

Control de calidad en los procesos técnicos del CIB

Lic. María Isabel Abalo. *Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Centro de Información Bibliográfica. Jefa. Ayacucho 652, CABA. mabalo@consejo.org.ar. 4372-5858, int. 104*

Bib. Sonia Cornacchia. *Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Centro de Información Bibliográfica. Encargada de Procesos Técnicos. Ayacucho 652, CABA. scornacchia@consejo.org.ar. 4372-5858, int. 104*

Resumen:

El trabajo presenta el caso de estudio del Centro de Información Bibliográfica "Doctor Juan Bautista Alberdi" (CIB) perteneciente al Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Dicho Centro es una unidad de información especializada en Ciencias Económicas. El objetivo del presente trabajo es demostrar cómo a partir de la aplicación de la Norma Internacional ISO 9001:2008 pudimos mejorar nuestros procesos técnicos. A partir del análisis de las actividades que conllevan, determinamos los criterios y métodos necesarios para que sean eficaces, optimizando la gestión de los recursos, determinamos formas de seguimiento, medición y análisis, documentamos el proceso en su totalidad e implementamos las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua. Como consecuencia de lo precedente mencionado la unidad de información, en abril 2013, certificó los procesos de selección y catalogación de material bibliográfico. A lo largo de la presentación describiremos brevemente, qué es la Norma Internacional ISO 9001 y cómo fue su aplicación en la unidad de información. Posteriormente se explicará cómo se diseñó el proceso de adquisición de materiales bibliográficos y de organización, procesamiento y mantenimiento de los materiales y registros según los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.

PALABRAS CLAVES: BIBLIOTECA, PROCESOS TÉCNICOS, CALIDAD, NORMA ISO 9001

Introducción:

El objetivo primordial de las bibliotecas es apoyar las actividades de investigación, docencia y difusión de la cultura que se llevan a cabo dentro de las instituciones a las cuales pertenecen. A fin de poder cumplir eficaz y eficientemente con este objetivo las bibliotecas llevan a cabo las siguientes funciones centrales:

1. Seleccionar y adquirir los materiales bibliográficos;
2. Organizar los materiales para su adecuada consulta a través de las actividades de catalogación y clasificación;
3. Proporcionar al usuario los materiales bibliográficos;
4. Orientar a los lectores para aprovechar al máximo los recursos bibliográficos que la biblioteca les brinda.

Cabe mencionar que las dos primeras funciones son comúnmente conocidas como procesos técnicos y las dos últimas como servicios al público. Por este motivo podemos definir a los procesos técnicos como la serie de actividades tendientes a proveer a la biblioteca de los materiales necesarios, así como a su adecuada organización para que los servicios al público se puedan prestar de una manera conveniente.

La norma ISO 9001 y las Unidades de Información

Gran cantidad de unidades de información (UI) fueron adoptando distintas normas, dependiendo esta decisión de una estrategia institucional mayor o con el objetivo de la propia UI de mejorar sus actividades y tareas. La Norma Internacional ISO 9001, determina los requisitos que pueden aplicarse en diferentes organizaciones, uno de los principios de esta norma es “el enfoque basado en procesos”, el mismo consiste en dividir el sistema en procesos, conocer y gestionar las relaciones existentes entre ellos y decidir mejoras individuales para cada uno de los procesos.

El Sistema de Gestión de la Calidad tiene como objetivo conseguir mejoras en la satisfacción de los clientes y está formado por un conjunto de procesos interrelacionados entre sí. La aplicación de la Norma nos permitió establecer los lineamientos necesarios para mejorar la calidad de los servicios, optimizar los sistemas de trabajo, unificar criterios para la organización de la UI, facilitar mecanismos de medición y evaluación de

las actividades que garanticen el control y calidad de los servicios prestados, evitar re-procesos y mejorar la satisfacción de sus usuarios.

Aplicación de la Norma en el Centro de Información Bibliográfica “Doctor Juan Bautista Alberdi”

El Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CPCECABA), desde el año 1994, trabaja en forma constante en la aplicación en sus procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En una primera etapa, a partir del año 2006, se certificaron los “procesos claves”, es decir, “Legalizaciones”, “Matriculación” y “Vigilancia Profesional. Hoy en día el Consejo posee 15 procesos certificados bajo la Norma ISO 9001:2008. En el año 2010, el Centro de Información Bibliográfica "Doctor Juan Bautista Alberdi", comenzó a trabajar en la aplicación de la Norma ISO 9001:2008. Basados en la sistemática más utilizada para implementar un sistema de mejora continua se utilizó el Ciclo PDCA (oPHVA) el cual proviene de las siglas Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, en inglés “Plan, Do, Check, Act”, también conocido como el Ciclo de la Mejora Continua o Círculo de Deming, por ser Edwards Deming su autor. Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se llevan a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua. Las cuatro etapas que componen el ciclo son:

1. Planificar (Plan): se buscaron las actividades susceptibles de mejora en el CIB y se establecieron los objetivos a alcanzar (análisis de los procesos y establecimiento de cuáles se iban a certificar, en esta instancia se definió que el proceso de catalogación de material bibliográfico sería incluido)
2. Hacer (Do): se realizaron los cambios para implementar la mejora propuesta, es decir, se relevaron y documentaron los diferentes procesos, se establecieron indicadores de gestión.
3. Verificar (Check): una vez implementado, se controlaron los diferentes procesos y realizaron las mediciones correspondientes a fin de controlar el correcto funcionamiento.
4. Actuar (Act): una vez finalizado el periodo de prueba se estudiaron los resultados obtenidos y se comparó el funcionamiento de las actividades antes de haber sido

implantada la mejora, obteniendo resultados satisfactorios y una notable sistematización y optimización de los procesos.

Sumado a lo descripto, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) define las mejoras de los procesos a través de la generación de Acciones de Mejora, la cuáles se encuentran documentadas en la Plataforma Sharepoint¹ y cumplen con las etapas definidas en el procedimiento de “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoras” (CP-GCA-PRO-004). Al finalizar la verificación de la implementación del plan de acción por el responsable del proceso, la Gerencia de Gestión de la Calidad verifica la efectividad de la acción implementada y la mejora lograda cumpliendo de esta manera con los requisitos establecidos en el punto 8.5 “Mejora”.

La Norma ISO 9001:2008 se encuentra organizada en 8 secciones, las secciones 4, 5, 6, 7 y 8 contienen los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad. Cumplimentando con los requisitos detallados en sección 4 “Requisitos Generales” correspondiente a identificar los procesos que se deben controlar y las correlaciones que se deben determinar y los principales subsecciones “Control de Documentos” y “Control de Registros”, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) establece en sus procedimientos, los tipos de documentos a utilizar y la codificación correspondientes, a fin, mantener la identificación y control de los documentos y registros. Tanto los documentos internos como externos se encuentran debidamente identificados.

Ejemplo: CP-CIB-DPR-001-V001

Donde:

CP: Consejo Profesional.

CIB: Código alfabético que referencia el sector que origina el documento.

DPR: Código alfabético que referencia que se trata de un DPR.

001: Código numérico que referencia el número correlativo que otorga automáticamente el sistema **SharePoint** a la Documentación Externa. Se comienza por el número 001.

V001: Indica Versión y el número que le corresponde a la misma, comenzando con el “001”.

¹ SharePoint: Plataforma de Microsoft utilizada para almacenar, organizar, compartir y acceder a la información del Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de que esté accesible en el punto de uso.

Para el caso de los documentos de origen externos los mismos se identifican con la sigla DEX (documentación externa). El CIB posee la siguiente documentación de origen externo:

- CP-CIB-DEX-001-V003: Manual Pégamo
- CP-CIB-DEX-002-V002: Reglas de Catalogación Angloamericana
- CP-CIB-DEX-004-V002: Clasificación Decimal Universal CDU
- CP-CIB-DEX-005-V002: Clasificación Decimal Dewey CDD
- CP-CIB-DEX-006-V002: Macrothesaurus de la OCDE
- CP-CIB-DEX-007-V001: Reglamento del CIB
- CP-CIB-DEX-008-V002: Tabla de Cutter UNIFORBI (online)
- CP-CIB-DEX-009-V001: Tesauro Saij

Asimismo en el Manual de la Calidad (CP-SEC-MCA-001) se detallan los procesos certificados entre los cuales se encuentra ***Selección y catalogación de material bibliográfico y prestación de servicios de biblioteca circulante y a distancia (CIB)***.

En la siguiente figura se muestra el extracto correspondiente al CIB del Mapa de Interacción de Procesos del SGC:



Figura 1 Mapa de Interacción de Procesos del CIB

En el presente trabajo nos enfocaremos únicamente en el proceso de selección y catalogación de material bibliográfico, haciendo hincapié en los controles que se realizan. Antes de adentrarnos específicamente en los controles de calidad de los procesos técnicos, realizaremos un repaso por el significado del término “calidad”.

La Real Academia Española define en la primera excepción a la calidad como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. La Norma

ISO 9000:2000 la define como el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. Por otro lado, el diccionario Empresarial Capital (Elosua, 1997) la define como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten compararla con las restantes de su especie. En sentido absoluto, buena calidad, excelencia”.

Por otro lado, los procesos técnicos según señala Bloomberg (Bloomberg, 1981), tienen las siguientes funciones básicas:

1. Adquisición de materiales bibliográficos.
2. Organización y procesamiento de los materiales bajo patrones usados por el Departamento de Catalogación.
3. Mantenimiento del acervo y sus registros (principalmente catálogos al público y topográfico) los cuales proveen el acceso a la colección.

Por este motivo cuando se habla de la calidad de los procesos técnicos (Albás, 2003) nos referimos, por ejemplo, a la normalización de los registros bibliográficos, a la adecuada gestión de autoridades, al mantenimiento que asegure la uniformidad y la coherencia del catálogo.

A continuación, profundizaremos sobre los controles que realiza el CIB.

Para una mejor organización se ha agrupado la función de adquisición de materiales en un *Diagrama de Procesos (DPR)* llamado “Ingreso de material bibliográfico” y las funciones de organización y procesamiento de los materiales y mantenimiento del acervo y sus registros, bajo en un Diagrama de Procesos llamado “Catalogación de Material Bibliográfico”.

Los DPR's (ver figura 2) incluyen las actividades detalladas que se realizan en el proceso, en estos diagramas se detallan los elementos de entrada que se necesitan para realizar las actividades, los controles que se deben aplicar, los recursos materiales necesarios, los elementos de salida que se producen a partir de las actividades y por último los indicadores que sirven para la medición del proceso; como elemento anexo se encuentra detallada la misión del proceso escrito.

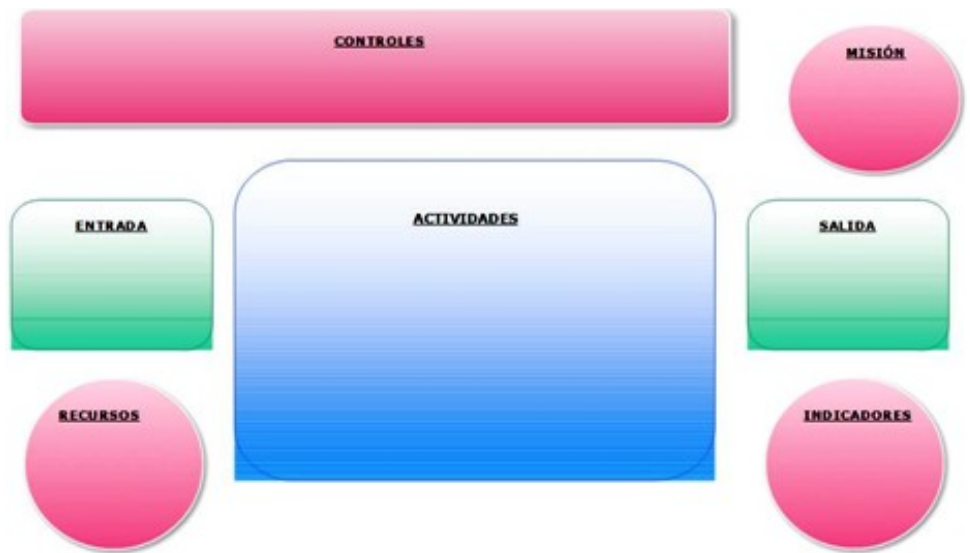


Figura 2. Modelo de Diagrama de Procesos.

El DPR de **“Ingreso de material bibliográfico”** se diseñó para cumplir la misión de “proveer de material bibliográfico al Centro de Información Bibliográfico para satisfacer las necesidades de información de la matrícula y/o estudiantes inscriptos”.

Comprende las siguientes actividades:

- las compras,
- los canjes,
- las donaciones,
- y el back up de los documentos utilizados.

Los controles que se realizan en este DPR son:

1. Control de relevamiento de material bibliográfico y desiderata.

Este primer control se refiere a las dos primeras actividades del proceso que consisten en analizar el relevamiento de material bibliográfico a incorporar y analizar las desideratas recibidas. Esta tarea la lleva adelante el referencista, el cual analiza las ofertas en plaza de las distintas editoriales especializadas.

El material que se releva con la intención de incorporar se registra en un formulario llamado “Relevamiento material bibliográfico” (CP-CIB-FN°-001), indicando los siguientes elementos: fecha, autor, título, Editorial, precio, fuente, desiderata n°, estado (comprado/agotado/en trámite/anulado/otros), RQC N° (requisición de compra), factura N°, remito N° y observaciones. En esta planilla también se incluyen las desideratas recibidas, que se encuentran registradas en otro formulario que completan los usuarios de forma manual. La planilla es utilizada para registrar toda la información relacionada con la compra de los libros.

2. Control del presupuesto recibido del proveedor.

La biblioteca posee un instructivo de “Control de presupuestos recibidos” (CP-CIB-ITR-002). Al recibir un presupuesto o cotización por parte de un proveedor se controla que este haya cotizado el total del lote solicitado según lo especificado en el formulario de solicitud de presupuesto. Y se le da un conforme sellándolo con una leyenda de “Cotización controlada”.

3. Control de recepción de material bibliográfico.

Cuando ingresan las obras, se controla que éstas se encuentren en buen estado y no contengan fallas. Se explica la forma de hacerlo en el instructivo de “Control de calidad de obras recibidas”.

Se controla la tapa y contra tapa de la obra, la misma no puede presentar fallas de impresión y/o roturas. La encuadernación: el lomo debe estar correctamente pegado o cocido. Y se controlan las hojas, verificando que todas estén correctamente impresas, que no haya errores de tipografía y que no presenten roturas.

Si la obra se encuentra en buen estado se procederá a sellarla. En el sello de la portada la persona que reviso la obra colocará sus iniciales identificatorias.

En el caso que la obra contenga alguna falla de devolverá al proveedor para realizar su cambio. Se completa un formulario con el fin de realizar el seguimiento de la obra no conforme. Los datos que se consignan son: Fecha factura, Editor/Distrib., Autor, Título, Falla/s encontrada/s, Fecha de envío, Operador responsable, Genera No Conforme, Nro. de Informe, Fecha de emisión, Fecha de cierre, Reposición del material.

El no conforme se genera cuando un proveedor tuvo 3 o más no conformes en un semestre.

El DPR de **“Catalogación de material bibliográfico”** se diseñó para cumplir la misión de “normalizar la información conforme a estándares que permitan el registro, la búsqueda y la recuperación de esa información mediante un sistema integrado de gestión bibliotecaria.”.

Comprende las siguientes actividades:

- catalogación de monográficos,
- catalogación analítica de monográficos,
- catalogación de publicación periódica,
- catalogación analítica de publicación periódica,
- catalogación de material no impreso,
- digitalización y multimedia,
- control de inventario y baja o restauración de material,
- y el back up de los documentos.

Los controles que se realizan en este DPR son:

1. Control de temáticas de colecciones.

Se verifica si ya existe un registro de la obra a incorporar con el objetivo de evitar duplicidad de registros. Además se verifica si hay documentos ingresados en la temática.

2. Control de autoridad.

Ante el ingreso de una nueva autoridad esta se incorpora normalizada, y si ya existiera se controla para detectar errores, duplicados, información incompleta o falta de relaciones.

Cabe destacar que la biblioteca migro en el año 2011 desde la Base de Datos CDS/ISIS hacia el sistema de Gestión Integral Pégamo.

3. Control de derechos de autor para recursos electrónicos.

La biblioteca realiza la catalogación de recursos electrónicos que se encuentren liberados en la Web, bajo la licencia [Creative Commons. Por ese motivo se debe verificar cuando se selecciona un recurso web para catalogar que este no infrinja los derechos de autor.](#)

4. Validación en sistema de: inventarios, ISBN, autor, Signatura topográfica.

El Sistema de Gestión Pégamo ofrece la opción de aplicar ciertos controles sobre:

- *La signatura topográfica*: avisar si se encuentra ausente, preguntar si es repetida.
- *Datos de autoridad*: no permite asignar términos no preferentes a los documentos.
- *Inventario*: dato obligatorio, no deja seguir la carga si se encuentra ausente, no permite colocar si es repetido.
- *ISBN/ISSN*: detecta ISBN e ISSN validos.

5. Control de rotulación por defecto, en caso de no conforme se lo identifica con una cruz roja sobre el rótulo y se lo segrega en la zona de rechazos, según el instructivo “Rotulado de Documentos” (CP-CIB-ITR-004).

Este control se aplica una vez catalogado el libro. Cuando se encuentra una etiqueta errónea (ya sea por una incorrecta formación de la signatura topográfica, repetición, etc.) se debe marcar con una cruz la signatura y se separa el libro en el sector de Procesos Técnicos, en una gaveta especial que tiene un cartel de Rechazos.

6. Control de Inventarios (CP-CIB-FN°-004).

Además de especificarlo en Pégamo, se completa una planilla Excel especificando visualmente los inventarios utilizados mensualmente. Este es el formulario nº 4.

7. Control de enlaces e imágenes de multimedia (CP-CIB-ITR-003) y (CP-CIB-FN°-005).

A los registros de los libros se les agrega material multimedia (por ejemplo, la tapa escaneada, el link del índice si se encuentra en la Web, etc.). Para controlar que el escaneo, el enlace al registro y el link Web se visualicen de manera correcta se realiza mensualmente el control de dichos elementos a través de la búsqueda del OPAC.

El control se realiza registro por registro y se completa el formulario n° 5 “Control de Imágenes Digitalizadas”, donde se consignan los siguientes datos: Fecha, Rango fechas controladas, Cantidad de errores detectados, Responsable y Observaciones.

8. Control muestral de libros y analíticas.

Mensualmente se toma una muestra representativa de los libros y de analíticas de periódicas catalogadas, a fin de controlar los registros, errores ortográficos, armados de signatura topográfica, etc. Se deja registro mediante un memo que se eleva a la jefatura para su revisión y conformidad.

Medición, análisis y mejora

En la sección 8 “Medición, análisis y mejora”, de la ISO 9001:2008, establece la importancia de obtener resultados del desempeño y eficacia del proceso y lograr la mejora continua con base en mediciones objetivas. La estrategia de la “búsqueda de la excelencia” y el “rigor” científico”, constituyen los Valores Institucionales que conforman la base del planeamiento estratégico del CPCECABA.

Es de destacar que el Planeamiento Estratégico (PE) se encuentra desplegado en todos los sectores y procesos del Consejo, los cuales operan integrados por la metodología Alineamiento Matricial y la propuesta de valor está sustentada en la Misión, Visión y Estrategia Institucional.

El Planeamiento Estratégico define estrategias que apuntan a reforzar la fortalezas y mitigar las debilidades y amenazas. Cada Unidad Funcional establece sus estrategias funcionales e indicadores asociados alineados a los objetivos estratégicos. La estructura de la organización fue diseñada para desarrollar la estrategia de un modo eficaz y eficiente,

adaptándola a los cambios cuando sea necesario con el fin de dar cumplimiento a las normativas que dieron origen a la Institución. Los cambios son reflejados en el Planeamiento Estratégico institucional. En este proceso, la Dirección implica a los colaboradores a través del alineamiento matricial. Sistemáticamente se verifican y analizan los resultados de los indicadores asociados, garantizando la evaluación y mejora continua.

El CIB lleva adelante 4 indicadores para sus Procesos Técnicos:

- Porcentaje de catalogación: busca asegurar que se catalogue un mínimo del 75 % de los libros que ingresaron por compra en el trimestre. Con un desvío del 10 %. El método de medición es:

$$(Cantidad\ de\ libros\ catalogados / Cantidad\ de\ libros\ para\ catalogar) \times 100$$

La estrategia a la que se asocia este indicador es: *“asegurar la catalogación del fondo documental del CIB mediante una adecuada organización de los recursos del área que permitan una fácil recuperación y aporte a la matrícula, el acceso a libros, revistas, documentos, material audiovisual y otros materiales disponibles en la biblioteca y/o en la web.”*

- Elementos multimedia²: busca asegurar que el 95 % de los libros que se catalogaron durante el último trimestre contenga elementos de multimedia enlazados al registro. Permite un desvío del 10 %. El método de medición es:

$$((Cantidad\ de\ libros\ que\ contienen\ elementos\ multimedia^3 / Cant.\ de\ libros\ incorporados\ en\ biblioteca\ circulante)) \times 100$$

La estrategia a la que se asocia este indicador es: *“facilitar el acceso a la información (catálogo del CIB) mediante la incorporación de elementos multimedia y/o archivos electrónicos que permitan mejorar la visualización de los registros bibliográficos”.*

- Catalogación de Recursos Electrónicos: este indicador busca asegurar que se cataloguen recursos electrónicos durante el cuatrimestre, poniendo como objetivo

² De libre disponibilidad en la Editorial a través de la Web.

un mínimo de 10% sobre el acumulado del cuatrimestre anterior. No permite desvíos. El método de medición es:

(Cant. de documentos electrónicos catalogados en el cuatrimestre actual / Cant. acumulada de documentos electrónicos cuatrimestre anterior) x 100

La estrategia a la que se asocia este indicador es: *“asegurar la catalogación del fondo documental del CIB mediante una adecuada organización de los recursos del área que permitan una fácil recuperación y aporte a la matrícula, el acceso a libros, revistas, documentos, material audiovisual y otros materiales disponibles en la biblioteca y/o en la web.”*

Incremento de la catalogación analítica: este indicador busca asegurar una cantidad de analíticas realizadas durante un semestre. Según se estudio el objetivo, partiendo de la cantidad colaboradores dedicados a la tarea, un promedio de los últimos periodos de analíticas realizadas y la carga horaria dedicada a la tarea, se estableció como meta un mínimo de 1.035 analíticas, con un desvío de 35. El método de medición es:

(Cantidad de catalogación analítica semestre actual)

La estrategia a la que se asocia este indicador es: *“incrementar la información específica en catálogo mediante la catalogación analítica de publicaciones periódicas”*.

El proceso de cálculo de desvío del indicador se basa en la metodología de semaforización, la misma permite traducir estatus de los resultados de los indicadores a cumplir, siendo los mismos los siguientes:



Rojo (deficiencia): por debajo de la meta establecida.



Amarillo (alerta): margen de variación mínima entre la meta establecida y el resultado informado.



Verde (satisfactorio): supera la meta establecida.

Todos los procesos del Consejo están alineados a la estrategia de la organización a través del planeamiento estratégico y se encuentran documentados y accesibles a todos los usuarios involucrados a través de la Plataforma SharePoint.

El SGC, realiza la gestión del servicio / producto no conforme, al cual se lo denomina “Hallazgo interno”. “La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados”. Aquellos servicios que no se encuentran controlados por el propio proceso o por indicadores son registrados mediante “Hallazgos internos”, en el caso del CIB, se registra el siguiente relacionado con el proceso de catalogación:

- Libros no catalogados: se registran aquellos libros que por diversos motivos no pudieron ser catalogados en tiempo y forma.

Los hallazgos internos, se registran en la Plataforma SharePoint, se analiza su criticidad, impacto y repetitividad y en caso de corresponder se le da cierre o, según el análisis obtenido y si amerita se procede a la apertura de una Acción Correctiva (AC).

En cumplimiento del requisito incluido en la sección 5 “Compromiso de la Dirección”, la organización debe demostrar que los requisitos legales y reglamentarios aplicables a sus productos y servicios han sido propiamente identificados, están disponibles y son de fácil recopilación.

“Los documentos son revisados anualmente a través de las auditorías internas de calidad y externas del ente certificador. El resto de los procesos son revisados ante modificaciones de requisitos legales, operativos, del sector o por decisiones estratégicas institucionales. De esta manera, se garantiza su vigencia y actualización permanente y la mejora continúa de los mismos y su innovación en caso de ser posible.

Asimismo, una vez por año como mínimo, la Gerencia de Gestión de la Calidad audita todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y externamente a través del Ente Certificador IRAM, identificando los cambios realizados en los procesos y verificando la efectividad de los mismos a través del cumplimiento de los objetivos e indicadores asociados” (Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2015).

Conclusión:

El control de calidad en los procesos técnicos del CIB se comenzaron a practicar de forma explícita a partir de la implementación de la Norma ISO 9001:2008. La certificación de los procesos hizo que los bibliotecarios realizaran el ejercicio de documentar las tareas que se realizaban, evitando reprocesos; observar en qué estado se encontraban y establecer la forma de controlarlos. Gracias a esta implementación, se mejoró la agilidad y trazabilidad en los procesos, permitió comprender e integrar estándares internacionales e incorporó nuevas metodologías de trabajo en equipo.

Para finalizar la sección 6 de la Norma ISO 9001:2008 “Gestión de los Recursos” determina no sólo la provisión de los recursos sino también la “Competencia, formación y toma de conciencia” la cual se cumplimenta en el CIB, a través, de la concientización del personal sobre el impacto de sus tareas en la organización y la necesidad de estar formados, capacitados para ser más competentes y alcanzar una mejor performance a la hora del contacto con el usuario.

Bibliografía:

- Albás, L. (2003). Control de autoridades y calidad de puntos de acceso del catálogo automatizado de la biblioteca de la Universidad de Salamanca. En: Taller de Bibliotecas Universitarias Iberoamericanas. Vol. 6. Recuperado el 10/09/2015 de: <http://sabus.usal.es/docu/pdf/Lorenzo.PDF>
- Bloomberg, M. (1981). Introduction to technical services for library technicians. 4th.ed. Littleton, Colo. Libraries Unlimited, .p.18
- Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2015). Modelo para una Gestión de Excelencia Organizaciones sin Fines de Lucro. Buenos Aires
- Elosua, M. (1997). Diccionario empresarial Capital: 7000 términos empresariales definidos. Español, inglés G.B., inglés EE.UU, francés, alemán, italiano. Madrid: Lid.
- IRAM. (2001). Norma IRAM-ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario. Buenos Aires: IRAM.

- Martínez Arellano, F. (1978). Importancia de los procesos técnicos dentro de la actividad bibliotecaria. *Bibl. Univ.*, Vol. IV, No. 4, octubre-noviembre de 1989. Recuperado de: <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volIV4/procesos.htm>
- Real Academia Española. (2012). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 10/09/2015 de: <http://www.rae.es/>
- Universidad de Castilla-La Mancha. Biblioteca. (2006). Plan de Calidad del Catálogo de la Biblioteca. Recuperado el 10/09/2015 de: http://www.biblioteca.uclm.es/Archivos/Plancalidadcatalogo_2006.pdf