

ISO 9000 EN LOS SERVICIOS DE INFORMACION

Luz Tellería Segala

*Lic. en Bibliotecología, Jefa del Centro
de Información y Documentación,
INDECOPI*

En esta época en que la información ha tomado mayor importancia en la toma de decisiones, se ha convertido en un recurso indispensable para el desarrollo de todo tipo de actividad, por que su ausencia o mala calidad, puede ocasionar graves daños al que depende de ella.

Es aquí, donde se impone la importante labor que desarrollan los bibliotecólogos, documentalistas y administradores de la información, en proporcionar servicios y productos de información de alta calidad; ya que la profesionalización del bibliotecólogo, documentalista, provoca que los usuarios confien en su labor como especialistas en el tratamiento de la información, lo que conlleva a que los usuarios esperan recibir un servicio de calidad. Mas aún, cuando las unidades de información tienen que generar ingresos con sus productos y servicios.

Es así que, la Organización Internacional de Normalización (ISO) aporta un sistema de normas ISO 9000 de gestión de la calidad y el aseguramiento de la misma, con la finalidad de incrementar la eficacia y eficiencia de las actividades y de los procesos para brindar beneficios adicionales a la organización y a sus clientes. Estas normas abarcan las áreas claves en la política de liderazgo de la dirección respecto a la calidad, estudios de mercado, diseño y desarrollo de productos y procesos, métodos de producción, formación del personal, técnicas de compras, empaquetado, ventas y distribución, almacenaje, servicios post venta y documentación entre otros.

En esta oportunidad, me ocuparé de la importancia de la aplicación de la Norma ISO 9004/2, en los servicios de información.

La Norma ISO 9004/2 Gestión de la calidad y elementos del sistema de la calidad. Parte 2: Directivas para empresas de servicio, es una guía para establecer y fomentar un sistema de calidad dentro de las organizaciones y compañías de servicios en el manejo de sus actividades, de una manera eficiente.

Esta norma es aplicable tanto para brindar nuevos servicios, modificarlos y también para aplicarse directamente en el desarrollo y ejecución de los existentes.

La aplicación de la norma en todas las etapas de un servicio proporciona oportunidades específicas para:

- Mejoramiento en la prestación del servicio y en la satisfacción del usuario;
- Mejoramiento de la productividad y reducción de costos y
- Obtener mayor participación en el mercado.

PRINCIPIO DEL SISTEMA DE CALIDAD (Fig. 1).

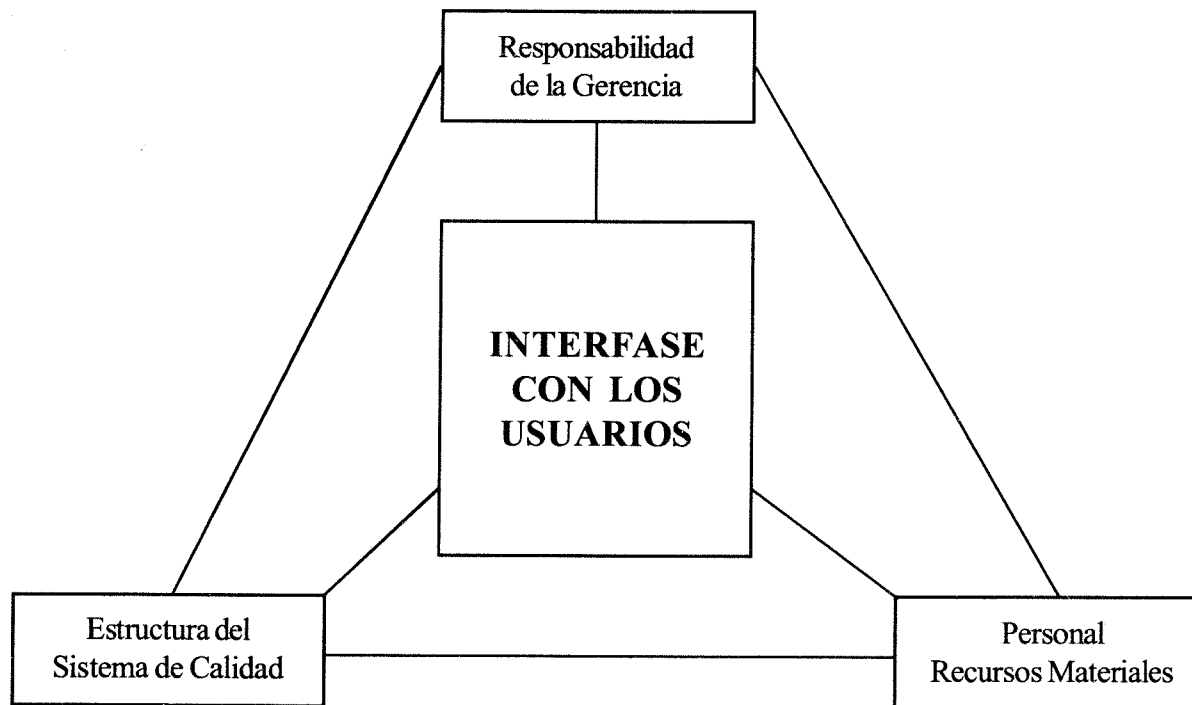
En una unidad de información se debe determinar el sistema de calidad en los aspectos claves del servicio:

- Se debe tener en cuenta que el cliente es el punto focal del servicio y todos los procesos administrativos como el personal, los recursos materiales, la estructura misma del sistema, la responsabilidad de la gerencia deben ir en armonía en cada una de las etapas.

La armonía de la interfase debe ser establecida entre cada una de las dependencias de la empresa, logrando la mejor aplicación de los recursos.

ASPECTOS CLAVES DE UN SISTEMA DE CALIDAD

(Fig. 1)



Este mismo sistema comprende todos los procesos, desde el mercadeo hasta la prestación y la evaluación por parte de los usuarios. Para lograr estos objetivos es importante contar:

- a) Con que la gerencia, desarrolle y documente, la política y objetivos de calidad del servicio; que se establezca la responsabilidad, autoridad en la calidad se revise periódicamente su sistema de calidad.
- b) Con el compromiso de la Gerencia con los principios de calidad en todos los niveles de la unidad de información, teniendo en cuenta los recursos humanos implicados en la prestación del servicio:
 - Gestión de los procesos sociales implicados en el servicio.
 - Las interacciones humanas, parte principal en la calidad del servicio.
 - La percepción de los usuarios de la institución de la cultura y desarrollo del servicio.
 - El apoyo a la capacitación y desarrollo de las habilidades del personal.
 - Motivación del personal para mejorar la calidad y satisfacer las expectativas de los usuarios.
 - La comunicación es parte importante del proceso puesto que el personal tiene que estar capacitado y contar con la habilidad para comunicarse e interactuar fácilmente entre la organización y el usuario.
 - Contar con recursos materiales suficientes y apropiados.

CICLO DE CALIDAD DEL SERVICIO (Fig. 2)

Tal como se aprecia en la figura 2, se determina el ciclo de la calidad del servicio se indican las necesidades del servicio, los procesos, los documentos generados, las evaluaciones y los resultados del mismo.

- a) **Necesidades del servicio**, serán definidas de acuerdo a las características del usuario al que está dirigida la unidad de información. Para esto es necesario realizar una investigación y análisis del mercado.
- b) **Proceso de comercialización**, implica todo el sistema de promoción y venta del servicio
- c) **Perfil del servicio**: pasadas las etapas anteriores se definen las necesidades de los usuarios, y su relación con la capacidad de la organización para la prestación del mismo.
- d) **Proceso de diseño**, es convertir el esquema del servicio en especificaciones tanto para el servicio como para su prestación y control, a la vez que refleja los propósitos y los costos de las empresas.
- e) **Especificaciones del servicio**, define las características específicas del servicio con manuales e instrucciones internas de procedimientos. Los mismos que deben:
- contener una descripción completa y detallada del servicio para el usuario final o consumidor.
 - contener una pauta de aceptabilidad para cada característica del servicio
- f) **Especificaciones de la prestación del servicio**, determina la especificación de los medios y procedimientos para brindar el servicio. Estas deben:
- contener una descripción de las características de la prestación del servicio.
 - contener una pauta de aceptabilidad para cada una de las características de la entrega del Servicio.
 - recursos humanos y equipos requeridos.
 - confianza en los subcontratistas para el suministro de productos y servicios.

g) Control de calidad de las especificaciones, define los procedimientos para evaluar y controlar las características de los servicios y su prestación.

Se debe tener en cuenta la satisfacción y pertinencia, calidad y costos.

h) Los procedimientos en la prestación del servicio, se deben tener en cuenta, dos etapas, la primera: procedimientos administrativos, como:

- suministro de información a los usuarios acerca de los servicios ofrecidos;
- toma de pedidos;
- establecimiento de las disposiciones para el servicio mismo y su prestación;
- facturación y pagos por el servicio.

La misma prestación del servicio ocasiona, una evaluación de:

- conformidad con la especificación prescrita a la entrega del servicio.
- seguimiento para hacer que se cumpla la especificación del servicio;
- ajuste al proceso cuando ocurren desviaciones.

i) Los resultados del servicio, permiten realizar una evaluación por parte del usuario o cliente y evaluación por el proveedor.

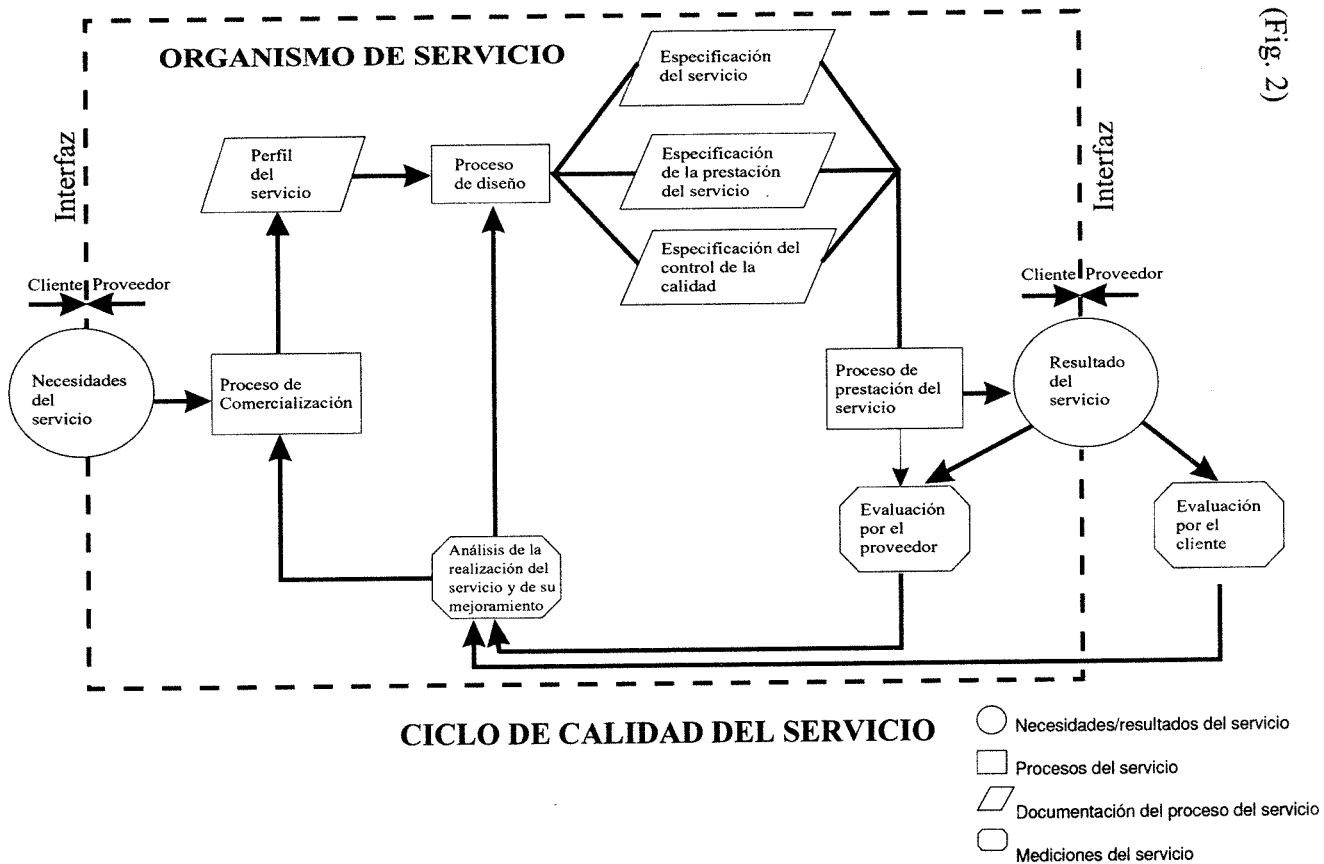
j) Evaluación del servicio por parte del proveedor, se debe tener en cuenta que esta evaluación es parte integral del proceso de entrega del servicio. Incluye:

- Medición y verificación de las actividades centrales del proceso.
- Autocontrol del personal asignado para la prestación del servicio, como parte integral del proceso de evaluación.
- Evaluación final del proveedor del servicio, en la interfase entre la empresa de servicio y el cliente.

k) Evaluación del servicio por el cliente, es el resultado del servicio que da el grado de satisfacción o insatisfacción del mismo. Las empresas deben permitir una evaluación de sus clientes para realizar los cambios pertinentes.

l) Análisis de la realización del servicio, la evaluación y análisis deben ser permanentes con la finalidad de identificar y buscar oportunidades para mejorar la calidad, efectividad, y la eficiencia del servicio suministrado.

Todos los elementos del servicio generan una serie de manuales de procedimientos e instrucciones, que forman parte de la documentación total de la organización. Los principales son: manual y planes de la calidad, los procedimientos, los registros del servicio, etc. los mismos que tienen como característica principal ser legibles, claros y de fácil identificación.



(Fig. 2)

BIBLIOGRAFIA

- 1.- FERNANDEZ MOLINA, Carlos. La responsabilidad de los profesionales de la documentación en la prestación de los servicios de información. En Revista española de documentación científica 18(3):320-330, 1995.
- 2.- JURAN INSTITUTE, Inc. Gestión de la calidad, mejora de la calidad en los servicios. Madrid: AENOR, 1994.
- 3.- NTP/ISO 9004/2 - 1993 Gestión de la calidad y elementos del sistema de la calidad. Parte 2: Directivas para empresa de servicio. Lima: Indecopi, 1993.
- 4.- MADEIROS VALLE, Benjamín. Informacao como recurso estratégico para gestao da qualidade. En: Revista INMMETRO 4(1):5-7, 1995.
- 5.- TALADRIZ MAS, M. Control de calidad y costes de los servicios de información. En: Revista española de documentación científica 17(4):450-459), 1994.
- 6.- ZEVALLOS, Nora. ISO 9000 y empresas de servicio. En: Calidad y excelencia. pp. 31-35, marzo, 1995.