

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

Septiembre 2022. Revisión 19.

Confeccionó y aprobó : Víctor Ferracutti, Gabinete Directivo

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 inmersión (De acuerdo a la definición de la RAE: Acción de introducir o introducir plenamente alguien en un ambiente determinado) al SGC de la BC UNS.

La **política de la calidad de la BC UNS** está conformada por las secciones **Misión, Valores, Visión, Alcance y Enfoques del [Plan Estratégico BC UNS](#)**, y representa el compromiso de la organización con la calidad como declaración de principios y buenas intenciones. Esta política es firmada por el Director de la biblioteca, la Secretaria General Académica y el Rector de la UNS; y es publicada tal que sea accesible por la comunidad universitaria.

Alcance

La BC UNS realiza la provisión de los siguientes servicios de información y documentación pertinentes para los procesos de enseñanza, de aprendizaje, de investigación y de extensión; tal de satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, investigadores, personal no docente y graduados de la UNS):

- Consulta y acceso a recursos bibliográficos digitales;
- Alfabetización en gestión de la información;
- Consulta, reserva y préstamo de recursos bibliográficos impresos;
- Desarrollo de colecciones de recursos bibliográficos digitales e impresos;
- Preservación y difusión de la producción científica y académica de la UNS;
- Control, registro y revisión de todos los recursos bibliográficos;
- Diseño, desarrollo e integración de sistemas automatizados de código abierto de gestión bibliotecaria.

Aplicabilidad

La BC UNS no utiliza equipos de medición que deban ser controlados para 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 SGC.

Referencias normativas

Las actividades de la BC UNS se enmarcan dentro de lo establecido por el [estatuto](#) de la UNS, de la [Ley de Educación Superior Nº 24.521](#) y de la [Ley 11.723](#) y las diversas

resoluciones emanadas del Consejo Superior Universitario (CSU) de la UNS y disposiciones de la Secretaría General Académica (SGA) de la UNS. En la actualidad, el Movimiento de [Acceso Abierto](#) 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 Personales](#).

Respecto de las normas de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente propias de la UNS 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 Secretaría 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 REPOSITORIOS DIGITALES INSTITUCIONALES DE ACCESO ABIERTO](#) 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 24.156](#)
- Disposiciones emanadas de la Dirección General de Personal de la UNS en el marco del [decreto Nº 1883/91 de Procedimientos Administrativos](#) y [ley Nº 19.549 de Procedimientos Administrativos](#)
- [Convenio Colectivo de Trabajo para el Sector No Docente de las Instituciones Universitarias Nacionales 366/06](#).

Contexto de la organización

La BC UNS es una Dirección dependiente de la SGA de la 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. A través de su director, forma parte de la [Red Interuniversitaria Argentina de Bibliotecas](#).

La UNS cuenta con un [Área de Coordinación de Auditorías Internas de Calidad](#) 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.

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Los principales destinatarios de los servicios son los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, investigadores, personal no docente y graduados de la UNS).

El análisis de las partes interesadas se encuentra en cada una de las fichas que definen los procesos enunciados en el ICA003 Mapa de procesos e interrelaciones. Cada ficha ilustra gráficamente un proceso (de gestión, operativo y de apoyo) incluyendo la misión y el alcance, el propietario, un diagrama, responsables de realización de las tareas, indicadores, indicadores (con su forma de cálculo y valor buscado), salidas no conformes y riesgos. Dichos procesos atienden los siguientes servicios:

- Consulta y acceso a recursos bibliográficos digitales;
- Alfabetización en gestión de la información;
- Consulta, reserva y préstamo de recursos bibliográficos impresos;
- Desarrollo de colecciones de recursos bibliográficos digitales e impresos;
- Preservación y difusión de la producción científica y académica de la UNS;
- Control, registro y revisión de todos los recursos bibliográficos;
- Diseño, desarrollo e integración de sistemas automatizados de código abierto de gestión bibliotecaria.

Liderazgo

El Director en conjunto con el Gabinete Directivo, dentro de las responsabilidades establecidas en los perfiles de puesto correspondientes y en el marco del Plan Estratégico BC UNS, elabora anualmente los OBJETIVOS de la biblioteca. El Gabinete Directivo analiza periódicamente la evolución de los indicadores establecidos con el compromiso de lograr los resultados previstos.

Por otra parte, en la biblioteca se busca alinear los intereses del personal con los de la biblioteca intentando estimular la motivación trascendente de las personas, creando y comunicando una visión atractiva del trabajo y sus condiciones, y mostrando interés en el desarrollo de las personas, en sus motivaciones y necesidades, desarrollando un estilo de negociación persuasiva cuando corresponda.

Además, se cuenta con el compromiso de las autoridades superiores para el mantenimiento del SGC. En este sentido, y a través de la SGA y el Rector de la UNS, se les comunica periódicamente el estado de SGC y los cambios en la política de calidad. Por otra parte, a través de la Dirección de la biblioteca se participa de diversas comisiones constituidas por el CSU que afectan al mantenimiento del SGC. Además, 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.

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 coordinado 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

El Plan Estratégico BC UNS contiene ejes estratégicos y líneas de acción que contemplan el mediano y largo plazo a la luz de los cuales se elaboran anualmente los objetivos de la biblioteca y el Presupuesto Anual.

La información documentada relacionada con los objetivos incluye, además de la descripción de objetivos dentro de cada eje estratégico, los indicadores y sus valores buscados, las acciones establecidas para llevarlos a cabo con sus responsables y plazos; y los recursos requeridos junto a la forma de evaluación.

Además del control de las actividades de mejora continua escalonada realizado en la RD1030 Revisión por la dirección y en las reuniones de gabinete directivo, se llevan adelante proyectos de avance significativo cuya gestión se describe en PD1050 Proceso de Gestión de Proyectos.

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 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 PD1101 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.

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.

A los efectos de mantener registros de reunión actualmente se utiliza el RCA007 REUNIONES y también peticiones del Sistema de Gestión de Peticiones de la BC UNS cuyo tipo es Reunión.

Operación

Cada ficha de proceso establece información documentada relacionada. Los requisitos específicos de servicio y materiales se encuentran definidos 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).

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 UNS, 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 UNS mide la satisfacción de las partes interesadas a través de relevamientos propios de cada proceso (eventualmente, un relevamiento puede cubrir más de un proceso) incluyendo las percepciones de los clientes. Todo esto representa una entrada en la revisión por la dirección.

También mantiene un seguimiento de los reclamos y de volumen de uso de la biblioteca, el cual caracteriza la inclusión de la BC UNS en el medio académico.

La BC UNS 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 UNS, abarcando sistemas, procesos y actividades, en orden al alcance definido.

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

Son llevadas a cabo por auditores internos de la UNS, que no revisten en la planta de personal de la BC UNS 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 Secretaría General de Relaciones Institucionales y Planeamiento de la UNS.

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 UNS.

Revisiones por la Dirección

La RDI030 Revisión por la Dirección se realiza dos veces al año, una vez concluido cada semestre académico, de acuerdo al procedimiento de 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.

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 UNS orienta sus acciones y recursos con el fin de eliminar o mitigar los efectos inmediatos.

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 Peticiones de la BC UNS, de las reuniones de Gabinete Directivo y de las revisiones por la dirección