

POLÍTICA DA CALIDADE

R1

(galego)

A Biblioteca Universitaria é un servizo que a Universidade de Vigo pon a disposición de cada membro da comunidade universitaria para subministrarlles os libros, artigos e demais documentos que conteñen a información que necesitan, así como os servizos e recursos bibliotecarios asociados.

Para levalo a cabo, a Universidade dotou á Biblioteca dunha serie de recursos económicos, humanos, tecnolóxicos e de infraestrutura que esta trata de xestionar de maneira eficaz e eficiente. Do mesmo modo, e tamén con fins de eficacia e eficiencia, a Biblioteca forma parte de contornas cooperativas dirixidas a compartir recursos e servizos coas bibliotecas universitarias galegas e españolas.

En conxunto considérase que unha boa biblioteca, é dicir, unha biblioteca de calidade que responde ás demandas dos seus usuarios e usuarias, é aquela que se utiliza. Debido a iso, a Biblioteca entende que os seus niveis de utilización por parte de quen a usa representan o mellor indicador da súa utilidade e, polo tanto, da calidade do seu servizo.

Tanto para proporcionar un servizo útil e satisfactorio para os seus usuarios e usuarias, como para xestionar os recursos que lle foron confiados e desenvolver unha presenza cooperativa efectiva, a Biblioteca dispón desde 2006 dun sistema de xestión da calidade certificado baixo a norma ISO 9001. No devandito sistema, a Biblioteca pon en práctica os principios da xestión da calidade que establece a norma ISO 9000.

Para enfocar a súa xestión dentro do marco que se acaba de describir, a Biblioteca Universitaria formula a presente política da calidade en torno aos seguintes obxectivos:

- a) Manter de forma sostida unha **orientación ao usuario/a** tratando de ofrecerlle unha **biblioteca útil** que satisfaga as súas necesidades e expectativas en materia de recursos de información e de servizos bibliotecarios.
- b) Estender esa **orientación á creación de valor para as partes interesadas** máis relevantes, é dicir, os grupos e persoas que máis afectan ou que son máis afectados polo logro dos obxectivos da Biblioteca.
- c) Incluír a **mellora continua**, como parte desta orientación aos usuarios/as e partes interesadas, así como a **vixilancia do contexto** de actuación da Biblioteca como fórmula para adaptarse ás necesidades cambiantes de todos eles.
- d) Identificar e respectar os **requisitos legais, regulamentarios e outros** aplicables a súa actividade.
- e) **Contribuír ao prestixio da Universidade de Vigo** cunha xestión da calidade normalizada e certificada.
- f) Procurar o **compromiso do persoal** da Biblioteca coa xestión da calidade como primeiro paso da súa plena participación nesta.
- g) Garantir a **difusión desta política** entre os usuarios e usuarias da Biblioteca, así como as partes interesadas.

Vigo, 10 de novembro de 2017

O VICERREITOR
DE ECONOMÍA E PLANIFICACIÓN

O DIRECTOR
DA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

A SUBDIRECTORA
DA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

POLÍTICA DE LA CALIDAD

R1

(castellano)

La Biblioteca Universitaria es un servicio que la Universidad de Vigo pone a disposición de cada miembro de la comunidad universitaria para suministrarles los libros, artículos y demás documentos que contienen la información que necesitan, así como los servicios y recursos bibliotecarios asociados.

Para llevarlo a cabo, la Universidad ha dotado a la Biblioteca de una serie de recursos económicos, humanos, tecnológicos y de infraestructura que ésta trata de gestionar de manera eficaz y eficiente. Del mismo modo, y también con fines de eficacia y eficiencia, la Biblioteca forma parte de entornos cooperativos dirigidos a compartir recursos y servicios con las bibliotecas universitarias gallegas y españolas.

En conjunto se considera que una buena biblioteca, es decir, una biblioteca de calidad que responde a las demandas de sus usuarios y usuarias, es aquella que se utiliza. Debido a eso, la Biblioteca entiende que sus niveles de utilización por parte de quien la usa representan el mejor indicador de su utilidad y, por tanto, de la calidad de su servicio.

Tanto para proporcionar un servicio útil y satisfactorio para sus usuarios y usuarias, como para gestionar los recursos que le han sido confiados y desarrollar una presencia cooperativa efectiva, la Biblioteca dispone desde 2006 de un sistema de gestión de la calidad certificado bajo la norma ISO 9001. En dicho sistema, la Biblioteca pone en práctica los principios de la gestión de la calidad que establece la norma ISO 9000.

Para enfocar su gestión dentro del marco que se acaba de describir, la Biblioteca Universitaria formula la presente política de la calidad en torno a los siguientes objetivos:

- a) Mantener de forma sostenida una **orientación al usuario/a** tratando de ofrecerle una **biblioteca útil** que satisfaga sus necesidades y expectativas en materia de recursos de información y de servicios bibliotecarios.
- b) Extender esa **orientación a la creación de valor para las partes interesadas** más relevantes, es decir, los grupos y personas que más afectan o que son más afectados por el logro de los objetivos de la Biblioteca.
- c) Incluir la **mejora continua** como parte de esta orientación a los usuarios/as y partes interesadas, así como la **vigilancia del contexto** de actuación de la Biblioteca como fórmula para adaptarse a las necesidades cambiantes de todos ellos.
- d) Identificar y respetar los **requisitos legales, reglamentarios y otros** aplicables a su actividad.
- e) **Contribuir al prestigio de la Universidad de Vigo** con una gestión de la calidad normalizada y certificada.
- f) Procurar el **compromiso del personal** de la Biblioteca con la gestión de la calidad como primer paso de su plena participación en ella.
- g) Garantizar la **difusión de esta política** entre los usuarios y usuarias de la Biblioteca, así como las partes interesadas.

Vigo, 10 de noviembre de 2017