

El desafío de certificar

Implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo el modelo ISO 9001

Silvia Texidor

ABUC

Acuerdo de Bibliotecas Universitarias de Córdoba

“Sistemas de gestión de calidad en bibliotecas”

Córdoba, 17-18 de noviembre de 2009

¿Qué es la ISO..?

ISO

Organización Internacional de Normalización

ISO 9000

Familia de normas ISO sobre calidad (9000; 9001 y 9004)

ISO 9001:2000 (ahora 2008)

Norma que fija los requisitos de un SGC para que pueda ser certificado (***única norma que certifica***)

¿Qué es un SGC?

Sistema de Gestión

El sistema por el cual toda organización se gestiona

SGC - ISOO 9001

El sistema por el cual se gestiona una organización que eligió como modelo la norma ISO 9001: 2008

¿Qué es la certificación?

SGC - ISO 9001

El sistema por el cual se gestiona una organización que eligió como modelo la norma ISO 9001:2008



SGC - ISO 9001:2008 Con certificación

El sistema que permite que un organismo independiente verifique mediante auditorías periódicas si el sistema de gestión de la calidad (SGC) de una organización cumple o no con las disposiciones establecidas en la norma de referencia.

La elección de un modelo

- **Norma internacional** (*es una carta de presentación indispensable en el ámbito internacional*)
- **Unico que tiene certificación externa** (*valor internacional. En Argentina cerca de 5.392 certificaciones en 8 años. El INTI mantiene el listado <http://www4.inti.gov.ar/calidad/index.html>).*)
- **Prestigio mundial** (*actúan como receptoras de las mejores prácticas a nivel internacional y tienen ventajas para las organizaciones que las utilizan*).
- **Puede ser adoptado por cualquier tipo de organización** (*pequeña o grande; privada o pública; industrial, comercial o de servicio*).

Los pilares de la ISO 9001

- Tener como meta la satisfacción del usuario.
- Compromiso de la alta dirección y compromiso del personal
- Gestión de la documentación (redacción y control).
- Gestión de los recursos (físicos y humanos).
- Medición, análisis y mejora. Ciclo PHVA

Los aspectos innovadores de la edición 2000 (ahora 2008)

- Facilidades para implementar en las organizaciones de servicio.
- Lógica de los procesos desde una óptica de mejora continua (*producto terminado, inspecciones intermedias; control del proceso, control del sistema “calidad total”*) **
- Funciones correlativas y objetivos mensurables (*a través de indicadores*)
- Formación como factor (*capacitación continua y personal motivado y comprometido*)

El contexto del proyecto en el ámbito estatal

- Interés hacia los aspectos innovadores de la prestación de servicios.
- Desarrollo de una modalidad organizativa más moderna (*priorizar la modernización de la gestión a la obtención del certificado*)
- Atención a la evolución de las relaciones entre la institución (*estado*) y los usuarios (*ciudadanos*)

El contexto del proyecto

- Análisis **profundo** de la estructura de la organización (*se analiza el sistema de gestión por funciones*) 
- Posibilidad de promover un cambio **profundo** en la organización (*se cambia a un sistema de gestión por procesos*) 

Motivaciones

- Toma de conciencia de la necesidad de mejorar la calidad del producto/servicio frente a los usuarios.
- Necesidad de que el personal se comprometiera con el proyecto de innovación organizativa.

Cómo empezamos

- **Descendente:** alta dirección hacia el resto de la organización.
- **Ascendente:** desde alguna parte de la organización hacia la alta dirección.

Diagnostico de la organización

- Análisis de los **procesos** relativos a la prestación del servicio.
- Analisis de los **procesos** relativos a los aspectos internos que sustentan el servicio.
- **Procesos** de apoyo.

Aplicación del modelo

1. **Diagnóstico de la organización** (*estructura; procesos*).
2. **Reglas escritas y dinámicas para todas las actividades** (*procedimientos generales, específicos, instructivos*).
3. **Ambiente predispuesto al respeto por las normas** (*usar los procedimientos, instructivos, formularios*).
4. **Verificación permanente por el respeto y la eficacia de las normas** (*actualizaciones*).
5. **Registro de las actividades.**

El SGC tiene que estar en funcionamiento previo a la certificación

1. Diagnóstico de la organización

- Procesos de gestión: *política de la calidad , definición de objetivos y revisión por la dirección.*
- Procesos relativos a la prestación del producto/servicio al usuario *(uno o más)*
- Procesos de apoyo: *recursos humanos (requisitos y capacitación) y recursos físicos (infraestructura y tecnología).*

2.Reglas escritas y dinamicas (documentos controlados) para todas las actividades

Manual de la Calidad

Procedimientos (PG)

Procedimientos particulares (PP)

Procedimientos específicos (PE)

Instructivos de trabajo (IT)

Formularios (F)



Documentación externa (*legislación,*

normativa, resoluciones, disposiciones,

formularios externos,

etc.)

3. Ambiente predispuesto al respeto por las reglas

- **Sensibilizar a los recursos humanos** (*necesidad de realizar las actividades de acuerdo con la normativa y no improvisar*)
- **Planificar la formación** (*organizar la capacitación de acuerdo con los perfiles definidos y evaluar la capacitación*)
- **Promover una comunicación eficaz** (*sistema transparente*)

4. Verificación permanente por el respeto y la eficacia de las normas

- **Gestión de las No Conformidades** (*encontrar la causa raíz de problemas*).
- **Gestión de las Acciones Correctivas y preventivas** (*corregir en forma definitiva y prevenir*).
- **Auditorías internas** (*planificar el control*).
- **Verificación de la satisfacción de los usuarios** (*encuestas y percepciones*).
- **Monitoreo y medición de los procesos** (*indicadores*).

5. Registro de las actividades

- Formularios completados (para todas aquellas actividades que son **repetitivas**)
- Notas, mails, reportes, informes, etc. (para todas aquellas actividades esporádicas, **no repetitivas**)

Qué conseguimos, 1

La certificación del SGC de la organización

- Alcance *(esto es lo que figura en el certificado)*

“Selección, procesamiento, almacenamiento, conservación y desarrollo de las colecciones documentales y servicio de entrega de documentos a usuarios externos e internos”

(Centro de Documentación DGEyC ciudad de Bs. As.)

Qué conseguimos, 2

La certificación del SGC de la organización

- **Alcance** *(esto es lo que figura en el certificado)*
- “Realización de los procesos necesarios para la obtención de información estadística primaria (incluido el diseño, relevamiento y procesamiento de encuestas y censos); para el tratamiento de la información estadística secundaria recibida de distintos organismos y entidades; y para la publicación, comunicación y difusión de información estadística (incluida la gestión de colecciones documentales y el servicio de entrega de documentos a usuarios internos y externos) gestionada por la DGEyC sobre la ciudad de Buenos Aires”

(DGEyC Ciudad de Bs. As.)

Qué conseguimos, 3

Política de la calidad

1. Mantener un Sistema de Gestión de la Calidad que proporcione los mecanismos para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y que mejore continuamente la eficacia del sistema implementado.
2. Aprovechar toda la información documental existente, tanto interna como externa, y también toda la que a futuro se produzca internamente y se obtenga externamente para brindar un servicio documental de calidad.
3. Dar a conocer el servicio y preocuparse activamente por conocer y satisfacer las necesidades de los usuarios ajustando los productos y servicios para tal fin, resolver ágilmente las demandas y garantizar la calidad de la información proporcionada.
4. Preservar, mantener y actualizar los fondos documentales.
5. Integrarse a través de redes con otros organismo similares con la finalidad de racionalizar la adquisición de documentos, expandir la oferta a los usuarios y potenciar los servicios.
6. Desarrollar al máximo el potencial de los recursos humanos.

Cómo seguimos

- 1ª auditoria de mantenimiento
- 2ª auditoria de mantenimiento
- Re certificación

Tiempos y costos

- *Entre 12 y 18 meses.*
- *La transferencia es simultanea.*
- *Costos de consultoria.*
- *Costos de certificadora.*
(precertificación, certificación y mantenimiento).

Desafíos para mantener el SGC

- Un SGC requieren dedicación permanente y un esfuerzo sostenido en el tiempo.
- El SGC tiene que asentarse.
- Prestar atención al riesgo de cambios permanentes (***cambio no es lo mismo que mejora***)

Beneficios

- La **gestión por procesos** permite una mirada más global y a su vez detallada sobre la organización.
- Los **procedimientos** bien definidos y documentados mejoran la consistencia de los resultados.
- Los **registros** permiten tener evidencia permanente de la realización de las actividades de acuerdo con lo prefijado.
- La **calidad se mide** continuamente a través de los indicadores de rendimiento.

Beneficios

- Las deficiencias se detectan a tiempo y se corrigen a un menor costo al **buscar la causa raíz** de un problema evitando su repetición.
- Los procedimientos aseguran la toma de **acción correctiva** y la disminución en el índice de deficiencias.
- Las organizaciones públicas mantienen o incrementan su **participación en el entorno social** donde se halla ubicadas y además incrementan la **afluencia de usuarios**.



Demostración que en el estado puede trabajarse de manera adecuada y eficaz

Muchas gracias!
texidor.silvia@gmail.com