



## Política de calidad para los servicios informativos en el Centro de Información Científico Técnica\*

**Marianela Laurencio Hidalgo**

Carrera: Ciencias de la Información.

Instituto Superior Minero Metalúrgico (Cuba).

**Resumen:** En el trabajo se brinda una breve caracterización del Centro de Información Científico Técnica del ISMM y se diseña una Política de calidad para implementar en la institución.

**Palabras clave:** ISMM; bibliotecas universitarias; política de calidad.

## Information service quality policy in the Technical and Scientific Information Centre

**Abstract:** This work presents a brief characterization of the Technical and Scientific Information Centre of ISMM and design of the Quality Control Policy for implementation in the Institute.

**Key words:** ISMM; university libraries; quality control policy.

## Introducción

El Centro de Información Científico Técnica del ISMM fue creado en 1976, a partir de las antiguas escuelas de Geología y Minas de la Universidad de Oriente y fue concebido inicialmente en sistema de estantería cerrada. Desde 1989 cambia su organización y acceso a la colección en sistema de estantería abierta; se sustituye el catálogo impreso por el catálogo automatizado, utilizando el Micro CDS/ISIS (Computerized Documentation System Integrated Set for Information System), desarrollado por la UNESCO para la construcción de bases de datos textuales.

Desde cualquier PC de la red del Instituto se accede a las bases de datos que cuentan con más de 32 000 registros bibliográficos, a recursos de información en Internet y a la versión electrónica de la revista Minería y Geología que ofrece los principales resultados científicos en las ciencias geológicas, la minería, la metalurgia y el medio ambiente.

Esta institución, desde sus inicios, se designa como Centro de Información Científico Técnica (C.I.C.T.), pero notoriamente por el carácter de sus servicios se identifica más con las características de las bibliotecas universitarias. Hasta el presente ha asumido cambios sustanciales, tanto en su estructura, funcionamiento y misión.

Tiene una colección compuesta por diferentes fuentes de información entre las cuales se encuentran: libros, publicaciones periódicas, obras de referencia, CD ROM, trabajos de diploma, normas cubanas y catálogos industriales.

Entre los servicios que se prestan en el Centro de Información Científico Técnica se encuentra: Sala de lectura, Préstamo externo, Servicio de Referencia, Educación de Usuarios, Servicio de Préstamo Interbibliotecario, Exposiciones Informativas, Servicio de Internet, Disseminación Selectiva de la Información, Búsquedas bibliográficas especializadas, Almacenamientos pasivo y activo.

La "implantación" de un Sistema de Calidad significa sistematizar un conjunto de acciones para implementar, controlar y mejorar los procesos de trabajo. En un modelo, como el marcado por las normas ISO (2000), las acciones que hay que realizar para lograr la implementación del Sistema de Calidad son: Fijar una política rectora de Calidad, marcar objetivos, planificar un programa de Calidad, definir, desarrollar y documentar el sistema de Calidad, mantener el sistema.

### **Política de Calidad del C.I.C.T**

Para García Reche (2008) “la Calidad en una biblioteca universitaria es la capacidad que tienen los productos y servicios ofrecidos a la comunidad universitaria y a la sociedad para satisfacer con la mayor plenitud las necesidades de información y documentales expresadas o implícitas de los usuarios”.

El Centro de Información Científico Técnica basa su Política de Calidad en los ocho principios básicos de la Calidad tomados del modelo EFQM, aspectos colaterales del modelo SERVQUAL adaptados a nuestro contexto y la Estrategia Maestra de Informatización dictada por el Ministerio de Educación Superior en Cuba.

- Orientación a resultados, consiste en alcanzar resultados que satisfagan plenamente a los grupos de interés del centro.
- Orientación a usuarios, los usuarios son los impulsores de la Calidad, por lo que es necesario conocer de manera detallada sus necesidades y expectativas para crear valor sostenido para ellos.
- Liderazgo, los líderes son los que establecen la unidad en cuanto a los fines y el rumbo de la organización. Es conveniente que éstos desarrollen y mantengan un ambiente interno que permita que las personas puedan participar de forma plena en la consecución de los objetivos de la organización.
- Gestión por Procesos, el resultado esperado se consigue de forma más eficiente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Desarrollo e implicación de las personas, las personas que intervienen en todos los niveles de la organización constituyen la esencia de ésta y su plena participación es lo que permite que sus capacidades sean aprovechadas en beneficio de la organización.
- Proceso continuo de aprendizaje, evaluación y mejora, enfrentar el nuevo paradigma que se le impone al profesional de la información, aprovechando la superación para generar innovación y oportunidades de mejora.
- Desarrollo de alianzas que añadan valor a la gestión de la colección.
- Responsabilidad social, excediendo el marco para el cual opera la institución dar respuesta a las expectativas de otros usuarios.

Los requisitos necesarios que debe cumplir los servicios informativos en el C.I.C.T. para alcanzar un mayor nivel en la Calidad de sus servicios se muestran en el esquema siguiente, tomado del modelo SERVQUAL:

**Elementos Tangibles:** Se refiere a la apariencia física de las facilidades que ofrece la institución, equipos, personal, confort y canales de comunicación.

**Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa.

**Capacidad de respuesta:** Disposición de ayudar a los usuarios y proveer un servicio atento.

**Profesionalidad:** Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su habilidad de transmitir confianza.

**Empatía:** Atención individual que la institución brinda a sus usuarios.

### **Principios de la Política de Calidad**

La Política de Calidad deberá contar para su éxito con los siguientes documentos, los cuales deberán ser elaborados por la sección de dirección del Centro de Información Científico Técnica a corto y mediano plazo.

- Política de planificación estratégica del C.I.C.T
- Reglamento del Servicio.
- Manual de la Calidad.
- Plan de acción económica.
- Programa de desarrollo de colecciones.
- Planes de formación integral de los recursos humanos.
- Manual de normas y procedimientos técnicos.
- Política de gestión de los procesos.
- Modelos formales que permitan evaluar la Calidad de los Servicios.
- Plan Global de Evaluación.
- Carta de los Servicios del C.I.C.T.

Planificación Estratégica del C.I.C.T. Se sitúa en el origen del organigrama de la Calidad.

Deberá definir la misión del servicio de información. Esta misión se deberá desplegar en metas, objetivos específicos de cada meta, y estrategias o acciones concretas para lograr esas metas y objetivos.

Reglamento del Servicio. Marco normativo y elemento de control útil para valorar los objetivos y las metas. En él se deberá contemplar mecanismos de relación fluida y los procedimientos de recogida de datos y estructuración funcional y de responsabilidad.

Manual de Calidad. Contemplará el compromiso firmado de la organización con la Calidad, la relación de los responsables del mantenimiento del programa, así como la descripción de los procedimientos necesarios para conseguir el objetivo final de la Calidad.

Plan de Acción Económica. Debe de tener en cuenta las necesidades reales y potenciales.

Programa de Desarrollo de Colecciones. Se desarrollará teniendo en cuenta los criterios del profesional y las expectativas/necesidades de los usuarios.

Planes de Formación Integral de los Recursos Humanos. Deberá incluir planes de formación continuada, adecuación de la plantilla, sistemas de reconocimiento de méritos y resultados.

Manuales de Normas y Procedimientos Técnicos. Deberá registrar de manera sistemática los procedimientos de trabajo para desarrollar los procesos y servicios a ofrecer.

Política de Gestión de los Procesos. La clave de la Calidad radica fundamentalmente en los procesos. Un Servicio de Información que aspire a mejorar sus niveles de Calidad debe:

Identificar los procesos que son clave para el éxito de la institución, gestionarlos sistemáticamente, revisarlos y fijar objetivos de mejora, mejorarlos utilizando la innovación y la creatividad, evaluar los beneficios.

Modelos formales que permitan evaluar la Calidad de los servicios. Se establecerán mecanismos que permitan determinar y medir el nivel de Calidad obtenido, de manera

que un servicio tendrá la Calidad necesaria cuando reúna o supere las expectativas de los usuarios sobre cómo se debe prestar un servicio.

Plan Global de Evaluación. Tendrá en cuenta tanto los procedimientos como los resultados de la Calidad. Establecerá los indicadores de rendimientos apropiados.

Carta de los Servicios del C.I.C.T. Documento normativo en el que se recogen los compromisos de la biblioteca con sus usuarios en términos de prestación de servicios. Este documento se desplegará en el sitio Web de la institución y en los murales informativos del centro.

**Objetivo de la Calidad**

Se trata de objetivos basados en el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial, conocido como el modelo EFQM, creado en 1988, por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.

Este es un modelo sencillo, cuya característica fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado y estructurado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo. Supone un cambio de cultura por el nivel de mejora continua que incluye para ser competitivos.



Los objetivos relacionados con los agentes facilitadores se refieren a lo que el C.I.C.T. hace a través de sus grupos de trabajo. Son objetivos de planificación. Se derivan de las estrategias trazadas por el MES y se mejoran considerando la información procedente de los resultados obtenidos.

El criterio resultado se refiere al impacto que consigue el C.I.C.T.

Si se documentan procesos eficaces y se incorpora la motivación y sistemática capacitación de los recursos humanos como elementos necesarios que dinamizan la Calidad de los servicios de información, el ejercicio de un fuerte liderazgo que impulse una adecuada planificación de los agentes facilitadores permitirá obtener niveles de rendimiento adecuados para los usuarios.

## **1. Liderazgo**

A los efectos del C.I.C.T. se entiende como líderes a la dirección de la institución, con los dos jefes de grupos de trabajo.

Los líderes del C.I.C.T deberán actuar como guía y ejemplo para las personas que laboran en la institución, fomentando la discusión crítica y exigiendo profesionalidad y fidelidad con los valores, misión y visión de la institución, contribuyendo a mejorar y elevar la imagen del centro en la universidad.

Deberán ser los impulsores de la cultura de la Calidad, e implicarse de forma activa y dinámica en la implementación de la política.

Objetivo: Desarrollar la Política de Calidad de los servicios informativos en el ISMMM.

Estrategia: Implementar la Política de Calidad de los servicios informativos del ISMMM.

Lineamientos.

1. Maximizar la implicación de los líderes del C.I.C.T para garantizar el desarrollo, implementación y mejora continua de los procesos y servicios informativos que se brindan en la institución.
2. Implicar a los líderes del C.I.C.T. en el desarrollo de talleres para fomentar una cultura de la Calidad y trabajo en equipo.
3. Impulsar la motivación, apoyo y reconocimiento de las personas que laboran en la institución por parte de los líderes del C.I.C.T.

4. Implicar de forma directa a los líderes en la participación de todas las actividades que garanticen el funcionamiento con mayor calidad de los servicios.
5. Incrementar en el C.I.C.T espacios de intercambio de opiniones, ideas, y análisis para la toma de decisiones en el colectivo.
6. Perfeccionar el control y análisis de la calidad de los procesos y servicios que se brindan en la institución.
7. Incrementar la comunicación oportuna y directa acerca de los resultados del trabajo de cada trabajador.
8. Fomentar la disposición de los medios y recursos necesarios para conseguir los resultados deseados.
9. Perfeccionar el desarrollo de la estructura organizativa del trabajo y mejorar la selección de una plantilla eficaz que garantice la Calidad de los servicios y procesos en consonancia con las exigencias de la universidad cubana actual.
10. Perfeccionar el plan de promoción y reconocimiento de los recursos humanos que logran resultados excelentes y felicitar por los logros alcanzados.
11. Incrementar la comunicación efectiva de las informaciones que repercutan en el desarrollo y funcionamiento del C.I.C.T., por parte de los líderes.
12. Perfeccionar el sistema de evaluación del desempeño de los recursos humanos de manera que permita reconocer esfuerzos y resultados.
13. Elevar las motivaciones de cada trabajador para su constante actualización profesional y desarrollo personal.

## **2. Recursos humanos**

El C.I.C.T. desea ser una institución vanguardia en la prestación de los servicios informativos y las personas que laboran en ella son el principal valor para conseguirlo.

Objetivo: Gestionar y promover el desarrollo de las personas que laboran en la institución, tanto de forma individual, como de los grupos de trabajo

Estrategia: Realizar una planificación que permita elevar la gestión y mejora de los recursos humanos que laboran en la institución.

Lineamientos

1. Impulsar una plantilla calificada acorde con la misión y visión del C.I.C.T.
2. Identificar y desarrollar el conocimiento y las habilidades de las personas que laboran en la institución, fundamentalmente aquellas vinculadas a los servicios inmediatos a los usuarios.
3. Mejorar la implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas que laboran en la institución, mediante el ejercicio de una política activa de delegación y fomento del trabajo en equipo.
4. Elevar el desarrollo de talleres de capacitación, entrenamiento en el puesto de trabajo y actualización de todos los recursos humanos implicados en la calidad de los servicios y productos de información en el C.I.C.T.
5. Perfeccionar el sistema de evaluación del rendimiento de los recursos humanos de la institución.

### **3. Política y estrategia**

La política se centra en maximizar el valor de los servicios informativos para los usuarios, apoyada en lineamientos específicos.

Objetivo: Desarrollar las estrategias y lineamientos de la Política de Calidad

Estrategia: Revisar y discutir anualmente la Política de Calidad.

Lineamientos

1. Identificar los procesos claves que se desarrollan en el C.I.C.T, así como delimitar responsabilidades de cada proceso.
2. Identificar y desarrollar servicios claves para el progreso de las investigaciones priorizadas de la universidad.

3. Establecer Sistemas de Gestión de la Información y del Conocimiento adecuados para la toma de decisiones.

4. Establecer mecanismos de comunicación apropiados para implementar la política y que los trabajadores se sientan implicados.

#### **4. Alianzas y Recursos**

El C.I.C.T fija sus alianzas, convenios y relaciones de trabajo, así como planifica sus recursos en apoyo a la política y estrategias definidas. Se gestiona con eficacia, eficiencia y equidad.

Objetivo: Proyectar alianzas e intercambio de información con instituciones y personas con intereses similares a la institución.

Estrategia: Identificar organizaciones e instituciones con objetivos similares que añadan valor para ambas partes.

##### Lineamientos

1. Identificar alianzas internas y externas para el desarrollo de la colección impresa y digital.

2. Avanzar en el desarrollo de la biblioteca digital, como Centro de Recursos de Aprendizaje e Investigación, al brindar servicios de búsqueda, localización y recuperación de documentos a usuarios remotos en otros centros y redes nacionales acopladas a la red del MES.

3. Elevar la alianza con los profesionales de la informática para gestionar la automatización de los procesos y servicios del C.I.C.T. y comprometerlos.

4. Avanzar en la mejora continua de los servicios informativos con eficacia y eficiencia.

5. Desarrollar la incorporación de nuevas tecnologías en la institución, en función de elevar la calidad de las funciones sustantivas de la educación superior, con énfasis en los procesos formativos.

6. Impulsar la participación de las personas que laboran en la institución en eventos, proyectos de colaboración, seminarios, maestrías y doctorados de manera que permitan y faciliten la transferencia de conocimientos generados por la biblioteca al conjunto de la comunidad universitaria y al territorio.

## **5. Procesos**

Objetivo: Maximizar el valor añadido de los productos y servicios proporcionados en el C.I.C.T

Estrategia: Identificar los procesos claves que constituyen factores de éxito en la institución.

Lineamientos.

1. Diseñar y desarrollar nuevos servicios acordes con las necesidades y expectativas de los usuarios, incorporando a los usuarios en el diseño de los mismos.
2. Conformar el Manual de Procesos de la institución, identificando los procesos principales que constituyen factores de éxito en la institución.
3. Perfeccionar los mecanismos de retroalimentación con los usuarios facilitando la interacción y la recogida de información para la mejora de procesos y servicios, con procedimientos del tipo: tu opinión nos interesa, análisis de expectativas, encuestas de satisfacción, técnicas discretas, entre otras.
4. Realizar revisiones sistemáticas de los procesos que permitan introducir mejoras de manera continua.

## **6. Resultados**

El fuerte liderazgo dirigido hacia la maximización de los criterios agentes en su conjunto, deben permitir al C.I.C.T lograr resultados mejores en su rendimiento general, a través de los usuarios y de aquellas áreas que la biblioteca considera clave en su gestión.

### Resultados en los recursos humanos

Objetivo: Establecer los mecanismos adecuados para conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores de la institución atendiendo a las condiciones de trabajo y al clima laboral existente en la entidad.

Estrategia: Desarrollar encuestas a las personas que trabajan en el C.I.C.T sobre las condiciones de trabajo y el clima laboral.

#### Lineamientos

1. Realizar en el curso una encuesta a los trabajadores que laboran en la institución para conocer sus criterios acerca del clima laboral existente.
2. Establecer indicadores de rendimiento de acuerdo a las directrices del Departamento de Recursos Humanos del ISMM.
3. Realizar mediciones periódicas con los indicadores establecidos.

### Resultados en los usuarios

Objetivo: Determinar logros que esté alcanzando el C.I.C.T, en opinión de sus usuarios.

Estrategia: Establecer mecanismos para conocer los logros alcanzados por el C.I.C.T en opinión de sus usuarios, así como detectar deficiencias en la prestación de los servicios.

#### Lineamientos

1. Instituir una encuesta que garantice conocer las expectativas de los usuarios y su nivel de satisfacción general con los productos y servicios prestados.
2. Aplicar las encuestas dos veces en el curso, tomando siempre como punto de comparación las respuestas dadas en la encuesta anterior.
3. Impulsar el uso del mecanismo establecido en el nuevo portal del C.I.C.T.

4. Desarrollar talleres de análisis y propuestas de mejoras sobre los resultados arrojados en las encuestas.
5. Rendir cuenta a través de los murales informativos del C.I.C.T y el portal del C.I.C.T acerca de los resultados arrojados en las encuestas y sus posibles soluciones de mejora.
6. Mejorar el ambiente de confort y estudio para los usuarios.
7. Perfeccionar el Programa de Educación de Usuarios, convirtiéndolo en el menor plazo de tiempo en un Programa ALFIN para elevar la cultura informacional de los usuarios.
8. Diseñar e implementar un Servicio de Referencia en Línea.
9. Promover un Servicio de Diseminación Selectiva de la Información más efectivo.
10. Seleccionar fuentes de información relevantes a la comunidad universitaria y ejecutar en el menor plazo de tiempo posible el presupuesto económico destinado al C.I.C.T para el desarrollo de sus colecciones.

#### Resultados en la comunidad

Objetivo: Elevar la imagen corporativa del C.I.C.T y sus recursos humanos, así como maximizar el valor de los servicios informativos que se ofrecen a usuarios externos.

Estrategia: Establecer mecanismos de percepción de los servicios que presta la institución a otros usuarios e instituciones del territorio.

#### Lineamientos

1. Establecer mecanismos que permitan conocer el impacto social de los servicios y productos ofrecidos por el C.I.C.T en investigaciones con resultados relevantes.
2. Realizar estudios de tendencia y satisfacción acerca del uso de los servicios informativos del centro hacia los usuarios externos.
3. Propiciar la mayor explotación del portal de la entidad para dar a conocer las potencialidades del C.I.C.T y divulgar productos informativos con alto valor añadido.

4. Participar en la Enciclopedia Colaborativa Cubana con productos informativos generados por el C.I.C.T.

5. Elevar el uso de los medios de divulgación masiva del territorio para divulgar el quehacer informativo del C.I.C.T.

### Resultados clave

Los objetivos fijados en la misión de la institución serán monitoreados por los líderes del centro, en el que se analizarán los resultados alcanzados, las tendencias, las desviaciones y las deficiencias, haciendo comparaciones con las bibliotecas de referencia a nivel nacional. Esta información permitirá evaluar el rendimiento del centro y revisar los procesos y procedimientos de trabajo.

### **Conclusiones**

La Gestión de la Calidad en el C.I.C.T. implica un proceso de compromiso de todos los recursos humanos y un fuerte liderazgo para la mejora continua de los servicios y procesos.

Con la aplicación de la matriz DAFO se confirmó que los servicios tienen un leve predominio de fortalezas, siendo las más significativas el horario de servicios, procesamiento de la colección tanto física y digital, así como la especialización de los recursos humanos que trabajan en el proceso y ofrecen algunos servicios directo a los usuarios.

La aplicación del modelo EFQM permitió trazar una Política de Calidad que abarca todos los criterios que hacen posible la competitividad de los servicios informativos que se ofrecen en el C.I.C.T.

### **Referencias bibliográficas**

GARCÍA-RECHE, G. 2008. Elementos del sistema de gestión de la calidad en una biblioteca universitaria [en línea]. [Consultado: 20110220]. Disponible en: Mariana Lauro Hidalgo Bibliotecología y Ciencias de la información 59 [http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio\\_garciareche2.pdf](http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_garciareche2.pdf)>.

ISO 9001: 2000. Gestión de la calidad en las bibliotecas, 2000. [Consultado: 2011 01 10]. Disponible en: <http://www.absysnet.com/tema/tema63.html>

\*Trabajo tutorado por la Lic. Niurka de la Vara Garrido y la Ing. Flor Reyes Hernández.