



**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN
LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2000 PARA LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE TALCA**

**RICARDO ANDRÉS CORREA CORREA
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

Hoy en día, en un mundo cada vez más globalizado e interconectado, no es fácil competir para ninguna organización si no posee un elemento distintivo que la diferencie del resto. Tal es la importancia de esto, que las organizaciones han debido modificar sus estructuras de trabajo para satisfacer los constantes cambios que tiene el mercado y las exigencias que este acarrea. Las bibliotecas no están ausentes de esta realidad, debido a la vertiginosa era del conocimiento, el concepto de biblioteca tradicional que se tiene ha desaparecido para dar paso a lo que comúnmente se ha denominado unidad del conocimiento.

En base a lo anterior, la Dirección de Bibliotecas ha dado un paso estratégico importante al adoptar un sistema de gestión de calidad que dirija de mejor manera cada uno de sus procesos, de modo tal de satisfacer a sus clientes y ser más eficiente en todas sus operaciones, dando forma de esta manera a la presente memoria cuyo objetivo principal es establecer un sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2000.

La metodología de trabajo se realizó en tres etapas, la primera de ellas consistió en la realización de un diagnóstico inicial y conocimiento de la biblioteca para identificar el grado de avance con respecto a la norma ISO

9001:2000. Posteriormente para identificar cada uno de los procesos al interior de la biblioteca se llevó a cabo un levantamiento de procesos, identificándose cinco áreas de trabajo con un total de tres procesos principales y seis de apoyo. La medición de cada uno de estos procesos quedó a cargo de los 17 indicadores de gestión originados para su control. Finalmente se generó la estructura documental que sustenta el Sistema de Gestión de la Calidad obteniéndose como resultado el Manual de Calidad con las políticas y objetivos de calidad de la Biblioteca y el Manual de Procedimientos con 11 procedimientos documentados y numerados, 27 Instructivos de trabajo y 30 Registros para el correcto control del sistema.