

Análisis de las normas internacionales para la calidad de los servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior de Ecuador

Analysis of the international standards for library services quality in higher education institutions of Ecuador

Rosa Mayelín Guerra Bretaña
Edgar Enrique Orozco Inca

RESUMEN

Objetivo: Se analizan las normas de la Organización Internacional de Normalización, aplicables a la gestión de las bibliotecas y a la evaluación de la calidad de sus servicios en las instituciones de educación superior.

Diseño/ Metodología/ Enfoque: Se revisó la normativa vigente y otras fuentes, con énfasis en la calidad de los servicios bibliotecarios en las instituciones de educación superior.

Resultados/ Discusión: El marco referencial establecido posibilita la reflexión por parte de los gestores de la calidad y los profesionales de la información sobre la utilidad de aplicar las normas internacionales en la gestión de las bibliotecas, la gestión documental y la gestión de la calidad como buenas prácticas para mejorar los servicios que se prestan en las instituciones de educación superior de Ecuador. Para cumplir los estándares de acreditación, se requiere disponer de instalaciones apropiadas para las bibliotecas, con un acervo bibliográfico físico y digital acorde a la oferta académica y de un sistema informático, recursos y personal capacitado para una gestión que responda a las necesidades de la comunidad universitaria.

Conclusiones: Las normas internacionales relacionadas con la gestión de las bibliotecas, los documentos y la calidad ayudan a implementar sistemas de gestión que contribuyen a la eficacia y la eficiencia de los servicios bibliotecarios, a partir de contemplar tanto los aspectos estratégicos como los operativos de sus procesos.

Originalidad/ Valor: Se destaca cómo las normas internacionales facilitan el entendimiento de los indicadores cualitativos y cuantitativos requeridos para responder a los requerimientos de la comunidad académica y de los organismos de acreditación.

Rosa Mayelín Guerra Bretaña: Universidad de la Habana.

mayelin@biomat.uh.cu

 0000-0002-0561-6678

Edgar Enrique Orozco Inca: Instituto Superior Tecnológico Juan de Velasco, Riobamba, Ecuador.

eddyoi@yahoo.es

 0000-0003-1748-7866

Cómo citar: Guerra Bretaña, R. M.; Orozco Inca, E. (2020) Análisis de las normas internacionales para la calidad de los servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior de Ecuador. *Bibliotecas. Anales de Investigación*; 16(3). 237-248.

Recibido: 13 de mayo de 2020

Revisado: 30 de julio de 2020

Aceptado: 16 de septiembre de 2020

PALABRAS CLAVE: gestión de la calidad; gestión documental; instituciones de educación superior; normas internacionales; servicios bibliotecarios.

ABSTRACT

Objective: *International standards applicable to the management of libraries and to the evaluation of the quality of their services in higher education institutions are analyzed.*

Design/Methodology/Approach: *A review of current standards and other sources that discuss its usefulness for the management of libraries was carried out, with special emphasis on the quality of library services in higher education institutions.*

Results/Discussion: *The study established a referential framework to contribute to the reflection by quality managers and information professionals on the usefulness of applicable international standards related to library management, quality management and document management as good practices to improve the services provided in the libraries of the universities, polytechnic schools and technical and technological institutes of Ecuador and for complying with the accreditation standards. For this, it is required that higher education institutions have appropriate facilities for libraries, that have a physical and digital bibliographic heritage according to the academic offer, an information system, resources and trained personnel for a management that responds to the needs of the university community.*

Conclusions: *International standards related to library management and other, more general ones, which address quality management and document management, are useful for implementing management systems that contribute to the effectiveness and efficiency of library services, including both strategic and operational aspects in the processes of these institutions.*

Originality/Value: *This paper highlights how these standards facilitate the understanding of the qualitative and quantitative indicators required to respond to the requirements of the academic community and accreditation bodies.*

KEYWORDS: *quality management; management of documents; higher education institutions; international standards; library services.*

Introducción

Los servicios bibliotecarios y, en general, las diferentes vías de gestionar la información y el conocimiento son vitales para garantizar la calidad en la educación superior, aspectos a los que la

evolución de las tecnologías contribuye de manera importante (Cuesta Rodríguez, Montiel Valdés, Cano Inclán, Cabrera Morales, & Patiño Díaz, 2014; González Guitián & Molina Piñero, 2008; Keeling Álvarez, González Martínez, Mena Torres, & Santovenia Díaz, 2016).

Además del desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, en la calidad de los servicios bibliotecarios influyen también otros factores, tales como: la creciente cultura informática de los usuarios y el acceso abierto a la información (Arriola Navarrete, 2017; Ávila Barrientos, 2016). Por otra parte, la digitalización de las obras intelectuales tiene "... un fuerte impacto en los servicios que prestan las bibliotecas [...], dadas las casi infinitas posibilidades de la información digital" (Fernández-Molina, Pérez-Pulido, & Herrera-Morillas, 2018).

En Ecuador, las instituciones de educación superior (IES) están trabajando intensamente para vencer los desafíos actuales de la era del conocimiento y contribuir al desarrollo del país a partir de nuevos modelos de gestión, de formación y aprendizaje, de investigación y de vinculación con la sociedad (Concepción Macías & Mendoza Moreira, 2016; Orozco Inca, Jaya Escobar, Ramos Azcuy, & Guerra Bretaña, 2020). Se reconoce que los procesos de acreditación de las IES han permitido diseñar y ejecutar procesos de planificación, mejoramiento y fortalecimiento de estas instituciones, consolidándose una oferta educativa de mayor calidad y más vinculada con la sociedad (CACES, 2018). En estos empeños, es vital contar con información de calidad, disponible para todos los actores, a partir de los servicios bibliotecarios y los sistemas de gestión de la información.

Los procesos de evaluación externa, iniciados por el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA), continuados por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) y actualmente por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES), han propiciado respuestas importantes al interior de las instituciones de educación superior, tales como, el mejoramiento de los sistemas de información y mayor cuidado en aspectos relacionados con el logro de la calidad educativa, que antes no se trabajaban con la eficacia debida.

En los modelos de acreditación, las bibliotecas se consideran entre las Condiciones institucionales para la evaluación de externa de universidades

y escuelas politécnicas (CACES, 2019) y como parte de los Recursos e infraestructura para los institutos superiores técnicos y tecnológicos (CACES, 2020). En ambos modelos se requiere que las IES dispongan de instalaciones apropiadas para las bibliotecas, que cuenten con un acervo bibliográfico físico y digital acorde a la oferta académica y de un sistema informático, recursos y personal para su gestión, que responda a las necesidades de la comunidad universitaria.

Al nivel internacional, se cuenta con normas para la gestión de la información y la documentación, así como para la evaluación de las bibliotecas. Específicamente, las normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO) tienen un amplio reconocimiento y utilización en las bibliotecas y las unidades de información, en general (de la Mano González, Albelda Esteban, Pérez Morillo, & Romero Garuz, 2014; Nieves Lahaba, 2019; Renard, 2007).

La aplicación de las normas ISO, relacionadas con la gestión de los documentos y de manera particular con las bibliotecas, puede contribuir a mejorar la gestión y el desempeño de estas en las IES del Ecuador y de esta forma contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad en la Educación Superior establecidos por CACES (2019; 2020). Por ello, el objetivo de este trabajo es analizar la normativa internacional vigente, aplicable a la gestión de las bibliotecas y a la evaluación de la calidad de sus servicios.

Normas internacionales aplicables a los servicios bibliotecarios

La Organización Internacional de Normalización, fundada en 1947 con sede en Ginebra, es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. ISO elabora normas internacionales a través de sus comités técnicos, que son aprobadas por consenso entre sus miembros y constituyen un reflejo del estado del arte en todos los campos de actividad de la sociedad. Si bien en sus inicios las normas trataban fundamentalmente aspectos técnicos de los productos, el alcance de la normalización se ha extendido a muchas esferas de la gestión y los servicios de forma acelerada en los últimos años (Guerra Bretaña & Meizoso Valdés, 2019). Ejemplo de estos desarrollos son los documentos normativos elaborados por el Comité Técnico ISO/TC 46 Información y documentación aplicables a la gestión de los documentos y, de manera específica, a las bibliotecas (Tabla 1).

Todas las normas elaboradas por la ISO para las bibliotecas incorporan las tendencias que se han producido en la gestión de documentos en estos últimos años a partir del desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, además de las consideraciones de las bibliotecas como espacio físico, con nuevas funciones para contribuir en la formación, la investigación, la cultura, la vida social y económica.

Una parte de la normativa elaborada por el ISO/TC 46 se refiere a la evaluación del desempeño y la calidad de los servicios bibliotecarios, incluyendo la Norma ISO 2789:2013 sobre estadísticas internacionales para bibliotecas y la norma ISO 11620:2014 sobre indicadores de desempeño. Además, se cuenta con el Reporte Técnico ISO/TR 28118:2009, que especifica los indicadores de desempeño para las bibliotecas nacionales. Estos documentos normativos han sido elaborados por el Subcomité 8 del ISO/TC 46, denominado Calidad, estadísticas y evaluación del rendimiento (desempeño es el término más utilizado en Cuba).

La Norma ISO 2789:2013 establece los datos que se necesitan para elaborar las estadísticas bibliotecarias anuales respecto a los recursos y productos de las bibliotecas, como son: tamaño de la colección, cantidad y tipos de usuarios, uso de los servicios, el personal, el espacio y las finanzas. En su versión actual, esta Norma introduce la recogida de los datos relacionados con los recursos y servicios electrónicos y basados en la web, y con los servicios orientados a usuarios con necesidades especiales.

Por su parte, los indicadores de desempeño descritos en la Norma ISO 11620:2014 permiten medir la eficacia de las bibliotecas en la provisión de servicios y el uso de los recursos empleados en la prestación de los servicios (eficiencia). La edición actual incluye indicadores para los aspectos de la digitalización, los repositorios institucionales para recursos electrónicos, la preservación de los documentos, y la participación en acciones y proyectos de cooperación. Incluye recomendaciones para el diseño, selección, metodología e interpretación de los indicadores en las bibliotecas.

La Norma ISO 11620:2014 presenta 45 indicadores agrupados en cuatro ejes para su evaluación (de Gaminde Inda, Martínez-Hervás, & Yúfera Rodríguez, 2014):

- Recursos, accesos e infraestructuras (indicadores que miden la adecuación y disponibilidad de los recursos y servicios de las bibliotecas como el personal, las colecciones, los espacios para usuarios, etc.).

Tabla 1. Normas ISO relacionadas con los servicios bibliotecarios.

Código	Título	Objeto y alcance
ISO 2789:2013	Información y documentación - Estadísticas internacionales de bibliotecas.	Es un referente para las estadísticas bibliotecarias en el ámbito internacional y está en la base de las estadísticas de los sistemas bibliotecarios de los distintos países. Es aplicable a todo tipo de bibliotecas.
ISO 11620:2014	Información y documentación - Indicadores de rendimiento de las bibliotecas	Es aplicable a todos los tipos de bibliotecas en todos los países, aunque no todos los indicadores descritos son aplicables a todas las bibliotecas. Los indicadores de desempeño pueden emplearse para la comparación en diferentes períodos de la misma biblioteca y con otras con ciertas precauciones, considerando las características específicas de cada una e interpretando cuidadosamente los datos obtenidos. Brinda métodos y enfoques válidos para medir el desempeño de las bibliotecas.
ISO/TR 28118:2009	Información y documentación - Indicadores de rendimiento para bibliotecas nacionales.	Establece los indicadores de desempeño para las bibliotecas nacionales y regionales. Los indicadores de desempeño son de especial interés para la comparación de la misma biblioteca en diferentes períodos y con otras, considerando las características específicas de cada una. No excluye el uso de otros indicadores, además de los establecidos en la norma.
ISO 16439:2014	Información y documentación - Métodos y procedimientos para evaluar el impacto de las bibliotecas.	Define los términos y los métodos para la evaluación del impacto de las bibliotecas, con el objetivo de incorporar sus resultados en su planeación estratégica y su gestión de la calidad. Facilita la comparación del impacto de las bibliotecas en diferentes períodos y con otras instituciones similares, para promover el papel y el valor que tienen en la formación, la investigación, la cultura, la vida social y económica. Además, este conocimiento contribuye a la toma de decisiones respecto al servicio y los objetivos estratégicos de las bibliotecas. La norma considera los impactos en los tres niveles: en las personas, las instituciones y la sociedad. Es aplicable a todos los tipos de bibliotecas en todos los países, aunque no todos los métodos descritos son aplicables a todas las bibliotecas.
ISO/TR 11219:2012	Información y documentación - Condiciones cualitativas y estadísticas básicas para la construcción de bibliotecas - Espacio, la función y el diseño.	Especifica los datos para la planificación de los edificios para bibliotecas, su equipamiento y sus diferentes áreas funcionales. Es aplicable a todo tipo de biblioteca en cualquier país, pero, fundamentalmente, a las académicas y públicas.
ISO 11799:2015	Documentación - Requisitos de conservación de documentos para los materiales de archivos y bibliotecas.	Para el almacenamiento por tiempo prolongado de materiales de archivo y bibliotecas. Cubre el emplazamiento, construcción y renovación de edificios, la instalación y el equipamiento a ser utilizado dentro del edificio y en su entorno. Es aplicable a todo material de archivo y biblioteca mantenidos en repositorios, donde se guarde material digital y en papel. No descarta el establecimiento de áreas separadas para repositorios individuales, donde se controle el ambiente para crear condiciones apropiadas según las necesidades específicas del material archivado. Estas indicaciones son complementarias a las que puedan existir a nivel local para los aspectos generales de la seguridad de los edificios, tales como: seguridad contra incendios, robos y catástrofes naturales, salidas de emergencia, etcétera.
ISO/TR 14873:2013	Información y documentación - Estadísticas y cuestiones de calidad para el archivo web	Define las estadísticas, los términos y los criterios de calidad para el archivo web. Es aplicable a toda organización, que requiera mantener este tipo de archivo, tales como: bibliotecas, museos, archivos, centros de investigación e instituciones patrimoniales.
ISO 18626:2017	Información y documentación - Las operaciones de préstamo entre bibliotecas	Especifica las transacciones entre bibliotecas o entre estas y otras organizaciones para manejar las solicitudes y el intercambio de mensajes siguiente.
ISO 10160:2015	Información y documentación - Interconexión de sistemas abiertos - Definición del servicio de solicitud de préstamo interbibliotecario	Es una norma de aplicación dentro del marco de Interconexión en Sistema Abierto (<i>Open Systems Interconnection-OSI</i>) definido por la norma ISO/IEC 7498, para los préstamos interbibliotecarios. Este servicio se brinda con el uso del protocolo ILL conjuntamente con los diferentes servicios de telecomunicación, regidos por las normas de <i>Message Handling Systems (MHS)</i> ISO/IEC 10021, de Interconexión en Sistema Abierto ISO/IEC 8822 e ISO/IEC 15953, sin restringirse a una topología o software específico
ISO 10161:2014	Información y documentación - Interconexión de sistemas abiertos - Especificación del protocolo de solicitud de préstamo interbibliotecario	Parte 1: Especificación del protocolo; Parte 2: Proforma del PICS (<i>Protocol Implementation Conformance Statement</i>) Especifica las reglas de comportamiento que debe tener el sistema para participar en el servicio de préstamo interbibliotecario definido por ISO. Es aplicable a las bibliotecas, y otras unidades de información.

Código	Título	Objeto y alcance
ISO 30300:2020	Información y documentación - Gestión de documentos – Conceptos clave y vocabulario	Establece los términos y definiciones relevantes para los conceptos clave de la gestión para los de documentos. Es aplicable a todas las organizaciones.
ISO 30301:2019	Información y documentación - Sistemas de gestión para los documentos - Requisitos	<p>Especifica los requisitos que debe cumplir un sistemas de gestión para los documentos con el objetivo de apoyar a la organización en el cumplimiento de su misión, su estrategia y objetivos.</p> <p>Esclarece los objetivos de implementar tales sistemas, da sus principios, describe el enfoque a procesos y especifica el papel de la alta dirección.</p> <p>Es aplicable a cualquier organización que desee establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de documentos para apoyar su negocio, asegurar la conformidad con la política de documentación establecida por la organización, y demostrar su conformidad con esta norma internacional.</p>
ISO 15489-1:2016	Información y documentación - Gestión de documentos. Parte 1 General	Define los conceptos y principios para el desarrollo de los enfoques relacionados con la creación, captura y gestión de los documentos. Es aplicable a todas las organizaciones y ambientes tecnológicos.
ISO 23081-1:2017	Información y documentación - Proceso de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1 Principios	Brinda los principios que apoyan y rigen los metadatos para la gestión de los documentos, en cualquier organización responsable de esta.

- Uso (indicadores que miden la utilización de los recursos y servicios, como los préstamos, las descargas, el uso de las instalaciones, etc.).
- Eficiencia (indicadores que miden la eficiencia de los recursos y servicios como costes por uso, tiempo para tramitar un documento, tasa de respuestas correctas, productividad del personal, etc.).
- Potencial y desarrollo (indicadores que miden el gasto aplicado a servicios y recursos novedosos y emergentes como la asistencia a sesiones de formación, porcentaje de gasto de nuevas herramientas y productos, etc.).

Para cada indicador la norma ISO 11620 indica la siguiente estructura:

- Nombre del indicador: Cada indicador debe tener un nombre descriptivo único.
- Objetivo del indicador: Cada indicador debe tener un objetivo explícito, establecido en términos de los servicios, actividades o usos de recursos a ser evaluados.
- Ámbito de aplicación: Debe establecer los tipos de bibliotecas a los que puede aplicarse.
- Definición del indicador: Cada indicador debe definirse en términos de los datos a ser recolectados.
- Método: Los datos a recolectarse deben ser descritos concisamente.
- Cálculo: Los cálculos a ejecutarse deben ser descritos concisamente.
- Interpretación de los factores que afectan al indicador: Se puede incluir información acerca de

factores internos o externos a la biblioteca que afectarán los resultados.

- Fuentes: Establecer si el indicador usado es una versión modificada del indicador descrito en el documento fuente.
- Indicadores relacionados (opcional): Donde sea apropiado, habrá una declaración de la relación del indicador a otros indicadores dentro de la norma.

Algunos de los indicadores pertinentes para las bibliotecas nacionales, que no habían sido incorporados en las primeras versiones de la Norma ISO 11620, y que hicieron necesaria la elaboración del Reporte Técnico ISO/TR 28118:2009, ya se incluyen en la versión actual (Biblioteca Nacional de España, 2014).

Otro conjunto de normas abordan los aspectos técnicos del diseño y construcción para edificios bibliotecarios (Reporte Técnico ISO/TR 11219:2012) y de la preservación del patrimonio documental existente en los archivos y las bibliotecas (Norma ISO 11799:2015). Estos tres documentos normativos son también de utilidad para las estadísticas y la evaluación de las bibliotecas.

El Reporte Técnico ISO/TR 11219 establece los datos de la planificación del espacio y el equipamiento y brinda recomendaciones sobre los aspectos constructivos, tales como: peso, iluminación, acústica y sistemas de seguridad.

Por su parte, el Reporte Técnico ISO/TR 14873:2013 establece los términos, los criterios de calidad y los indicadores estadísticos para los ar-

chivos disponibles en la web. Para ello, toma en consideración las necesidades y prácticas existentes en una amplia variedad de organizaciones, tales como: bibliotecas, museos, archivos, centros de investigación e instituciones patrimoniales, haciendo un balance entre la ciencia de la computación y la bibliotecología.

La evaluación del impacto de las bibliotecas, también ha sido objeto de normalización en el documento ISO 16439:2014, donde se consideran los impactos en tres niveles: en las personas, las instituciones y la sociedad. La norma establece la terminología para la evaluación del impacto y ofrece métodos de evaluación que han sido probados y han ofrecido resultados significativos (de la Mano González, Albelda Esteban, Pérez Morillo, & Romero Garuz, 2014; Melo, Sanches, Matos, & Torres, 2019).

Por su gran importancia entre las funciones de las bibliotecas, las normas abordan las operaciones de préstamo. Para ello, la Norma ISO 18626:2017 establece la forma de realizar las transacciones entre bibliotecas, así como entre estas y otras organizaciones.

A tono con el desarrollo de las tecnologías la Norma ISO 10160:2015 define el servicio de solitud de préstamo interbibliotecario en el marco de la Interconexión en Sistema Abierto (Open Systems Interconnection -OSI), mientras que la Norma ISO 10161:2014 en su Parte 1 especifica el protocolo para el *International Library Loan* (ILL). Define el protocolo para un *ILL application-service-element* (ASE). Incluye las acciones a realizar cuando se recibe una solicitud de servicio emitida por un usuario de servicio ILL; cuando se reciben las *application-protocol-data-units* (APDUs), y como resultado de eventos dentro del sistema local. Brinda la especificación de la sintaxis para transmitir el Protocolo ILL APDUs y establece los requisitos de conformidad con este protocolo. La Parte 2 establece la proforma para la Declaración de conformidad de la implementación del protocolo (*Protocol Implementation Conformance Statement* - PICS).

Las cuestiones generales respecto a la gestión de los documentos, con enfoque sistémico y de procesos, son abordadas en la Norma ISO 15489-1:2016 y en la familia de normas ISO 30300. Estas normas son aplicables a todas las organizaciones que necesiten gestionar documentos, por lo que son de utilidad no solo para las bibliotecas, sino también para los archivos (Guerra Breñaña, Meizoso Valdés, & Roque González, 2015).

La Norma ISO 15489-1:2016, desarrollada por el ISO/TC 46/SC 11/WG 13, especifica los conceptos y principios para las actividades de creación, captura y gestión de los documentos, en todas sus formas. Incluye los conceptos y principios relacionados con los documentos, los metadatos y los sistemas de documentación; las políticas, la asignación de responsabilidades, el seguimiento y la formación que apoyan la eficacia de la gestión de los documentos; el análisis recurrente del contexto de la organización y la identificación de los requisitos de la documentación; el control de los documentos y los procesos de creación, captura y gestión de los documentos.

El Reporte Técnico ISO/TR 15489-2:2001, retirado una vez publicada la segunda edición de la Norma ISO 15489-1 en el 2016, ofrecía “soluciones alternativas como «buenas prácticas» en gestión de documentos de cara a conciliar las diferentes tradiciones y aproximaciones a nivel internacional” (Llansó Sanjuán, 2009, pág. 5).

La Norma ISO 30300:2020 establece los términos y definiciones aplicables a la gestión de documentos, mientras que la Norma ISO 30301:2019 establece los requisitos de los sistemas de gestión para los documentos (*Management System for Records - MSR*). Además, esclarece los objetivos de implementar tales sistemas, de forma tal que garanticen la gestión de las evidencias para la toma de decisiones en las organizaciones, para conseguir una información fidedigna y fiable.

La versión actual de la norma certificable (ISO 30301:2019) está totalmente alineada con la estructura y conceptos de la Norma ISO 15489-1:2016, lo que constituía un reclamo de las organizaciones que pretendían implementar las dos normas de manera conjunta (Bustelo Ruesta, 2019). La familia ISO 30300 incluye, además, la Norma ISO 30302: 2015, la cual brinda directrices para la implantación de los sistemas de gestión para los documentos.

Las normas para la gestión de los documentos toman en consideración la importancia de estos para las organizaciones y los procesos que tienen lugar en la actual era digital, la existencia del gobierno abierto y procesos de gestión más transparentes colaborativos (Findlay, 2018; Gasiorowski-Denis, 2016). Las razones clave para mantener la documentación en las organizaciones están relacionadas con su responsabilidad ante la sociedad, la eficiencia de los negocios, la protección de los derechos y la posibilidad de reconstruir hechos pasados (Giménez Chornet, 2015).

Una adecuada gestión documental trae beneficios a las organizaciones, ellos son:

- facilita que se identifiquen las oportunidades de mejora de los servicios,
- contribuye a gestionar los riesgos.

En la actualidad, los sistemas y reglas para la gestión de los documentos se aplican a cualquier formato en que estos se encuentren, ya sean datos, metadatos, textos o contenidos de redes sociales, y para todos ellos debe garantizarse la seguridad de la información. Debido a la importancia de los metadatos para la gestión de los documentos se cuenta con la norma ISO 23081, estrechamente relacionada con la ISO 15489-1:2016. Esta familia está compuesta por tres partes:

- ISO 23081-1:2017 Información y documentación - Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1 Principios.
- ISO 23081-2:2009 Información y documentación - Proceso de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 2: Aspectos conceptuales y de implementación.
- ISO/TR 23081-3:2011 Información y documentación - Proceso de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 3: Método de autoevaluación.

Otros documentos normativos que contribuyen a la gestión documental, según la norma ISO 15489-1:2016, son (Nieves Lahaba, 2019):

- Reporte Técnico ISO/TR 26122: 2008 Información y documentación. Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos.
- Reporte Técnico ISO/TR 13028:2010 Información y documentación. Directrices para la implementación de la digitalización de documentos
- Norma ISO 16175 Información y documentación. Principios y requerimientos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica.
 - Parte 1 (2010) Generalidades y declaración de principios.
 - Parte 2 (2011) Directrices y requerimientos funcionales para sistemas de gestión de documentos electrónicos.
 - Parte 3 (2010) Directrices y requisitos funcionales para documentos en los sistemas de la organización.

En las tres partes de la norma ISO 16175 se establecen las directrices que deben cumplir el sistema y la organización, y los requisitos funcionales que debe cumplir el sistema informático mediante el cual se deben gestionar los documentos en un entorno de oficina electrónica (Giménez Chornet, 2013).

Los documentos electrónicos cumplen las mismas funciones que el resto de los documentos en la organización, por lo que la familia de normas ISO 16175 se basa en cuatro principios (Giménez Chornet, 2015):

- la información electrónica tiene que ser gestionada de forma activa y conservada de modo fiable como evidencia auténtica de la actividad;
- la información de la organización tiene que estar vinculada a su contexto mediante el uso de metadatos;
- la información de la organización tiene que ser conservada y debe seguir siendo accesible a los usuarios autorizados durante el tiempo que sea necesario; y
- debe ser posible disponer de la información de la organización de forma controlada, sistemática y auditable.

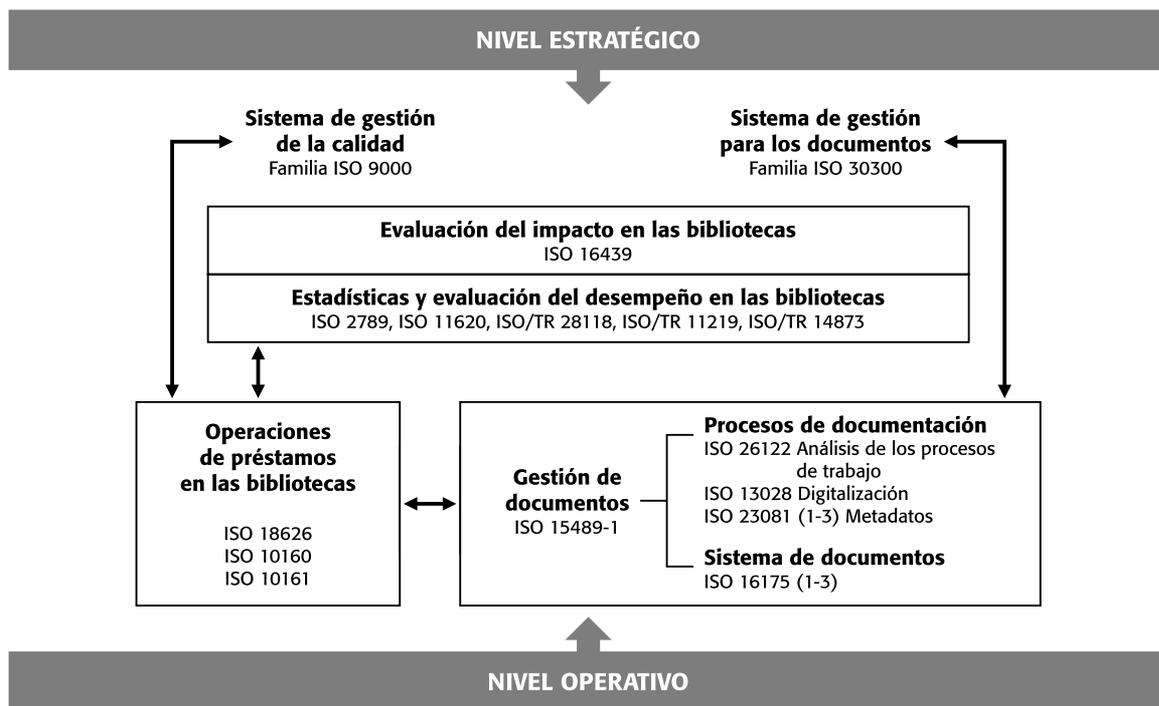
Según los resultados obtenidos por Nieves Lahaba (2019) en un estudio empírico, el uso de las normas específicas para las bibliotecas, por sí solo, no garantiza la mejora de los procesos, sino que debe existir coherencia entre las normas aplicadas y los procesos organizacionales. Esto puede realizarse en el marco de un sistema de gestión de la calidad (SGC) ISO 9001:2015.

Entre las diferentes normativas elaboradas para la gestión de los documentos existen claras relaciones (ISO TC46/SC11- Archives/records management, 2012). La familia ISO 30300 establece el enfoque estratégico como sistemas de gestión de los documentos, mientras que el resto de las normas trabajan en el enfoque operativo de la gestión de los documentos. Siguiendo esta misma lógica en la Figura 1 se incluyen las normas para la gestión operativa de las bibliotecas y aquellas que desde las estadísticas, la evaluación del desempeño y el impacto de las bibliotecas, soportan la gestión de la calidad de sus servicios.

Los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001 en las bibliotecas universitarias

La gestión de los documentos es parte importante de los sistemas de gestión de la calidad, según la norma ISO 9001:2015 (ISO, 2015b), en cualquier

Figura 1. Relaciones entre las normas aplicables a la gestión de la calidad de los servicios bibliotecarios.



organización y las bibliotecas pueden obtener beneficios de la implantación de estos sistemas para elevar la calidad de sus servicios y satisfacer las necesidades de información de los usuarios, cumpliendo con las necesidades de la organización a las que pertenecen, así como los requisitos de otras partes interesadas en su desempeño.

En este trabajo se asumen los conceptos de calidad y su gestión de la Norma ISO 9000: 2015 (ISO, 2015a), y se adapta de la forma siguiente: la calidad de los servicios bibliotecarios es el grado en el que los indicadores medidos satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios y cumplen los niveles establecidos por las partes interesadas pertinentes. Para las bibliotecas universitarias, estos niveles se establecen en los estándares de acreditación.

La gestión de la calidad son las actividades coordinadas para dirigir la institución con vistas al logro de los niveles de desempeño planificados, incluye el establecimiento de las políticas y los objetivos, así como de los procesos necesarios para el para implementar estas políticas y lograr estos objetivos. La gestión de la calidad se realiza a través de sus funciones, que son: la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad.

Balagué Mola (2007) realizó un estudio de las motivaciones y las ventajas de la adopción de un SGC ISO 9001 en 121 bibliotecas en instituciones de educación superior certificadas por esta norma. Esta autora determinó que los principales factores que contribuyeron a la decisión de aplicar la Norma ISO 9001 en las instituciones participantes en el estudio fueron:

- La meta de mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios.
- El alineamiento a la estrategia de la universidad en materia de calidad.
- La necesidad de mejorar los sistemas de trabajo y la organización de la biblioteca.
- El prestigio de la norma ISO 9001.
- Los requisitos y expectativas de los usuarios.

Además se identifican los principales beneficios de la aplicación de la Norma ISO 9001 en las bibliotecas. Ellos son (Balagué Mola, 2007):

- Estandariza los procedimientos de trabajo.
- Mejora la documentación de los procesos.
- Facilita la recogida de datos para la gestión.
- Define claramente las responsabilidades.
- Promueve la dinámica de la mejora continua.

- Reduce la improvisación.
- Da transparencia a la gestión.
- Mejora la eficacia de los servicios de la biblioteca.
- Es un instrumento de promoción de la biblioteca.
- Actúa como catalizador del cambio organizativo
- Incrementa la satisfacción de los usuarios
- Mejora la eficiencia operativa.
- Crea un mayor entendimiento entre la biblioteca y sus clientes.
- Mejora la integración de la biblioteca en la universidad.
- Mejora la comunicación dentro de la biblioteca.
- Mejora la actitud del personal.
- Mejora la gestión del personal.

El estudio mencionado se refiere a las dificultades y premisas para la aplicación de la ISO 9001 en su versión del 2000 en las bibliotecas. Si bien algunas premisas, como el compromiso de la dirección de la institución y las ventajas de contar con de consultores externos, se mantienen en la actualidad, es necesario destacar que la actual Norma ISO 9001:2015 plantea un enfoque más estratégico y se fundamenta en el pensamiento basado en riesgos (Guerra Bretaña & Meizoso Valdés, 2019), lo que genera mayores beneficios de su implementación en las organizaciones, y las bibliotecas no son una excepción de esto.

Si bien existen diferentes enfoques para la gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias, como es el modelo de EFQM (*European Foundation for Quality Management*), las herramientas de mejora de la calidad (Pinto Molina & Suárez, 1999; Pinto Molina, Balague, & Anglada, 2007) o los procesos de mejora en respuesta a las evaluaciones externas con vistas a la acreditación, en la medida en que más IES se sumen a la implantación de los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001, también lo harán sus bibliotecas.

Además, una norma ha sido aprobada recientemente para los sistemas de gestión para organizaciones educativas, la Norma ISO 21001 (ISO, 2018), que incluye a las bibliotecas como parte de la infraestructura educativa necesaria para garantizar la satisfacción de los estudiantes y otros grupos beneficiarios. Sin embargo, la norma ISO 9001, por su carácter genérico, sigue siendo la que da una mejor cobertura para garantizar la calidad de los servicios bibliotecarios y como marco para la aplicación de las normas específicas analizadas en este trabajo.

Además de los siete principios de gestión de la calidad, en los que se fundamentan la Norma ISO 9000, en las bibliotecas son aplicables los cuatro principios adicionales que recoge la Norma ISO 21001 para los sistemas de gestión para organizaciones educativas (Guerra Bretaña, Roque González, & Ramos Azcuy, 2020), por lo que puede hablarse de 11 principios de gestión de la calidad en las bibliotecas. Ellos son:

- Enfoque en las necesidades de los usuarios.
- Liderazgo.
- Compromiso de las personas.
- Enfoque a procesos.
- Mejora.
- Toma de decisiones basada en la evidencia.
- Gestión de las relaciones.
- Responsabilidad social.
- Accesibilidad y equidad.
- Conducta ética.
- Seguridad y protección de datos.

La mejora permite lograr de manera ascendente la satisfacción de los usuarios directos y de todas las partes interesadas. Para ello, es importante contar con un conjunto de indicadores de desempeño de las bibliotecas, como los que se establecen en la Norma ISO 11620:2014, que permitan su medición y comparación con períodos anteriores, como forma de evidenciar la mejora si esta ha sido lograda.

Respecto al comportamiento ético, se recuerda los autores que plantean que la gestión de la calidad en las unidades de información “puede verse afectada por los valores intrínsecos de los profesionales y técnicos que realizan la gestión de información en cualquier actividad de servicios, producción o de perfil social” (Martínez Ríos, González Guitián, & Cruz González, 2010, pág. 87). Los aspectos éticos, en este caso, incluyen tanto aquellos relacionados con el tratamiento a los usuarios, como lo relativo al cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos.

La evaluación de las bibliotecas de las IES en Ecuador

Para la acreditación de la calidad de las IES se evalúa cualitativamente si estas cuentan con una biblioteca, “entendida no solo como un conjunto de libros u otro soporte de los textos, sino que incluye el espacio, mobiliario, personal y demás recursos necesarios para que los profesores, estudiantes,

investigadores y demás miembros de la comunidad educativa puedan leer, buscar información y estudiar” (CACES, 2020, pág. 62).

En la Tabla 2 se muestran los criterios establecidos en Ecuador para la evaluación de las bibliotecas en el modelo para la evaluación de externa de universidades y escuelas politécnicas - UEP (CACES, 2019) y el establecido para los institutos superiores técnicos y tecnológicos - ISTT (CACES, 2020). Ambos modelos especifican las evidencias que deben mostrar las IES para la evaluación de

estos elementos y los indicadores cuantitativos que deben ser calculados, a partir de una visita técnica realizada por el personal del CACES antes de la evaluación de los expertos externos. Los indicadores cuantitativos permiten valorar el número de títulos en biblioteca por carrera y el número de espacios en la biblioteca por estudiantes. Este último indicador realiza una ponderación toman en consideración a los estudiantes presenciales y semipresenciales y los espacios que cuentan con acceso a internet y aquellos que no lo tienen.

Tabla 2. Elementos fundamentales para la evaluación de las bibliotecas de las universidades y escuelas politécnicas (UEP) y de los institutos superiores técnicos y tecnológicos (ISTT) de Ecuador.

Evaluación UEP	Evaluación ISTT
<ul style="list-style-type: none"> • La institución aplica normativa y/o procedimientos, aprobados y vigentes, y cuenta con personal especializado, para la gestión técnica de las bibliotecas. • La institución gestiona la conservación y actualización del acervo bibliográfico físico y digital, incluyendo recursos bibliográficos en formatos de accesibilidad universal, y el mejoramiento de los servicios de las bibliotecas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El instituto aplica políticas, normativas o procedimientos institucionalizados, aprobados y vigentes para que la gestión de la biblioteca responda a los requerimientos de profesores y estudiantes. • La biblioteca cuenta con personal con dominio específico en el manejo de la biblioteca.
<ul style="list-style-type: none"> • El acervo bibliográfico físico y digital es coherente con la oferta académica, responde a los requerimientos de la comunidad universitaria, y se complementa con el acceso a bases de datos de publicaciones científicas multidisciplinarias y especializadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El acervo bibliográfico es coherente y suficiente con la oferta académica. Para valorar este elemento se tendrá en cuenta el resultado del cálculo de los indicadores cuantitativos de sustento incluidos en la descripción de este indicador.
<ul style="list-style-type: none"> • Las bibliotecas físicas cuentan con estaciones de trabajo individuales y colectivas, conectividad a internet, conexiones eléctricas, iluminación y ambiente apropiados para el estudio y con condiciones de accesibilidad universal. 	<ul style="list-style-type: none"> • La biblioteca física cuenta con espacios de trabajo, individuales y colectivos, conectividad a internet, conexiones eléctricas, iluminación y ambientes apropiados para el estudio.
<ul style="list-style-type: none"> • Las bibliotecas cuentan con un sistema informático de gestión, que facilita el acceso remoto al catálogo y recursos bibliográficos y permite el seguimiento del uso de los recursos bibliográficos físicos y digitales. 	<ul style="list-style-type: none"> • La biblioteca cuenta con un sistema informático específico que facilita el acceso al acervo bibliográfico y permite el seguimiento del uso de los recursos bibliográficos físicos, digitales o ambos.

Como puede observarse los indicadores para la gestión de las bibliotecas establecen la necesidad de contar con políticas y procedimientos de trabajo documentados, así como personal especializado capacitado, lo cual puede realizarse en el marco de los sistemas de gestión de la calidad y de gestión documental establecidos en las normas de las familias ISO 9000 e ISO 303000.

Los criterios técnicos respecto a las operaciones, el espacio y los sistemas informáticos son cubiertos por las normas internacionales analizadas en este trabajo, si bien ellas no obligan a contar con un sistema determinado.

Conclusiones

Las normas ISO relacionadas con la gestión de las bibliotecas y otras más generales que abordan la gestión de los documentos ayudan a implementar sistemas de gestión que pueden contribuir a la eficacia y la eficiencia de los servicios bibliotecarios, a partir de contemplar tanto los aspectos estratégicos como los operativos en la gestión de estas instituciones. Específicamente, en las bibliotecas pertenecientes a las IES de Ecuador, estas normas facilitan el entendimiento de los indicadores cualitativos y cuantitativos requeridos para responder

a los requerimientos de la comunidad académica, a partir de contar con instalaciones apropiadas, con un acervo bibliográfico físico y digital acorde a la oferta académica y con un eficaz sistema informático para la realización y seguimiento de sus actividades. ■

Referencias bibliográficas

- Arriola Navarrete, O. (2017). Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI): entorno dinámico de servicios. *Bibliotecas y archivos: Órgano de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía*, 2(4), 16-29.
- Ávila Barrientos, E. (2016). Aplicaciones bibliotecológicas para el acceso abierto a la información científica en el entorno digital. *E-Ciencias de la Información*, 6(2). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5575966.pdf>
- Balagué Mola, N. (2007). El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de instituciones de educación superior. *Textos universitarios de biblioteconomía i documentación*, 9. Recuperado de <http://www.ub.edu/biblio>
- Biblioteca Nacional de España. (2014). 3ª edición de la norma ISO 11620:2014 sobre Indicadores de rendimiento para bibliotecas. Recuperado de http://www.bne.es/es/AreaPrensa/noticias2014/0626_ISOIndicadores.html
- Bustelo Ruesta, C. (2019). Novedades en UNE ISO 30301 (2019). Sistemas de gestión para los documentos. *Requisitos. Mé todos de Información*, 10(19), 28-34.
- CACES. (2018). *Política de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas en el marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior*. Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Recuperado de https://www.caces.gob.ec/documents/20143/133636/RESOLUCI%C3%93N+No.117-SE-01_CEAACES-2018.pdf
- CACES. (2019). *Modelo de evaluación externa de universidades y escuelas politécnicas*. Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Recuperado de <https://www.caces.gob.ec/institucional/>
- CACES. (2020). *Modelo de evaluación institucional para los institutos superiores técnicos y tecnológicos en proceso de acreditación*. Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Recuperado de <http://www.caces.gob.ec/879-2/>
- Concepción Macías, M., & Mendoza Moreira, F. (2016). Desafíos del sistema de educación superior en Ecuador para la era de la complejidad. *Foro Educativo*, 26, 89-114.
- Cuesta Rodríguez, F., Montiel Valdés, A., Cano Inclán, A., Cabrera Morales, I., & Patiño Díaz, J. (2014). Instrumento para medir los Servicios Bibliotecarios en la Educación Superior. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 82-93.
- de Gaminda Inda, I., Martínez-Hervás, I., & Yúfera Rodríguez, B. (2014). *Indicadores de calidad. XV Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud, BiblioSalud2014*, (págs. 107-115).
- de la Mano González, M., Albelda Esteban, B., Pérez Morillo, M., & Romero Garuz, S. (2014). *Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: la normativa internacional ISO*. Madrid: AENOR Ediciones.
- Fernández-Molina, J. C., Pérez-Pulido, M., & Herrera-Morillas, J. L. (2018). Acerca de las cartas de servicios de bibliotecas públicas españolas: un análisis de la información sobre los derechos de autor. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 14(2), 103-123.
- Findlay, C. (2018). Crunch Time: The revised ISO 15489 and the future of recordkeeping. *Reflections' in Archives and Manuscripts*, 46(2), 222-226. Recuperado de <https://cassiefindlay.com/2018/03/12/crunch-time-the-revised-iso-15489-and-the-future-of-recordkeeping/>
- Gasiorowski-Denis, E. (2016). *Records management in the digital age*. Recuperado de <https://www.iso.org/news/2016/04/Ref2072.html>
- Giménez Chornet, V. (2013). UNE-ISO 16175 sobre gestión de documentos en oficinas electrónicas: alcance y limitaciones. *El profesional de la información*, 22(5), 455-458.
- Giménez Chornet, V. (2015). Normas ISO para la gestión de los documentos electrónicos: buenas prácticas para la gestión documental en las empresas. *Fuentes. Revista de la Biblioteca y Archivo Histórico de la Asamblea Legislativa Plurinacional*, 9, 7-16.
- González Guitián, M. V., & Molina Piñeiro, M. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *ACIMED*. 18(2). Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n2/aci02808>
- Guerra Breñaña, R. M., & Meizoso Valdés, M. C. (2019). *Gestión de la calidad conceptos, modelos y herramientas* (2da. ed.). La Habana: Editorial UH.
- Guerra Breñaña, R. M., Meizoso Valdés, M. C., & Roque González, R. (2015). Normatización y aplicación de los principios de gestión de la calidad en la actividad archivística. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 14(4), 527-535.
- Guerra Breñaña, R. M., Roque González, R., & Ramos Azcuy, F. (2020). Aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico. *Educación Médica Superior*, 34(1), e2050.
- ISO. (2015a). *Norma ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario*. Ginebra: Organización Internacional de Normalización (ISO).
- ISO. (2015b). *Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos*. Ginebra: Organización Internacional de Normalización (ISO).
- ISO. (2018). *Norma ISO 21001: 2018 Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas – Requisitos con orientación para su uso*. Ginebra: Organización Internacional de Normalización (ISO).
- ISO TC46/SC11- *Archives/records management. (2012). Relationship between the ISO 30300 series of standards and other products of ISO/TC 46/SC 11:Records processes and controls*. Geneva: International Organization for Standardization.
- Keeling Álvarez, M., González Martínez, M. C., Mena Torres, M. E., & Santovenia Díaz, J. R. (2016). El Sistema de Información para la Educación en los procesos de evaluación y acreditación de instituciones educativas. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 12(2), 281-285.
- Llansó Sanjuán, J. (2009). La Norma UNE-ISO 15489-1 y 2. Análisis y contenido / Aplicación de la norma. *Arche-e. Rev. Andaluza de Archivos*, 1-17.

Martínez Ríos, M. A., González Guitián, M. V., & Cruz González, Y. S. (2010). El comportamiento ético (CE) y los niveles de satisfacción (NS) de los clientes, un caso de estudio. *Anales*, 6(6), 87-94.

Melo, L. B., Sanches, T., Matos, G., & Torres, P. (2019). Assessing the impact of academic library spaces on users' behaviour with the ISO16439:2014(E). *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 6(3), 467-478.

Nieves Lahaba, Y. R. (2019). Identificación de normas y directrices para bibliotecas:

las unidades de información. *Investigación Bibliotecológica*, 33(78), 81-103.

Orozco Inca, E. E., Jaya Escobar, A. I., Ramos Azcuy, F. J., & Guerra Breñaña, R. M. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Revista Cubana Educación Médica Superior*, 34(2), e2268.

Pinto Molina, M., & Suárez, J. M. (1999). Recursos informativos sobre gestión de calidad en bibliotecas y centros de docu-

mentación. *Revista General de Información y Documentación*, 9(1), 217-273.

Pinto Molina, M., Balague, N., & Anglada, L. (2007). Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. *Revista Española de Documentación Científica*, 30(3), 364-383.

Renard, P. (2007). ISO 2789 and ISO 11620: Short Presentation of Standards as Reference Documents in an Assessment Process. *LIBER Quarterly*, 17((3-4)), 1-6.