

Experiencias de Certificación de la Biblioteca Central (BC) de la Universidad Nacional del Sur

Patricia L. Hünicken (phunicken@uns.edu.ar)
Responsable de Calidad

Walter J. Rivera (wjriviera@uns.edu.ar)
Supervisor Servicios al Usuario

Biblioteca Central
Universidad Nacional del Sur
Septiembre 2011

Índice

- ¿Por qué certificar?
- ¿Cómo llevamos adelante el SGC?
- Los pasos del SGC en la BC

Calidad: Definiciones

- Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su **valor**. *DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA - Vigésima segunda edición*
- El total de las características de una entidad que atañe a su capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas. *ISO 8402:1994*

EL ALCANCE DE NUESTRO SGC

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

OBJETIVOS 2011

Para garantizar la calidad de nuestros servicios de biblioteca declaramos los siguientes objetivos:

USO DE LA BIBLIOTECA: alentar, mantener y mejorar un nivel histórico de préstamos de libros.

Inserción de la BC en la comunidad . Cantidad de préstamos anuales de libros.
Promedio de préstamos anuales por usuario.

ACTUALIZAR Y CAPACITAR A TODO EL PERSONAL DE LA BC:

Todo el personal deberá participar en al menos 2 (dos) actividades de capacitación al año y cada jefe será responsable de ver que la capacitación rinda los frutos esperados.

MEJORAS EN LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO:

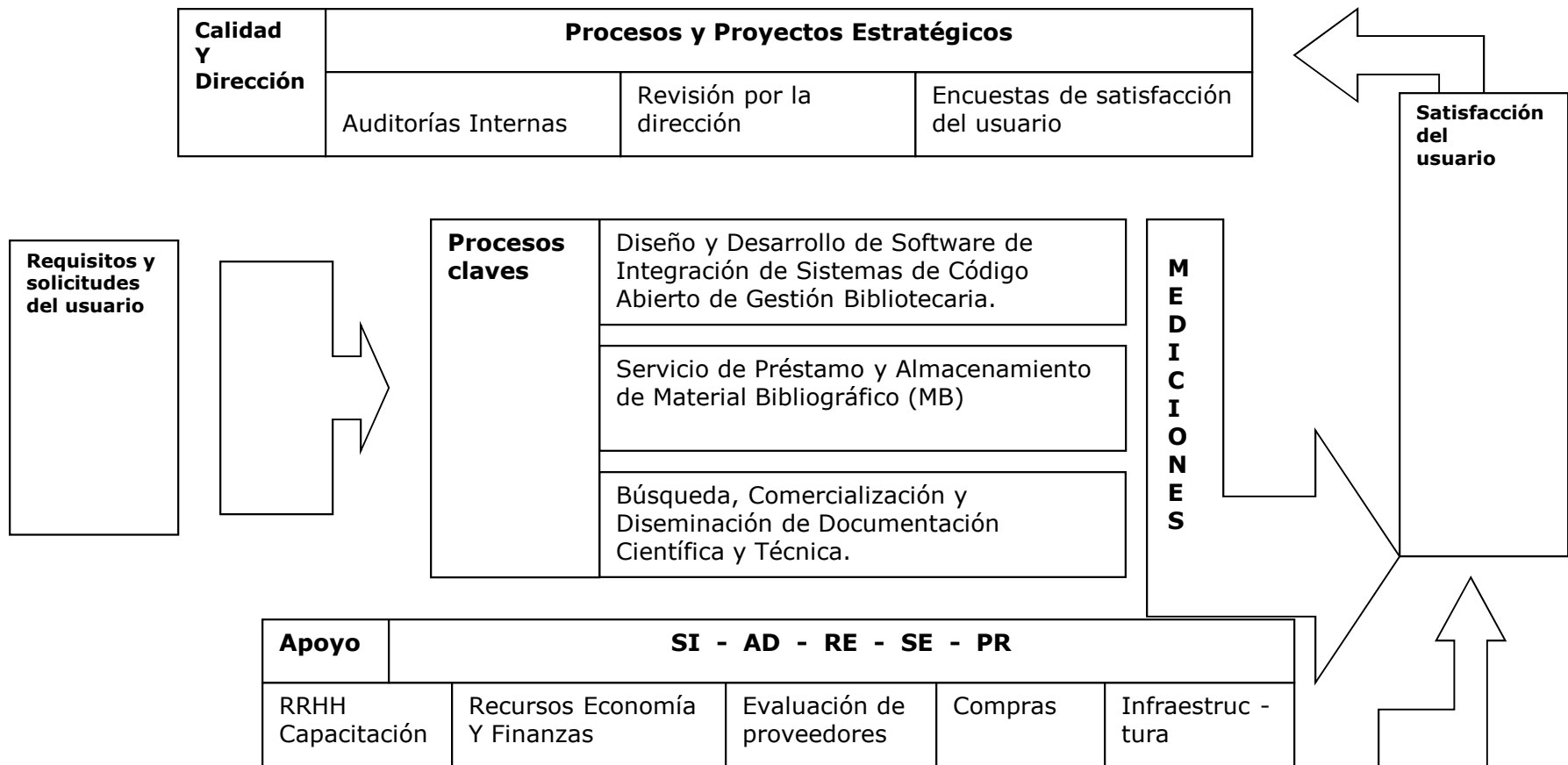
Predisposición del personal para atender al público. Homogeneidad en las respuestas a consultas del público.

LOCALIZACIÓN DE LIBROS:

Se hacen revisiones de 5 (cinco) áreas del sector A cada mes, con tamaño de la muestra mínimo de unos 260 (doscientos sesenta) libros, basado en el tamaño de la colección circulante.

Libros no encontrados. Libros erróneamente ubicados.

Mapa de Procesos e Interrelaciones



El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la BC - pasos

- Matriz FODA
- Asesoramiento externo
- Responsable de calidad
- Auditores internos
- Capacitación
- Redacción de la documentación

El SGC en la BC - desafíos

- **En la redacción de documentos:**
 - Se pierde el secreto (i.e., el poder)
 - Alta exposición pública
 - Lograr consenso en la forma de hacer las cosas
- **En las auditorías:**
 - Miedo a la evaluación
 - Verbosidad
 - Actitud defensiva

El SGC en la BC - desafíos

- **En la gestión del SGC:**
 - No hagas hoy lo que puedes dejar para mañana.
 - El Responsable de Calidad tiene que ser “corrector de estilo” y “corrector ortográfico”
 - Muy pocos leen los documentos generados, y en particular los de calidad
 - Manejarse por procesos

El SGC en la BC – beneficios obtenidos

- Mejora continua a partir de las Oportunidades de Mejora y de las No Conformidades.
- Satisfacción de los usuarios (rediseñando el sitio Web, mejorando la Sala de Lectura, promoviendo la comunicación).
- Definición de responsabilidades del personal (mapa de procesos).

El SGC en la BC – beneficios obtenidos

- Unificación en la modalidad de realizar las tareas.
- Participación del personal.
- Recolección de datos para poder aplicar indicadores de rendimiento.
- La toma de decisiones efectivas se basa en hechos y en el análisis de información.

El SGC en la BC – trabajo futuro

- Que nuestro SGC no decaiga
(en actualización de documentos y en el interés de las personas)
- Definición y obtención de indicadores
- Mejorar y realizar en octubre la encuesta de satisfacción
- Aumentar la cantidad de No Conformidades y Oportunidades de Mejora
- Cumplimiento de objetivos propuestos

BIBLIOTECA CENTRAL

- bc@uns.edu.ar

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

¡Muchas gracias!

