

UNS	Manual de Calidad		
BIBLIOTECA CENTRAL	Fecha 16/06/2014	MC.08	Hoja 1 de17

MANUAL DE CALIDAD

Biblioteca Central
Profesor Nicolás Matijevic
Universidad Nacional del Sur

JUNIO 2014 - REV: 08

Aprobó: Víctor Ferracutti

UNS BIBLIOTECA CENTRAL	Manual de Calidad		
	Fecha 16/06/2014	MC.08	Hoja 2 de 17

SECCIONES
I) Introducción a la organización / Historia de la Biblioteca Central
II) Alcance / Organización / Responsabilidades
III) Esquema de interacción de procesos / Exclusiones.
IV) Sistema de gestión de la calidad
Manual de Calidad Control de la documentación y los datos Control de los registros de la calidad
V) Responsabilidad de la dirección
Foco en el usuario e integración institucional Política de la calidad Objetivos del SGC Representante de la dirección Revisión por la dirección
VI) Gestión de los recursos
Provisión de recursos Perfiles de puesto y capacitación del personal Infraestructura Ambiente de trabajo
VII) Realización del producto
Planificación y realización de los servicios y producto Procesos relacionados con los usuarios Diseño y desarrollo de software para gestión de material bibliográfico (CAMPI) Gestión de Compras Control de la prestación del servicio y producción del software Validación de los procesos de producción y prestación del servicio Identificación y trazabilidad Propiedad del cliente Preservación del producto Control de los equipos electrónicos de resguardo de material
VIII) Medición, análisis y mejora
Satisfacción de cliente Auditorías internas Auditores internos Seguimiento y medición de los procesos y productos Tratamiento de producto no conforme Análisis de los datos Acciones correctivas Acciones preventivas Mejora Continua
IX) ANEXOS : I - Política de la calidad BC - UNS
II – Esquema de interacción de procesos
III – ICA003 Mapa de Procesos e Interrelaciones
IV – ICA007 Organigrama de la Biblioteca Central

UNS BIBLIOTECA CENTRAL	Manual de Calidad		
	Fecha 16/06/2014	MC.08	Hoja 3 de 17

Sección I:

Introducción a la organización / Historia de la BC

La Biblioteca Central de la UNS define su Misión y Valores (o Principios) de la siguiente manera:

I.1) Misión de la Biblioteca

La misión de la Biblioteca Central “Profesor Nicolás Matijevic” de la Universidad Nacional del Sur (UNS) es gestionar servicios de información y documentación pertinentes para el proceso de enseñanza / aprendizaje tal de satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria (docentes, investigadores, alumnos y personal no docente de la UNS). Estos servicios incluyen la preservación y difusión de la producción científica y académica de la UNS, tal que la sociedad pueda beneficiarse de los conocimientos generados y desarrollados.

I.2) Principios de Nuestra Organización

La Biblioteca Central busca profundizar su integración en la comunidad universitaria, acompañando la misión de la UNS, cuyo propósito es la educación superior en todos sus niveles; la adopción, generación y desarrollo de conocimientos; el avance de las ciencias, la tecnología y las artes, y la diseminación de esos conocimientos en beneficio de la comunidad que la sostiene. Esto se logra a través de la:

- Formación de profesionales capacitados y éticamente responsables, comprometidos con la sociedad y su desarrollo sustentable, priorizando la gratuidad y la equidad en el acceso a la enseñanza.
- Realización de actividades de investigación para contribuir al avance del conocimiento en todos los campos de las ciencias, las tecnologías y las artes.
- Realización de actividades de extensión para que la sociedad pueda beneficiarse de tales conocimientos.
- Utilización de las capacidades para lograr el desarrollo humano, promoviendo el crecimiento individual, social, económico, cultural, científico, tecnológico e institucional.

Para ello, la Biblioteca Central adhiere a los valores de la UNS, definidos en su Plan Estratégico, entre ellos:

- El pluralismo, la independencia intelectual y la libertad de pensamiento y expresión;
- La solidaridad y el respeto a la diversidad cultural;
- El compromiso pleno con los derechos humanos a través de su respeto y promoción;
- La justicia, la equidad social y la educación inclusiva a fin de garantizar una efectiva igualdad de oportunidades;
- La cultura del trabajo basada en el esfuerzo y la responsabilidad;
- El sentido de pertenencia social y el respeto al patrimonio de la comunidad;
- El pleno respeto de la forma democrática de gobierno y de los procedimientos que promuevan el fortalecimiento institucional;
- La ética profesional, académica y científica;
- El manejo responsable de los recursos que la sociedad le confiere.

En cada aspecto mencionado, la BC buscará realizar la tarea que le compete, orientando su accionar, mediante una gestión de puertas abiertas, al libre intercambio de pensamiento, colaboración recíproca y búsqueda de soluciones. El respeto por las opiniones divergentes será fundamental para generar un estimulante y creativo ambiente de trabajo.

La Biblioteca Central se hace eco y reacciona favorablemente a las demandas que traen los usuarios y que han impulsado un intensivo uso de las tecnologías de la información y la comunicación. En este marco, la formación profesional, las habilidades y destrezas del personal que trabaja en la BC y los procesos que se llevan adelante se

UNS	Manual de Calidad		
BIBLIOTECA CENTRAL	Fecha 16/06/2014	MC.08	Hoja 4 de 17

encuentran en revisión y actualización permanente. La BC se compromete a mantener renovado compromiso hacia la satisfacción de los usuarios.

I.3) Historia de la Biblioteca Central

La UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR fue creada sobre la base del Instituto Tecnológico Argentino en el año 1956 con las carreras de Ingeniería Civil, Ingeniería Industrial e Ingeniería Química y Bioquímica con la idea de ser una Universidad eminentemente orientada a disciplinas tecnológicas. Años después se sumaron las carreras de las Humanidades y Ciencias Sociales, además de Geología, Física, Matemática, Agronomía, Economía, Ciencias de la Administración, Derecho y Ciencias de la Salud. En la actualidad cuenta con treinta y nueve carreras, más los ciclos de especialización docente.

LA BIBLIOTECA CENTRAL comienza sus actividades en el año 1956, con un acervo básico consistente en 7.774 piezas bibliográficas, originado en la Biblioteca del Instituto Tecnológico del Sur.

Su primer director fue el Prof. Nicolás Matijevic. Su gestión se caracterizó por la realización de excelentes trabajos de recopilación bibliográfica, entre ellos la Biblioteca Patagónica -obras de autores patagónicos y/o sobre la Patagonia. En los primeros diez años de existencia forma una colección de alta calidad científica, reuniendo 40.160 piezas bibliográficas, sin contar los volúmenes de revistas.

Es considerada una unidad de información y documentación, orientada a la prestación de servicios específicamente dirigidos a los alumnos de los primeros años de todas las carreras y hasta los estudios avanzados (docencia, posgrado e investigación) de aquellas disciplinas que no dispongan de una unidad de información especializada.

A la gestión de Matijevic siguió la del Lic. Atilio Peralta, que se caracterizó por el énfasis en el registro bibliográfico en computadoras, logrando completar la carga de la base de datos de los casi 100.000 libros de la biblioteca. Las bibliotecas departamentales -especializadas, pre-universitaria y de posgrados- manejan sus colecciones en forma independiente y trabajan con la Biblioteca Central hacia la constitución formal de un Sistema Integrado de Bibliotecas.

En su condición de biblioteca pública (creada y mantenida con fondos públicos) la BC presta un servicio abierto a la comunidad. Contra presentación de un documento, todo material puede consultarse en la Sala de Lectura y/o retirarse a domicilio en el horario en que la BC permanece abierta.

El material, en sus diversos formatos, es adquirido por los distintos Departamentos o por la Biblioteca Central. Además del material mencionado, la BC cuenta con una Hemeroteca Técnica de publicaciones pertenecientes al área de la ciencia y la tecnología.

Merece destacarse en párrafo aparte su Centro de Documentación Bibliotecológica (CDB), creado en el año 1962 y que desarrolló un extenso trabajo de repercusión nacional en el campo bibliotecológico. El CDB está formado por una biblioteca con 2.300 volúmenes y una colección de 50 títulos de revistas especializadas en bibliotecología. Algunas de sus obras son únicas en el país y por su importancia son de inapreciable valor consultivo para instituciones similares. En los tres primeros años de existencia se realizó un inventario de la producción bibliotecológica Argentina (Bibliografía Bibliotecológica Argentina), como así también un censo de los recursos humanos dedicados al quehacer bibliotecario (Quien es Quien en la Bibliotecología Argentina).

A partir del año 1997 asume la dirección de la Biblioteca Central el Mg. Luis Herrera. Durante su gestión se implementaron sucesivos cambios concentrados en la accesibilidad a los recursos de información, comenzando a funcionar como biblioteca de acceso directo a la estantería, desde 1999. También ha comenzado el camino de volcar todos los recursos de información para ofrecerlos mediante un Portal, utilizando tecnología web, caracterizándose por los distintos aspectos de la digitalización de la información, entre lo más destacado, la edición electrónica de diez títulos de revistas científicas y las tesis de posgrado de la UNS.

Desde mayo de 2014 el director de la Biblioteca Central es el Mg. Victor Ferracutti.

UNS BIBLIOTECA CENTRAL	Manual de Calidad		
	Fecha 16/06/2014	MC.08	Hoja 5 de 17

Sección II:

Alcance / Organización / Responsabilidades

II.1) Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Este manual describe los requerimientos aplicables a la organización para:

- a) **SERVICIO DE PRÉSTAMO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.**
- b) **DISEÑO Y DESARROLLO DE SOFTWARE DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE CÓDIGO ABIERTO DE GESTIÓN BIBLIOTECARIA.**
- c) **BÚSQUEDA, COMERCIALIZACIÓN Y DISEMINACIÓN DE MATERIAL CIENTÍFICO Y TÉCNICO.**

II.2) Organización de la BC-UNS

La Biblioteca Central es una dependencia de la Universidad Nacional del Sur, ubicada geográficamente en el edificio de Alem 1253, que está organizada por áreas (o departamentos) denominadas: Dirección, Administración, Procesos Técnicos, Referencia y Hemeroteca Técnica, Servicios al Usuario, Sistemas.

Las tareas de Calidad son desarrolladas por un agente que cumple además funciones en Servicios al usuario.

Ver Anexo IV: Organigrama de la Biblioteca Central

II.3) Responsabilidades

Administración (AD)

Gestión de compras según normativa interna de UNS. Gestión de Inventarios del material bibliográfico. Mantenimiento de Infraestructura. Gestión de Caja Chica de BC. Calificación de proveedores. Manejo de información relacionada con RRHH.

Calidad (CA)

Seguimiento de No Conformidades, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Oportunidades de Mejora. Auditorías Internas. Control de Calidad del servicio. Capacitación del personal. Control de Documentos y Registros. Evaluación Satisfacción del Usuario.

Dirección (DI)

Definición de Políticas y Objetivos. Manual de Calidad. Definición de Representante de la Dirección. Revisión de la Dirección. Perfiles de Puesto y Evaluación. Comunicación. Planeamiento y Aseguramiento de los Recursos necesarios. Seguimiento de Indicadores. Desarrollo de proyectos propios. Coordinación con Bibliotecas Especializadas.

Procesos Técnicos (PR)

Control de material bibliográfico. Clasificación. Catalogación. Catalogación de Tesis. Gestión del catálogo de autoridades. Preparación del material para el préstamo. Mantenimiento de bases de datos bibliográficas. Supervisión del catálogo colectivo de publicaciones periódicas.

Referencia y Hemeroteca Técnica (RE)

Atención al público. Recepción, circulación y distribución de documentación. Hemeroteca técnica: orden, control y mantenimiento de publicaciones. IRAM: centro de ventas y difusión. Capacitación a usuarios. Comunicación y Difusión de la BC.

UNS	Manual de Calidad		
BIBLIOTECA CENTRAL	Fecha 16/06/2014	MC.08	Hoja 6 de17

Servicios al usuario (SE)

Orden de material bibliográfico. Revisión de estanterías. Capacitación a usuarios. Encuadernación y restauración de libros. Registro fotográfico para credenciales. Préstamos y devolución de material bibliográfico. Reclamos de libros vencidos. Asignación del personal en atención al público. Gestión de suspensiones. Renovación especial a docentes. Préstamos virtuales.

Sistemas (SI)

Actualización del sistema CARPC. iUNS (Credenciales). Soporte técnico hardware y software. Sitio web BC. Administración de servidores. Digitalización de publicaciones periódicas. Sistema de Gestión bibliotecaria CamPI. Diseño y desarrollo de software CamPI. Sistema de Gestión de peticiones (Ticketsbc)

COPIA CONTROLADA

UNS	Manual de Calidad		
BIBLIOTECA CENTRAL	Fecha 16/06/2014	MC.08	Hoja 7 de17

Sección III: **Esquema de interacción de procesos y Exclusiones.**

III.1) Esquema de interacción de procesos

Ver Anexos - II y III

III.2) Listado de procesos por Áreas o Departamentos

Ref: (1) Nivel 1 - Proceso principal
(2) Nivel 2 –Proceso/Actividad de apoyo

PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN

- GESTIÓN DE RRHH (2)
- CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES (2)
- COMPRAS (2)
- GESTIÓN DE RECURSOS PROPIOS BC (2)

PROCESOS DE DIRECCIÓN

- REVISIONES POR LA DIRECCIÓN (2)
- SEGUIMIENTO DE INDICADORES (2)
- GESTIÓN DE RECURSOS (2)
- COORDINACIÓN CON OTRAS BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS (2)
- GESTIÓN DE CAPACITACIONES (2)
- PROYECTOS DE DESARROLLOS PROPIOS (2)
- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA. (2)
- EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL. (2)

PROCESOS DE PROCESOS TÉCNICOS

- MANTENIMIENTO BASE DE DATOS CAMPI (2)
- DONACIONES (2)
- CONTROL, CLASIFICACIÓN, CATALOGACIÓN Y ALTA DE NUEVO MATERIAL (1)

PROCESOS DE SERVICIOS AL USUARIO

- ORDENAMIENTO MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (2)
- REVISIÓN Y CONTROL DE ESTANTERÍAS (1)
- PRÉSTAMOS Y DEVOLUCIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (1)
- PRESERVACIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (2)
- ATENCIÓN AL PÚBLICO(1)

PROCESOS DE SISTEMAS

- DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE CÓDIGO ABIERTO DE GESTIÓN BIBLIOTECARIA CAMPI (1)
- RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN (2)
- CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. (2)

PROCESOS DE REFERENCIA Y HEMEROTECA TÉCNICA

- ATENCIÓN ESPECÍFICA A USUARIOS (1)
- GESTIÓN DE MATERIALES ESPECÍFICOS. (2)
- ORDENAMIENTO DE ESTANTERÍAS. (2)
- COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN (2)
- INFRAESTRUCTURA Y ÁMBITO DE TRABAJO (2)

UNS BIBLIOTECA CENTRAL	Manual de Calidad		
	Fecha 16/06/2014	MC.08	Hoja 8 de17

- BÚSQUEDA, COMERCIALIZACIÓN Y DISEMINACIÓN DE MATERIAL CIENTÍFICO Y TÉCNICO. (1)

PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- AUDITORÍAS INTERNAS (2)
- SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS-ENCUESTAS (2)
- NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA (2)
- ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS (2)
- GESTIÓN DE CAPACITACIONES (2)
- MANTENIMIENTO DE SISTEMA DOCUMENTAL. (2)
- INDICADORES DE GESTIÓN. (2)

COPIA CONTROLADA

UNS BIBLIOTECA CENTRAL	Manual de Calidad		
	Fecha 16/06/2014	MC.08	Hoja 9 de17

III.3) Exclusiones

El Sistema de Gestión de Calidad de la organización tiene la siguiente exclusión de requerimientos:

Requisito 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

La Biblioteca Central de la UNS no utiliza en sus procesos equipos de seguimiento y medición por las características propias de los procesos que realiza.

COPIA CONTROLADA

UNS BIBLIOTECA CENTRAL	Manual de Calidad		
	Fecha 16/06/2014	MC.08	Hoja 10 de 17

Sección IV: Sistema de Gestión de la Calidad

Manual de Calidad.

La organización mantiene este manual de calidad, disponible para toda parte interesada. En éste detalla los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2008, al alcance del sistema, la política de la calidad, la referencia a los documentos vigentes y los procedimientos asociados a cada una de las funciones del aseguramiento de la calidad.

Este manual es revisado y actualizado conforme modificaciones en el SGC. La emisión de este manual es responsabilidad del Director de la BC.

Objetivos de Calidad:

Los Objetivos de Calidad están documentados, son coherentes con la política de calidad, medibles y están establecidos en niveles relevantes de la organización. Se encuentran archivados en los documentos del sistema. Se emiten, revisan y/o actualizan en forma anual. Su cumplimiento también está previsto anualmente.

Control de la documentación y los datos.

La Biblioteca Central (BC) tiene documentadas las actividades necesarias para su organización y mandatarias por el SGC ISO 9001:2008.

La documentación se encuentra armada en tres niveles

NIVEL 1 - Política de la Calidad, Objetivos y Manual de la Calidad.

NIVEL 2 - Procedimientos.

NIVEL 3 - Documentos de apoyo (esquemas, planos, instructivos, registros).

Los documentos son controlados a través de un procedimiento con el fin de garantizar el uso de documentación vigente.

Los documentos que contienen instrucciones modificadas en nuevas revisiones o que dejan de ser aplicables, son identificados de modo de prevenir su uso.

Los documentos mantienen una identificación unívoca en toda la BC, independiente de su ámbito de aplicación.

La BC controla la documentación externa técnica, legal, contractual, etc. a través de la identificación de estos documentos y su incorporación en los respectivos listados de documentación externa.

La organización mantiene backup de los registros electrónicos, sistemas y bases de datos. Estas tareas se encuentran controladas por procedimientos del área de Sistemas.

Control de los registros de la calidad.

Los registros son documentos del SGC que contienen los datos y reciben un tratamiento particular a través de un procedimiento, definiendo para cada uno de ellos:

- a. Identificación.
- b. Modo de archivo y búsqueda.
- c. Tiempo de archivo.
- d. Disposición final.

Documentos asociados:

PCA001 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

ICA001 LISTA DE DOCUMENTOS

PCA002 CONTROL DE LOS REGISTROS

ICA002 LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS

ICA005 CONTROL DE LOS REGISTROS

UNS BIBLIOTECA CENTRAL	Manual de Calidad		
	Fecha 16/06/2014	MC.08	Hoja 11 de 17

Sección V: **Responsabilidad de la dirección**

Foco en el usuario e integración institucional.

La dirección de BC-UNS establece y administra un Sistema de Gestión de la calidad para cumplir con los requisitos de toda la comunidad universitaria y otras partes interesadas, con procesos orientados a satisfacer las demandas de reglamentaciones internas de la institución UNS y los requisitos planteados por los usuarios.

Política de la calidad.

Es definida, emitida y comunicada por la Dirección de la BC-UNS. La misma se revisará, actualizará y/o modificará de acuerdo al compromiso de la BC de mejora continua teniendo en cuenta las necesidades implícitas o explícitas de sus usuarios.

Se aprobará junto al Rector y al Secretario Académico de la Universidad Nacional del Sur.

Objetivos del SGC.

Son definidos, emitidos y comunicados por la Dirección de la BC-UNS. En la elaboración de los mismos participan los jefes/encargados de áreas de la BC. Los mismos son emitidos a intervalos programados - anualmente - y, cuando es necesario, se aplican técnicas estadísticas para su caracterización.

Los Objetivos de la BC son evaluados y revisados en cada Revisión por la Dirección tomando decisiones en función de alcanzar su cumplimiento.

Representante de la dirección.

El responsable de liderar las funciones de la calidad de la organización es definido por el Director de la BC.

Debe asumir la responsabilidad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todos los niveles de la organización

Revisión por la dirección.

Es conducida por el Representante de la Dirección y participan en la misma el Director de la BC y eventualmente en función de los temas tratados jefes de otras áreas o asesores externos, con el fin de evaluar la marcha del SGC, asegurar su conveniencia, eficacia, adecuación y mejora del propio sistema para luego definir acciones.

Se utiliza como testimonio de información para la Revisión:

- Resultados de Auditorias
- Retroalimentación de los usuarios.
- Desempeño de los Procesos y Conformidad del Producto
- Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas.
- Acciones de Seguimiento de Revisiones por la Dirección previa
- Cambios que afectaron al sistema de SGC
- Recomendaciones para la mejora.

Generando resultados de la revisión como:

- Descripción de Acciones Propuestas y Plazos para la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- Acciones de mejora del producto en relación con los requisitos del usuario
- Necesidad de recursos.

Se mantienen registros de los resultados de las revisiones. Las acciones que se desprenden son comunicadas a la organización.

Procedimiento y registro asociado:

PDI030 REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA BC

RDI030 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

UNS	Manual de Calidad		
BIBLIOTECA CENTRAL	Fecha 16/06/2014	MC.08	Hoja 12 de 17

Sección VI: Gestión de los recursos

Provisión de recursos.

La BC define los recursos necesarios para el cumplimiento de los requisitos del SGC a través de la definición y gestión presupuestaria y planificación estratégica. Esta actividad está a cargo de la Dirección.

Perfiles de puesto y capacitación del personal.

La BC tiene identificados las competencias necesarias para los puestos vinculados con el SGC y otorga al personal la capacitación necesaria para las actividades que realiza en orden al cumplimiento de los requerimientos del SGC. Se mantienen los registros de capacitación recibida u otorgada por la BC o subcontratada, como así también de los perfiles de puesto.

Infraestructura.

La BC mantiene la infraestructura que dispone de la UNS para garantizar el cuidado de los materiales bibliográficos, el clima necesario para que los usuarios estén cómodos para desarrollar sus actividades académicas en sus instalaciones, y que reúna las máximas condiciones posibles de protección edilicia para su personal, en el marco de la instalación dada por la UNS para realizar la labor.

Ambiente de trabajo.

En la organización se prioriza un ambiente de trabajo que permita al personal disponer de los medios necesarios y el clima interno para producir una tarea de calidad, una actitud de servicio al usuario y una identificación con la organización y con toda la comunidad universitaria.

COPIA CONTROLADA

UNS BIBLIOTECA CENTRAL	Manual de Calidad		
	Fecha 16/06/2014	MC.08	Hoja 13 de 17

Sección VII: Realización del producto

Planificación y realización del los servicios y producto.

La organización establece procedimientos en las diferentes áreas para controlar los procesos afectados al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

Estos documentos tienen definidos los requerimientos para cada etapa de los servicios y están asociados a los recursos disponibles y necesarios para el cumplimiento en cada etapa de los procesos. Están incluidos los controles automatizados para el seguimiento de los materiales.

Las actividades principales definidas en el alcance del SGC están controladas a través de la información asociada a los registros. También se encuentran controladas las actividades de soporte necesarias para asegurar la calidad de los procesos principales. Éstas se encuentran definidas para cada área de la organización.

Procesos relacionados con los usuarios.

Los requisitos específicos de servicio y materiales se encuentran definidos a lo largo de los procedimientos de la organización. Éstos incluyen los requisitos normativos de la UNS aplicables a cada actividad correspondiente si es necesario, los deberes y derechos de los usuarios, los datos de identificación de cada material bibliográfico y las características asociadas a cada servicio controladas en forma electrónica (por ejemplo: fecha de vencimiento de un préstamo de material).

Se disponen de convenios con otras organizaciones / bibliotecas especializadas / servicios de búsqueda de documentación científica, que tienen definidos los requisitos de uso y administración de las diferentes bases.

Los procedimientos de los sectores incorporan cuando sea requisito aplicable a su actividad, los criterios aplicables para la revisión de solicitudes de los usuarios, analizar el grado de cumplimiento que puede proveer la BC-UNS con los recursos disponibles y comunicar en forma constante el grado de satisfacción y plazos asociados al requerimiento de cada usuario.

La organización dispone de múltiples canales de comunicación con los usuarios y partes interesadas dentro de la institución universitaria y comunidad. Estos canales se encuentran disponibles para la recepción de respuesta de consultas varias, quejas y reclamos.

La BC adhiere a la LEY 11.723 – Régimen Legal de la Propiedad Intelectual cuyo texto está disponible para la consulta de sus usuarios a través de su página web. La BC también participa de los debates sobre el proyecto de REFORMA A LAS LEYES DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DE FOMENTO DEL LIBRO Y LA LECTURA - EXCEPCIONES A FAVOR DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS. En la actualidad, el Movimiento de Acceso Abierto impulsa cambios en la práctica editorial y bibliotecaria. La responsabilidad de la Biblioteca está acotada a proveer la disponibilidad, prestación y recupero de su material bibliográfico.

Diseño y desarrollo de software para gestión de material bibliográfico (CAMPI).

La actividad se controla a través del procedimiento PSI140-Diseño y desarrollo de software CAMPI, aplicable al área de Sistemas. Este documento define y controla las diferentes etapas del proceso de diseño y desarrollo, las responsabilidades por la ejecución, verificación y aprobación de cada diseño, modificaciones, mantenimientos y emisión de nuevas versiones.

Gestión de Compras.

La actividad se realiza bajo diferentes modalidades definidas en los procedimientos correspondientes al área de Administración.

La contratación de servicios y compra de materiales se realiza a proveedores calificados. Existen áreas internas de UNS, fuera de la BC, que proveen servicios y materiales a la organización, que son calificados como proveedores del SGC.

La calificación de los proveedores es realizada por la Dirección, con el consejo de los responsables de área asociados al uso del servicio/material.

UNS BIBLIOTECA CENTRAL	Manual de Calidad		
	Fecha 16/06/2014	MC.08	Hoja 14 de 17

La gestión de compra de material bibliográfico es realizada fuera de la organización, interviniendo la BC en la verificación de los productos comprados y gestionando la información de cada compra. Existen algunos servicios que son tratados de la misma manera.

Control de la prestación del servicio y producción del software.

Las actividades de planificación, realización y control de la prestación de servicios se encuentran definidas en los procedimientos de los sectores de Servicios al Usuario, y de Referencia y Hemeroteca Técnica.

Las actividades de producción y control del software CAMPI se encuentran definidos en los procedimientos del área de Sistemas.

Validación de los procesos de producción y prestación del servicio.

Este requisito no es aplicable al alcance de procesos afectados al Sistema de Gestión de la Calidad (ver sección III.3 Exclusiones). No existe un encuadre dentro de cada uno de los procesos aplicables a la certificación donde la validación sea requisito aplicable.

Identificación y trazabilidad.

Los materiales bibliográficos son identificados y clasificados según normas y estándares internacionales, aplicables a la actividad bibliotecológica, esta actividad se encuentra descrita en los procedimientos específicos del área de Procesos Técnicos.

El seguimiento de los datos de estado de cada material bibliográfico, se encuentra controlado en la mayoría de los casos por registros electrónicos asociados a bases de datos. La identificación de estado de cada material se encuentra definida en los procedimientos del área de Servicios al Usuario.

Propiedad del cliente.

La organización mantiene criterios de preservación de la infraestructura universitaria y materiales bajo su custodia.

Preservación del producto.

Los materiales bibliográficos son almacenados en orden a su tipo, clasificación, requerimiento de preservación y disponibilidad de acceso y consulta, conforme procedimientos aplicables a la actividad del área de Servicios al Usuario.

Control de los equipos electrónicos de resguardo de material.

La BC-UNS tiene al ingreso del subsuelo y al ingreso de Sala de Referencias, equipos controladores de material bibliográfico que son sometidos a tareas de mantenimiento por proveedores calificados.

COPIA
NO
VALIDA

UNS BIBLIOTECA CENTRAL	Manual de Calidad		
	Fecha 16/06/2014	MC.08	Hoja 15 de 17

Sección VIII: **Medición, análisis y mejora**

Satisfacción de cliente.

La BC mide la satisfacción de cliente a través del sistema de encuestas en diferentes modalidades (electrónica, papel). La población encuestada se encuentra en toda la comunidad universitaria.

La evaluación de la encuesta está a cargo de la Dirección.

También mantiene un seguimiento de los reclamos y de volumen de uso de la biblioteca por parte de la comunidad universitaria y otras partes interesadas, el cual caracteriza la inclusión de la BC en el medio académico.

Auditorías internas.

El objeto de estos controles es evaluar el cumplimiento de los requerimientos aplicables a cada instancia de la BC, abarcando sistemas, procesos y actividades, en orden al alcance definido.

Son realizadas a intervalos programados en los diferentes ámbitos de la BC, abarcando la totalidad de los procesos y requerimientos vinculados con el SGC conforme el modelo ISO 9001.

Son llevadas a cabo por auditores internos calificados por la organización.

Los resultados de las auditorías son divulgados en la organización por medio de informes que detallan las no conformidades y oportunidades de mejora detectadas, así como la conformidad de los requisitos.

A su vez, el diagnóstico de cumplimiento de requisitos por medio de una auditoría interna, se origina a través de la planificación y/o las necesidades propias de la BC.

Procedimiento y Registro asociado:
PCA006 AUDITORÍAS INTERNAS
RCA011 INFORME DE AUDITORÍA

Auditores internos.

Los mismos cumplen con los requisitos de formación necesarios para comprender la organización y la adaptación del sistema de gestión de calidad al modelo ISO 9001 a los procesos de la BC.

Se asegura la independencia de las tareas a auditar efectuando el control sobre sectores y/o procesos donde no tienen participación directa.

Nota importante. Para los casos de contratación de auditores externos para llevar a cabo el plan de auditorías, la BC asegura que los mismos cumplen con los criterios de calificación para la provisión del servicio.

Procedimiento asociado:
PCA006 AUDITORÍAS INTERNAS

Seguimiento y medición de los procesos y productos.

La BC mantiene registros de seguimiento de los procesos para caracterizar el nivel de cumplimiento de las disposiciones internas de preservación de movimiento y el volumen de los servicios.

Los controles se encuentran establecidos en procedimientos aplicables a cada área de la BC.

En forma preferencial, los datos de seguimiento de los procesos se gestionan en forma electrónica.

UNS BIBLIOTECA CENTRAL	Manual de Calidad		
	Fecha 16/06/2014	MC.08	Hoja 16 de 17

Tratamiento de producto no conforme.

La BC define la naturaleza del producto no conforme en las diferentes actividades/etapas del servicio. Pueden ser detectadas como existentes y/o potenciales, y estar originadas por:

- a. Incumplimiento de requisitos del sistema.
- b. Prestación del servicio.
- c. Incumplimiento de requisitos de materiales y servicios.
- d. Reclamos de usuarios.
- e. Análisis de encuestas, indicadores, análisis de datos.
- f. Incumplimiento de procedimientos de la BC.

Conforme su origen y el alcance e impacto del evento no conforme, la BC define si el evento es gestionado a través del sistema de registro para el tratamiento de no conformidades.

Los no conformes gestionados a través del registro, tienen asociado un análisis de causa raíz y acciones de disposición, correctivas o preventivas con el fin de tratar la NC y eliminar su repetición y mitigar sus efectos.

Reclamo de usuarios:

Cuando un usuario detecta una No Conformidad y la informa a la Biblioteca, la organización orienta sus recursos con el fin de eliminar o mitigar los efectos inmediatos a través de acciones de disposición. Esto requiere un trabajo conjunto de todos los Departamentos, la Dirección y el seguimiento y control del área de Calidad.

Los materiales no aptos para ser incorporados a los procesos son segregados y se mantienen criterios de identificación para garantizar que no sean utilizados hasta cumplir con los requerimientos y/o su disposición final.

Son mantenidos registros asociados con el tratamiento del producto No Conforme.

Procedimiento asociado:

PCA003 GESTION DE NO CONFORMIDADES.

Análisis de los datos.

La BC aplica técnicas estadísticas para mantener un seguimiento de los indicadores de calidad, encuestas de satisfacción y volúmenes de servicio.

Acciones correctivas.

Son las acciones definidas con el fin de eliminar las causas raíces asociadas a una no conformidad.

Son gestionadas a través de registros donde se define la acción, sus plazos de implementación y los responsables de la organización que deben llevarlas a cabo.

Una vez completada la acción, se debe verificar su efectividad en base a la naturaleza del no conforme y su causa raíz.

Procedimiento asociado:

PCA004 GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS.

Acciones preventivas.

Son las acciones definidas con el fin de prevenir la existencia de una no conformidad efectiva y eliminar sus causas raíces asociadas. Las acciones preventivas también están asociadas a planes de mejora que realiza la BC en el SGC.

Son gestionadas a través de registros donde se define la acción, sus plazos de implementación y los responsables de la organización que deben llevarlas a cabo.

Una vez completada la acción, se debe verificar su efectividad en base a la naturaleza del no conforme y su causa raíz.

UNS BIBLIOTECA CENTRAL	Manual de Calidad		
	Fecha 16/06/2014	MC.08	Hoja 17 de 17

Procedimiento asociado:
PCA004 GESTIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS.

Mejora Continua.

Es liderada en la organización por el representante de la dirección y canalizada a través de cambios y acciones en los procesos, los requerimientos y los servicios con el fin de ser eficientes y garantizar la satisfacción continua de los usuarios.

Las acciones de mejora son documentadas a través de las revisiones por la dirección y el tratamiento de acciones.

COPIA CONTROLADA