

Título: Implementación de las Normas ISO 9001:2008 en el Departamento de Procesos Técnicos de la Biblioteca Mayor de la Universidad Nacional de Córdoba: una nueva manera de trabajar.

Autores: Bib. Graciela de la Vega, Lic. Pamela Chatelain

Institución: Biblioteca Mayor. Universidad Nacional de Córdoba.

Dirección: Obispo Trejo 242 – 1º piso - 5000 - Córdoba – Argentina

Email: pamela@bmayor.unc.edu.ar

Resumen

El presente trabajo describe la implementación de las normas ISO 9001 en el Departamento de Procesos Técnicos de la Biblioteca Mayor. En primera instancia se presenta el sistema de calidad de la Biblioteca y se ubica al Departamento de Procesos Técnicos. Se describe la documentación del Departamento, el procedimiento general (PG), procedimientos específicos (PE) y los registros o planillas de la calidad. El establecimiento de los objetivos anuales del departamento, los mecanismos para la medición, control y seguimiento de los procesos y, para finalizar, las ventajas y desventajas de esta forma de trabajo.

Introducción.

La norma ISO 9001:2008 establece los requisitos que deben cumplir los sistemas de gestión de la calidad con un enfoque orientado hacia los procesos. Las exigencias de la norma incluyen, a grandes rasgos, determinar los procesos de la institución, determinar la secuencia e interacción entre ellos, asegurar la eficacia en la operación y control de los mismos, realizar su seguimiento, medición y análisis, alcanzar los resultados esperados y asegurar la mejora continua. La Biblioteca Mayor de la Universidad Nacional de Córdoba viene certificando sus servicios con las normas de calidad ISO 9001 desde el año 2005 en que realizó la primera certificación con ISO 9001:2000 y posteriormente con la 4ª. edición ISO 9001:2008, contando así con 10 años de experiencia en la aplicación de su sistema de gestión de calidad. Considerado como un proceso de realización dentro del sistema de gestión de la calidad de la Biblioteca, el departamento de procesos técnicos se encuentra gestionado bajo esta forma de trabajo que conlleva muchos beneficios, pero implica una nueva forma de encarar las tareas diarias del departamento, contando con procesos documentados, objetivos de calidad, control y medición de sus productos y actividades en pos de la mejora continua.

El departamento de procesos técnicos en el contexto del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de Biblioteca Mayor.

La norma ISO 9001:2008 tiene un enfoque basado en procesos, lo que implica la identificación de los mismos dentro de la institución y la determinación de la interacción entre ellos. De esta manera, entre sus requerimientos se encuentra *“determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización”*¹. La tarea de adopción de la norma ISO 9001 a la Biblioteca requirió observar a la institución desde un nuevo enfoque como una amplia red de procedimientos interrelacionados, obligando a cambiar la clásica visión vertical y piramidal por departamentos a la horizontal por procesos. Así, la Biblioteca Mayor determinó e incluyó en su sistema de gestión de calidad (de ahora en más SGC) los procesos de la institución clasificados como:

Procesos directivos: permiten hacer la planificación general y la necesaria asignación de responsabilidades

Procesos de apoyo: estos procesos son los que brindan asistencia para la realización de los demás.

Procesos de realización: aquellos cuyo producto impacta en forma directa en el cliente/usuario.

Procesos de retroalimentación y mejora: realizan observaciones sobre el sistema y generan acciones concretas ante las desviaciones, es decir, permiten hacer el seguimiento de los procesos principales y reaccionar ante las desviaciones.

El departamento de procesos técnicos está identificado y clasificado dentro del SGC como un ***proceso de realización***, ya que sus productos (registros bibliográficos, catálogo) llegan en forma directa al usuario e influyen en su satisfacción.

El cambio de visión arriba descrito también se aplicó al departamento de procesos técnicos, ya que debieron analizarse las tareas que se realizaban desde este nuevo enfoque de procesos, para poder identificarlos y describirlos.

1 ISO 9001: Sistemas de gestión de calidad – Requisitos (2008). 4ª. ed. Geneva : ISO.

Todos los procesos del SGC están representados gráficamente de la siguiente manera:

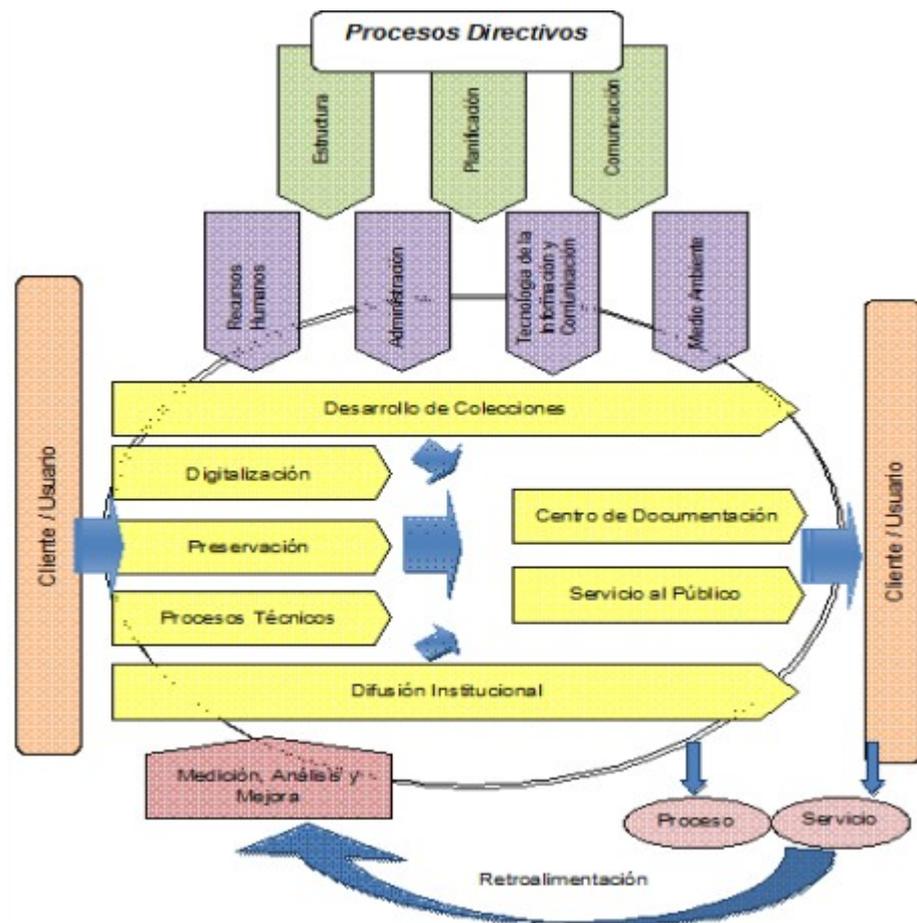


Fig. 1: Conjunto de procesos de Biblioteca Mayor.

Documentación del Departamento de Procesos Técnicos.

Todos los procesos y subprocesos deben estar debidamente documentados. La documentación del SGC es fundamental, tal como afirma Silvia Texidor *“El sistema de gestión de la calidad tiene su soporte en el corpus documental”*² todo el SGC y su funcionamiento se ve reflejado en la documentación generada. De esta manera la norma ISO 9001 establece una serie de requisitos para la documentación que debe incluir la política de calidad, objetivos de calidad y manual de calidad. La documentación debe ser aprobada antes de emitirse, revisarse y actualizarse periódicamente identificando los cambios realizados. Las versiones vigentes de la documentación deben estar siempre disponibles para su utilización.

Dentro del Manual de Calidad, documento que describe la estructura general del sistema de calidad y las actividades necesarias para mantenerlo, se encuentran brevemente definidas las actividades del departamento de procesos técnicos de la siguiente manera: *“Procesos Técnicos se ocupa de*

²Texidor, Silvia. (2009). El desafío de certificar : la ISO 9001:2000 su aplicación en Bibliotecas y otras organizaciones de servicio. Buenos Aires : Nuevo Paradigma : CICCUS.

procesar el material, ello permite identificar los documentos, en su forma y contenido y ordenarlos para que puedan ser recuperados cuando el usuario lo requiere”³

Para cumplir con la exigencia de la norma de documentar los procedimientos, dentro del departamento existen dos tipos de documentos:

El Proceso general (de ahora en adelante PG) son los grandes procesos dentro de la Biblioteca, el departamento de procesos técnicos es considerado como un procedimiento general y cuenta con este documento que está conformado de la siguiente manera:

1- Objetivos (fin del procedimiento): Definir el modo en que se realizan, diseñan y controlan los procesos del departamento procesos técnicos de la Biblioteca Mayor-UNC.

2- Alcances (campo o área de aplicación): Este procedimiento es aplicable a todos los procesos que se desarrollan en el dpto. procesos técnicos de la Biblioteca Mayor.

3- Responsabilidades: El personal del departamento procesos técnicos está directamente relacionado con la realización de los procedimientos.

5- Descripción: El departamento de procesos técnicos de la BM tiene como fin desarrollar las actividades de análisis de documentos, catalogación, indización, inventario de material, etc. a los efectos de registrar y poner a disposición de los usuarios de esta y otras unidades de información el material que la Biblioteca dispone para consulta.

7- Documentos adicionales:

- Instructivo “Informes Koha: catálogo”
- Instructivo KOHA.
- Instructivo de descripción bibliográfica y del ítem.
- Instructivo para la indización del material de la colección de la BM.
- Instructivo para Control de Autoridades.
- Instructivo para el movimiento de libros albergados en las salas del Museo Histórico de la Universidad Nacional de Córdoba Colecciones “Librería Jesuítica y Ferrer Vieyra”
- Listado de Catálogos en línea y repertorios.
- Clasificación decimal universal (C.D.U.)
- MARC STANDARS.
- Reglas de Catalogación Angloamericanas.
- Instructivo para el Análisis del Material Antiguo.
- Clasificación decimal universal (C.D.U.).

8- Registros

- RG 5.03.001 Acta de reunión
- RG 5.03.002 No lo diga, escríbalo
- RG 7.03.003 Planilla de Control – Libros
- RG 7.04.001 Planilla control de carga
- RG 7.04.003 Formulario Base Autoridades
- RG 7.04.005 Planilla de inventario de Libros
- RG 7.04.006 Planilla de inventario de Folletos

³Universidad Nacional de Córdoba. Biblioteca Mayor (2015). Manual de calidad. Versión 9.

- RG 7.04.007 Planilla de control diaria de autoridades
- RG 7.04.009 Planilla de Modificación en Base de Datos
- RG 7.04.010 Planilla de Control Cambio de Signatura Topográfica
- **RG 7.04.012 Planilla de seguimiento trabajo voluntario**
- RG 7.05.002 Planilla de Control –Movimiento de Libros para Agente de Seguridad
- RG 7.05.001 Planilla de Control – Movimiento de Libros
- **RG 7.06.004 Planilla de Selección Bibliográfica-compra**
- **RG 7.06.005 Planilla de Selección Bibliográfica-canje y donación**
- RG 8.02.001 No conformes
- RG 8.04.001 CAP

Imagen PG 7.04 Procesos Técnicos:

	Universidad Nacional de Córdoba Sistema de calidad de Biblioteca Mayor	PG 7.04 Versión 10 Hoja 1 de 2 Fecha de vigencia 30/03/15
	Procesos Técnicos	

1- OBJETIVO

Definir el modo en que se realizan, diseñan y controlan los procesos del Departamento Procesos Técnicos de la Biblioteca Mayor-UNC.

2- ALCANCES

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos que se desarrollan en el Dpto. Procesos Técnicos de la Biblioteca Mayor.

3- RESPONSABILIDADES

El personal del Departamento Procesos Técnicos está directamente relacionado con la realización de los procedimientos.
Controla: Responsable del Departamento.

4- DEFINICIONES

No se aplica.

5- DESCRIPCIÓN

El Departamento Procesos Técnicos de la BM tiene como fin desarrollar las actividades de análisis de documentos, catalogación, indización, inventario de material, etc. a los efectos de registrar y poner a disposición de los usuarios de esta y otras unidades de información el material que la Biblioteca dispone para consulta.

A continuación se detallan los procesos de realización que se desarrollan en este Departamento y los registros donde se especifica el modo de realizarlos.

RD 7.04.004 PE 7.04.001 Inventario de Material Para inventariar material, el personal de procesotécnicos debe seguir los siguientes pasos: 1) Recepción de material, 2) Búsqueda preliminar 3) Sellado y colocación de banda magnética y, 4) Asignación de número de inventario

RD 7.04.002 PE 7.04.002 Tratamiento de la información Este proceso se realiza para el ingreso de todo el material existente y nuevo que ingresa a la biblioteca para formar parte de su acervo.

RD 7.04.003 PE 7.04.003 Conversión retrospectiva. Este proceso apunta a determinar las operaciones necesarias para convertir las fichas del catálogo manual en registros bibliográficos automatizados.

RD 7.04.006 PE 7.04.003 Control de autoridades. La Biblioteca Mayor establece este proceso a los efectos de especificar las actividades por las cuales se mantiene la consistencia en las entradas, o puntos de acceso del catálogo de la Biblioteca.

RD 7.04.010 PE 7.04.010 Modificación en Base de Datos. La Biblioteca Mayor

	Universidad Nacional de Córdoba Sistema de calidad de Biblioteca Mayor	PG 7.04 Versión 10 Hoja 1 de 2 Fecha de vigencia 30/03/15
	Procesos Técnicos	

6- REFERENCIAS

- No se aplica

7- ANEXOS-DOCUMENTOS ADICIONALES

- Instructivo "Informes Koha: catálogo"
- Instructivo KOHA.
- Instructivo de descripción bibliográfica y del ítem.
- Instructivo para la indización del material de la colección de la BM
- Instructivo para Control de Autoridades.
- Instructivo para el movimiento de libros albergados en las salas del Museo Histórico de la Universidad Nacional de Córdoba Colecciones "Libería Jesuítica y Ferrer Vieyra"
- Listado de Catálogos en línea y repertorios.
- Clasificación decimal universal (C.D.U)
- MARC STANDARS.
- Reglas de Catalogación Angloamericanas.
- Instructivo para el Análisis del Material Antiguo.
- Clasificación decimal universal (C.D.U.).

8- REGISTROS

- RD PE 7.04.001 Inventario de material
- RD PE 7.04.002 Tratamiento de la información
- RD PE 7.04.003 Conversión retrospectiva
- RD PE 7.04.003 Control de autoridades
- RD PE 7.04.010 Modificación en Base de Datos
- RG 5.03.001 Acta de reunión
- RG 5.03.002 No lo diga, escríbalo
- RG 7.03.003 Planilla de Control – Libros
- RG 7.04.001 Planilla control de carga
- RG 7.04.002 Planilla de Control recepción y permanencia
- RG 7.04.003 Formulario Base Autoridades
- RG 7.04.005 Planilla de inventario de Libros
- RG 7.04.006 Planilla de inventario de Folletos
- RG 7.04.007 Planilla de control diaria de autoridades
- RG 7.04.009 Planilla de Modificación en Base de Datos
- RG 7.04.010 Planilla de Control Cambio de Signatura Topográfica
- RG 7.04.011 Planilla de Control Material Antiguo
- RG 7.04.012 Planilla de seguimiento trabajo voluntario
- RG 7.05.002 Planilla de Control –Movimiento de Libros para Agente de Seguridad
- RG 7.05.001 Planilla de Control – Movimiento de Libros
- RG 7.06.004 Planilla de Selección Bibliográfica-compra
- RG 7.06.005 Planilla de Selección Bibliográfica-canje y donación
- RG 8.02.001 No conformes
- RG 8.04.001 CAP

Procesos específicos: (de ahora en adelante PE) son los subprocesos que se desprenden del PG. En los documentos de PE se describe de manera detallada la manera de realizar una actividad en particular. Procesos técnicos cuenta con los siguientes PE:

PE 7.04.001 Inventario de Material. Para inventariar material, el personal de procesos técnicos debe seguir los siguientes pasos: 1) Recepción de material, 2) Búsqueda preliminar 3) Sellado y colocación de banda magnética y, 4) Asignación de número de inventario.

PE 7.04.002 Tratamiento de la información. Este proceso se realiza para el ingreso de todo el material existente y nuevo que ingresa a la biblioteca para formar parte de su acervo.

PE 7.04.003 Conversión retrospectiva. Este proceso apunta a determinar las operaciones necesarias para convertir las fichas del catálogo manual en registros bibliográficos automatizados.

PE 7.04.008 Control de autoridades. La Biblioteca Mayor establece este proceso a los efectos de especificar las actividades por las cuales se mantiene la consistencia en las entradas, o puntos de acceso del catálogo de la Biblioteca.

PE 7.04.010 Modificación en Base de Datos. La Biblioteca Mayor establece este proceso a los efectos de especificar las actividades por las cuales se modifican datos en catálogo de la Biblioteca.

Los documentos de PE se conforman de la siguiente manera:

- *Proceso desarrollado por:* nombre del Depto. que desarrolla la tarea.
- *Propósito de este PE:* objetivo del procedimiento.
- *Alcances:* quienes se benefician por el resultado positivo del proceso.
- *Responsabilidades:* quienes ejecutan las tareas.
- *Definiciones Apropriadas:* aclaraciones que fuesen necesarias.
- *Descripción del Proceso.*
- *Diagrama de flujo del proceso.*
- *Registros Generales que se utilizan.*
- *Documentos adicionales.*
- *Referencia a otros procesos.*

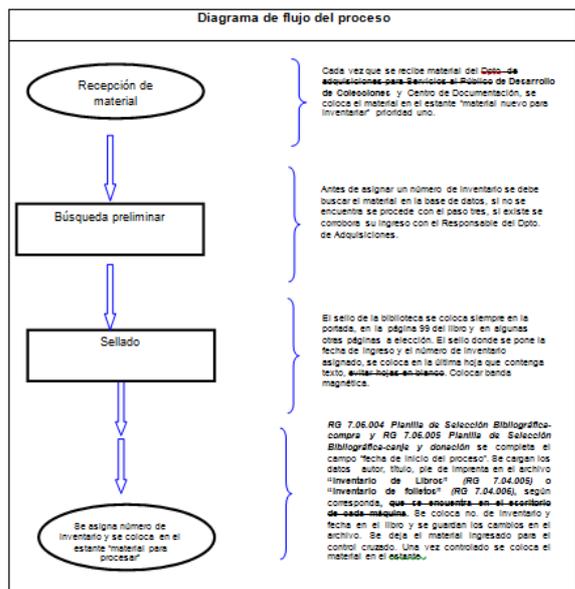
Ejemplo PE 7.04.001 inventario de material:

	Universidad Nacional de Córdoba Sistema de calidad de Biblioteca Mayor RD PE 7.04.001 Inventario de material	Corresponde a: PG 7.04 Versión 10 Fecha de Vigencia: 30/03/15

	Universidad Nacional de Córdoba Sistema de calidad de Biblioteca Mayor RD PE 7.04.001 Inventario de material	Corresponde a: PG 7.04 Versión 10 Fecha de Vigencia: 30/03/15

Proceso desarrollado por	Departamento Procesos Técnicos.
Propósito de este RD PE	Registrar la cantidad de documentos que conforman el patrimonio documental de la Biblioteca Mayor, asignando a cada unidad un número de orden único que lo identifica para su localización y control.
Alcances	Todo el material no periódico (libros, folletos, cd, etc.) que se ingrese para formar parte del acervo de la biblioteca.
Responsabilidades	Todo el personal de procesos técnicos será responsable de inventariar material.
Definiciones apropiadas	Inventario: es el asiento por orden cronológico, en un registro especial, de todas las piezas bibliográficas, o no bibliográficas, que ingresan en una biblioteca con los datos que habrán de servir para identificarlas.

Descripción del proceso	
Para inventariar material, el personal de procesos técnicos debe seguir los siguientes pasos:	
1) Recepción de material 2) Búsqueda preliminar 3) Sellado y colocación de banda magnética. 4) Asignación de número de inventario	
1) Recepción de material Cada vez que se recibe material del Depo. de adquisiciones para Servicios al Público de Desarrollo de Colecciones y Centro de Documentación, se coloca el material en el estante "material nuevo para inventariar", prioridad uno. En el caso de grandes Donaciones (cerradas o en bloque) se trabajo en conjunto con el Depo. de Adquisiciones en la elaboración de la lista y el material se coloca en la estantería de prioridad dos.	
2) Búsqueda preliminar Se retira el material del estante y se controla con la planilla Planilla de Control: Recepción y permanencia (RG 7.04.002), los RG 7.06.004 Planilla de Selección Bibliográfica-compra y RG 7.06.005 Planilla de Selección Bibliográfica-canje y donación que se encuentran en el diseño T-PROCESOS TÉCNICOS-Medición, 2014 Recepción y permanencia de material Google Drive	



	Universidad Nacional de Córdoba Sistema de calidad de Biblioteca Mayor RD PE 7.04.001 Inventario de material	Corresponde a: PG 7.04 Versión 10 Fecha de Vigencia: 30/03/15

Registros operativos que se utilizan	-RG 7.04.002 Planilla de control: recepción y permanencia -RG 7.06.004 Planilla de Selección Bibliográfica-compra -RG 7.06.005 Planilla de Selección Bibliográfica-canje y donación. -RG 7.04.005 Inventario de Libros -RG 7.04.006 Inventario de Folletos
Referencias a otros procesos	PG 7.06.004 Selección y Adquisición Bibliográfica- Desarrollo de colecciones
Documentos adicionales que se utilizan	No se utilizan.

Toda la documentación de los procedimientos del departamento se encuentra debidamente identificada a través de una codificación compuesta por las siglas PG (procedimiento general) o PE (procedimiento específico), el número 7, que señala el capítulo "productos" de la ISO 9001:2008 con el cual se encuentra directamente relacionado el procedimiento. Un número de dos dígitos que establece la secuencia correlativa entre los que integran un mismo capítulo, y en los PE, además de la codificación anterior, un número de tres dígitos que establece la secuencia correlativa entre los que integran un mismo capítulo.

La tarea de identificación y clasificación de los procesos y subprocesos del Departamento implicó todo un análisis de las tareas que se realizaban y dio como resultado la depuración de actividades, eliminando las que no aportaban valor evitando la repetición de trabajo.

Los registros generales de la calidad (de ahora en adelante RG) son otro tipo de documento que exige la norma ISO 9001. Estos registros proporcionan garantía y evidencia objetiva que la calidad requerida por el producto o servicio se logró y que el sistema de gestión de calidad se ha puesto en práctica de manera correcta. En los PG y PE se determinan los registros generados en cada caso, cuándo y cómo deben realizarse.

A continuación, un ejemplo de los RG utilizados en el PE 7.04.002 tratamiento de la información:

Documentos adicionales: Otros documentos que se utilizan para la realización de actividades. Estos documentos pueden ser de los siguientes tipos:

- —instructivos.
- ayudas visuales.
- manuales de operación, debidamente identificados como tales.

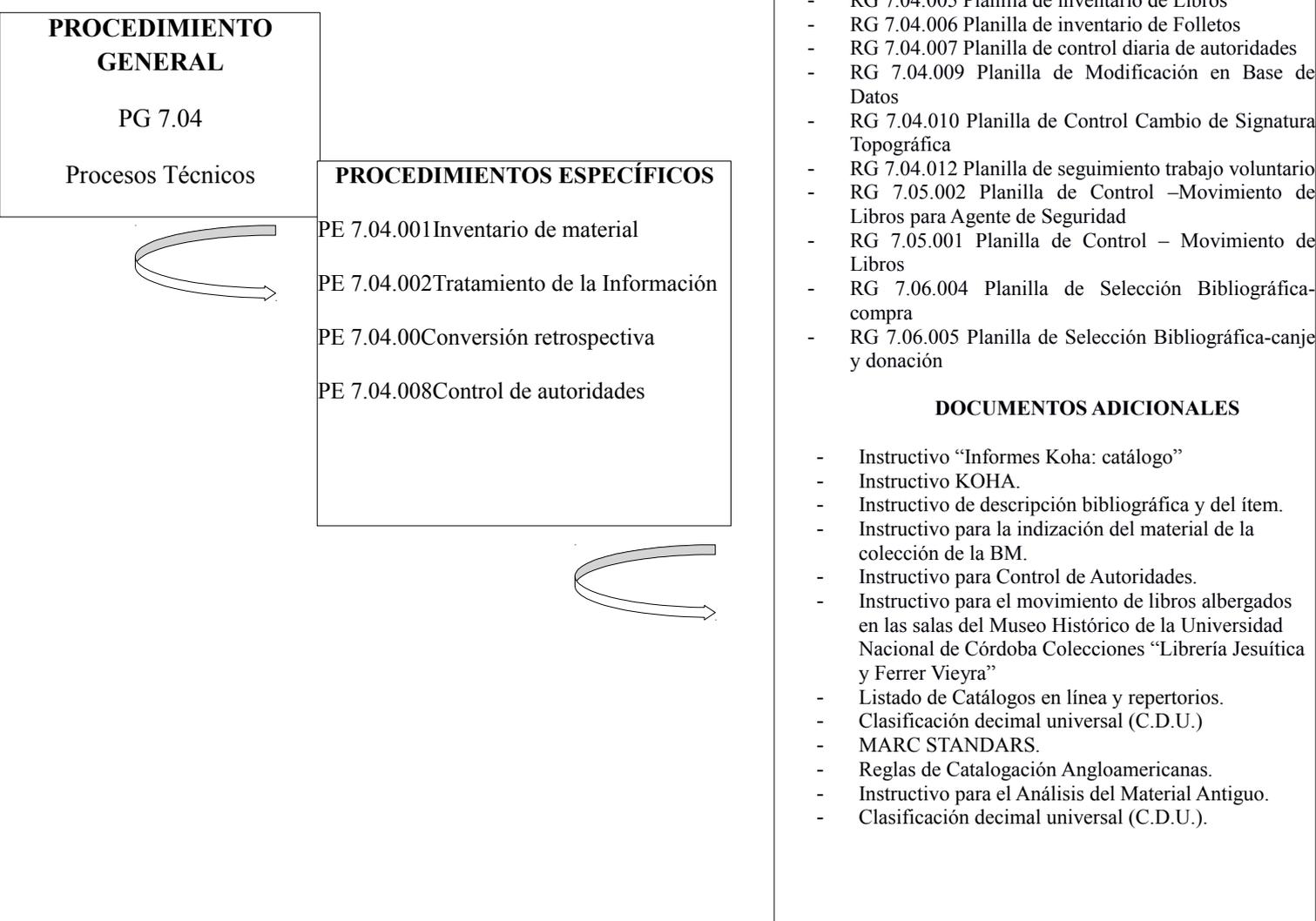
Estos documentos también se encuentran citados en los PG y PE.

Ejemplo de los documentos adicionales utilizados en el PE 7.04.002 Tratamiento de la información:

Documentos adicionales que se utilizan	Instructivo "Informes Koha: catálogo" Instructivo KOHA. Instructivo de descripción bibliográfica y del ítem. Instructivo para la indización del material de la colección de la BM. Instructivo para Control de Autoridades. Instructivo para el movimiento de libros albergados en las salas del Museo Histórico de la Universidad Nacional de Córdoba Colecciones "Librería Jesuítica y Ferrer Vieyra" Listado de Catálogos en línea y repertorios. Clasificación decimal universal (C.D.U.). MARC STANDARS. Reglas de Catalogación Angloamericanas. Instructivo para el Análisis del Material Antiguo. Manual para la Catalogación de Publicaciones Seriadas con MARC 21 y AACR2.
---	--

Las reglas de catalogación, formato MARC21, CDU, tesauros, etc. son considerados como documentos adicionales.

Visto esto, la estructura de la documentación del departar



Los objetivos de la calidad

Anualmente en la Biblioteca se establecen los objetivos de la calidad en forma de líneas de acción. Estas líneas son proyectos anuales propuestos por cada departamento con la supervisión y aprobación de la dirección y responden a la política de calidad vigente.

Cada línea de acción cuenta con indicadores que permitirán llevar a cabo el seguimiento y grado de avance.

Al planificar una línea de acción, se establece:

Denominación de la línea de acción: título de la línea de acción

Área de alcance: departamentos y áreas de la biblioteca que están vinculadas al desarrollo de esta tarea.

Justificación: porqué es necesaria la realización del trabajo.

Destinatarios/Beneficiarios: a quien está dirigida.

Implementación: procedimientos utilizados o descripción sintetizada sobre como se implementaría línea.

Impacto: cuáles son los resultados esperados.

Indicadores: definición de indicadores que permitan medir cuantitativa o cualitativamente el desarrollo del trabajo.

Recursos necesarios: personal, recursos tecnológicos, físicos, etc. para la realización de la línea

Seguimiento: Señalar los distintos niveles de ejecución en %.

A continuación, las líneas de acción presentadas por el departamento procesos técnicos para el año en curso:

Área	Líneas de acción	Indicadores	Metas	Recursos asignados	Impacto	Observaciones
PROCESOS TÉCNICOS	Ingreso de material Nuevo adquirido por compra, canje o donación	Cantidad de materiales ingresados a la base de datos bibliográfica	Mín. 150 mensual	Humanos: 2 bibliotecarios 1 personal del Dpto Digitalización Tecnológico:	Ingresar todo el material nuevo que ingrese a la biblioteca en una base de datos actualizada y con un riguroso control de autoridades ✓ Ofrecer un servicio de búsqueda y recuperación de la información de alta calidad.	Esta línea de relacionada con el Dpto. Digitalización, Servicios al Público, CENDOC, TIC y Desarrollo de Colección
		Tiempo de proceso del material	Max. 3 días Mensual			
	Virtualización de donaciones y/o colecciones en el OPAC	Cantidad de ítems por colecciones revisados y modificados	Mín. 1000 trimestral		4 PC 1 impresora 1 lector código de barra	
Ingreso a la base de material antiguo: Colección jesuita y Nitos Expositos	Cantidad de materiales ingresados a la base de datos bibliográfica	Mín. 4 mensual		✓ Procesar estas colecciones y hacerlas accesibles desde el OPAC de la Biblioteca.	Esta línea de relacionada con el Dpto. Digitalización	

Trabajar en base a estas líneas de acción obliga al departamento a administrar mejor los recursos de tiempo y personal de que se dispone dirigiendo los esfuerzos en una dirección, basándose en las necesidades de los usuarios. Ejemplo de esto es la línea de acción “Visualización de donaciones y/o colecciones en el OPAC”, que surge de la identificación, por parte del departamento de Servicios al Público, de la necesidad de los usuarios del catálogo de poder buscar material de la Biblioteca en base a sus colecciones. En este caso puede observarse la comunicación e interrelación entre procesos y la búsqueda de la mejora continua perfeccionando las herramientas de búsqueda del OPAC.

Medición, seguimiento y control de los procesos y productos del departamento de procesos técnicos.

En su apartado 8 la norma ISO 9001 explicita la implementación de procesos de medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad de los productos con los requisitos especificados y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad. Para cumplir con esta exigencia de la norma se establecen documentos denominados Plan de Control, basados en la medición de indicadores. En el plan de control de procesos técnicos se especifica:

- ✓ Indicadores a utilizar
- ✓ Modo de cálculo

- ✓ Frecuencia de medición
- ✓ Valores mínimos y máximos extremos de los indicadores cuando el proceso controlado se encuentra en condiciones normales. Estos valores se especifican cuando corresponde.

Plan de control del área de procesos técnicos:

	Universidad Nacional de Córdoba Sistema de calidad de Biblioteca Mayor	Corresponde a PG 8.01 Versión 10 Fecha de vigencia 06/04/15
	RD 8.01.001 <i>Plan de Control</i>	

Departamento o Sector	Procesos Técnicos
Fecha de vigencia	06/04/15

Indicador	Clase	Modo de Cálculo	Registro	Frec.	Máx.	Min.
No conformidades pre determinadas	D	Cantidad total de no conformidades pre determinadas detectadas <i>Fuente: Registro de No conformes RG 8.02.001 conteo durante un mes.</i>	RG 8.01.001 Medición de indicadores	Mensual	3	----
Cantidad de materiales ingresados a la base bibliográfica	D	Cantidad de material bibliográfico ingresados a la Base de Datos Bibliográfica <i>Fuente: RG 7.04.001 Planilla de Control de Carga</i>	RG 8.01.001 Medición de indicadores	Mensual	---	150
Tiempo de proceso del material	D	Sumatoria de días para procesar material (diferencia entre fecha de inventario y fecha de finalización del proceso) Sobre cantidad de material ingresado de prioridad uno.	RG 8.01.001 Medición de indicadores	Mensual	3	--
Cantidad de volúmenes de la Col. Jesuítica y de la Col. Niños Expósitos ingresados a la base	G	Cantidad de volúmenes de las colecciones ingresadas a la Base de datos bibliográfica. <i>Fuente: RG. 7.04.001 Planilla Control de Carga</i>	RG 8.01.001 Medición de indicadores	Mensual	--	4
Cantidad de registros de autoridad ingresados a la base de autoridades	G	Cantidad de registros de autoridad ingresados a la base de datos de autoridades de la biblioteca. <i>Fuente: RG 7.04.007 Planilla de Control diaria de autoridades</i>	RG 8.01.001 Medición de indicadores	Mensual	----	10
Cantidad de ítems de colecciones revisados y modificados	G	Cantidad de ítems de Colecciones: Pasiones Políticas, Col. Jesuítica y folletería antigua, revisados y modificados. <i>Fuente: RG 7.04.005 – Planilla de Inventario</i>	RG 8.01.001 Medición de indicadores	Trimestral	----	1000

Elaboró	Controló	Aprobó
P. Chatelain y G. De La Vega	S Pitarch	G. Cuozzo

Cuando los valores de los indicadores no coinciden con lo especificado se considera como una desviación y se dispara la implementación de acciones correctivas y preventivas.

Las No Conformidades predeterminadas en procesos y servicios son situaciones identificables y factibles de repetirse, y que no responder a los requerimientos del sistema de calidad. Para cada una de ellas, se establece un plan de reacción y un plan de contención a aplicar en el caso que sucedan. En el departamento de procesos técnicos existe en el plan de control un indicador de no conformidades predeterminadas que no debe exceder de las 3 no conformidades mensuales, en caso de desviarse este indicador deben aplicarse acciones correctivas.

A continuación, las no conformidades predeterminadas del área de procesos técnicos:

	Universidad Nacional de Córdoba Sistema de calidad de Biblioteca Mayor	Corresponde a: PG 8.02 Versión 6 Fecha de vigencia: 09/04/15
	RD 8.02.001 No conformidades predeterminadas	

Fecha de aprobación de este documento: 09/04/15	Controlado por: P. Chatelain y G. De la Vega Responsable del proceso	Aprobado por: G. Cuzzo Representante de dirección
--	---	--

AREA: Procesos Técnicos

Nº	Descripción de la No conformidad	Plan de reacción	Plan de contención
1	<i>Duplicar número de inventario.</i>	Ubicar el material con número de inventario duplicado. Corregir el registro de inventario y físicamente el material.	Asentar anomalía en planilla de modificación en la base de datos en planilla RG 7.04.009. Avisar al responsable del área el retiro del material, sus causas y la demora estimada. Corregir la falla y devolver de inmediato el material.

2	<i>Errores de carga en base de datos. Dificultad para localizar material bibliográfico.</i>	Corregir el error de carga del material. Errores de tipo: en signatura topográfica, no. de inventario, título, pie de imprenta.	Brindar asesoramiento al usuario para localizar el material solicitado. Asentar anomalía en planilla de modificación en la base de datos en planilla RG 7.04.009. Avisar al responsable del área el retiro del material, sus causas y la demora estimada. Corregir la falla y devolver de inmediato el material.
3	<i>Signatura topográfica cruzada.</i>	Ubicar el material, modificar base de datos y marbetes en los libros.	Asentar anomalía en planilla de modificación en la base de datos en planilla RG 7.04.009. Avisar al responsable del área el retiro del material, sus causas y la demora estimada. Consultar al usuario si espera el material, en caso contrario solicitar datos personales para avisarle cuando se encuentre disponible.

La identificación de estas no conformidades predeterminadas del departamento surgieron de la observación, con el tiempo, de la repetición de situaciones no conformes. Estas no conformidades pueden variar, agregarse algunas nuevas o eliminarse de acuerdo se puedan controlar totalmente las causas que las generan.

También se desarrollan Auditorías Internas, como instancias de evaluación que permiten analizar la conformidad de los procesos y servicios del SGC periódicamente. Estas auditorías son realizadas por un equipo de auditores, con personal de la biblioteca entrenado. El proceso de auditorías incluye el seguimiento de las líneas de acción, el grado de avance de ella, y los valores obtenidos sobre las actividades realizadas. Como resultado de las auditorías internas surgen observaciones, conocimientos de necesidades, aperturas de acciones correctivas y oportunidades de mejoras.

Se realiza la aplicación de acciones correctivas o preventivas cuando se producen desviaciones en los indicadores o fallas en los procesos. El tratamiento de esas situaciones consiste en explicar la anomalía, identificar la causa y proponer soluciones inmediatas.

Las acciones preventivas se ejecutan cuando es posible anticiparse a una posible falla o desviación antes que estas ocurran y poner en marcha acciones para evitarla.

Seguimiento y control del producto

En cuanto al seguimiento de productos, se realiza el control del 100% de los registros bibliográficos y de autoridades con el fin de evitar la liberación de productos no conformes. En caso de los registros bibliográficos se realiza un control cruzado entre los catalogadores. Y en el caso de registros de autoridad se realiza el control final de los mismos. En los PE se especifica la realización de estos controles y en los RG queda establecido el control de los registros.

Mejora continua

La mejora continua de la eficacia del SGC se realiza mediante el uso de la política de calidad, el análisis de datos, los resultados de las auditorías, los objetivos de la calidad y las acciones correctivas y preventivas que permiten detectar oportunidades de mejora.

A modo de conclusión, aplicación de la norma en procesos técnicos: ventajas y desventajas observadas:

La aplicación del SGC basado en la Norma ISO 9001:2008 en el departamento de procesos técnicos vino a revolucionar las formas y prácticas de trabajo que se realizaban, generando una nueva visión y dinámica de trabajo. El diseño, puesta a punto y funcionamiento del Departamento basado en el SGC ha llevado su tiempo y requirió (y requiere siempre) el compromiso de todo el personal. Dentro de las ventajas de la aplicación del SGC bajo normas ISO 9001 podemos mencionar:

- Contar con procesos identificados y documentados permite trabajar en forma ordenada y controlada de acuerdo a los mismos.
- Identificar las necesidades de los usuarios y trabajar en base a objetivos de calidad permite enfocar esfuerzos hacia una meta determinada.
- La medición y control de los procesos y actividades facilita la toma de decisiones basada en información objetiva. El control y manejo de no conformidades y desviaciones ahorra tiempo y esfuerzo en trabajos mal realizados y permiten mejorar continuamente los procesos con el fin de evitar fallas.
- Las auditorías internas y externas permiten una continua evaluación de los procesos y productos con el fin de detectar oportunidades de mejora y potenciales fallas, evitando la realización de tareas innecesarias.
- Contar con la certificación en ISO 9001:2008 brinda prestigio y reconocimiento internacional, siendo una excelente carta de presentación a la hora de requerir mayor presupuesto o necesitar ayuda financiera de organismos internacionales.

Y sobre todo, la filosofía de la mejora continua exige que siempre se tenga como objetivo proponer avances en el servicio en pos de la satisfacción de los usuarios, evitando así el estancamiento, independientemente de los recursos, personal, etc. que se disponga en el área.

En contrapartida, la importancia que la documentación tiene dentro del SGC torna a la norma demasiado “burocrática” ya que se debe llevar registros y controles de todo lo que se realiza en la organización, por ello debe ponerse especial cuidado en tratar de simplificar el manejo de la documentación. La realización de auditorías internas y externas de certificación se toman como procesos de evaluación y generan situaciones de estrés entre el personal en estas épocas especiales del año. Pese a estas desventajas, el saldo de la aplicación del SGC es positivo y tanto las autoridades como todo el personal de la Biblioteca se encuentran comprometidos con los principios de calidad.

Bibliografía

- ISO 9001: Sistemas de gestión de calidad (2008). – Requisitos 4ª. ed. Geneva : ISO.

- Texidor, Silvia. (2009). El desafío de certificar : la ISO 9001:2000 su aplicación en Bibliotecas y otras organizaciones de servicio. Buenos Aires : Nuevo Parhadigma : CICCUS.
- Universidad Nacional de Córdoba. Biblioteca Mayor (2015). Manual de calidad Versión 9.