

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



**SISTEMA DE GESTION DE LA
CALIDAD: UN ACIERTO**
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

OLGA GOMEZ Z.
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS

SOMOS EL ALMA DE LA
UNIVERSIDAD

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



ANTECEDENTES

PROCESO

RESULTADOS

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

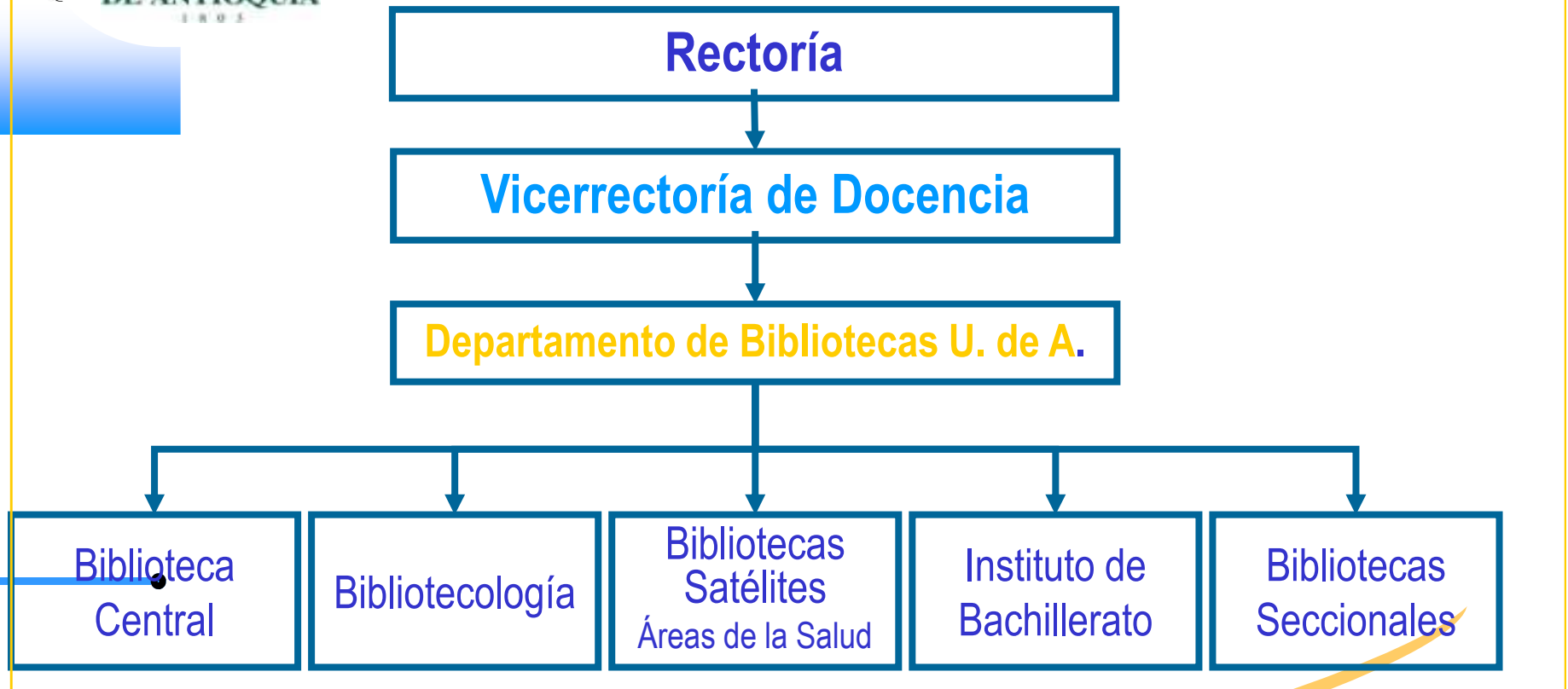
SOMOS EL ALMA DE LA UNIVERSIDAD

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD





ANTECEDENTES

SOMOS EL ALMA DE LA UNIVERSIDAD





MISIÓN

-  Promover y facilitar el acceso a la información para apoyar la investigación, la docencia y la extensión en la U. de A.
-  Estimular la creación de una cultura del valor y el significado de la información.



VISIÓN

En el año 2006 será el sistema de información universitario más moderno del país, destacado por la gestión de sus recursos con los más altos índices de eficiencia, servicios en tiempo real, usuarios autónomos, creativos e innovadores



**POR QUÉ el SGC en
Nuestras bibliotecas?**

- ▶ Responde al sector estratégico Modernización de la Gerencia y la Gestión establecido en el Plan de Desarrollo 1997-2006
- ▶ Apoya la Universidad de Antioquia en el proyecto de Acreditación Institucional
- ▶ Preserva el Saber Hacer del Departamento de Bibliotecas
- ▶ Facilita los procesos de entrenamiento, y el relevo generacional
- ▶ Propicia el trabajo con visión sistémica



**POR QUÉ el SGC en
Nuestras bibliotecas?**

- ▶ Trabajo previo de levantamiento de procesos
- ▶ Iniciativa de otras organizaciones
- ▶ Norma misma
- ▶ Necesidad de aumentar la eficiencia y eficacia en los procesos - resultados
- ▶ Impulsa y promueve una cultura orientada a la satisfacción de los usuarios

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



PROCESO

SOMOS EL ALMA DE LA UNIVERSIDAD



Grupo Regional ISO de la Facultad de Ingeniería y el equipo de trabajo del Departamento de Bibliotecas.

Quiénes implementan el SGC?

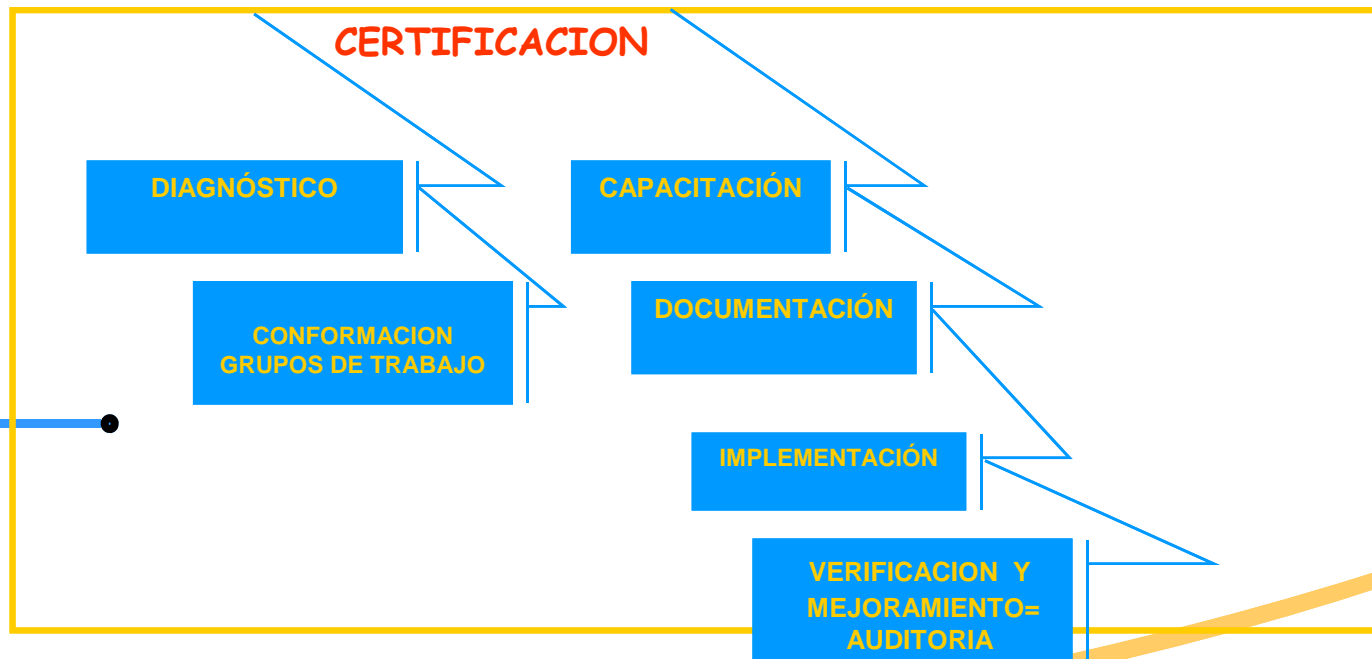
6 SUBCOMITÉS

- Gestión de Colecciones / Inventario y Mantenimiento
 - Documentación
- Planificación y Gestión de Recursos
 - Comunicación
- Búsqueda y Obtención de Información / Promoción de Información
 - Formación de Usuarios



**ETAPAS
del Proyecto SGC**

El proyecto de implantación del SGC inició en mayo de 2001 y culminó en febrero de 2003, con la certificación de Calidad para los servicios de información bibliotecarios



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



RESULTADOS

SOMOS EL ALMA DE LA UNIVERSIDAD



POLÍTICA de Calidad

“El Sistema de Bibliotecas procura satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, mediante servicios de calidad, personal idóneo, uso de tecnología avanzada y mejoramiento continuo de los procesos”



OBJETIVOS de Calidad

- ▶ Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios mediante la prestación de servicios oportunos, pertinentes y amables.
- ▶ Mejorar el desempeño de los procesos y garantizar su permanente normalización y actualización.
- ▶ Garantizar la competencia del personal en su área de desempeño.
- ▶ Fortalecer los procesos de comunicación con los clientes internos y externos.
- ▶ Facilitar el acceso a la información mediante el uso de tecnologías adecuadas



GANANCIAS del SGC en el Departamento de Bibliotecas

- Definición de unos procesos
- Unificar el trabajo en todas las Bibliotecas del Departamento
- Trabajo con visión sistémica
- Indicadores de Gestión
- Cultura de medición y seguimiento
- Incremento en los resultados de la Gestión

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



GANANCIAS del SGC en el Departamento de Bibliotecas

- ▣ Ser líderes en los procesos de gestión de la calidad en bibliotecas académicas en el país
- ▣ Generar valor a la profesión del bibliotecólogo
- ▣ Un enfoque empresarial para las unidades de información
- ▣ Reorientar el concepto de lo Social, haciendo un mejor uso de los recursos
- ▣ Cambios de actitud y mayor compromiso por parte del personal
- ▣ Aprender nuevos modelos, rompiendo paradigmas

🌐 **Certificado De Gestión de la Calidad**

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



CONCLUSIONES

SOMOS EL ALMA DE LA UNIVERSIDAD



MITOS Y REALIDADES DEL SGC

MITO

La documentación
garantiza la Calidad

Perdura en el tiempo

Da status

REALIDAD

Es solo una herramienta
de mejoramiento

La satisfacción de los
usuarios es cambiante

Puede ser una arma de
doble filo



MITOS Y REALIDADES DEL SGC

MITO

Es costosa

La implantación es engorrosa

- Se requiere de personal adicional

REALIDAD

Se considera una inversión

Una buena planificación es clave

Todos participan



MITOS Y REALIDADES DEL SGC

MITO

Un programa que se agota

Retórica de satisfacción

Solución a todos los problemas

Logro a corto plazo

REALIDAD

Actitud permanente

Compromiso con el usuario

Herramienta gerencial

Logro a mediano plazo



MITOS Y REALIDADES DE LA MEDICION DEL SGC

MITO

Medir, analizar, mejorar es responsabilidad de los Jefes

La Norma ISO 9000:2000 obliga a las organizaciones a tener indicadores

Lo más importante es tener indicadores

REALIDAD

Medir, analizar, mejorar es responsabilidad de todos

La norma ISO 9001:2000 obliga a mantener mecanismos de medición del SGC

Lo más importante es saber qué medir y para qué medir



MITOS Y REALIDADES DE LAS AUDITORÍAS

MITO

Busca responsables

Es un dolor de cabeza

Se centra en la documentación

REALIDAD

Se busca mejorar el sistema

Es una oportunidad de mejora

Se centra en los elementos del sistema



EL SGC EN CIFRAS

- Nivel de calificación en la encuesta de satisfacción
4 en una escala de usuarios de 1 a 5
- Capacitación del 100% del personal con un promedio
de 40 horas de capacitación por Empleado al año



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

RECOMENDACIONES

SOMOS EL ALMA DE LA UNIVERSIDAD



NUESTRA EXPERIENCIA

- TIEMPO DEL PROCESO
- INVOLUCRADOS
- FINALIDAD
- COMPROMISO
- NORMA COMO HERRAMIENTA
- NORMA COMO BENEFICIO
- ESENCIA DEL TRABAJO

SOMOS EL ALMA DE LA UNIVERSIDAD



NUESTRA EXPERIENCIA

- ▶ Grupo de trabajo heterogéneo
- ▶ Programas de divulgación y retroalimentación con los usuarios
- ▶ Sensibilización permanente a los empleados del Sistema de Bibliotecas
- ▶ Generación de procedimientos, instructivos y formatos flexibles y útiles

“LA CALIDAD NO SALE A VACACIONES”



GRACIAS

La verdadera *Calidad* no esta
en las cosas que hace el
hombre, sino en el hombre que
hace las cosas