

## **DIRECCION DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS**

### RELATO 2: Informe sobre el logro de la Certificación ISO (17-11-2011)

El Sistema de Bibliotecas ha obtenido con fecha 02-11-2011, la certificación en Norma ISO 9001:2008 sobre Sistemas de Gestión de Calidad por el período 02-11-2011 al 01-11-2014. El alcance de la certificación comprende los “servicios de adquisición de libros, procesos técnicos (clasificación, catalogación y preparación física) y préstamos de libros en estantería cerrada en la Biblioteca de Ciencias Básicas y en la Biblioteca Biomédica de la Universidad Andrés Bello”. Las auditorías de certificación fueron realizadas por TÜV Rheinland Chile empresa certificadora que entregó un certificado respaldado por DAR (Deutscher Akkreditierungs Rat) – TGA (Trägergemeinschaft für Akkreditierung German Association for Accreditation GMBH) y otro por INN (Instituto Nacional de Normalización de Normalización).

El proceso de Certificación en Norma ISO 9001:2008 se inició como una iniciativa de la Dirección de Bibliotecas en mayo del año 2009. Periodo desde el cual se inicia un proceso de recopilación de información sobre el tema. El 23 de septiembre de ese año se presenta en Jornada de Trabajo del Sistema de Bibliotecas la propuesta como “Auditoría Interna”<sup>1</sup>. El día 09 de noviembre se constituye el Comité de Gestión de Calidad<sup>2</sup> que guiará la planificación y ejecución de la implementación. Durante este mes también se asiste al “Seminario de Gestión de Calidad” (17-18 noviembre) realizado por la Universidad de Córdoba (Argentina) el cual nos permite conocer las experiencias de las bibliotecas de ese país en la implementación de la Norma ISO. El 23 de noviembre se envía la descripción del cargo de Auditor Interno<sup>3</sup> a la Vicerrectoría de Desarrollo Organizacional. Y a fines de este mes comienzan las publicaciones de los Informativos de la Unidad de Gestión de Calidad, que tienen como objetivo difundir conceptos sobre la Gestión de Calidad y la Norma ISO, además de convertirse en un medio de comunicación del proceso de implementación a todos los integrantes del Sistema de Bibliotecas.

En el mes de diciembre de 2009 y enero de 2010 se realizaron las primeras inducciones sobre el Sistema de Gestión de Calidad al personal de las bibliotecas de manera de cohesionar el equipo de trabajo y motivar a las personas en un proyecto que sin su participación activa no hubiese sido posible. La actividad incluyó la distribución de un cuestionario sobre los temas tratados a los asistentes. También durante el mes de diciembre se realizó la capacitación en el Instituto Nacional de Normalización en el curso “ISO 9001 Gestión de la calidad: análisis e implementación” (14 al 16 de diciembre de 2009). Durante los primeros días del mes de enero de 2010

---

<sup>1</sup> El cual posteriormente se denominará Unidad de Gestión de Calidad.

<sup>2</sup> Llamado en ese momento “Comité de Auditoría Interna”.

<sup>3</sup> Actualmente cargo que se denomina: Jefe Gestión de Calidad.

se comenzó a planificar el trabajo de implementación que se realizaría durante el año. Además, desde el mes de octubre de 2009 habían comenzado las conversaciones con el Director de Centros de Información de la Universidad del Valle México Sr. Mario Delgado sobre la realización de un curso y pasantía en esta biblioteca que pertenece también a la Red Laureate y que contaba con la experiencia en implementación de Norma ISO para transmitirla a nuestro Sistema, dichas actividades se concretaron entre los días 11 y 16 de enero de 2010.

En marzo y abril de 2010 se reiniciaron las reuniones del Comité de Gestión de Calidad comenzando a recopilar información y a redactar los primeros borradores de la documentación en conjunto con los Jefes de las Unidades que participarían del alcance del Sistema de Gestión de Calidad. A fines de abril (27) se realiza en Jornada de Trabajo del Sistema de Bibliotecas una presentación sobre el estado de avance del proceso de implementación. A comienzos del mes de mayo (04) se realizó la primera reunión con la empresa consultora Beyond Consultoría representada por el Sr. Gerardo Quiñones, quienes se encargarían de apoyarnos y guiarnos en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Entre los documentos que se crean o reelaboran durante este período (junio-julio de 2010) se encuentran: mapa de procesos, misión, visión, valores, política de calidad y descripciones de cargo del Sistema de Bibliotecas. El día 23 de junio se presenta a la Directora de Bibliotecas un nuevo estado de avance del proceso.

Los días 19 y 20 de julio de 2010 la empresa Beyond Consultoría realiza un Diagnóstico para verificar nuestra situación antes de iniciar el proceso de implementación de la Norma ISO 9001:2008. A principios del mes de agosto (12) se establece la programación que seguirá el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, además del organigrama del alcance y se realizan las primeras reuniones de implementación desde 23 de agosto en adelante, en ellas se definieron el alcance, las exclusiones, el formato de documentos y la política de calidad, entre otros documentos. El 20 de agosto de 2010 se establece el cargo de Representante de la Dirección exigido por el Sistema de Gestión de la Calidad. En septiembre se define como plataforma para el almacenamiento de la documentación el Portal Laureate; y se realiza un taller con los integrantes del alcance sobre objetivos, indicadores, formato de documentos y flujogramas (30); en esta ocasión además las unidades definen sus objetivos específicos de calidad.

A principios del mes de octubre se realiza una nueva presentación del estado de avance del proceso en el marco de la Reunión de Bibliotecarios (01). Durante este mes se comienza el trabajo de elaboración de la documentación en conjunto con las Unidades que componen el Sistema de Gestión de Calidad. Se realizan los primeros borradores de documentos como la Revisión por la Dirección y la Medición de la

Satisfacción de los Clientes. Los días 26 de octubre, 11 y 25 de noviembre se reúnen las Unidades del alcance con el fin de presentar los avances en su documentación. Durante los meses de noviembre y diciembre la mayor parte de los documentos que compondrán el Sistema de Gestión de Calidad se encuentran en proceso de elaboración y finalización.

El año 2011 comenzó con la puesta en marcha del Sistema de Gestión de Calidad, actividad que se realizó el día 20 de enero. Desde marzo el Comité de Gestión de Calidad continúa reuniéndose para tratar temas relativos al funcionamiento del sistema, entre ellas la puesta en marcha de los formatos de atención de reclamos de clientes. A comienzos de abril (7 y 8) se realiza el curso de Formación de Auditores Internos. Los días 13 y 14 de abril se efectúa la primera Auditoría al Sistema por parte de un auditor externo perteneciente a la empresa Beyond Consultoría y, durante las semanas posteriores, se trabaja en el análisis de las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora detectadas. Los días 9 y 10 de junio se realiza una segunda Auditoría con las mismas características de la anterior y que permite ajustar el Sistema para las Auditorías de Certificación (julio y agosto). El día 30 de junio de 2011 se realiza nuestra primera Revisión por la Dirección, en la cual las Unidades del alcance presentan sus avances y compromisos con el Sistema de Gestión de Calidad. Lo que hemos logrado hasta hoy es contar con un servicio de calidad, normalizado y documentado, al interior de nuestras bibliotecas en beneficio de nuestros usuarios quienes son el objetivo de este proyecto.