

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (NORMA ISO 9001:2000) EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSITAT JAUME I DE CASTELLÓN

VICENT FALOMIR

Director de la Biblioteca Universitat Jaume I de Castellón

JOSÉ RAMÓN SEGARRA

Técnico Superior de Calidad. Universitat Jaume I

falomir@sg.uji.es

RESUMEN: La biblioteca de la Universitat Jaume I de Castellón implanta su sistema de gestión de la calidad en base a las normas ISO 9001:2000 con el propósito de mejorar los servicios prestados y la satisfacción de los usuarios. Los resultados obtenidos son consecuencia de las buenas prácticas consolidadas. Este trabajo describe los principales procedimientos y métodos que han constituido los factores clave para una mejor gestión y excelencia en los servicios de biblioteca.

PALABRAS CLAVE: Biblioteca, Calidad, Universidad

ABSTRACT: The library of the Universitat Jaume I in Castelló, Spain, has implemented a quality management system based on ISO 9001:2000. The aim of such system is to improve both the quality of services and users' satisfaction. As a result of good practices, a number of improvements in the service has been achieved. In this article we describe the main procedures and methods that have led to a better management and excellence of the services offered by our library.

KEYWORDS: Library, Quality, University

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la biblioteca de la Universitat Jaume I (UJI) de Castellón es el soporte de gestión necesario para que la comunidad universitaria y usuarios externos accedan al material documental

cumpléndose las necesidades y expectativas que éstos tenían en el momento de su petición.

Los objetivos del SGC de la biblioteca radican en la mejora continua de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados, la satisfacción del personal que presta el servicio y la satisfacción de los proveedores con y para el sistema.

En este artículo pretendemos dar a conocer las buenas prácticas que han estado consolidándose en la biblioteca universitaria de Castellón, especialmente desde la instauración del SGC en diciembre del año 2002. Para ello, hemos aproximado la estructura de este trabajo a los apartados de la norma ISO 9001:2000, resultado de los enfoques, prácticas y métodos llevados a cabo para el cumplimiento de los requisitos. Hemos considerado necesario introducir al principio, una breve presentación de la biblioteca en donde se aporta una imagen clara de los servicios que son desarrollados en ámbito universitario y de las expectativas generadas por los usuarios. A continuación, nos centraremos en los apartados tales como: el control de documentos y registros del SGC; la responsabilidad de la dirección; la gestión de los recursos; la prestación del servicio y la medición, análisis y mejora. Al final presentamos una serie de conclusiones, con una serie de resultados, en las que se valoran las ventajas de la implementación de los instrumentos de la Gestión de la Calidad Total en el seno de la misma.

1. PRESENTACIÓN DE LA BIBLIOTECA

La Biblioteca de la Universitat Jaume I es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto.¹ La misión de la biblioteca es facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universitat. Es competencia suya seleccionar y gestionar el material documental, independientemente del procedimiento de ingreso o de su soporte material. La estructura organizativa de la biblioteca se concreta en un modelo de gestión centralizado, ubicado en un único edificio situado en el centro del campus universitario. De esta forma la biblioteca gestiona todo el fondo documental de la Universitat, desde las colecciones de libros y revistas en papel, las colecciones electrónicas, los documentos que forman parte del archivo general de la Universitat o el Centro de Documentación Europea. La existencia de un único edificio de biblioteca, de fácil acceso, bien distribuido y con una infraestructura moderna y atractiva, mejora las posibilidades de acceso a la información de la comunidad universitaria y favorece las relaciones humanas y ambiente de estudio, investigación y autoformación.

La biblioteca de la Universitat Jaume I se ha ido especializando en ofrecer recursos de información útiles para las titulaciones que se imparten y difunde su colección entre los miembros de la comunidad universitaria y, más allá de la uni-

¹ Estatus de la Universitat Jaume I de Castelló, p. 29.

versidad, entre la comunidad docente e investigadora que pueda estar interesada, gracias a la amplia implantación de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC). Por otra parte resaltamos el deseo de colaborar en la mejora del acceso a la información y el desarrollo de servicios bibliotecarios, lo que le hace participar en numerosas actividades y programas con otras bibliotecas universitarias y científicas y también con otras bibliotecas del entorno como son las municipales públicas de la provincia. Por último resaltar la vocación europeísta de la biblioteca, que cuenta con un Centro de Documentación Europea, que da servicio tanto a la comunidad universitaria como a los ciudadanos en general, participando activamente en proyectos de colaboración europea.

2. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1. *Control de los documentos del SGC*

La Biblioteca de la UJI considera necesario implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2000. Para ello, establece su soporte documental mediante un Manual de Calidad que describe en líneas generales el sistema de gestión de la calidad, los Procedimientos Generales que despliegan las actuaciones necesarias con objeto de cumplir los requisitos de la norma y las Fichas de Proceso que describen la singular forma de realizar las actividades.

FIGURA 1

Relación de los apartados del Manual de Calidad y los Procedimientos Generales

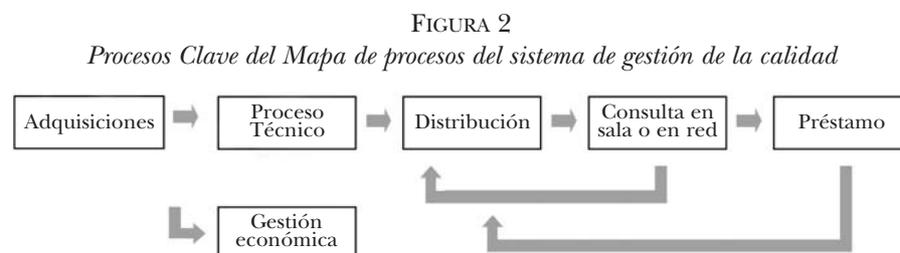
Manual de Calidad	Procedimientos Generales
0. Organigrama y Mapa de proceso	
1. Objeto y campo de aplicación	
2. Definiciones y terminología	
3. Presentación de la empresa	
4. Sistema gestión de la calidad	1. Control de los Documentos del SGC 2. Control de los Registros del SGC
5. Responsabilidad de la dirección	1. Funciones del Consejo de Calidad 2. Gestión de Notificaciones 3. Comunicación interna 4. Revisión del Sistema
6. Gestión de los recursos	1. Formación del Personal 2. Mantenimiento 3. Control de los Equipos
7. Prestación del servicio	1. Evaluación de Proveedores
8. Medición, análisis y mejora	1. Auditorias Internas 2. Medición de la Satisfacción del Usuario Gestión de Acciones Correctivas y Prevent.

Para ello, la biblioteca constituye un grupo base formado por personal responsable de las diversas secciones en aras a conformar un equipo de trabajo sólido y permanente; un técnico de la Oficina de la Promoción y Evaluación de la Calidad (OPAQ) actúa como agente facilitador del sistema.

Todos los documentos del SGC se someten a un proceso de edición por distintos responsables antes de su uso, que comprende las etapas de creación, elaboración, revisión, aprobación y distribución a los interesados para su consulta.

Para facilitar la gestión del soporte documental del SGC, la biblioteca emplea una aplicación informática que está administrada por el técnico de calidad, que es el responsable del mantenimiento, formalizando las altas y las bajas de los gestores del sistema. Todos los documentos que estén incluidos en las bases de datos de la aplicación informática son documentos vigentes. Los documentos obsoletos e históricos para consulta, se encuentran almacenados en la misma aplicación informática.

En cuanto a los procesos clave (fichas de proceso) son aquellos que cumplen las siguientes características: actividades desarrolladas de manera repetitiva, secuencial y eficiente, generan valor añadido para el usuario y/o cumplen los requisitos del usuario y se pueden medir los resultados. Los procesos clave se han definido de forma horizontal, es decir, los procedimientos documentados contemplan las actividades y la secuenciación de las mismas para todas las secciones de la biblioteca. De esta forma, los diferentes servicios de la Biblioteca, como el Centro de Documentación Europea y el Archivo General, quedan incluidos en cada uno de los procedimientos documentados.



2.2. Control de los Registros del SGC

Los registros conforman el conjunto de evidencias generadas por la ejecución de los procesos. Todos los registros deberán ser controlados por los responsables del registro en lugares que les protejan de posibles daños. En el caso de registros informáticos existe un control de acceso y se realizan copias de seguridad. Los registros deben ser identificados mediante un título que haga referencia a su contenido y deben estar codificados que permita acceder a ellos sin dificultad. El responsable de destrucción de los registros será el propio responsable.

3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

La Universitat Jaume I fija su política de calidad dentro del Marco de Calidad institucional aprobado el 19 de julio de 2002, el cual se desarrolla a partir del Plan Estratégico, aprobado el 29 de febrero de 2000². Esta política de calidad, que será revisada por los responsables de la Universidad para su constante actualización, constituye un marco de referencia para la fijación y revisión de los objetivos de calidad de la institución³.

FIGURA 3

Política de la calidad Universitat Jaume I

Política de calidad: Ser una universidad excelente en el ámbito de la docencia, investigación y gestión de acuerdo con la filosofía de la calidad total y, más concretamente, de acuerdo con los criterios establecidos por el modelo europeo de excelencia, con la finalidad de alcanzar la satisfacción de los estudiantes, empleadores y sociedad en general mediante los diferentes servicios que ofrece. Es decir, la Universidad adquiere el compromiso de satisfacer aquellos requisitos que como institución se fije para con sus clientes y a utilizar los métodos adecuados para mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad.

La biblioteca establece anualmente sus objetivos en este marco del SGC, junto con el despliegue del Plan Estratégico institucional. El Plan Estratégico de la biblioteca se despliega anualmente desde el 2002 y contiene un conjunto de objetivos que alcanzan todos los ámbitos de actuación de la biblioteca, los indicadores y las propuestas de acción y recursos necesarios para alcanzar las metas fijadas a comienzo del ejercicio.

El Consejo de Calidad es el órgano asesor del Rectorado de la Universitat Jaume I para las cuestiones relacionadas con la promoción y evaluación de la calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad.

La biblioteca de la UJI dispone de diversos canales de comunicación interna para difundir toda la información necesaria para el correcto desarrollo de las actividades, entre dichos canales se encuentran: sesiones formativas e infor-

² Sistema de Dirección Estratégica. p. 12.

³ Marc de Qualitat de la Universitat Jaume I.

mativas, guías publicadas y otras publicaciones internas, correo electrónico personalizado, avisos a listas de distribución, páginas web, notas de prensa,... y principalmente por la aplicación informática del SGC que permite que todos los usuarios del sistema estén enlazados, de modo que existe una información fluida en cuanto a la gestión documental, gestión de acciones correctivas y preventivas y gestión de auditorías. Además, la biblioteca realiza reuniones de manera sistemática para afrontar los cambios en los servicios que se prestan, involucrando y asignando responsabilidades al personal y recogiendo sus aportaciones para la mejora en la ejecución de las tareas. Con ello, se pretende dar una respuesta más rápida y flexible a temas locales y puntuales en los procesos de gestión. En definitiva se consigue un completo proceso de comunicación interna que se inicia con la detección de necesidades de usuarios por parte del personal de biblioteca, la interacción y debate para la toma de decisiones conjuntas y la puesta en marcha de acciones a emprender, formalizándose mediante actas.

4. GESTIÓN DE RECURSOS

4.1. *Infraestructura y mantenimiento*

La biblioteca de la UJI, cuya primera fase se puso en funcionamiento el 23 de abril de 1999, tiene en la actualidad un superficie construida de 14.500 m². Esta formada por una planta sótano y seis niveles, en cada una de las plantas o niveles cuenta con espacios de lectura y estanterías de libre acceso. La biblioteca actualmente dispone de 2.100 puestos de lectura con la posibilidad de conectarse a internet (mediante FREEnet o WI-FI), además cuenta con 92 cabinas de estudio que permite a los estudiantes realizar trabajos en grupo.

Como hemos comentado anteriormente, la biblioteca se ha pensado como eje central del campus, que sea un espacio agradable y a la vez funcional, con unas condiciones ambientales y de seguridad correctas, con las medidas de insonorización adecuadas, se han tenido en cuentas las necesidades de los usuarios minusválidos, con un equipamiento y mobiliario ergonómico. En definitiva, se ha pretendido ya desde los primeros anteproyectos que la Biblioteca de la Universitat sea uno de los edificios más representativos y emblemáticos del campus universitario castellonense.

El mantenimiento correctivo de las instalaciones para cualquier anomalía detectada en el funcionamiento, se lleva a cabo por la Oficina de Obras y Proyectos (OTOP), que es la encargada de solucionarlo, bien sea a través de su propio personal o de las empresas externas de mantenimiento. También la OTOP realiza el mantenimiento preventivo, como son las revisiones periódicas de acuerdo con la normativa vigente y otras revisiones que crea conveniente dicho servicio para garantizar una mayor durabilidad de las instalaciones. Todas estas revisiones son realizadas por empresas externas de mantenimiento.

El mantenimiento informático es llevado a cabo por el servicio de informática de la Universitat, en el caso de avería se solicita por formulario electrónico la reparación del equipo.

El mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones de detección automática y extinción de incendio es llevado a cabo por empresas externas a petición de la Oficina de Prevención y Gestión Medioambiental.

La implicación de estas oficinas y servicio de la Universitat Jaume I en el SGC y la gestión informatizada de estos tres tipos de partes de averías facilita el seguimiento del estado de las peticiones, así como la medición de indicadores asociados a estos procesos permite el análisis de las actuaciones llevadas a cabo para la posterior modificación de los protocolos de revisiones.

4.2. Recursos Humanos y ambiente de trabajo

El plan de formación de la UJI constituye un elemento esencial en la estrategia de cambio, siendo un factor básico para mejorar la calidad de prestación de servicio, para facilitar la gestión de la investigación, para incrementar la motivación y la integración de los empleados públicos y es un mecanismo eficaz e indispensable para articular la movilidad y la promoción.

El Plan Estratégico institucional de la UJI recoge entre sus líneas que las acciones para su despliegue se orienten a la formación del personal, de modo pro-activo y consistente con los objetivos institucionales establecidos.

5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La biblioteca de la Universitat Jaume I planifica y desarrolla los procesos necesarios para prestar el servicio. Estas actividades están documentadas en fichas de procesos. Toda esta documentación esta disponible en el modulo de gestión documental de la aplicación informática.

FIGURA 4
Servicios, y procesos clave

Servicio	Proceso clave	Actividades
Adquisiciones	Adquisiciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquisición material documental 2. Préstamo interbibliotecario (SOD) 3. Transferencias de material documental 4. Suscripciones por concurso (revistas papel y online y bases de datos) 5. Donaciones

Servicio	Proceso clave	Actividades
Consulta en sala o en red	Gestión económica	6. Gestión de facturas 7. Gestión con facturas pro-forma 8. Reembolsos
	Proceso técnico	9. Proceso técnico general 10. Proceso técnico documentos de archivo 11. Tesis y trabajos de investigación 12. Material documental del centro de documentación Europea (CDE) 13. Tratamiento del material documental en red
	Distribución	14. Introducción de sumarios de revistas 15. Identificación física y electrónica de los documentos. 16. Distribución y colocación del material documental
	Consulta en sala o en red	17. Consultas de los productos en sala 18. Consultas en red
Préstamo	Préstamo	19. Préstamo 20. Telepréstamo

Los procesos clave (fichas de proceso) describen la sistemática a seguir para el correcto desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los requisitos del servicio a prestar.

Así por ejemplo el proceso de adquisiciones describe las actuaciones necesarias para el ingreso del material documental que la comunidad universitaria necesita para desarrollar su actividad administrativa, académica e investigadora.

El proceso técnico garantiza que el material documental se procese correctamente de acuerdo a normas internacionales con la finalidad de localizar fácilmente el ejemplar.

El proceso de distribución del material documental en todas las áreas físicas o virtuales de la biblioteca, garantizan la consulta en sala o en red. Así, el material documental en soporte físico se localiza mediante la consulta del catálogo y por la rotulación de las salas. El material documental electrónico o digital se accede a través de Internet.

El proceso de préstamo describe el tipo de usuarios de este servicio, número de días que se pueden prestar los documentos, las instituciones que mediante convenio pueden hacer uso de este servicio. También dentro de este proceso clave se describe la modalidad del teleprestamo.

5.1. Evaluación de proveedores

El proceso de aprovisionamiento de la biblioteca de la Universitat Jaume I asegura que el bien adquirido cumple los requisitos de compra especificados. La evaluación de proveedores se describe en un procedimiento general.

Al principio de cada año supone un nuevo ciclo de evaluación de todos los proveedores del sistema. En cuanto a la priorización de los proveedores, la biblioteca actúa de acuerdo con los plazos de entrega, los precios y descuentos de los suministradores. Los proveedores contratados por concurso se consideran proveedores aceptados. En el caso de incumplimiento del contrato por parte del suministrador, se actuará conforme al pliego de condiciones.

La biblioteca también evalúa a las empresas de servicios externos que desempeñan tareas de carácter técnico en biblioteca, en donde se realiza el seguimiento de las operaciones de acuerdo al pliego de condiciones y finalmente se elabora un informe de cierre.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Con el objeto de asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad con la norma ISO 9001:2000 y de mejorar continuamente su eficacia, la biblioteca de la Universitat Jaume I ha implantado las actividades de seguimiento necesarias, las cuales se describen en los siguientes apartados: Satisfacción del usuario, Auditoría interna, Seguimiento y medición de procesos, Seguimiento del servicio, Control del servicio no conforme, Análisis de los datos, Mejora continua y Acción correctiva y preventiva.

6.1. *Medición de la Satisfacción del usuario*

La medición de la satisfacción del usuario en la biblioteca se realiza periódicamente mediante encuestas, para conocer la medición de la calidad percibida con los servicios prestados y la satisfacción de los usuarios de la biblioteca.

La encuesta contempla diversos apartados, desde los más generales (personal, instalaciones, climatización, mobiliario, etc.) a otros más específicos. También se incluye al final un espacio para aportar observaciones o sugerencias.

6.2. *Auditorias*

La Universitat Jaume I ha implantado un sistema de auditorías periódicas para comprobar la adecuación, la eficacia y el cumplimiento del SGC. El responsable de calidad aprueba el Plan Anual de Auditorías, teniendo en cuenta que deben ser auditadas al menos cada año, todas las partes del SGC de la biblioteca.

Los resultados de las auditorías se registran y transmiten al personal que tenga responsabilidad en el área auditada. El personal responsable de dicha área realiza las acciones correctivas detectadas en la auditoría. La metodología establecida para la planificación, ejecución implantación de las acciones

correctivas y verificación de su eficacia se describe en los procedimientos «Auditorias Internas» y «Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas».

6.3. Seguimiento y medición de los procesos y del servicio

Con el fin de asegurar que los procesos se realizan de una forma controlada se establecen una serie de indicadores que permiten evaluar su constante adecuación a las necesidades de los usuarios.

A modo de ejemplo, algunos de los indicadores utilizados para las distintas áreas de trabajo de adquisiciones son:

FIGURA 5
Ejemplo de indicadores de proceso clave: Adquisiciones

Proceso - área	Mnemotécnico	Indicador
ADQUISICIONES - Ingresos	BIB1	Porcentaje semestral de peticiones abiertas.
ADQUISICIONES - Ingresos	BIB29	Porcentaje de peticiones cerradas con éxito sobre el total.
ADQUISICIONES - Ingresos	BIB2	Tiempo desde que se solicita material documental nacional ... hasta que se recibe.
ADQUISICIONES - Ingresos	BIB3	Tiempo desde que se solicita material documental extranjero hasta que se recibe de proveedores.
ADQUISICIONES - Sección de Obtención de documentos (SOD)	BIB15	Porcentaje anual de peticiones no servidas. UJI como centro proveedor.
ADQUISICIONES - SOD	BIB18	Diferencia temporal entre la fecha de solicitud del usuario y la fecha de salida (...de entrega...) del material documental. UJI como centro proveedor.
ADQUISICIONES - SOD	BIB6	Porcentaje anual de peticiones no servidas. UJI como centro solicitante.
ADQUISICIONES - SOD	BIB7	Diferencia temporal entre la fecha de solicitud del usuario y la fecha de llegada (...de entrega...) del material documental. UJI como centro solicitante.
ADQUISICIONES - Transferencias	BIB4	Porcentaje de transferencias con errores sobre el total de transferencias semestral.
ADQUISICIONES - Ingresos	BIB27	Porcentaje trimestral de publicaciones periódicas no servidas.

6.4. Control del servicio no conforme

Para la gestión y control de las no conformidades se ha documentado el procedimiento «Gestión de Notificaciones».

La biblioteca fomenta la consulta y aportación de sugerencias por parte de los usuarios. Las quejas y reclamaciones recibidas por escrito mediante correo electrónico o instancia, son respondidas y resueltas en la mayor brevedad posible. Por este motivo se ha elaborado un procedimiento «Gestión de Notificaciones» en donde se indican los pasos a seguir desde el momento que se recibe la queja, el posterior análisis y estudio del contenido de la queja para determinar si es factible su resolución. Se llevará a cabo un seguimiento pormenorizado de las medidas correctivas y se informará al usuario de las acciones empleadas para la resolución del problema.

Las quejas que sean imposibles de resolver por parte de la biblioteca, ya sea porque no le afectan las propuestas o quejas formuladas por el petionario, se tramitarán a otros servicios o dependencias de la Universidad. Si el usuario ha hecho constar sus datos de contacto, se le informará a cerca del servicio al que hemos dirigido la queja o sugerencia. También se llevará un seguimiento pormenorizado de las acciones realizadas por el otro servicio o dependencia.

6.5. *Análisis de los datos*

La Universidad Jaume I determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema. Básicamente, los datos analizados se refieren a las actividades siguientes: medidas de satisfacción del usuario, reclamaciones y quejas de usuarios, no conformidades, las características y tendencias de los procesos y del servicio, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo las acciones preventivas, resultados de las auditorías internas, la conformidad con los requisitos del servicio y los proveedores.

6.6. *Mejora continua y Acción correctiva y preventiva*

El SGC no puede considerarse como un elemento de gestión estático sino que debe evolucionar para adaptarse a las necesidades cambiantes de la propia organización, de los usuarios y del entorno. La identificación de las posibles áreas de mejora debe ser el resultado del análisis de los datos objetivos, recogidos en las actividades de medición y seguimiento anteriormente descritas, del estudio de las sugerencias tanto de usuarios como del propio personal de la organización.

La biblioteca de la Universitat Jaume I ha establecido el procedimiento «Gestión de acciones correctivas y preventivas» con objeto de definir la siste-

mática para determinar las no conformidades reales o potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de adoptar acciones correctivas o preventivas necesarias, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas, y revisar la eficacia de las acciones tomadas.

5. RESULTADOS

El 18 de Mayo de 2004 la biblioteca de la Universitat Jaume I obtiene el certificado de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 de los servicios de adquisiciones, archivo, consulta en sala o en red y préstamo de material documental en la totalidad de las secciones que comprenden la Biblioteca (Archivo, Centre de Documentación Europea, Hemeroteca, etc). Posteriormente, el 22 de marzo de 2005 obtiene el Certificado de Calidad de los Servicios de Biblioteca de las Universidades de la Agencia Nacional de evaluación y acreditación (ANECA). Finalmente, la biblioteca de la Universitat Jaume I publica la Carta de Servicios en junio de 2005, donde se destacan los compromisos con los usuarios.

CONCLUSIONES

El establecimiento de la política y objetivos de la calidad compromete a la dirección, a todo el personal de la unidad y a los proveedores del sistema en cumplir las expectativas de todos los colectivos y especialmente, las necesidades y expectativas de los usuarios.

Los servicios ofrecidos se garantizan mediante un esquema de procesos, de modo que se aúnan todos los esfuerzos en desarrollar prácticas excelentes en la gestión, la eficacia en el logro de los objetivos y la eficiencia en el uso de los recursos disponibles.

La documentación de los procesos facilita el correcto desempeño de las actividades mediante la asignación de tareas y responsabilidades para la coordinación de todo el personal de la biblioteca. También potencia el aprendizaje tanto individual como colectivo, así como una visión compartida de los procesos.

La evaluación sistemáticamente de las compras a los proveedores, la satisfacción de los usuarios, los resultados de los procesos y la calidad del servicio prestado, permite disponer de un sistema de información para el análisis y toma de decisiones.

El proceso de mejora continua del sistema se impulsa con el tratamiento de quejas y sugerencias, la revisión del sistema por la dirección y la detección de desviaciones en las auditorías, las cuales han de subsanarse mediante acciones correctivas y preventivas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Estatuts de la Universitat Jaume I de Castelló.* [fecha de acceso 23 marzo 2006] Disponible en el documento *web:*<http://www.uji.es/bin/uji/norm/estatuts/estf-cas.pdf>
- Marc de qualitat a la Universitat Jaume I.* [fecha de acceso 23 marzo 2006] Disponible en el documento *web:*<http://www.uji.es/CA/serveis/opaq/qualitat/marc.html>
- Sistema de Direcció Estratègica. Document base de planificació.* Castelló: Universitat Jaume I, 2000. 40 p.

