

11

## TÍTULO

CÓMO PASAR DE LO COTIDIANO A LA EXCELENCIA

## AUTORES

*Isabel Martínez-Hervás*

Bibliotecaria, Biblioteca

[imartinezh@salud.madrid.org](mailto:imartinezh@salud.madrid.org)

*Irene Cuesta*

Alumna de prácticas, Biblioteca

*Ana Belén Jiménez*

FEA, Servicio de Medicina Preventiva. Hospital Universitario Severo Ochoa. Avda. de Orellana, s/n. 28911 Leganés (Madrid)

## RESUMEN

### Introducción

La gestión de la calidad se ha hecho un hueco en nuestras organizaciones. Surgieron diferentes modelos y cada sector ha elegido una forma de enfocar la calidad, entre los que se encuentra la certificación por la norma ISO. La simplificación de su estructura normativa y el surgimiento de los premios de reconocimiento provocaron mayor interés en las organizaciones. La administración pública adoptó la norma. Se certificaron departamentos y servicios, incluyendo las bibliotecas hospitalarias. Buscando un sistema de consolidación de gestión de la calidad, sería interesante adoptar la norma ISO 9001:2008 y certificar la Biblioteca de nuestro centro.

### Objetivos

Objetivo general: Conseguir la certificación por la norma ISO 9001:2008 en la Biblioteca del Hospital Universitario Severo Ochoa (HUSO). Objetivos específicos: 1. Realizar una planificación para la consecución de la certificación. 2. Capacitar al personal. 3. Documentar los procesos de Biblioteca. 4. Implementar un sistema de trazabilidad de los procesos de Biblioteca.

### Material y métodos

Se estableció un grupo de trabajo en el año 2002 para la mejora de la Biblioteca del HUSO. Se comenzó a trabajar en la descripción y documentación de los procesos clave. Se elaboró una relación de las actividades necesarias para la realización de las tareas con un nivel de

detalle máximo. Se presentaron propuestas e ideas para la mejora en la realización de las actividades principales, como la normalización de procesos y procedimientos. Se elaboró un modelo de ficha para cada proceso en 2004. En 2005 se publicó el primer manual de procedimientos. Posteriormente, el grupo de trabajo consideró prioritario la obtención de la certificación de la Biblioteca por la norma ISO 9001:2008.

### Resultados

Se comenzó con la capacitación del personal técnico. Se definió el alcance de la certificación y la política de calidad de Biblioteca. Se identificaron los procesos clave. Actualmente se está concluyendo el mapa de procesos, identificando procesos estratégicos y de apoyo. Se están elaborando los procesos generales que la norma exige. Se establecieron diferentes modelos de registros y se monitorizaron indicadores para conseguir la trazabilidad que la norma exige. Para conocer la opinión de los usuarios de la Biblioteca se elaboró una encuesta de satisfacción en el 2009 y otra en 2010. Se ha planificado otra reevaluación para el 2014.

### Conclusiones

Un modelo certificado significa una importante aportación en la mejora de los sistemas de trabajo. La implantación de la norma ISO 9001:2008 exige el cumplimiento de las directrices, elabora herramientas para la gestión y hace factibles los procesos. La certificación predispone a la Biblioteca a la continua adaptación al cambio, constituyendo un mecanismo de control. La certificación conlleva un alto grado de compromiso entre todas las personas que participan, especialmente, entre los implicados.

## **PALABRAS-CLAVE**

Gestión de la calidad, Certificación, ISO 9001:2008, Biblioteca hospitalaria