

Reunión de usuario GTBib 2015

Intervención del Servicio de Préstamo Interbibliotecario de la Universidad de Almería

Rosa Escobar Gómiz

Administradora de Préstamo Interbibliotecario y Acceso al Documento

Resumen

En la Universidad de Almería, la certificación del Servicio de Préstamo Interbibliotecario según la Norma ISO 9001, se inicia en 2004 y responde, en la actualidad, a un modelo que podemos denominar “en cascada”, encuadrándose en la certificación del Área completa de Administración y Servicios. La forma de trabajo dentro del Servicio, cumpliendo siempre los requisitos que establece la Norma, puede diferir de otros modelos de trabajo en Servicios de Préstamo Interbibliotecario de otros Centros también certificados, por este motivo, vamos a analizar cómo hemos establecido este modelo centrándonos fundamentalmente en las herramientas que utilizamos para verificar la prestación del Servicio conforme a los requisitos establecidos y en la aplicación informática que utilizamos para la gestión, GTBib.

Por lo tanto, analizamos por qué hemos elaborado un mapa de procesos para documentar las actividades que se prestan en el servicio, qué procesos clave y soporte hemos identificado, cuáles son las actividades dentro de cada proceso clave y cómo interactúan entre ellas a través de un diagrama de estados, ya que GTBIB trabaja con estados. En cumplimiento de la Norma, otra forma de documentar los procesos, es la ficha de procesos y para documentar las actividades que forman parte de los procesos utilizamos los procedimientos operativos e instrucciones técnicas.

Pero lo fundamental, es conocer los resultados de los procesos mediante el seguimiento y la medición. Son los indicadores los que nos dan esta visión de control y de mejora, y en este aspecto, GTBib nos facilita información de los procesos clave por medio de indicadores operativos de uso diario. Podemos decir que son indicadores de control del proceso que nos sirven para “vigilar” los procesos y nos alerta sobre cualquier desviación. Estos indicadores, junto a los indicadores de control de calidad, es decir, los que están más orientados a la percepción que tiene el usuario del servicio, y los indicadores de mejora, son los elementos clave para conocer los resultados de los procesos y de los planes de mejora, puesto que, en una gestión basada en procesos, el trabajo se debe enfocar hacia la mejora de los mismos. Aunque un proceso haya alcanzado los resultados planificados, es necesario identificar una oportunidad de mejora, por su

importancia o por el impacto que pueda tener en la satisfacción del usuario. Éste es otro de los principios que establece la Norma, la mejora continua.

La Norma ISO 9001 establece como herramienta de mejora continua, el establecimiento de acciones correctivas y preventivas. Cada proceso deberá definir el concepto de “producto no conforme”, aquel servicio que no cumple con los parámetros de calidad establecidos: no cumplir con los requisitos documento/tiempo/coste acordados con el usuario, desviación de los indicadores de control del proceso, quejas recibidas por los usuarios... En este punto son fundamentales los datos que nos proporcionan los indicadores, así como la continua comunicación con el usuario y las posibles desviaciones detectadas por los auditores externos. Son las auditorías un elemento no sólo de control del cumplimiento de los requisitos, también de detección de mejoras del sistema.

En cuanto a la evaluación de proveedores, éste es otro de los puntos de la norma que el auditor suele auditar. Es un requisito obligatorio de la ISO, pero además, para la prestación del servicio, es crítico por su estrecha relación con el indicador de tiempo. Debemos de tener un registro en el que se encuentren definidos los criterios de evaluación que hemos utilizado. Éste es un trabajo en continua evolución, ya que las revisiones son constantes.

Para terminar, la comunicación con el cliente y la trazabilidad son otros requisitos de la Norma que tenemos asegurados tanto con GTBib como con otras herramientas desarrolladas para tan fin.

Como conclusión podemos decir que la Norma ISO 9001 es un sistema de trabajo en sí, un sistema que nos permite llevar a cabo un control de todas las actividades del Servicio de Préstamo Interbibliotecario, detectar las desviaciones, poder establecer acciones preventivas, correctivas y establecer mejoras, y todo ello orientado a ofrecer un servicio conforme a los requisitos que hemos establecido con nuestros usuarios. Todo ello no sería posible sin herramientas de gestión, como GTBib, que garantiza el seguimiento de los procesos y, por lo tanto, el cumplimiento de parte de los requisitos de la Norma.

Desarrollo de la presentación en Prezi

En la Universidad de Almería se ha certificado el Área de Administración y Servicios, dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Administración y Servicios se han identificado 9 macroprocesos.

Nos vamos a centrar en el macroproceso 4 “Gestión de los recursos documentales, de la información y del conocimiento, y el asesoramiento técnico”, macroproceso en el que se encuadran los procesos de la Biblioteca: obtención de recursos de información, tratamiento y mantenimiento, formación de usuarios, información, comunicación, gestión de la tecnología, planificación de la colección y el proceso de préstamo

Tanto, para este macroproceso como para el resto de los macroprocesos, y a fin de gestionarlos de acuerdo con la Norma, contamos con un sistema común de documentación para toda la Administración y Servicios:

- Una **política de calidad** común
- Un **plan anual de calidad**, en el que se engloba el plan de mejora, el plan de control y la carta de servicios. Cada Servicio establece su propio plan anual de calidad y se prioriza las áreas para asignarle un peso respecto a la importancia que van a tener en el desarrollo de este Plan Anual de Calidad.
- Un **manual de calidad** común, en el que se desarrollan los mapas de procesos de los 9 macroprocesos y el mapa de procesos de cada uno de los Servicios o Áreas que configuran el sistema general
- El **procedimiento general de Normalización de Procedimientos y Desarrollo de Instrucciones Técnicas**.
- El **procedimiento general de Control de Documentos y el procedimiento general de Control de Registros**.
- **Procedimientos Generales de Quejas y Sugerencias, de Auditoria Interna, de Control de Producto No Conforme y Acciones Preventivas/Correctivas**, y del empleo de indicadores se realizará el seguimiento, medición y análisis de los procesos

Como establece el Manual de Calidad, cada Servicio ha creado su propio mapa de procesos.

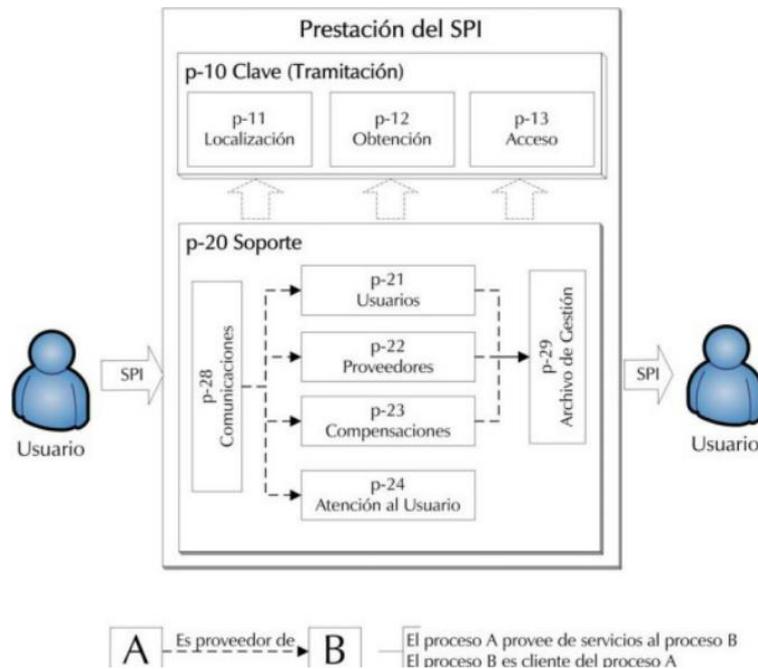
En el mismo, se identifican los procesos clave y los procesos soporte de la Biblioteca. Dentro del proceso de préstamo, tenemos definidos dos subprocesos que se complementan:

- Préstamo local y
- Préstamo interbibliotecario

La Norma ISO 9001 establece que se deben determinar los procesos para el SGC, la secuencia e interacción de los mismos, así como sus entradas y salidas. Pero además, otro punto de la Norma establece que toda la información sobre los procesos debe estar documentada.

En préstamo interbibliotecario, para cumplir con estos requisitos, hemos utilizado las siguientes herramientas: el mapa de procesos, los diagramas de flujo y estados, la ficha de procesos y los procedimientos operativos.

El mapa de procesos es una herramienta que nos permite ver de forma gráfica todas las actividades que realizamos en préstamo interbibliotecario, nos ayuda a identificar más rápidamente cualquier incidencia dentro del proceso, y nos facilita el establecimiento de objetivos.



Mapa de Procesos de P.I.

Identificación y secuencia de los procesos

En la elaboración del mapa de procesos tuvimos en cuenta que todas las actividades que se necesitan para la prestación del servicio estaban identificadas diseñadas y automatizados (prácticamente todas, por ejemplo circulación no está automatizado), con un soporte informático que es GTbib. Nosotros no creamos ninguna actividad nueva, nuestro trabajo consistió en definir los procesos, identificar las interacciones que existen entre los mismos, así como establecer sus entradas y salidas. De este modo, pudimos adoptar un enfoque basado en procesos que es uno de los principios generales de la Norma ISO y que Préstamo Interbibliotecario no cumplía.

Descripción de los procesos

El modelo toma como punto de partida el proceso de prestación del servicio visto como un solo proceso, en él se representan gráficamente los procesos clave y de soporte.

Los procesos clave son los que guardan una relación directa con el servicio que préstamo y son la razón de ser por los que el usuario acude el servicio. Tramitamos peticiones de usuarios que solicitan un documento en un tiempo y a un coste.

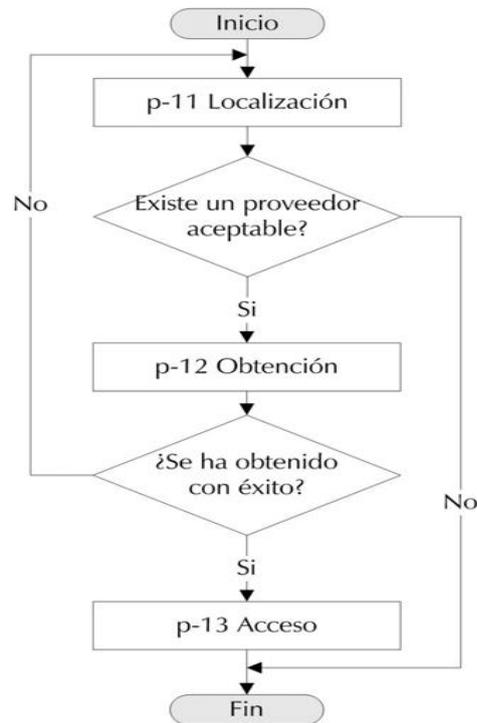
Se ha identificado como proceso clave “Tramitación”, que consta a su vez de tres subprocesos:

- Localización (de proveedores):
 - Búsqueda de proveedores que dispongan del documento solicitado y se ajusten a los requisitos económicos y de tiempo solicitado por los usuarios.
 - Selección del proveedor más favorable entre los localizados en base a la información disponible de los mismos
- Obtención (de servicios):
 - Gestión de la contratación de servicios de préstamo/reproducción.
- Acceso (al documento):
 - Entrega de servicios de reproducción
 - Circulación de servicios de préstamo

Procesos soporte: son los que ayudan a los procesos clave, para que estos cumplan adecuadamente sus objetivos. Hemos identificado los siguientes:

- Usuarios: gestión de la información de usuarios. Altas, Bajas y modificaciones
- Proveedores: gestión de la información de proveedores. Altas, bajas y modificaciones. Valoración y selección en función de su capacidad para proporcionar servicios.
- Compensaciones: gestión y tramitación de las contraprestaciones económicas derivadas de los servicios solicitados.
- Atención al usuario: información al usuario (personalmente, por teléfono, GTbib)
- Comunicaciones: procesamiento de la información recibida y enviada durante la prestación del servicio (INFO Gtbib , cuenta doc@ y personalmente)
- Archivo de gestión: almacenamiento y recuperación de la información generada durante la prestación del servicio de PI. La información se archiva en GTbib y en las carpetas de la cuenta doc@

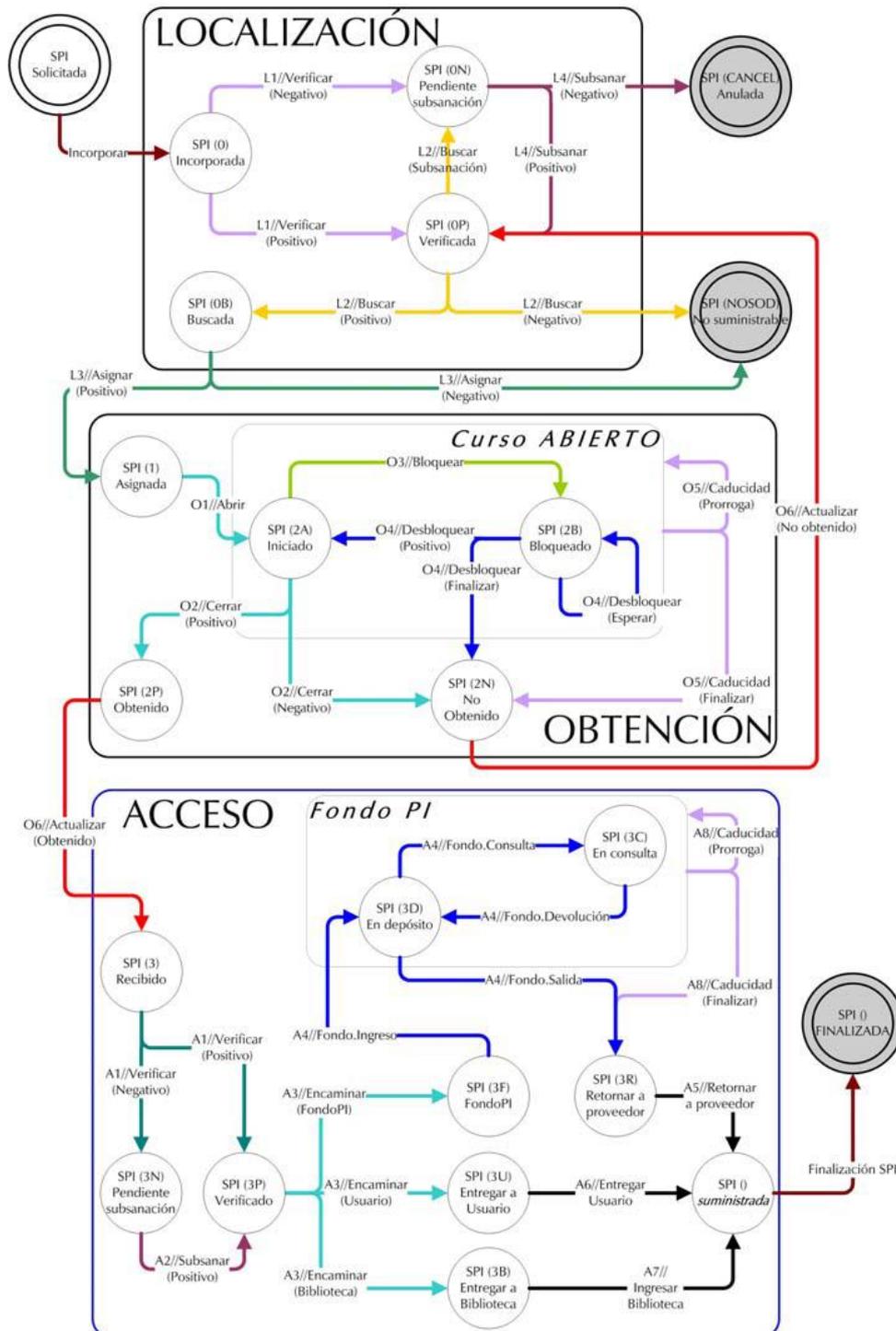
Los tres procesos claves interactúan entre si según el siguiente diagrama de flujo:



Descripción de las actividades del proceso

Para la descripción de las actividades que componen los tres procesos clave, hemos utilizado un diagrama de estados y transiciones (GTbib trabaja con estados). En él se puede ver de manera gráfica cómo dichas actividades están interrelacionadas entre sí.

Así, una solicitud parte de un estado inicial, transita por una serie de estados intermedios y finaliza en un estado terminal.



Estos diagramas (flujo y estados) facilitan la interpretación de las actividades en su conjunto ya que nos permiten tener una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas, incluyendo las entradas y salidas necesarias para el proceso y los límites del mismo.

Descripción de las características del proceso (Ficha del proceso)

Otra forma de documentar los procesos es mediante la Ficha de Procesos. En ella se describen las características de toda la prestación del servicio: Misión, Alcance (dónde empieza y dónde termina el proceso) indicadores de control del proceso, indicadores de mejora, trazabilidad, comunicación con el cliente, en definitiva, todos los elementos que exige el SGC.

Procedimientos operativos

Para describir las actividades que se realizan en los procesos clave y soporte utilizamos los procedimientos operativos, que es el soporte documental donde decimos cómo se debe de trabajar para llevar a cabo una determinada tarea.

Si queremos llegar a un nivel más profundo de detalle se utilizarán las instrucciones técnicas.

Seguimiento y medición de los procesos (Indicadores)

Tenemos el mapa de procesos, sus diagramas, ficha de procesos y procedimientos documentados, pero falta un elemento que es fundamental y que nos obliga la Norma ISO, conocer **los resultados de los procesos**. Esta información sólo la podemos obtener estableciendo indicadores de control de los procesos

Estos indicadores no son compromisos con los usuarios (para eso tenemos la carta de servicios), sino que nos dan información sobre el comportamiento del proceso, y si alcanza los resultados previstos, en definitiva, es información que usamos para tomar decisiones.

Gtbib nos facilita información de los procesos clave por medio de indicadores operativos de uso diario, son indicadores de control del proceso pero que no los tenemos incluidos en el Sistema de Calidad (nosotros decidimos qué indicadores queremos que aparezcan en el Sistema de Calidad), pero que nos sirven para “vigilar” los procesos y nos alerta sobre cualquier desviación.

En préstamo Interbibliotecario hemos establecido tres grupos de indicadores:

- A) Indicadores de control del proceso
- B) Indicadores de control de calidad
- C) Indicadores de Mejora

A) INDICADORES DE CONTROL DEL PROCESO

Los indicadores de control del proceso, son indicadores que vigilan el comportamiento de los procesos clave y nos alertan sobre cualquier desviación. GTbib nos da información a diario sobre el comportamiento de estos indicadores.

En el diagrama de estados, los tenemos definidos como **puntos de control del proceso**. En el **proceso de Localización**, tenemos un punto de control en ***“Incorporar peticiones”***, y en GTbib lo vemos en ***“Peticiones pendientes de incorporar”***. Como además, el dato está automatizado, nos ofrece un histórico y podemos ver la media de día que tardamos en incorporar las peticiones durante el periodo de tiempo que establezcamos.

En el **proceso de Obtención**, tenemos el punto de control en ***“Abrir un curso”***, en GTbib, lo podemos ver en ***“pendientes de cursar”***.

Otro punto de control lo podemos ver en esta fase de la transición ***“Peticiones Excedido tiempo”***, en GTbib lo tenemos en ***“pendientes de reclamar.”***

En el **proceso Acceso**, el punto de control lo tenemos en la fase de la transición ***“excedida fecha”***, y en GTbib, ***“préstamos excedida fecha devolución”***.

Estos indicadores nos facilitan información sobre el proceso a diario, pero al no estar en el SGC, no tenemos establecidos ni los objetivos ni los umbrales. A nivel interno de la Biblioteca, hemos establecido como objetivo que las peticiones pendientes de incorporar, cursar y reclamar, cuando finalicemos el servicio a última hora del día, se encuentren en estado 0. Para tomar esta decisión, nos hemos basado en el funcionamiento diario de los procesos.

B) INDICADORES DE CONTROL DE CALIDAD

Los indicadores que tenemos definidos en el SGC, son más globales, y están orientados a la percepción que el usuario tiene del servicio:

PRE-C-46 Tiempo de obtención – Copias

PRE-C- 45 Tiempo de obtención – Préstamos

El tiempo es un factor clave y una medida esencial del funcionamiento de un proceso, es un indicador que siempre nos pedirá el auditor. Nosotros tenemos establecido el *Tiempo medio de llegada de los documentos (copias)*, y *Tiempo medio de llegada de los documentos (préstamos)*.

El auditor nos va a pedir que le mostremos la fuente de donde obtenemos los datos del indicador, y nos pedirá que busquemos en un periodo determinado. Se fijará en el valor de la media aritmética, y aunque esté por debajo del umbral, nos va a pedir explicaciones del tiempo de llegada de aquellos documentos que han sobrepasado el umbral establecido. Nos preguntará también si el usuario ha sido informado, en aquellos casos en los que se ha rebasado el umbral, del retraso de su solicitud, y si está conforme o no. La norma ISO 9001 establece que cuando haya un cambio en los requisitos acordados con el usuario, éste debe estar informado, y la información debe quedar documentada.

Con GTbib, no tenemos problema porque la información que enviamos a los usuarios queda grabada en la aplicación, y la respuesta de los usuarios, cuando no es por GTbib y es por e-mail, la grabamos en la carpeta de la petición. Si el usuario acepta el cambio, y la información está documentada, el auditor no podrá decir que el servicio no ha sido conforme.

PRE-S-47 Tiempo de tramitación peticiones

Este indicador lo tenemos también en la carta de servicios, nos hemos comprometido con el usuario en tramitarle las peticiones en un máximo de 48 horas.

PRE-C-50 Documentos servidos- Usuarios internos

PRE-C-51 Documentos servidos-Usuarios externos

Porcentaje de respuestas positivas del total de solicitudes recibidas. Para la obtención del dato de este indicador no tenemos en cuenta las peticiones ni Rechazadas ni Canceladas. Para el servicio, peticiones *Rechazadas* son aquellas que no se tramitan porque el usuario está solicitando un servicio que no está incluido entre los requisitos del servicio préstamo interbibliotecario, por ejemplo, cuando nos solicitan la reproducción de una revista completa, el préstamo de un libro electrónico o, en el caso de usuarios internos, nos solicitan documentos que se encuentran en nuestra colección.

Peticiones *Canceladas*, son aquellas que cancela el usuario porque ha habido una modificación que afecta al documento, al tiempo o coste de la solicitud y el usuario no la acepta. El servicio de préstamo interbibliotecario no cancela peticiones, es una decisión del usuario.

C) INDICADORES DE MEJORA

PRE-M-49 Coste de PI

En una gestión basada en procesos, el trabajo se debe orientar hacia la mejora continua. Los datos que recogemos durante el seguimiento y medición de los procesos son analizados con el fin de conocer qué procesos han alcanzado los resultados planificados, y dónde existen oportunidades de mejora.

Para este año, el préstamo interbibliotecario ha identificado como oportunidad de mejora reducir el coste de los documentos obtenidos mediante reproducción. Para la consecución del objetivo hemos establecido una serie de acciones entre las que cabe destacar, la firma de acuerdos de cooperación con bibliotecas tanto a nivel nacional como internacional.

Acciones correctivas y Acciones preventivas

La norma ISO 9001 establece como **herramienta de mejora continua**, el establecimiento de **acciones correctivas y preventivas**.

Es importante que cada proceso, antes de levantar una No Conformidad, establezca que es un *“Producto no Conforme”*. Para préstamo interbibliotecario un producto no es conforme cuando:

- No se cumple con los requisitos de documento/tiempo/coste acordados con el usuario y que se encuentran en la solicitud.
- Cuando se produce una desviación de los indicadores de los tres procesos clave o los establecidos en el SGC.
- Cuando recibimos una queja de usuario

Proceso Proveedores (en este proceso se incluye la **evaluación de proveedores**)

Otro de los puntos de la norma que el auditor siempre nos audita es la evaluación de proveedores.

Es un requisito obligatorio de la Norma ISO pero, además, es crítico para la prestación del servicio por su estrecha relación con el indicador de tiempo. La ventaja de poder evaluar a los proveedores es que disminuye el número de incidencias con los mismos, y nos permite seleccionar aquella biblioteca más favorable entre las que disponen del documento.

El auditor nos va a pedir el registro en el que se encuentren definidos los criterios de evaluación que hemos utilizados. En el servicio de préstamo interbibliotecario utilizamos dos criterios, el coste y tiempo.

No evaluamos a todos los proveedores que damos de alta, sino que hacemos una selección, puede ser por grupo de interés o por el número de documentos que nos sirve. Estos criterios pueden variar de un año para otro en función de las necesidades del servicio.

Hemos establecido 4 categorías y un nivel de conformidad para cada una de las categorías. La categoría A, significa nivel de conformidad alto, B y C nivel de conformidad medio y D, nivel de conformidad bajo.

También hemos elaborado una tabla en la que establecemos la calificación de cada una de las categorías.

Esta tabla puede sufrir modificaciones de una evaluación a otra por la necesidad adaptarla a situaciones más actuales, por ejemplo, relacionado con el coste, ha habido un cambios significativo, cada vez más son las bibliotecas que sirven documentos a coste 0, lo que significa que habría que cambiar la categoría A para centros cuyo coste sea 0, y así sucesivamente para el resto de categorías.

Los datos se exportan a una tabla de Excel y cada hoja de la tabla constituirá un registro en el que aparecerá: el listado de bibliotecas seleccionadas para la evaluación, el código de la biblioteca, número de peticiones que nos ha servido, tiempo de respuesta y nota de evaluación en cuanto al tiempo y coste, así como el número de la evaluación. Dicha nota se grabará también en GTbib, en la agenda de cada centro, campo notas.

El año que toca evaluar los proveedores, repasamos todos los criterios establecidos en la última evaluación, y si se establece algún cambio, se explica el porqué, es decir, se deja “huella” de los cambios habidos.

Comunicación con el cliente

La comunicación con el cliente la tenemos asegurada:

- Porque proporcionamos información sobre el servicio en la página web
- Tratamos las consultas y los cambios por los INFO de GTbib
- Por correo electrónico y personalmente

- A través de la página web, en Consultas al Bibliotecario

Obtenemos la retroalimentación del cliente mediante:

- Las encuestas de satisfacción
- Y mediante sus quejas

Trazabilidad

La trazabilidad en GTbib la tenemos asegurada al asignarle el programa a cada una de las peticiones que incorporamos un número de control. Por medio de este número, podremos conocer el estado en el que se encuentra la petición, así como todo el historial acumulado en cada una de las transiciones por la que ha circulado.

Propuesta

Que todos los indicadores de préstamo interbibliotecario necesarios para el control del proceso de Tramitación, y los tres subprocesos: localización, obtención y acceso, se encuentren recogidos en la opción de las Estadísticas: ***Tendencia de los principales indicadores del servicio***, dichos indicadores son los que nos van a dar una visión completa de todo el funcionamiento del servicio y nos va a facilitar la toma de decisiones para la mejora del mismo