



El desafío de certificar : la ISO 9001:2000 su aplicación en bibliotecas y otras organizaciones de servicio/ Silvia Texidor. Rosario: Nuevo Paradigma; Buenos Aires: Ciccus, 2009. 176 p.

Autor:

Bestani, Rosa M.

Revista

Información, Cultura y Sociedad.

2009, N°21, pp. 108-110



Homenaje



Sabelli considera necesario crear una masa crítica sobre el tema que permita acumular conocimiento, generar ideas y posibles modelos de servicios de información para la comunidad, viables en los contextos desfavorables, ya que forman parte de una «ética de la urgencia» insoslayable tanto en la teoría como en la praxis. De este modo la reflexión final actúa como disparador para futuras investigaciones, proyectos o acciones que los profesionales deben enfrentar.

La obra es de gran valor especialmente en países subdesarrollados que comparten muchas de las características enunciadas y documentadas. La autora es clara, explicativa y rigurosa en la presentación de datos y fuentes que avalan sus afirmaciones y reflexiones. Si bien los datos no están actualizados, es interesante reflexionar cuán diferentes pueden ser al día de hoy en el mismo Uruguay o en otro país limítrofe. La problemática central, a pesar de no haber perdido vigencia, no es habitualmente contemplada por la literatura de la disciplina, esto motiva su lectura y ayuda a comprender mejor qué rol debe cumplir el bibliotecólogo en la sociedad de la información.

Mariana L. Uranga
Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información
Facultad de Filosofía y Letras - UBA

El desafío de certificar: la ISO 9001: 2000 su aplicación en bibliotecas y otras organizaciones de servicio / Silvia Texidor. Rosario: Nuevo Paradigma; Buenos Aires: Ciccus, 2009. 176 p. ISBN 978-987-9355-90-9. \$ 48,00

En los últimos tiempos, en las unidades de información existe un creciente interés por los aspectos relacionados con los nuevos paradigmas de gestión basados en la calidad como estrategia válida para mejorar la prestación de servicios y dar respuesta a las exigencias que impone la sociedad del conocimiento.

La implantación de un modelo de Gestión de Calidad en una biblioteca no es cosa sencilla, tampoco es solo una cuestión de recursos económicos, sino es sobre todo, romper con algunos paradigmas y modelos mentales instituidos, salvar barreras y obstáculos organizacionales para poder aplicar una norma que contiene en sí misma elementos como gestión por procesos y de mejora continua.

Los componentes del modelo permiten identificar las áreas críticas de la institución y le proporcionan un marco de referencia para establecer el plan de desarrollo de una cultura de la calidad que no solo contenga un programa de mejoramiento continuo, sino que también atienda al cultivo de un conjunto de valores, que permitan ejercer una serie de prácticas institucionales y que hagan este proceso sustentable a mediano y largo plazo.

Es importante destacar que el cambio hacia la gestión de calidad no es exclusivo de la alta dirección, sino que intenta aproximar a los empleados a la organización mediante una serie de medidas que afectan los aspectos más importantes de la institución como son las relaciones laborales, la distribución de responsabilidades, la participación en la fijación de objetivos, etc. Un compromiso con la calidad será posible si se parte del principio de que los cambios los realizan las personas y no las organizaciones.

Por lo tanto, si se concibe la calidad en una biblioteca, su gestión comprenderá todo cuanto se oriente a la eficacia en la consecución de los fines y objetivos planteados, los recursos, los procesos y los resultados. Las acciones que se lleven a cabo deben incidir sobre cada uno de estos factores y en todos conjuntamente de un modo global. En consecuencia, se requiere de un enfoque sistémico y de la participación de todos los actores involucrados en las unidades de información, como principio fundamental para asegurar el éxito.

Silvia Texidor es Licenciada en Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional de Mar del Plata y cursa estudios de doctorado en la Universidad de Salamanca, España. Se desempeña como Directora de la Biblioteca del CENEP y conjuntamente, desde 2002, como responsable del Centro de Documentación y Atención al Usuario de la Dirección General de Estadística y Censos del GCBA, donde ha llevado adelante el proceso de Certificación del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2000. Cuenta con más de veinticinco años de experiencia profesional desarrollada en instituciones especializadas privadas y públicas. Además, ha impartido numerosos cursos especializados sobre Catalogación automatizada, Normalización, Control bibliográfico, Recursos electrónicos, OPACs, en prestigiosas instituciones y ha publicado en revistas especializadas argentinas y latinoamericanas. Actualmente es miembro del Comité Técnico de Documentación de IRAM para el tratamiento de la Guía de Interpretación de la norma IRAM-ISO 9001 aplicada a Bibliotecas.

Si bien existe abundante bibliografía sobre el tema, la significativa contribución de este libro es su enfoque práctico y, especialmente, su específica adaptación a la gestión de bibliotecas.

La obra aporta las directrices para la construcción de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2000, con algunos breves agregados acerca de la última versión (2008) de la norma mencionada. Este sistema es idóneo para cualquier tipo de organización, con independencia de su actividad o tamaño. Los procesos de certificación en las normas internacionales ISO 9001 son el resultado de un largo camino, que se inicia hace más de una década, orientando la organización hacia la excelencia en el servicio a través de un proceso de modernización funcional de la misma. Se parte definiendo un foco estratégico, hacia el cual se debe orientar toda la organización, definiendo objetivos, indicadores, y otros elementos que harán posible que todos sepan lo que tienen que hacer y medir sus resultados.

La autora comienza la obra desarrollando el marco conceptual y una breve reseña histórica sobre la calidad organizacional, trazando luego una panorámica sobre los fundamentos de la familia de las normas ISO 9000 y de los principios universales de la calidad expresados en norma 9001:2000.

La segunda parte describe la implementación del SGC y permite visualizar todos los aspectos del sistema como son los *requisitos del usuario*, la *base documental*, con las exigencias del control detallado de la documentación formal que exige la ISO y los *procesos*: su tipología, su desarrollo y su medición y control relacionados con la mejora continua.

En la tercera y última parte «*Actores involucrados en el proceso de certificación*» incluye en ellos a la Alta Dirección, al Representante de Dirección, al Comité de Calidad, Consultores, Auditores y Especialistas. Además, analiza las «ventajas e inconvenientes de la certificación» y aporta algunas reflexiones sobre el proceso de certificación, por ejemplo, que permite una visión más global de la organización.

En los «*Casos de las bibliotecas certificadas*» toma como base el trabajo de Nuria Balagué Mola (2007). Resultan muy enriquecedores los ejemplos que muestra en los *anexos* de los diferentes documentos elaborados en la implementación de la ISO 9001:2000.

Este libro muestra la dinámica de un SGC o sea, cómo y de qué manera se puede llevar a cabo la implementación de la norma 9001:2000, resulta sin duda, una obra útil y clara ya que aporta un sentido práctico para aquellos que decidan emprender la tarea de certificación, iniciativa que bien vale la pena intentar.

Rosa M. Bestani
Biblioteca Mayor, Escuela de Bibliotecología.
Facultad de Filosofía y Humanidades, Universidad Nacional de Córdoba
Ciclo de Licenciaturas, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad Nacional del Litoral