



**Biblioteca
Universitaria**

Universidad Zaragoza

POLÍTICA DE CALIDAD DE LA BUZ

(Aprobada en la Comisión Técnica de la BUZ, de 12 de febrero de 2018)

I. INTRODUCCIÓN

Concepto de la Política de Calidad

La ISO 9000:2000 define Política de Calidad como el “conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, expresada formalmente por la Alta Dirección”. Así queda también patente en el modelo EFQM de evaluación de la calidad, en el cual es imprescindible la existencia de una política de calidad, implantada y revisada en función de los resultados obtenidos, como medio de alcanzar la excelencia.

Cuando se habla de “política de calidad”, debe subrayarse que esta denominación no se identifica con el concepto de política de gobierno, es decir, del proceso orientado hacia la toma de decisiones para la consecución de los objetivos de la institución, que es competencia exclusiva de la autoridad de gobierno legítimamente constituida, a la que corresponde tomar las decisiones clave en la organización.

Se entiende, no obstante, que la política de calidad de un servicio, en este caso la Biblioteca, debe estar plenamente integrada en la política de calidad de la institución –ésta sí, un acto de gobierno-, imprescindible para una gestión institucional enfocada a la excelencia.

Se trata, por lo tanto de un elemento esencial en la implantación de un sistema de Gestión de la Calidad Total en una organización, en este caso la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ).

II. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

1. Satisfacer e incluso mejorar las expectativas de los usuarios y clientes con los servicios de la biblioteca.
2. Lograr la mejora constante del servicio mediante la evaluación continuada.
3. Garantizar en todo momento la existencia de unos canales de comunicación fluidos y eficaces con todos los usuarios o clientes.
4. Contribuir de manera proactiva a la formación y consolidación del marco institucional de calidad.
5. Gestionar los procesos y servicios de la Biblioteca de acuerdo con los principios de calidad y excelencia.
6. Aumentar el grado de satisfacción del personal con su trabajo, así como su identificación con los objetivos del servicio.

III. PRINCIPIOS DEL MODELO DE CALIDAD

Estos objetivos se desarrollarán mediante los correspondientes planes estratégicos y de mejora de acuerdo con los ocho principios inspiradores del modelo EFQM de gestión de calidad, que en su última revisión en 2013 definen como organizaciones excelentes aquellas que:

1. *Añaden valor para los clientes*, tanto los existentes como los potenciales y trabajan para transformar sus necesidades, expectativas y potenciales requisitos en propuestas de valor atractivas y sostenibles.
2. *Crean un futuro sostenible*. Producen un impacto positivo en el mundo y su crecimiento tiene incidencia en las condiciones económicas, ambientales y sociales.
3. *Desarrollan la capacidad de la organización*. Incrementan sus capacidades mediante una gestión del cambio eficaz.
4. *Aprovechan la creatividad y la innovación*. Utilizan un enfoque estructurado para generar y priorizar ideas creativas
5. *Lideran con visión, inspiración e integridad*. Resalta la importancia de los valores éticos, necesarios para liderar con transparencia, integridad y con capacidad de respuesta por las actuaciones de los líderes.
6. *Gestionan con agilidad*. Desarrollan su habilidad para identificar y responder de forma eficaz y eficiente a oportunidades y amenazas.
7. *Alcanzan el éxito mediante el talento de las personas*. Atraen, desarrollan y retienen el talento en las organizaciones y reconoce la diversidad de las personas, comunidades y mercados en los que la organización opera.
8. *Mantienen en el tiempo resultados sobresalientes*. Trabajan para alcanzar resultados sobresalientes que se mantengan en el tiempo, en el contexto de su entorno operativo, y proporcionan beneficios sostenibles a todos sus grupos de interés.

1. BASES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Las bases de la política de calidad de la BUZ son:

- Los Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
Art. 3. Fines. Los fines de la Universidad de Zaragoza, al servicio de la sociedad y en el ejercicio de su autonomía, son: (...) g) el fomento de la calidad y la excelencia en todas sus actividades (...)
Art. 4. Instrumentos de actuación. Para el cumplimiento de sus fines y objetivos, y en la realización de sus actividades, la Universidad de Zaragoza desarrollará, entre otras, las siguientes acciones: (...) a) Establecerá sistemas de control, evaluación y mejora de la calidad de las actividades y funciones de sus órganos, servicios y, en general, de los integrantes de la comunidad universitaria (...).
Art. 188. Biblioteca. (...) 2) Es misión de la Biblioteca la conservación, el incremento, el acceso y la difusión de los recursos de información, así como la colaboración en los procesos de creación del conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.
- El Reglamento de la BUZ, Artículo 35:
“Se establecerán los mecanismos necesarios y se elaborarán los indicadores apropiados para la evaluación continuada de la calidad en la prestación de los diferentes servicios de la biblioteca.”
- Los Planes Estratégicos de la BUZ (I PE, 2009-2012; II PE, 2013-2016; III PE, 2017-2020) y sus desarrollos anuales: definición de la Visión, Misión, Valores, Objetivos y Acciones a desarrollar en el período señalado.
- Carta de Servicios de la BUZ, que marca los compromisos de servicio y

los indicadores con los que deben medirse.

- Mapa de Procesos de la BUZ, revisado en ..., donde se identifican los procesos que constituyen la actividad de la BUZ, necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización y para determinar la secuencia e interrelación de estos procesos.

2. ELEMENTOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Los elementos y agentes que intervienen en la política de calidad de la BUZ son los siguientes:

- A. Los grupos de interés (*Stakeholders*), que se clasifican conforme a la tabla siguiente:

GRUPOS DE INTERÉS	SUBGRUPOS DE INTERÉS	SEGMENTOS DE GRUPOS DE INTERÉS
Comunidad Universitaria	Estudiantes	Grado UZ
		Grado centros adscritos
		Estudiantes Grupo 9
		Máster
		Doctorado
		Títulos propios
	Personal docente e investigador (PDI)	SICUE / Erasmus / Proyectos internacionales
		PDI UZ
		Otro PDI: Profesores adscritos / asociados / visitantes / investigadores (PAS y PDI)
Personal de Administración y Servicios (PAS)	Personal de la BUZ	
	Resto PAS UZ	
Sociedad	Usuarios externos	Convenios
		Profesores dependientes del Gobierno Aragón
	Consortios y convenios entre universidades	Convenio G-9
		REBIUN
		Dialnet
	Proveedores	Proveedores internos
		Proveedores externos
	Público en general	Público en general

Grupos de interés de la BUZ

- B. Los Recursos materiales
- Infraestructuras
 - Equipamientos
 - Presupuestos
 - Colecciones
- C. Los Recursos humanos (ver a. Personal de la BUZ)
- D. Los Procesos: Estratégicos / Clave / Soporte
- E. Los Indicadores

- De percepción:
 - encuestas de satisfacción a PDI y alumnos
 - encuestas de clima laboral
- De rendimiento:
 - estadísticas internas proporcionadas por los servicios, por las herramientas en uso y por los proveedores.
 - Estadísticas e ondocadores REBIUN
 - otros datos sistemáticos (p.e. estadísticas Google para Millennium, página Web etc...)

F. Metodología

- Modelo EFQM de Excelencia, de acreditación de calidad
- Norma ISO 9000:2000, de certificación de calidad
- Norma ISO de elaboración cartas de servicio
- Cuadro de Mando Integral
- *Benchmarking* o proceso sistemático y continuo para evaluar comparativamente los productos, servicios y procesos de trabajo en organizaciones, como un estímulo para la adopción de buenas prácticas
- Otras metodologías que puedan incorporarse en el futuro, avaladas por su utilidad y/o implantación en la Universidad o en ámbitos afines.

3. EJES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE LA BUZ

El proceso participativo previo a la elaboración del III PE, centrado en la identificación de los valores, considerados desde una doble perspectiva. La primera –los *Valores éticos profesionales*- se refiere a valores genéricos que formarían parte de la ética o deontología profesional bibliotecaria y que estarían presentes en toda la actividad de la biblioteca; la segunda –los *Factores clave de éxito*- se refiere sobre todo a elementos, cualidades o habilidades que son clave para alcanzar unos determinados objetivos, a modo de *factores clave de éxito*. Ambos sustentan la misión de la BUZ y dan soporte a su Visión estratégica y pueden ser asociados a los nuevos principios de calidad que define la EFQM en su revisión de 2013. Son los siguientes:

a. Valores éticos profesionales

1. *Calidad del servicio*
2. *Garantía de acceso a la información*
3. *Profesionalidad*
4. *Respeto a las normas de derecho de autor*
5. *Transparencia*
6. *Privacidad y confidencialidad*
7. *Lealtad institucional*

b. **Factores clave de éxito**

1. *Servicio al usuario*
2. *Innovación*
3. *Comunicación*
4. *Espacio abierto y accesible (Accesibilidad)*
5. *Flexibilidad*
6. *Eficiencia*
7. *Aprendizaje y formación continuados*
8. *Solidez*
9. *Cooperación*
10. *Utilidad*
11. *Proyección hacia el futuro (Sostenibilidad)*
12. *Apoyo en las Tecnologías*

Principios de Calidad (EFQM), Factores Clave de Éxito y Valores Profesionales y Éticos de la BUZ

Principios EFQM	Valores - Factores Clave de Éxito	Valores profesionales y éticos
Añadir valor para los clientes	<i>Servicio al usuario</i> <i>Espacio abierto y accesible</i> <i>Utilidad</i>	Calidad del servicio
Crear un futuro sostenible	<i>Proyección hacia el futuro</i>	Garantía de acceso a la información
Desarrollar las capacidades de la organización	<i>Solidez</i>	Lealtad institucional
Aprovechan la creatividad y la innovación	<i>Innovación</i> <i>Apoyo en las Tecnologías</i>	Profesionalidad
Liderar con visión, inspiración e integridad	<i>Solidez</i>	Respeto a las normas de derecho de autor Transparencia
Gestionan con agilidad	<i>Flexibilidad</i> <i>Eficiencia</i>	Calidad del servicio
Alcanzan el éxito mediante el talento de las personas	<i>Comunicación</i> <i>Cooperación</i> <i>Aprendizaje y formación continuados</i>	Profesionalidad
Mantener en el tiempo resultados sobresalientes.	<i>Solidez</i>	Calidad del servicio