

Reseña de Libros

La obra en cuestión se analizó desde la perspectiva y los principios básicos generales del pensamiento sistémico, entendido como el cuerpo de conocimientos y herramientas que se han desarrollado para que los patrones totales resulten más claros, y para ayudarnos a modificarlos con base en la denominada quinta disciplina, porque es la piedra angular conceptual de las cinco disciplinas de aprendizaje y del modo en que una organización inteligente piensa acerca del mundo. Este pensamiento se basa en contemplar el todo, no cada elemento individual de un sistema. Desde esta perspectiva, un sistema de gestión de la calidad - entendiendo como sistema a la biblioteca *per se* - como lo menciona el autor de la obra es, "la forma de trabajar mediante la cual la biblioteca, asegurará que se identifican y satisfacen las necesidades de los usuarios, planificando, manteniendo y mejorando el desempeño de sus procesos de manera eficaz y eficiente, con el objeto de lograr ventajas competitivas"¹

El propósito de la obra es interpretar y explicar de manera general las normas ISO 9001:2000 tomando en consideración los aspectos más relevantes e importantes que así considera el autor dentro del ámbito de la administración de bibliotecas, destacando: el papel que deberá asumir el bibliotecario dentro de la implementación del sistema de gestión de calidad, los requisitos mínimos generales para la implementación del mismo, los propios sistemas de gestión de calidad, la responsabilidad de la dirección en todo el proceso que conlleva la gestión, la importancia de la gestión de recursos de toda índole, la descripción de cómo realizar el producto, y finalmente, la medición análisis y mejora en el entorno de las bibliotecas y cómo obtener, a través de la implementación y puesta en marcha de la Gestión de la Calidad el "Certificado de Calidad" de nuestras bibliotecas.

Se integra por un prólogo, una introducción, 11 rubros y cinco apartados que puntualizan el cuarto capítulo de la norma ISO 9001, en donde al autor interpreta y yuxtapone desde la perspectiva bibliotecológica las normas en cuestión y la posible aplicación dentro de una unidad de información (biblioteca). Finaliza con 5 anexos y las obras consultadas.

Considero que su estructura no intenta convertirse en un manual de las normas; más bien intenta reflejar las experiencias, motivaciones y aplicaciones dentro de la biblioteca y fuera de ella. Se enfatizan las ventajas de la norma-



MORENO JIMÉNEZ, Daniel. Interpretación de la norma ISO 9001:2000 para obtener la certificación de calidad en bibliotecas. México: Colegio Nacional de Bibliotecarios: Universidad del Valle de México: *Library Outsourcing Service*, 2005. 158 p.

¹ Pág. 5

lización y la certificación de la calidad, y al final se incluyen cinco anexos que tienen como intención la definición, adaptación y aplicación de formularios a seguir para implementar íntegramente el Sistema de Gestión de Calidad.

Dentro de las aportaciones de la obra encontramos que, entre las normas publicadas por la ISO, la más famosa internacionalmente es la familia de Normas ISO 9000. Este conjunto de normas refiere la manera de llevar a cabo la implementación y puesta en marcha de la Gestión de la Calidad y el armado de los correspondientes sistemas de calidad y mejora continua en una organización. En esta línea se ha utilizado en el presente trabajo la norma ISO 9001: 2000.

Así la versión 2000 de esta serie de normas ha sido liberada enfatizando su capacidad de ser aplicable también a organizaciones de servicios (bibliotecas); de ese modo se busca disminuir la necesidad de confección de normas aclaratorias específicas por ramo de actividad, como sería el caso de las instituciones dedicadas a la educación y la prestación de servicios de información.

Desde la perspectiva sistémica y de la quinta disciplina resulta evidente que todos los trabajos realizados nos deberían llevar a conclusiones generales o particulares o incluso reflexiones finales. Supongo y cavilo que es imprescindible que en la metodología de todo tipo de trabajo se inicie con la introducción del mismo, se establezca un cuerpo de rubros y/o capítulos que dan forma y consistencia a la obra y, finalmente, se deberían presentar las reflexiones a lugar, situación que extrañé al leer este trabajo. Es necesario remarcar que dicha observación es con la finalidad de ver enriquecida esta publicación en futuras ediciones, que juzgo, permitirán confirmar y cotejar la experiencia de la aplicación de las normas en cuestión. ✍

Jesús Francisco García Pérez

Instituto de Investigaciones Sociales

UNAM

