

017.304

45044

B11  
IV

PROVINCIA DEL CHACO



CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES (CFI)



PROGRAMA FORTALECIMIENTO DE LA GESTION  
DE LA LEGISLATURA DEL CHACO

PROYECTO DE DESARROLLO  
DE CAPACIDADES DE ALTA DIRECCIÓN



INFORME FINAL

TOMO IV

ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

- ✓ ACTIVIDAD 2: SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS
- ✓ ACTIVIDAD 4: INGRESO DE PERSONAL POR CAPACIDAD Y MÉRITO

CONSULTOR: LIC. LUIS GUILLERMO BABINO

DICIEMBRE DE 2005

### Matriz de resultados – productos

Resultado de la intervención por apuesta	Productos	Subproductos
"Sistema de Evaluación de las Áreas de Gestión desarrollado".	Sistema de evaluación de procesos instalado en la Biblioteca Legislativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de trabajo</li> <li>2. Resolución sobre la Constitución del Comité de la Calidad</li> <li>3. Manual de la Calidad (versión revisada)</li> <li>4. Manual de Procedimientos e instructivos de la Biblioteca Legislativa según ISO 9001:2000</li> <li>5. Acta de inicio del Sistema de Gestión de la Calidad según Normas ISO 901:2000 firmada por el Presidente de la Legislatura</li> </ol>
"Nuevo régimen de ingreso y promoción del personal diseñado".	Mecanismo de ingreso de personal por mérito diseñado y a disposición de la Cámara para futuras incorporaciones de personal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño del sistema</li> </ol>

### ***EXPLICACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN***

El Plan Estratégico para el Fortalecimiento de la Legislatura identificó como un área problemática de la gestión de la Cámara a su Sistema Organizativo y de Administración de Recursos Humanos y Materiales. Dos cuestiones impactan de manera negativa sobre la calidad del sistema bajo análisis. Una es la falta de evaluación de la gestión de las áreas y otra las debilidades detectadas en los recursos humanos en términos de sus capacidades para cumplir con una gestión eficiente y de calidad.

De que manera impacta cada uno de los déficit analizados es lo que se va a considerar en los próximos párrafos y cuya reversión fue el objetivo de la intervención.

Una gestión orientada a la calidad se basa en procesos claros que permitan sostener los compromisos que asumen cada una de las áreas de la organización. Pero una gestión de calidad solo se sostiene si existe un proceso sistemático de evaluación por parte de actores externos a la unidad: Evaluación de la conducción, Evaluación de los usuarios de los servicios, cuando estos tiene como destino la comunidad.

Podemos resumir entonces que solo puede existir calidad, cuando existe evaluación de la gestión y solo puede existir evaluación cuando los compromisos son claros y solo puede haber compromisos claros cuando los procesos que llevan a los resultados deseados están establecidos y sistematizados.

En este orden de ideas la intervención buscó actuar sobre las causas del problema y se trabajó en consecuencia en la instalación de una cultura de calidad y la forma de instalación de esta cultura de la calidad se basó en la aplicación de la metodología utilizada en las Normas de calidad ISO 9000- 2001.

Por otro lado y tomando el segundo aspecto de los déficit evidenciados, señalamos que no se puede sostener procesos de calidad sin una adecuada formación de los recursos humanos de la institución. En este tema impactan a su vez, varias cuestiones, una de ellas la necesidad de definir procesos de capacitación, aspecto

que se tuvo en cuenta en toda la aplicación del programa. Sobre este aspecto se da cuenta en la actividad denominada "Capacitación", sistematizada y presentada como resultado en el Programa de Fortalecimiento de las Capacidades Institucionales, con el cual se trabajo mancomunadamente.

Otra cuestión que impacta negativamente sobre la calidad de los equipos de trabajo es la inexistencia de un sistema de ingreso de personal basado en el mérito. Por el contrario existió en la Legislatura una cultura prebendaria y clientelista. Durante años los nombramientos tuvieron que ver con los "favores" y el "amiguismo", no se tuvieron en cuenta las capacidades demandadas por los puestos de trabajo y esto restó capacidad de respuesta y credibilidad al accionar de la Cámara.

La Presidencia de la Legislatura, absolutamente consciente de tal situación, explicita esta situación claramente en su discurso frente a la sociedad. Su compromiso con la necesidad de contar con recursos humanos de calidad lo sostiene con evidencia fáctica, no solo no promovió nuevos ingresos sino que además la planta de la Legislatura del Chaco se redujo notoriamente.

Pero reducción o compromiso personal de no nombrar nuevos agentes no alcanzan. El Programa diseñó una respuesta que le de institucionalidad a este compromiso y que le de sustentabilidad al compromiso de la Legislatura con la calidad. En este sentido se trabajó es un sistema de ingreso de personal basado en el mérito y en la participación de actores ajenos a los intereses partidarios en los procesos de selección de personal.

Como resumen de la intervención se puede señalar que el Programa de Fortalecimiento para enfrentar estas debilidades se orientó a:

- Encarar un proceso sistemático de evaluación de procesos en las áreas de la Legislatura que le otorgue previsibilidad al accionar y permita de este modo asumir compromisos de gestión de calidad con la ciudadanía; e
- Instituir un sistema que regule el ingreso de nuevo personal, que posibilite compatibilizar la instrumentación de procesos adecuados y

Para la primera de las acciones mencionadas, se analizó que la experiencia internacional en la certificación de normas de calidad ISO podía servir como marco conceptual y de trabajo para encarar el proceso de evaluación de la gestión de las áreas. Especialmente, por tratarse de un sistema que respeta los procesos instalados y apunta a su mejora continua, sin pretender cambios radicales que podían generar rechazo o resistencia del personal de la Cámara. En este sentido, se inició durante este año el proceso de preparación de una de las áreas de la Legislatura para la certificación de normas de calidad, que culminó con la firma, por parte del Presidente de la Cámara de un Acta de inicio del Sistema de Gestión de la Calidad de la Biblioteca, como un compromiso hecho público a la sociedad chaqueña.

Como resultado de esta actividad, la Cámara cuenta con un Sistema de evaluación de procesos instalado en la Biblioteca Legislativa, como hito inicial para extender esta modalidad a otros procesos de la Cámara.

En el caso de la institución de un sistema que regule el ingreso de nuevo personal por mérito, la intervención del Proyecto estuvo abocada, en una primera instancia a diseñar tal sistema para lo cual se trabajó con organizaciones de la sociedad civil se validó con las autoridades de la Legislatura. Una vez validado, se eligió un caso piloto para la puesta a prueba del Sistema. Se trata de la constitución de un Cuerpo de Asesoramiento Legislativo, vinculado al fortalecimiento del proceso de producción legislativa, cuya implementación se piensa para el 2006.

Como resultado de los trabajos realizados, la Cámara cuenta hoy con un mecanismo de ingreso de personal por mérito diseñado y a disposición de la Cámara para futuras incorporaciones de personal.

- **ACTIVIDAD 2: SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS**

*“Desarrollo de un Sistema de Evaluación de las Áreas de Gestión”.*

**INTRODUCCIÓN**

Los resultados comprometidos para esta actividad en los términos de referencia del proyecto son los siguientes:

Resultado 5.1. Criterios y pautas del Sistema de Evaluación. Diseño Preliminar de los distintos componentes. Metodologías para su aplicación	31/07/2005
Resultado 5.2. Programación Operativa para la implementación del Sistema. Requerimientos e insumos. Elaboración de instrumentos. Capacitación de RRHH	30/09/2005
Resultado 5.3. Procedimientos de prueba. Informes de Evaluación. Recomendaciones de ajuste	30/11/2005

**RESULTADO ALCANZADO AL 31/12/2005**

Como resultado de la intervención del Programa de Fortalecimiento, la Cámara cuenta actualmente con un *Sistema de evaluación de procesos instalado en la Biblioteca Legislativa*.

Para alcanzar este resultado, se llevaron adelante las siguientes actividades y productos:

La metodología de trabajo elegida fue alcanzar el objetivo propuesto de evaluación del funcionamiento de las áreas de gestión de la Cámara a través de la instalación de un proceso sistemático de seguimiento, por parte de actores

externos a la Cámara, de los compromisos asumidos de las áreas de gestión. El propósito en esta actividad fue dar los primeros pasos para la instalación de un sistema permanente de acreditación y evaluación de los procesos que lleva adelante la Cámara. La experiencia en la Argentina y en el mundo de la aplicación de normas ISO, sirvió como marco de referencia para la propuesta. Se evaluó que en una primera instancia de la intervención, la Biblioteca Legislativa sería un área capaz de sostener este proceso y servir de puntapié inicial para poder extender este proceso a otras áreas de la Cámara, lo cual contó con el apoyo del Presidente.

La primera actividad de la intervención consistió en la conformación del Equipo de trabajo que realizaría la preparación de la Biblioteca Legislativa para la acreditación de normas de calidad. Para ello, se convocó a expertos de la Facultad Regional de la Universidad Tecnológica. Una vez constituido, el equipo elaboró la propuesta de trabajo que fue validada con el Equipo de Contraparte.

La propuesta consiste en un plan de trabajo en dos fases, una primera, en la cual se realizará la implantación de la estructura básica de un Sistema de Gestión de la Calidad según Normas ISO 9001:2000 en la Biblioteca Legislativa y una segunda etapa, que prevé el proceso propiamente dicho de certificación, que se planificó para el primer trimestre del año 2006.

El plan de trabajo elaborado corresponde a la Fase 1 e incluyó: capacitación del personal, relevamiento de procesos, elaboración del Mapa de los procesos de secuencia de interacción e identificación de indicadores generales, elaboración del Manual de Procedimientos e instructivos de la Biblioteca Legislativa según ISO 9001:2000. Se adjunta como **Producto 1** el plan de intervención elaborado por el equipo de consultores del Proyecto.

La primera actividad prevista en el plan de trabajo fue la capacitación del personal de la Biblioteca Legislativa en procesos de gestión de la calidad. La propuesta de trabajo elaborada contempla dos módulos: el primero, que inaugura el proceso de

preparación para la certificación, consiste en contenidos de gestión de la calidad y el segundo, que cierra las actividades de preparación para la certificación, implicó un taller de capacitación sobre prácticas de uso de procedimientos relevantes (role playing). Ambas previeron al finalizar realizar la evaluación al personal sobre los contenidos dictados.

La primera capacitación se realizó en el mes de octubre. Durante ese período el equipo de consultores capacitó al personal de la biblioteca en el "Sistema de Gestión de la Calidad según Normas ISO 9001:2000". Los contenidos desarrollados se refirieron a conceptos sobre filosofía de la calidad, herramientas para la resolución de problemas, aseguramiento de la calidad y mejora continua y la descripción del sistema de gestión de la calidad, según lo exigen las normas a certificar. El curso tuvo una duración de 8 horas reloj y se llevó a cabo en la Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Resistencia. Participaron un total de 23 funcionarios sobre los 26 que componen el staff de la Biblioteca Legislativa.

El curso finalizó con un examen escrito de evaluación donde el requisito de aprobación fue un puntaje  $\geq 70\%$ . Solo dos de los participantes no lograron el puntaje necesario para la aprobación.

El principal obstáculo encontrado en esta actividad fueron los diferentes niveles de formación con que cuenta el personal, así como el amplio rango de edades, lo que llevó a adaptar el lenguaje de las exposiciones para que pudieran ser comprendidas por todos los participantes.

Como contraposición a este obstáculo, es de destacar la participación y el interés demostrado por todos y cada uno de los participantes, y la predisposición mostrada para recibir conocimientos novedosos para ellos en sus contenidos. En el momento de las opiniones y aportes no se diferenciaron edades ni categorías orgánicas.



Como estrategia para subsanar el obstáculo indicado, y garantizar el logro de los objetivos propuestos, se realizaron varias reuniones de capacitación en el lugar y horario de trabajo con participación optativa, centrándose los esfuerzos en aquellos que evidenciaban necesidades de apoyo. Como resultado de ello, se logró no solamente un nivel homogéneo de conocimientos teóricos sino además la comprensión de cómo serían llevados a la práctica cada uno de ellos.

Para asegurar la sustentabilidad del proceso, el plan de trabajo previó la conformación de dos instancias institucionales responsables de gestionar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Biblioteca. El Comité de Gestión de la Calidad, que es la autoridad encargada de tomar decisiones sobre planificación y mejora de la organización desempeño del Sistema y el Equipo Facilitador, encargado de detectar en el lugar de trabajo las necesidades de mejora que pudieran surgir y proponer resoluciones en el marco del Sistema de Calidad. La Presidencia de la Legislatura apoyó este proceso a través de la emisión de la Resolución N° 844/2005 que crea el Equipo Facilitador de la Calidad y el Comité de la Calidad y designa a sus integrantes. Se adjunta como **Producto 2** copia de dicha Resolución como evidencia.

Los integrantes del Equipo Facilitador de la Calidad fueron elegidos como resultado del primer curso de capacitación, en función de quienes mostraran interés y capacidad de liderazgo. Posteriormente, junto con el Comité de Gestión de Calidad, recibieron una segunda capacitación, a través del curso: Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según Normas ISO 9001:2000. Este curso es eminentemente de carácter práctico, con una duración de 8 horas reloj, y se desarrolló en las instalaciones de la Biblioteca Legislativa.

Esta segunda capacitación se orientó a profundizar los conocimientos adquiridos en el primer curso, y fundamentalmente a conocer en detalles las fases de la implementación, así como del diseño del sistema de gestión de la calidad aplicado a Biblioteca Legislativa. Además, el curso se orientó a la explicación del mapa de procesos e indicadores, el Manual de la Calidad, Objetivos, Planificación y Control

del Sistema. Esta tarea fue de fundamental importancia, ya que posteriormente permitió discutir y validar aspectos del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para la elaboración de los Mapas de Procesos y Mapas del Sistema de Gestión de la Calidad se realizó trabajo de campo con el personal en las instalaciones de la Biblioteca. El trabajo de campo consistió en la realización de entrevistas a los responsables de los procesos, con especial énfasis en los procesos claves, ya que estos son los que impactan directamente sobre el cliente usuario. Como resultado de este proceso se conformó un mapa compuesto por: tres PROCESOS CLAVES: i) Referencia, ii) Circulación y Préstamo y iii) Extensión Cultural; tres PROCESOS DE APOYO: i) Procesos Técnicos, ii) Administrativos y RRHH, y iii) Encuadernación. Los tres PROCESOS ESTRATÉGICOS: i) Comunicación Interna y Externa; ii) Gestión de Biblioteca con sus tres subprocesos (Gestión, Revisión por la Dirección y Comité de la Calidad); y iii) Voz del cliente-usuario.

Con el Comité de la Calidad se analizaron particularmente los considerados procesos estratégicos, que son los que gestionan el modo en que se toman las decisiones sobre planificación y mejora de la organización.

Los Talleres de validación del Mapas de procesos con autoridades de Biblioteca se desarrollaron durante los días 12, 25 y 28 de octubre, en los cuales participaron la Directora de la Biblioteca y los responsables de las Jefaturas inmediatas. Paralelamente, se realizaron talleres con el Comité de Gestión de la Calidad los días 11 y 26 de octubre en los cuales fueron presentados, discutidos y validados el Mapa de procesos y sus interacciones. El Mapa de Procesos aprobado por el Comité de Gestión de la Calidad, se incluyó en el Manual de Gestión de la Calidad, tal como se relata a continuación.

Una vez definido el mapa de procesos, y tomando como insumo la información relevada en las reuniones mantenidas con el Comité de la Calidad y el personal de la Biblioteca, comenzó la elaboración del Manual de la Calidad. Para ello, se partió

desde el diseño del Logotipo Identificador y la codificación de documentos, y su validación por parte del Comité de la Calidad.

El Manual de la Calidad de la Biblioteca Legislativa según normas ISO 9001:2000, en sus puntos uno al seis requirió la realización de varias tareas:

- **Elaboración de la Política de la Calidad:** El Presidente de la Legislatura, los miembros del Comité de la Calidad y la Directora de Biblioteca, rubricaron un compromiso con la Política de la Calidad, lo que constituye una fortaleza institucional muy importante ya que éste es el marco donde se desarrollará el Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Definición de los Objetivos de Calidad:** Los Objetivos de la Calidad surgieron de reuniones y talleres realizados en los cuales se pudieron desagregar los mismos a efectos de garantizar un nivel de calidad a los diferentes clientes (usuarios) de Biblioteca Legislativa;
- **Planificación y Control del Sistema:** Se desarrolló en la modalidad de talleres en el lugar de trabajo, con miembros del Equipo Facilitador de la Calidad y del Comité de la Calidad.

Es de resaltar que todos los puntos del manual de la calidad (1 al 6 de las normas ISO 9001:2000) fueron consensuados y validados por autoridades de la Biblioteca Legislativa. La primera versión del Manual de Gestión de la Calidad fue entregada al Equipo de Coordinación a fines del mes de octubre, y fue remitida a un equipo evaluador del proceso que remitió recomendaciones para el ajuste del Manual. El equipo de trabajo de la UTN realizó los ajustes durante el mes de noviembre. Adjuntamos como **Producto 3** de esta actividad el Manual de Gestión de la Calidad revisado.

El paso posterior fue la redacción del Manual de Procedimientos e Instructivos de la Biblioteca. Para ello fue necesario redactar los procedimientos en talleres de trabajo

por departamento para desagregar al más mínimo detalle los diferentes pasos de los procesos claves y los de apoyo. La metodología utilizada fue que cada departamento a través de sus jefaturas expusiera los procedimientos secuenciados y concatenados, así como su interacción con otros procedimientos de otros departamentos. En las mismas exposiciones surgían preguntas, lo que enriqueció el trabajo ya que se detectaron puntos críticos donde no había una estandarización de criterios en la toma de decisión, lo que se corrigió en la posterior etapa de escritura de procesos.

Posterior a cada reunión de trabajo que se documentó en actas, los presentes trabajaban en describir con sus propias palabras el desarrollo de los procesos, lo que se debatía nuevamente en una reunión siguiente donde se volvían a ajustar detalles. Todo esto se desarrolló hasta que se completaron los escritos de todos los procesos claves y de apoyo con léxico propio de cada departamento. Cabe destacar que antes de validar los borradores de procesos, se realizaron reuniones con la Dirección de la Biblioteca y miembros del Comité de la Calidad.

El siguiente paso fue la escritura de procesos en formato de normas ISO 9001:2000, lo que resultó ser una tarea que recayó mayoritariamente sobre el Equipo Consultor. Los Procesos de producto que se diseñaron y escribieron son:

- PR-BL-7.5-01-1 Procedimiento de Referencia Legislativa
- PR-BL-7.5-01-2 Procedimiento de Referencia Especial
- PR-BL-7.5-01-3 Procedimiento de Referencia General
- PR-BL-7.5-02-1 Procedimiento de Prestamo en Sala
- PR-BL-7.5-02-2 Procedimiento de Préstamo a Domicilio
- PR-BL-7.5-02-3 Procedimiento de Préstamo a Cámara
- PR-BL-7.5-02-4 Procedimiento de Préstamo a Otros Poderes
- PR-BL-7.5-03 Procedimiento de Extensión Cultural.

Los Procesos del Sistema de Gestión que se diseñaron y escribieron son:

- PR-BL-4.2-01 Procedimiento Control de Documentos
- PR-BL-4.2-02 Procedimiento Control de Registros
- PR-BL-5.6-01 Procedimiento Revisión de la Dirección
- PR-BL-6.2-01 Procedimiento Capacitación del Personal

La actividad siguiente fue el diseño de todas las planillas vinculadas a cada uno de los procesos, las cuales se detallan a continuación:

Listado de los formatos operativos de procesos:

✓ **Proceso Circulación y Préstamo:**

- FO-BL-PRE-1 : Devolución de libros.
- FO-BL-PRE-2 : Préstamo de Libros.
- FO-BL-PRE-3 : Papeleta de préstamo en Cámara.
- FO-BL-PRE-5 : Condiciones del Préstamo.
- FO-BL-PRE-6 : Ficha de identidad del socio.
- FO-BL-PRE-7 : Ficha del lector (va en solapa del libro).
- FO-BL-PRE-8 : Domicilio del usuario.
- FO-BL-PRE-9 : Estadística mensual del servicio.
- FO-BL-PRE-10 : Estadística anual del servicio.

✓ **Proceso de Referencia:**

- FO-BL-REF-1: Solicitante y material.
- FO-BL-REF-2: Publicaciones periódicas.
- FO-BL-REF-3: Periódicos.
- FO-BL-REF-4: Síntesis del proyecto.
- FO-BL-REF-5: Estadística anual.
- FO-BL-REF-6: Estadística mensual.
- FO-BL-REF-7: Pedido de material Hemeroteca.
- FO-BL-REF-8: Libro de registros Hemeroteca.

- FO-BL-REF-9: Ficha temática principal.
- FO-BL-REF-10: Ficha temática secundaria.

✓ **Proceso Extensión Cultural:**

- FO-BL-EXT-1: Solicitud del servicio

✓ **Proceso Capacitación del Personal:**

- FO-BL-CAP-1: Plan de capacitación del personal.
- FO-BL-CAP-2: Registro de capacitación.

De la misma forma que todos los productos anteriores, los procesos escritos en formato ISO fueron validados por el Comité de la Calidad.

La fase siguiente consistió en la capacitación in situ sobre cómo utilizar cada uno de los procedimientos de producto con el personal en general, y los procedimientos del Sistema de Gestión con miembros del Comité de la Calidad y Dirección de Biblioteca. Se realizaron varios encuentros, y se finalizó con una actividad de role playing para la puesta a prueba de cada uno de los procedimientos.

Así mismo se abrieron registros de no conformidades en un libro foliado color rojo, y de oportunidades de mejora en un libro foliado color verde, par por cada Departamento.

En el role playing no solamente se trabajaron los procedimientos normales y habituales sino además las no conformidades, su apertura y proceso de cierre, y de igual forma con las oportunidades de mejora. Adjuntamos como evidencia el Manual de Procedimientos de la Biblioteca Legislativa (**Producto 4**).

El evento final del proceso lo constituyó la presentación a la sociedad civil y al resto de las áreas de la Cámara del trabajo desarrollado en la Biblioteca Legislativa para

la certificación de normas de calidad. En dicho acto el Presidente de la Legislatura rubricó el Acta de inicio del Sistema de Gestión de la Calidad, que se adjunta como **Producto 5**.

### **PRODUCTOS ENTREGADOS**

#### Producto 1: Plan de trabajo para la Certificación de normas internacionales ISO 9001:2000 en la Biblioteca de la Legislatura del Chaco

1º Etapa: Diseño e Implantación de la Estructura Básica de un Sistema de Gestión de la Calidad según Normas ISO 9001:2000

Fecha	Producto	Actividad	Entrega
<b>Octubre 2005</b>			
3 al 7	<p>Personas capacitadas en Sistemas de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000 – Básico</p> <p>Comité de la calidad y equipo facilitadores conformados</p> <p>Personas capacitadas en Sistemas de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000 – Avanzado</p>	<p>Curso de capacitación en UTN de cuatro horas de duración sobre Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000 – Básico</p> <p>Curso de capacitación en UTN de cuatro horas de duración sobre Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000 - Avanzado</p>	<p>Temario + Listado de asistentes con firma + sistema de evaluación, Listado de aprobados con examen</p> <p>Temario + Listado de asistentes con firma +sistema de evaluación. Listado de aprobados con examen identificar Personal entrevistado Material relevado</p>
10 al 14	Mapa de los procesos de la biblioteca secuencia de	Trabajo de campo con integrantes del Comité de la Calidad y miembros del	Documento técnico con el mapa de procesos con detalle interacciones e indicadores generales,

	interacción, e indicadores generales identificado	Equipo Facilitador de la Calidad. Procesamiento de información e informe final	validado por las autoridades de la biblioteca
17 al 31	Manual de la Calidad para la Biblioteca Legislativa según ISO 9001:2000 puntos 1 al 6 Elaborado.	Taller de validación de mapa de procesos con las autoridades de la biblioteca	Manual de la Calidad de la Biblioteca Legislativa
<b>Noviembre 2005</b>			
1 al 18	Manual de Procedimiento e instructivos de la Biblioteca Legislativa según ISO 9001:2000 puntos 1 al 6 elaborado	Elaborar Política de la Calidad, Objetivos de Calidad, Organigrama, Matriz de Responsabilidades en Calidad, Planificación y control del Sistema, Documentos y Registros, Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los Recursos, referenciados a la Legislatura y en particular a la Biblioteca	
21 al 30	Cumplir requisitos de normas ISO 9001:2000	Elaborar y escribir el Manual de Procedimientos e instructivos de la Biblioteca Legislativa según ISO 9001:2000 puntos 1 al 6  Elaborar y escribir los Procedimientos: Gestión de no Conformidades,	Manual de Procedimientos e Instructivos de la Biblioteca Legislativa



		Acciones Correctivas y Preventivas, Registros de la Calidad, Auditorías	
	Taller de capacitación sobre prácticas de uso de procedimientos relevantes realizado.	Role playing en el lugar de trabajo. Evaluación in situ.	Informe de la actividad

**Producto 2: Resolución 844/2005 de la Presidencia creando los ámbitos de gestión de la calidad**



Resistencia, 01 NOV 2005

**VISTO:**

El Programa de Fortalecimiento Institucional para la Gestión de la Legislatura de la Provincia del Chaco y;

**CONSIDERANDO:**

El convenio oportunamente suscripto entre la Facultad Regional Resistencia - UTN- y esta Presidencia para promover el logro de una genuina integración entre el sector académico y el Poder Legislativo;

Que entre las apuestas estratégicas del referido Programa de Fortalecimiento y acorde a los nuevos procesos de gestión, esta Presidencia conjuntamente con la Universidad Tecnológica Nacional implementarán un sistema para elevar la calidad de los Servicios de la Biblioteca Legislativa, mediante la Certificación de sus procesos bajo Normas ISO 9001:2000;

Que para llevar adelante el referido proceso es necesario integrar un Comité de Calidad y un Equipo Facilitador de la calidad,

Que a ese efecto es necesario el dictado del presente instrumento legal;

**EL PRESIDENTE DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS**

**RESUELVE**

1º) **INTEGRAR** el Comité de la Calidad con las siguientes personas: Dña. Raquel Dora Radovaneich (Directora de Biblioteca Legislativa), Esc. Mirta Gladys Godeas (Equipo Legislatura para el Programa de Fortalecimiento Institucional para la Gestión) y la Dra. Elvira Julia Scarpino (Consultora Externa).

2º) **INTEGRAR** el Equipo Facilitador de la Calidad con las siguientes personas: la Sra. María Claudia Menjuolet (Sector Referencia – Biblioteca Legislativa), Sra. Nelly Mabel Uez (Sector Extensión Cultural - Biblioteca Legislativa), Sra. Mirian Elizabeth Ramírez (Sector Circulación y Préstamos - Biblioteca Legislativa) y Sra. María Marcela Cunco.


3º) **REGISTRAR**, comunicar y ulteriormente proceder a su archivo.

HORACIO WATERMEYER  
SECRETARIO DE LEGISLACIÓN  
Y DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS

**RESOLUCION 844-05**

**CARLOS URLICCH**  
PRESIDENTE

Producto 3: Manual de Gestión de la calidad (versión revisada)

 <p>Cámara de Diputados Provincia del Chaco Biblioteca Legislativa "Ramón de las Mercedes Tissera"</p>	<b>Manual de Gestión de la Calidad</b>	MC-BL-01 Rev. 00
		Página 19 de 148

2º Versión

<b><u>Preparado por:</u></b>	<b><u>Revisado por:</u></b>	<b><u>Aprobado por:</u></b>
	<p>Esc. Mirta Gladis Godeas  Dra. Julia Elvira Scarpino  Sra. Raquel Dora Radovancich</p>	<p><b>Sr. Presidente Legislatura</b></p>
<p><i>Aclaración:</i>  UTN-FRR</p>	<p><i>Aclaración:</i></p>	<p><i>Aclaración:</i>  Dr. Carlos Ulrich</p>
<p><i>Fecha:</i></p>	<p><i>Fecha:</i></p>	<p><i>Fecha:</i></p>

## **ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **PROCESOS INCLUIDOS**

El Sistema de Gestión de la Calidad de la BL abarca los siguientes procesos que se desarrollan en la misma:

- 1) Circulación y préstamo de material bibliográfico
- 2) Referencias.
- 3) Extensión cultural. Organización de Eventos (Cursos externos, Jornadas, Seminarios, Videoconferencias, Encuentros, Conferencias).

En general no se trata de productos, sino de servicios.

### **EXCLUSIÓN**

Cap.	Descripción	Justificación
7.5.5	Preservación del producto	Debido a que no se realizan embalajes.
7.6	Control de dispositivos de seguimiento y de medición.	Debido a la naturaleza de las actividades que se desarrollan en la BL, no se utilizan dispositivos de seguimiento y medición.

Esta singularidad no influye en el Sistema de Gestión de la Calidad.

## **1. ANTECEDENTES**

Este Manual detalla las características del Sistema de Gestión de la Calidad de la Biblioteca Legislativa “Ramón de las Mercedes Ticerá” de la Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco.

Como breve reseña histórica de la institución, sus orígenes se remontan al 09 de junio de 1958, cuando por Resolución N° 16, se efectúa un llamado a concurso de méritos y antecedentes, para cubrir el cargo vacante de Bibliotecario, invitando a los interesados a inscribirse y presentar la documentación referida en calle Brown N° 520, de esta ciudad.

Al mes siguiente, el 08 de julio de 1958, por Resolución N° 31, se designa a los Sres. Diputados Dr. Edgardo ROSSI y Sr. Willian Reynaldo YUNES, integrantes de la Comisión Permanente de Biblioteca, de la cual también forman parte los Legisladores D. Carlos JAIMOVICH y D. Ramón de las Mercedes TISSERA. Los nombrados en segundo término, son designados para trasladarse a la Capital Federal y otras provincias, según lo consideren necesario, con el fin de recabar información y recibir asesoramiento, destinado a la puesta en funcionamiento y organización de la Biblioteca Legislativa.

Posteriormente, el 16 de febrero de 1959, por Resolución N° 17, se designa, en carácter de miembros provisorios de la Comisión de Biblioteca a los Legisladores D. Ulises ALVAREZ HAYES y D. Juan Bautista FLEITA.

El 05 de octubre de 1959, por Resolución N° 103, se adquieren los primeros volúmenes destinados a conformar la Biblioteca Legislativa. Esta operación se realiza a través de la firma Salvat Editores S. A. Dichos volúmenes revisten una importancia fundamental en esta reseña, ya que constituyen el patrimonio inicial de la Institución, es por eso que corresponde mencionarlos, ellos son:

- Un ejemplar de “Economía Agraria”.
- Un ejemplar de “El Crédito Agrícola”.
- Un ejemplar de “La representación Estadística y sus Aplicaciones Agrarias”.
- Un ejemplar de “La Fabricación del Azúcar”.
- Un ejemplar de “Conservas vegetales, Frutos y Hortalizas”
- Un ejemplar de “Productos Forestales”

Todos ellos forman parte de la historia inicial de la Biblioteca Legislativa. Más tarde se adquieren otras obras especializadas en Derecho, cuya incorporación, además de ser necesaria, enriquece notablemente el acervo bibliográfico de la misma, facilitando la labor de los integrantes del Cuerpo y ofreciéndoles un eficaz y rápido elemento de consulta e información.

El 28 de marzo de 1962, es depuesto el Presidente de la República Dr. Arturo Frondizi, y se hace cargo del gobierno el Senador Nacional Dr. José María Guido, en representación de las Fuerzas Armadas, quien entre una serie de normas, emite una por la cual disuelve el Congreso Nacional y se dispone el receso de las Legislaturas Provinciales. Esta medida hace peligrar el patrimonio de la Biblioteca Legislativa, ya que este vasto acopio de material especializado no cumpliría ningún fin, y lo que es mas grave, su destino se tornaría incierto.

Ante este panorama, el Colegio de Abogados de Resistencia, el Ateneo Universitario de Ciencias Económicas y la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional del Nordeste, solicitan la prestación de los servicios de esta Biblioteca, y a través de la Resolución N° 29 del 24 de mayo de 1962, esta Institución se habilita al público en el horario de 7,30 a 12,30 horas, de lunes a viernes, en un intento de preservarla.

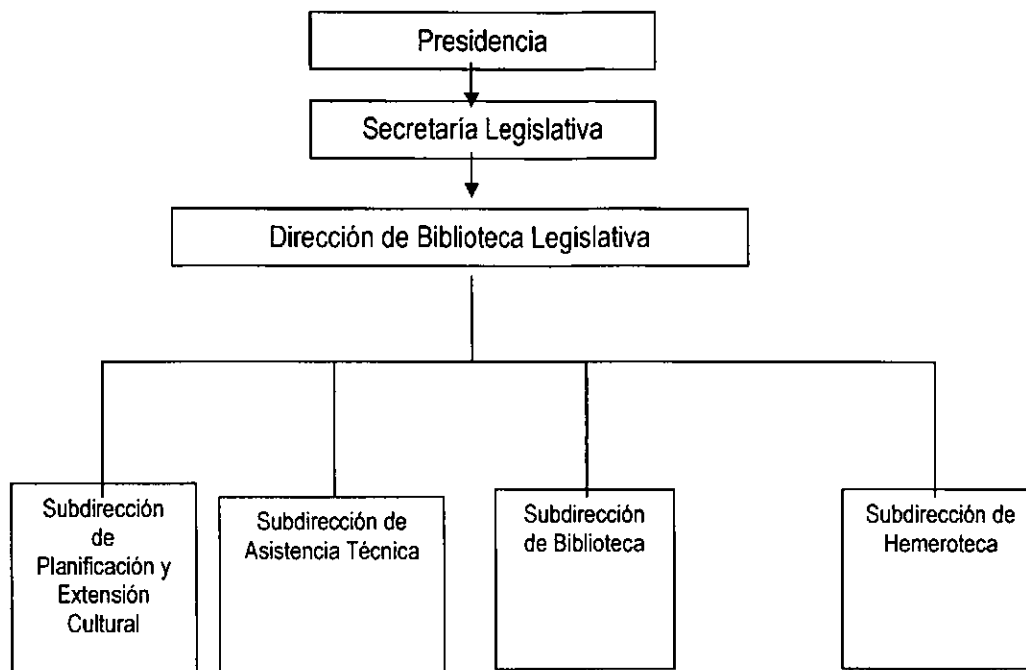
Finalmente, el 18 de junio de 1962, por Resolución N° 39, se pone en vigencia el Reglamento Orgánico de la Biblioteca, facilitando el correcto desenvolvimiento de la misma.

Lo relatado precedentemente, constituye una somera descripción extraída del exiguo texto de las Resoluciones de la Presidencia de la Cámara de Diputados, acerca del modo en que se fue gestando la concreción, enriquecimiento y funcionamiento de la Biblioteca del Poder Legislativo y el modo en que se incorporó a la vida social de nuestra ciudad, ya que en la actualidad es consultada por gran cantidad de personas, desde alumnos del nivel primario y secundario, hasta universitario y profesionales de nuestro medio y público en general. Además de cumplir ampliamente con su función principal de satisfacer las demandas de los Señores Legisladores y el personal del Cuerpo Legislativo en general.

En la Sesión Ordinaria del día 02 de mayo de 1996, es aprobada la Resolución N° 113, por la cual se impone el nombre de “RAMÓN DE LAS MERCEDES TISSERA”, a la Biblioteca Legislativa, estableciéndose el día 24 de septiembre de cada año como día recordatorio y conmemorativo, siendo esa la fecha correspondiente al fallecimiento de su Patrono, quien fuera Legislador electo durante dos períodos consecutivos, (1958 a 1966); miembro de aquella Comisión de Biblioteca que encaró la organización de esta Institución, poseedor de una vasta personalidad, fue periodista, escritor, historiador, político y artesano.-

## 1.1. PRESENTACIÓN

La Biblioteca Legislativa, con sede en la ciudad de Resistencia, Provincia del Chaco, tiene el siguiente Organigrama general:



A continuación se detalla la finalidad de la Biblioteca Legislativa:

### **Finalidad:**

**La Biblioteca de la Cámara de Diputados del Chaco es una Institución Especializada que tiene por objeto: Reunir, clasificar y hacer accesibles materiales bibliográficos y especiales. Organizar servicios eficientes que permitan satisfacer las necesidades de información de los Señores Diputados y funcionarios del Organismo. Apoyar la labor legislativa.**

**Además, teniendo en cuenta el valioso material reunido y los servicios organizados, extiende su accionar a los otros Poderes del Estado, Instituciones del medio, investigadores, profesionales, estudiantes y público en general, interesados en su temática principal: Derecho y Economía.**

### **Actividades:**

Las siguientes son las actividades y servicios que brinda entre otros la Biblioteca Legislativa y que son incluidos en este Sistema de Gestión de la Calidad:



1- Circulación y préstamo de material bibliográfico.

2- Referencia.

3- Extensión Cultural.

#### 1- CIRCULACION Y PRÉSTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.

Es el servicio que administra el movimiento de libros de la Biblioteca, que se facilitan a los usuarios de la Provincia del Chaco, en carácter de préstamo, en las siguientes modalidades:

- a) Préstamos en Sala de Lectura.
- b) Préstamos a domicilio.
- c) Préstamos a Legisladores, Asesores, Comisiones.
- d) Préstamos a personal de Cámara.
- e) Préstamos a otras áreas de Gobierno.
- f) Préstamos interbibliotecarios.

#### 2- REFERENCIA.

Es el servicio a través del cual la Biblioteca ofrece al usuario de la Provincia del Chaco en forma directa y al resto del País, vía Internet ó correo postal, una adecuada información, a fin de ayudarlo en la búsqueda y localización de la documentación de su interés.

a) Referencia general: Ayuda que se presta a los lectores para ubicar el tema que necesita y ofrecerle la información requerida, como por ejemplo:

- Consulta de Leyes nacionales, Decretos, Resoluciones, Disposiciones (texto completo).
- Legislación de las provincias (texto completo).
- Fallos de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.
- Debates parlamentarios, etc.

b) Referencia especializada: Asistencia que se brinda a los Legisladores, Asesores, Funcionarios, a las distintas dependencias como Dirección de Asuntos Jurídicos, Información Parlamentaria, Sumarios, Comisiones, Administración, etc., y a los profesionales, investigadores, estudiantes, a fin de localizar, reunir y compilar información sobre los temas solicitados, material con el cual se elaboran síntesis, bibliografías, referencias y carpetas informativas.

Carpetas temáticas: Se organizan sobre temas de interés, entre los que se destacan:

- Aborígen.
- Personas con capacidades diferentes.
- Habeas Data.
- Jubilaciones y Pensiones.

- Mercosur.
- Reforma Constitucional.
- Reforma Impositiva.
- Trabajo.
- Violencia familiar.

En estas Carpetas se reúnen ordenadamente doctrina, legislación nacional y de provincias, jurisprudencia, información referente publicada en periódicos locales y nacionales, y en otras publicaciones, las que pueden ser consultadas en Sala de Lectura.

c) Referencia Legislativa: Sobre los temas de los Proyectos presentados por los Legisladores, se reúne, clasifica y compila una información integral (doctrina - legislación - jurisprudencia), se elabora la referencia bibliográfica y con los materiales seleccionados se prepara una carpeta la que es adjuntada a los Proyectos o cualquier otra iniciativa Parlamentaria.

d) Referencia Especial en Sesión: Asistencia de la Biblioteca en el Recinto, durante el desarrollo de las Sesiones de la Cámara, a través de personal especializado, para satisfacer posibles necesidades de información y acercar el material bibliográfico específico.

### 3- EXTENSIÓN CULTURAL:

Es el conjunto de actividades que paralelamente a los otros servicios, organiza, promueve y extiende la Biblioteca hacia la comunidad de la Provincia del Chaco y el NEA, es decir, realizando actividades culturales como institución activa, dentro y fuera de su local, tendientes a una proyección socio cultural en la comunidad.

Entre estas actividades que la Biblioteca planifica anualmente, se destacan:

- Conferencias: Dictadas por especialistas, sobre temas de interés Parlamentario, cultural, social o económico. Pueden complementarse con una mesa redonda o debate final.
- Exposiciones: Se realizan en la Biblioteca, o fuera de ella, en lugar apropiado, exposiciones de materiales bibliográficos sobre un tema determinado (reforma constitucional, historia constitucional, historia de la Provincia, novedades bibliográficas, etc), o exposiciones de pinturas, retratos, esculturas, etc. Priorizando la participación de artistas locales
- Visitas guiadas: Especialmente preparadas para alumnos de escuelas primarias, secundarias o grupos de estudiantes, a fin de hacer conocer a través de una charla informativa, las funciones de la Biblioteca, los servicios organizados y los materiales disponibles para consulta de los usuarios.

- Guía de la Biblioteca: Folleto por medio del cual, se informa a los lectores sobre las funciones de la Institución, los servicios que presta, horarios de atención, materiales bibliográficos incorporados, actividades culturales, etc.

Las actividades de Extensión Cultural se registran en el Libro de Actos de la Biblioteca.

## 1.2. MISIÓN Y POLÍTICA DE LA CALIDAD

Nuestra **Misión** es satisfacer las necesidades bibliográficas y servicio de información técnica especializada al Poder Legislativo en forma prioritaria, y a otros Poderes del Estado, profesionales, investigadores y estudiantes del medio, así como actividades de extensión cultural hacia la comunidad, todo ello con calidad y eficacia.

Con el marco de los lineamientos políticos de la Presidencia de la Cámara de Diputados, esta Biblioteca Legislativa establece la siguiente **Política de la Calidad**:

La Presidencia de la Legislatura manifiesta su compromiso con la calidad en la Biblioteca Legislativa, mediante el cumplimiento de los requisitos y mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad bajo Norma ISO 9001:2000, aplicando todos los recursos necesarios para su cumplimiento, satisfaciendo los requisitos legales y reglamentarios de los usuarios y la comunidad toda, buscando así la superación constante en los servicios brindados.

Los integrantes del Comité de la Calidad y la Dirección de Biblioteca refrendan la Política de la Calidad.

Esta Política proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de la Calidad.

La Dirección de Biblioteca Legislativa asegura que esta Política es comunicada y entendida dentro de la organización, y es revisada para su continua adecuación.

### **1.3. OBJETIVOS DE CALIDAD**

La Presidencia de la Legislatura, Comité de la Calidad y la Dirección de Biblioteca Legislativa fijan anualmente los objetivos concretos y cuantificados de mejora de la Calidad.

Los objetivos anuales constan en Acta del Comité de la Calidad y se difunden a todo el personal. Son los siguientes:

Objetivo general:

Mantener y perfeccionar nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, propendiendo al aumento del grado de satisfacción de nuestros usuarios en forma continua, apuntando a mejorar permanentemente los servicios, todo ello medido por las encuestas de satisfacción particulares indicadas en la Revisión por la Dirección y llevados a cabo por el personal.

Objetivos particulares: Figuran en planilla Anexo N°1 del presente manual.

## **2. ORGANIZACIÓN**

### **2.1. ORGANIGRAMA**

Se adjuntan los siguientes documentos:

- Funciones de la Biblioteca Legislativa y Esquema Organizativo General.

#### **DIRECCION DE BIBLIOTECA**

##### **MISION:**

Organizar y supervisar los servicios bibliotecarios destinados a la Cámara de Diputados, a los otros poderes y organismos del Estado y a la comunidad en general.

Brindar información especializada en temas inherentes a sus funciones.

#### **SUBDIRECCION DE BIBLIOTECA**

##### **MISION:**

Asistir a la Dirección en la organización, coordinación y supervisión de los servicios bibliotecarios de circulación y préstamo, de referencia, actividades del área administrativa y lo atinente al personal.

Coordinar las actividades de las Supervisiones.

#### **SUBDIRECCIÓN DE PLANIFICACION Y EXTENSION CULTURAL**

##### **MISION:**

Planificar y coordinar las actividades de extensión cultural, a través de las cuales la Biblioteca difunde sus servicios y materiales bibliográficos.

#### **SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA TECNICA**

##### **MISION:**

Organizar, programar y dirigir los procesos técnicos de clasificación y catalogación de todo el material bibliográfico y especial existente en la Biblioteca Legislativa.

#### **DEPARTAMENTO DE CIRCULACION Y PRESTAMOS**

##### **MISION:**

Organizar y coordinar los trabajos y actividades que genera la circulación y préstamo del material bibliográfico, de acuerdo a normas técnicas.

#### **DEPARTAMENTO DE REFERENCIA**

##### **MISION:**

Coordinar el asesoramiento a los usuarios en la búsqueda y localización de la información de su interés.

#### **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y DE PERSONAL**

**MISION:**

Asistir a la Subdirección de Biblioteca a la organización, coordinación y ejecución de las actividades del área administrativa y de contralor del personal.

**DEPARTAMENTO DE EXTENSION CULTURAL**

**MISION:**

Implementar u coordinar las actividades de extensión cultural programadas para difundir los servicios organizados y los materiales que posee la Biblioteca Legislativa.

**DEPARTAMENTO DE PROCESOS TECNICOS**

**MISION:**

Ordenar sistemáticamente el material bibliográfico y especial de la Biblioteca Legislativa.

**DEPARTAMENTO SECCION PRESTAMOS**

**MISION:**

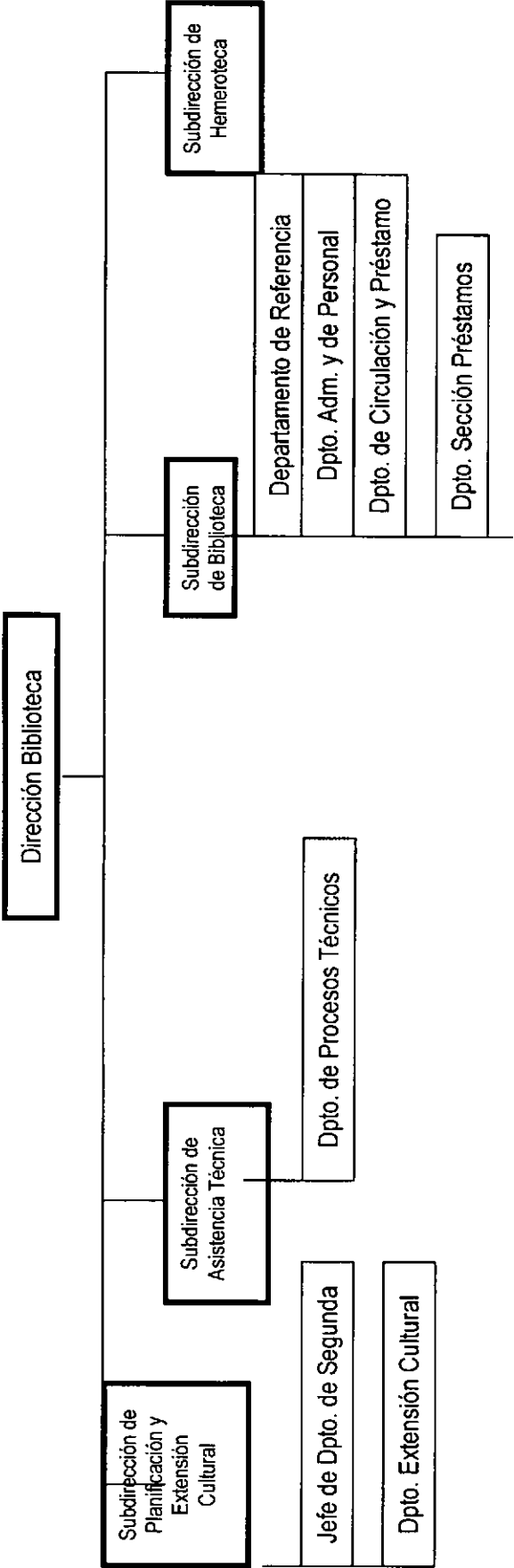
Coordinar y satisfacer las solicitudes de préstamos del material bibliográfico a domicilio.

**SUBDIRECCION DE HEMEROTECA**

**MISION:**

Organizar y coordinar el funcionamiento de la Hermeroteca, manteniendo actualizada y disponible toda la documentación escrita y audiovisual de interés, propiciando y canalizando si intercambio con otras legislaturas y demás instituciones, previa autorización del superior jerárquico, como así también, brindar asistencia a la Dirección en todo cuanto se relacione al funcionamiento de la misma.

**Organigrama de la Biblioteca Legislativa**





## **2.2. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DE CALIDAD**

Director de Biblioteca Legislativa (DBL): es el máximo responsable de la eficacia y resultados de la Gestión de la Calidad en la Biblioteca Legislativa.

El Equipo Facilitador de la Calidad (creado por Resolución de Presidencia de Cámara de Diputados N° 844/05), es el órgano ejecutor de las directivas de la DBL.

La DBL establece la organización y los recursos adecuados para seguir la Política de Calidad y obtener los objetivos establecidos.

El Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad es Dirección de Biblioteca Legislativa y asume las siguientes funciones:

- Asegurarse de que se establecen, implementen y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar al Comité de La Calidad sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización
- Representar a la Biblioteca Legislativa frente a otras organizaciones (clientes proveedores, etc.) en asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Los subdirectores de área y los jefes de departamento lideran el desarrollo y la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y contribuyen a la motivación para la mejora continua y la participación activa del personal a su cargo.

Dentro de cada área, la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad será liderada por el Responsable de la misma.

Corresponde a los Responsables de área, la correcta aplicación de los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad en las actividades a su cargo.

## **2.3 COMITÉ DE LA CALIDAD**

Órgano de implementación de Políticas de Calidad con directrices de integración horizontal a efectos de coherencias institucional en el tema calidad.

Composición del Comité de la Calidad: Sus miembros son designados por Resolución de la Presidencia de la Cámara, y figura en Anexo N°2 del presente Manual.

Sus Funciones son coherentes con directrices de la Presidencia:

- Participar en la implementación, seguimiento y revisión periódica de los Objetivos Generales de Calidad de la DBL, en base a la Revisión

por la Dirección y los lineamientos emanados de la misma; siendo evidencia de esta participación las Actas del Comité de Calidad.

- Colaborar con el Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad, en todo lo inherente a sus funciones.
- Participar en la formulación de los objetivos de mejora y en la asignación de recursos para su logro.
- Realizar el análisis de datos de acuerdo con el punto 8.4 (Análisis de Datos) que será desarrollado en una segunda etapa en este manual.
- Asegurar la integridad del sistema en situaciones cambiantes.
- Estudio y monitoreo hasta el cierre de cada No Conformidad.
- Estudiar los Informes de Auditorías, y colaborar en el estudio de la implementación de Acciones Correctivas y Preventivas.
- Realizar el seguimiento de las Acciones Correctivas y Preventivas puestas en marcha.
- Realizar la validación y el cierre del tratamiento de las No Conformidades.

### **3. PROCESOS Y APLICACIÓN**

#### **PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA BIBLIOTECA LEGISLATIVA**

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Biblioteca Legislativa se ha desarrollado considerando que además de optimizar los procesos que se desarrollan en la prestación del servicio, es muy importante considerar otras áreas que permitan conocer los requisitos de los usuarios, realizar mediciones sobre todos los aspectos del servicio y la satisfacción que logran en los usuarios. Para dar cumplimiento a todas estas necesidades, así como implementar, mantener y mejorar de manera continua el Sistema de Gestión de la Calidad, en base al cumplimiento de los requisitos de la Norma de Referencia UNE-EN-ISO 9001 del 2000, "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos", la organización ha identificado y establecido los siguientes grupos de procesos en dicho sistema:

- Procesos ESTRATÉGICOS
- Procesos CLAVE
- Procesos de APOYO

Procesos estratégicos: gestionan la relación con el entorno, gestionan la forma en que se toman decisiones sobre planificación y mejora de la organización.

Procesos clave: gestionan las actividades relevantes a la entrega del producto al usuario, están orientados al mismo y de ellos depende la posibilidad de cumplir con las necesidades y expectativas. Los procesos clave consumen la mayor parte de los recursos de la organización, añaden el valor percibido por el cliente y su optimización es decisiva para la competitividad de la organización. Estos contribuyen tanto al cumplimiento de la misión, como también a la consecución de los objetivos estratégicos.

Procesos de apoyo: proporcionan recursos/apoyo para los procesos clave y son procesos internos no pertenecientes a los grupos anteriores. Los diferentes procesos del sistema así como los documentos que los desarrollan se reflejan en el siguiente esquema:

Dentro de los Procesos de Medición Análisis y Mejora se encuentran los siguientes subprocesos:

- Control de No Conformidades
- Control Satisfacción del Cliente
- Acciones Correctivas y Preventivas
- Auditorías internas
- Mejora Continua

La aplicación específica de estos procesos a través de la organización serán explicados en el punto 8 (Medición, Análisis y Mejoras) que se desarrollarán en una segunda etapa del Manual de la Calidad y de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **3.1.- SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS.**

Para la Gestión del Sistema BL ha establecido los procedimientos PR-BL-4.2-01 para el Control de Documentación, el PR-BL-4.2-02 para el Control de los Registros, con el fin de asegurar que sólo se utilizan documentos y datos aplicables y conocidos por todo el personal, y que éstos se elaboran, aprueban, archivan, distribuyen y modifican de forma adecuada.

Además, en el procedimiento PR-BL-5.6-01 se establece el proceso a seguir para revisar el sistema y para planificar las acciones que permitan conseguir que la calidad de los servicios se vea mejorada continuamente.

Cuando sea necesario realizar compras de suministros y evaluación de proveedores se seguirá lo establecido en el proceso PR-BL-7.4-01.

Igualmente, para asegurar la detección, registro y solución de las situaciones que han producido o pueden producir desviaciones de los requisitos de calidad, se sigue lo establecido en el procedimiento PR-BL-8.3-01 para el control de no conformidades.

Para tratar e implantar acciones correctivas tras la detección de no conformidades o acciones preventivas para prevenir su aparición se sigue lo establecido en el procedimiento PR-BL-8.5-01.

Todos los procesos del sistema son sometidos a auditorias internas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-BL-8.2-01.

En todos los procesos se tendrán en cuenta las necesidades de recursos humanos de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-BL-6.2-01 para la capacitación y formación del personal.

Para procesar y divulgar la información derivada de las actividades se aplicará el proceso de comunicación interna según lo descrito en el presente manual de la calidad.

Los resultados derivados de los procesos identificados permitir realizar un seguimiento del funcionamiento de los mismos, realizando el seguimiento tal y como indica el presente manual de la calidad.

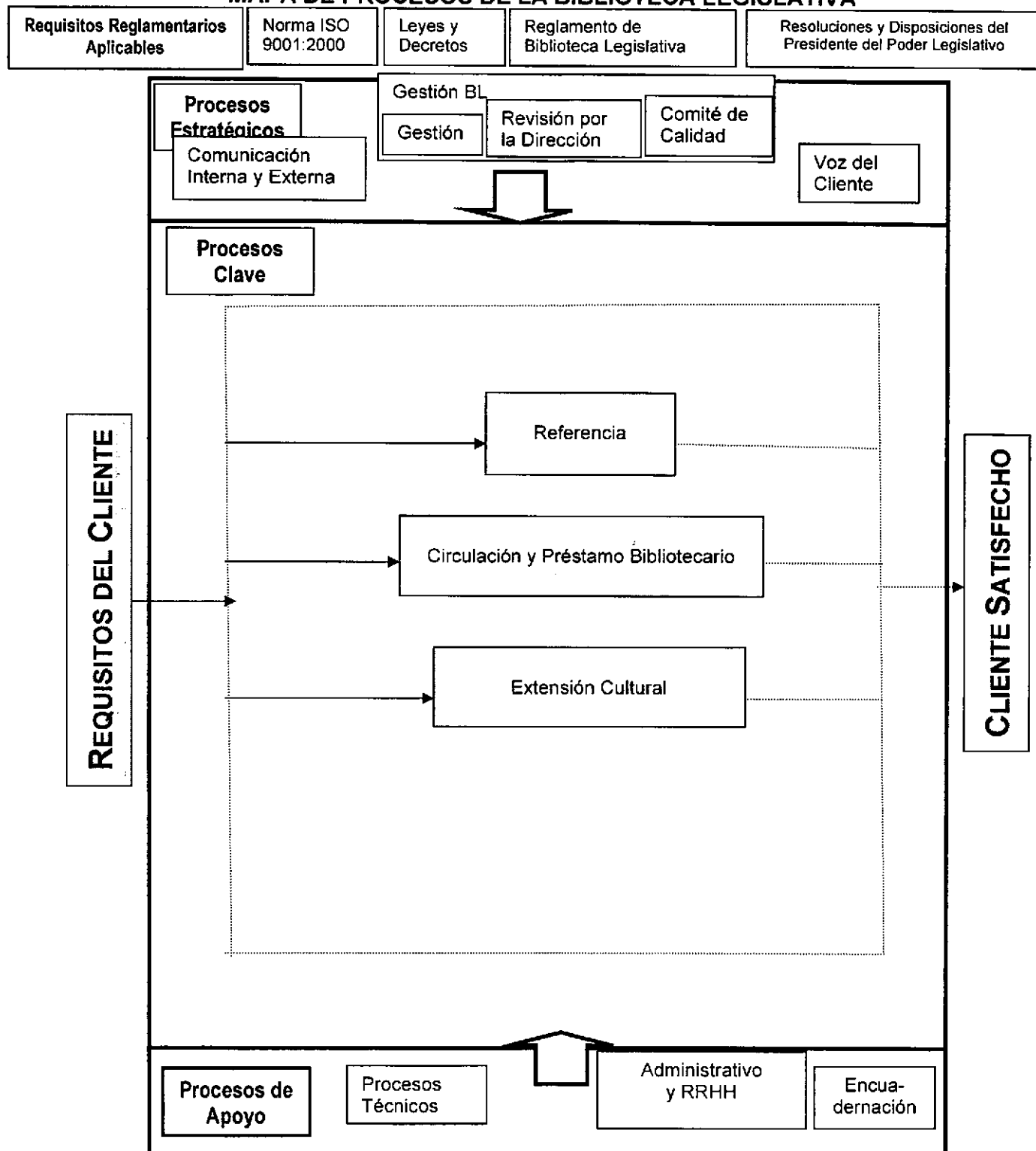
Analizando los datos del sistema, podremos tomar decisiones para mejorar el Sistema de gestión de la calidad tal y como indica el PR-BL-8.5-02.

El Mapa del Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad se representa en FO-BL-4.1-01 que figura como Anexo N°1 del presente manual.

### **3.2 MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA DEL PODER LEGISLATIVO DEL CHACO**

En la siguiente página se incluye el Mapa General de Procesos de la Biblioteca Legislativa, donde se muestra una visión de conjunto de los procesos que constituyen sus actividades.

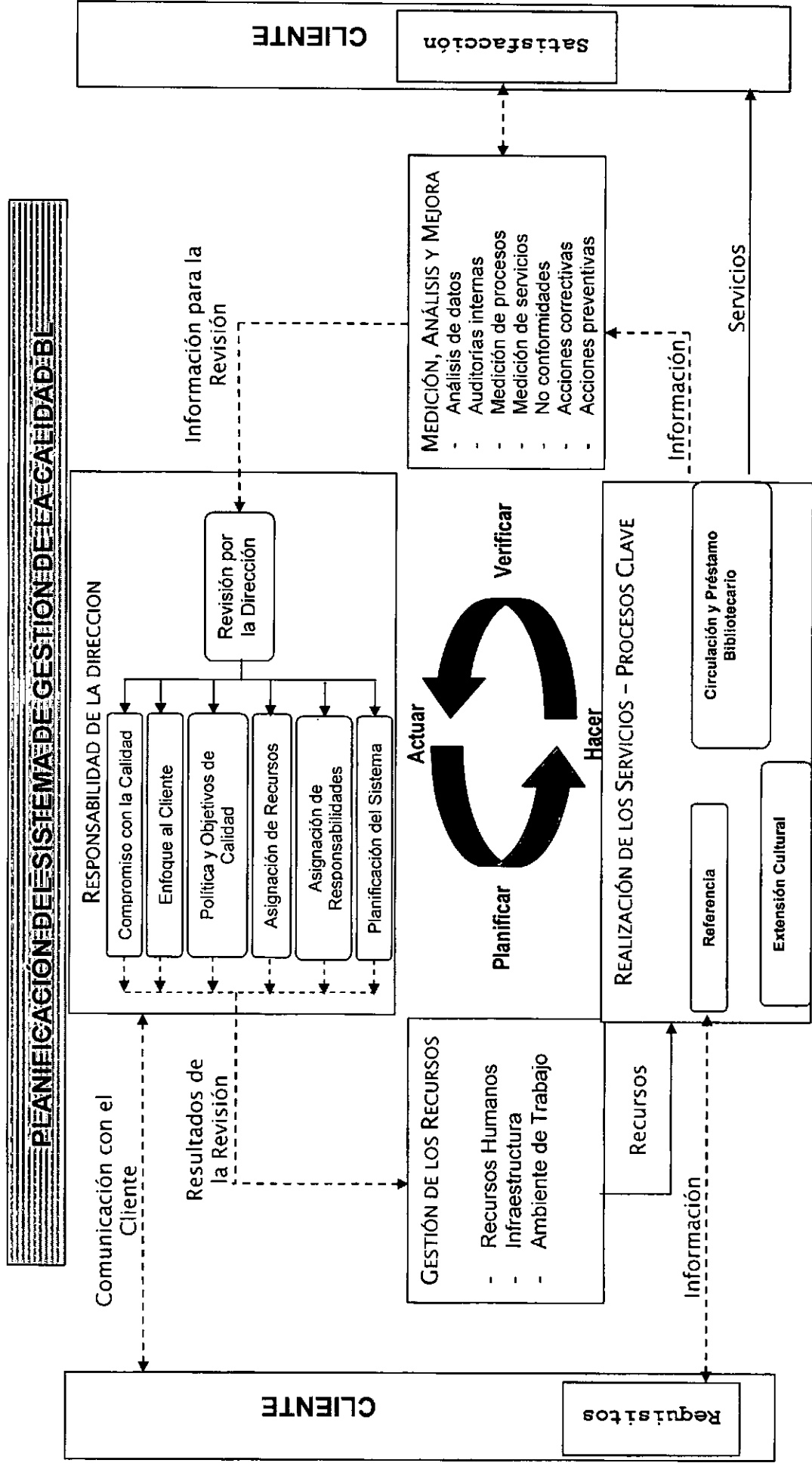
## MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA LEGISLATIVA



### **3.3. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

En el diagrama de la siguiente página, se muestra la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de Biblioteca del Poder Legislativo del Chaco objeto del presente manual.

El seguimiento y medición de los procesos se desarrollará en una segunda etapa en el punto 8.2.3 del presente Manual.



## **4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **4.1. REQUISITOS GENERALES**

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Biblioteca Legislativa que se describe en el presente manual, cumple los requisitos generales establecidos en el punto 4.1 de la norma de referencia (ISO 9001:2000).

En el Capítulo 3, se identifican los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y se determina la secuencia e interacción entre los mismos.

Los criterios para asegurar que, tanto la operación como el control de los procesos, son eficaces, se desarrollan en el capítulo 5 y en una segunda etapa de desarrollo del manual en los capítulos 7 y 8.

Se asegura la disponibilidad de recursos según se indica en el capítulo 6.

En una segunda etapa de desarrollo en el capítulo 8 se explicará en qué forma se realiza el seguimiento, medición y análisis de estos procesos, con objeto de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

La Dirección de Biblioteca Legislativa mantiene control de los procesos que afectan a la calidad de los servicios que presta.

### **4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

#### **4.2.1 Generalidades**

Los documentos que dan soporte al Sistema de Gestión de la Calidad de la Biblioteca Legislativa se estructuran en tres niveles, de modo que un documento de nivel inferior debe complementar, y en ningún caso contradecir, a uno de nivel superior.

Los niveles son los siguientes:

1<sup>er</sup> Nivel: Manual de Gestión de la Calidad.

2º Nivel: Procedimientos e instrucciones generales.

3<sup>er</sup> Nivel: Planes de Calidad.

Procedimientos específicos.

Requisitos Legales y Reglamentarios de Procedencia externa.

La documentación del sistema se completa con los registros que se generan como consecuencia de la aplicación del sistema.

#### **4.2.2 Manual de Gestión de la Calidad**



Es el documento principal y describe el Sistema de Gestión de la Calidad. Sirve de referencia permanente durante la implantación y aplicación del Sistema.

Define las líneas generales del Sistema, la organización y responsabilidades para obtener el desarrollo íntegro del mismo, el alcance del Sistema, la referencia a los procedimientos establecidos y una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los restantes documentos del sistema se definen a continuación:

#### **Plan de Calidad**

Documento que esquematiza las formas de operar, la secuencia de actividades ligadas a la Calidad, los Procedimientos Generales, los Específicos y los Registros asociados, referidos a los procesos de la Biblioteca Legislativa.

#### **Procedimientos**

Los Procedimientos son los documentos propios del Sistema mediante los que se regula su actividad, a fin de garantizar el logro de sus Objetivos de Calidad.

El Registro de Documentos, donde están incluidos, será distribuido y actualizado cada vez que alguno de ellos sufra una revisión, de acuerdo a lo descrito en el Procedimiento de Control de los Documentos.

### **4.2.3 Control de los documentos**

El Manual de la Calidad es sometido a estudio de revisión al menos una vez al año, basado en:

- Cambios en el Organigrama de la Biblioteca Legislativa.
- Estudio de los resultados de auditorías externas o internas.

Cada versión y su objeto vienen indicados en la última hoja del Manual.

La distribución del Manual de la Calidad a toda la organización la realiza el Representante de la Dirección a los Responsables de Área y éstos, a su vez, a sus áreas.

Las copias de trabajo que se imprimen para su uso en los distintos departamentos, sólo se pueden considerar actuales tras el contraste de su versión con la que haya en el mismo, y deben ser destruidas cuando se detecte que la versión ya no es actual.

Los **documentos vigentes** deberán ser sellados por el Responsable del Área en cada hoja del mismo, con un sello de letras de color verde con la frase: **En Uso**. Los **documentos no vigentes** son reemplazados inmediatamente por los vigentes, y en ese mismo acto el Responsable del Área aplicará en cada hoja del mismo un sello con letras rojas con la frase: **No usar**

El responsable de la destrucción o anulación de estas copias es el usuario.

Los procedimientos de este sistema normativo se encuentran referenciados en el Registro de Documentos.

#### **4.2.4 Control de los registros**

En el Procedimiento documentado, se definen los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de permanencia y la disposición de los registros (ver Procedimiento PR-BL-4.2-02 Control de Registros).

## **5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

La Dirección de la Biblioteca Legislativa asume su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

El alcance del compromiso, que se refleja desde el primer párrafo del presente manual y se desarrolla en el Capítulo 1, se hace evidente con las siguientes acciones:

- Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los usuarios como los legales y reglamentarios, a través de: circulares, oficios, memorandos, reuniones de trabajo, boletines, la página Web de la Biblioteca Legislativa y correo electrónico, entre otros.
- Estableciendo y difundiendo la Política de la Calidad.
- Asegurando que se establecen Objetivos de Calidad y su proyección a cada área de la Biblioteca Legislativa, utilizando datos de auditorias, actas del Comité de la Calidad, datos mensuales de estadísticas de los procesos claves.
- Realizando anualmente (o más a menudo) la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **5.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

La Dirección de Biblioteca Legislativa establece, mediante el Sistema de Gestión de la Calidad, la metodología apropiada para asegurarse que se determinan y cumplen los requisitos del usuario, y para disponer de información en relación a la percepción del mismo respecto al cumplimiento de sus requisitos. Esto se desarrollará en una segunda etapa en los puntos 7.2 y 8.2 del manual).

### **5.3 POLITICA DE CALIDAD**

La Política de Calidad de la Biblioteca Legislativa ha sido establecida por el Presidente de la Legislatura y refrendada por el Comité de la Calidad y la Dirección de Biblioteca Legislativa, recogida en el punto 1.2 del presente manual y difundida a toda la organización. Esta Política será revisada para su continua adecuación.

### **5.4 PLANIFICACIÓN**

#### **5.4.1 Objetivos de la calidad**

La Presidencia de la Legislatura, Comité de la Calidad y la Dirección de Biblioteca Legislativa fijan anualmente los objetivos concretos y cuantificados de mejora de la Calidad.

Los objetivos anuales son elaborados por el Comité de la

Calidad y aprobados por la Presidencia Legislativa.

Una vez aprobados, constan en Acta del Comité de la Calidad y se difunden a todo el personal.

#### **5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad**

El Sistema de Gestión de la Calidad, que se describe en el presente manual, se ha establecido con objeto de cumplir los requisitos indicados en el punto 4.1 de la norma ISO 9001:2000, así como los objetivos de la calidad de Biblioteca Legislativa.

La planificación para la correcta implementación del sistema se realiza en distintos documentos, como por ejemplo:

- Planes de Calidad (establecidos en procedimientos específicos).
- Plan de Auditorías.
- Plan de Capacitación, Formación y Concientización.
- La Dirección de Biblioteca Legislativa asegura la adecuada planificación directamente (mediante aprobación de los planes más relevantes), o a través del representante de la dirección por comunicación directa, o mediante las reuniones del Comité de Calidad.
- Cuando se planifican o implementan cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, éstos son aprobados por la Dirección de Biblioteca Legislativa con autorización previa del Presidente de la Legislatura, con lo que se asegura la integridad del sistema en situaciones cambiantes.
- El control, a lo largo del proceso de cambio, lo realiza el representante de la dirección.

### **5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

#### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad**

En este manual se define la estructura de la organización, así como la responsabilidad y autoridad de sus miembros. La asignación nominativa de los miembros de la organización la realiza la Dirección de Biblioteca Legislativa con autorización previa del Presidente de la Legislatura. El organigrama, una vez validado con la incorporación del mismo en el Manual de Calidad, se considera vigente, comunicándolo a todo el personal.

#### **5.5.2 Representante de la dirección**

También en el Capítulo 2 de este manual se designa el Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad de la

Dirección de Biblioteca Legislativa como representante de la dirección.

### **5.5.3 Comunicación interna**

La Dirección de Biblioteca Legislativa asegura la aplicación de procesos de comunicación eficaces y apropiados al personal que participa en el Sistema, a través de comunicados por escrito, reuniones de trabajo periódicas, comunicación directa a todos los niveles de la organización, boletines, correos electrónicos, entre otros, en las que se informa sobre temas tales como: cumplimiento de objetivos, quejas de los usuarios, cambios al SGC y su documentación, entre otros.

A los jefes de áreas a través de Informes de la Revisión del SGC y Actas del Comité de la Calidad.

La eficacia de estos procesos se demuestra a través de la aplicación de cuestionarios y/o entrevistas llevadas a cabo entre el personal que participa en el Sistema, y forman parte de los elementos de entrada para la Revisión por la Dirección (ver PR-BL-5.6-01). De los resultados de dichas acciones se toman medidas en los casos en que la comunicación no sea eficaz.

## **5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

### **5.6.1 Generalidades**

La Dirección efectúa al menos una Revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

### **5.6.2 Información para la revisión**

Para la realización de la revisión del sistema, la dirección dispone como mínimo de la siguiente información:

- Informe del (Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad) R.S.G.C. sobre el grado de cumplimiento de los objetivos generales y particulares, y el desempeño del sistema.
- Indicadores.
- Encuestas de satisfacción de clientes (E.S.C.).
- Cumplimiento del Plan de Capacitación, Formación y Concientización.
- Cumplimiento del Plan de Auditorías.
- Cumplimiento de Objetivos.
- Resultado de las auditorías internas y externas.
- Estado del tratamiento Acciones Correctivas, Preventivas y No Conformidades.

- Acciones de seguimiento de revisiones previas por la dirección.
- Recomendaciones para la mejora.

### **5.6.3 Resultados de la revisión**

La dirección evalúa la información disponible, considerando especialmente los puntos fuertes, las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad.

Como resultado de la revisión se obtienen decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente, y los reglamentarios aplicables.
- Las necesidades de recursos humanos, de infraestructura y medio ambiente.

## **6. GESTIÓN DE RECURSOS**

### **6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS**

Los recursos necesarios para la Gestión de la Calidad, se asignan teniendo en cuenta las necesidades determinadas como resultado de la revisión del sistema por la dirección.

### **6.2 RECURSOS HUMANOS**

#### **6.2.1 Generalidades**

La Dirección se asegura que el personal que realiza el trabajo es competente, a través de la definición del perfil de cada puesto de trabajo, contrastándolo con el perfil del personal con que se cuenta. Se elabora entonces el Plan de Capacitación, Formación y Concientización. Toda esta documentación se guarda como Registros del Sistema.

#### **6.2.2 Competencia, Formación y Concientización**

En el Plan de Capacitación, Formación y Concientización se prioriza la capacitación y entrenamiento referidos al Sistema de Gestión de la Calidad. También ocupan un lugar importante los cursos a mandos intermedios, dirigidos a su concientización en la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad. Estos mandos, en el ejercicio del liderazgo con su personal, transmiten, con sus indicaciones y ejemplos, los conceptos asimilados.

La Dirección considera, dentro del tema de la concientización, a la orientación o enfoque al cliente como aspecto primordial.

### **6.3 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO**

Los servicios a los clientes, se efectúan fundamentalmente en instalaciones propiedad del Poder Legislativo que como Poder del Estado Provincial asegura la infraestructura suficiente y apropiada para la realización de sus actividades.

La infraestructura incluye: servicios de acondicionamiento ambiental, instalaciones eléctricas, de datos, sanitarias, de iluminación, de comunicaciones.

***Histórico de Modificaciones:***

Fecha	Rev.	Cambios-motivo	Fecha de aprob.



# ANEXO N° 1

## OBJETIVOS PARTICULARES DE CALIDAD

PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO PROPUESTO
Gestión de la BL	Auditorías Internas/año	$\geq 2/\text{año}$
Gestión de la BL	Mejora de procesos	$\geq 1/\text{año}$
Circulación y préstamo en sala	Libros y folletos. E.S.C. Tiempo de entrega	$\geq 17.000$ $\geq 70\%$ $\leq 10'$
Circulación y préstamo en domicilio	Libros y folletos E.S.C. Tiempo de entrega	$\geq 5.000$ $\geq 70\%$ $\leq 10'$
Circulación y préstamo a Cámara Diputados	Libros y folletos E.S.C. Tiempo de entrega	$\geq 600$ $\geq 85\%$ $\leq 5'$
Circulación y préstamo a Cámara Diputados	Publicaciones periodísticas E.S.C. Tiempo de entrega	$\geq 6000$ $\geq 85\%$ $\leq 5'$
Circulación y préstamo a otras áreas del Gobierno	Libros y folletos E.S.C. Tiempo de entrega	$\geq 100$ $\geq 70\%$ $\leq 10'$
Referencia	Legislativa E.S.C. Tiempo de entrega	$\geq 350$ $\geq 85\%$ $\leq 24 \text{ hs.}$
Referencia	Especializada E.S.C. Tiempo de entrega	$\geq 1.500$ $\geq 70\%$ $\leq 2\text{hs}$ $\leq 4\text{hs c/fotocopia}$
Referencia	General E.S.C. Tiempo de entrega	$\geq 1.100$ $\geq 70\%$ $\leq 20'$
Extensión Cultural	Cant. de eventos E.S.C.	$\geq 12$ $\geq 70\%$

Extensión Cultural	Visitas Guiadas E.S.C.	$\geq 40$ $\geq 70\%$
--------------------	---------------------------	--------------------------

**ANEXO N° 2**  
**COMPOSICION DEL COMITÉ DE LA CALIDAD**

(Creado por Resolución de la Presidencia N° 844/05):

La Esc. Mirta Gladis Godeas

La Dra. Elvira Julia Scarpino

Sra. Raquel Dora Radovancich (Dirección de Biblioteca Legislativa)




Cámara de Diputados  
Provincia del Chaco  
Biblioteca Legislativa  
"Ramón de las Mercedes Tissera"

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## 1º Versión

<b>Preparado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
	Esc. Mirta Gladis Godeas Dra. Julia Elvira Scarpino Sra. Raquel Dora Radovancich	<b>Sr. Presidente Legislatura</b>
<b>Aclaración:</b> UTN-FRR	<b>Aclaración:</b>	<b>Aclaración:</b> Dr. Carlos Ulrich
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

 <p>Cámara de Diputados Provincia del Chaco Biblioteca Legislativa "Ramón de las Mercedes Tissera"</p>	<p><b>Procedimiento Revisión del Sistema de Calidad</b></p>	<p><i>PR-BL-5.6-01</i> Rev. 00</p>
		<p>Página 1 de 3</p>

## 1.- OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir el proceso para la revisión del Sistema de la Calidad de la Biblioteca Legislativa por parte de la Dirección, para comprobar la continuidad de su eficacia y su adecuación en relación al Servicio.

## 2.- ALCANCE

Afecta a las todas las actividades de revisión del Sistema de la Calidad de la Biblioteca Legislativa, que deberán ser realizadas por la Dirección.

## 3.- DOCUMENTACION DE REFERENCIA

Este procedimiento está basado en las directrices recogidas en:

- Manual de Calidad de la Biblioteca Legislativa.
- Norma UNE EN ISO 9.001:2000.

## 4.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Presidencia de la Legislatura, a propuesta del Comité de la Calidad y la Dirección de Biblioteca Legislativa la aprobación de la revisión de los objetivos y de la política de Calidad de la Biblioteca Legislativa.

Los objetivos anuales son elaborados por el Comité de la Calidad y aprobados por Presidencia Legislativa.

Los objetivos anuales constan en Acta del Comité de la Calidad y se difunden a todo el personal. Son los siguientes:

Dirección de Biblioteca es responsable de revisar anualmente el Sistema de la Calidad, del análisis de los resultados para comprobar su efectividad y adecuación, así como del posterior seguimiento de las medidas establecidas como consecuencia de dicha Revisión.

Es responsabilidad de Dirección de Biblioteca el establecimiento de las actuaciones de mejora como método para obtener la mejora continua de la eficacia del Sistema, junto con el uso de la política de Calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión del sistema

## **5.- DESCRIPCION DEL PROCESO**

### **5.1. Preparación de la revisión**

Según lo programado, Dirección de Biblioteca realizará todas las acciones necesaria para cumplir en el período programado la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

**En la Revisión del Sistema serán analizados los siguientes datos:**

1. Revisión de la Política de la Calidad y Objetivos, tanto generales como específicos por departamentos.
  2. Resultados de las auditorías internas y externas del último año realizadas a todos los departamentos.
  3. Las no conformidades no resultas o repetitivas y especialmente aquellas derivadas del desempeño del proceso y de la conformidad del servicio prestado.
  4. Las acciones correctivas y preventivas y su estado.
  5. Reclamaciones de usuarios.
  6. Las actividades de seguimiento previstas en revisiones anteriores.
  7. Los datos resultados de las actividades del seguimiento y medición.
  8. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la calidad.
  - Evaluación de las oportunidades de mejora y necesidad de efectuar cambios en la gestión del sistema.
  9. Grado de cumplimiento de los Planes de Capacitación y medición de la eficacia del nivel de formación.
  10. Seguimiento del grado de satisfacción de los usuarios de los diferentes servicios que ofrece Biblioteca.
  11. Grado de satisfacción y motivación del personal por muestreo, mediante entrevistas o encuestas, si la Dirección lo estima necesario.
- El Informe de Revisión del Sistema reflejará también la información derivada del análisis de los datos para la mejora entre las que se encontrará:
1. Características y tendencias de los procesos y servicios así como oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
  2. Los proveedores.

### **5.2. Realización y registro de la revisión y de los resultados del análisis.**

La realización la llevará a cabo la Dirección de Biblioteca, quién puede designar un colaborador para el análisis concreto de todas las actividades de los diferentes departamentos.

Los Informes de Revisión del Sistema de la Calidad se numerarán de la siguiente manera IRSC-XX donde IRSC son las iniciales de Informe de Revisión del Sistema de Calidad y XX los dígitos correspondientes a las dos últimas cifras del año en curso.

En dicho informe, se incluirán los datos más significativos observados durante la realización de la revisión, así como los comentarios y las conclusiones que serán, como mínimo, de los temas analizados recogidos en el punto 5.1. de este procedimiento.

El Informe de Revisión del sistema de Calidad contendrá en sus Resultados todas aquellas decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora del Sistema de gestión de la Calidad y sus procesos.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.

Del estudio del informe se determinarán las acciones correctivas y/o preventivas, en caso de que las hubiere, siguiendo el procedimiento PR-BL-8.5-01. (a ser desarrollado en una segunda etapa).

Dichas medidas serán definidas por la Dirección de Biblioteca en colaboración con el responsable del departamento afectado. Estas acciones serán implantadas por el responsable del departamento afectado y su seguimiento será llevado a cabo por Dirección de Biblioteca hasta su completo cierre.

En el informe se determinará la, conveniencia, adecuación y eficacia continuada del Sistema de la Calidad para cumplir con la Norma ISO 9001:2000, la política de la Calidad y los Objetivos de Biblioteca Legislativa proponiendo al Comité de la Calidad los nuevos Objetivos de la Calidad, y si fuera el caso los cambios en la Política de la Calidad.

Este informe irá firmado por Dirección de Biblioteca y quedará archivado por este último, que lo mantendrá con carácter permanente con toda la documentación generada durante la revisión del Sistema de la Calidad.


### **5.3. Actividades para la mejora continua del sistema.**

Al comenzar la Revisión del Sistema de Calidad por la Dirección, los responsables de los distintos departamentos, comunicarán las posibles oportunidades de mejora a ejecutar en el Sistema de Gestión de la Calidad, estas oportunidades de mejora quedarán recogidas en el Informe de Revisión y formarán parte de los datos de entrada del mismo.

El Informe de revisión del Sistema de Calidad, junto con la política de Calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de los datos y las acciones correctivas y preventivas servirán como base para que Dirección de Biblioteca, el Comité de la Calidad y los Responsables de los distintos Departamentos establezcan las actividades para la mejora continua.

Dirección de Biblioteca y los Responsables de los distintos departamentos, tras la revisión del sistema de la calidad establecerán, las actividades, los recursos necesarios, fecha de iniciación, la sistemática de actuación y el plazo máximo para la ejecución de actividades de mejora derivadas de la implantación de las decisiones establecidas en las conclusiones de la revisión del sistema, registrando esta planificación junto con los nuevos objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad, en el Informe de Revisión del Sistema.

Dirección de Biblioteca mantendrá en archivo toda la documentación generada durante la gestión y evaluación de la mejora.

 <p>Cámara de Diputados Provincia del Chaco Biblioteca Legislativa "Ramón de las Mercedes Tissera"</p>	<p><b>Procedimiento Control de Registros</b></p>	<p>PR-BL-4.2-02 Rev. 00</p>
		<p>Página 1 de 3</p>

## 1.- OBJETO

El presente procedimiento describe y establece el sistema de actuación de la Biblioteca Legislativa para la emisión, identificación, tratamiento, acceso, archivo y destrucción de los registros relativos a la calidad.

## 2.- ALCANCE

Los requisitos de este procedimiento afectan a todos los registros y documentos de calidad emitidos por la Biblioteca Legislativa.

No está dentro del alcance de este procedimiento, aquella documentación que se emita entre diferentes departamentos de la Biblioteca Legislativa y que sea de carácter totalmente interno, no perteneciendo a ninguna actividad relacionada con el Sistema de la Calidad.

## 3.- DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- Manual de la Calidad de la Biblioteca Legislativa.
- Norma UNE EN ISO 9.001:2000.

## 4.- RESPONSABILIDADES

Cada Subdirección o Departamento de la Biblioteca Legislativa es responsable del control de la documentación de registro de la calidad interna, así como la emitida o recibida de otros Departamentos de la misma.

Los distintos Departamentos deberán mantener identificados, legibles y completos los registros que le son propios, depositándolos en instalaciones seguras, de fácil acceso y localización, reduciendo al mínimo cualquier daño o deterioro.

El responsable de cada Departamento deberá prevenir pérdidas y garantizar el debido grado de confidencialidad, restringiendo el acceso al personal autorizado para ello cuando proceda.

Los documentos y registros relativos al Sistema de Calidad, son verificados y archivados por Dirección de Biblioteca (Responsable de la Calidad).

## 5.- DESCRIPCION

### 5.1. Documentos y registros de la calidad

De acuerdo con los requisitos del Sistema de la Calidad de la Biblioteca Legislativa, los documentos y registros de calidad contemplados en este procedimiento son los siguientes:

- Documentos del Sistema de la Calidad de la Biblioteca Legislativa.
- Registros y documentos de trabajo, correspondientes a:
  - Revisión del Sistema de la Calidad por la Dirección (informes).



- Control de la documentación (listas de distribución y de documentos en vigor, históricos de modificaciones, etc.).
- Control del Servicio (comunicaciones, registros del Plan de la Calidad, etc.).
- Seguimiento del Servicio (registros de seguimiento de los criterios de calidad, etc.).
- Control de no conformidades (informes de no conformidad, registros de no conformidades detectadas, etc.).
- Acciones correctoras y preventivas (informes de registro de acciones correctoras y preventivas, etc.).
- Reclamaciones (partes de reclamación, registro de control de reclamaciones, etc.).
- Auditorías internas (informes, planes, etc.).
- Formación y entrenamiento (registros de asistencia a cursos de formación, curriculum vitae, etc.).

## **5.2. Edición de registros relativos a la Calidad del Servicio**

La emisión e identificación de los informes, certificados y documentos relativos a las inspecciones, auditorías, etc., es responsabilidad de la persona que realiza el trabajo, debiendo seguir los criterios especificados marcados por la documentación aplicable en cada caso.

Con carácter general, los registros relativos a la calidad del servicio deberán cumplir lo siguiente:

- Ser legibles.
- Ser trazables con la etapa o fases del servicio realizadas, indicando el objeto del mismo, descripción del asunto, pedido o tema al que se refiere el documento. Esta descripción para algunos documentos puede ser el propio título siempre que sea lo suficientemente explícito.
- Describirán claramente los trabajos realizados y los resultados obtenidos.
- Ser fechados con mes y año.
- Identificación de la persona responsable del trabajo.
- Sus hojas deberán estar numeradas de manera que permitan determinar las páginas de que consta.
- Cuando se realicen varios documentos relativos a un mismo trabajo, éstos deberán ir numerados correlativamente.
- Revisión del documento, si se han producido modificaciones, e identificación de las mismas.

Los registros de la calidad en soporte magnético cumplirán con lo indicado anteriormente que sea de aplicación, con lo establecido en cada caso en las instrucciones y procedimientos específicos, si existen, y con carácter general:

- Se tenderá a tener la información en CD, aunque, adicionalmente, esté en la memoria de una computadora (disco duro).
- La información contenida solamente en soporte magnético estará duplicada, mediante copia de disquetes. Una de ellas será la copia de seguridad, la cual estará protegida frente a modificaciones involuntarias.
- Los CD deberán identificarse en cuanto al contenido, usuario y fecha, según proceda.
- El archivo de los CD y sus copias de seguridad se realizará por separado.
- Antes de copiar la información en los CD deberá comprobarse la no existencia de virus informáticos.

- Las copias de seguridad deberán actualizarse periódicamente dependiendo de la frecuencia de generación de registros, según las instrucciones correspondientes.

No se considera registro de la calidad el software de apoyo para la emisión de registros en soporte papel.

### **5.3. Edición de registros de actividades internas del Sistema de la Calidad**

Aquellos registros generados en la realización de actividades internas requeridas en el Sistema de la Calidad de la Biblioteca Legislativa, tales como registros relativos a auditorías, no conformidades, compras, etc., seguirán lo establecido en los procedimientos generales de la Biblioteca Legislativa o bien de instrucciones, en caso de que existan.

### **5.4. Archivo de documentos**


La documentación específica necesaria para el desarrollo satisfactorio de las actividades de la Biblioteca Legislativa se mantendrá en el archivo de trabajo del Departamento al que pertenezca el responsable de su ejecución.

Aquellos registros de calidad para los que no esté definido el tiempo de retención en archivo, se mantendrán durante un mínimo de cuatro años.

Una vez transcurrido el período de conservación para cada documento, el responsable del trabajo, lo extraerá del archivo y procederá a su destrucción, indicándolo en los índices del archivo, cuando proceda.

Con carácter general y cuando no exista definido nada en contra, se seguirán las directrices siguientes:

- ARCHIVO DE DOCUMENTACION DE CARACTER GENERAL
  - Manual, Procedimientos y Planes de la Calidad.
  - Listados de documentos en vigor del Sistema de la Calidad, de calificaciones, de personal, de inventarios de equipos, etc.
- ARCHIVO DE DOCUMENTACION DE ACTIVIDADES INTERNAS
  - Documentación de compras, tales como Ordenes de Compra, especificaciones técnicas, catálogos de proveedores, etc.
  - Documentación técnica del personal. Se incluirán en éste apartado copia de los documentos relativos al personal asignado a cada Área o centro de trabajo, tales como curriculum vitae, certificados de calificación o cualquier otro documento que avale la formación, experiencia, características, etc., del personal. Estos documentos se archivarán por orden alfabético del personal.
  - Registros de la implantación del Sistema de la Calidad relativos a auditorías, no conformidades, etc.
- ARCHIVO DE DOCUMENTACION RELATIVA A LOS SERVICIOS
  - De tipo Administrativo: Notas, pedidos, etc.
  - De tipo Técnico: Se incluye en este concepto toda la documentación generada de carácter técnico necesaria para la prestación de los servicios y los registros, correspondencia, etc., generados durante la realización de los mismos.

 <p>Cámara de Diputados Provincia del Chaco Biblioteca Legislativa "Ramón de las Mercedes Tissera"</p>	<p><b>Procedimiento Control de Documentos</b></p>	<p>PR-BL-4.2-01 Rev. 00</p>
		<p>Página 1 de 8</p>

## 1.- OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto describir y establecer sistema de actuación de la Biblioteca Legislativa para el control de la documentación y de los datos, cualquiera que sea su soporte, relacionados con el Sistema de la Calidad, con la finalidad de asegurar su establecimiento, mantenimiento y uso.

## 2.- ALCANCE

Afecta a las actividades de emisión, revisión, aprobación, distribución, control, archivo y modificaciones de los siguientes documentos:

- Manual de la Calidad de la Biblioteca Legislativa.
- Plan de Calidad de los Servicios.
- Procedimientos de la Calidad.
- Instructivos, reglamentos, etc.
- Cualquier otro documento, independientemente del tipo de soporte (en papel o soporte informático), que por su naturaleza pueda afectar a la calidad.

## 3.- DOCUMENTACION DE REFERENCIA

Este procedimiento está basado en las directrices recogidas en:

- Manual de la Calidad de la Biblioteca Legislativa.
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000.

## 4.- RESPONSABILIDADES

Cada Departamento de la Biblioteca Legislativa es responsable de la preparación de aquella documentación que regule actividades que puedan afectar directa o indirectamente a la calidad y que le competan, tras lo cual serán revisados por Dirección de Biblioteca (Responsable de la Calidad), de acuerdo a lo dispuesto en este procedimiento.

Dirección de Bibliotecas revisará los procedimientos y las instrucciones que afecten a la calidad, las cuales serán aprobadas por el Comité de la Calidad.

Dirección de Biblioteca efectuará el control y distribución de toda la documentación general del Sistema de la Calidad, retirando de los puntos de distribución la documentación obsoleta.

Los Responsables de Departamentos son responsables de la documentación técnica que les compete, comprobando que esté disponible en los puntos en los que se lleven a cabo las operaciones afectadas por los documentos.

Dirección de Biblioteca es responsable del archivo de los originales de la documentación general del Sistema de la Calidad, asimismo, mantiene y distribuye el listado de documentos en vigor.

Dirección de Biblioteca tendrá copia tanto de la documentación general del Sistema de Calidad como del Listado de documentos en vigor.

## **5- DESCRIPCION DEL PROCESO**

### **5.1. Proceso general**

Los documentos una vez preparados, deberán ser revisados y aprobados antes de proceder a su distribución, quedando constancia de ello mediante fecha y firma de los responsables de dichas actividades en la portada de cada documento, donde figurarán las casillas correspondientes a "Revisado" y "Aprobado".

En la portada, se indicará además del título del documento, su identificación, el número de revisión del documento y la fecha a partir de la cual es aplicable.

Una vez aprobado un documento, se procederá a su difusión a aquellas personas que lo precisen.

En la distribución del documento se incluirá al destinatario en la Lista de Distribución, cuyo formato está incluido en el Anexo. En este caso cada destinatario firmará en la Lista de Distribución como acuse de recibo, cuando le sea entregado el documento en cuya portada se indicará el nº de copia, el destinatario, su cargo y la fecha.

La Lista de Distribución será actualizada por Dirección de Biblioteca.

El Responsable de Calidad mantendrá y difundirá un Listado de Documentos en Vigor, cuyo formato se incluye en el Anexo de este procedimiento, en el que se incluirán todos los documentos relativos a la calidad aplicables, indicándose el título, referencia/código, revisión en vigor y la fecha de aplicación.

La lista de Documentos en vigor será actualizada por Dirección de Biblioteca distribuyéndose al resto de los Departamentos.

Los documentos modificados, una vez aprobados serán difundidos en formato papel, a las personas incluidas en la Lista de Control de Distribución, debiendo devolver las copias obsoletas para su destrucción a Dirección de Biblioteca.

Cuando se produzca una modificación en un documento, que suponga una nueva edición de todo el documento, cambiará el número de revisión al siguiente.

La Documentación general del Sistema, contiene la denominada "Hoja de Registro de Modificaciones" que define el histórico de las modificaciones que han sufrido los documentos, señalará la fecha de cada una de las revisiones habidas, la naturaleza de la revisión y el estado actual de revisión en el que se encuentra.

Los documentos del Sistema de Calidad tras sufrir cualquier modificación, cambiará el número de revisión al siguiente, recogándose en las Hojas de Registro que aparecen en el Anexo.

Los documentos obsoletos que se guarden con fines legales o por conservar la información estarán identificados adecuadamente a través de la rotulación de la portada de los mismos con la palabra OBSOLETOS o cualquier otra que identifique que no se encuentran en vigor.

### **5.2. Procedimientos de la Calidad**

Son documentos que definen de forma detallada la manera de realizar una actividad relativa a la calidad.

Son elaborados y revisados por Dirección de Biblioteca y aprobados por el Comité de la Calidad. En los mismos se indicará siempre su Objeto, Alcance, Documentación de Referencia, Responsabilidades, Descripción del Proceso y Anexos, que correspondan.

Se identificarán/codificarán como sigue:

DOCUMENTO PR-BL-XX-xx.

donde:

PR = Procedimiento de Calidad.

BL = Iniciales de la Biblioteca Legislativa.

XX-xx = Dígitos correspondientes al apartado de la norma ISSO 9001:2000 y su número correlativo según su orden de emisión.

Los instructivos de cada procedimiento se identificarán/codificarán como sigue:

DOCUMENTO I-BL-XX-xx

donde:

I = Instructivo.

BL = Iniciales de la Biblioteca Legislativa.

XX-xx = Dígitos correspondientes al apartado de la norma ISSO 9001:2000 y su número correlativo según su orden de emisión.

Las planillas de cada procedimiento se identificarán/codificarán como sigue:

DOCUMENTO FO-BL-YY-y

Donde:

FO = Formulario Operativo.

BL = Biblioteca Legislativa.

YY-y = Dígitos correspondientes al sector o área YY, y el número y correlativo.

Después de la portada de todo procedimiento e instructivo, se incluye una Hoja de Registro de Modificaciones, en la cual se señalará la fecha de cada una de las revisiones habidas y la naturaleza de la revisión. Se adjunta el formato en el Anexo.

### **5.3. Planes de la Calidad**

Los Planes de la Calidad son elaborados y revisados por Dirección de Biblioteca y aprobados por el Comité de la Calidad.

Los Planes de la Calidad describen las Condiciones de Calidad del Servicio, así como también las actividades del proceso de prestación que afectan directamente a la Calidad y los registros que se han de cumplimentar, como evidencias objetivas del cumplimiento del Plan.

Para los Servicios prestados por la Biblioteca Legislativa, Dirección de Biblioteca (Responsable de la Calidad) elabora un Plan de la Calidad que se identifica:

PC-BL-XX-xx

en donde:

PC = Plan de la Calidad

BL = Iniciales de Biblioteca Legislativa

XX-xx = Dígitos correspondientes al apartado de la norma ISSO 9001:2000 y su número correlativo según su orden de emisión.

### **5.4. Archivo**

Los responsables de cada departamento serán los responsables del archivo y custodia de los originales de todos los documentos relacionados con su departamento.

El archivo se hará de tal forma que los documentos estén protegidos de cualquier pérdida o deterioro, y sean fácilmente localizables.

## **6.- ANEXOS**

Formato de Lista de Distribución.

Formato de Listado de Documentos en Vigor.

Formato de Hoja de Registro de Modificaciones.

Formato de Histórico de Modificaciones del Manual de Calidad.

ANEXO: Formato Lista de Distribución.

<b>BIBLIOTECA LEGISLATIVA</b>	<b>LISTA DE DISTRIBUCION</b>		<b>HOJA N°</b>
DEPARTAMENTO:		FIRMA:	
NOMBRE:			
<b>DOCUMENTO</b>	<b>REVISION</b>	<b>N° COPIA</b>	<b>FECHA</b>

ANEXO: Formato Listado Documentos en Vigor.

<b>BIBLIOTECA LEGISLATIVA</b>	<b>LISTADO DE DOCUMENTOS EN VIGOR</b>		HOJA __de__
	Revisión: 0		
IDENTIFICACION	FECHA	REVISION	DOCUMENTO
OBSERVACIONES:			
Responsable de Calidad:			
Firmado:			
Fecha:			




ANEXO: Formato Control de la Documentación y Datos. Registro de modificaciones.

BIBLIOTECA LEGISLATIVA		CONTROL DE LA DOCUMENTACION Y DATOS
HOJA DE REGISTRO DE MODIFICACIONES		
REVISION	FECHA	NATURALEZA DE LA REVISION EFECTUADA

ANEXO: Formato Histórico de Modificaciones.

HISTORICO DE MODIFICACIONES			
NUMERO REVISION	FECHA	HOJAS MODIFICADAS	NATURALEZA DE LA MODIFICACION
REVISADO		APROBADO	
Firma:		Firma:	
Fecha:		Fecha:	

 <p>Cámara de Diputados Provincia del Chaco Biblioteca Legislativa "Ramón de las Mercedes Tissera"</p>	<p><b>Procedimiento Capacitación del Personal</b></p>	<p>PR-BL-6.2-01 Rev. 00</p>
		<p>Página 1 de 5</p>

## 1.- OBJETO

Definir el sistema establecido para la realización de actividades de capacitación del personal de Biblioteca Legislativa.

## 2. ALCANCE

Toda actividad de capacitación del personal de Biblioteca Legislativa.

## 3.- DOCUMENTACION DE REFERENCIA

Este procedimiento está basado en las directrices recogidas en:

- Manual de Calidad de la Biblioteca Legislativa.
- Norma UNE EN ISO 9.001:2000.

## 4.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Dirección de Biblioteca juntamente con los Subdirectores y Jefes de Departamento definir para cada puesto de trabajo el Perfil del Puesto que describan de forma exhaustiva los requisitos y funciones exigibles en cada uno de ellos.

Una vez definido el perfil de cada puesto se dará a conocer a los trabajadores afectados para su conocimiento y cumplimiento.

Los perfiles de puesto se tendrán que ir actualizando adaptándolos a cambios tecnológicos o de organización que sufra la Biblioteca Legislativa.

## 5.- DESCRIPCION DEL PROCESO

### 5.1 Necesidades de formación

La Dirección de Biblioteca, Subdirectores y Jefes de Departamentos, analizan las necesidades formativas del personal afectado por las mismas.

Este análisis se realizará de acuerdo a:

1. Información de toda la oferta de formación existente en el mercado y conocida.
2. Resultados de las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección, donde se pueden detectar necesidades de formación tanto específicas como generales.
3. Solicitudes por parte de los Responsables de Departamento que han identificado carencias de formación.
4. Solicitudes por parte de los mismos trabajadores, conscientes de sus carencias.

Realizado este análisis, los responsables indicados realizarán una petición de formación al Comité de la Calidad.

El Comité de Calidad luego de analizar los casos en forma particular y el Plan de Capacitación, solicitará autorización a Presidencia Legislativa. Una vez autorizado, se procederá a su difusión y planificación con la debida antelación.

### **5.2 Planificación de las acciones formativas**

A comienzos de cada año, la Dirección de Biblioteca y el Comité de la Calidad elaboran la planificación de las acciones formativas del personal de Biblioteca Legislativa.

Esta planificación se realiza de acuerdo a:

Necesidades formativas demandadas por los distintos departamentos.

Actividades aprobadas por Presidencia Legislativa.

Las acciones formativas planificadas se registran en el Plan de Capacitación del Personal FO-BL-CAP-1.

Esta planificación no cierra la posibilidad de incorporar nuevas necesidades de formación a este plan durante el transcurso del año.

Dirección de Biblioteca comunica a todos los departamentos afectados la planificación de las acciones formativas para que éstos lo tengan en cuenta en sus planificaciones.


Los contenidos generales del Programa de Formación anual deberán recoger los siguientes conceptos:

- Formación dirigida a recordar ideas y conceptos generales de calidad.
- Formación dirigida a mejorar la competencia profesional del personal para realizar sus tareas de forma eficaz.
- Formación específica de cada puesto de trabajo.

Dirección de Bibliotecas y el Comité de la Calidad realizarán un seguimiento del Programa de Formación mediante reuniones periódicas, con la finalidad de analizar el grado de ejecución y, en caso necesario, incluir mejoras. En las mencionadas reuniones de seguimiento tendrán que participar, al menos, Subdirectores y Jefes de Departamentos de cada uno de los departamentos afectados.

### **5.3 Realización de las acciones formativas planificadas**

La puesta en marcha del Programa de formación se realizará a través del sector correspondiente del Poder Legislativo, utilizando en cada caso la planilla Registro de Capacitación FO-BL-CAP-2.

 <p>Cámara de Diputados Provincia del Chaco Biblioteca Legislativa "Ramón de las Mercedes Tissera"</p>	<p align="center"><b>FO-BL-CAP-1</b></p> <p align="center"><b>PLAN DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b></p>				Elaborado por:				<p>Rev.: 00</p> <p>Hoja: 1 de 1</p> <p>Fecha: .../.../...</p>			
					Fecha: .../.../...							
					Aprobado por:							
					Fecha: .../.../...							
Nº Actividad	Fecha	Horario	Alcance	Temario	Instructor	Totales				Evaluación	Plazo Validación	Validación (*)
						Días	Horas	Personas	Hs. hombre			

1													
2													
3													
4													
5													
11													
12													
13													
14													

[illegible]

Observaciones: - Curso planificado: indica mes.  
- Curso realizado: indica fecha.

(\*) "SI" significa validado; si no, tiene el N° de la No Conformidad correspondiente.


 Cámara de Diputados Provincia del Chaco Biblioteca Legislativa "Ramón de las Mercedes Tissera"	<b>FO-BL-CAP-2</b> <b>REGISTRO DE</b> <b>CAPACITACION</b>	<b>Registro N° .....</b> <b>Rev: 00</b> <b>Hoja N° 1/1</b>
--	---	--

Formación: ☐ 1 Toma de ☐ 2  
Conciencia:

**Actividad N°:**  
**Tema :** .....  
**Docente :** ..... **Fecha:** ...../...../..... **Duración:** ..... horas

Apellido y Nombre	Sector	Firma

<b>Material didáctico utilizado:</b>	.....
<b>Material entregado:</b>	<b>Firma del Docente</b>
Lic. Luis Guillermo Babino – Informe Final / Tomo IV - Diciembre de 2005	71

 <p>Cámara de Diputados Provincia del Chaco Biblioteca Legislativa "Ramón de las Mercedes Tissera"</p>	<p><b>Procedimiento de Extensión Cultural</b></p>	<p>PR-BL-7.5-03 Rev. 00</p>
		<p>Página 1 de 5</p>

1. **OBJETIVO:**  
Proporcionar servicio de organización de eventos a la comunidad.
2. **ALCANCE:**  
Todo servicio de organización de eventos.
3. **REFERENCIAS:**
  - 3.1. ISO 9001:2000
  - 3.2. Manual de la Calidad
4. **VOCABULARIO:**  
Usuario: Institución que solicita una organización de evento, que puede ser una visita guiada, un acto patrio, una presentación de un libro, una conferencia, etc.
5. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:**
  - 5.1 Evento solicitado por una Institución

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Solicita por nota un servicio de organización de evento.
2	Biblioteca	Recibe nota. Estudia factibilidad de brindar el servicio solicitado. Si no es factible comunica imposibilidad. Si es factible pasa a 4.
3	Usuario	Recibe información de indisponibilidad del servicio solicitado. Termina.
4	Biblioteca	Solicita autorización para organizar y realizar el evento. Si no se autoriza pasa a 3. Si se autoriza, informa por nota la factibilidad del evento. Solicita formal reunión para coordinar actividades.
5	Usuario	Recibe nota. Se contacta con Dirección de Biblioteca y acuerdan reunión.
6	Biblioteca	Programa reunión. Realiza reunión. Define programa de actividades. Define aportes y provisión de materiales. Labra Acta de Reunión donde se asumen los compromisos.
7	Usuario	Firma Acta de Reunión.



		Cumple con los aportes y provisión de materiales asumidos.
8	Biblioteca	Recibe aportes y provisión de materiales. Difunde el evento y distribuye invitaciones.
9	Biblioteca	Realiza el evento. Documenta en Libro de Actos. Provee encuesta de satisfacción.
10	Usuario	Rellena encuesta. Entrega encuesta.
11	Biblioteca	Procesa encuesta. Archiva encuesta. Termina.

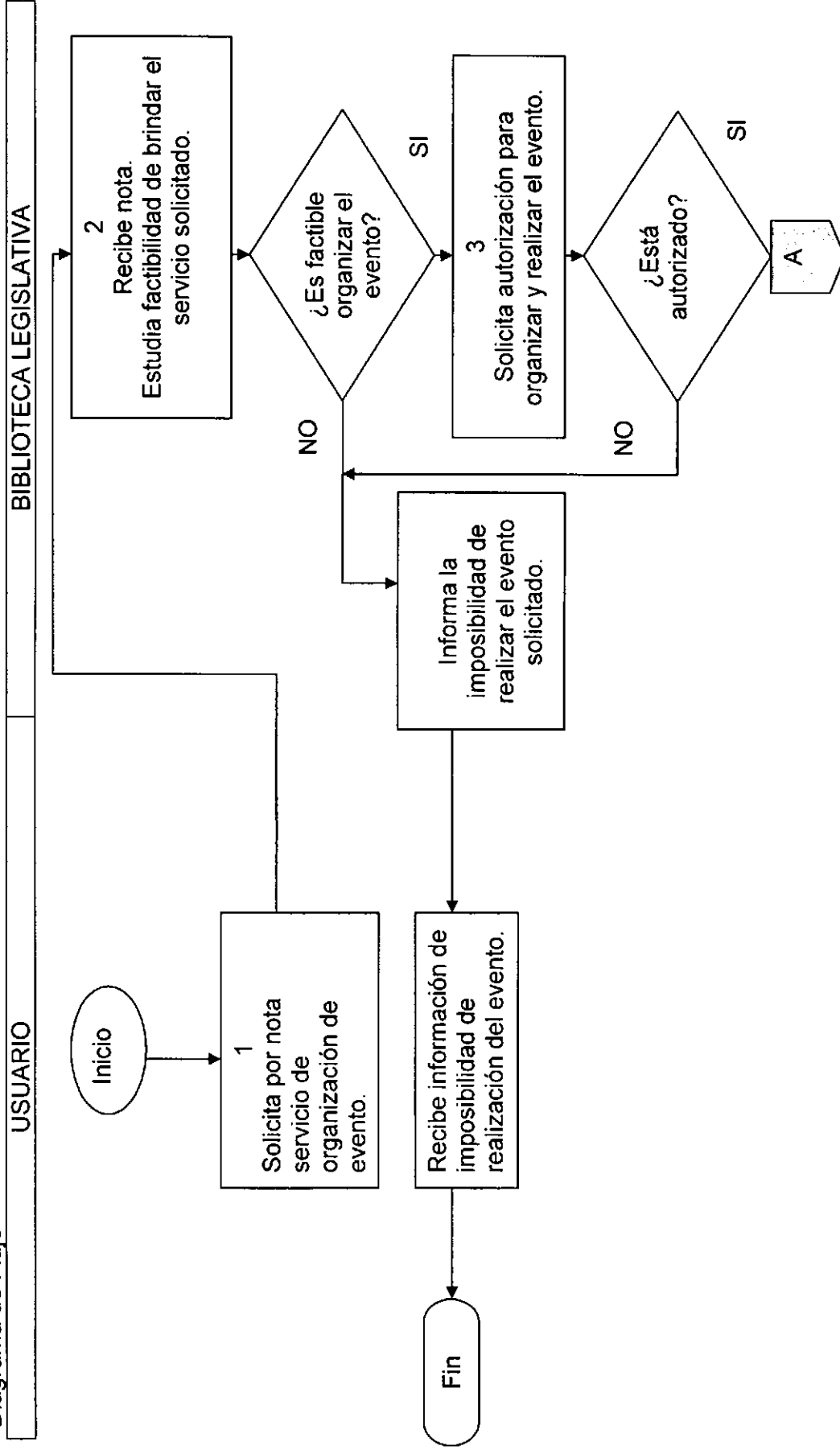
#### 5.2 Evento programado

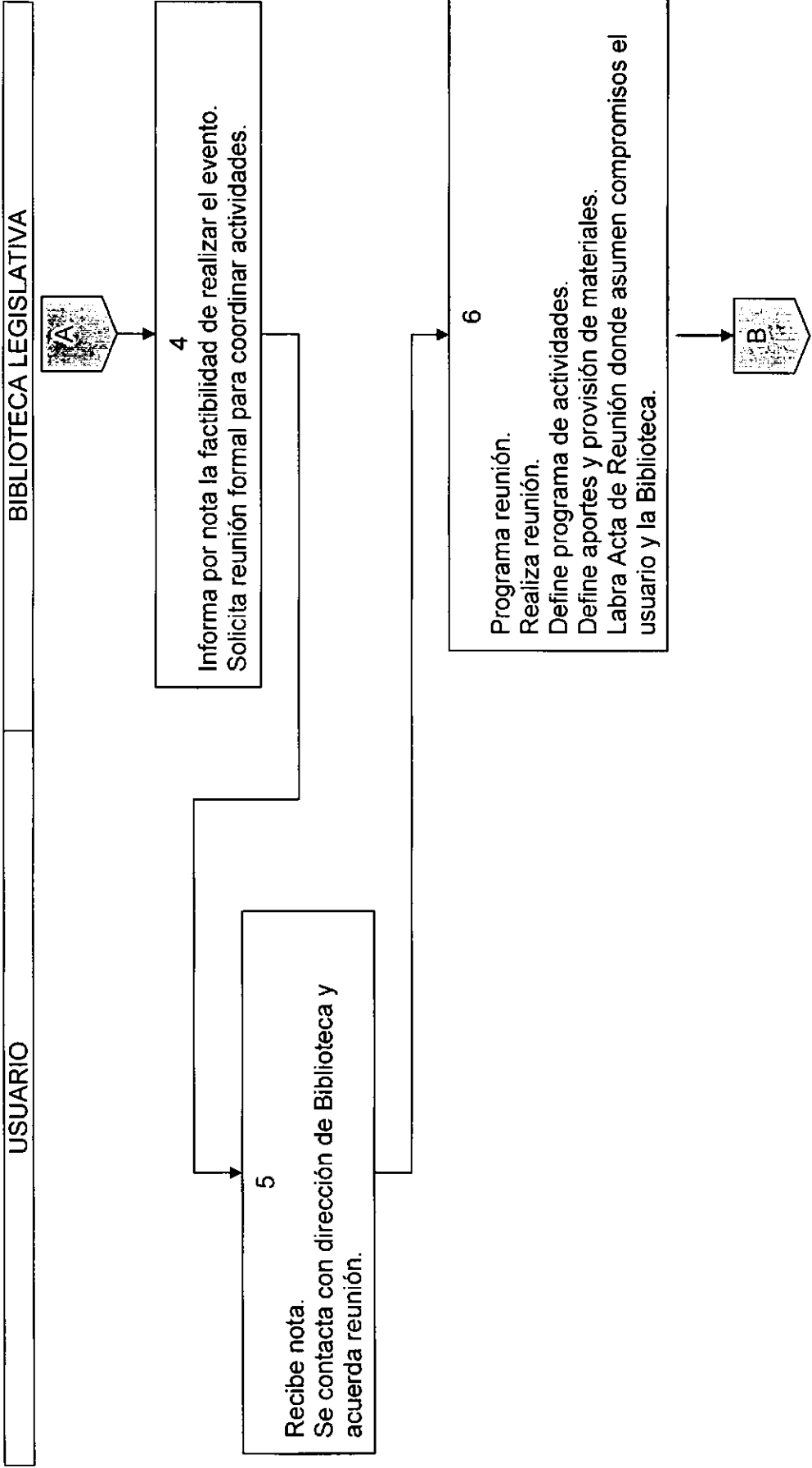
Se refiere a todos los eventos que se programan en el mes de Enero de cada año, en virtud de la Resolución N° /00 de Presidencia Legislativa.

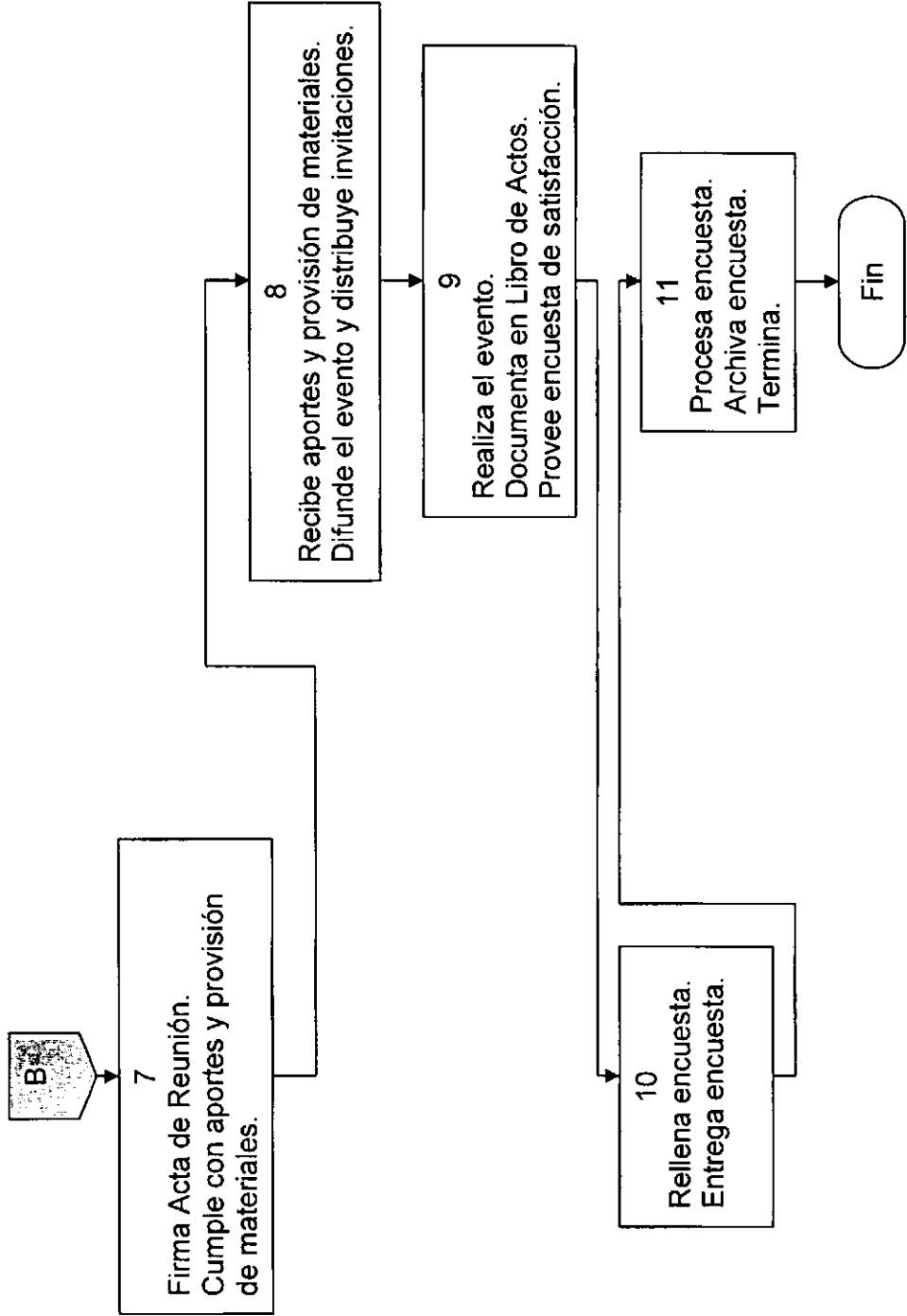
Se utiliza la planilla FO-BL-EXT-1.


El procedimiento en este caso es igual al anterior, pero comienza en el punto 4.

Diagrama de Flujo





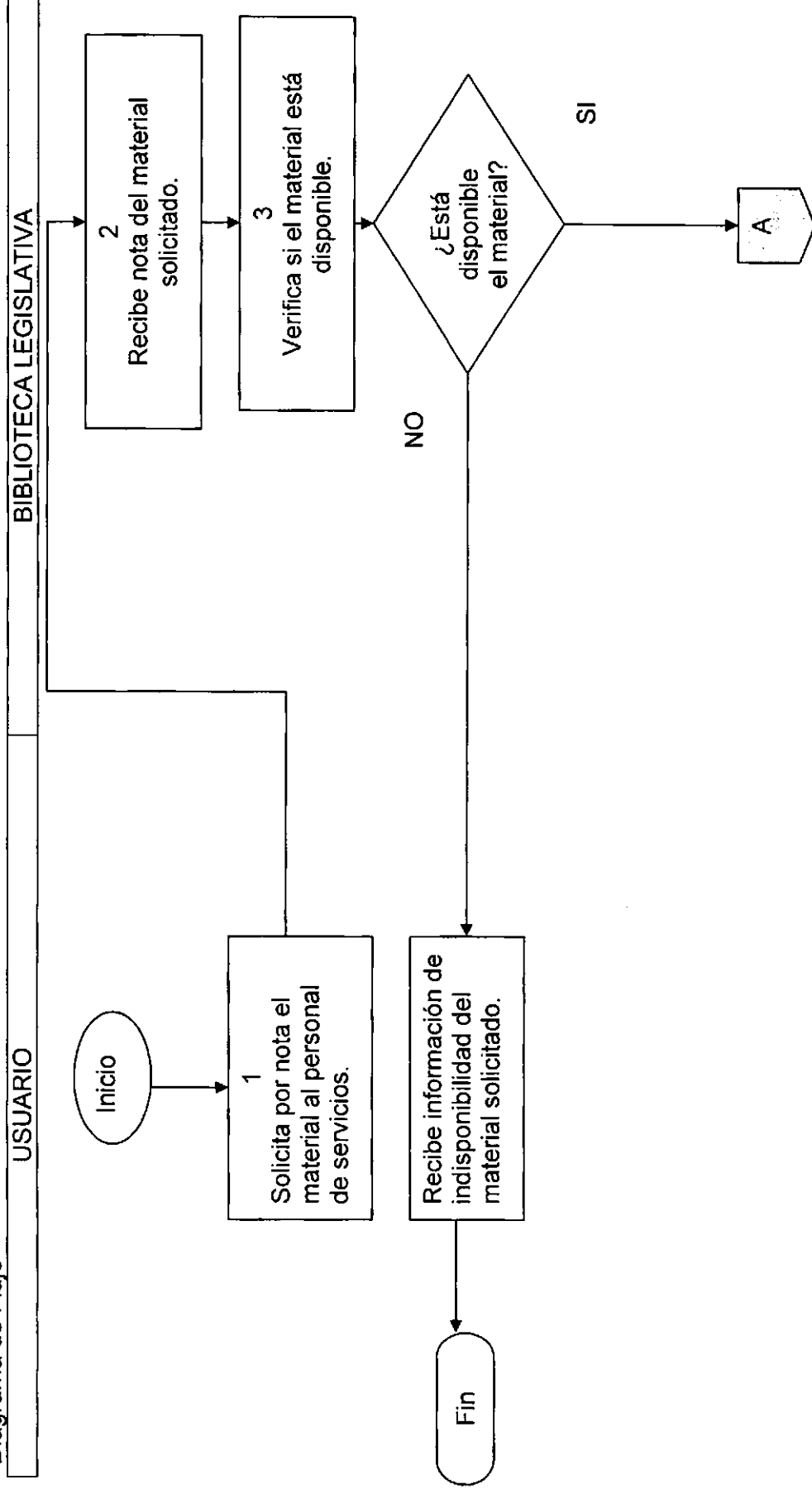


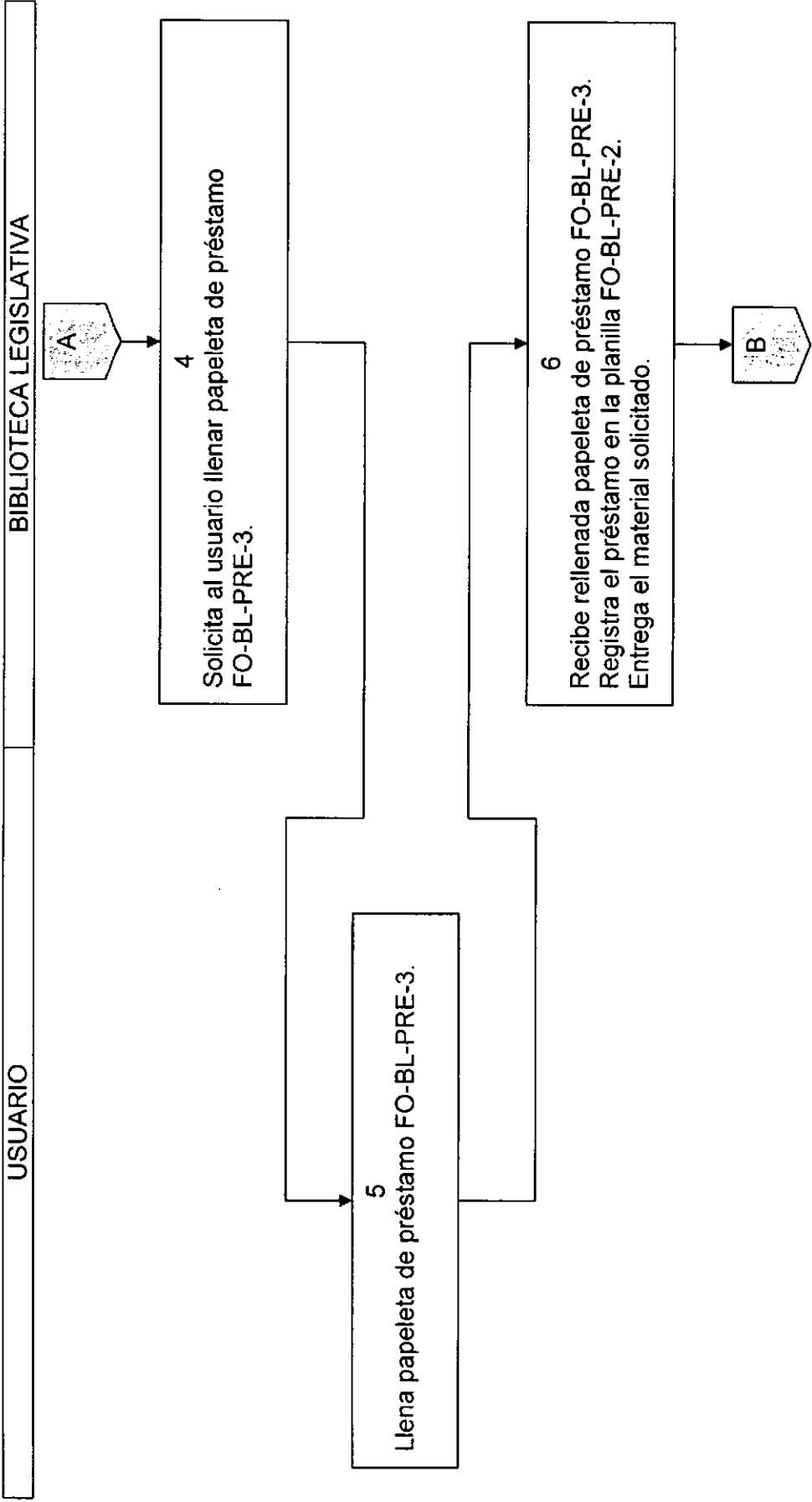
 <p>Cámara de Diputados Provincia del Chaco Biblioteca Legislativa "Ramón de las Mercedes Tissera"</p>	<p><b>Procedimiento de Préstamo a otros Poderes del Estado</b></p>	<p>PR-BL-7.5-02-4 Rev. 00</p>
		<p>Página 1 de 4</p>

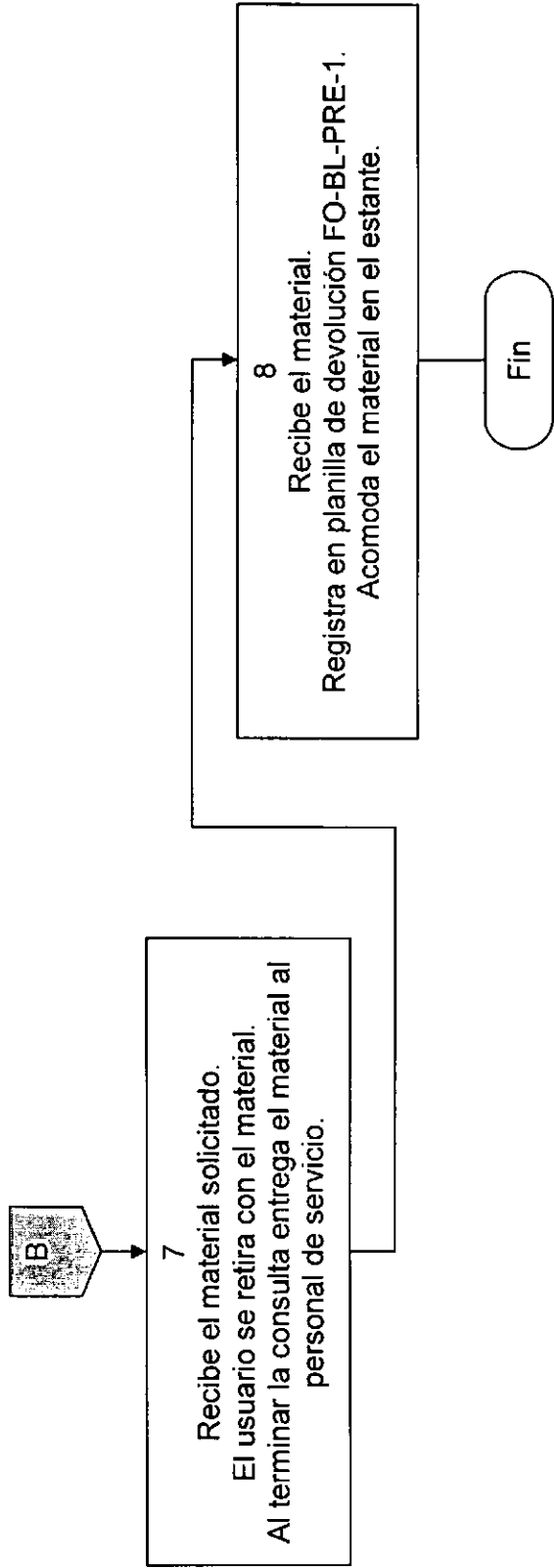
1. **OBJETIVO:**  
Proporcionar material bibliográfico para préstamos a usuarios de otros Poderes del Estado.
2. **ALCANCE:**  
Todo servicio de préstamo a usuarios de otros Poderes del Estado.
3. **REFERENCIAS:**
  - 3.1. ISO 9001:2000
  - 3.2. Manual de la Calidad
4. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:**

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Solicita por nota el material al personal de servicios.
2	Biblioteca	Recibe nota del material solicitado. Verifica si está disponible el material solicitado. Si está disponible pasa a 4. Si no está disponible informa al usuario la indisponibilidad del material solicitado.
3	Usuario	Recibe información de indisponibilidad del material solicitado. Termina.
4	Biblioteca	Solicita llenar papeleta de préstamos <u>FO-BL-PRE-3</u> .
5	Usuario	Llena papeleta de préstamos de Cámara <u>FO-BL-PRE-3</u>
6	Biblioteca	Recibe rellena papeleta de préstamos <u>FO-BL-PRE-3</u> . Registra el préstamo en la Planilla <u>FO-BL-PRE-2</u> Entrega el material solicitado.
7	Usuario	Recibe el material solicitado. El usuario se retira con el material solicitado. Al finalizar el período de préstamo, el usuario entrega el material al personal de servicios.
8	Biblioteca	Recibe el material. Registra en Planilla de Devolución <u>FO-BL-PRE-1</u> Acomoda el material en el estante. Termina.


Diagrama de Flujo









 <p>Cámara de Diputados Provincia del Chaco Biblioteca Legislativa "Ramón de las Mercedes Tissera"</p>	<p><b>Procedimiento de Préstamo de Cámara</b></p>	<p>PR-BL-7.5-02-3 Rev. 00</p>
		<p>Página 1 de 5</p>

1. OBJETIVO:

Proporcionar material bibliográfico para préstamos a usuarios del Poder Legislativo.

2. ALCANCE:

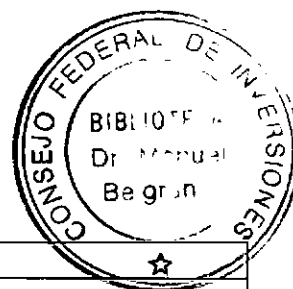
Todo servicio de préstamo a usuarios del Poder Legislativo.

3. REFERENCIAS:

3.1. ISO 9001:2000

3.2. Manual de la Calidad

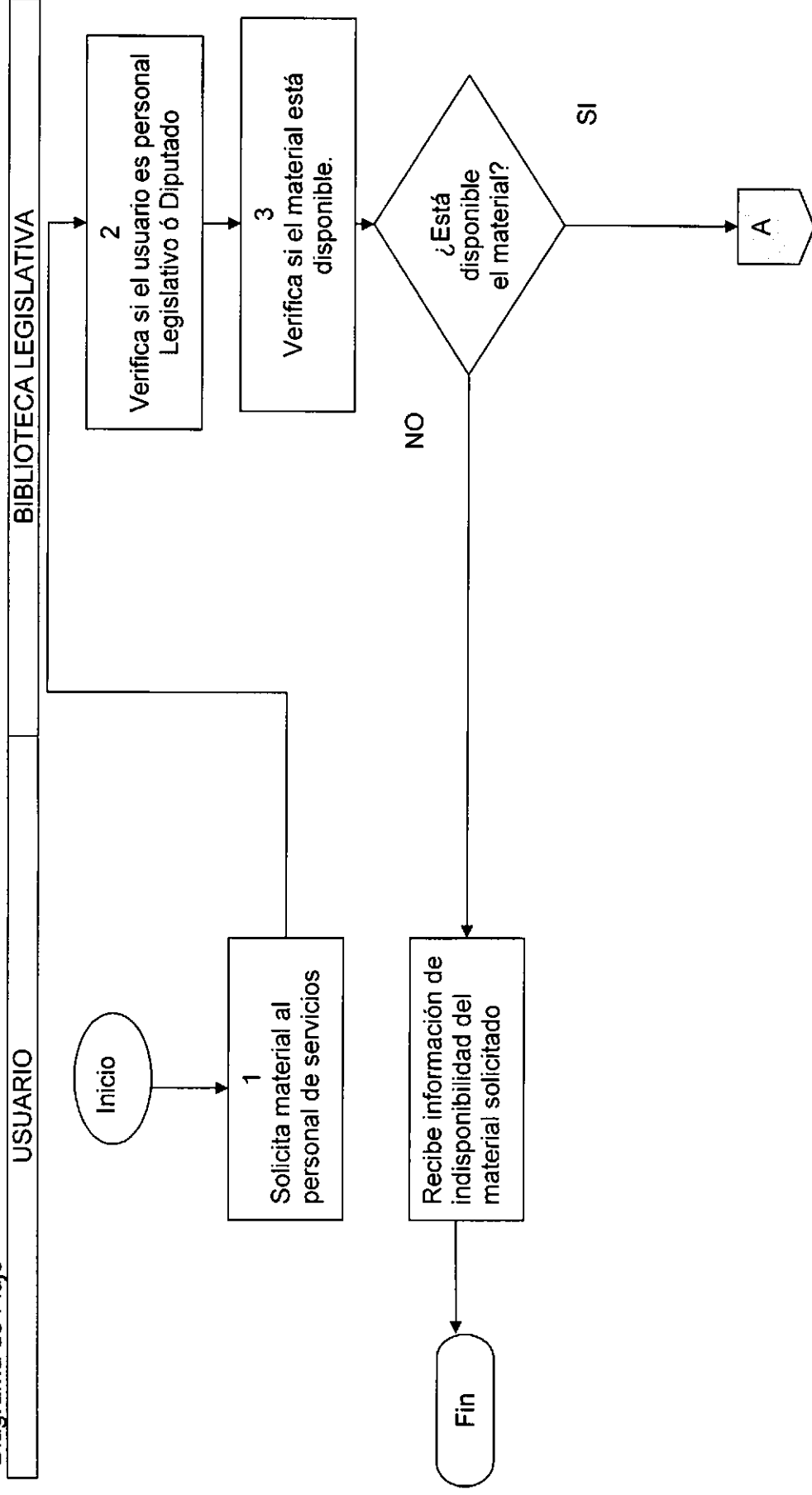
4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

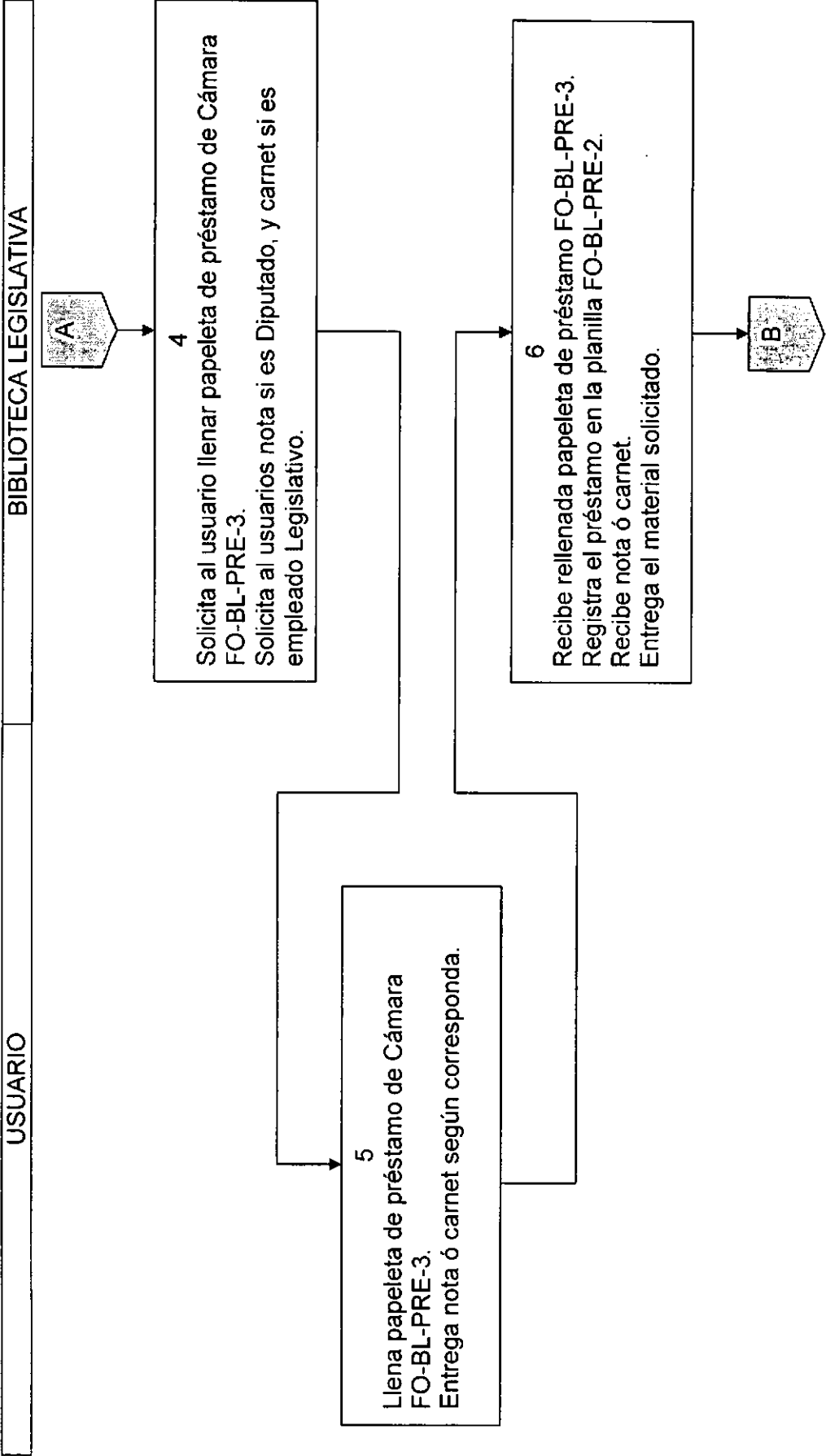


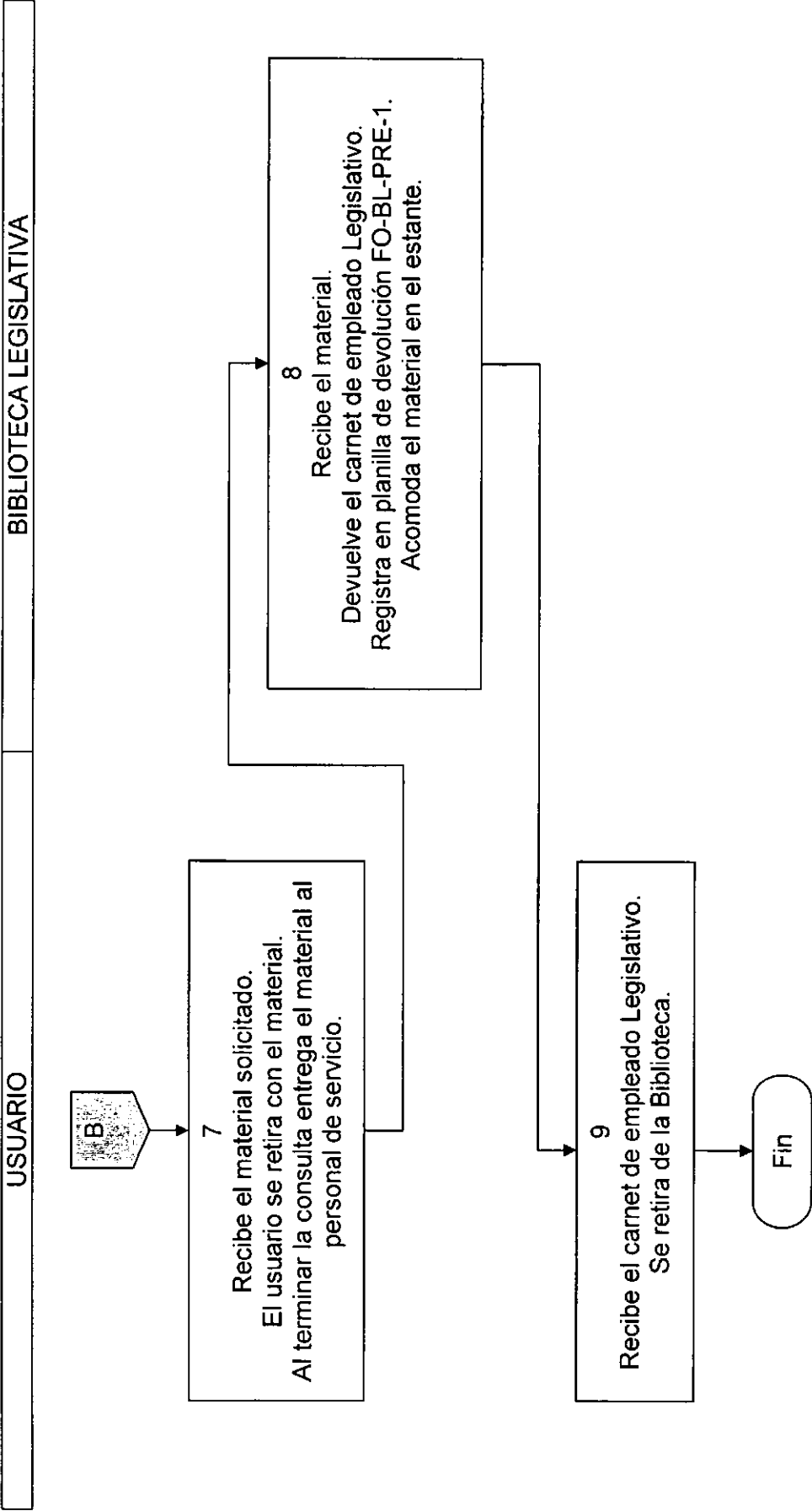
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Solicita material al personal de servicios.
2	Biblioteca	Verifica si es personal de Cámara ó Diputado. Verifica si está disponible el material solicitado. Si está disponible pasa a 4. Si no está disponible informa al usuario la indisponibilidad del material solicitado.
3	Usuario	Recibe información de indisponibilidad del material solicitado. Termina.
4	Biblioteca	Solicita llenar papeleta de préstamos de Cámara <u>FO-BL-PRE-3</u> . Solicita al usuario nota si es Diputado y carnet si es empleado Legislativo.
5	Usuario	Llena papeleta de préstamos de Cámara <u>FO-BL-PRE-3</u> Entrega nota ó carnet de empleado Legislativo.
6	Biblioteca	Recibe nota ó carnet de empleado Legislativo. Recibe rellena papeleta de préstamos de Cámara <u>FO-BL-PRE-3</u> . Registra el préstamo en la Planilla <u>FO-BL-PRE-2</u>
7	Usuario	Recibe el material solicitado. El usuario se retira con el material solicitado. Al finalizar el período de préstamo, el usuario entrega el material al personal de servicios.
8	Biblioteca	Recibe el material. Devuelve el carnet de empleado Legislativo. Registra en Planilla de Devolución <u>FO-BL-PRE-1</u>


		Acomoda el material en el estante. Termina.
--	--	--

Diagrama de Flujo







 <p>Cámara de Diputados Provincia del Chaco Biblioteca Legislativa "Ramón de las Mercedes Tissera"</p>	<p><b>Procedimiento de Préstamo a Domicilio</b></p>	<p>PR-BL-7.5-02-2 Rev. 00</p>
		<p>Página 1 de 5</p>

1. OBJETIVO:

Proporcionar material bibliográfico para préstamos a domicilio a todos los usuarios del Poder Legislativo y a los usuarios externos.

2. ALCANCE:

Todo servicio de préstamo a domicilio.

3. REFERENCIAS:

3.1. ISO 9001:2000

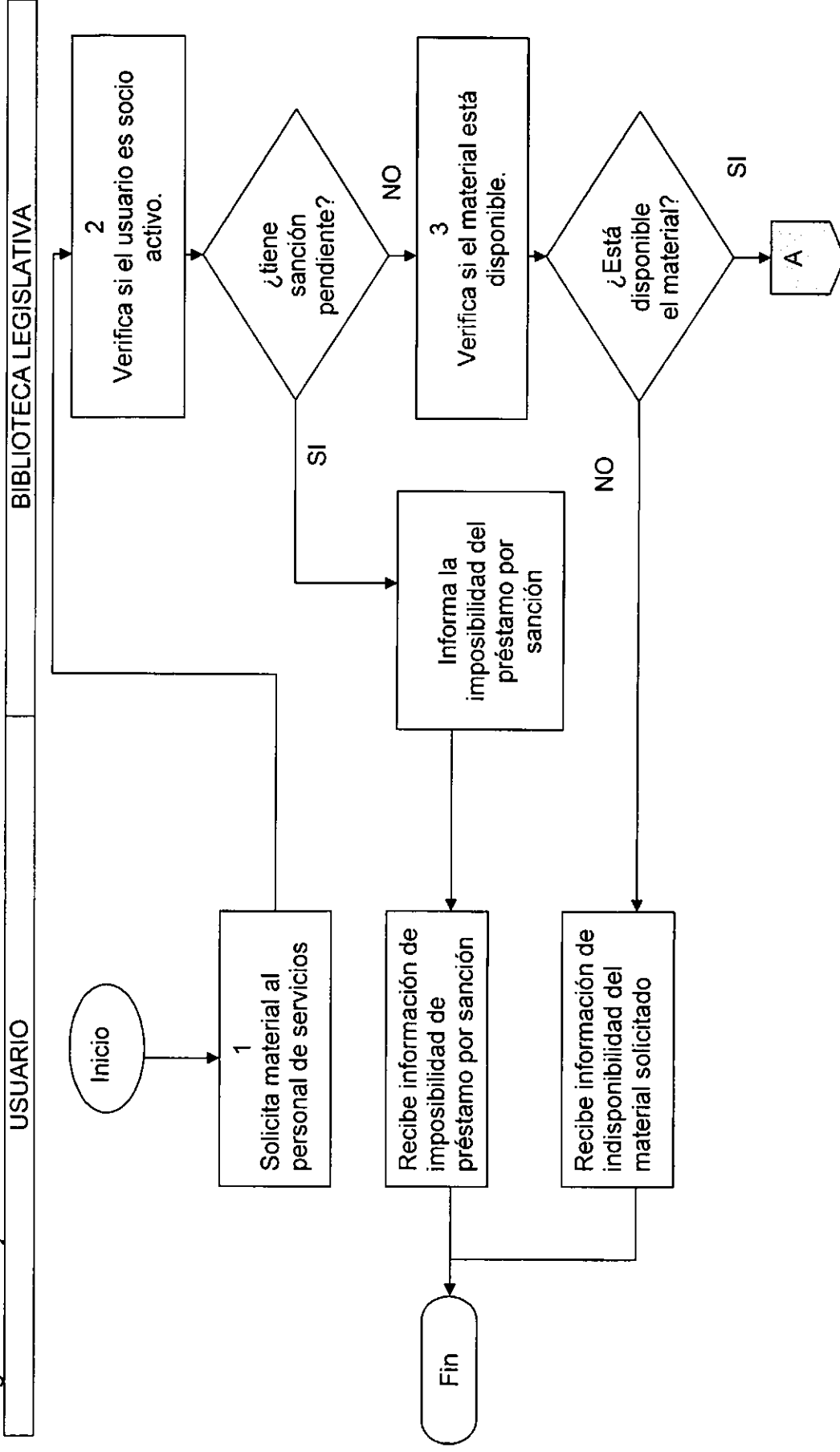
3.2. Manual de la Calidad

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

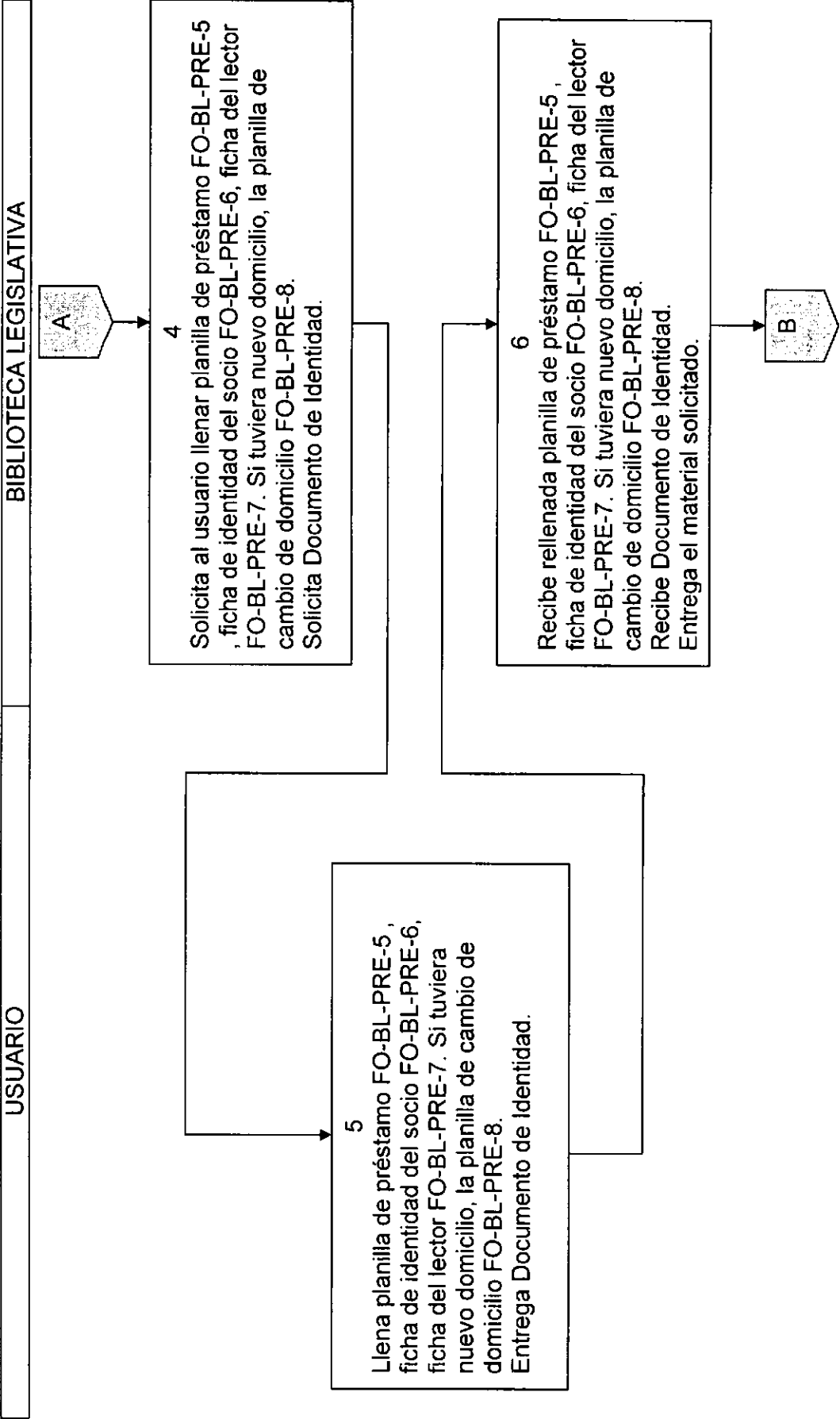
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Solicita material al personal de servicios.
2	Biblioteca	Verifica si es socio Verifica si tiene sanciones Si tiene sanciones pasa a 4. Verifica si está disponible el material solicitado. Si está disponible pasa a 4. Si no está disponible informa al usuario la indisponibilidad del material solicitado.
3	Usuario	Recibe información de indisponibilidad del material solicitado. Termina.
4	Biblioteca	Solicita llenar planilla de Condiciones del Préstamo FO-BL-PRE-5 , y los formularios : Ficha de Identidad del Socio FO-BL-PRE-6 , y Ficha del Lector FO-BL-PRE-7 . De ser necesario solicita además rellenar la Planilla de Cambio de Domicilio FO-BL-PRE-8 . Solicita Documento de Identidad.
5	Usuario	Llena planilla Condiciones del préstamo FO-BL-PRE-5 y los formularios : Ficha de Identidad del Socio FO-BL-PRE-6 , y Ficha del Lector FO-BL-PRE-7 . De ser necesario rellena a Planilla de Cambio de Domicilio FO-BL-PRE-8 Entrega Documento de Identidad.
6	Biblioteca	Recibe el Documento de Identidad. Recibe planilla FO-BL-PRE-5 y los formularios : Ficha de Identidad del Socio FO-BL-PRE-6 , Planilla de Cambio de Domicilio si correspondiere FO-BL-PRE-8 y Ficha del Lector FO-BL-PRE-7 rellena por el usuario. Entrega el material solicitado.

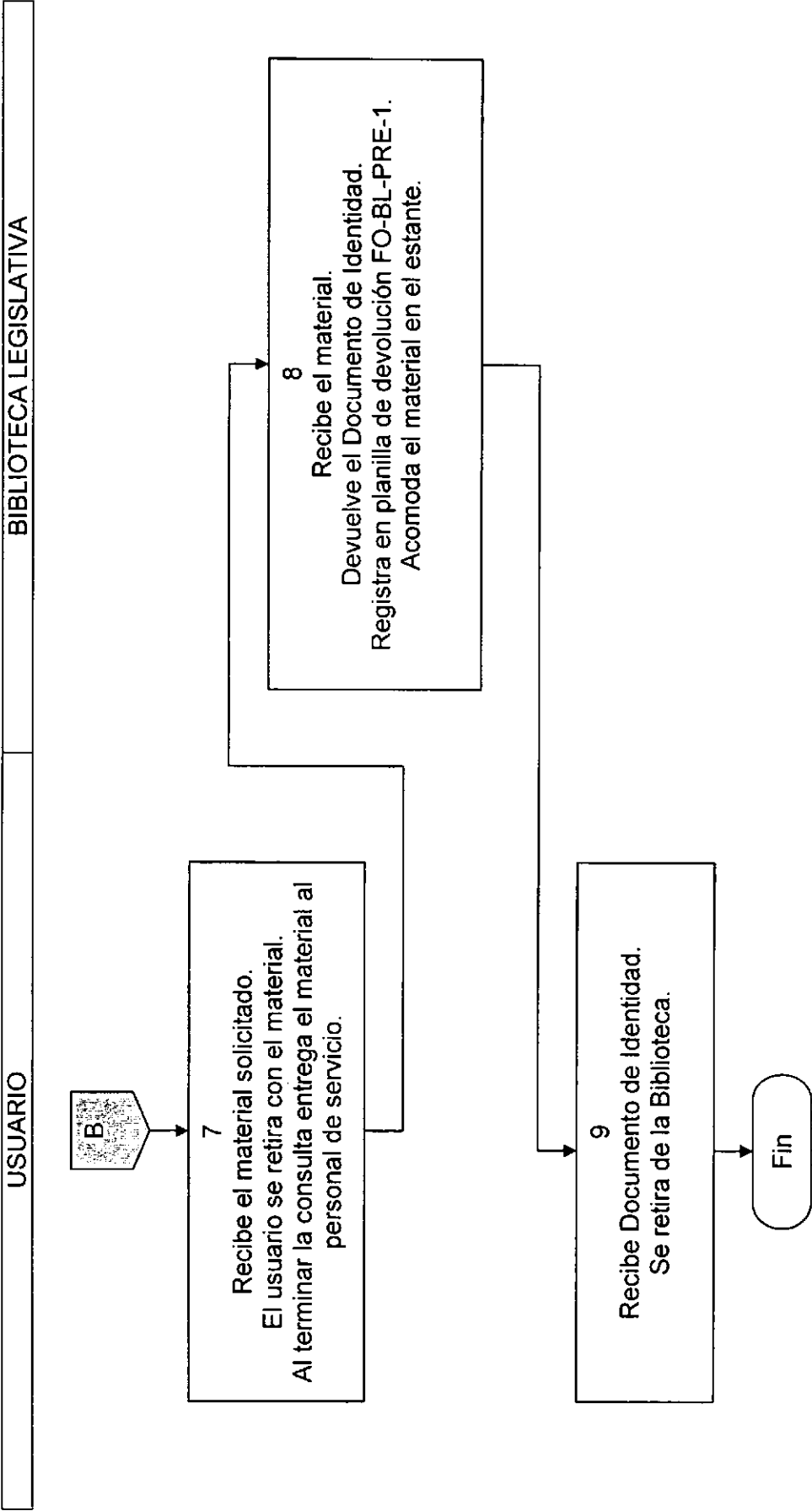
		Registra el préstamo en la Planilla <u>FO-BL-PRE-2</u>
7	Usuario	Recibe el material solicitado. El usuario se retira con el libro. Al finalizar el período de préstamo, el usuario entrega el material al personal de servicios.
8	Biblioteca	Recibe el material. Devuelve el Documento de Identidad. Registra en Planilla de Devolución <u>FO-BL-PRE-1</u> Acomoda el material en el estante. Termina.


Diagrama de Flujo







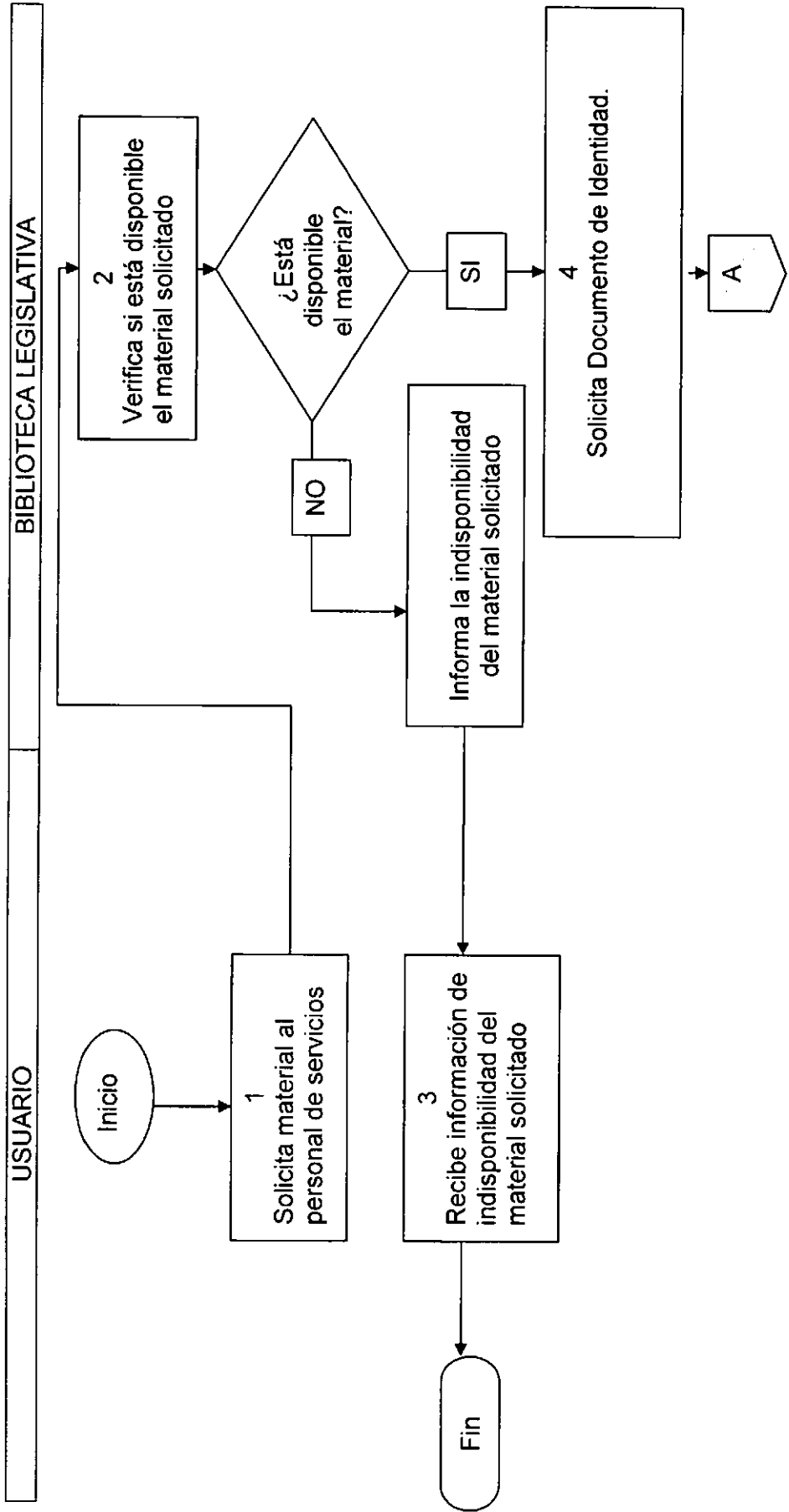


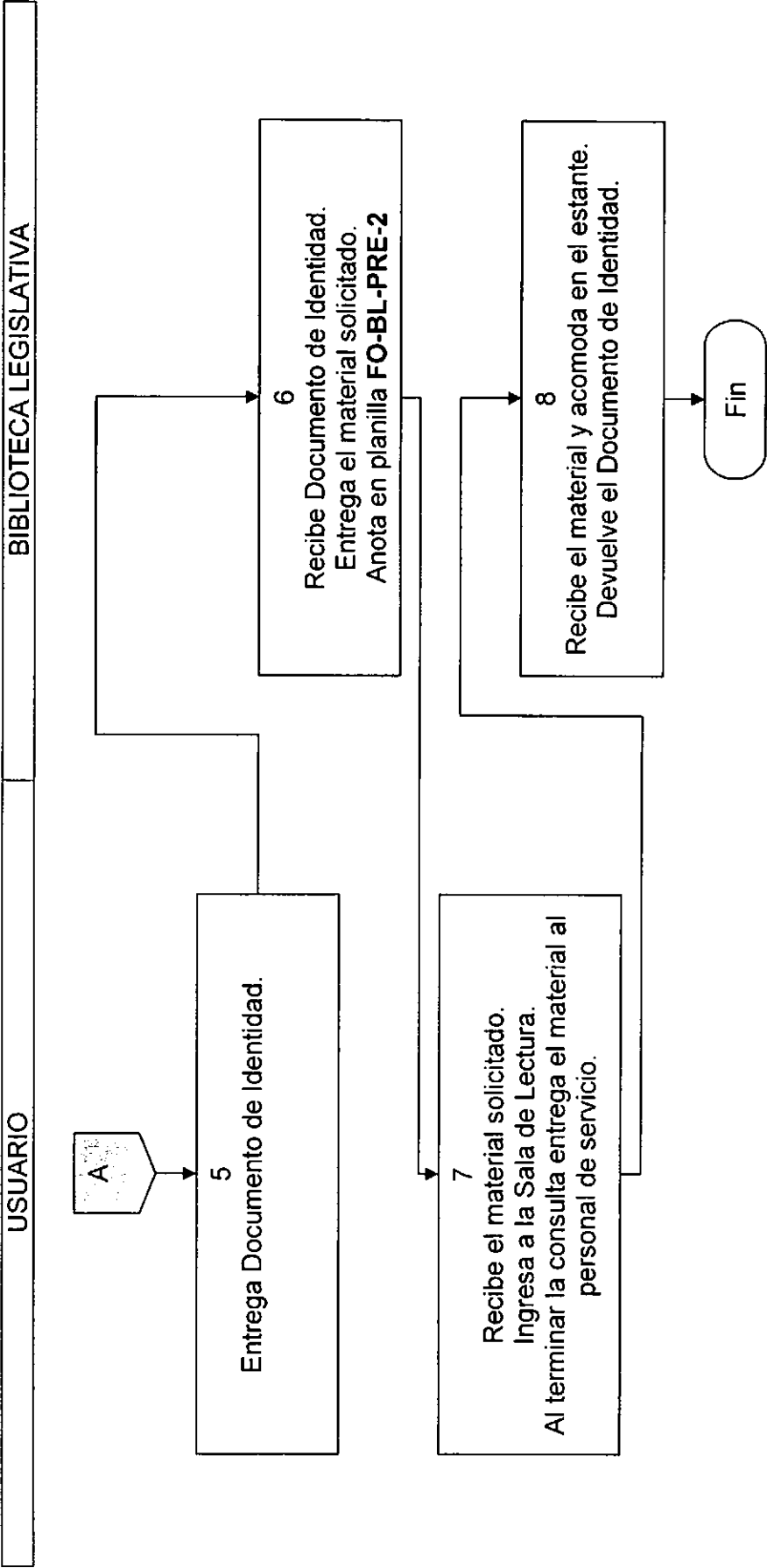
 <p>Cámara de Diputados Provincia del Chaco Biblioteca Legislativa "Ramón de las Mercedes Tissera"</p>	<p><b>Procedimiento de Préstamo en Sala</b></p>	<p>PR-BL-7.5-02-1 Rev. 00</p>
		<p>Página 1 de 3</p>


1. **OBJETIVO:**  
Proporcionar material bibliográfico en la sala de lectura a todos los usuarios del Poder Legislativo y a los usuarios externos.
2. **ALCANCE:**  
Todo servicio de préstamo bibliográfico en sala de lectura.
3. **REFERENCIAS:**  
3.1. ISO 9001:2000  
3.2. Manual de la Calidad
4. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:**

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Solicita material al personal de servicios.
2	Biblioteca	Verifica si está disponible el material solicitado. Si está disponible pasa a 4. Si no está disponible informa al usuario la indisponibilidad del material solicitado.
3	Usuario	Recibe información de indisponibilidad del material solicitado. Termina.
4	Biblioteca	Solicita documento de Identidad.
5	Usuario	Entrega Documento de Identidad.
6	Biblioteca	Recibe el Documento de Identidad. Entrega el material solicitado. Anota en planilla <u>FO-BL-PRE-2</u>
7	Usuario	Recibe el material solicitado. Ingresa a la Sala de Lectura. Al terminar la consulta, entrega el material al personal de servicios.
8	Biblioteca	Recibe el material. Devuelve el Documento de Identidad. Acomoda el material en el estante. Termina.

Diagrama de Flujo



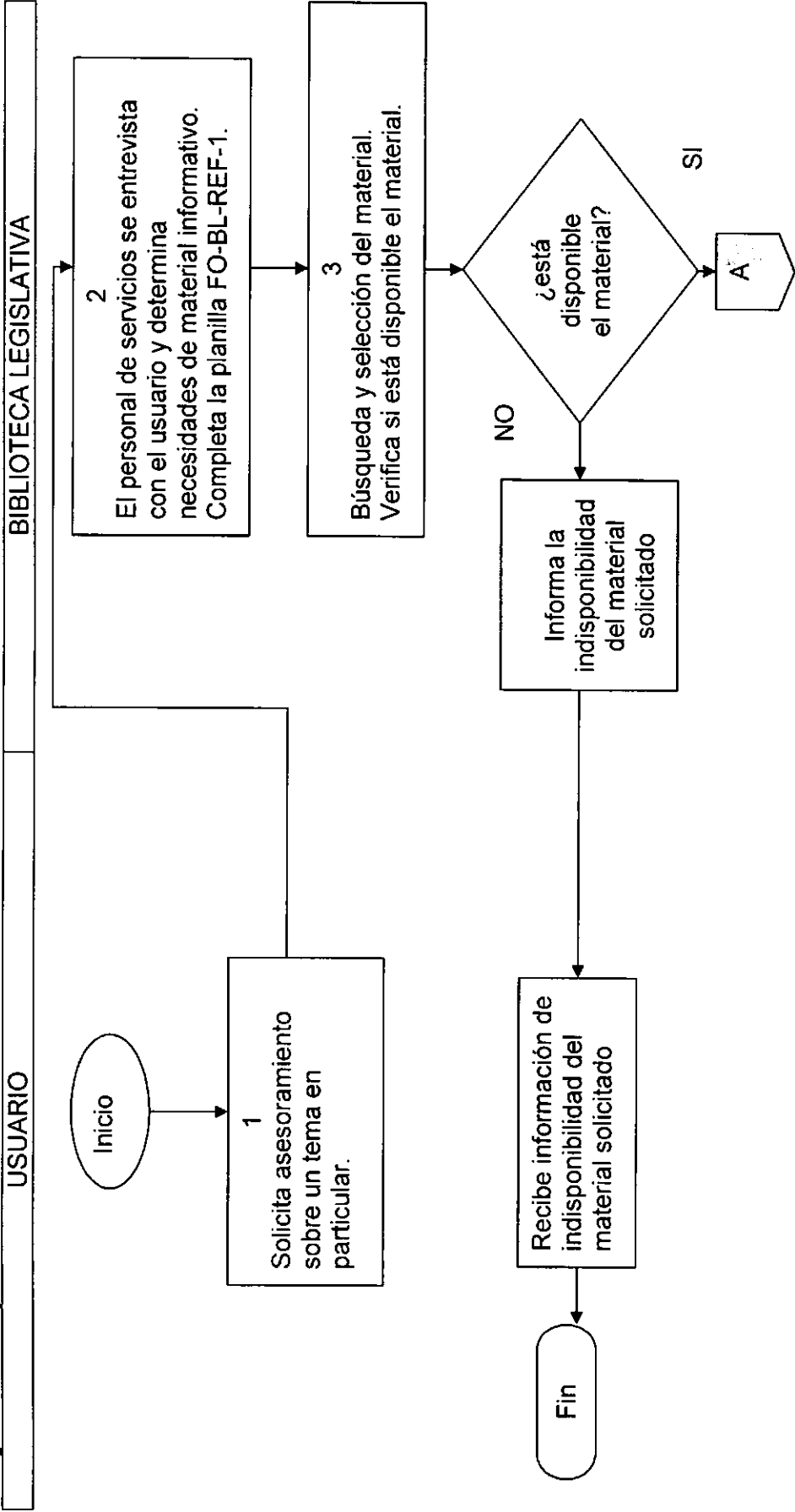


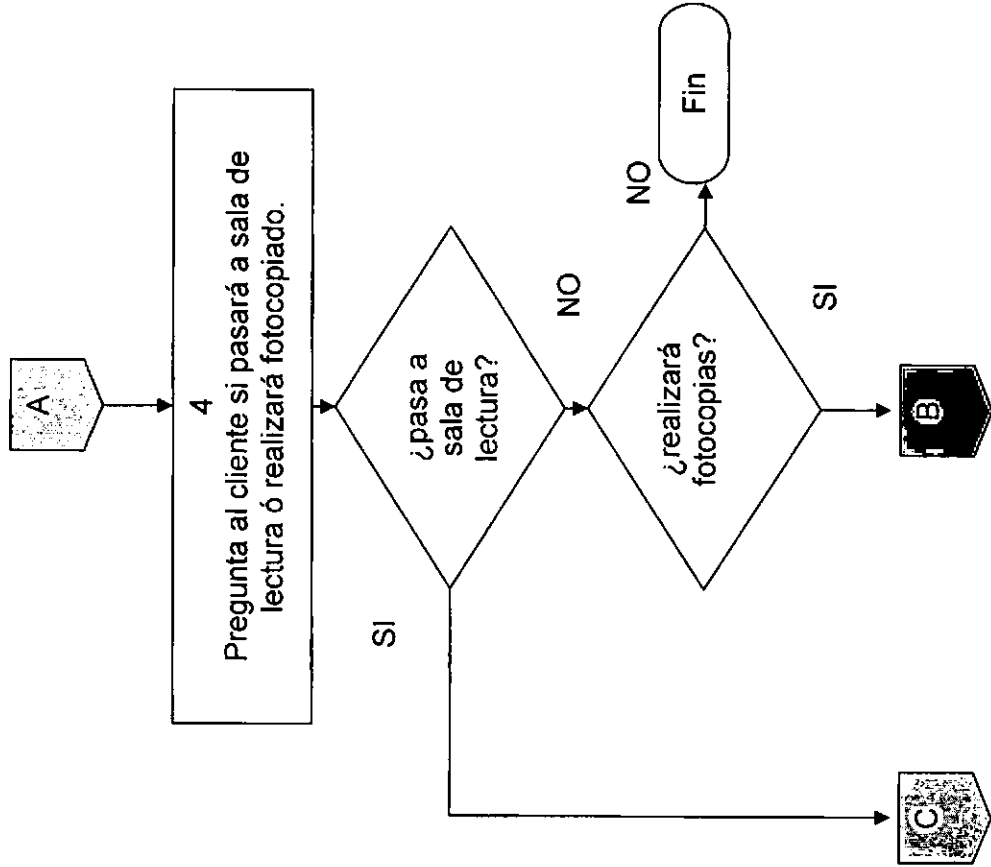
 <p>Cámara de Diputados Provincia del Chaco Biblioteca Legislativa "Ramón de las Mercedes Tissera"</p>	<p><b>Procedimiento de Referencia General</b></p>	<p>PR-BL-7.5-01-3 Rev. 00</p>
		<p>Página 1 de 5</p>

1. OBJETIVO:  
Proporcionar servicio de referencia general a los usuarios.
2. ALCANCE:  
Todo servicio de referencia general.
3. REFERENCIAS:  
3.1. ISO 9001:2000  
3.2. Manual de la Calidad
4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

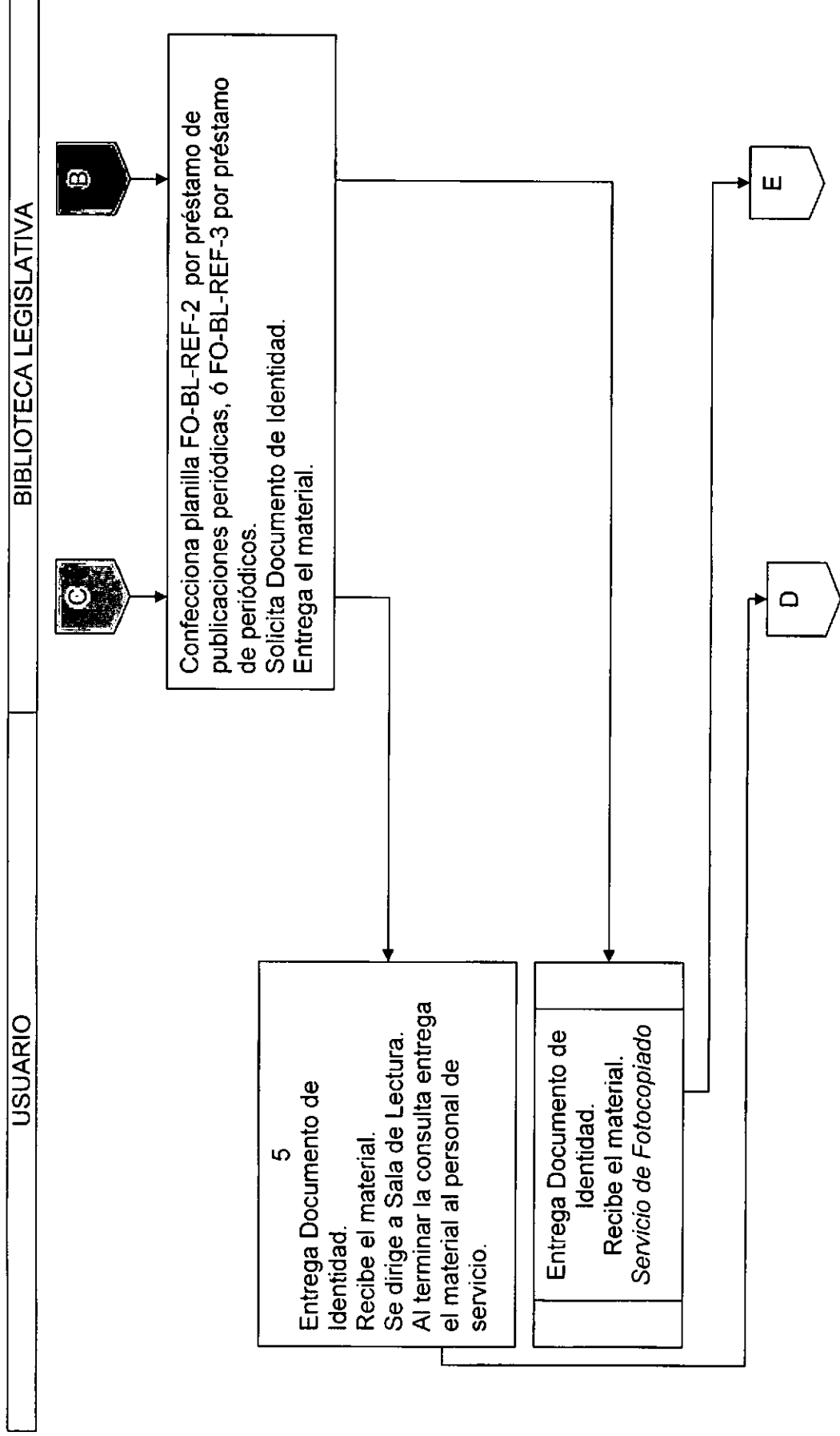
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Solicita asesoramiento sobre un tema en particular.
2	Biblioteca	El personal de servicios se entrevista con el usuario para determinar su necesidad de material informativo. Completa la planilla <u>FO-BL-REF-1</u>
3	Biblioteca	Busqueda y selección del material. Verifica si está disponible el material.
4	Biblioteca	Pregunta al usuario si pasará a sala de lectura, ó si realizará fotocopiado. Para ambos casos confecciona planilla <u>FO-BL-REF-2</u> por préstamo de publicaciones periódicas, ó <u>FO-BL-REF-3</u> por préstamo de periódicos. Solicita Documento de Identidad. Entrega el material.
5	Usuario	Entrega Documento de Identidad. Recibe el material para lectura ó para fotocopiado. Al terminar la consulta o el fotocopiado, entrega el material al personal de servicios.
6	Biblioteca	Registra devolución en planilla <u>FO-BL-REF-2</u> por préstamo de publicaciones periódicas, ó <u>FO-BL-REF-3</u> por préstamo de periódicos. Entrega Documento de Identidad. Acomoda el material en estantes.
7	Usuario	Recibe el Documento de Identidad. Se retira de Biblioteca. Termina.

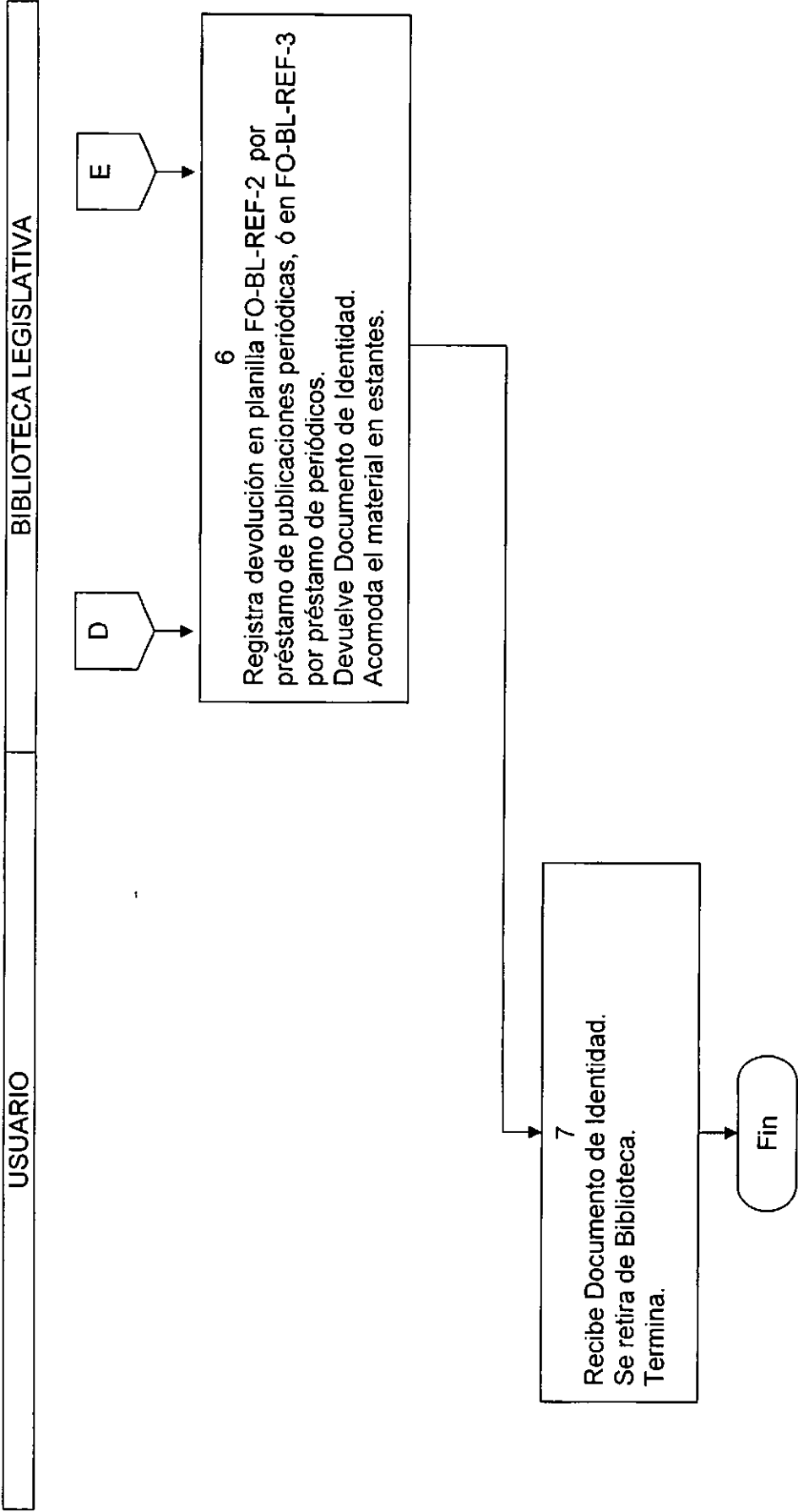
Diagrama de Flujo










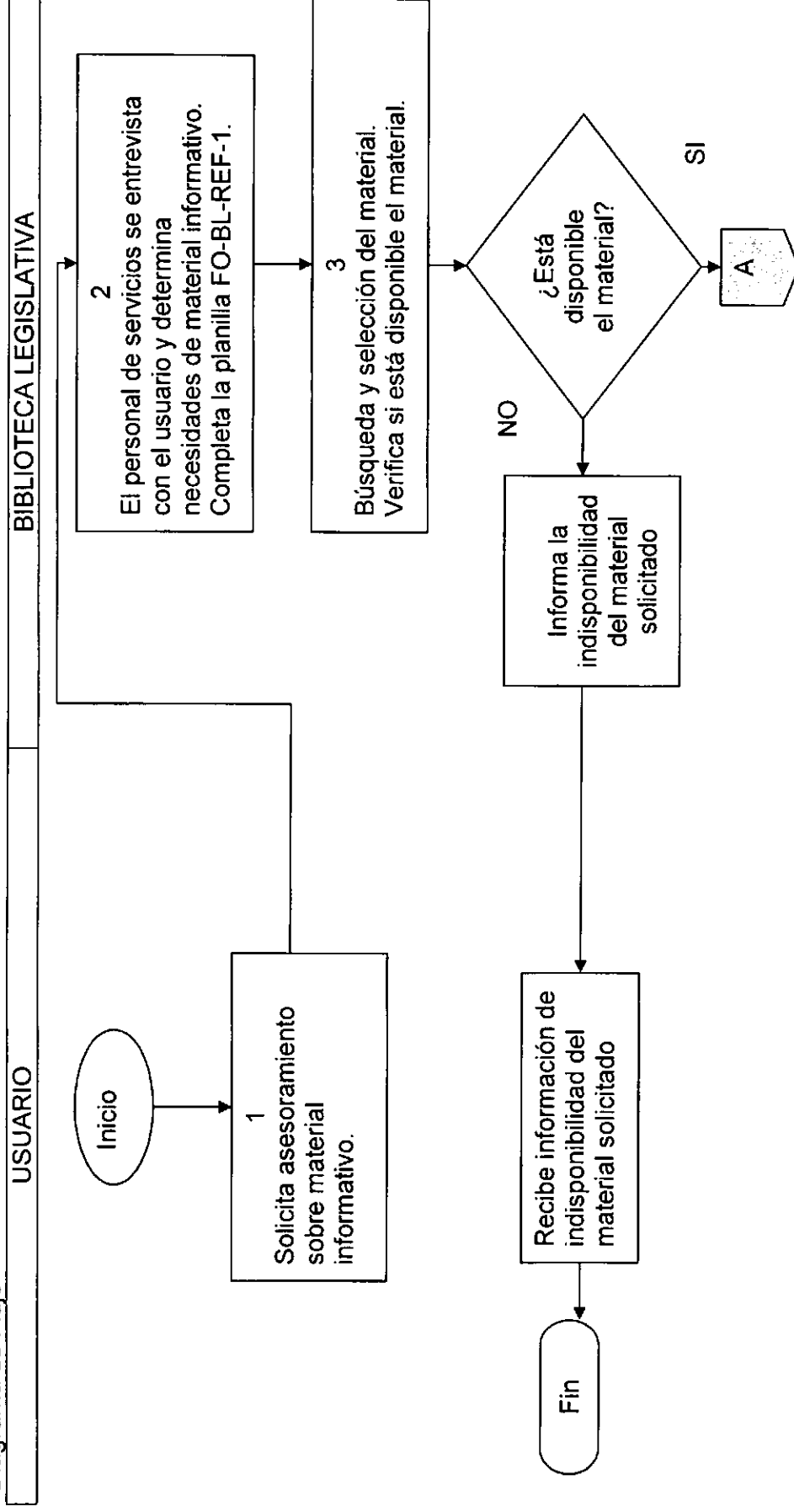


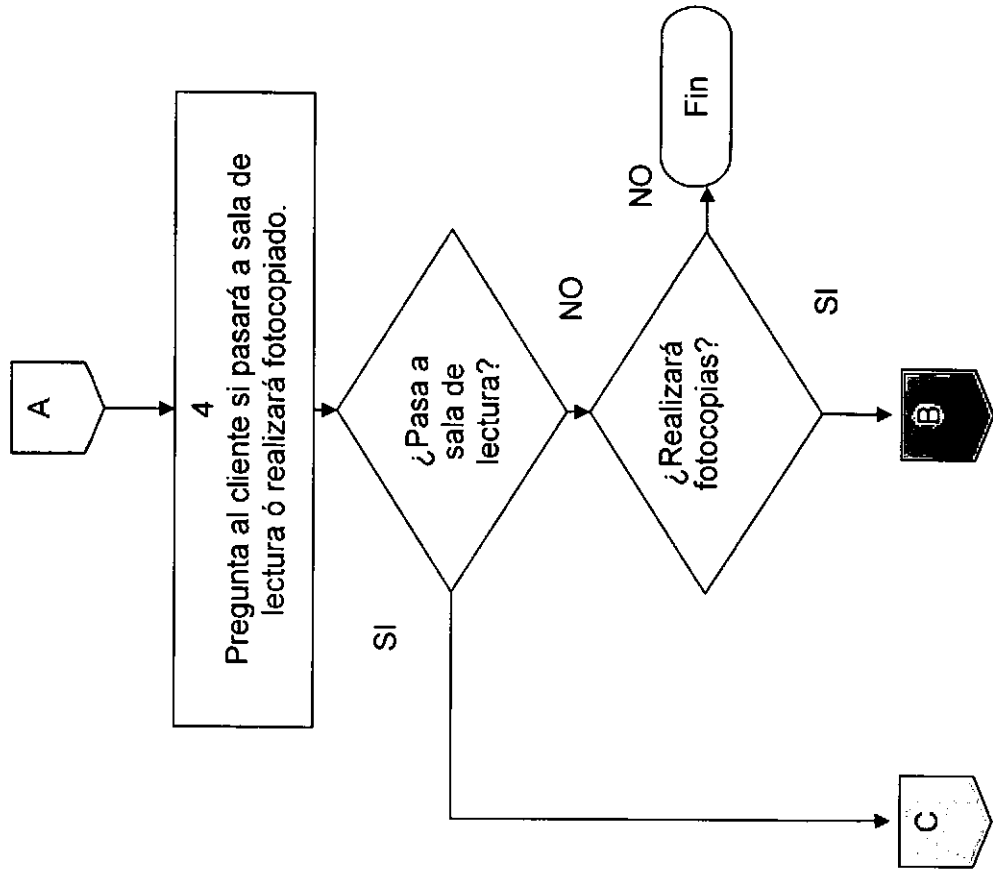
 <p>Cámara de Diputados Provincia del Chaco Biblioteca Legislativa "Ramón de las Mercedes Tissera"</p>	<p><b>Procedimiento de Referencia Especial</b></p>	<p>PR-BL-7.5-01-2 Rev. 00</p>
		<p>Página 1 de 5</p>

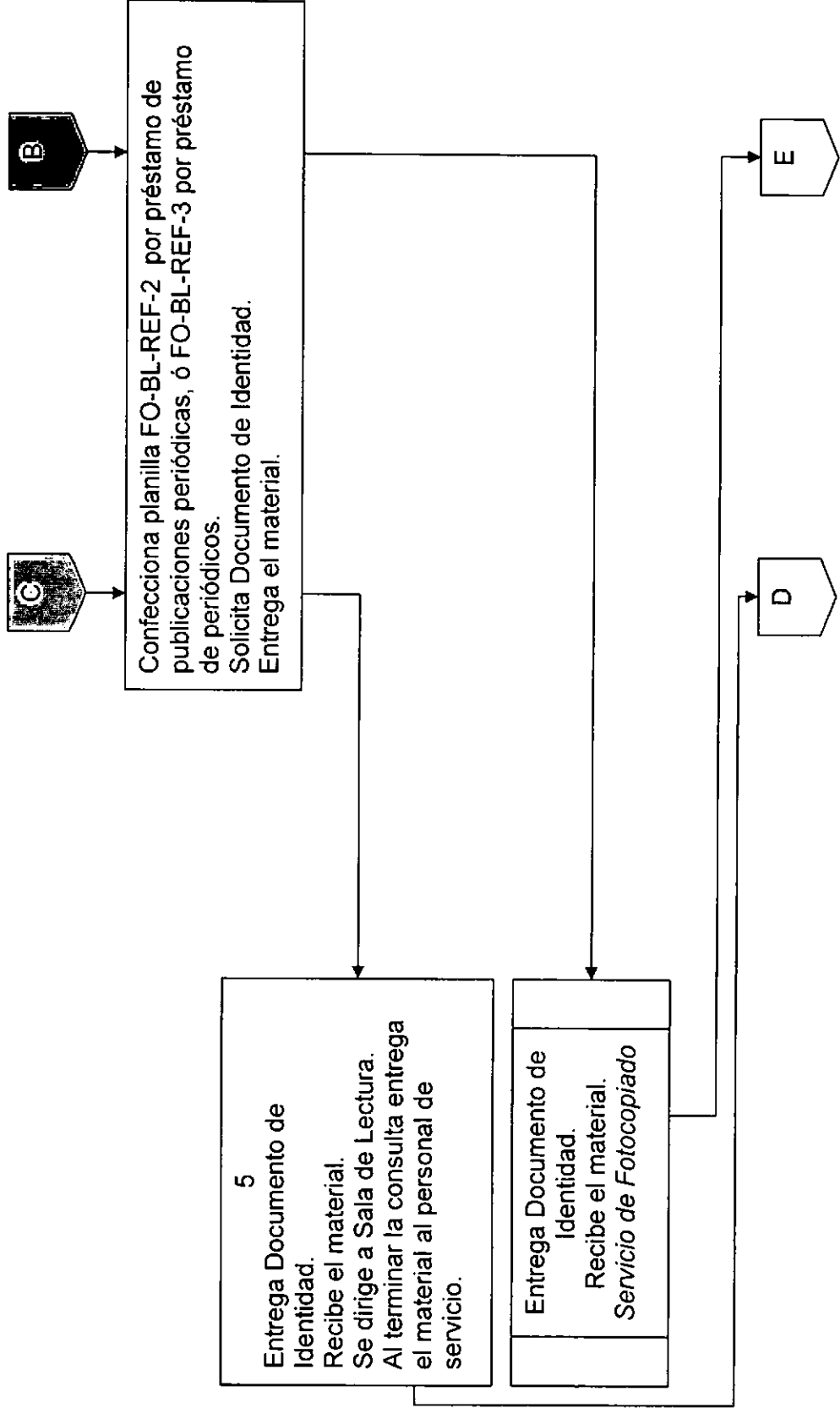
1. OBJETIVO:  
Proporcionar servicio de referencia especial a los usuarios.
2. ALCANCE:  
Todo servicio de referencia especial.
3. REFERENCIAS:  
3.1. ISO 9001:2000  
3.2. Manual de la Calidad
4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

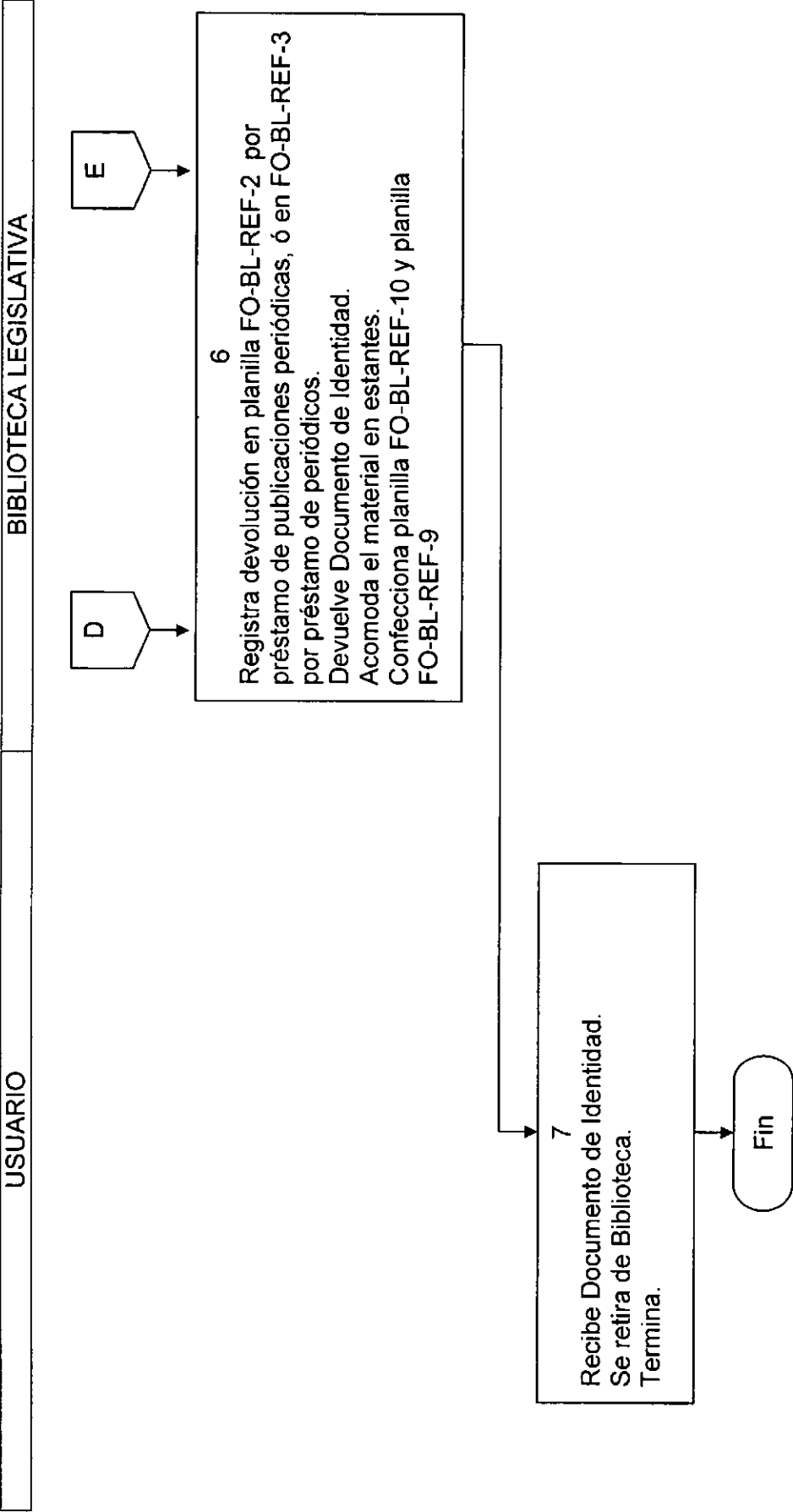
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Solicita asesoramiento sobre material informativo.
2	Biblioteca	El personal de servicios se entrevista con el usuario para determinar sus necesidades de material informativo. Completa la planilla <u>FO-BL-REF-1</u>
3	Biblioteca	Busqueda y selección del material. Verifica si está disponible el material.
4	Biblioteca	Pregunta al usuario si pasará a sala de lectura, ó si realizará fotocopiado. Para ambos casos confecciona planilla <u>FO-BL-REF-2</u> por préstamo de publicaciones periódicas, ó <u>FO-BL-REF-3</u> por préstamo de periódicos. Solicita Documento de Identidad. Entrega el material.
5	Usuario	Entrega Documento de Identidad. Recibe el material para lectura ó para fotocopiado. Al terminar la consulta o el fotocopiado, entrega el material al personal de servicios.
6	Biblioteca	Registra devolución en planilla <u>FO-BL-REF-2</u> por préstamo de publicaciones periódicas, ó <u>FO-BL-REF-3</u> por préstamo de periódicos. Entrega Documento de Identidad. Acomoda el material en estantes. Confecciona planilla <u>FO-BL-REF-10</u> , y planilla <u>FO-BL-REF-9</u> .
7	Usuario	Recibe el Documento de Identidad. Se retira de Biblioteca. Termina.


Diagrama de Flujo









 <p>Cámara de Diputados Provincia del Chaco Biblioteca Legislativa "Ramón de las Mercedes Tissera"</p>	<p><b>Procedimiento de Referencia Legislativa</b></p>	<p>PR-BL-7.5-01-1 Rev. 00</p>
		<p>Página 1 de 27</p>

1. OBJETIVO:

Proporcionar servicio de referencia a Legisladores de la Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco.

2. ALCANCE:

Todo servicio de referencia solicitado por Legisladores de la Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco.

3. REFERENCIAS:

3.1. ISO 9001:2000

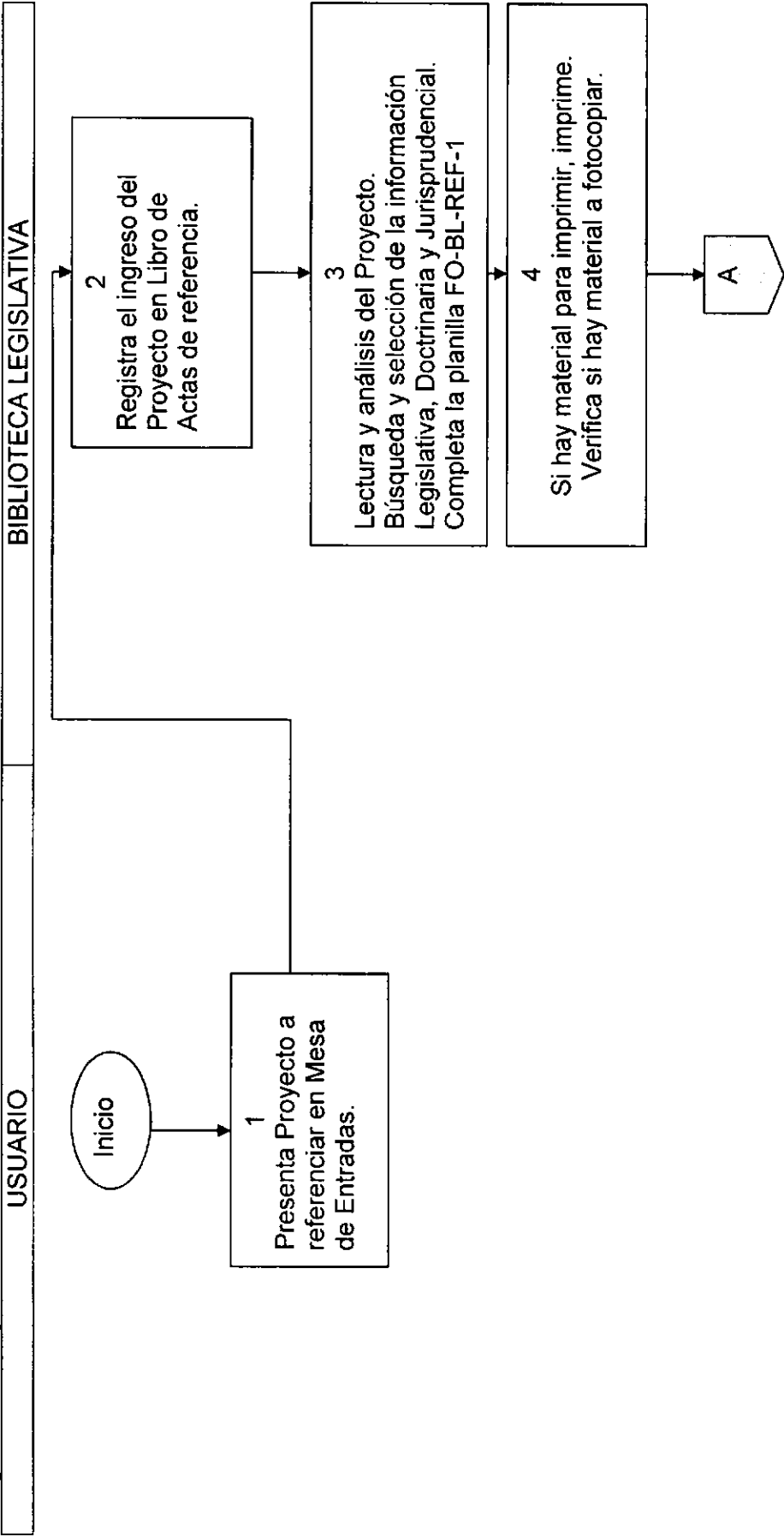
3.2. Manual de la Calidad

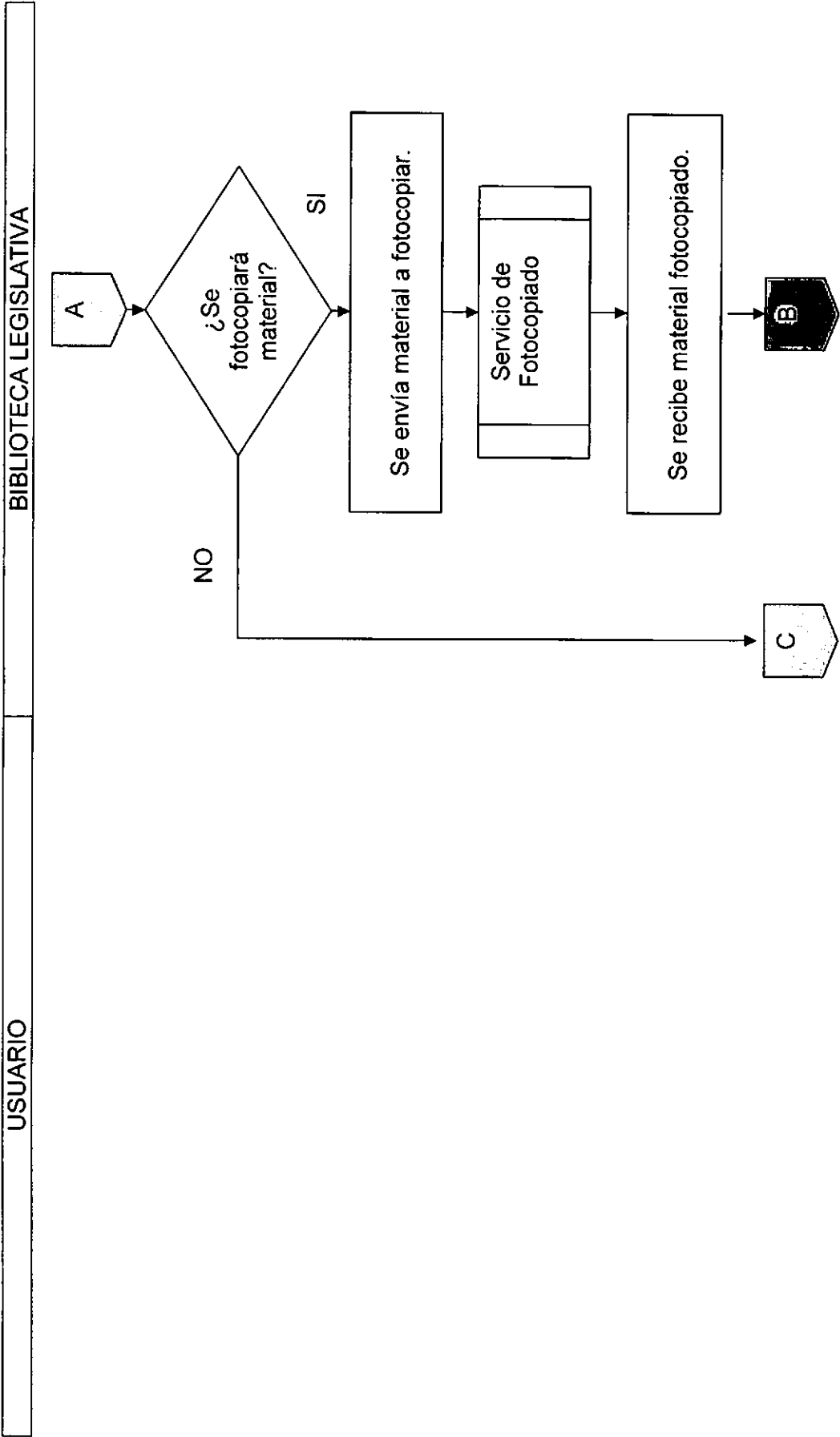
4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

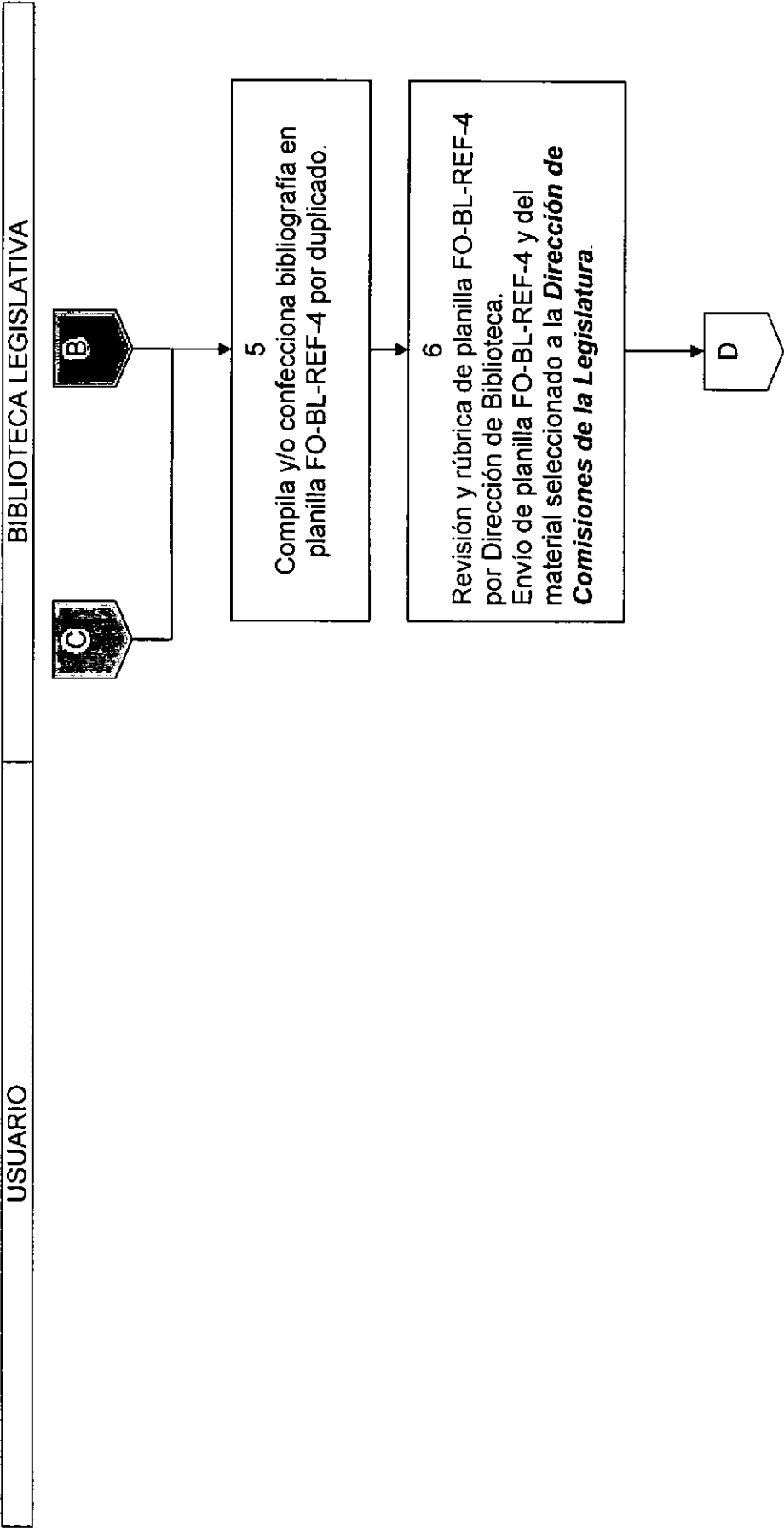
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Presenta Proyecto a referenciar en Mesa de Entradas.
2	Biblioteca	El personal de servicios registra el ingreso del Proyecto en Libro de Actas foliado habilitado a tal efecto.
3	Biblioteca	Lectura y análisis del Proyecto. Búsqueda y selección de la información Legislativa, Doctrinaria y Jurisprudencial. Completa la planilla <u>FO-BL-REF-1</u>
4	Biblioteca	Verifica si hay material para fotocopiar y/o imprimir Selecciona material a fotocopiar y/o imprime. Envía a fotocopiar el material seleccionado. Recibe fotocopias del material seleccionado.
5	Biblioteca	Compila y confecciona bibliografía en planilla <u>FO-BL-REF-4</u> por duplicado.
6	Biblioteca	Revisión y rúbrica de planilla <u>FO-BL-REF-4</u> por parte de la Dirección de Biblioteca. Envío de la planilla <u>FO-BL-REF-4</u> y del material seleccionado a la <b>Dirección de Comisiones Legislativa</b> .
7	Usuario	Recibe la planilla <u>FO-BL-REF-4</u> y el material seleccionado. Firma copia de planilla <u>FO-BL-REF-4</u> como acuse de recibo.
8	Biblioteca	Recibe y archiva copia de planilla <u>FO-BL-REF-4</u> firmada. Termina.

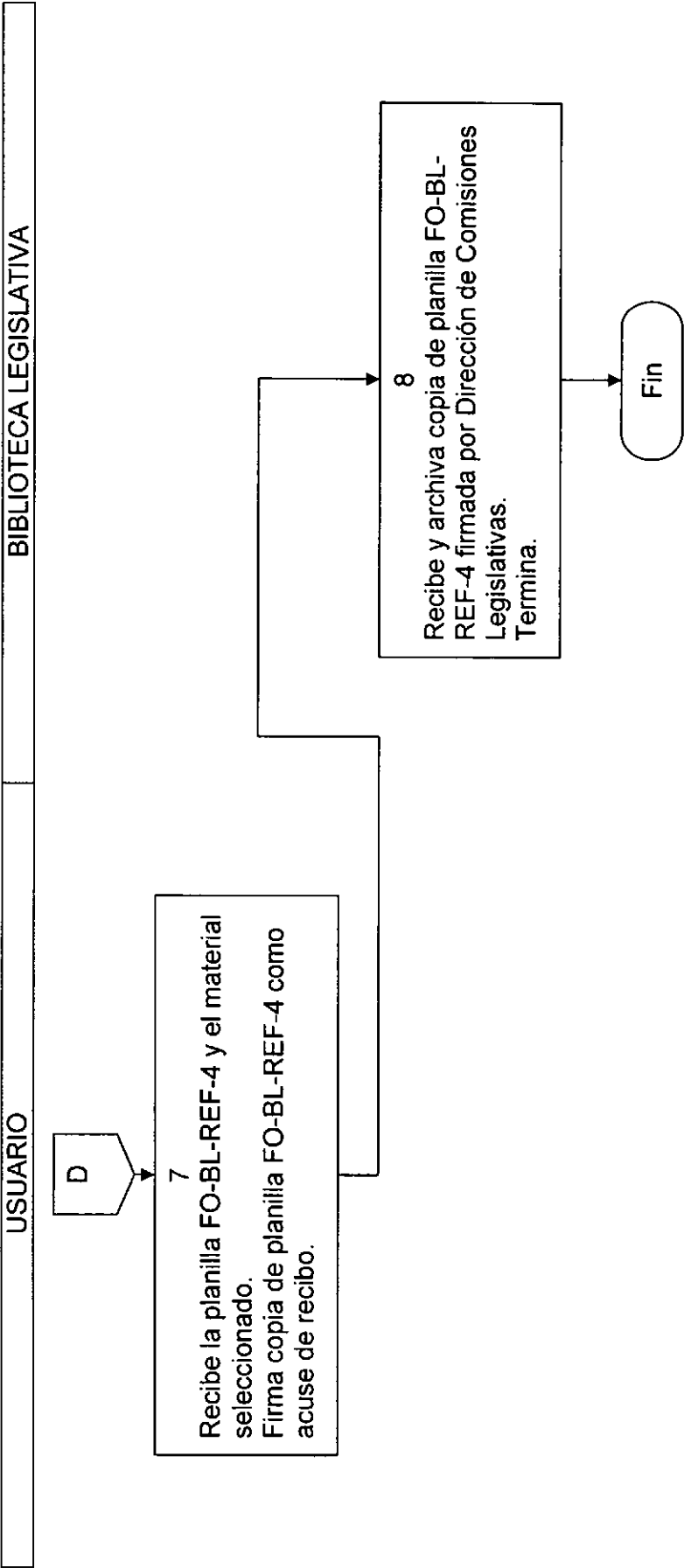


Diagrama de Flujo













**Provincia del Chaco  
CAMARA DE DIPUTADOS  
BIBLIOTECA**

**FO-BL-PRE-3  
( CIRCULACION Y PRESTAMO – PAPELETA DE PRESTAMOS DE  
CAMARA)**

Fecha:.....

Vencimiento:.....

Apellido y Nombres:.....

.....

Domicilio:.....

Teléfono:.....

AUTOR:.....

TITULO:.....

.....

Firma

Inventario: . . . . .

. . . . .

. . . . .

## **FO-BL-PRE-5 ( CONDICIONES DEL PRESTAMO)**

### **BIBLIOTECA LEGISLATIVA “Ramón de las Mercedes Tissera”**

#### **SERVICIO DE CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMOS**

- 1) El horario de atención al público es de 7 a 12,30 y de 14,30 a 20,00 hs.
- 2) Para **consultar libros u otros materiales en Sala de Lectura** es indispensable el **depósito del Documento de Identidad**.
- 3) En caso de necesitar **fotocopiar** información, el servicio lo realiza la Editorial Parlamentaria, en horario de 8 a 12,30 y de 14 a 19,15 hs.
- 4) Los **préstamos a domicilio**, previa inscripción en el **Registro** correspondiente, se realizan a:
  - Estudiantes**, con depósito de la Libreta Universitaria, por una (1) semana, con opción a renovarlos por una semana más.
  - Profesionales**, con depósito de la Credencial profesional, por dos (2) días.
- 5) Se pueden retirar hasta **dos (2) libros** por usuario, de distintas materias o distintos tomos
- 6) Los **préstamos o renovaciones son personales**. Las **devoluciones** pueden realizarse a Través de **terceros**, pero para retirar la L. U. o Credencial, **deben presentar una**

**Autorización con firma y aclaración del titular.**

- 7) Si el lector tuviera obras en préstamo a domicilio y necesitara realizar trámites con su Libreta Universitaria, para retirarla deberá traer los libros, reservándosele los mismos por el término de 48 hs. Pasado dicho término, se realizará la devolución correspondiente de los textos, sin tener, el usuario, derecho a reclamo alguno.
- 8) El usuario que **no devuelva en término los libros**, será sancionado con la **suspensión**  
**del servicio a domicilio**, por tantas semanas como días de atraso haya acumulado:
  - Un (1) día de atraso = Una (1) semana de suspensión.
  - Dos (2) días de atraso = Dos (2) semanas de suspensión.
  - **Más de tres suspensiones = Suspensión total del servicio.**
- 9) En caso que el lector extravíe el libro, deberá reponer uno de igual autor, título y edición o una más actualizada. No se aceptará una más antigua.



- 10) El lector deberá comunicar su **cambio de domicilio** dentro de la 48 hs. de producido, caso contrario se suspenderá el servicio de préstamo.

**Acepto las condiciones de préstamo establecidas.**

**FIRMA:** .....

**ACLARACIÓN:** .....

**D.N.I. N°:** .....

**DOMICILIO:**.....

**FECHA:**.....

**FO-BL-PRE-6**  
**( CIRCULACION Y PRESTAMO – FICHA DE IDENTIDAD DEL SOCIO)**

**BIBLIOTECA LEGISLATIVA**

**Nº:.....**

**APELLIDO Y**  
**NOMBRES:.....**

**D. N. I.:.....**

**NACIONALIDAD: .....**  
**EDAD:.....**

**DOMICILIO:.....**  
**T.E.:.....**

**CARRERA:.....**  
**NRO. MATRICULA:.....**

**FECHA:.....**

**FIRMA.....**

**FO-BL-PRE-7**  
**( CIRCULACION Y PRESTAMO – FICHA DEL LECTOR)**

**APELLIDO Y NOMBRE**

.....

**Nº** .....

SIG TOPOG	VENCE	FIRMA



Provincia del Chaco  
CAMARA DE DIPUTADOS  
BIBLIOTECA

SERVICIO DE CIRCULACION Y PRESTAMO

PRETAMOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTALES	
SALA																																	
DOMICILIO																																	
CAMARA																																	
DEVOLUCIONES																																	
TOTAL DE OBRAS																																	



**FO-BL-PRE-10 ( CIRCULACION Y PRESTAMO – ESTADISTICAS ANUAL DEL SERVICIO)**

Provincia del Chaco  
CAMARA DE DIPUTADOS  
BIBLIOTECA

AÑO: .....

TURNO:.....

PRESTAMOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTALES
SALA													
DOMICILIO													
CAMARA													
DEVOLUCIONES													
TOTAL DE OBRAS													
USUARIOS													

**TOTALES**

- SALA: .....
- DOMICILIO: .....
- CAMARA:.....
- DEVOLUCIONES: .....
- TOTAL DE OBRAS: .....

**FO-BL-REF-1**

**Provincia del Chaco  
CAMARA DE DIPUTADOS  
BIBLIOTECA**

**SERVICIO DE REFERENCIA**

Solicitante:.....Fecha:.....

Dependencia: .....

Tema: .....

.....

.....

Recibió: .....

Material bibliográfico de consulta: .....

.....

.....

.....

Material recopilado de otras Instituciones (Indicar cuál): .....

.....

.....



**FO-BL-REF-2**

Imprenta Cámara de Diputados – PROVINCIA DEL CHACO

[illegible]

**Provincia del Chaco**  
**CAMARA DE DIPUTADOS**  
**BIBLIOTECA**

## PRESTAMOS DE PERIODICOS

[illegible]

**FO-BL-REF-4**

**Provincia del Chaco  
CAMARA DE DIPUTADOS  
BIBLIOTECA**

**SERVICIO DE REFERENCIA**

**PROYECTO:**

**AUTOR:**

**FECHA:**

**SÍNTESIS:**

---

**FO-BL-REF-5**

AÑO:[illegible]

Provincia del Chaco  
CAMARA DE DIPUTADOS  
BIBLIOTECA

FO-BL-REF-6

SERVICIO DE REFERENCIA – ESTADISTICA MENSUAL

AÑO:  
MES:

REFERENCIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14/20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTALES
Diputados																										
Otras Dependencias																										
Otros Organismos																										
Particulares																										
Diputados																										
Otras Dependencias																										
Otros Organismos																										
Particulares																										
Proyectos Legislativos																										
TOTALES																										
Ref. Especial en Sesión																										

Imprenta Cámara de Diputados – PROVINCIA DEL CHACO

**FO-BL-REF-7**

SUBDIRECCION DE HEMEROTECA

## PEDIDO DE MATERIAL

[illegible]

**FO-BL-REF-8**

SUBDIRECCION DE HEMEROTECA

## LIBRO DE REGISTROS

[illegible]

**FO-BL-REF-9**

**Provincia del Chaco  
CAMARA DE DIPUTADOS  
BIBLIOTECA**

**SERVICIO DE REFERENCIA  
FICHA TEMATICA PRINCIPAL**

Entradas: .....  
.....

**1- BIBLIOGRAFIA**

Autor	Título	Editorial	Año	Página	Signatura Topográfica

**2- DOCTRINA**

Autor	Título	Publicación	Volumen	Año	Página

**3- LEGISLACION NACIONAL**

Nº	Encabezado	Publicación	Página

**4- LEGISLACION PROVINCIAL**

Nº	Encabezado	Publicación	Página

**5- JURISPRUDENCIA**

Tema	Actor y demandado	Publicación	Página



**FO-BL-REF-10**

**Provincia del Chaco**  
**CAMARA DE DIPUTADOS**  
**BIBLIOTECA**

**SERVICIO DE REFERENCIA**  
**FICHA TEMATICA SECUNDARIA**

Tema secundario:.....  
.....

Remisión a Ficha Temática Principal: .....  
.....

**FO-BL-EXT-1 (ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE EXTENSION CULTURAL)**

## SERVICIO DE EXTENSION CULTURAL

**Provincia del Chaco**  
**CAMARA DE DIPUTADOS**  
**BIBLIOTECA**

**AÑO: .....**

[illegible]

Producto 5: Acta de inicio del Sistema de Gestión de la Calidad según Normas  
ISO 901:2000 firmada por el Presidente de la Legislatura



**ACTA DE INICIO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA  
CALIDAD  
SEGÚN ISO 9001:2000 EN BIBLIOTECA LEGISLATIVA**

En la ciudad de Resistencia, Capital de la Provincia del Chaco, a los trece días del mes de diciembre de 2005, los integrantes del Comité de la Calidad y la Dirección de Biblioteca: Esc. Mirta Gladys Godeas, Dra. Julia Elvira Scarpino y Bibliotecaria Sra. Raquel Dora Radovancich, proceden a rubricar el compromiso con la Política de la Calidad de la Biblioteca Legislativa, que fue fijada por el Señor Presidente de la Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco, Dr. Carlos Urlich y cuyo texto es: “La Presidencia de la Legislatura manifiesta su compromiso con la calidad en la Biblioteca Legislativa, mediante el cumplimiento de los requisitos y mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad bajo Normas ISO 9001:2000, aplicando todos los recursos necesarios para su cumplimiento, satisfaciendo los requisitos legales y reglamentarios de los usuarios y la comunidad toda, buscando así la superación constante en los servicios brindados”. De esta manera y en este acto se da inicio al Sistema de Gestión de la Calidad según normas ISO 9001:2000 en la Biblioteca Legislativa. A continuación firman los presentes de conformidad.

  
Sra. RAQUEL DORA RADOVANCICH  
DIRECTORA A/C.  
Biblioteca Cámara de Diputados,  
Prov. del Chaco

  
Esc. Mirta Gladys Godeas  
Presidencia  
Cámara de Diputados  
Provincia del Chaco

#### **ACTIVIDAD 4: INGRESO DE PERSONAL POR CAPACIDAD Y MÉRITO**

*“Creación de un nuevo régimen de ingreso y promoción del personal”.*

##### **INTRODUCCIÓN**

Los resultados comprometidos para esta actividad en los términos de referencia del proyecto son los siguientes:

Resultado 7.1. Diseño Preliminar del Régimen. Encuadre normativo aplicable. Acuerdos con Actores internos y externos (universidades, colegios profesionales, ONG)	31/07/2005
Resultado 7.2. Programación Operativa. Procedimientos para la adopción del régimen. Dispositivos para la entrada en vigencia	30/09/2005
Resultado 7.3. Instancias para adecuar la puesta en marcha de la incorporación de personal. Participación de actores. Comunicación y difusión de la iniciativa.	30/11/2005

##### **RESULTADO ALCANZADO AL 31/12/2005**

Como resultado de la intervención del Programa de Fortalecimiento, la Cámara cuenta actualmente con *un mecanismo diseñado y a disposición para futuras incorporaciones de personal.*

Para alcanzar este resultado, se llevaron adelante las siguientes actividades y productos:

La primera actividad de la intervención consistió en la definición del esquema a ser utilizado en el futuro para la incorporación de personal a la Cámara, replanteándose la perspectiva inicial trazada en el Programa. Dicho diseño comprendió:

- Objetivos que contempla el sistema;
- Reglas principales;
- Procesos previstos para el ingreso de personal por mérito;
- Ámbitos involucrados en cada uno de los procesos;
- Instrumentos administrativos necesarios;
- Nivel de acuerdos con Actores internos y externos.

Una breve descripción del sistema, lo califica a partir de la adopción de dispositivos de transparencia y procedimientos que aseguren la selección por mérito de los postulantes para el ingreso, conforme sus aptitudes y condiciones personales, con la participación de Actores externos a la Cámara. Adjuntamos como **Producto 1** el Diseño propuesto del mecanismo para la incorporación de personal por mérito.

Las Autoridades de la Cámara definieron en forma previa que, salvo que se presentaran casos de extrema necesidad, no se autorizaría el ingreso de personal a planta. Partiendo de dicha decisión, el diseño del Sistema fue sometido a los análisis de pertinencia y factibilidad, en vistas a su futura aplicabilidad.

La siguiente actividad consistió en la validación del sistema considerando adecuadas las condiciones y exigencias impuestas para el funcionamiento de los procedimientos de selección de personal. Este esquema viene a romper una tradición bajo la cual se acepta que el mecanismo de ingreso se basa en afinidades políticas y relaciones personales de los legisladores y Autoridades de la Cámara.

Una vez definido el sistema, la siguiente fase consistió en poner a prueba su funcionamiento a partir de una prueba piloto: la implementación de la Comisión de Asesoramiento Legislativo Permanente – COPAL. La creación de dicha Unidad se presenta como una instancia adecuada para la puesta a punto del sistema, dado

que para ello no puede recurrirse a una reasignación del personal de planta de la Legislatura.

En este caso, la participación de Organizaciones Representativas en el plano local y externas a la Legislatura, favorece la transparencia de los procesos y la aplicación de los mecanismos de selección del personal.

En función de calibrar el nivel de receptividad que el sistema propuesto puede encontrar para su implementación, se identificaron Organizaciones de la Sociedad Civil para participar del proceso de selección, a los efectos de chequear su disposición a involucrarse en la apertura del nuevo sistema de ingreso.

A tal fin, se desarrolló un programa de actividades para interesar a diversas Autoridades y funcionarios de dichas Organizaciones. También se realizaron otros contactos con Legisladores, Funcionarios del Poder y Representantes gremiales, para transmitir las características del proyecto, y medir las distintas expectativas e intereses. Puede concluirse que el balance de las gestiones efectuadas, resultó favorable.

Luego de los contactos iniciales con los distintos Actores y Organizaciones, estuvieron dadas las condiciones para avanzar en el análisis de viabilidad del proyecto, realizándose distintas reuniones y evaluaciones sobre los procedimientos, como también sobre la integración de la COPAL.

Las definiciones adoptadas en materia de ingreso de personal, unida al esquema del sistema diseñado y la opción tomada a favor de una experiencia inicial a partir de la configuración de la COPAL, impuso necesariamente la revisión del programa de trabajo inicialmente previsto.

Esta reprogramación contempló los tiempos necesarios para ajustar los actos administrativos de la Cámara atendiendo a los acuerdos que deben alcanzarse con las Organizaciones que posiblemente resulten involucradas.

Durante este período, se evaluaron los avances del Proyecto, con vistas a posibilitar su ajuste para la última fase de las actividades previstas. En esta

evaluación fue ratificada la definición central tomada por las Autoridades de la LEGISLATURA tanto en lo que respecta a las restricciones para el ingreso de nuevo personal, sobre el sistema a instrumentarse en lo sucesivo, el cual tendría una primera aplicación efectiva para conformar la COPAL.

La evaluación arrojó observaciones respecto a este último aspecto, dado que la modalidad inicialmente prevista para la COPAL, podría implicar que aún involuntariamente, se diera lugar a la instalación de una unidad que volviera a reproducir una inercia burocrática, sin reflejar adecuadamente las prioridades que apuntan a fortalecer una gestión basada en resultados y rendición de cuentas por compromisos.

De esta forma, se optó por reformular la propuesta de la COPAL, para integrarlo a la visión priorizada desde el Programa.<sup>1</sup> La revisión de la propuesta COPAL tornó necesario adecuar los instrumentos administrativos a utilizarse - resoluciones de la Presidencia de la CAMARA – los que cursan las instancias para ser aprobados formalmente.

Fueron reprogramadas las actividades con vista a lograr que la puesta en marcha del proceso se inicie en el próximo mes de diciembre. Asimismo se efectuaron las consultas y requerimientos necesarios para contemplar en el Presupuesto de la Legislatura 2006 los recursos necesarios para financiar el funcionamiento de la COPAL.

A partir de la revisión de la COPAL se retomó las conversaciones con las distintas Organizaciones que fueron interesadas en participar de la iniciativa.

En el mes de diciembre se aprobaron los instrumentos administrativos necesarios para abrir el sistema de inscripción y concurso de los interesados en participar de

---

<sup>1</sup> Sobre los cambios en la COPAL, ver el Informe de Avance al 30 de Noviembre de 2005 "Proyecto de desarrollo de capacidades legislativas y operativas" presentado por el Dr. Marcos Jasin.

la conformación de la COPAL<sup>2</sup>; definiendo los procedimientos que habiliten la puesta en marcha de los Mecanismos previstos.

En función de este avance, las actividades que restan realizar para efectivizar la puesta en marcha del nuevo sistema de ingreso de personal, son las siguientes:

- Notificar a las distintas Organizaciones y Actores la puesta en marcha del nuevo sistema, y sostener los preacuerdos alcanzados con las distintas Organizaciones, para posibilitar el funcionamiento de los mecanismos de transparencia y selección del personal por mérito.
- Habilitar los dispositivos necesarios para efectivizar la puesta en marcha del nuevo sistema de ingreso de personal; tanto en materia de inscripción de los postulantes, como también de la integración de los Jurados que tendrán a su cargo los procesos de selección.

---

<sup>2</sup> Las resoluciones aprobadas se encuentran incorporadas como documentación en el Informe Final al 30 de diciembre del "Proyecto de desarrollo de capacidades legislativas y operativas" presentado por el Dr. Marcos Jasin.



## **PRODUCTOS ENTREGADOS**

### **Producto 1: Diseño propuesto del mecanismo para la incorporación de personal por mérito**

#### **1) Diseño Preliminar del Sistema**

##### **I. Alcance**

Cuando hacemos referencia al sistema de ingreso de personal a la LEGISLATURA, estamos hablando de un esquema que resulte idóneo para resolver en lo sucesivo la forma en que deberá actuarse para incorporar personal de planta a la Organización.

Dicho alcance NO ha de incluir aspectos referidos a:

- La cobertura de las posiciones ligadas a los mandatos legislativos. Es decir lo concerniente al plano de los distintos colaboradores que los legisladores pueden designar para que los acompañen durante el ejercicio de la diputación provincial
- Las normas laborales aplicables al personal que ingresa, dado que ello corresponde a la legislación laboral que se enmarcan en otras instancias
- La contratación laboral circumscripita a locación de obra; o de servicios a plazo cierto, que pueden vincularse al desarrollo de determinados proyectos específicos.

##### **II. Objetivos**

###### *Objetivo General*

El objetivo general del sistema consiste en:

Institucionalizar reglas; procesos; ámbitos e instrumentos que permitan calificar el desarrollo de las acciones encaminadas a incorporar el personal de la LEGISLATURA  
objetivos específicos.

- Disponer de instancias tendientes a mejorar las capacidades instaladas en la LEGISLATURA vinculando el ingreso de personal a requerimientos justificados en nuevos compromisos de la gestión
- Establecer en forma precisa los requerimientos para el ingreso de personal, determinado los perfiles de los cargos y los requisitos a cubrir por los postulantes, y estableciendo condiciones que motiven la presentación de interesados con antecedentes y méritos suficientes
- Contribuir a la apertura y transparencia de la Legislatura hacia la sociedad, incorporando la participación de representantes de las Organizaciones de la Sociedad Civil en las instancias del proceso de selección.
- Designar al nuevo personal que se incorpore como resultado de un proceso de selección basado en concursos que aseguren la evaluación de sus antecedentes y mérito
- Difundir y comunicar en forma transparente a la Sociedad la convocatoria, el proceso de selección y las decisiones que se adopten

### **III. Reglas**

El sistema debe operar bajo ciertas reglas que aseguren el alcance de los objetivos planteados.

En tal sentido, se esbozan en forma preliminar, aquellas pautas que se estiman conducentes a tal finalidad.

- Los requerimientos para incorporar personal deberán en lo sucesivo hallarse justificados en la atención de nuevos compromisos de la gestión de la LEGISLATURA que vayan a desempeñarse en forma permanente (no circunstancial).- Es decir, deberán tratarse de procesos críticos condicionados a mejorar la performance y los servicios que se proporcionan a la Sociedad;
- La consideración de tales requerimientos, en función de determinar la posible inclusión de nuevo personal, deberá hallarse acompañada por la manifiesta imposibilidad de ser asumida por áreas o sectores de la LEGISLATURA; tanto sea ello por la inconveniencia de modificar

funciones de las áreas para cubrir las nuevas necesidades, como también de reasignar personal calificado para cubrir tales exigencias;

- La decisión de las Autoridades de la LEGISLATURA respecto a habilitar los procesos previstos para incorporar personal, deberá disponerse en forma explícita y basarse en los requerimientos que se formulen y evaluaciones previas realizadas;
- La decisión de las Autoridades de la LEGISLATURA deberá aprobar la puesta en marcha de los procesos de ingreso de personal para cubrir las exigencias planteadas y determinar las condiciones particulares para el proceso de selección del personal;
- Deberá determinarse las modalidades y publicidad de la convocatoria al concurso de los postulantes garantizando la adecuada difusión y comunicación de la iniciativa;
- La Convocatoria deberá precisar las necesidades que se requieren cubrir, es decir el perfil de los cargos o de los puestos de trabajos que integrarán la búsqueda de postulantes, conforme al tipo de funciones y actividades a desempeñar, describiendo el tipo de especialización o calificación que deberá reunir los postulantes para presentarse al concurso;
- Las condiciones ofrecidas en la convocatoria del concurso, deberá incluir las referencias sobre las características de los cargos a cubrirse, la evaluación de desempeño sistemático y remuneraciones acordes a niveles de responsabilidad funcional exigidos;
- La convocatoria deberá incluir las instancias que posibiliten la participación de representantes de distintas Organizaciones de la Sociedad Civil en el procesos de selección del personal, en función de disponer de niveles de transparencia colocados fuera del ámbito de la LEGISLATURA con capacidad de controlar el funcionamiento de los mecanismos de selección, monitoreo del proceso y las decisiones que se adopten;
- El proceso de concurso y la selección del personal a ingresar deberá implementarse conforme a mecanismos e instrumentos que aseguren condiciones adecuadas para asegurar la accesibilidad de los interesados a la inscripción y al desarrollo de las instancias del concurso, como

también respecto a la igualdad de trato en la consideración de antecedentes y méritos, tanto en la formación como en el desempeño efectivo de funciones;

- El desarrollo de todo el proceso previsto dentro del sistema de incorporación de personal, desde la convocatoria hasta llegar a la designación de personal, deberá contar con un adecuado y suficiente nivel de difusión y comunicación, de forma tal de brindar a la comunidad información oportuna y adecuada respecto a las actividades realizadas y los resultados obtenidos.

#### **IV. Procesos**

Al presentarse en el futuro las condiciones que puedan tornar necesario la incorporación de nuevo personal para la LEGISLATURA, siguiendo las reglas preestablecidas para el funcionamiento del sistema, deberán llevarse a cabo un conjunto de procesos, los cuales sucintamente se expresan a continuación:

- Valoración de los requerimientos que se plantean cubrir con carácter permanente para el futuro de la gestión de la LEGISLATURA;
- Análisis sobre imposibilidad o inconveniencia de afrontar los requerimientos modificando funciones de las áreas o bien de reasignar al personal;
- Decisión de las Autoridades de la LEGISLATURA que habilite la puesta en marcha del procesos de incorporación de personal;
- Formulación de los instrumentos conteniendo el conjunto de condiciones y mecanismos para la convocatoria, las exigencias planteadas y el régimen de concurso a implementar;
- Acuerdos con las Organizaciones de la Sociedad Civil para que participen en el proceso de selección del personal;
- Aprobación por parte de las Autoridades de los instrumentos sobre los cuales se apoyará el proceso de convocatoria y selección del personal;
- Difusión de la Convocatoria y comunicaciones específicas dirigidas a determinados Actores Sociales respecto al proceso;
- Información a los interesados, inscripción de los postulantes y recepción de las presentaciones;

- Instalación de los mecanismos necesarios para el proceso del concurso y selección de los postulantes;
- Desarrollo de las instancias de evaluación y dictamen sobre los aspirantes y la posterior elevación de las recomendaciones;
- Decisión de las Autoridades sobre las designaciones a producirse;
- Difusión sobre el proceso cumplido y los resultados objetivos. Comunicaciones específicas.

## V. Ámbitos

Atendiendo a los distintos procesos identificados para la implementación de las acciones previstas para el ingreso de personal, se analizarán a continuación los distintos ámbitos que estarán involucrados:

Procesos	Ámbitos
Valoración de los requerimientos que se plantean cubrir con carácter permanente para el futuro de la gestión de la LEGISLATURA.	Secretaria o Dirección que formula el requerimiento
Análisis sobre imposibilidad o inconveniencia de afrontar los requerimientos modificando funciones de las áreas o bien de reasignar al personal	Secretaria o Dirección que formula el requerimiento
Decisión de las Autoridades de la LEGISLATURA que habilite la puesta en marcha del procesos de incorporación de personal	Autoridad Política
Formulación de los instrumentos conteniendo el conjunto de condiciones y mecanismos para la convocatoria, las exigencias planteadas y el régimen de concurso a implementar	Secretaria o Dirección que formula el requerimiento con la intervención de la Secretaria Administrativa
Acuerdos con las Organizaciones de la Sociedad Civil para que participen en el proceso de selección del personal	Autoridad Política
Aprobación por parte de las Autoridades de los instrumentos sobre los cuales se apoyará el proceso	Autoridad Política

de convocatoria y selección del personal	
Difusión de la Convocatoria y comunicaciones específicas dirigidas a determinados Actores Sociales respecto al proceso	Area Responsable de Secretaria Administrativa
Información a los interesados, inscripción de los postulantes y recepción de las presentaciones	Area Responsable de Secretaria Administrativa
Instalación de los mecanismos necesarios para el proceso del concurso y selección de los postulantes.	Secretaria o Dirección que formula el requerimiento con la intervención de la Secretaria Administrativa
Desarrollo de las instancias de evaluación y dictamen sobre los aspirantes y la posterior elevación de las recomendaciones	Jurado (integrado por Funcionarios y Representantes de Organizaciones)
Decisión de las Autoridades sobre las designaciones	Autoridad Política
Difusión sobre el proceso cumplido y los resultados objetivos. Comunicaciones específicas.	Area Responsable de Secretaria Administrativa

## VI. Instrumentos

La implementación de los procesos planteados deberá llevarse a cabo a través de un conjunto de instrumentos, los cuales estarán a cargo de los responsables que se indican en el siguiente cuadro:

Instrumentos	Responsables
Documento contenido la evaluación y justificativa de los requerimientos para cubrir necesidades de gestión y la inconveniencia de modificar funciones de las áreas o reasignar al personal	Secretaria o Dirección que formula el requerimiento
Disposición que habilita la puesta en marcha del proceso	Autoridad Política
Proyectos de resoluciones elaborados conteniendo	Secretaria o Dirección que

las condiciones y mecanismos para la convocatoria, exigencias planteadas y régimen de concurso	formula el requerimiento con la intervención de la Secretaria Administrativa
Acuerdos con las Organizaciones de la Sociedad Civil para que participen en el proceso de selección del personal	Autoridad Política
Resoluciones dictadas aprobando el proceso de convocatoria y selección del personal	Autoridad Política
Edictos y Avisos difundidos en Boletines Oficiales y medios de comunicación	Area Responsable de Secretaria Administrativa
Habilitación de servicios, registros y formularios para información a los interesados e inscripciones	Area Responsable de Secretaria Administrativa
Disposiciones y notificaciones para la conformación y puesta en funciones del Jurado	Secretaria o Dirección que formula el requerimiento con la intervención de la Secretaria Administrativa
Actas de labor y Dictámenes emitidos	Jurado (integrado por Funcionarios y Representantes de Organizaciones)
Resolución disponiendo designaciones	Autoridad Política
Edictos y Avisos difundidos en Boletines Oficiales y Medios de Comunicación.	Area Responsable de Secretaria Administrativa

## VII. Acuerdos con Actores Internos y Externos

Dentro del sistema planteado, en lo que respecta al concurso para seleccionar el personal, se define un aspecto que lo diferencia respecto a la gran mayoría de otros concursos habitualmente implementados por el Sector Público, que está centrada en la inclusión de representantes de Organizaciones de la Sociedad Civil en el proceso de selección.

Dicha condición se corresponde con el objetivo de lograr una mayor apertura de la CAMARA hacia la Sociedad Civil, de forma tal de modificar la percepción de opacidad y desconfianza con que la Comunidad visualiza el accionar del Organismo.

Ello apunta a posibilitar que los procesos, mecanismos y decisiones de incorporación del personal además de resultar transparentes, incluyan la directa participación de representantes de Actores Sociales que son los destinatarios de la producción institucional que lleva a cabo la LEGISLATURA.

A tal efecto se prevé que dicha participación ocurra a través de dos instancias:

- Los acuerdos iniciales para establecer los términos en que los representantes de las Organizaciones habrán de participar, así como las condiciones para el desarrollo del proceso de selección
- La integración y participación en el Jurado que tendrá a su cargo llevar a cabo el proceso de evaluación de los postulantes y las consiguientes recomendaciones para las designaciones

Avanzando en el sentido indicado se han identificado un conjunto de entidades con las cuales podrían formularse acuerdos para su participación en los procesos de selección de personal.

Dicho listados se integra de la siguiente forma:

#### Entidades Profesionales

- Colegio de Abogados
- Colegio de Escribanos
- Colegio de Veterinarios
- Consejo Profesional de Abogados y Procuradores ,
- Consejo Profesional de Arquitectos, Ingenieros y Agrimensores,
- Consejo Profesional de Ciencias Económicas,
- Federación Médica del Chaco

#### Organizaciones No Gubernamentales:

- Centro de Estudios de la Sociedad



- Comisión de Justicia y Paz
- Conciencia Chaco
- Fundación Ambiente Total
- Fundación Urunday

#### Entidades Empresarias

- Cámara Argentina de la Construcción –Chaco-
- Federación Chaqueña de Sociedades Rurales
- Federación Económica del Chaco
- Unión Industrial del Chaco

#### Universidades

- Universidad Nacional del Nordeste,
- Universidad Tecnológica Nacional