



**Biblioteca Central**  
**Universidad Nacional del Sur**  
Septiembre 2013



GESTION  
DE LA CALIDAD

RI-9000-4366



# “Capacidades del Personal en un Sistema de Gestión de la Calidad”

Lic. Patricia Hünicken ([phunicken@uns.edu.ar](mailto:phunicken@uns.edu.ar))  
Bibl. Walter Rivera ([wjrivera@uns.edu.ar](mailto:wjrivera@uns.edu.ar))



VI Jornadas Bibliotecarias del Chubut  
I Jornadas Bibliotecarias de la Patagonia

# Objetivos del Taller

- Describir **perfiles de puestos**
- Relacionar los perfiles de puestos con los **objetivos de la biblioteca**
- Identificar un **plan de capacitación** factible de acuerdo a los perfiles definidos que facilite el logro de los objetivos

# Forma de trabajo

- Haciendo **actividades**
- Individualmente, en grupos pequeños y en grupo grande
- A partir de un **guión propuesto**
- Con la **colaboración** nuestra y de ustedes
- Con una pequeña reflexión sobre un sistema de gestión

# Cronograma

16:00	<b>Presentación</b>
16:10	<b>Objetivos de la biblioteca</b>
16:40	<b>Sistema de gestión</b>
16:55	<b>Perfiles de puesto</b>
17:30	<b>Plan de capacitación</b>
17:50	<b>Cierre y encuesta</b>

# Ejemplo de Objetivo

- En 2013, describir una política de **Gestión de las Colecciones.**

# ACTIVIDAD 1

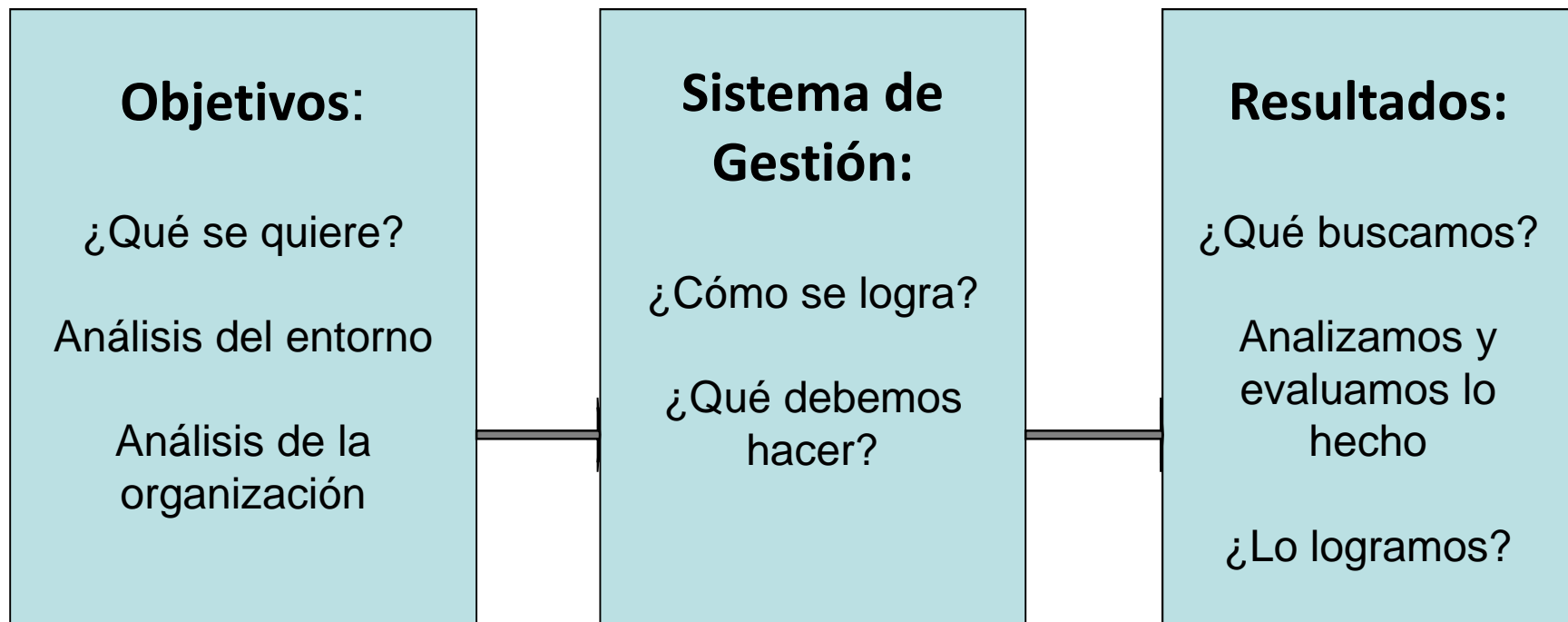
- Describir en el formulario que le entregaremos, 1 OBJETIVO de su Biblioteca para este año 2013.

Esta actividad tiene tiempo asignado de realización (10 minutos)

# ¿Qué es un Sistema de Gestión?

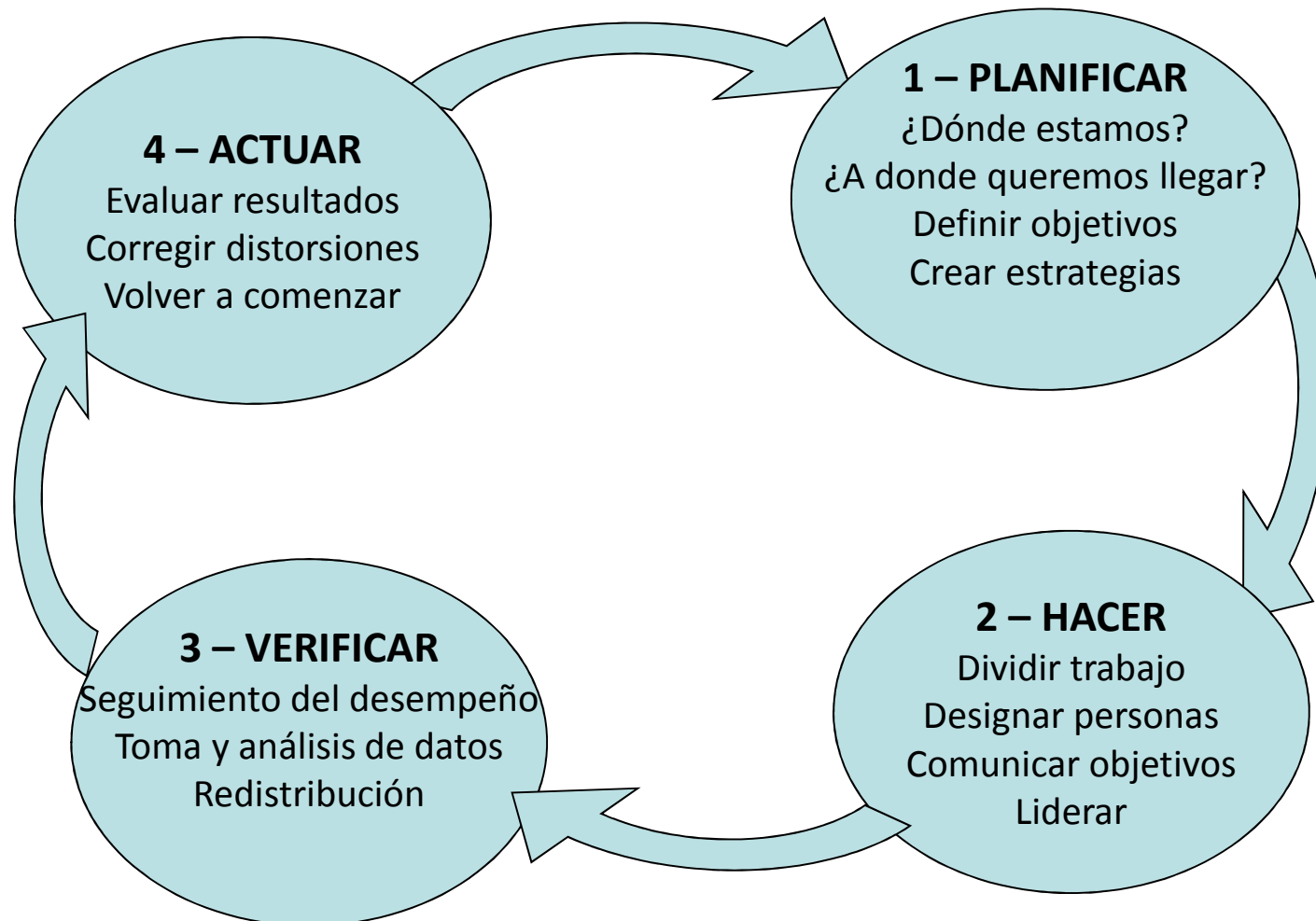
- Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, destinados a dirigir y controlar una organización.
- Herramienta tendiente a indicar el camino para lograr los resultados deseados y la satisfacción de nuestros usuarios.

# El Comienzo: Sistema de Gestión





# Comenzando a girar la rueda

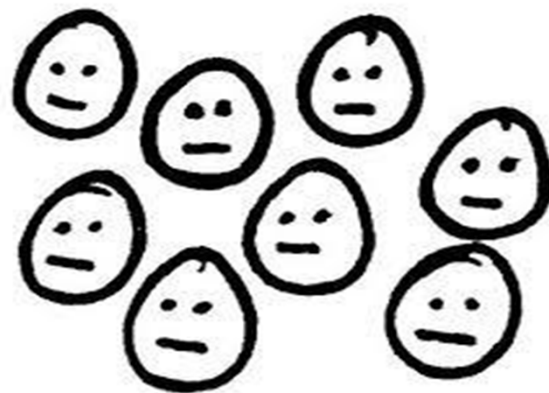


# La Dirección:

- Responsable del Liderazgo.
- Señala adónde se quiere llegar, cómo se va a llegar y qué es lo que espera de su gente.
- Debe crear las condiciones para hacer que la gente participe activamente en el logro de los objetivos de la Biblioteca.

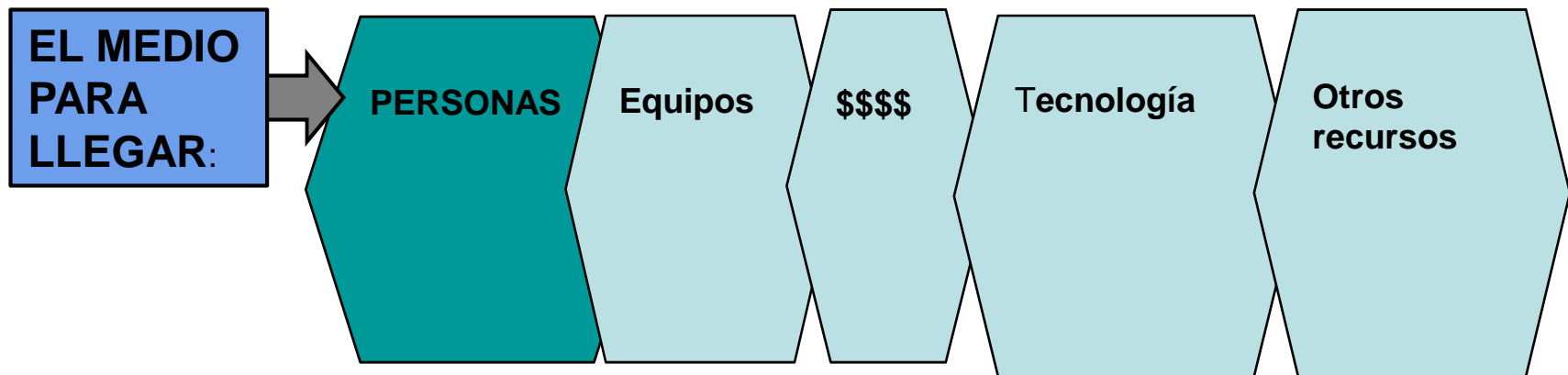
# El Personal

- La gente es **la esencia** de una organización y su involucramiento completo permite el **uso de sus competencias y de su experiencia** en beneficio de la Biblioteca.



# Eficiencia

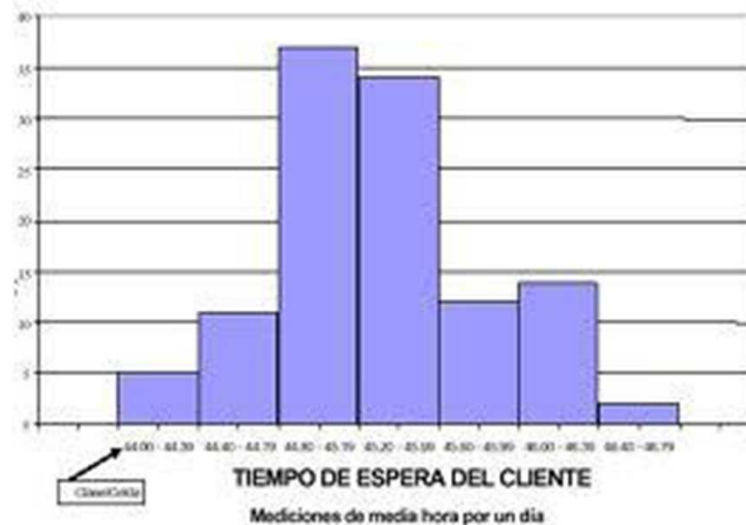
¿Cómo uso los recursos disponibles?



# Eficacia

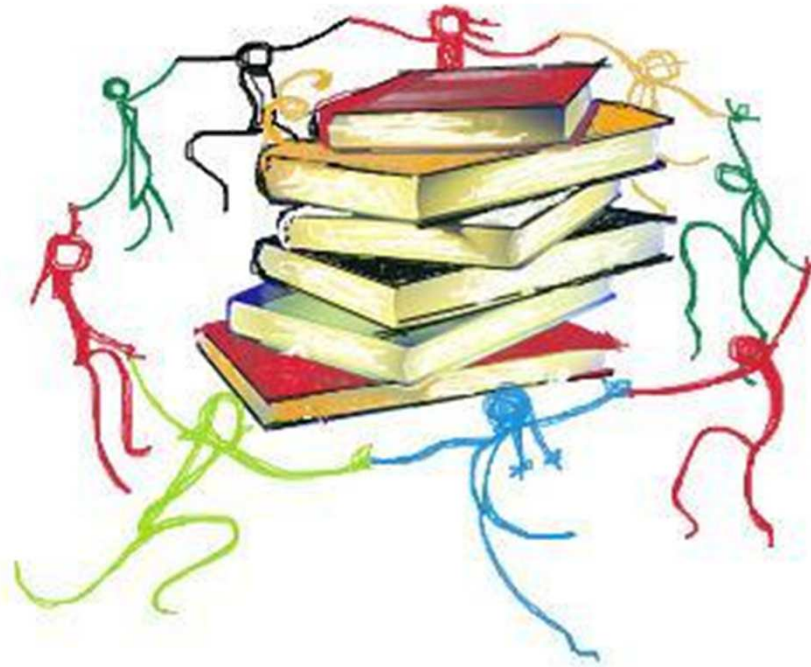
¿Obtuve los Resultados que esperaba?

Medida de obtención de resultados: el fin



# Objetivos y Personas

- Los objetivos de la Biblioteca no siempre coinciden con las metas de las personas que la integran...



# Lo que ayuda:

- Espíritu de equipo
- Perfiles de puesto
- Participación en las decisiones
- Delegación de autoridad
- Creatividad e innovación
- Educación y Capacitación
- Divulgación de información
- Misión y Objetivos compartidos

# Perfiles de Puesto

- Describe y define un puesto en términos de obligaciones, responsabilidades, condiciones de trabajo y especificaciones
- Puede describir:
  - Lo que hace
  - Cuándo lo hace
  - Cómo lo hace
  - Dónde lo hace
  - Por qué lo hace



# Ejemplo de Perfil de Puesto

**PUESTO:** Jefe de Gestión de Colecciones

**EDUCACION:** Título de bibliotecario profesional o formación equivalente. (obligatorio)

**FORMACIÓN Y CONDICIONES PARTICULARES:** Capacidades para la selección, adquisición, evaluación y conservación de las colecciones de la Biblioteca Central. (obligatorio) Conocimiento y experiencia práctica en sistemas automatizados para la gestión bibliotecaria, particularmente CaMPI. (obligatorio). Capacidades para el ordenamiento sistemático según el Sistema de Clasificación Decimal Dewey. (obligatorio)

**EXPERIENCIA:** Al menos 3 (tres) años de experiencia en puestos similares.

**OTROS REQUISITOS:** Idioma inglés: comprensión, lectura. Horario a cumplir: 35 horas semanales.

**TAREAS PRINCIPALES:** Estudiar el movimiento de las colecciones y proponer acciones de expurgo, canje y donación. Colaborar en la incorporación de materiales bibliográficos pertinentes. Asegurar que los materiales bibliográficos se mantengan en condiciones de ser utilizados por los usuarios, registrando el material para restaurar. Colaborar con la atención al público. Supervisar la revisión de estanterías. Realizar formación de usuarios. Diseñar encuestas de satisfacción del usuario y necesidades especiales.

**TAREAS QUE PUEDE REALIZAR SIN AUTORIZACIÓN DE SU JEFE:** Participar en foros de la especialidad y estimular la participación de los compañeros de trabajo. Proponer y/o dirigir reuniones del equipo de trabajo del Departamento.

# ACTIVIDAD 2

- Revisemos y relacionemos
- Realice su Perfil de Puesto
- Su Perfil: ¿de qué manera ayuda a que los objetivos de la Biblioteca se cumplan?

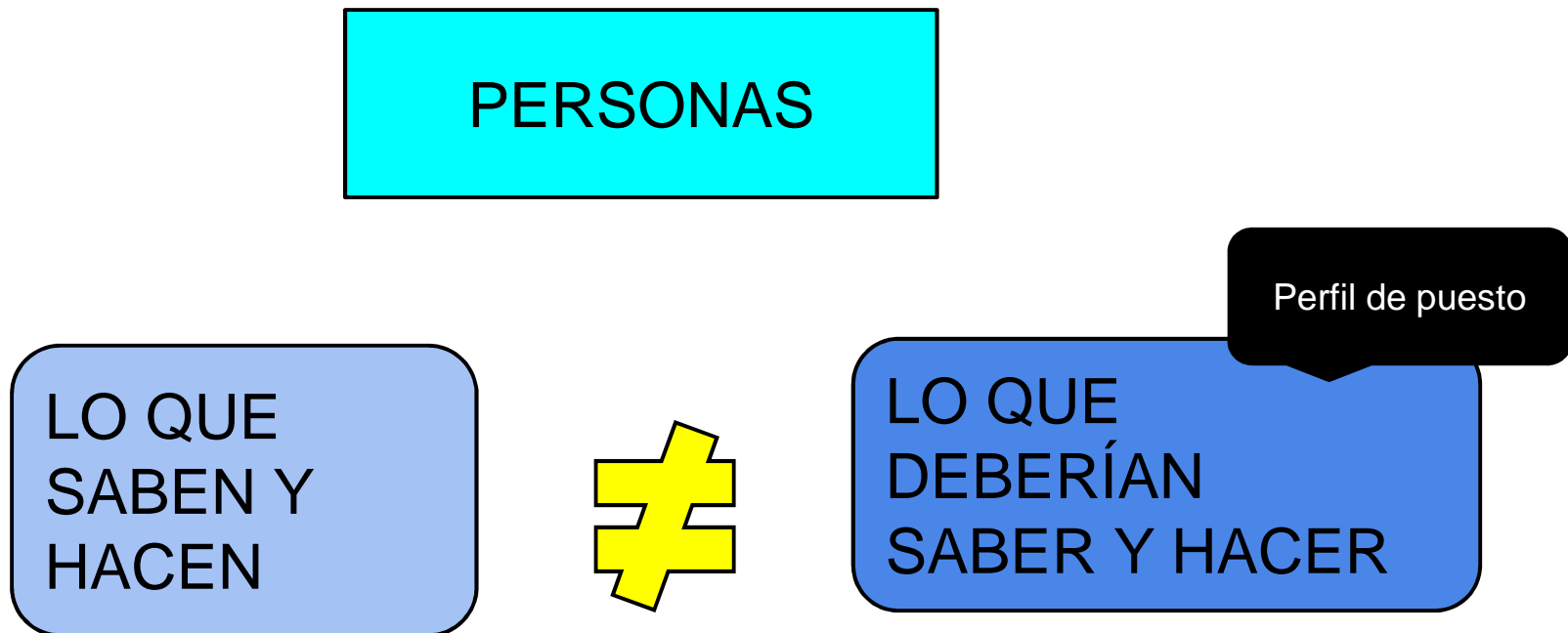
Esta actividad tiene tiempo asignado de realización (30 minutos)

# Las Organizaciones que aprenden

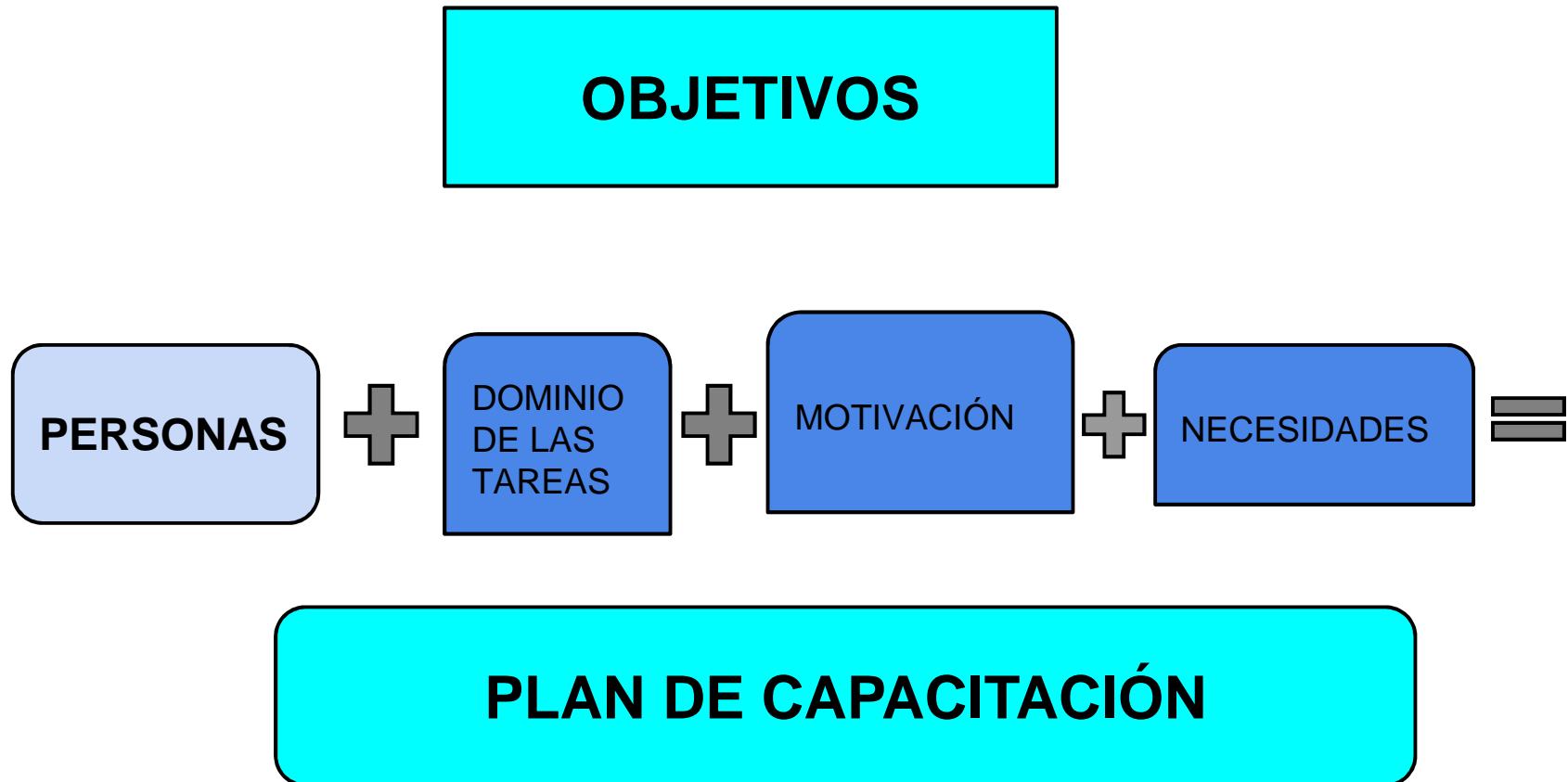
- Aprender es la capacidad de generar cambio por el cambio mismo.
- La esencia del aprendizaje es el cambio en la estructura interna para estar en armonía con el entorno, que se modifica a cada instante.

# Necesidades de Capacitación

Carencias en la preparación profesional de las personas:



# Plan de Capacitación



# Plan de Capacitación

- ¿Quién será capacitado?
- ¿Cómo se capacitará?
- ¿En qué se capacitará?
- ¿Quién lo capacitará?
- ¿Dónde se capacitará?
- ¿Cuándo se capacitará?
- ¿Por qué se capacitará?

# Ejemplo de Plan de Capacitación

AÑO: 2013							
CAPACITACIONES	Duración estimada	ALCANCE					
		Calidad	Dirección	Procesos Técnicos	Referencia	Servicios Al Usuario	Sistemas
DESARROLLO DE COLECCIONES	16 hs.				X	X	
USO DE COLECTORES Y SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIO	4 hs.				X	X	
COMUNICACIÓN EXTERNA	8 hs.				X	X	
SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO	2 hs.	X	X	X	X	X	X
UTILIZACIÓN DE CATÁLOGOS DE PRÓXIMA GENERACIÓN	2 hs.		X	X	X	X	X
USO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	2 hs.	X	X	X	X	X	X
GESTIÓN BASADA EN PROCESOS	16 hs.	X	X	X	X	X	X

# ACTIVIDAD 3

- Teniendo en cuenta los Objetivos de su Biblioteca y los Perfiles de puesto de las personas que trabajan en ella, realice un Plan de Capacitación para el 2013.
- Esta actividad es grupal



# Concluyendo:

Expectativas....

Evaluaciones....

# ¡MUCHAS GRACIAS!

## **Biblioteca Central “Prof. Nicolás Matijevic” Universidad Nacional del Sur**

[bc@uns.edu.ar](mailto:bc@uns.edu.ar)

-

<http://bc.uns.edu.ar>

