

EVENTOS

II JORNADAS UNIVERSITARIAS
DE CALIDAD Y BIBLIOTECAS

2010



LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD
EN EL CONSORCIO MADROÑO



crue

Universidades
Españolas

Red de Bibliotecas
REBIUN

II Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas

*La implantación de un sistema de calidad en el
Consortio Madroño*

Janko López Ortiz de Artiñano



El Consorcio Madrño

La organizaci3n

➤ Desde **1999**

➤ **Miembros:** UAH, UAM, UCM, UC3M, UNED, UPM, URJC.

➤ **Objetivo:** mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios a travs de la cooperaci3n interbibliotecaria

➤ **Finalidades intermedias:**

1. Incrementar la productividad cientfica al mejorar el acceso de la comunidad universitaria, integrada en el Consorcio, a las colecciones bibliogrificas existentes a travs de la informaci3n bibliogrifica y del prstamo interbibliotecario.
2. Mejorar los servicios bibliotecarios existentes y ahorrar costes en la catalogaci3n, al compartir recursos.
3. Promover planes de cooperaci3n, servicios bibliotecarios conjuntos, la adquisici3n compartida de recursos y la conexi3n a redes nacionales e internacionales.
4. Colaborar en otras iniciativas que surjan de cooperaci3n interbibliotecaria y de cat3logos colectivos, especialmente en el 3mbito de la Comunidad de Madrid.

El Consorcio Madroño

Actividades y proyectos

Proyecto e-Ciencia

Préstamo interbibliotecario (Maleta Viajera)

Pasaporte Madroño

Negociación y Gestión de Recursos electrónicos

Otros servicios a las bibliotecas: gestión de recursos informáticos, formación, estadísticas, etc.

El Consorcio Madrño

Entorno y clientes

➤ Dos tipos de clientes:

- ✓ **Usuario final:** INVESTIGADOR (mejora en la calidad del servicio...)
- ✓ **Bibliotecas miembro:** servicios prestados (cooperaci3n interbibliotecaria)

➤ Otras instituciones relacionadas:

- ✓ Asociados y colaboradores actuales o potenciales
- ✓ Proveedores
- ✓ Instituciones p3blicas
- ✓ Otros consorcios, redes y grupos de compra
- ✓ La sociedad en general

El Consorcio Madrño

Antecedentes del sistema de calidad

➤ I Plan Estratgico del Consorcio Madrño:

✓ Alcance temporal: 2009-2013

✓ Misión: **Compartir conocimiento** y obtener la **integraci3n tecnol3gica** de las bibliotecas participantes con el fin de proporcionar unos **servicios de excelencia** a sus usuarios, con un uso **eficiente** de los recursos.

✓ Visi3n: Una organizaci3n **l3der**, tanto **nacional** como **internacional**, en el 3mbito de la **colaboraci3n** entre bibliotecas, que proporcione a sus miembros **mejoras en costes y eficiencia**, y que facilite a sus usuarios el **acceso a la informaci3n** que necesitan.

✓ Valores: entre ellos, “enfoque al cliente / usuario final y la **excelencia en la calidad** en la prestaci3n de servicios”

✓ Objetivos estratgicos: 7 grupos de objetivos, siendo el primero la **Calidad y Mejora** organizativa

El Consorcio Madroño

Antecedentes del sistema de calidad

➤ Objetivos de Calidad y Mejora organizativa:

- ✓ Mejora de la **eficiencia y calidad de los procesos** de la organización, y del conocimiento interno de dichos procesos.
- ✓ Mejorar la relación con los **usuarios**, haciéndola más fluida y provechosa.
- ✓ Incremento de la calidad y accesibilidad de **los recursos de información** puestos a disposición de los usuarios del Consorcio, con ajuste de la cantidad de los mismos a las necesidades reales de sus usuarios.
- ✓ Mejora de la situación del Consorcio frente a los **proveedores** de recursos electrónicos, y en consecuencia de las condiciones incorporadas en las correspondientes licencias
- ✓ Mejora de la **información de gestión** (indicadores, informes) de la que dispone el Consorcio,

**IMPLANTACIÓN DE UN
SISTEMA DE CALIDAD**

Definición de un sistema de calidad en Madroño

➤ Definición estratégica del proyecto:

✓ Empezar un plan de calidad, incluyendo el análisis de los procesos y los flujos de trabajo del Consorcio, la redacción de los correspondientes procedimientos y la definición de indicadores de rendimiento y calidad de los procesos y servicios, y certificarlos bajo la norma ISO 9000”

➤ Planificación original:

✓ Enero-Diciembre de 2009



El fin último NO es la certificación de calidad, sino la implantación de un sistema de calidad que redunde en la consecución de los objetivos estratégicos.

➤ Proyecto emprendido en enero de 2009, y cerrado en mayo de 2010



MEJORA CONTINUA

Definición de un sistema de calidad en Madroño

Organización del proyecto

➤ Seguimiento del proyecto:

- ✓ Comisión Técnica del Consorcio Madroño

➤ Dirección operativa del proyecto:

- ✓ Dirección Técnica / Dirección de Calidad

➤ Otros implicados:

- ✓ Auditor de Calidad
- ✓ Grupos de Trabajo del Consorcio Madroño
- ✓ Plantilla de la oficina técnica
- ✓ Contratación de consultores externos: formación en calidad, soporte en la redacción de los manuales, generación de registros, etc.

El sistema de calidad de Madroño

Principales premisas del sistema de calidad

- **Generación de una política de calidad**
- **Objetivos e indicadores de calidad**
- **Documentación de los procesos**
- **Archivo sistematizado de registros de calidad**
- **Revisión por la dirección**
- **Encuestas a usuarios y bibliotecas**
- **Cultura de la mejora continua y enfoque al cliente / usuario**

El sistema de calidad de Madroño

Factores clave

Equipo de la Oficina Técnica del Consorcio Madroño

Informático/ Auditor interno

Secretaria/ Administración

Departamento de Informática

Apoyo Técnico

Dirección Técnica/ Calidad

Determinación de calendarios y planificación

Compromiso de los grupos de trabajo

Compromiso de la dirección

El sistema de calidad de Madroño

Principales “outputs” generados

➤ Manual de Calidad

➤ Manual de Procedimientos

✓ Procesos estratégicos

✓ Procesos clave

✓ Procesos soporte

✓ Procesos de mejora

➤ Informes y registros

✓ Informe general de la dirección

✓ Informes de satisfacción de usuarios y bibliotecas

✓ Informes de auditoría

✓ Listados de proveedores

✓ Planes y fichas de formación

✓ No Conformidades y Planes de Acción

✓ ...

El sistema de calidad de Madroño

Principales pasos dados en el proyecto

- Formación en calidad de la organización
- Redacción y validación de Manuales y Procedimientos
- Creación de nuevos registros
- Operativa bajo los nuevos procesos de calidad
- Informes de satisfacción
- Auditoría interna de calidad
- Revisión por la dirección
- Auditoría externa de calidad
- **Obtención de la certificación**



ER-0466/2010

El sistema de calidad de Madroño

Ventajas y retos para el futuro

- **Primer consorcio de bibliotecas español en obtener una certificación de calidad bajo la Norma ISO 9000**
- **Sistematización de los procesos operativos, estratégicos y de calidad**
- **Cultura del servicio al cliente y de la mejora continua en la organización**
- **Expresión y reflejo de un compromiso con la calidad**

- **Futuros retos:**
 - ✓ **Mantenimiento del sistema**
 - ✓ **Objetivos de calidad cada vez más ambiciosos**
 - ✓ **Mejorar la satisfacción de los usuarios y las bibliotecas**
 - ✓ **Nuevos servicios, nuevos proyectos, nuevas actividades**



ER-0466/2010