

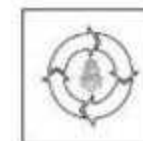


Secretaría de
Planificación
y Gestión
Institucional

Programa de Mejora Continua y Calidad en la Gestión



Área de
Recursos
Humanos



Programa de
Mejora Continua
y Calidad en
la Gestión

Dependencia/Área/s:

Biblioteca Mayor - Secretaría de Asuntos Académicos

Autoridad que
solicita la mejora:

Directora Lic. Rosa Bestani

La Biblioteca en números (*)

(*) Fuente: Elaboración de Biblioteca Mayor

Usuarios: **21.129**

Promedio diario de usuarios: **200**

Fondo documental: **120.000**

Títulos de publicaciones periódicas: **3500**

Solicitudes de búsqueda específica: **730**

Volúmenes Librería Jesuítica: **2600**

Demanda:

Demoras en procesos de Microfilmado.
Identificación de elementos relevantes para el
proceso de Certificación de Normas ISO 9001

Fechas clave

Inicio de la intervención: 06/2004

Finalización de la intervención: 12/2004

Devolución de informe: 03/2015

Presentación del PMCCG: 05/05/2005

¿Continúa en el proceso de mejora?: Sí.

Plan de trabajo ejecutado

Estructura: nuevo diseño de estructura por procesos (directivos, de realización y de soporte). Se incorporó un órgano consultivo denominado: Gabinete Directivo.

Procesos: incorporación de la concepción de procesos. Todos los procesos fueron transformados desde la raíz.

Ambiente laboral: se elaboró un informe de clima laboral en noviembre de 2009 en torno al proceso de Certificación.

Otras actividades: se formuló una Política de Calidad y certificó Normas ISO 9001/2000-2008. Se definieron indicadores y se desarrollaron instructivos. Se dictaron talleres de capacitación: conceptos de calidad, auditoría interna, orientación al usuario y otros de carácter operativo.

Equipo de trabajo

Dir. Biblioteca:

Lic. Rosa Bestani

Equipo técnico:

Ing. José Luis Zanazzi

Ing. José Francisco

Zanazzi

Cecilia Cámara

Dir. de área RR.HH.:

Dipl. Ana Cachela

