

TIEB

**Segundo Taller de Indicadores
de Evaluación de Bibliotecas**

ISSN 1858-7324

LA CULTURA DE LA CALIDAD:

APLICACIÓN E IMPACTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2008 EN LA BIBLIOTECA MAYOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA

*Lic. Rosa M. Bestani
Biblioteca Mayor - Secretaría Académica
Universidad Nacional de Córdoba - UNC
rbestani@bmayor.unc.edu.ar*

La Plata, 27-28 Junio 2011
Web: <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar>

La organización : BM

- ✓ **Capital cultural y simbólico**
- ✓ **Cambio de biblioteca enciclopedista a especializada**
- ✓ **Usuario heterogéneo**
- ✓ **Fuerte cultura organizacional**
- ✓ **Personal altamente calificado**

Proceso de certificación

✓ *Motivaciones*

- Contexto externo
- Contexto interno

✓ *Equipo de trabajo*

- Área de Recursos Humanos. DP GI. UNC
- Biblioteca Mayor

✓ *Resultado*

- Certificación de las normas ISO 9001 (2005/2012)

Mejoras significativas

1. *Cambios en la estructura organizacional*
2. *Enfoque orientado a la gestión por procesos*
3. *Aprendizaje organizacional*
4. *Importancia de la Satisfacción del usuario a través servicios de calidad*

Mejoras significativas

1.-Cambios en la estructura organizacional

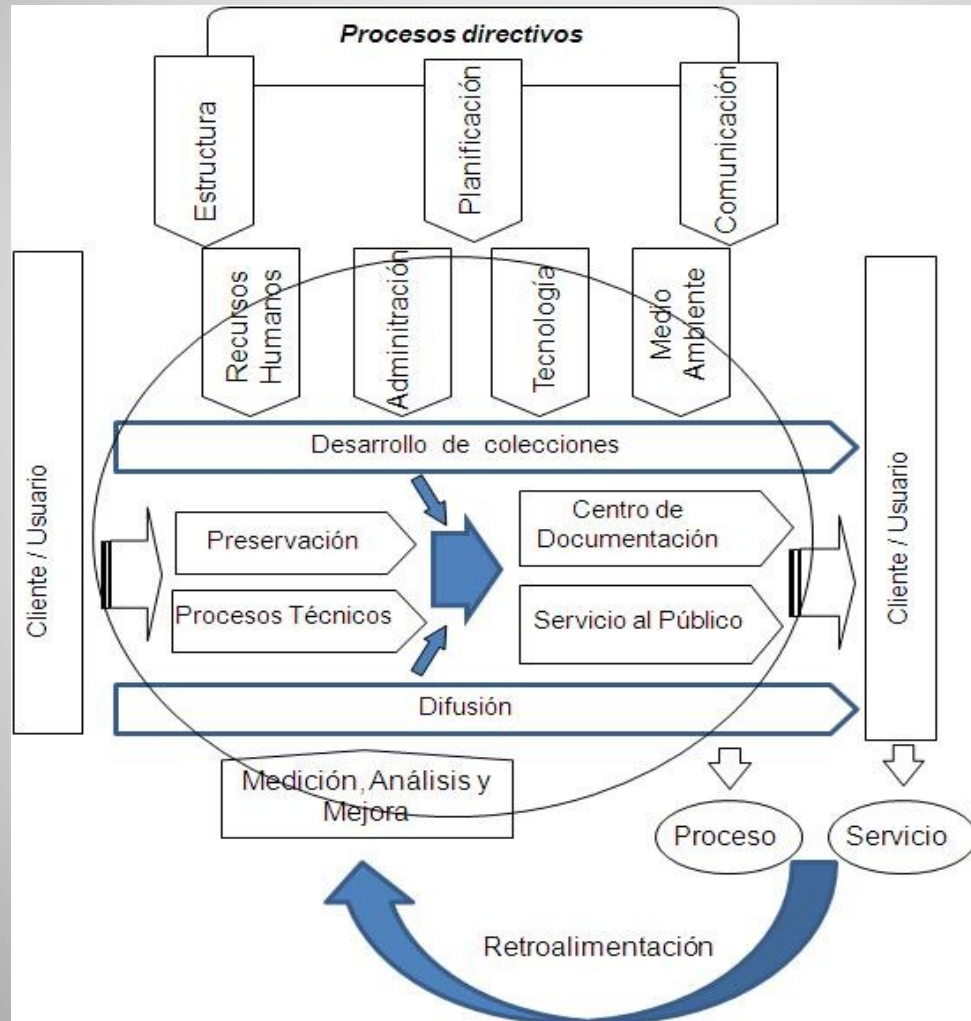
- **Organización horizontal**

La asignación de responsabilidades está basada en función de los procesos o sea que la asignación de tareas de forma departamental pasa a subordinarse a la designación de responsabilidades en función de la intervención en los procesos

- **Órgano Consultivo: Gabinete Directivo**

Facilitar la coordinación y comunicación de las decisiones adoptadas, que son informadas a todo el personal, logrando un efectivo funcionamiento del sistema.

Los procesos identificados



Mejoras significativas

Aprendizaje organizacional

- *Capacitación permanente*
- *En relación al puesto*
- *Responsabilidad del bibliotecario*
- *Transferencia de conocimiento*

Importancia de la Satisfacción del usuario

La orientación al usuario,

*Sustenta en tres principios básicos –usuario, tiempo y servicio
y aporta la base conceptual de su política de calidad*

Necesidades de información

Perfil de su usuario

- *Socios e ingresantes de la Biblioteca*
- *Préstamos (Sala de Lectura, Centro de Documentación, Domiciliario e Interbibliotecarios)*
- *Búsquedas bibliográficas y Sugerencias de bibliografía.*

Seguimiento de indicadores apropiados

- *Rotación de material nuevo*
- *Grado de satisfacción del usuario*
- *Índice de satisfacción del usuario (ISU)*

**Percepciones sobre el SGC ISO
9001: 2008**

Percepción del usuario

Se mide permanentemente de acuerdo a los indicadores anteriormente desarrollados logrando superar los valores asignados.

Bibliotecarios de corazón

Un usuario agradece la atención recibida por los encargados de la biblioteca Mayo de la UNC.

24/06/2011 13:42 | Ernesto Spadoni

💬 0 [Twitter](#) 2 [Me gusta](#) 6

📄 ✉️ ✎ A- | A+

Compartir esta nota



Más información sobre

- Córdoba
- Bibliotecarios
- UNC

Fui a la biblioteca Mayo de la UNC a consultar por un texto que no estaba en la misma. Los jóvenes encargados de la biblioteca lo pidieron prestado a otra institución y me llamaron reiteradamente a mi casa para avisarme que el texto estaba a mi disposición, tomándose ese trabajo por un simple usuario no habitual del establecimiento. Por ello encomio hacia unos verdaderos servidores públicos.

Ernesto Spadoni.

Compartir [Twitter](#) 2 [Me gusta](#)

Sondeo de clima interno : aspectos valorados por el personal

Respecto a la organización del trabajo:

- Organización y control del trabajo.
- Facilidad de aplicación del sistema.
- Sistematización de tareas. No se duplican ni superponen las tareas.
- No hay superposición de órdenes, se entiende y lo que no está se pregunta.
- Útil para planificar y ver los resultados a fin de año.
- Aumentaron los usuarios. Utilidad para respuesta al usuario, credibilidad.
- Estadísticas permiten el registro de lo que se hace. Bajó el índice de errores a través del control, se ve que lo que se hace sirve.
- Procesos controlados, escritos
- Los indicadores facilitan la visualización de la evolución del trabajo en el tiempo

Sensaciones, apreciaciones en general:

- Aprendizaje. Bienestar. Sensación de seguridad.
- Estamos trabajando mejor, mejor clima.
- Satisfacción con los cambios generados por el sistema.
- Justificación de la tarea del Bibliotecario.
- Estamos mejor que otras bibliotecas.
- Buena relación con la Dirección.
- Mejoramos más allá del sistema de Calidad.
- Acostumbramiento, sensación de que es algo ya incorporado.

Sondeo de clima interno : puntos pendientes de revisión

Urgencias, sensaciones, contingencias:

- Tensión y nerviosismo previo a auditorías.
- Clima de estrés.
- Sensaciones respecto a que el sistema de calidad excede la función del bibliotecario.
- Sensación de sobrecarga de tareas.
- Insumo tiempo.

Respecto al sistema de registro/indicadores:

- Resulta molesto tener que hacer un CAP. (Causa-Acción-Prevención)
- Registro de las No Conformidades.



**AUDITOR del IRAM
MEDITERRÁNEA**

Ingeniero Antonio Suárez. Auditor del IRAM desde el año 1992.

Entrevista realizada el 2 de junio de 2011

- **La más valiosa en los últimos 6 años**
- **No hay presión del cliente. Es voluntaria**
- **Los procesos son diseñados por sus dueños**
- **Procesos raros: Área de preservación, Control de autoridades.**
- **Política de calidad: nace desde el pie**
- **La norma ISO 9001 : 2008**
- **Herramientas de calidad: algunas son viejas**
- **La auditoria de la Biblioteca: ir sin prejuicios**
- **Sistema de gestión propio**
- **La certificación continuó más allá de los cambios políticos de la UNC**



Secretario de Planificación y
Gestión Institucional de la UNC:
Dr. Sergio Obeide .

Es doctor en Economía. Trabajo en la Secretaría de Políticas Universitarias. Su opinión se basa en la propia experiencia ya que no ha realizado un estudio de impacto sobre el caso de Biblioteca Mayor. Conoce las normas ISO, y tiene el Diploma de certificador.

Entrevistas realizada 7 de junio
2011

- **Se siente que ha mejorado la imagen de BM , se ve la mejora en la calidad de los servicios, en términos de innovación , los cambios han impactado en la opinión pública, muy importantes sobre todo en algunos sectores de la investigación**
- **Constituye un hecho aislado en la Universidad. Las Universidades no tienen tradición de certificación**
- **Hay un camino muy largo y dificultoso en la certificación con normas ISO, a pesar que se hizo un esfuerzo desde las normas para adaptarse, no ha sido la herramienta utilizada por los académicos y los investigadores, que aplican metodologías propias y muchos no están de acuerdo.. Si es válida en sectores por ejemplo los laboratorios de investigación, las bibliotecas y ámbitos administrativos.**
- **El Programa de MC de la UNC, no trabaja para certificar, si bien participan del espíritu de las Normas ISO 9001. Realizan un diagnóstico, se identifican los problemas de los procesos y se trata de buscar el camino para solucionar los problemas. Pero no termina en la certificación. Es una herramienta importante, pero inviable hoy en la mayoría de los sectores de la Universidad**



d) Secretario de Asuntos
Académicos de la UNC: Dr. Gabriel
Bernardello .

Es doctor en Biología y Miembro
de la Academia Nacional de
Ciencias de Córdoba.

La BM depende jerárquicamente
del Dr. Bernadello

Entrevista realizada el 8 de junio
de 2011

- **La certificación de las normas ISO 9001:2008, hablan de la calidad que tiene la BM y el nivel organizacional que debería ser un orgullo para la UNC.**
- **Al usuario no le interesa si está certificada o no.**
- **La certificación de la BM, es una cosa puntual y un hecho aislado, pero eso no quiere decir que sea una cuestión menor.**
- **Es una exigencia para el personal, pero al mismo tiempo me parece que si lo hacen, lo han hecho y han tenido éxito, es porque consideran que es algo de valor para la BM. Hay un montón de trabajo extra, pero estoy convencido que lo hacen por un lado con gusto y por otro con el compromiso que tienen con la BM**
- **Tendría que ser imitada por las otras bibliotecas de la UNC**

CONCLUSIONES

Se destacan como mejoras significativas los cambios en la estructura organizacional, la gestión por procesos, el aprendizaje organizacional y la satisfacción del usuario.

Personal está identificado con la continuidad del SGC, pero considera que hay una sobrecarga en el trabajo, y que se vive situación de nerviosismo y stress en los días previos a la certificación.

Todos los entrevistados coincidieron que al usuario no le interesa si la Biblioteca está certificada o no, quiere un buen servicio.

No es un requisito exigido por el cliente y no hay presión para hacerlo.

El proceso de certificación tiene una continuidad, desde el año 2005.

Las autoridades lo siguen apoyando a pesar de considerarlo un hecho aislado en la UNC, pero no por eso es una cuestión menor.

Las universidades no tienen tradición de certificar, los procesos académicos y de investigación tienen herramientas propias.

La obtención de la certificación no constituye un fin, sino es el comienzo de un proceso constructivo enmarcado en una *cultura de la calidad*, con una dinámica nueva de gestión que permite evaluar lo que se hace y como se hace.

MUCHAS GRACIAS

