

UNS	Manual de Calidad	Emisión: 01/09//2017
BIBLIOTECA CENTRAL	Revisión 14	Página 1 de 13

Manual de Calidad de la Biblioteca Central “Profesor Nicolás Matijevic” de la Universidad Nacional del Sur.

Septiembre 2017. Revisión 14.

Confeccionó y aprobó: Victor Ferracutti, Gabinete Directivo

Tabla de contenidos

Introducción	3
Objetivo	3
Misión.....	3
Valores.....	3
Alcance	3
Enfoques.....	4
Referencias normativas.....	5
Contexto de la organización.....	6
Plan Estratégico.....	6
Las necesidades y expectativas de las partes interesadas	7
Alcance del sistema de gestión de calidad y procesos.....	7
Liderazgo	8
Roles y responsabilidades	9
Planificación	9
Apoyo	10
Operación	10
Evaluación del desempeño	11
Auditorías internas.....	12
Revisiones por la Dirección	12
Mejora	12
Reclamo de usuarios	13
Mejora Continua	13

<p style="text-align: center;">UNS BIBLIOTECA CENTRAL</p>	<p style="text-align: center;">Manual de Calidad Revisión 14</p>	<p style="text-align: right;">Emisión: 01/09//2017 Página 3 de 13</p>
--	--	---

Introducción

Objetivo

El presente documento contiene los requisitos para el sistema de gestión de la calidad (SGC) de la Biblioteca Central “Profesor Nicolás Matijevic” (BC) de la Universidad Nacional del Sur (UNS) de acuerdo a la norma IRAM-ISO 9001:2015 facilitando la inmersión¹ al SGC de la BC UNS.

Las secciones siguientes de Misión, Valores, Alcance y Enfoques conforman la Política de Calidad de la BC UNS de acuerdo al PDI001 PROGRAMA DE CALIDAD – POLÍTICA.

Misión

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.

Valores

La Biblioteca Central “Profesor Nicolás Matijevic” adhiere a los valores de la UNS definidos en su Plan Estratégico, entre los que destaca:

- 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.

Alcance

Con este respaldo institucional, y en cumplimiento de la legislación vigente y las normas universitarias, la Biblioteca Central “Profesor Nicolás Matijevic” brinda a toda su población estudiantil, docente, no docente y graduados un acceso democrático y gratuito al **servicio de préstamo, almacenamiento y gestión de colecciones de recursos bibliográficos impresos y**

¹ De acuerdo a la definición de la RAE: Acción de introducir o introducirse plenamente alguien en un ambiente determinado.

UNS	Manual de Calidad	Emisión: 01/09//2017
BIBLIOTECA CENTRAL	Revisión 14	Página 4 de 13

digitales, el diseño y desarrollo de software de integración de sistemas de código abierto de gestión bibliotecaria y la búsqueda, comercialización y diseminación de material científico y técnico.

Enfoques

La Biblioteca Central “Profesor Nicolás Matijevic”, de acuerdo a la norma IRAM-ISO 9001, centra su actividad en la **satisfacción de los usuarios** a través de la **mejora continua** de los servicios ofrecidos; sosteniendo para dicho propósito los siguientes enfoques:

- Con la **satisfacción de los usuarios**:
 - Cumpliendo los requisitos de los servicios, la normativa de referencia y los aspectos legales vigentes, atentos a las necesidades detectadas.
- Con la **atención al público**:
 - Cultivando elementos de una cultura conducente a proveer soluciones ante requerimientos del usuario y vinculándose en forma permanente y manifiesta.
- Con su **personal**:
 - Promoviendo, en el marco del convenio colectivo de trabajo y a través de instancias de formación, el desarrollo de las siguientes competencias: actitud positiva y proactiva hacia la innovación, capacidad de simplificación y mejora continua, habilidades interpersonales y de comunicación oral y escrita, capacidad de trabajar en equipo, persistencia en el logro de los objetivos definidos, responsabilidad y corrección personal.
- Con su **material bibliográfico**:
 - Manteniendo el buen estado cuidando su aptitud de uso y velando por su disponibilidad.
- Con su **infraestructura**:
 - Cuidando y preservando los bienes e instalaciones de la biblioteca.
 - Trabajando con procesos estables que garantizan su uso.
 - Apoyando su quehacer fuertemente en la aplicación sostenible, planificada y actualizada de las Tecnologías de la Información.
- En su **gestión**:
 - Teniendo un enfoque de mejora continua a través de la orientación a procesos contemplando los riesgos y oportunidades.
 - Sosteniendo plan participativo de comunicación organizacional.
- Con la **comunidad y el ámbito académico**:
 - Manteniendo y fomentando lazos de cooperación con las diversas dependencias de la UNS y todas las entidades referentes del medio.

UNS	Manual de Calidad	Emisión: 01/09//2017
BIBLIOTECA CENTRAL	Revisión 14	Página 5 de 13

Aplicabilidad

La Biblioteca Central “Profesor Nicolás Matijevic” no utiliza equipos de medición que deban ser controlados proporcionar confianza en la validez de los resultados de medición, por lo que el requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones no se aplica a ninguno de los procesos contenidos dentro del alcance de su Sistema de Gestión de Calidad.

Referencias normativas

Las actividades de la Biblioteca Central “Profesor Nicolás Matijevic” se enmarcan dentro de lo establecido por el estatuto de la Universidad Nacional del Sur², de la Ley de Educación Superior N° 24.521³ y de la Ley 11723 (Régimen Legal de la Propiedad Intelectual). En la actualidad, el Movimiento de Acceso Abierto⁴ impulsa cambios en la práctica editorial y bibliotecaria.

Los registros de datos de usuarios requeridos para la provisión adecuada de los servicios (por ej. préstamo de material bibliográfico o el suministro de documentación técnica nacional / internacional) se ajustan a las disposiciones y principios generales relativos a la protección de datos enunciados en la Ley 25.326 de Protección de los Datos Personales⁵.

Respecto de las normas de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente propias de la UNS⁶ se procede en un todo de acuerdo por lo estipulado por el Servicio de Higiene y Seguridad en el Trabajo, que depende orgánicamente de la Secretaria General Técnica y de la Subsecretaría de Infraestructura y Servicios de la UNS y que es un servicio centralizado que presta servicios a los distintos departamentos o dependencias de la institución mayor.

En cuanto a la preservación y difusión de la producción científica y académica de la UNS, las actividades desarrolladas se enmarcan en la Ley 26899 sobre REPOSITARIOS DIGITALES INSTITUCIONALES DE ACCESO ABIERTO⁷ y resolución CSU-824/2014.

Respecto de los diversos trámites administrativos relacionados con el personal, la infraestructura y las adquisiciones, se cumple con:

- Resoluciones del Consejo Superior Universitario y Rectorado;
- Disposiciones emanadas de la Dirección General de Economía y Finanzas de la UNS en el marco de la Ley de Administración Financiera 24.156⁸;
- Disposiciones emanadas de la Dirección General de Personal de la UNS en el marco del decreto N° 1883/91 de Procedimientos Administrativos y ley N° 19.549 de Procedimientos Administrativos⁹;
- Convenio Colectivo de Trabajo para el Sector No Docente de las Instituciones Universitarias Nacionales 366/06.

² Cuyo texto ordenado se encuentra en

http://www.servicios.uns.edu.ar/institucion/conc_nd/docs/material/estatuto_uns.pdf

³ <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/25394/texact.htm>

⁴ https://es.wikipedia.org/wiki/ Acceso_abierto

⁵ <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/64790/norma.htm>

⁶ http://www.servicios.uns.edu.ar/institucion/ver_contenidos.asp?cod_entidad=64&cod_contenido=180

⁷ <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=223459>

⁸ <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/554/texact.htm>

⁹ <http://servicios.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/20000-24999/22363/texact.htm>

<p>UNS BIBLIOTECA CENTRAL</p>	<p>Manual de Calidad Revisión 14</p>	<p>Emisión: 01/09//2017 Página 6 de 13</p>
--	--	--

Contexto de la organización

La Biblioteca Central “Profesor Nicolás Matijevic” es una Dirección dependiente de la Secretaría General Académica de la Universidad Nacional del Sur (UNS), y está ubicada geográficamente en el edificio de Avenida Alem 1253 de la ciudad de Bahía Blanca.

Coexiste dentro de la UNS con bibliotecas especializadas (Ciencias Agrarias, Ciencias de la Administración, Ciencias e Ingeniería de la Computación, Derecho, Economía, Geografía y Turismo, Humanidades, Matemática) y una biblioteca de las Escuelas Medias dependientes de la UNS; con las que conforma una comisión ad hoc de directores de bibliotecas.

También coopera con la biblioteca de la Planta Piloto de Ingeniería Química (PlaPIQui) y otras bibliotecas de la ciudad de Bahía Blanca.

A través de su director, forma parte de la Red Interuniversitaria Argentina de Bibliotecas (RedIAB)¹⁰.

La UNS cuenta con un Área de Coordinación de Auditorías Internas de Calidad (CAIC) dependiente de la Secretaría General de Relaciones Institucionales y Planeamiento y una comisión asesora que compone, entre otros, del Director de la Biblioteca Central (creadas por Resolución CSU 516/2015). La CAIC es responsable de llevar adelante las auditorías internas de las dependencias que lo requieran, y de la formación de los auditores internos.

Tal como puede observarse en el ICA007 ORGANIGRAMA DE LA BC, internamente está organizada por una Dirección, cuatro departamentos (Procesos Técnicos, Sistemas, Servicios al Usuario y Referencia y Hemeroteca Técnica) y dos áreas auxiliares (Calidad y Administración).

El Director junto a los Jefes de Departamento dan cuerpo al Gabinete Directivo que funciona conforme al PDI010 GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES - REUNIÓN DE GABINETE.

Plan Estratégico

La Biblioteca Central “Profesor Nicolás Matijevic” posee un Plan Estratégico (IDI001 Plan Estratégico de la Biblioteca Central de la UNS) que contiene un diagnóstico de la dependencia, ubicado en el contexto institucional y en la coexistencia de bibliotecas especializadas. Los proyectos propuestos contemplan el Plan Estratégico de la UNS y un análisis de escenarios futuros y su factibilidad.

El Plan Estratégico de la Biblioteca Central de la UNS (PE BC UNS) contiene un análisis FODA que resume sus características y situación a modo de diagnóstico, a partir del cual se establecen las acciones necesarias para la mejora del funcionamiento. En su elaboración se ha tenido en cuenta en Plan de Trabajo 2010-2015 existente para la BC, y el Informe de la tercera evaluación externa de la UNS, realizado por la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria.

Se entiende a las **fortalezas** como factores críticos positivos con los que se cuenta, a las **oportunidades** como los aspectos positivos que pueden aprovecharse utilizando las fortalezas, a las **debilidades** como factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir y a las **amenazas** como los aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de los objetivos.

¹⁰ <http://www2.biblio.unlp.edu.ar/jubiuna>

UNS	Manual de Calidad	Emisión: 01/09//2017
BIBLIOTECA CENTRAL	Revisión 14	Página 7 de 13

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Si bien los principales destinatarios de los servicios son los miembros de la comunidad universitaria (alumnos, docentes, investigadores y personal de administración y servicios); también se atiende a demandas de miembros de otras instituciones y vecinos de la ciudad y región.

El análisis de las partes interesadas se encuentra en ICA001 ANALISIS DE LAS PARTES INTERESADAS.

Los servicios prestados por la BC son:

- Préstamo, reserva, renovación y consulta de material impreso
- Acceso a contenidos digitales
- Sala de Lectura (silenciosa y parlante)
- Alfabetización en gestión de la información (formación de usuarios)
- Búsqueda, recuperación y suministro de material científico y documentación técnica nacional e internacional
- Digitalización de publicaciones científicas
- Gestión del Repositorio institucional de la UNS
- Préstamo de proyectores y notebooks
- Confección de credencial universitaria IUNS
- Informe de libre deuda
- Diseño y Desarrollo de Software de Gestión Bibliotecaria (CAMPi)
- Mantenimiento de infraestructura de hardware y software para BC y otras bibliotecas
- Soporte Técnico de software automatizado de bibliotecas de la UNS
- Hosting se sitios Web de bibliotecas y otros
- Mantenimiento del Catálogo Regional de Publicaciones Científicas (CARPC)

Alcance del sistema de gestión de calidad y procesos

El alcance del sistema de gestión de calidad para la BC es:

- *Servicio de préstamo, almacenamiento y gestión de colecciones de recursos bibliográficos impresos y digitales;*
- Diseño y desarrollo de software de integración de sistemas de código abierto de gestión bibliotecaria;
- Búsqueda, comercialización y diseminación de material científico y técnico.

Para proveer los servicios enumerados en la sección anterior dentro del alcance determinado, se establecer los siguientes procesos operativos (se destacan en negritas):

- *Servicio de préstamo, almacenamiento y gestión de colecciones de recursos bibliográficos impresos y digitales:*

Confeccionó y Aprobó: VF, Gabinete Directivo
--

UNS	Manual de Calidad	Emisión: 01/09//2017
BIBLIOTECA CENTRAL	Revisión 14	Página 8 de 13

- **Circulación de material bibliográfico**
- **Confección de credenciales**
- **Gestión de colecciones**
- **Conservación material bibliográfico**
- **Digitalización de publicaciones periódicas**
- **Digitalización de tesis de posgrado**
- **Procesamiento de material bibliográfico**
- Diseño y desarrollo de software de integración de sistemas de código abierto de gestión bibliotecaria:
 - **Diseño y desarrollo de sistemas automatizados para bibliotecas**
 - **Gestión de RI UNS**
- Búsqueda, comercialización y disseminación de material científico y técnico:
 - **Suministro de papers y documentación técnica**
 - **Alfabetización en gestión de información**

En el ICA003 MAPA DE PROCESOS E INTERRELACIONES se ilustran gráficamente los procesos operativos, junto a los de gestión y a los de soporte. Para cada uno de los procesos operativos existe la ficha de proceso correspondiente que incluye el diagrama de proceso, indicadores, forma de cálculo y valor buscado.

Liderazgo

El Director en conjunto con el Gabinete Directivo, dentro de las responsabilidades establecidas en los perfiles de puesto correspondientes, redactan la política de calidad y definen anualmente los objetivos de la calidad y el presupuesto requerido para cubrir las necesidades de recursos detectadas, incluyendo el personal y su formación. Periódicamente analizan la evolución de los indicadores asociados a los objetivos y los procesos con el compromiso de lograr los resultados previstos.

Además, se cuenta con el compromiso de las autoridades superiores para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad. En este sentido, y a través de la Secretaria General Académica y el Rector, se les comunica periódicamente el estado de SGC y los cambios en la Política de SGC. Por otra parte, a través de la Dirección de la BC se participa de diversas comisiones constituidas por el CSU que afectan al mantenimiento del SGC.

Por otra parte, el Director coordina la comisión ad hoc de directores de bibliotecas con el objeto de promover acciones conjuntas para la mejora de diversos procesos bibliotecarios.

En 2014 se elaboró la primera versión del plan estratégico de la BC UNS, que contiene un análisis de escenarios futuros con el objeto de agregar valor a la función bibliotecaria.

En 2016 se inició una revisión del mismo, involucrando al personal de la BC, que resultó en la actualización de la matriz FODA y la actualización y el agregado de proyectos.

UNS	Manual de Calidad	Emisión: 01/09//2017
BIBLIOTECA CENTRAL	Revisión 14	Página 9 de 13

Roles y responsabilidades

Las misiones de cada uno de los departamentos y áreas son:

- **Dirección (DI):** Organizar y dirigir los servicios bibliotecarios centrales de la UNS a través de la definición de políticas y objetivos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad implementado y del Plan Estratégico de la UNS; ejerciendo la representación de la UNS en el área de bibliotecas ante organismos externos y coordinando las actividades de las bibliotecas de la UNS.
- **Procesos Técnicos (PR):** Organizar los procesos de catalogación y clasificación, control de autoridades, control de número de inventario y colaborar en la gestión del repositorio institucional; controlando y supervisando para tal fin al personal a su cargo y coordinando acciones con otros departamentos de la BC y otras bibliotecas de la UNS.
- **Sistemas (SI):** Organizar los procesos de diseño y desarrollo de sistemas automatizados para bibliotecas, infraestructura informática de bibliotecas (conectividad e Internet, servidores y soporte técnico) y colaborar en la confección de credenciales y en la gestión del repositorio institucional; controlando y supervisando para tal fin al personal a su cargo y coordinando acciones con otros departamentos de la BC y otras bibliotecas de la UNS.
- **Servicios al usuario (SE):** Organizar los procesos de circulación de material bibliográfico, gestión de colecciones y colaborar en la confección de credenciales, la gestión del repositorio institucional y en la realización de encuestas de satisfacción de usuarios; controlando y supervisando para tal fin al personal a su cargo y coordinando acciones con otros departamentos de la BC y otras bibliotecas de la UNS.
- **Referencia y Hemeroteca Técnica (RE):** Organizar los procesos de suministro de papers y documentación técnica, Alfabetización en gestión de información, Comunicación organizacional y colaborar en la gestión del repositorio institucional y en la realización de encuestas de satisfacción de usuarios; controlando y supervisando para tal fin al personal a su cargo y coordinando acciones con otros departamentos de la BC y otras bibliotecas de la UNS.
- **Calidad (CA):** Colaborar con todos los miembros de la BC en la administración y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Administración (AD):** Colaborar con las tareas administrativas de la biblioteca.

Planificación

A los efectos de determinar los riesgos y oportunidades, el análisis FODA y el análisis de escenarios futuros del PE BC UNS dan el marco de trabajo para documentar la información en las fichas de procesos; IDI021 Presupuesto Anual; y en ICA020 Gestión de riesgos.

La información documentada en IDI002 OBJETIVOS DE LA BC incluye, además de la descripción de objetivos de calidad anuales por procesos, los métodos para alcanzarlos, los indicadores asociados y los valores buscados.

UNS	Manual de Calidad	Emisión: 01/09//2017
BIBLIOTECA CENTRAL	Revisión 14	Página 10 de 13

Además del control de las actividades de mejora continua escalonada realizado en la RDI030 Revisión por la dirección y en las reuniones de gabinete directivo, se llevan adelante proyectos de avance significativo cuya gestión se describe en PDI050 Proceso de Gestión de Proyectos.

La evaluación de la eficacia de los proyectos se incluirá en la sección sobre Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC de la Revisión por la dirección.

Ante la necesidad de cambios en el SGC, los mismos se redactarán como Oportunidades de Mejora y, dependiendo de la magnitud del cambio, como un proyecto.

De las oportunidades de mejora detectadas y registradas y de las ideas de proyectos propuestas, el Gabinete Directivo seleccionará cuáles y en qué período los implementará.

Apoyo

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.

Las fichas de los procesos operativos 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 mismos.

Las competencias necesarias del personal están definidas en los perfiles de puesto respectivos, manteniéndose información documentada de la capacitación recibida y ofrecida. La formación del personal es controlada a través del PDI101 FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA BC.

Respecto de la infraestructura, se presta especial atención a 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.

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.

Además, la BC posee un Plan Participativo de Comunicación (IDI030) cuya elaboración fue realizada por personal de diferentes áreas de la dependencia.

Mediante el PCA001 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN la BC tiene documentadas las actividades necesarias para su organización garantizando el uso de documentación vigente.

La información documentada mantiene una identificación unívoca en toda la BC, independiente de su ámbito de aplicación, y se 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.

Operación

Además de las fichas de los procesos operativos identificados en el ICA003 MAPA DE PROCESOS E INTERRELACIONES, la BC establece información documentada en las diferentes áreas para controlar todos los procesos.

UNS	Manual de Calidad	Emisión: 01/09//2017
BIBLIOTECA CENTRAL	Revisión 14	Página 11 de 13

La información documentada define los requerimientos y los recursos disponibles y necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Los requisitos específicos de servicio y materiales se encuentran definidos a por la información documentada 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 y servicios de búsqueda de documentación científica; que incluyen las condiciones dela colaboración.

La información documentada contiene, cuando es requisito aplicable, los criterios correspondientes para revisar las 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 gestión de compras se realiza bajo diferentes modalidades definidas en la información documentada del área de Administración; contratando los servicios y comprando materiales 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.

Los materiales bibliográficos son identificados y clasificados según normas y estándares internacionales, aplicables a la actividad bibliotecológica. Los mismos son almacenados en orden a su tipo, clasificación, requerimiento de preservación y disponibilidad de acceso y consulta.

El seguimiento de los datos de estado de cada material bibliográfico, se encuentra controlado en la mayoría de los casos por información documentada en formato electrónico (esto es, bases de datos). Además, se dispone de arcos de seguridad y magnetizadores / desmagnetizadores para controlar la circulación de material bibliográfico.

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

Evaluación del desempeño

La BC mide la satisfacción de cliente a través del sistema de encuestas en diferentes modalidades (electrónica, papel) que incluyen una encuesta anual de satisfacción y encuestas particulares sobre los servicios, cuyos alcances y análisis son establecidos por el Director en conjunto con el Gabinete Directivo.

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.

UNS	Manual de Calidad	Emisión: 01/09//2017
BIBLIOTECA CENTRAL	Revisión 14	Página 12 de 13

La BC mantiene información documentada para el 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 la información documentada asociada a los procesos.

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

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 de la UNS, que no revisten en la planta de personal de la BC por lo que se asegura la independencia de las tareas a auditar efectuando el control sobre sectores y/o procesos donde no tienen participación directa. La auditoría interna y designación de auditores es responsabilidad de la CAIC, dependiente de la Secretaria General de Relaciones Institucionales y Planeamiento de la UNS (PCAIC01 Auditorías Internas a los SGC).

Los resultados de las auditorías (RCAIC05 Informe de Auditoria Interna) 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.

Revisiones por la Dirección

La RD1030 Revisión por la Dirección se realiza dos veces al año, una vez concluido cada semestre académico, de acuerdo al PDI030 REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA BC.

Mejora

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:

- Incumplimiento de requisitos del sistema.
- Prestación del servicio.
- Incumplimiento de requisitos de materiales y servicios.
- Reclamos de usuarios.
- Análisis de encuestas, indicadores, análisis de datos.
- Incumplimiento de la información documentada.

UNS	Manual de Calidad	Emisión: 01/09//2017
BIBLIOTECA CENTRAL	Revisión 14	Página 13 de 13

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 de acuerdo al PCA003 GESTION DE NO CONFORMIDADES, tienen asociado un análisis de causa raíz y acciones para controlarla y corregirla intentando eliminar su repetición y mitigar sus efectos.

Reclamo de usuarios

Cuando un usuario eleva un reclamo o queja, la BC orienta sus acciones y recursos con el fin de eliminar o mitigar los efectos inmediatos, asignándole inicialmente la categoría de NO CONFORMIDAD.

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.

Las acciones correctivas (PCA005 GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS) y la gestión de No Conformidades (PCA003 GESTION DE NO CONFORMIDADES), se establecen con el fin de eliminar las causas raíces asociadas a una no conformidad y son gestionadas a través de información documentada donde se define la acción, sus plazos de implementación y los responsables de la organización que deben llevarlas a cabo.

Mejora Continua

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

La mejora es 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 de los usuarios.

La gestión de las acciones de mejora y necesidades de cambios al SGC son documentadas a través del Sistema de Gestión de Peticiones¹¹, de las reuniones de Gabinete Directivo y de las revisiones por la dirección.

¹¹ <http://ticketsbc.uns.edu.ar/>