

# Sistema de Gestión de la Calidad en la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Sur.

Lic. Patricia Hünicken  
Lic. Ricardo Piriz  
Bibl. Walter Rivera

[phunicken@uns.edu.ar](mailto:phunicken@uns.edu.ar)  
[rapiriz@uns.edu.ar](mailto:rapiriz@uns.edu.ar)  
[jwrivera@uns.edu.ar](mailto:jwrivera@uns.edu.ar)

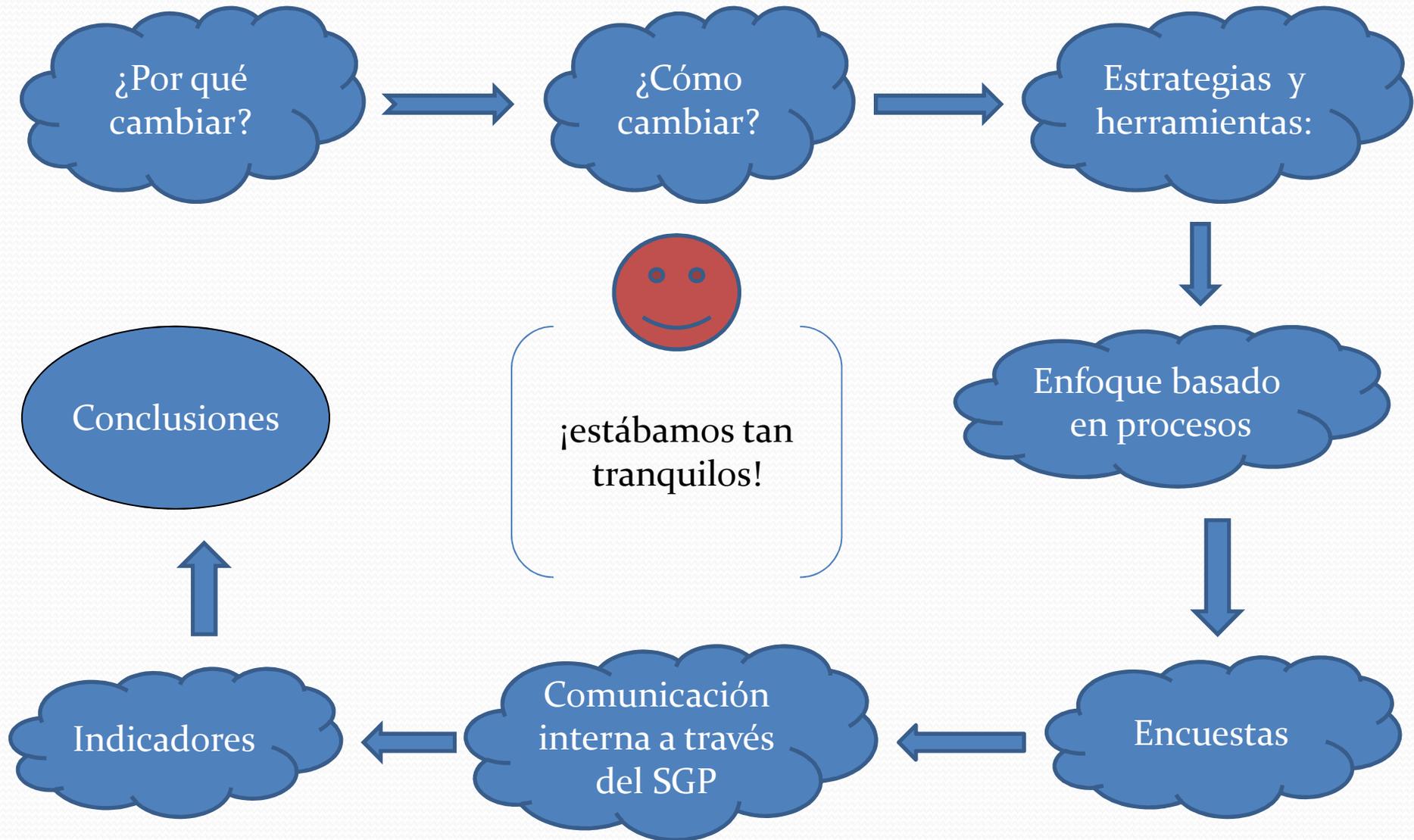
TECNICATURA SUPERIOR EN  
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS  
PARA INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS -

Control de Insumos

Bahía Blanca, Noviembre de 2013



# Idea General



# ¿Por qué (cambiar)?

- Contexto (todo cambia)
- Satisfacción del usuario
- Mejora continua
  - Efectividad y además eficiencia



# ¿Cómo (cambiar)?

- **Sistema de gestión de calidad**
  - Comunicación constante con el usuario
  - Realimentación respecto de la percepción del servicio
- **Capacidades del bibliotecario**
  - Centradas en la satisfacción de las reales necesidades de los usuarios



# Estrategias y herramientas

- Encuestas de satisfacción de usuarios
- Normalización de metodologías de trabajo y homogeneidad en las respuestas
- Sistema de Gestión de Peticiones (Tickets)
- Indicadores

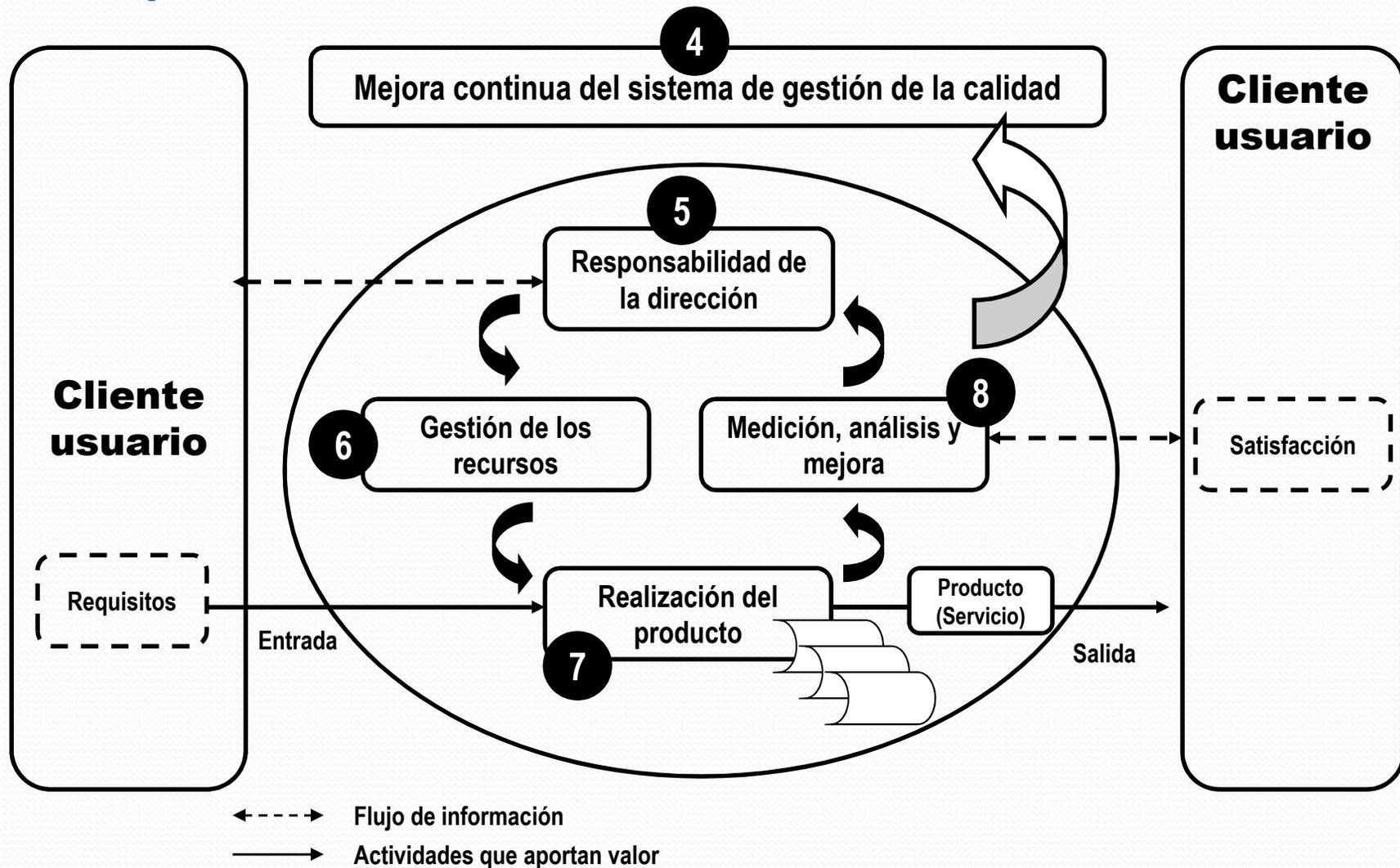


# El Alcance de nuestro SGC

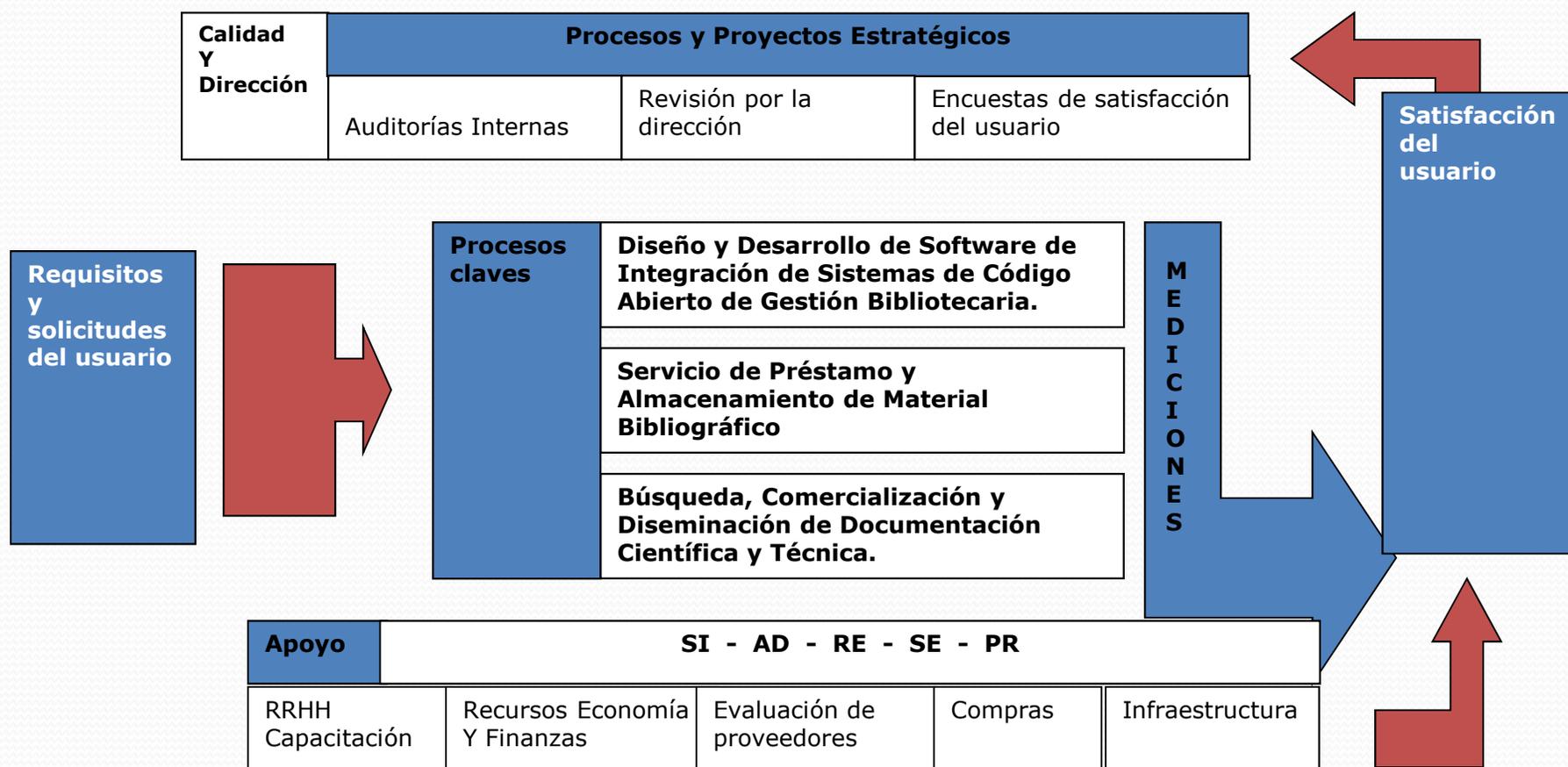
- **SERVICIO DE PRÉSTAMO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.**
- **DISEÑO Y DESARROLLO DE SOFTWARE DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE CÓDIGO ABIERTO I BIBLIOTECARIA.**
- **BÚSQUEDA, COMERCIALIZACIÓN Y DISEMINACIÓN DE MATERIAL CIENTÍFICO Y TÉCNICO**



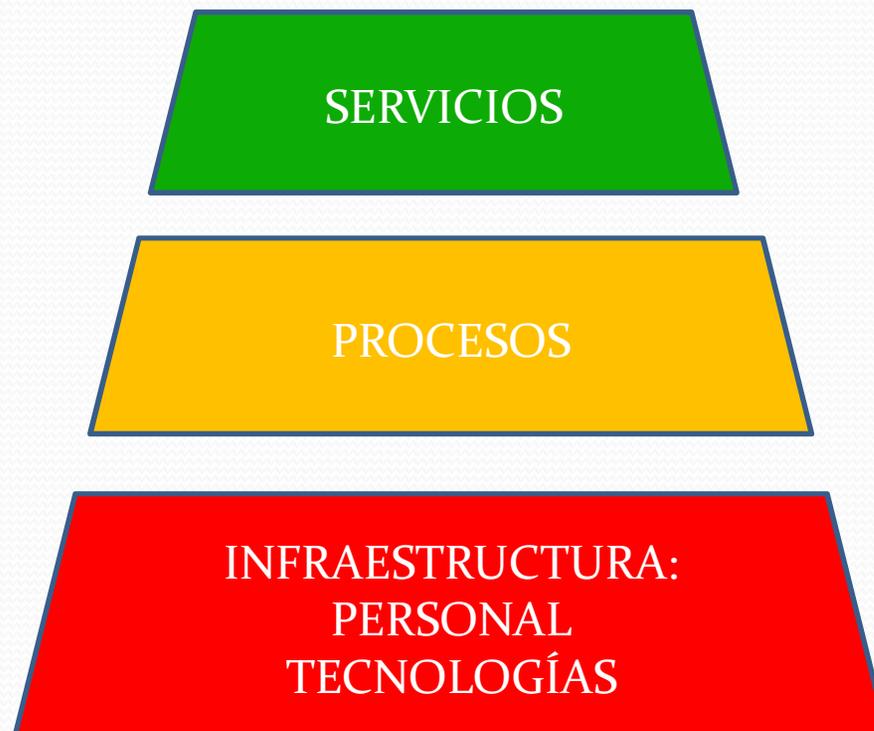
# Esquema Norma ISO 9001:2008



# Mapa de Procesos e Interrelaciones



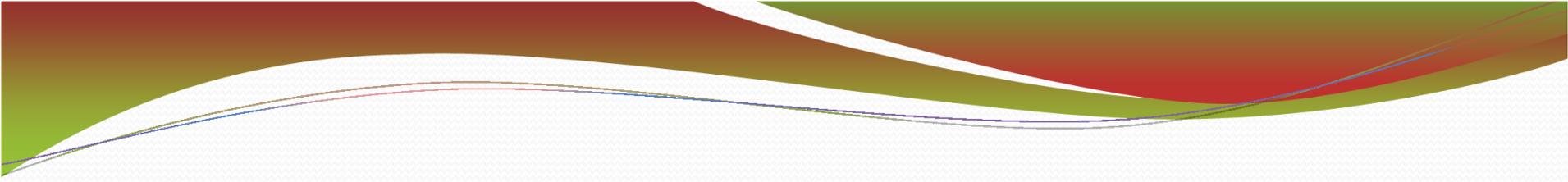
# Enfoque basado en procesos



# Encuestas

- Encuesta anual para medir la satisfacción de los usuarios



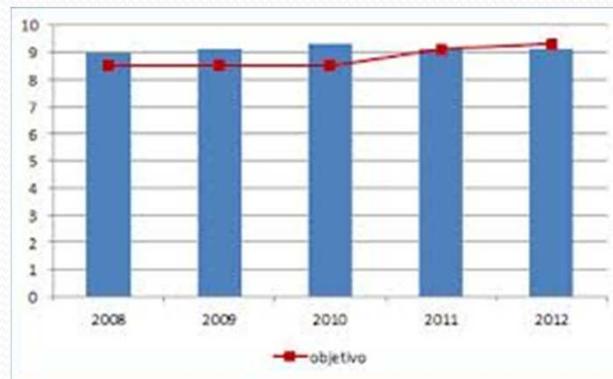


# Sistema de Peticiones

- Gestión de múltiples proyectos -Personalización de proyectos
- Sistema flexible de seguimiento de tareas
- Uso de calendario y diagrama de Gantt
- Notificaciones
- Exportación a distintos formatos
- Notificación email y feeds.
- Control de tiempos
- Campos personalizados para peticiones, registro de tiempos, proyectos y usuarios.

# Indicadores

- Pocos y en 2 niveles:
- Afectados a los Objetivos del SGC
- Afectados al seguimiento de desempeño de los procesos



# Conclusión

- ¿Cuán efectivos y eficientes somos en la satisfacción de nuestros usuarios?
- ¿Cómo se relacionan sus necesidades (las del usuario) con la misión y los objetivos de la biblioteca?
- ¿Cómo saber que hemos mejorado desde que implantamos el Sistema de Gestión de la Calidad?





# ¡Muchas gracias!

Biblioteca Central Prof. Nicolás Matijevic  
Universidad Nacional del Sur

<http://bc.uns.edu.ar> - [bc@uns.edu.ar](mailto:bc@uns.edu.ar)



GESTION  
DE LA CALIDAD

RI-9000-4366

