



V Encuentro Nacional de Catalogadores 2015
Desafíos Actuales de los Servicios Técnicos en las Bibliotecas Argentinas



Control de calidad en los procesos técnicos del CIB

Centro de Información Bibliográfica "Doctor Juan Bautista Alberdi"
Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Lic. María Isabel Abalo
Bib. Sonia Cornacchia

¿Qué es el CIB?

Es una unidad de información especializada.
Presta servicios a profesionales en Ciencias Económicas (matriculados).
Atiende o deriva consultas de matriculados de otros Consejos Profesionales, profesores y estudiantes universitarios de Cs. Económicas.



Servicios: Biblioteca circulante.
Catálogo Online (OPAC).
CRE (Catálogo Rec. Electrónicos)
Elaboración de bibliografías.
Novedades bibliográficas.
Préstamo interbibliotecarios.
Referencia e información.
Servicios a distancia.

Certificación ISO 9001:2008

➤ 2010. El CIB comenzó a trabajar en la aplicación de la Norma ISO 9001:2008

➤ Abril 2013 Certificación

Procesos de:

- *Selección y catalogación de material bibliográfico;*
- *Prestación de servicios de biblioteca circulante y a distancia.*



SGC - CIB

Procesos de selección y catalogación de material bibliográfico

PR – CIB / PR-ACM

- **“Ingreso de material bibliográfico”**
= adquisición de materiales bibliográficos
- **“*Catalogación de Material Bibliográfico*”**
= Organización y procesamiento de los materiales
= Mantenimiento del acervo y sus registros

Proceso de Adquisición y Catalogación de Material Bibliográfico

CP-CIB-DPR-001 - Ingreso Material Bibliográfico

CP-CIB-DPR-002 - Catalogación de Material Bibliográfico

Estructura : Diagramas de Procesos (DPR)

CONTROLES

MISIÓN

ENTRADA

ACTIVIDADES

SALIDA

RECURSOS

INDICADORES

PR-ACM : Actividades del proceso

- **catalogación de monográficos,**
- **catalogación analítica de monográficos,**
- **catalogación de publicación periódica,**
- **catalogación analítica de publicación periódica,**
- **catalogación de material no impreso,**
- **elementos multimedia,**
- **control de inventario y baja o restauración de material,**
- **back up de documentos**

PR-ACM : Controles

- 1. Control de temáticas de colecciones**
- 2. Control de autoridad**
- 3. Control de derechos de autor para recursos electrónicos**
- 4. Validación en sistema de inventarios, ISBN, Autor, signatura topográfica**
- 5. Control de rotulación por defecto**
- 6. Control de Inventarios**
- 7. Control de enlaces e imágenes de multimedia**
- 8. Control muestral de libros y analíticas**

1. Control de temáticas de colecciones

- **Se verifica si ya existe el registro de la obra a incorporar con el fin de evitar duplicidad de registros.**
- **Además se verifica si hay documentos ingresados en la temática.**

2. Control de autoridad

- **Ante el ingreso de una nueva autoridad esta se incorpora normalizada, y ,si ya existiera se controla para detectar errores, duplicados, información incompleta o falta de relaciones.**
- **El CIB migro en el año 2011 desde Bases de Datos CDS/ISIS hacia el SIGB Pέργamo.**

3. Control de derechos de autor para recursos electrónicos

El CIB realiza catalogación de recursos electrónicos que se encuentren liberados en la Web, bajo la licencia Creative Commons. Por ese motivo se verifica cuando se selecciona un recurso Web para catalogar que este no infrinja los derechos de autor.

4. Validación de: inventarios, ISBN, autor, Signatura topográfica.

El SIGB Pérgamo permite aplicar controles sobre:

- ***La signatura topográfica:*** avisar si se encuentra ausente, preguntar si es repetida.
- ***Datos de autoridad:*** no permite asignar términos no preferentes a los documentos.
- ***Inventario:*** dato obligatorio, no deja seguir la carga si se encuentra ausente, no permite colocar si es repetido.
- ***ISBN/ISSN:*** detecta ISBN e ISSN validos.

5. Control de rotulación por defecto

Este control se aplica una vez catalogado el libro. Cuando se encuentra una etiqueta errónea (por una incorrecta formación de la signature topográfica, repetición, error de tipeo, etc.) se debe marcar con una cruz la signature; se aparta la obra del circuito y pasa a un área particular que en nuestro proceso se denomina “Rechazos”.

6. Control de Inventarios

Además de especificarlo en Pérgamo, se lleva adicionalmente una planilla Excel (formulario) especificando visualmente los inventarios utilizados en el mes.

7. Control de enlaces e imágenes de multimedia

- A los registros de los libros se les agrega material multimedia (por ej.: la tapa, el índice, siempre y cuando se encuentre en la Web, etc.). Para controlar que todo se visualice de manera correcta mensualmente se controlan dichos elementos a través de la búsqueda del OPAC.
- El control se realiza registro por registro quedando la evidencia en el form. nº 5 “*Control de Imágenes digitalizadas*”, donde se consignan los datos: Fecha, Rango fechas controladas, Cantidad de errores detectados, Responsable y Observaciones

8. Control muestral de libros y analíticas

Mensualmente se toma una muestra representativa libros y de analíticas de periódicas catalogadas, a fin de controlar los registros, errores ortográficos, signatura topográfica, otros.

Se deja registro mediante un memo que se eleva a la Jefatura del CIB para su revisión y conformidad.

SGC: Indicadores de PT

**Indicadores
CIB**

**PROCESOS
TÉCNICOS**

4

Catalogación

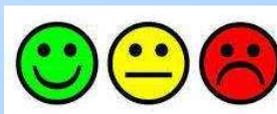
**Recursos
electrónicos**

Analíticas

**Elementos
multimedia**

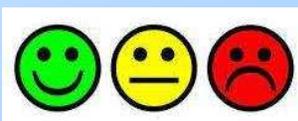
Indicador I: % de Catalogación

N°	Matriz	Nombre del indicador	Índice	Método de Medición	Meta		Desvío (Rango de Alerta)	Frecuencia	Estrategia Asociada
CTA-001529	3	Porcentaje de catalogación	%	(Cantidad de libros catalogados / Cantidad de libros para catalogar) x 100	75	Mínimo	10	Trimestral	2.3.2) Asegurar la catalogación del fondo documental del CIB mediante una adecuada organización de los recursos del área que permitan una fácil recuperación y aporte a la matrícula, el acceso a libros, revistas, documentos, material audiovisual y otros materiales disponibles en la biblioteca.



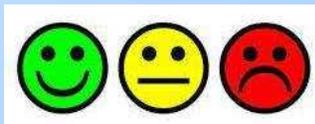
Indicador II: *Catalogación de recursos electrónicos*

N°	Matriz	Nombre del indicador	Índice	Método de Medición	Meta		Desvío (Rango de Alerta)	Frecuencia	Estrategia Asociada
CTA-001766	4	Catalogación de Recursos Electrónicos	%	(Cant. de documento electrónicos catalogados en semestre actual / Cant. acumulada de documentos electrónicos semestre anterior) x 100	10	Mínimo	1	Semestral	2.3.2.1) Incrementar la información específica en catálogo mediante la catalogación analítica de publicaciones periódicas.



Indicador III: *Incremento de la Catalogación analítica*

N°	Matriz	Nombre del indicador	Índice	Método de Medición	Meta		Desvío(Rango de Alerta)	Frecuencia	Estrategia Asociada
CTA-000522	4	Incremento de la catalogación analítica.	%	((Catalogación Analítica año actual/Catalogación Analítica año anterior) - 1)*100	10	Mínimo	2	Anual	Incrementar la información específica en catálogo mediante la catalogación analítica de publicaciones periódicas.



Indicador IV: *Elementos multimedia*

N°	Matriz	Nombre del indicador	Índice	Método de Medición	Meta		Desvío (Rango de Alerta)	Frecuencia	Estrategia Asociada
CTA-000524	4	Elementos multimedia	%	((Cantidad de libros que contienen elementos multimedia / Cant. de libros incorporados en biblioteca circulante)) x 100	95	Mínimo	10	Trimestral	2.3.2.2) Facilitar el acceso a la información (catalogo del CIB) mediante la incorporación de elementos multimedia y/o archivos electrónicos que permitan mejorar la visualización de los registros bibliográficos.



SGC: Acciones y Hallazgos

Acciones

¿Por qué documentamos las acciones?

La ISO 9001:2008 nos requiere que identifiquemos los problemas, como son las no conformidades y los productos no conformes, así como los problemas potenciales, y que para solucionarlos investiguemos la causa raíz de los mismos, y con ello implementamos las acciones correctivas y preventivas que nos garanticen que se evite su recurrencia o su ocurrencia, además de buscar la mejora continua.

Las Acciones mantienen el Sistema de Gestión de la Calidad en constante funcionamiento y convierten a la organización en una institución proactiva.

Norma ISO 9001:2008 Punto 8.5.1. Mejora continua / Punto 8.5.2. Acción correctiva / Punto 8.5.3. Acción preventiva



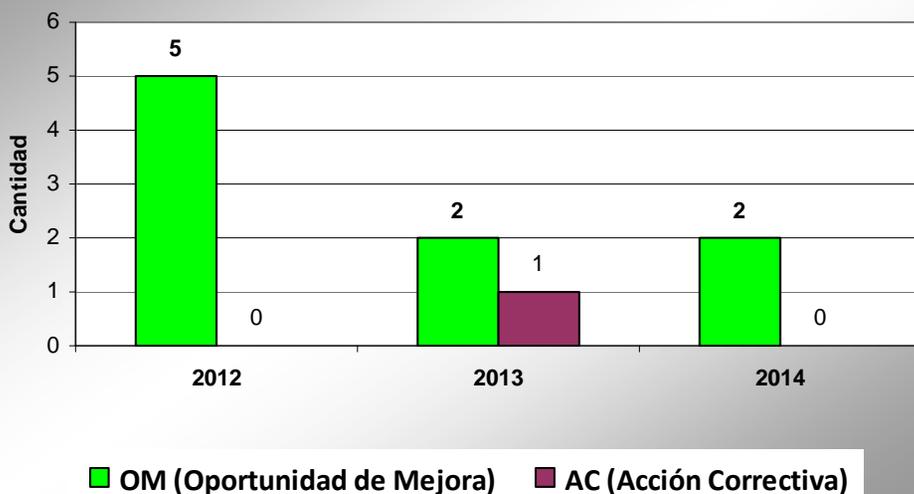
Hallazgos Internos

Gestión del producto / servicio no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada
- Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente
- Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente
- Tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso

Acciones implementadas en Procesos Técnicos



HALLAZGOS INTERNOS

- Libros no catalogados
- Encuestas automáticas de bajo puntaje

Hallazgos Internos 2015

✓	Origen de la NC	Tema	Fecha	Descripción del producto/servicio NC	Acción inmediata
▷	Tema : Otro (2)				

Conclusiones



- ***Mejor control y no reprocesos de tareas.***
- ***Dinámica y trabajo en equipo.***
- ***Análisis de nuevas metodologías.***
- ***Capacitación y desarrollo de los colaboradores.***
- ***Trabajo interdisciplinario.***
- ***Satisfacción del usuario***





¡Muchas Gracias!

mabalo@consejocaba.org.ar

scornacchia@consejocaba.org.ar