

Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015 para la biblioteca de la
Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja

Maestrante Alba Rocío Restrepo Balbín

Universidad Cooperativa de Colombia

2019



Nota de autor

Alba Rocío Restrepo Balbín, Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables,
campus Popayán

Director de investigación, MBA José Rufino Cruces, Universidad Cooperativa de Colombia,
seccional Barrancabermeja

Cualquier información respecto al proyecto de investigación debe ser enviada al correo

arr.balbin@gmail.com

Nota de aceptación

El director y jurados del trabado de grado “Propuesta de un diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la biblioteca de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja”.

Una vez revisado el informe final y aprobado la sustentación del mismo, autorizan a los autores para que desarrollen las gestiones administrativas correspondientes a su título de magister en Gestión de las organizaciones.

Firma Del Presidente Del Jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Popayán, julio de 2019

Dedicatoria

A Dios por ser mi inspiración y fuerza que me empuja a dar lo mejor de mí.

A mi familia y futuras generaciones de ella, para que crean en su poder y sepan que no hay límites, solo obstáculos que superar.

Agradecimientos

Agradezco infinitamente a Dios por ser mi luz.

Agradezco a mi familia, en especial a mis hermanos por su apoyo brindado en este proceso de formación.

A mis padres QEPD, por hacerme ver el camino a seguir.

A la Universidad Cooperativa de Colombia por darme la oportunidad de formarme y demostrar mis capacidades.

Agradezco a la Universidad Cooperativa de Colombia, campus Popayán, por abrirme las puertas al aprendizaje.

Muchas gracias al profesor Harold León Ruiz por su colaboración y paciencia.

Agradezco a la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja y al personal de la Biblioteca Gonzalo Buenahora, por su colaboración en el proceso de elaboración y desarrollo del este proyecto.

Muchas gracias al profesor José Rufino Cruces por su valiosa ayuda y paciencia en la elaboración de este proyecto de investigación.

Gracias a esa gente maravillosa que conocí en Barrancabermeja, Doña Emilse y mis compañeros de Iron Mountain que estuvieron animándome para culminar este proyecto de investigación.

Resumen

El presente proyecto de investigación está tipificado como desarrollo institucional, ya que pretende dar una solución práctica a una necesidad de la biblioteca Gonzalo Buenahora de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja; su principal objetivo es proponer el diseño de un sistema de gestión de calidad-SGC, basado en la Norma ISO 9001:2015, tomando como referencia la metodología empleada por (Fontalvo, Morelos, & Vergara, 2011) y (Fernández & Cabrera Monteagudo, 2011).

Es un proyecto de investigación de tipo descriptivo donde la encuesta, la entrevista y el análisis documental permitieron reconocer el contexto de la biblioteca, identificar los procesos, los procedimientos y conocer las expectativas y requerimientos de los diferentes grupos de interés frente al servicio que ofrece la biblioteca.

Como resultado, se identificaron las exigencias de calidad de los involucrados, su nivel de satisfacción y la relación de éstas con los diferentes perfiles; igualmente, se identificaron los factores internos y externos (fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas) de la biblioteca. Finalmente, se diseñó la propuesta del sistema de gestión de la calidad basado en los anteriores resultados y los requisitos de la Norma.

Con el proyecto de investigación, se concluye que la biblioteca satisface algunas exigencias y expectativas de los grupos de interés; sin embargo, hay aspectos que deben mejorarse para incrementar el nivel de satisfacción en los mismos; algunos de los aspectos a mejorar tienen que ver con la actualización del material bibliográfico, la participación activa en las diferentes actividades de la biblioteca y principalmente, la creación de conciencia sobre los cambios que se dan en la biblioteca para el beneficio de todos.

Palabras clave: Calidad, Biblioteca universitaria, ISO 9001:2015, Sistema de gestión de calidad

Abstract

This research project is typified as institutional development, as it intends to give a practical solution to the needs of the library Gonzalo Buenahora of Cooperativa de Colombia University, Located in a city council of Barrancabermeja.

The main objective of this work is to propose the design of a quality management system (QMS), based on “ISO 9001: 2015”. It takes as a reference the methodology used by (Fontalvo, Morelos, & Vergara, 2011) y (Fernández & Cabrera Monteagudo, 2011).

This is a descriptive research project in which the survey, the interview and the documentary analysis allowed us to recognize the real context of the library, to identify the processes and procedures as well as to know the expectations and requirements of the different groups of interest regarding to the service offered by the library.

As a result, it was identified the quality requirements of those involved, the level of their satisfaction and their relationship with the different profiles. Furthermore, internal and external factors (strengths, weaknesses, opportunities and threats) of the library were also detected. Finally, the proposal of the quality management system was designed based on the previous results and the requirements of the mentioned Standard.

All in all, according to the outcomes of this research work, the library meets some requirements and expectations of the groups of interest. However, there are some aspects that must be improved to increase the level of satisfaction. Some of them are to update the bibliographic material, to participate actively in the different activities of the library and, mainly, to create awareness about the changes that occur in the library for the collective benefit.

Keywords: Quality, University library, “ISO 9001: 2015”, Quality management system

Contenido

Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015 para la biblioteca de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja.....	2
Resumen.....	6
Introducción	12
1. Problema de investigación	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Sistematización del problema	16
2. Justificación	17
2.1 Justificación práctica.....	17
2.2 Justificación teórica	18
2.3 Justificación metodológica.....	19
3 Objetivos	19
3.1 Objetivo general.....	19
3.2 Objetivos específicos	19
4 Marco de referencia	20
4.1 Antecedentes	20
4.1.1 Antecedente internacional	20
4.1.2 Antecedente Nacional	21
4.1.3 Antecedente local	22
4.2 Marco teórico	23
4.3 Marco conceptual.....	36
4.4 Marco legal	40
4.5 Marco espacial	49
4.6 Marco temporal.....	50
5 Metodología de la investigación	51
6 Resultados esperados	52

6.1 Resultados objetivo específico 1.....	52
6.2 Resultados objetivo específico 2.....	52
6.3 Resultados objetivo específico 3.....	53
7 Productos esperados.....	53
8 Presupuesto	54
Bibliografía	55
9 Desarrollo de la investigación.....	64
9.1 Resultados.....	64
9.2 Conclusiones.....	93
10 Propuesta de diseño Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	97
10.1 Contexto.....	97
10.2 Necesidades y expectativas de los grupos de interés	99
10.2.1 Requisitos de los grupos de interés	99
10.3 Alcance.....	103
10.4 Procesos de la biblioteca.....	104
10.5 Liderazgo	104
10.7 Política de calidad	105
10.7.1 Comunicación de las políticas de calidad	105
10.8 Roles, responsabilidades y autoridades.....	105
10.9 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	107
10.10 Objetivos de calidad.....	107
10.11 Planificación de cambios	108
10.12 Apoyo	108
10.12.1 Personas	109
10.12.4 Ambientes para la operación de los procesos	110
10.13 Conocimientos de la organización	110
10.14 Competencia	113
10.15 Toma de conciencia.....	113
10.16 Comunicación	113
10.17 Información documentada	114
10.18 Planificación y control de operaciones	114
10.19 Comunicación con el cliente.....	114

10.20 Requisitos para los productos y servicio.....	115
10.21 Revisión de los requisitos.	115
10.22 Cambios en los requisitos	115
10.23 Control de la producción y la provisión del servicio	116
10.24 Identificación y trazabilidad	116
10.25 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	117
10.26 Preservación.....	118
10.27 Actividades posteriores a la entrega.....	118
10.28 Control de los cambios.....	118
10.29 Liberación de los productos y servicios.....	118
10.30 Control de las salidas no conformes	119
10.31 Satisfacción del cliente	119
10.32 Seguimiento, medición y análisis	119
10.33 Auditoría interna	121
10.34 Revisión por la dirección	121
10.35 Mejora.....	121
10.36 No conformidad y acción correctiva.....	121
10.37 Mejora continua	122

Lista de ilustraciones

Ilustración 1 Ciclo PHVA en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	27
Ilustración 2 Mapa de procesos Biblioteca	104
Ilustración 3 Organigrama de biblioteca.....	107

Lista de gráficos

Gráfico 1 Distribución de encuesta por género.....	65
Gráfico 2 Distribución de encuesta por intervalos de edad	65
Gráfico 3 Distribución de población encuestada por intervalos de edad y género	66
Gráfico 4 Distribución de la población encuestada por tipo de vínculo con la UCC	67
Gráfico 5 Distribución de la población encuestada por vínculo y género	67
Gráfico 6 Distribución de la población encuestada por programa.....	68
Gráfico 7 Distribución de la población encuestada por programa y género (hombre).....	69
Gráfico 8 Distribución de la población encuestada por programa y género (Mujer)	69
Gráfico 9 Servicios más utilizados	70
Gráfico 10 Dificultades de acceso a los servicios.....	70
Gráfico 11 Horario de servicio de la biblioteca	71

Gráfico 12 Búsquedas bibliográficas	72
Gráfico 13 Resultados de búsquedas bibliográficas	72
Gráfico 14 Consulta de bases de datos	73
Gráfico 15 Utilidad de bases de datos.....	73
Gráfico 16 Consulta repositorio institucional.....	74
Gráfico 17 Utilidad del repositorio	74
Gráfico 18 Por que no consultan las bases de datos y repositorio institucional	75
Gráfico 19 Suficiencia material bibliográfico.....	76
Gráfico 20 Pertinencia del material bibliográfico.....	76
Gráfico 21 Actualidad del material bibliográfico	76
Gráfico 22 Amabilidad del personal de biblioteca.....	77
Gráfico 23 Asesoría del personal de biblioteca.....	77
Gráfico 24 Conocimiento de actividades de biblioteca	77
Gráfico 25 Participación en actividades de biblioteca.....	77
Gráfico 26 Limpieza de biblioteca.....	79
Gráfico 27 Iluminación de biblioteca	79
Gráfico 28 Espacio de biblioteca	79
Gráfico 29 Mobiliario de biblioteca.....	79
Gráfico 30 Computadores de biblioteca	79
Gráfico 31 Opiniones y sugerencias	80
Gráfico 32 Relación tipo de vínculo/Uso de servicios.....	81
Gráfico 33 Relación edad/Uso de servicios	82
Gráfico 34 Relación programa y uso de servicios	83
Gráfico 35 Relación género y No consulta de bases de datos y repositorio institucional	85
Gráfico 36 Relación vínculo/No consulta de bases de datos y repositorio.....	86
Gráfico 37 Relación programa/ No consulta de bases de datos y repositorio	87
Gráfico 38 Relación tipo de vínculo/Dificultades uso de servicios.....	88
Gráfico 39 Relación tipo de vínculo/ Otras dificultades.....	88
Gráfico 40 Relación tipo de vínculo/Medios por los que se entera de las actividades.....	90
Gráfico 41 Relación programa/Opiniones y sugerencias.....	91
Gráfico 42 Relación tipo de vínculo/Opiniones y sugerencias.....	91

Lista de tablas

Tabla 1 Presupuesto	54
Tabla 2 Contexto de la Biblioteca Gonzalo Buenahora	97
Tabla 3 Requisitos grupos de interés	100
Tabla 4 Gestión del conocimiento-Coordinación	111
Tabla 5 Gestión del conocimiento-Auxiliares.....	112

Introducción

“En la carrera por la calidad no hay línea de meta”. *David T. Kearns*

Si reflexionamos sobre la frase anterior, la búsqueda de la calidad no tiene un final, ésta debe de ser constante; por ello, las organizaciones en su propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés diseñan e implementan sistemas de gestión de calidad e involucran a todos sus procesos en la mejora continua.

Por otro lado, la implementación de un sistema de gestión de calidad en sí misma no significa una mejora ni resolverá los problemas, pero si ayudará a tener un enfoque sistemático para el logro de los objetivos y la mejora (Icontec, 2016). Para el caso de este proyecto, la propuesta del diseño del sistema de gestión de la calidad, será la base para que la biblioteca ejecute sus procesos y ofrezca servicios de acuerdo al contexto y a las exigencias de calidad de los grupos de interés.

El presente proyecto de investigación se divide en tres partes, en la primera parte se presentan el problema de investigación, los objetivos de la investigación, la justificación, los antecedentes de otras investigaciones similares, el marco de referencia donde se desarrollan las teorías y conceptos relacionados con los objetivos de investigación y la metodología y resultados esperados con el proyecto.

En la segunda parte del proyecto se presentan los resultados de la encuesta aplicada a la comunidad educativa y las conclusiones de dichos resultados después de haber sido confrontados con el personal de la biblioteca.

La tercera parte es la propuesta del diseño del sistema de gestión de calidad para la Biblioteca Gonzalo Buenahora que está basado en el análisis de los documentos y bibliografía consultada, en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, las entrevistas realizadas y en los requisitos

mismos de la Norma ISO 9001:2015.

En este diseño se describe el contexto de la biblioteca (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas); los requisitos de calidad de los grupos de interés de acuerdo según los perfiles; el mapa de procesos de la biblioteca y su caracterización; el alcance, la política, los objetivos de calidad y demás requisitos aplicables según las características de la biblioteca.

Adicional al diseño, se documentan algunos procedimientos y formatos necesarios en la ejecución de los procesos y prestación de algunos servicios y se elabora la herramienta o método para evaluar la satisfacción del cliente que da cumplimiento al requisito (9.1.2 Satisfacción del cliente) para la mejora continua.

1. Problema de investigación

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, las instituciones de educación superior buscan ser competitivas en su oferta educativa, desarrollo investigativo y servicios de extensión, caracterizándose por la calidad con que la desarrollan.

Tal como lo manifiestan Clemenza, Ferrer, & Pelekais (2005) las razones por mejorar la calidad son diversas, entre ellas están “la llamada revolución de la información, los cambios en la forma de producir, almacenar, transmitir y acceder al conocimiento, las demandas del mundo del trabajo, los avances tecnológicos, las transformaciones de la sociedad en general.” (p.6). Sin embargo, la razón fundamental de la adopción de la calidad es la satisfacción de los clientes.

De acuerdo con lo anterior, la Universidad Cooperativa de Colombia alinea sus procesos al Plan Estratégico Nacional 2013-2022” Navegando Juntos” para mejorar la calidad de los procesos académicos de: formación, investigación y extensión y así lograr sus objetivos institucionales para ser cada vez más competitiva en el medio educativo.

En ese sentido, la biblioteca presta un servicio de apoyo a los procesos académicos con la sistematización y divulgación de información confiable y pertinente para los mencionados involucrados. Para ello debe hacer frente a diferentes problemáticas que limitan la prestación de sus servicios con calidad.

De acuerdo con la entrevista realizada a Angélica Pérez Picón (comunicación personal, 20 de enero de 2019) se identifican los siguientes problemas:

Para empezar, algunos de los servicios de la biblioteca no son suficientemente conocidos por la comunidad académica, específicamente por algunos docentes que no asisten a las inducciones.

Otro caso es el servicio de préstamo de material bibliográfico que tiende a volverse lento en horas de alto flujo al no contar con lectores de códigos de barra que ayuden a agilizar el servicio.

También se observa la necesidad de documentar e implementar algunos procedimientos e instructivos para el seguimiento, trazabilidad, y actualización adecuada de los procesos y el registro oportuno de las estadísticas de uso de los servicios de la biblioteca.

En cuanto a infraestructura física, el espacio de la biblioteca no delimita las zonas destinadas para las actividades de lectura, de consulta y de acceso a Internet y bases de datos, causando de esta manera molestia entre los usuarios al compartir un mismo espacio entre múltiples actividades y servicios que se prestan. Así mismo, las actividades culturales que se realizan desde biblioteca carecen de espacio óptimo para su desarrollo.

Se presentan, además, diferencias en los niveles de consulta de los recursos de información entre los programas académicos; teniendo en cuenta que los usuarios exigen información actualizada de acuerdo con los avances que se dan en las respectivas áreas del conocimiento y material bibliográfico suficiente para que todos tengan la posibilidad de acceder a la información.

En cuanto a tecnología, los fallos en la red y en algunas ocasiones del software Alma, ocasionan demoras en la realización de los procesos internos y la prestación de los servicios de biblioteca.

Frente a los recursos humanos, existe la necesidad de generar competencias para el proceso de catalogación ya que no se cuenta con el personal idóneo en conocimientos y habilidades para dicha actividad.

Finalmente, con el ánimo de responder a una necesidad institucional y dar cumplimiento a una de las funciones de la biblioteca como fomentar hábitos lectores en los estudiantes, la biblioteca realiza actividades junto con las facultades y dependencias; sin embargo, no se logra llamar la atención de los estudiantes para una asistencia suficiente y espontánea a las actividades programadas.

Resumiendo, se puede decir que en la biblioteca se ha encontrado un significativo número de “no conformidades” que ameritan el diseño de un sistema de gestión de la calidad dirigido a brindar la satisfacción a los involucrados con el sistema de información académica de la seccional. En ese sentido, a continuación se presenta la formulación del problema así:

1.2. Formulación del problema

¿Cómo satisfacer las exigencias de calidad de los involucrados con los servicios de la Biblioteca Gonzalo Buenahora de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja, basado en la Norma ISO 9001:2015?

1.3. Sistematización del problema

1.3.1 ¿Cuáles son las exigencias de calidad de los involucrados con los servicios de la biblioteca de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja

1.3.2 ¿Cuál es el estado del sistema de gestión de calidad que opera en la biblioteca de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja?

1.3.3 ¿Cuál es el diseño del sistema de gestión de calidad de acuerdo a las exigencias de los involucrados de la Biblioteca de la Universidad Cooperativa Gonzalo Buenahora, seccional Barrancabermeja?

2. Justificación

2.1 Justificación práctica

El Plan Estratégico Nacional “Navegando Juntos” 2013-2022 contempla la calidad como uno de los componentes de la ruta estratégica; se pretende que para el año 2022, el sistema de gestión funcione de manera integrada y esté validado por estándares de nivel nacional (Universidad Cooperativa de Colombia, 2013).

De la misma manera, dentro de los referentes del Plan Estratégico, la Universidad asume el modelo de gestión por procesos y el sistema de autoevaluación-acreditación. En ambos, la calidad es el factor determinante para el logro de los objetivos; el primero está orientado a la comunidad educativa y sector externo, a la reducción de costos y tiempos, y a generar valor en las actividades que se desarrollan. Con el segundo, la Universidad en general y la sede en particular adopta los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación y los aplica al proceso educativo.

Aunque las bibliotecas son pioneras en tener presencia en la Web, estas deben asumir otro papel en la era digital donde la gente accede más fácilmente a la información (Alonso Arévalo, 2016). Deben responder con servicios que les permitan desempeñar mejor sus actividades ofreciendo un espacio para el aprendizaje y la convivencia.

De acuerdo con lo anterior, el presente trabajo se enfoca en proponer un diseño de un sistema de gestión de la calidad-SGC basado en la Norma ISO 9001:2015, que responda a los retos propuestos en el Plan Estratégico Nacional 2013-2022 y sirva de guía a la biblioteca para la toma de acciones frente a la organización y ejecución de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, el abordaje de riesgos y oportunidades y la optimización de recursos; principalmente que procure la mejora continua y responda las exigencias de los involucrados con la Universidad.

Por último, teniendo en cuenta que las bibliotecas que conforman el Sistema Nacional de Bibliotecas de la Universidad Cooperativa de Colombia pertenecen a ciudades con contextos y entornos diferentes unas de otras; el diseño del SGC de la biblioteca Gonzalo Buenahora no será una propuesta que puedan adoptar las demás bibliotecas del sistema; pero si puede servir de referente para estas u otras unidades de información que deseen diseñar su propio sistema de gestión de la calidad. En otras palabras, este proyecto puede ser escalable.

2.2 Justificación teórica

Teniendo en cuenta que la biblioteca como proceso organizacional busca brindar servicios de calidad para lograr la satisfacción sus involucrados, cumplir sus objetivos y contribuir con el logro de los objetivos de la organización. La propuesta del sistema de gestión de calidad-SGC ISO 9001:2015 de la biblioteca Gonzalo Buenahora se apoya las teorías de la calidad y el marketing porque los conocimientos en estas áreas nos ayudan a concretar la propuesta del diseño de la siguiente manera:

El enfoque de la Calidad Total-CT busca dirigir los procesos y los esfuerzos de las personas de una organización hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes y el mejoramiento continuo. A su vez, la Norma ISO 9001:2015 al ser un modelo del enfoque de la CT, puede ser aplicada en cualquier tipo de organización y adaptada según las necesidades y características de esta.

Sumado a lo anterior, en el área del marketing, las teorías sobre técnicas de investigación de mercados empleadas para identificar comportamientos y necesidades de las personas nos sirven de base para identificar el contexto de la organización y las necesidades y expectativas de los involucrados con la biblioteca para ofrecerles un mejor producto y/o servicio, y realizar mejoras que la ayuden a ser más efectivas, eficientes y eficaces.

2.3 Justificación metodológica

La metodología empleada para el diseño del sistema de gestión de calidad-SGC, está planteada de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015 adecuada con las características de la biblioteca Gonzalo Buenahora y su entorno; por lo tanto, no se convierte en un modelo a aplicar fielmente en otra organización; no obstante, la propuesta de diseño constituye un referente experiencial para las organizaciones, en especial las bibliotecas universitarias y sobre todo las que conforman el Sistema Nacional de Bibliotecas de la Universidad Cooperativa de Colombia, que deseen mejorar sus procesos y prestar servicios de calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015.

Teniendo en cuenta que el propósito de la Biblioteca Gonzalo Buenahora es mejorar para ofrecer servicios de calidad y satisfacer las exigencias de todos los involucrados se escoge la Norma ISO 9001:2015 porque una de las características es el de considerar todos los elementos que conforman la organización (personas, infraestructura, tecnología, procesos, información entre otros), para enfocar los esfuerzos en cada uno ellos y que funcionen coordinadamente en busca de la calidad.

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Proponer un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para satisfacer las exigencias de calidad de los involucrados con los servicios de la Biblioteca Gonzalo Buenahora de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja.

3.2 Objetivos específicos

3.2.1 Identificar las exigencias de calidad de los involucrados con los servicios de la biblioteca de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja

- 3.2.2** Diagnosticar el estado del sistema de calidad que opera en la biblioteca de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja.
- 3.2.3** Diseñar la propuesta del sistema de gestión de calidad para la Biblioteca Gonzalo Buenahora de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja, con base en la Norma ISO 9001:2015.

4 Marco de referencia

4.1 Antecedentes

4.1.1 Antecedente internacional

Michelena Fernández & Cabrera Montegud, (2011) realizaron la investigación, Una experiencia en la implementación del sistema de gestión de la calidad de una empresa de servicios, recuperada de la base de datos DIALNET. La investigación es una propuesta cuyo objetivo fue el de rediseñar un sistema de gestión de la calidad con un enfoque de procesos estableciendo las interrelaciones de las actividades y tareas, también los procedimientos obligatorios de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.

La metodología empleada fue el análisis, síntesis y deducción, así como la implementación de la metodología PHVA y MPE (Mejoramiento del Proceso de la Empresa) de Harrington¹. Tuvo como resultado la redefinición de la política y los objetivos de calidad, el establecimiento de la estructura documental de la empresa, la definición de la estructura encargada del diseño,

¹ *El mejoramiento del proceso en la empresa (MPE) es una metodología sistemática que se ha desarrollado con el fin de ayudar a una organización a realizar avances significativos en la manera de elegir sus procesos. Esta metodología ataca el corazón del problema de los empleados de oficinas en los Estados Unidos, al centrarse a eliminar el desperdicio y la burocracia. También ofrece un sistema que le ayudará a simplificar y modernizar sus funciones y, al mismo tiempo, asegurará que sus clientes internos y externos reciban productos sorprendentemente buenos.*

implementación, mantenimiento y mejora del sistema, preparación y ejecución del ciclo de formación para los implicados en el sistema, identificación de los procesos incluidos dentro del SGC (Mapa de procesos), diseño de los procesos del sistema y documentación de los procesos diseñados.

Por último, la propuesta concluye que el rediseño permitió redefinir la política y los objetivos de calidad por no estar acordes con la estrategia de la empresa; igualmente, manifiesta que se mejoró el cumplimiento de los requisitos de calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001:2008, el desdiseño de los procesos y la satisfacción en los clientes.

Del anterior antecedente se destaca que no se adoptó un solo método para el diagnóstico y posterior rediseño e implementación del SGC, sino que se aplicaron diversos métodos y herramientas que permitieron una mejor comprensión del sistema e identificación de no conformidades, lo que resulta útil para la presente propuesta a la hora de definir la metodología a utilizar para la realización del diagnóstico de la biblioteca.

4.1.2 Antecedente Nacional

El segundo antecedente titulado “Diseño de un sistema de gestión de la calidad para los programas de ingeniería industrial de la ciudad de Barranquilla con base en la Norma ISO 9001 y los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación (CNA) de Fontalvo, Morelos, & Vergara, (2011) recuperado de la base de datos Redalyc; buscó diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad para los programas de Ingeniería Industrial de las universidades Autónoma del Caribe, Libre, Atlántico, Simón Bolívar, Antonio Nariño, Corporación Universitaria de la Costa y el Politécnico de la Costa Atlántica de la ciudad de Barranquilla, Colombia, que permitiera proponer un modelo de procesos general para las diferentes universidades.

La metodología empleada fue una investigación de tipo exploratorio, descriptivo, y cualitativa, empleando como herramientas el análisis de información y la entrevista.

El desarrollo se llevó a cabo mediante cinco etapas o fases: 1) Definición del concepto de Sistema de Gestión de la Calidad para un programa académico, 2) Identificación de categorías, subcategorías e identificación de variables, 3) Diseño del modelo de sistema de Gestión de la calidad para los programas académicos, 4) Construcción y aplicación del instrumento, y 5) Análisis e interpretación de los resultados.

El resultado obtenido fue el modelo de un mapa de procesos para las diferentes universidades teniendo en cuenta los ocho factores y cuarenta y dos características de los lineamientos del Sistema Nacional de Acreditación en conjunto con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Un elemento diferenciador de este artículo es la relación que se hace entre la Norma ISO 9001 y los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación para encontrar correspondencia entre requisitos y enfocarlos a los requerimientos de ambas partes, lo que constituye un valioso aporte para el presente trabajo a la hora de identificar requisitos que como biblioteca universitaria deba responder de igual manera al CNA.

4.1.3 Antecedente local

Mejía Jálabe, (2012), desarrolló el trabajo de grado: Diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad bajo la norma técnica colombiana NTC-ISO 9001:2008 en la empresa Juan Carlos Bolaños Diseño Interior, recuperado a través de Google Académico. La finalidad del trabajo fue el de brindar una herramienta de mejora continua que contribuya en el desarrollo de los procesos y permitiera obtener la certificación ISO 9001:2008.

La metodología que emplearon fue el de evaluar el estado actual de la empresa para posteriormente elaborar con ayuda de la alta gerencia un modelo de planeación estratégica que se

ajustara a las verdaderas necesidades de los clientes y requisitos de la norma. Posteriormente, se procedió a realizar la documentación respectiva y capacitar al personal para el uso de esta. Finalmente, se auditó lo implementado para verificar su funcionamiento y aplicar las mejoras pertinentes.

4.2 Marco teórico

A continuación, se presenta el marco teórico que fundamenta el desarrollo de cada uno de los objetivos de este proyecto.

4.2.1 Objetivo general: Proponer un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para la Biblioteca Gonzalo Buenahora de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja.

Las organizaciones asumen retos para ser competitivos en el mercado tomando en cuenta las demandas del entorno y necesidades de los clientes. Para responder a dichos retos, emplean diferentes estrategias, dentro de ellas la implementación de un SGC que les permite ajustar, estructurar y estandarizar los procesos de acuerdo a las características, necesidades y recursos de la organización.

La calidad es vista desde diferentes enfoques, uno de ellos es la Gestión de Calidad Total-GCT, que asume la calidad en todos los procesos y niveles de la organización teniendo en cuentas la satisfacción del cliente. A partir de este enfoque se han creado modelos que determinan pautas para su implementación.

Dentro de los modelos más reconocidos y aceptados a nivel mundial están los siguientes:

- El Malcolm Baldrige, modelo estadounidense que busca sensibilizar a las organizaciones sobre la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad para la competitividad y convertirse a su vez en mecanismo para la obtención de méritos

a aquellas empresas que han implementado este sistema.

- El modelo EFQM de excelencia de la European Foundation for Quality Management es un modelo europeo cuya finalidad es la autoevaluación de las organizaciones y el establecimiento de planes de mejora a partir de hechos objetivos y una visión compartida sobre las metas propuestas por parte de los directivos.
- Modelo Deming Prize, utilizado principalmente en las organizaciones japonesas; Su objetivo es transformar la gestión de las organizaciones mediante un modelo de autoevaluación donde cada una se plantea los retos y objetivos de acuerdo a sus posibilidades.
- El modelo Iberoamericano de excelencia creado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión FUNDIBEC, implementado principalmente en las organizaciones latinoamericanas; busca evaluar la gestión de las organizaciones identificando puntos fuertes y áreas a mejorar para establecer planes de progreso.
- Adicional a los anteriores modelos, se encuentra la Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, en su versión 2015. Esta norma es un modelo normativo emitido por la International Organization for Standardization-ISO; en español, Organización Internacional de Estandarización. En ella se determinan los requisitos para un SGC, y a diferencia de los anteriores modelos, no premia la calidad, sino que la certifica. (Camisón Zornoza, Cruz Ros, & González Cruz, 2006)

La ISO 9001:2015 hace parte de la familia de normas para la excelencia de la calidad compuesta por la ISO 9000:2015 donde se definen los principios y el vocabulario del SGC, y es el punto de partida para comprender las demás normas. La ISO 9004:2009, Gestión para el éxito sostenido y que da continuidad a la ISO 9001; sirve a aquellas organizaciones que desean dar un

paso más hacia la excelencia.

Por último, la ISO 19011:2018, “Directrices para las auditorías de sistemas de gestión”, que orienta a las organizaciones en la preparación y desarrollo de auditorías internas y externas.

La Norma ISO 9001:2015 es aplicable a todo tipo de organizaciones y se implementa cuando necesitan:

Demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. (Icontec, 2015, pág. 1)

La Norma ISO 9001 consta de siete (7) principios que son el fundamento para su aplicación:

- 1. Enfoque al cliente:** las organizaciones deben esforzarse por identificar a cada uno de los clientes e interpretar y satisfacer sus necesidades y expectativas para posteriormente comunicarla a todas las áreas de la organización.
- 2. Liderazgo:** El líder de la organización debe mantener y dirigir a los empleados hacia una unidad de propósito, es decir, procurar que todos trabajen por el mismo objetivo en un ambiente con buen clima organizacional.
- 3. Compromiso de las personas:** Todas las personas de la organización deben estar en facultad de aportar valor a partir de sus habilidades y el compromiso en la organización.
- 4. Enfoque a procesos:** Entender que la organización está compuesta de procesos interrelacionados para gestionarlos y obtener mejores resultados.
- 5. Mejora:** Buscar siempre la mejora continua para alcanzar el éxito, esto permite tener autocontrol para la reducción de errores y generación de cambios

6. **Toma de decisiones basada en la evidencia:** Las decisiones no deben ser tomadas al azar, sino fundamentada en datos e información verídica para no caer en inexactitudes y tomar decisiones basadas en la razón.
7. **Gestión de las relaciones:** Mantener una buena relación con todas las partes interesadas, conocerlos, escucharlos y crear alianzas para ser más competitivos. (Icontec, 2015, pág. ii)

La Norma ISO 9001 además, está estructurada en una serie de requisitos que se abordan desde la cláusula 4 “Contexto de la organización”, hasta la cláusula 10 “Mejora”. Como se muestra en la ilustración 1.

Cada una de las cláusulas está relacionada con una de las fases del Ciclo PHVA o Ciclo Deming, herramienta compuesta por cuatro actividades: planificar, realizar, comprobar y actuar; sirve de guía para la mejora continua y ayuda a la resolución de problemas de una manera sistemática y estructurada. (Cuatrecasas Arbós, 2012))

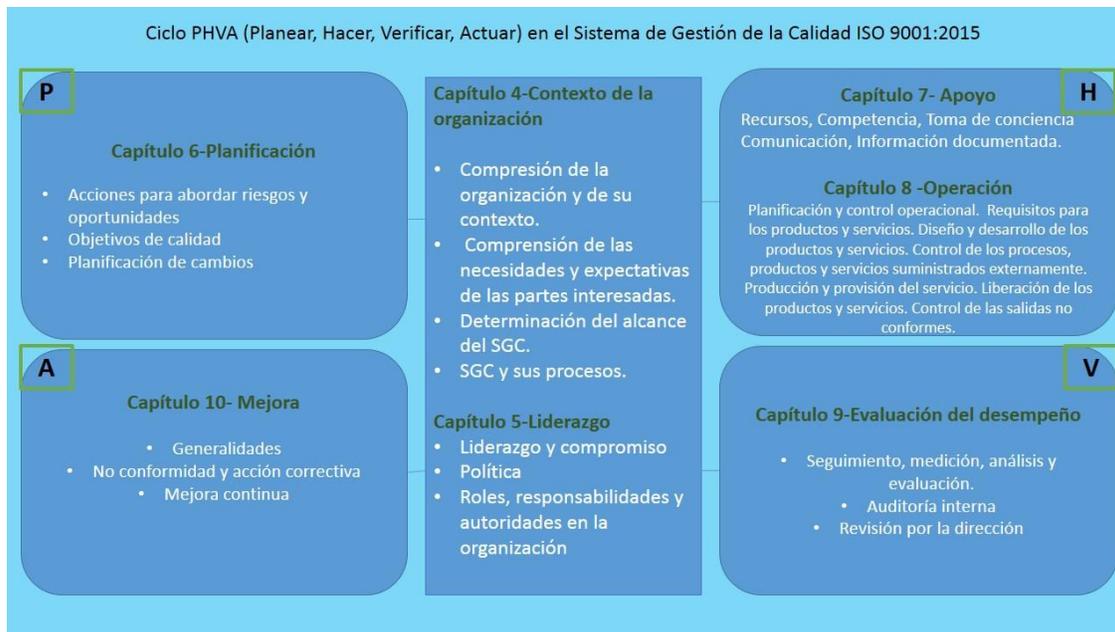


Ilustración 1 Ciclo PHVA en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

Fuente: elaboración propia

4.2.2 Objetivo específico 1: Identificar las exigencias de calidad de los involucrados con los servicios de la biblioteca de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja

Conocer las expectativas de los clientes es esencial para que las organizaciones ofrezcan productos y servicios de calidad; Zethaml, Bitner, & D Grem (2009) afirman que para ello se diseñan investigaciones basadas en problemas y objetivos de investigación.

En la actualidad existen dos métodos de investigación (método cuantitativo y método cualitativo). Ambos sirven para recopilar datos mediante diversas técnicas, aplicables según la necesidad y recursos de la organización. Las principales diferencias entre ambos métodos es que en el primero se emplean principalmente preguntas formales, se indaga sobre temas muy específicos y el objetivo principal es obtener datos concretos y cuantificables para hacer fácil la toma de decisiones; con el segundo método las preguntas tienden a ser abiertas, la información obtenida es preliminar y no es generalizable, pues se prestan a una interpretación subjetiva.

Algunas técnicas de recolección de datos se utilizan para identificar opiniones, necesidades y expectativas que los clientes tienen sobre productos, servicios u opiniones de una organización. (Zethaml, Bitner, & D Grem, 2009)

Dentro de ellas encontramos la solicitud de quejas, es uno de los principales medios que los clientes tienen para comunicarse, y por medio de ella, la organización sabe dónde está fallando y que debe mejorarse; sin embargo, por sí sola no es lo suficientemente efectiva, ya que no todos los clientes se quejan o deciden hacerlo con otra persona diferente a la de la organización.

Otra técnica es el estudio de incidentes críticos, que busca obtener del cliente una respuesta textual de su experiencia como cliente interno o externo. Dicha técnica ofrece información específica sobre el comportamiento del personal de la organización facilitando la toma de acciones inmediata.

La investigación de necesidades es una técnica de recolección de datos centrada en identificar beneficios y atributos que esperan los clientes de los servicios y/o productos. Para su aplicación se realiza primero un sondeo con una muestra pequeña de clientes mediante una lluvia de ideas o analizando investigaciones previas en otras organizaciones similares; a este tipo de investigación se le conoce también como benchmarking.

Camp (como se citó en Hernández Rodríguez & Cano Flores, 2017) afirma que el benchmarking es visto también como el proceso de establecer objetivos y programas basado en las mejores prácticas de la industria para conseguir un mejor desempeño; se trata de comprender el mundo interno y evaluar el mundo externo de la organización y asegurar la probabilidad de éxito.

La Encuesta de relación, es un tipo de encuesta que tiene en cuenta todos los componentes que están directamente relacionados con el cliente (servicio, producto, precio) facilitando el

seguimiento de la organización y la comparación con la competencia.

Un referente de la anterior técnica es la encuesta SERVQUAL, de donde se han desarrollado también, variedad de modelos de acuerdo a las necesidades y características de las organizaciones que la aplican.

Es una encuesta que consta de 21 atributos agrupados en cinco (5) dimensiones del servicio: confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibles. Pide a los clientes que califique desde dos puntos de vista: lo que espera y lo que recibe. El principal objetivo es dar seguimiento a las expectativas y percepciones de los clientes.

En el campo de la bibliotecología, se encuentra el modelo LIBQUAL, desarrollado por la Association of Research Libraries-ARL. “se considera como un estándar en la medición de calidad de los servicios de acuerdo a las percepciones percibidas por los usuarios.” (Zuñiga Rivera, 2017, pág. 17). Se diferencia de la encuesta SERVQUAL, en que no abarca cinco sino tres dimensiones: valor efectivo, biblioteca como espacio y control de la información.

Continuando con las técnicas de recolección de datos, se usan también llamadas sinopsis o encuesta posteriores a la transacción; su propósito es obtener información a partir de una lista corta de preguntas inmediatamente después del momento clave de la prestación de un servicio.

Las reuniones y revisiones de expectativas del servicio es una técnica aplicada anualmente para hacer seguimiento a las expectativas expresadas con anterioridad por los clientes para saber si estas se han cumplido o en caso contrario, tenerlas en cuenta para la próxima planeación.

Otras técnicas de investigación son la entrevista a expertos y entrevista de protocolo; se recurre a expertos para identificar inconvenientes que se presentan en momentos determinados y la entrevista de protocolo, donde se ubica al cliente en una situación de toma de decisión y se le pide que describa el proceso que siguió para ello. Con esta técnica, el investigador pretende

identificar las motivaciones que influyeron en la decisión tomada (Hair, Jr., Bush, & Ortinau, 2004, pp.172-173).

Los autores describen además un conjunto de métodos llamados Técnicas proyectivas de entrevista. Son métodos de recolección de datos que ponen al entrevistado en diferentes situaciones para identificar sentimientos o pensamientos que éste no revelaría mediante preguntas directas.

Dentro de ellos se encuentran la asociación de palabras donde el cliente escucha una serie de palabra y dice lo primero que se le viene a la mente sobre ellas. Está también la prueba de completar oraciones, el cliente completa las frases, revelando de esta manera aspectos ocultos sobre el objeto investigado. Con la prueba de imágenes, se espera que los entrevistados realicen un cuento a partir de la imagen, y así identificar sentimientos, reacciones e intereses generados por la imagen.

Por último, en la prueba de caricatura y globos de diálogos, los entrevistados escriben lo que creen que dicen los personajes de la imagen, esto permite que el investigador interprete sentimientos sobre la situación que representa la caricatura.

Además de las anteriores técnicas, exponen otras como la entrevista de cambio de papeles, en este tipo de entrevista el entrevistado asume el rol de otra persona y se le pide que exprese como actuaría ante una situación específica.

Dentro de las técnicas de investigación de mercado más reconocidas se encuentran también la entrevista de profundidad o personal y la entrevista de grupos focales. En la primera, la principal característica es el sondeo, es decir, el entrevistador realiza otras preguntas a partir de las respuestas del entrevistado para así profundizar más en el tema investigado.

La segunda consiste en reunir un grupo de seis (6) a doce (12) personas, plantear un tema de

discusión para que los participantes hablen de él, de manera espontánea sin necesidad de preguntas estructuradas. Su éxito depende más de la dinámica del grupo, disposición de las personas y habilidades del moderador, que de las preguntas en sí.

En el campo del neuromarketing, Klaric (2013) asegura que el cliente no siempre dice la verdad a la hora de expresar sus necesidades y expectativas con las técnicas tradicionales de investigación de mercados, además afirma que aún no se usan técnicas y herramientas científicas para identificarlas. (34:34)

Por lo anterior, propone un método moderno y efectivo como el “driver sensor”; tecnología creada originalmente para medir los estados emocionales de los soldados en la Guerra de Irak y astronautas en misiones lunares, que transmite inalámbricamente las respuestas cerebrales ante diferentes estímulos. Uno de los principales propósitos del sensor drive es saber si las estrategias publicitarias están teniendo éxito.

4.2.3 Objetivo específico 2: Diagnosticar el estado del sistema de calidad que opera en la biblioteca de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja.

Para comprender el contexto de una organización, se debe partir del análisis de su entorno interno y externo. Dicho análisis debe hacerse de forma sistémica; es decir, los elementos que componen el entorno deben verse desde sus interrelaciones, e interdependencias, pues se afectan mutuamente.

Para Aldana Vega, Álvarez Builes, & Galindo (2010) Las organizaciones necesitan conocer el entorno interno y externo en el que se mueven para definir sus estrategias y ofrecer servicios y/o productos de calidad

En ese sentido, es usual que las organizaciones hoy comprendan la necesidad de conocer lo que está pasando en el mundo en general, en el ambiente económico global, lo que hacen sus competidores, las necesidades y expectativas de los clientes cada vez más diversos y exigentes, las tendencias mundiales en los diferentes aspectos organizacionales etc., con el propósito de aprovechar sus recursos y capacidades para ser más competitivos y responder a los retos de este nuevo orden mundial (Álvarez Builes, et.al., 2010)

Según la Norma ISO, Icontec (2015) en el entorno externo se puede tener en cuenta aspectos legales, tecnológicos, competitivos, de mercado, cultural y social; en cuanto al entorno interno, se pueden considerar aspectos como valores, cultura, conocimientos y desempeño organizacional.

Por otro lado, Armstrong & Kotler (2013) dicen que:

El entorno se compone de un microentorno y un macroentorno. Al primero lo conforman los factores con los que se crean relaciones y se debe trabajar de cerca como lo son la empresa, los proveedores, los intermediadores de marketing, los mercados de clientes, los competidores y el público. El segundo está compuesto por factores que representan oportunidades y amenazas como lo son la demografía, la economía, la naturaleza, la tecnología, la política, lo social y la cultura.

Para comprender el contexto organizacional, existe diversidad de herramientas de análisis del entorno que se emplean de acuerdo a lo que la organización desea conocer para la formulación de estrategias y definir su plan de acción.

Una herramienta de análisis del entorno externo es la técnica PEST compuesta por los factores (Político, Económico, Sociocultural y Tecnológico) o PESTEL, añadiendo dos factores más (Ecológico y Legal); aunque estas últimas pueden estar incluidas en las anteriores. Dicha

técnica se emplea principalmente cuando se va a comenzar una idea o negocio y sirve para comprender que ocurrirá a futuro para actuar de acuerdo a las situaciones que se pueden presentar. (Parada, 2018).

De acuerdo con Cerem, International Business School (2018):

Algunas de las ventajas en la aplicación de la técnica PEST o PESTEL es que se puede adaptar a los casos de análisis dependiendo del área de la organización o proyecto; ayuda a tomar decisiones; por su enfoque proactivo, permite anticiparse a los cambios del entorno y es de aplicación amplia ya que puede ser empleada tanto para la creación de empresas, la definición de marcas, nuevas adquisiciones entre otros.

También está la técnica de análisis del entorno, Cadena de Valor de Michael Porter que se emplea principalmente para el análisis interno de la organización; fue diseñada para obtener ventaja competitiva.

La técnica consiste en dividir la empresa por unidades productivas; es decir, determinar cuáles son las actividades que están directamente relacionadas con la elaboración del producto o prestación del servicio; posteriormente se identifican las actividades de apoyo o soporte y por último se define el margen del valor y costos totales en que se incurre para desempeñar las actividades generadoras de valor (Quintero & Sánchez, 2006).

Finalmente se identifican las debilidades y fortalezas en cada una de ellas y se determinan cuáles actividades están agregando más costos y cuales más valor.

Otra técnica es las 7S de McKinsey, donde las S corresponden a los siguientes factores: Structure (estructura), Systems (sistemas), Style (estilo), Staff (personal), Skills (competencias), Strategy (estrategias), Shared values (valores compartidos).

De acuerdo con Van Laethem, Lebon, & Durand-Mégret, (2014)

Esta herramienta está diseñada para realizar un análisis profundo del entorno interno y externo de la empresa y su característica principal son las interrelaciones de cada uno de los factores, cada uno es importante y ninguno es más importante que el otro, por lo que permite tomar acciones sobre cada uno de ellos.

Una de la más reconocida y utilizada por las organizaciones es la matriz DOFA o FODA que se compone de cuatro factores; las debilidades y fortalezas que corresponden al entorno interno de la organización y las oportunidades y amenazas que corresponden al entorno externo. Luego de identificarlas, se procede a interrelacionarlas para crear estrategias que permitan aprovechar las oportunidades, contrarrestar las amenazas, conservar, construir o desarrollar las fortalezas y remediar las debilidades. (Van Laethem et.al., 2014)

4.2.4 Objetivo específico 3 Diseñar la propuesta del sistema de gestión de calidad para la Biblioteca Gonzalo Buenahora de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja.

El diseño de un SGC es el paso anterior a su implementación; de acuerdo con (Arciniegas & González (2016) se realiza con base en los requisitos de la Norma, pero éstos no constituyen una guía sobre el cómo hacerlo; por ello, cada organización debe establecer la metodología adecuada de acuerdo a sus características y recursos y a las exigencias del cliente.

Teniendo en cuenta lo anterior, Fontalvo & De La Hoz (2018) en su trabajo de investigación establecieron la metodología para diseñar e implementar un SGC con base en la Norma ISO 9001:2015 a partir de un análisis previo de la norma y en los lineamientos para la acreditación de instituciones de educación superior y de las universidades colombianas.

Como resultado proponen las siguientes actividades:

1. Estudiar el contexto de la organización.

2. Identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
3. Reflexionar e interpretar el direccionamiento estratégico y legal de institución.
4. Diagnosticar el estado actual del sistema de gestión de calidad a nivel institucional.
5. Determinar el Liderazgo.
6. Planificar el riesgo.
7. Apoyo. Garantizar la capacidades y condiciones del recurso existente.
8. Operación del sistema de gestión de la calidad (8): Identificación de los macroprocesos institucionales.
9. Estructurar y documentar el manual de procesos y procedimientos del sistema de gestión de la calidad.
10. Evaluar el desempeño del sistema de Gestión de la Calidad (9): Auditoría para la consolidación del sistema de gestión de la Calidad en las instituciones Universitarias.
11. Mejora del sistema de gestión del a Calidad. (10)
12. Organización administrativa del proyecto y responsabilidades.
13. Establecer las responsabilidades básicas de los cargos de la organización Técnico-Operativa del proyecto. (Fontalvo, et.al, 2018)

Igualmente, Fernández & Cabrera Monteagudo (2011) desarrollaron un procedimiento para rediseñar el sistema de gestión de la calidad de una empresa de servicios. La propuesta de los autores consistió en realizar un diagnóstico de la organización para identificar los principales problemas y de acuerdo a los hallazgos aplicar el procedimiento para el rediseño. De este modo, el diagnóstico se convierte en el primer paso del procedimiento y los siguientes pasos son:

1. Redefinir la política y los objetivos de calidad.
2. Establecer la estructura documental del SGC.

3. Definir la estructura encargada del diseño implementación, mantenimiento y mejora del sistema.
4. Preparar y ejecutar el ciclo de formación para los implicados del sistema.
5. Identificar y elaborar el mapa de procesos.
6. Diseñar los procesos del sistema.
7. Documentar los procesos del sistema.
8. Implantar parcialmente el SGC.
9. Revisar los procesos implantados.
10. Desarrollar la primera auditoría interna de la calidad.
11. Por último, mejorar el SGC (Fernández, et.al, 2011).

4.3 Marco conceptual

Con base en el marco teórico expuesto anteriormente, y los antecedentes, a continuación, se explicitan los conceptos que enmarcarán el desarrollo y alcance de este proyecto.

En primer lugar, para comprender lo que es un sistema de gestión de la calidad, se deben abordar los siguientes conceptos sistema, gestión y calidad por separado:

4.3.1 Sistema

De manera sencilla, la Gran Enciclopedia Hispánica (2019) define sistema como “Método organizado o procedimiento con un fin concreto” y también como “Estructura de las relaciones entre cosas que funcionan de manera coordinada y que conforman un todo”.

Desde la teoría general de sistemas, Osorio & Arnold Cathalifaud, (2006)

el concepto sistema es definido como “conjunto de elementos que guardan relaciones entre sí y mantienen al sistema directa o indirectamente unido de modo más o menos estable y cuyo comportamiento persigue, normalmente, algún tipo de objetivo” (p.5).

En el campo de las ciencias administrativas, sistema se refiere a la “estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos para implantar una gestión determinada, como por ejemplo la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales” (Maldonado, 2011, p. 2)

De acuerdo con los anteriores conceptos, se puede concluir que un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados e interdependientes que funcionan armónicamente para cumplir un objetivo determinado.

4.3.2 Gestión

La gestión adquiere diversos significados de acuerdo del campo del conocimiento en el que se hable, por ejemplo, en el campo organizacional, gestión es el “conjunto de actividades de decisión que tienen lugar dentro de una organización y es aplicada como un conjunto de procedimientos de adecuación de recursos de cualquier índole a aquellos fines para los cuales han sido obtenidos los recursos.” (Gauchi Risso, 2012, pág. 533)

Para (Pernnet, s.f) “gestión hace referencia al grado en que se alcanzan las metas y los objetivos, midiéndolos mediante indicadores cuantitativos y cualitativos para determinar el cumplimiento en términos de eficacia, eficiencia y efectividad. (p.1)

Por su parte, Cfr. Moliner (como se citó en Sanabria R., 2007). afirma que gestión “alude a las acciones que se realizan para la consecución de algo, o a las actividades de las personas encargadas de un negocio o empresa.” (p.166)

De acuerdo con los conceptos anteriores podemos entender que gestión es el conjunto de

actividades y como están organizadas para alcanzar los objetivos y las metas en un nivel estratégico de la organización.

4.3.3 Calidad

El concepto de calidad ha variado a través de la historia por los cambios surgidos en la industria; es así como existen variedad de conceptos de diferentes autoridades en el tema Espinosa (2009) destaca los siguientes:

Edwards Deming: "la calidad no es otra cosa más que "Una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua".

Dr. J. Juran: la calidad es "La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente".

Kaoru Ishikawa define a la calidad como: "Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor".

Rafael Picolo, Director General de Hewlett Packard: define "La calidad, no como un concepto aislado, ni que se logra de un día para otro, descansa en fuertes valores que se presentan en el medio ambiente, así como en otros que se adquieren con esfuerzos y disciplina".

Finalmente, Espinosa (2009) concluye que la calidad es "Un proceso de mejoramiento continuo, en donde todas las áreas de la empresa participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad" (p.6)

Existen otros conceptos más modernos como el de Cuatrecasas Arbós, et.al (2017) quienes definen la calidad como el

Conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para lo que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo.

(parr.1)

Teniendo en cuenta los anteriores conceptos, se puede definir la calidad como el resultado de los esfuerzos empleados en los procesos para la generación de un producto y/o servicio que cumplan con las características exigidas por los clientes y que satisfacen sus necesidades.

4.3.4 Sistema de gestión de calidad

Comprendiendo entonces lo que es sistema, gestión y calidad, se establece el concepto de sistema de gestión de calidad.

Un sistema de gestión de calidad es la manera como las organizaciones desarrollan su gestión empresarial relacionada con la calidad de los productos y servicios, al igual que los procesos necesarios para producirlos y está conformado por la estructura organizacional, la documentación, los procesos y los recursos que ayudan a alcanzar los objetivos y el cumplimiento de los requisitos de calidad. (Ortiz González & Arciniegas Ortiz, 2016, p. 21)

Un sistema de gestión de calidad es la forma como una organización dirige y controla las actividades relacionadas directa o indirectamente con el logro de los resultados y la estructura organizacional, la planificación, los procesos, los recursos, la información documentada para el logro de los objetivos hacen parte de él (Icontec, 2016, pág. 11).

Icontec (2016) También afirma que un sistema de gestión de calidad “es aquel que se ha mantenido, implementado y mejorado continuamente, incluyendo los procesos requerido y sus interacciones, de acuerdo a las disposiciones de la norma” (p.16).

Un sistema de gestión de calidad es entonces la forma en que las organizaciones alinean y estandarizan sus procesos, planean los recursos necesarios, y establecen los objetivos y controles con el fin de obtener productos y/o servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de sus clientes.

4.4 Marco legal

Sistema de Gestión de la Calidad de la biblioteca de la Universidad Cooperativa de Colombia campus Barrancabermeja debe estar fundamentado en la legislación colombiana, en la normativa interna de la Universidad y en las normativas políticas y directrices nacionales e internacionales que emiten algunos organismos que apoyan la gestión y servicios de las bibliotecas.

Constitución Política de Colombia. La Constitución Política de Colombia es el primer pilar en que se fundamenta el quehacer de la biblioteca.

En su artículo 15, la Constitución pide proteger la intimidad personal, familiar y el buen nombre de las personas, esto incluye proteger la información que ellas suministran a las organizaciones. Por otro lado, el artículo 20 de la Constitución Política de Colombia protege el derecho a la libertad de expresión, el derecho que tienen las personas de acceder a la información y de ser informadas. (Asamblea Nacional Constituyente, 1991)

El artículo 61 de la Constitución promulga la protección de la propiedad intelectual de las personas; el artículo 70 por su lado, manifiesta que a través de la educación y la enseñanza se promueva y fomente el acceso a la cultura en igualdad de oportunidades.

Por último, la Constitución (1991) en su artículo 71 promulga que “La búsqueda de conocimiento y la expresión artística son libres” por ello pide fomentar la cultura a través de los planes de desarrollo económico y social y por medio de la realización de actividades de otras personas e instituciones.

De acuerdo con lo anterior, la biblioteca a través de la prestación de sus servicios, la oferta de recursos de información bibliográficos y el desarrollo de actividades para el fomento de la lectura y la cultura; contribuye al cumplimiento del respeto de los derechos antes mencionados.

Leyes, decretos y acuerdos nacionales. Ley Estatutaria 1581 de 2012. (Congreso de la República, 2012). Dicta disposiciones generales para la protección de datos personales. Esta ley exige a las organizaciones proteger la información que se almacena de las personas en las bases de datos y de que la información que brindan pueda ser actualizada y rectificadas. Ya que la biblioteca almacena información de los usuarios en su base de datos para prestarle los servicios de la biblioteca, está en la obligación de proteger los datos que allí se almacena.

Ley 1915 12 de 2018 Por la cual se modifica la Ley 23 de 1982 y se establecen otras disposiciones en materia de derecho de autor y derechos conexos. (Congreso de Colombia, 2018) Aquí se protegen los derechos morales y patrimoniales de toda persona que haya creado o contribuido con la creación de una obra; sea esta literaria, artística, musical o científica entre otras. La biblioteca por ser el hecho de adquirir, gestionar, almacenar y difundir los recursos de información bibliográficos tiene el deber de ayudar a proteger el derecho de autor.

La Ley 98 de diciembre 22 de 1993: Por medio del cual se dictan normas sobre

democratización y fomento del libro colombiano. (Congreso de Colombia, 1993) Entre otras disposiciones, la presente Ley invita a la creación, promoción y difusión del libro, igualmente a capacitar al personal de las bibliotecas para contribuir a la generación de empleo y desarrollo de la industria editorial.

Ley 11 de 1979: Por la cual se reconoce la profesión de Bibliotecólogo y se reglamenta su ejercicio (Congreso de Colombia, 1979). Esta ley fortalece el ejercicio del bibliotecólogo y sirve de base para la definición de los perfiles y la formación del personal de la biblioteca. Así mismo, el Decreto 865 de 1988 reglamenta la anterior ley. Por otro lado, el Acuerdo 134 de 2016, (Consejo Nacional de Bibliotecología, 2016) exhorta a las entidades públicas del orden nacional, departamental, distrital y local, así como a las privadas a garantizar el cumplimiento de la Ley 11 de 1979 y el decreto reglamentario 865 de 1988, sobre el ejercicio legal de la profesión de bibliotecólogo en el territorio colombiano.

Acuerdo 136 de 2016 Por el cual se adopta el Código de Ética de la profesión de bibliotecólogo en el territorio colombiano. (Consejo Nacional de Bibliotecología, 2016) Acuerdo que sirve de fundamento para la regulación de las actividades del personal de biblioteca, específicamente, el personal que posee título de bibliotecólogo.

Ley 1341 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. (Congreso de Colombia, 2009). Uno de los principales medios para la prestación de los servicios de biblioteca son las TIC; Por lo tanto, esta Ley constituye una fuente para el

desarrollo de estrategias referentes al acceso y uso de las tecnologías de la biblioteca, compuestas tanto por equipos tecnológicos como por todos los recursos de información en línea dispuestos para las actividades académicas de docencia e investigación y administrativas; Contribuyendo igualmente a uno de los objetivos de la Ley que es el facilitar el libre acceso sin discriminación a la sociedad de la información.

Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos. (Congreso de Colombia, 2000). Esta ley establece las reglas y funciones de la función archivista del Estado, está enfocada a la administración pública, incluyendo las entidades privadas con función pública, de ellas las universidades de carácter privado. Aunque la biblioteca no tiene dentro de sus funciones fundamentales gestionar documentos de tipo archivístico del que trata la Ley en mención, si genera y gestiona algunos documentos derivados de sus procesos y servicios, y debe atender al requisito 7.5.3 de la Norma ISO 9001 (Control de la información documentada)

Ley 30 de 1992 por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. (Congreso de Colombia, 1992) El papel de la biblioteca dentro de esta ley se encuentra definida en el artículo 108 donde se pide a las instituciones de Educación Superior proporcionar servicios de biblioteca.

Ley 1188 de 2008 por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones. (Congreso de la República, 2008). En el artículo 2, sobre condiciones de calidad de los programas, expresamente en el numeral 9, se pide a las instituciones de educación superior garantizar la infraestructura física de la biblioteca, entre otros ambientes. Esta Ley se complementa con los Decretos 1075 de

2015 y 1295 de 2010.

Tanto el Decreto 1295 de 2010 por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior, como el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación 1075 de 2015, ofrecen los lineamientos a las instituciones de educación superior para obtener el registro calificado de los programas que ofertan.

Los lineamientos para las instituciones de educación superior se consolidan en los documentos emitidos por el Consejo Nacional de Acreditación-CNA, en ellos se describen cuáles son las condiciones que deben cumplir las Instituciones de Educación superior-IES.

Para obtener el registro calificado de un programa, los lineamientos del CNA en la característica 24 (Recursos bibliográficos) pide a la universidad que:

Cuente con recursos bibliográficos adecuados y suficientes en cantidad y calidad, actualizados y accesibles a los miembros de la comunidad académica, y promueva el contacto del estudiante con los textos y materiales fundamentales y con aquellos que recogen los desarrollos más recientes relacionados con el área de conocimiento del programa. (Consejo Nacional de Acreditación-CNA, 2013, pág. 36).

En cuanto a la acreditación institucional, (CESU, 2014) la universidad debe cumplir los requisitos definidos en el factor “Recursos de apoyo académico e infraestructura física” característica 28, dentro de ellas contar con colecciones bibliográficas, bases de datos y revistas suficientes, pertinentes y actualizadas; contar con sistemas de consulta bibliográficos eficientes para el acceso de la comunidad académica y tener sistemas de

alerta. Además, contar con equipos tecnológicos suficientes, disponibles y actualizados para los procesos académicos.

Sobre la acreditación de programas de posgrado, maestría y doctorado, el CNA en el numeral 9.10.12, pide que se apoye mediante recursos bibliográficos y bases de datos para las líneas de investigación; capacitación en el uso de tecnologías, donde la biblioteca debe formar para el acceso y uso de las bases de datos y demás recursos de información en línea. Igualmente, la disponibilidad de una plataforma para el acceso a bases de datos o sistemas de información internacionales. (Consejo Nacional de Acreditación, 2010)

Política de lectura y bibliotecas: (Ministerio de Cultura) Esta política está enfocada a las bibliotecas públicas, sin embargo, el papel de la Biblioteca Gonzalo Buenahora dentro de esta política es el de asumir sus responsabilidades con la comunidad educativa para que las bibliotecas públicas puedan atender su principal audiencia.

Política para la gestión del patrimonio bibliográfico y documental. (Ministerio de Cultura, 2017) Esta política emitida por el Ministerio de Cultura y la Biblioteca Nacional, involucra a todas aquellas instituciones públicas y privadas, dentro de ellas las bibliotecas universitarias, para que adquieran, almacenen, procesen, conserven y difundan el patrimonio bibliográfico y documental para beneficio de todos los colombianos.

Legislación y normatividad internacional. Iniciativa de Budapest para el Acceso Abierto (Open Acces). (Melero & Babin). Es una campaña mundial donde las personas o instituciones pueden acogerse libremente para compartir su producción científica y académica en Internet con otras personas e instituciones y de esta manera eliminar barreras para acceder a la información. Atendiendo a esta iniciativa, la biblioteca de la

Universidad Cooperativa de Colombia crea el repositorio institucional para que los usuarios puedan acceder libremente a la producción científica y académica de la comunidad académica.

Manifiesto IFLA sobre Internet versión 2014. (IFLA, 2014). En el manifiesto se invita a las bibliotecas a asumir la responsabilidad de afirmar el valor del libre acceso a la información y la libertad de expresión en la prestación de los servicios en el uso del Internet.

NIIF o IFRS. (IFRS Foundation, 2017). Conjunto de normas internacionales establecidas por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board-IASB) y que están amparadas en Colombia por la Ley 1314 de 2009 que obliga a las organizaciones a dar información clara, verás y contundente de su estado financiero. La gestión de los recursos de la biblioteca, especialmente el mobiliario adquirido y los recursos bibliográficos determinan su relación con las NIIF, pues a través de los procesos de desarrollo financiero y contabilidad, la biblioteca debe ejecutar el recurso financiero asignado y responder por los activos que están bajo su custodia mediante inventarios periódicos.

Normas ISO. ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. (Establece los requisitos para la implementación del sistema de gestión de calidad en cualquier tipo de organización o proceso. Las organizaciones que deciden basar su sistema de gestión en esta norma deben demostrar que cumplen con los requisitos para luego pedir una certificación de calidad. Los objetivos principales de la aplicación de esta norma son la organización interna de los procesos y la satisfacción de los clientes.

ISO 19011:2018 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.

(International Organization for Standardization, 2019). Es la norma que orienta a los auditores internos y externos para verificar que el sistema de gestión de calidad que se ha implementado es conforme a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015. Ayuda además a programar auditorías periódicas con fines de mejoramiento o para solicitar la certificación de calidad de la organización.

ISO 11620:2014. Sobre Indicadores de rendimiento para bibliotecas. (International Organization for Standardization, 2019). En esta norma se establecen una serie de indicadores para medir y evaluar las bibliotecas independientemente de su tipología. Los indicadores se agrupan en cuatro ejes (recursos, acceso e infraestructura; uso; eficiencia; y potencial y desarrollo). La biblioteca según sus características y necesidades puede adoptar los indicadores que considere necesarios y pertinentes para su gestión.

ISO 2789:2013. (International Organization for Standardization, 2019). Es la norma que establece directrices para el manejo y presentación de estadísticas para ser compartidas a nivel internacional. Al igual que la Norma ISO 11620, las bibliotecas toman los elementos que de acuerdo a sus características son pertinentes para sacar datos estadísticos.

Norma ISO 14001:2015 (International Organization for Standardization, 2019) Sistema de Gestión Ambiental. Con la implementación de esta norma, las organizaciones demuestran la capacidad y el interés de proteger el medio ambiente mediante la gestión de riesgos medioambientales. La biblioteca con su Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 puede dar respuesta a la ISO 14001 tomando acciones que minimicen el impacto

ambiental de los procesos que se desarrollan y los servicios que presta.

ISO 45001:2018. Seguridad y salud en el Trabajo. (International Organization for Standardization, 2019). Es la norma encargada de plantear directrices para que las organizaciones tomen las acciones tendientes a mejorar la seguridad y prevenir riesgos y enfermedades laborales. El personal de biblioteca deberá acatar responsablemente el reglamento que establezca la Universidad para dar cumplimiento a esta norma.

ISO 31000:2018 Gestión de Riesgos. (International Organization for Standardization, 2019) Con esta norma, las organizaciones establecen las directrices, principios y procedimientos para evitar o minimizar los riesgos que se presentan en el ambiente laboral y que afectan la salud y/o la integridad personal. La biblioteca debe por lo tanto acatar las directrices que establezca la Universidad como compromiso con la seguridad del personal y los usuarios de la biblioteca.

Marco normativo interno. Acuerdo 205 de agosto de 2014: por el cual se adopta el Reglamento Nacional del Sistema de Información Bibliográfico, se definen sus políticas y se crea el comité del Sistema de Información Bibliográfico-SIB. (Universidad Cooperativa de Colombia, 2014). Aquí se describen las colecciones y servicios que ofrece el sistema de bibliotecas, se definen los usuarios, se dan a conocer las condiciones del servicio de préstamo del material bibliográfico y los derechos y deberes de los usuarios para con la biblioteca.

Acuerdo Superior Universitario 171 de 2014, mediante el cual establece las Políticas de tratamiento y protección de datos personales en la Institución. El Acuerdo está basado en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 que la reglamenta. La Universidad a

través de dicho acuerdo, busca garantizarle a la comunidad educativa la protección de sus datos personales almacenados en las bases de datos; dichas políticas deben ser entendidas y aplicadas por todos los procesos de la Universidad, incluyendo la biblioteca.

El Acuerdo 097 de 2011. Por medio del cual se actualiza el Reglamento de Propiedad Intelectual de la Universidad Cooperativa de Colombia (Universidad Cooperativa de Colombia, 2012) y El Acuerdo 045 de 2011 Por medio del cual se establecen acciones tendientes a evitar el plagio y otras violaciones al derecho de autor (Universidad Cooperativa de Colombia, 2011); son acuerdos que promueven el respeto por los derechos de la comunidad educativa en cuanto a derechos de autor en todas sus expresiones, motivan la generación de nuevo conocimiento y son la base para gestionar los recursos bibliográficos físicos o digitales.

Acuerdo 117 de 2012 Por medio del cual se fijan las condiciones de retención de documentos escritos relacionados con los trabajos de grado. (Universidad Cooperativa de Colombia, 2012) Aquí se establecen las condiciones en las que debe ser entregado el trabajo de grado y el tratamiento que debe darle la Universidad a para su almacenamiento y conservación.

4.5 Marco espacial

El desarrollo de este proyecto se circunscribe específicamente en la biblioteca Gonzalo Buenahora ubicada en el segundo piso de la Universidad Cooperativa de Colombia del departamento de Santander, municipio de Barrancabermeja, en la Calle 60 No. 28 - 129 Floresta Baja (Paseo de la Cultura) y que hace parte del Sistema Nacional de Bibliotecas.

La ciudad de Barrancabermeja es de clima caliente con temperaturas entre 24 y 31 grados centígrados. Está ubicada en la región del Magdalena Medio en la orilla oriental del río

Magdalena. Barrancabermeja es un municipio declarado en 2019 como Distrito Especial Industrial y Portuario.

La biblioteca tiene capacidad para ochenta y ocho (88) usuarios ocupando seis mesas de seis puestos, ocho mesas de cuatro puestos, cuatro muebles ubicados en la sala de lectura y dieciséis equipos de cómputo para consulta de recursos de bases de datos e Internet. Para el talento humano con cargos auxiliares, la biblioteca dispone de cinco puestos de trabajo dotados con equipos de cómputo. Para el cargo de coordinador SIB, se dispone además de un puesto de trabajo con su respectivo equipo de cómputo.

Los equipos de cómputo dispuestos para los usuarios están conectados a Internet donde pueden acceder al descubridor y realizar las búsquedas bibliográficas; igualmente, pueden acceder al repositorio institucional y a las bases de datos académicas suscritas y de acceso abierto. Así mismo, los equipos de cómputo del personal de biblioteca están conectados a Internet para acceder al software Alma para ejecutar los procesos y prestar los servicios de biblioteca apoyados en esta herramienta.

El acervo bibliográfico lo conforman libros, publicaciones seriadas y trabajos de grado en formato impreso y audiovisual que al mes de febrero de 2019 suman un total de 15.131 volúmenes. En cuanto a los recursos de información en línea, la biblioteca tiene 40 bases de datos académicas por suscripción, acceso directo a 9 bases de datos Open Acces y el repositorio institucional accesibles a través del portal del Sistema Nacional de bibliotecas.

4.6 Marco temporal

Este estudio se desarrolla desde el año 2018 al año 2019 en la biblioteca de UCC seccional Barrancabermeja Santander. Su alcance se ubica hasta los usuarios e involucrados con dicha biblioteca.

5 Metodología de la investigación

El presente proyecto está tipificado como desarrollo institucional, ya que pretende proponer una solución práctica a un problema existente en la Biblioteca Gonzalo Buenahora de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja.

Es una investigación descriptiva, pues se requiere comprender la situación desde la perspectiva de las personas para ofrecer una posible solución al problema planteado. Para ello, emplea técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa que ayudan a ofrecer un panorama más amplio sobre el que y el porqué de dicha situación.

Se aplicaron la encuesta y la entrevista como técnica de investigación, la primera estuvo dirigida a la comunidad educativa (estudiantes de pregrado y posgrado, docentes, investigadores, personal administrativo y egresados) y la segunda se aplicó al personal de biblioteca. Ambas se emplearon para conocer tanto el contexto de la biblioteca y las exigencias de calidad de los involucrados como para conocer el funcionamiento de la biblioteca.

La metodología establecida para el desarrollo del proyecto se basa en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y en las metodologías de los trabajos de investigación de Fontalvo, Morelos, y Vergara, y Fernández y Cabrera Monteagudo, citados en los antecedentes y es la siguiente:

1. Estudiar el contexto de la organización
2. Identificar los grupos de interés, sus necesidades y expectativas.
3. Diagnosticar el estado actual del sistema de gestión de calidad a nivel del proceso
Biblioteca
4. Determinar el alcance del SGC
5. Identificar los procesos de la biblioteca
6. Determinar el Liderazgo

7. Definir la política de calidad
8. Planificar los riesgos y oportunidades y los objetivos de calidad
9. Apoyo. Describir las capacidades y condiciones del recurso existente
10. Estructurar y documentar el sistema de gestión de la calidad
11. Definir la planificación y control de los procesos
12. Establecer el método de evaluación del desempeño del sistema de gestión de calidad
(cuestionario)
13. Establecer el método para identificar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para cumplir los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente.

6 Resultados esperados

6.1 Resultados objetivo específico 1

- Listado de las exigencias de calidad de los involucrados con la biblioteca.
- Relación de las exigencias de calidad con el perfil de los usuarios
(Género y exigencias de calidad; edad y exigencias de calidad; programa y exigencias de calidad; tipo de vínculo y exigencias de calidad)

6.2 Resultados objetivo específico 2

- Nivel de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Gonzalo Buenahora. (debilidades y fortalezas.)
- La relación de las debilidades y fortalezas con el perfil de los usuarios.
- Factores exógenos a la biblioteca (oportunidades, amenazas)

6.3 Resultados objetivo específico 3

- Propuesta de diseño de sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015

7 Productos esperados

- Publicación de trabajo de grado en repositorio institucional.
- Publicación de artículo en repositorio institucional.

8 Presupuesto

Tabla 1 Presupuesto

Tabla 1. Presupuesto			
Rubros	Descripción	Alba Restrepo	Total
1.1. GASTOS DE PERSONAL			
Compensación Ordinaria	Bibliotecólogo (Conocimientos bibliotecas universitarias)	\$ -	\$ 3.000.000
1.2. EQUIPOS			
	Análisis de información y desarrollo del proyecto	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
1.3. SOFTWARE			
		\$ -	\$ -
1.4. SALIDAS DE CAMPO			
	Realización de encuestas	\$ 80.000	\$ 80.000
1.5. MATERIALES Y SUMINISTROS			
	papelería encuestas	\$ 70.000	\$ 70.000
1.6. SERVICIOS TÉCNICOS			
		\$ -	\$ -
1.7. BIBLIOGRAFÍA			
	Norma ISO 9001:2015 y Guía de aplicación ISO 9001:2015		\$ 120.000
	TOTAL	\$ 1.150.000	\$ 4.270.000

Bibliografía

- Aldana Vega, L. Á., Álvarez Builes, M. P., & Galindo, O. D. (2010). *Administración por calidad*. México: Alfaomega.
- Alonso Arévalo, J. (junio de 2016). La biblioteca en proceso de cambio. *BID: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* (36). doi: <https://dx.doi.org/10.1344/BiD2016.36.12>
- Arciniegas, J., & González, O. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá: Ecoe Ediciones. <https://ebookcentral.proquest.com>
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson.
- Constitución Política de Colombia (1991). Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
- Camisón Zornoza, C., Cruz Ros, S., & González Cruz, T. F. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson.
- Cerem International Business School. (2017). *Estudia tu entorno con un análisis Pestel*. [Mensaje de un blog]. Recuperado de <https://www.cerembs.co/blog/estudia-tu-entorno-con-un-pest-el>
- CESU. (2014). *Acuerdo 03. Por el cual se aprueban los Lineamientos para la Acreditación Institucional*. Bogotá: Consejo Nacional de Educación Superior. Recuperado de http://cms.colombiaaprende.edu.co/static/cache/binaries/articles-186359_Acuerdo_3_2014_Lin_Acr_IES.pdf?binary_rand=4559
- Clemenza, C., Ferrer, J., & Pelekais, C. (2005). La calidad como elemento competitivo en las universidades. *Revista de Artes y humanidades UNICA*, 55-83.

Congreso de Colombia. (1979). *Ley 11 de 1979. Por la cual se reconoce la profesión de Bibliotecólogo y se reglamenta su ejercicio*. Recuperado de <https://www.cnb.gov.co/index.php/2016-02-23-06-59-20/82-ley-11-de-1979>

Congreso de Colombia. (28 de diciembre de 1992). *Ley 30. Por el cual se organiza el servicio público de la educación superior*. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86437_Archivo_pdf.pdf

Congreso de Colombia. (22 de diciembre de 1993). *Ley 98 de 1993. Por medio de la cual se dictan sobre democratización y fomento del libro colombiano*. Recuperado de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1635162>

Congreso de Colombia. (114 de julio de 2000). *Ley 594. Por medio del cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones*. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-15049_documento.pdf

Congreso de Colombia. (30 de julio de 2009). *Ley 1341. Por la cual se define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones*. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707_documento.pdf

Congreso de Colombia. (julio de 12 de 2018). *Ley 1915 de 2018. Por la cual se modifica la Ley 23 de 1982 y se establecen otras disposiciones en materia de derecho de autor y derechos conexos*. Recuperado de <http://derechodeautor.gov.co/documents/10181/182597/LEY+1915+DEL+12+DE+JULIO+DE+2018.pdf/e29d68a7-1250-4204-a0dd-6c511130d912>

Congreso de la República. (25 de abril de 2008). *Ley 1188. Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones*. Recuperado de

https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-159149_archivo_pdf.pdf

Congreso de la República. (17 de octubre de 2012). Ley Estatutaria 1581 de 2012. Recuperado de

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html

Consejo Nacional de Acreditación. (mayo de 2010). *Lineamientos para la acreditación de alta calidad*

de programas de maestría y doctorado. Recuperado de https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_Lineamiento_Maestria_Doctorados.pdf

Consejo Nacional de Acreditación-CNA. (enero de 2013). *Lineamientos para la acreditación de*

programas de pregrado. Obtenido de

http://cms.colombiaaprende.edu.co/static/cache/binaries/articles-186359_pregrado_2013.pdf?binary_rand=7432

Consejo Nacional de Bibliotecología. (22 de noviembre de 2016).

Acuerdo 136. *Por el cual se adopta el Código de Ética de la profesión de bibliotecólogo en el territorio colombiano*. Recuperado de

https://www.cnb.gov.co/documentos/Acuerdo_136_2016_CNB_Codigo_de_Etica.pdf

Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de la Calidad (9001:2015)*. Málaga, España: Ediciones de la

U. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Cuatrecasas Arbós, L., & González Babón, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación,*

control y certificación (5 ed.). Barcelona: Profit. Recuperado de

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=k449DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=sistema+gestion+de+calidad&ots=PuspbUaA6A&sig=pCal1I9UKSD6jCkWJlJlJM7D1jU#v=onepage&q&f=false>

Cuatrecasas Arbós, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Díaz de Santos. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/ucooperativaspr/reader.action?docID=3175155>

Espinosa. (2009). Calidad total. El Cid. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/ucooperativas/detail.action?docID=3181848&query=calidad#>

Fernández, E. M., & Cabrera Monteagudo, N. (enero-abril de 2011). Una experiencia en la

implementación del sistema de gestión de la calidad en una empresa de servicios. *Ingeniería Industrial*, 32(1), 60-68. Recuperado el 03 de 11 de 2018, de

<http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/346/412>

Finnigan, J. P. (1997). *Guía de benchmarking empresarial*. México: Prentice Hall.

Fontalvo, T. J., & De La Hoz, E. J. (febrero de 2018). Diseño e Implementación de un

Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación Universitaria*, 11 (1), 33-44. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>

Fontalvo, T. J., Morelos, J., & Vergara, J. (enero-abril de 2011). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para los programas de ingeniería industrial de la ciudad de barranquilla con base en la norma ISO 9001 y los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación (CNA). *Omnia*, 7(1), 111-124. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73718406008>

Gauchi Risso, V. (octubre-diciembre de 2012). Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. *Revista Española de Documentación Científica*, 35(4), 531-554. doi:10.3989/redc.2012.4.869

Gran Enciclopedia Hispánica. (2019). Gran Enciclopedia Hispánica. Recuperado de

<http://bbibliograficas.ucc.edu.co:2082/encyclopedia/default.asp?idreg=82587&ruta=Buscador>

Hair, Jr., J., Bush, R. P., & Ortinau, D. J. (2004). *Investigación de mercados*. México: McGraw Hill.

Hernández Rodríguez, C. & Cano Flores, Milagros (2017). *La importancia del benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones*. Recuperado de

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/04CA201702.pdf>

Huergo, J. (s.f.). *Los procesos de gestión*. Universidad pedagógica. Recuperado de

<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialespara descargar/seminario4/huergo3.pdf>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec, 2015). *Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001: sistemas de gestión de calidad: requisitos*. Bogotá: Icontec.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec, 2016). *Guía de aplicación de la ISO 9001:2015: ¿Qué hacer?* Suiza: Grafismo Impresores.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec, 2015). *Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad, requisitos*. (4 ed.). Bogotá: Icontec

IFLA. (2014 de noviembre de 2014). *El Manifiesto de la IFLA sobre Internet 2014*. Obtenido de

<https://blogs.ifla.org/lac/2014/11/manifiesto-de-internet-de-la-ifla-2014/>

IFRS Foundation. (2017). Quiénes somos y qué hacemos. Londres. Obtenido de <https://www.ifrs.org/-/media/feature/about-us/who-we-are/who-we-are-spanish-v2.pdf>

International Organization for Standardization. (2019). ISO 11620:2014: Information and documentation. Library performance indicators. Obtenido de <https://www.iso.org/standard/56755.html>

Internacional Organization for Standardization. (2019). ISO 14001:2015: Environmental management systems Requirements with guidance for use. Obtenido de <https://www.iso.org/standard/60857.html>

International Organization for Standardization. (2019). ISO 19011:2018 Guidelines for auditing management systems. Obtenido de <https://www.iso.org/standard/70017.html>

International Organization for Standardization. (2019). ISO 2789:2013: Information and documentation.

International library statistics. Obtenido de <https://www.iso.org/standard/60680.html>

International Organization for Standardization. (2019). ISO 31000 - Risk management. Obtenido de <https://www.iso.org/iso-31000-risk-management.html>

International Organization for Standardization. (ISO, 2019). ISO 45001:2018: *Occupational health and safety management systems: Requirements with guidance for use*. Obtenido de <https://www.iso.org/standard/63787.html>

Klaric, J. (Productor). (2013). *La mejor conferencia de Neuromarketing*. [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=rM-4lBpoFag>

Maldonado, J. A. (2011). *Gestión de procesos: o gestión por procesos*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/ucooperativaspr/reader.action?docID=3201706&query=Angel%2C+Maldonado%2C+Jos%C3%A9>

Maldonado, J. A. (s.f.). *Benchmarking*. En Fundamentos de calidad total. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011f/1117/benchmarking.html>

Mejía Jálabe, A. (2012). *Diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad bajo la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008 en la empresa Juan Carlos Bolaños Diseño Interior* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/2135>

Melero, R., & Babin, D. (s.f.). *Diez años desde la Budapest Open Access Initiative: hacia lo abierto por defecto*. Recuperado de <https://www.budapestopenaccessinitiative.org/boai-10-translations/spanish>

Michelena Fernández, E., & Cabrera Monteagud, N. (2011). Una experiencia en la implementación del de sistema de gestión de la calidad de una empresa de servicio. *Ingeniería Industrial*, 32(1). Recuperado de <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/346>

Ministerio de Cultura. (2017). *Política para la gestión del patrimonio bibliográfico y documental*.

Bogotá. Obtenido de http://bibliotecanacional.gov.co/es-co/formacion/caja-de-herramientas/Documents/Poli%CC%81tica_Gesti%C3%B3n_Patrimonio_BD.pdf

Ministerio de Cultura. (s.f.). *Política de lectura y bibliotecas*. Bogotá. Recuperado de http://www.mincultura.gov.co/ministerio/politicas-culturales/politica-de-lectura-y-bibliotecas/Documents/09_politica_lectura_bibliotecas.pdf

Ortiz González, O. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=baUwDgAAQBAJ&pg=PT99&lpg=PT99&dq=dise%C3%B1os+de+sistemas+de+gestion+de+calidad&source=bl&ots=bmvwf0cTmF&sig=3aUk6GkSjI VAJBFK_bxKrL0S3Dc&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjGypXihaLeAhWCq1kKHWJUCBw4eBD0ATAAegQICRAB#v=onepage&q&

Osorio, F., & Arnold Cathalifaud, M. (abril de 2006). Introducción a los conceptos básicos de la Teoría General de Sistemas. *Red Cinta de Moebio* (3), 13. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/ucooperativas/detail.action?docID=3171530>.

Parada, P. (5 de octubre de 2018). *Análisis Pestel, una herramienta de estrategia empresarial de estudio del entorno*. Recuperado de <http://www.pascualparada.com/>

Pernnet, J. Á. (s.f.). *Existe una relación entre los conceptos de administración, gerencia, liderazgo, dirección y gestión*. Recuperado de https://comunidad.udistrital.edu.co/jpernett/files/2011/09/Relaci%C3%B3n-entre-Conceptos_-JPernett.pdf

Quintero, J., & Sánchez, J. (septiembre-diciembre de 2006). La cadena de valor: una herramienta del pensamiento estratégico. *Telos*, 8 (3), 377-389. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/pdf/993/99318788001.pdf>

Sanabria R., M. (julio-diciembre de 2007). De los conceptos de administración, gobierno, gerencia, gestión y management: algunos elementos de corte epistemológico y aportes para una mayor comprensión. *Revista Universidad y Empresa*, 6 (13) 155-194. Recuperado de

<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/viewFile/1040/939>

Universidad Cooperativa de Colombia. (2011). *Acuerdo superior 045: Acciones tendientes a evitar el plagio y el derecho de autor*. Medellín: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de

https://www.ucc.edu.co/asuntos-legales/AcuerdosSuperiores2011/Acuerdo_045_de_2011.pdf

Universidad Cooperativa de Colombia. (2012). *Acuerdo 097 de 2012: Reglamento de propiedad intelectual*. Medellín: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de

https://www.ucc.edu.co/asuntos-legales/AcuerdosSuperiores2012/Acuerdo_097_de_2012.pdf

Universidad Cooperativa de Colombia. (2012). *Acuerdo 117 de 2012: Condiciones de retención de documentos escritos relacionados con el trabajo de grado*. Medellín: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <https://www.ucc.edu.co/asuntos->

[legales/AcuerdosSuperiores2012/Acuerdo_117_de_2012.pdf](https://www.ucc.edu.co/asuntos-legales/AcuerdosSuperiores2012/Acuerdo_117_de_2012.pdf)

Universidad Cooperativa de Colombia. (2013). *Plan Estratégico Nacional: Navegando juntos 2013-2022*. Bogotá, Colombia: Teoría del Color.

Universidad Cooperativa de Colombia. (2014). *Acuerdo superior 205 de 2014: Reglamento Nacional de Sistema de Información Bibliográfico*. Medellín: Universidad Cooperativa. Obtenido de

https://www.ucc.edu.co/asuntos-legales/AcuerdosSuperiores2014/Acuerdo_205_de_2014.pdf

Universidad Cooperativa de Colombia. (2014). *Acuerdo superior 171 de 2014: Políticas de tratamiento de información y protección de datos personales*. Medellín: Universidad Cooperativa de

Colombia. Obtenido de <https://www.ucc.edu.co/asuntos->

legales/AcuerdosSuperiores2014/Acuerdo_171_de_2014.pdf

Van Laethem, N., Lebon, Y., & Durand-Mégret, B. (2014). *La caja de herramientas...mercadotecnia*.

México: Patria. Recuperado el 4 de septiembre de 2018, de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/ucooperativasp/reader.action?docID=3227238&query=la+caja+de+herramientas>

Zethaml, V., Bitner, M. & D Grem, D. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.

Zúñiga Rivera, C. C. (2017). *Modelo para la evaluación de la calidad de los servicios de acuerdo a las percepciones de los usuarios en las bibliotecas universitarias*. Bogotá: Universidad de la Salle.

Recuperado de

http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/21711/33062252_2017.pdf?sequence=1

9 Desarrollo de la investigación

9.1 Resultados

Ficha técnica

Encuesta de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Gonzalo Buenahora de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja

Universo: Comunidad académica (Estudiantes de pregrado y posgrado, docentes, administrativos, investigadores, egresados)

Población 1.348

Tamaño de la muestra 321 presenciales y en línea.

Fecha de aplicación: 13 al 24 de mayo

Nivel de confianza 95%; 0,5% de error.

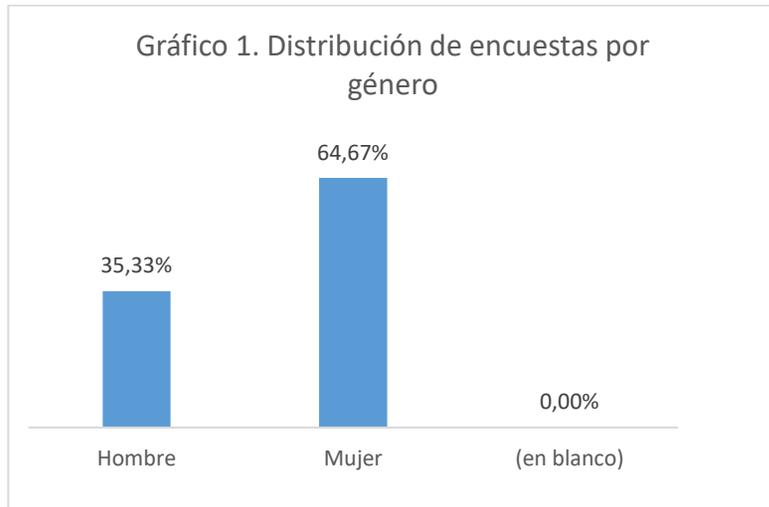
Caracterización de la población encuestada

Gráfico 1 Distribución de encuesta por género

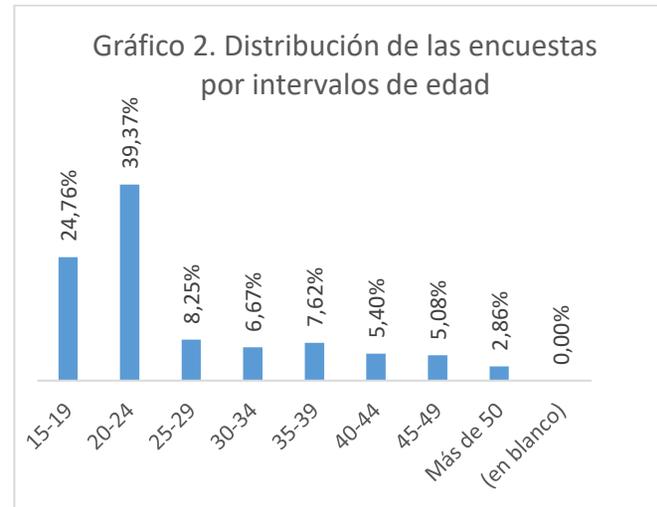


Gráfico 2 Distribución de encuesta por intervalos de edad

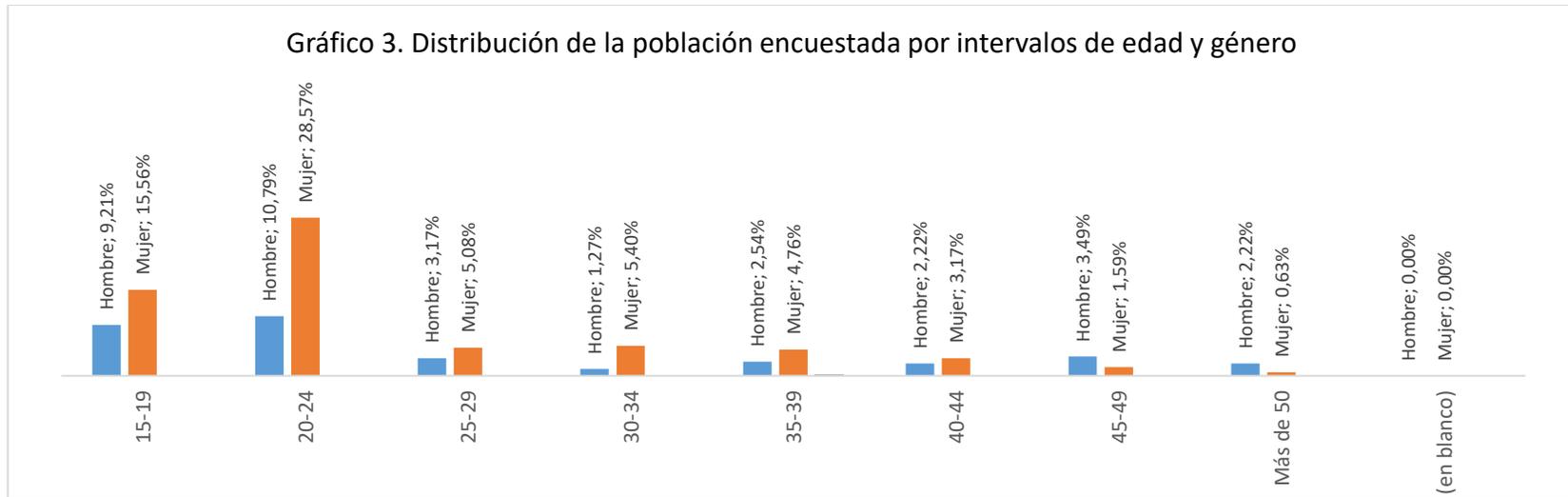


Gráfico 3 Distribución de población encuestada por intervalos de edad y género

En el gráfico 1, se puede observar que la mayoría de la población encuestada, es decir, de los 321 encuestados, el 64,67% son mujeres y el 35,33% son hombres.

Se puede decir que la población femenina de la UCC Barrancabermeja es el doble de la población masculina. También se puede deducir que existe preferencia por la UCC en la población estudiantil femenina de Barrancabermeja, en programas de pregrado y postgrado tal como se puede apreciar en el gráfico 5.

Se puede observar también en el gráfico 2, que la mayoría de la población encuestada en la UCC se encuentra en el rango de edad de 15 a 24 años ($24,76\% + 39,37\% = 64,13\%$) El resto de la población de la UCC es mayor de 25 años.

En ese sentido, en el gráfico 3, se observa que, en la población de la UCC, la mujer supera a los hombres también por intervalos de

edad. Se observa que, en el rango de 15 a 44 años, la mujer supera a los hombres en número. Esto cambia a partir de los 45 años.

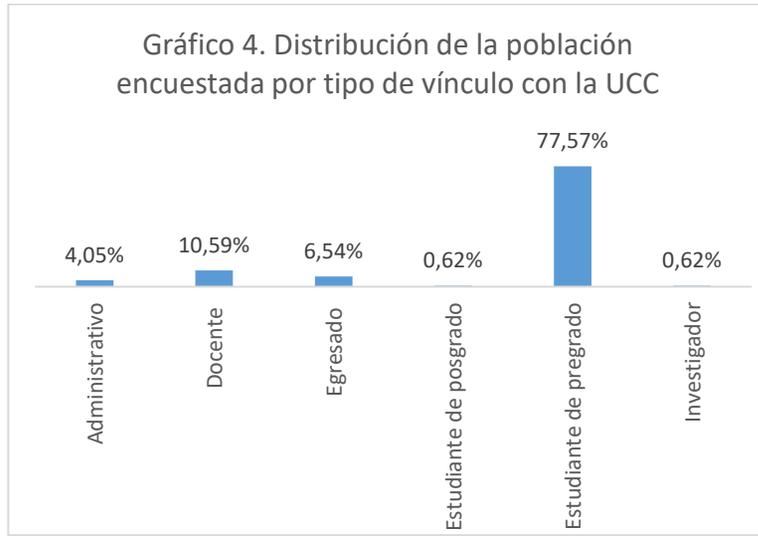


Gráfico 4 Distribución de la población encuestada por tipo de vínculo con la UCC

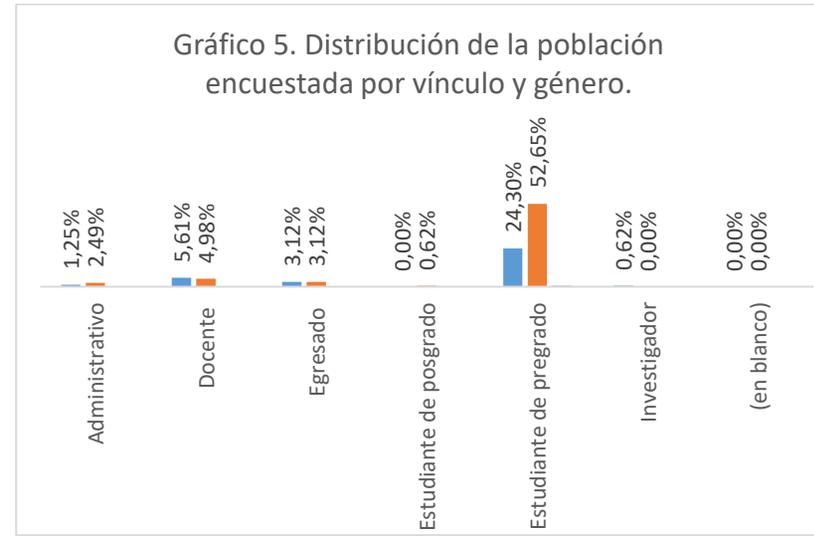


Gráfico 5 Distribución de la población encuestada por vínculo y género

En el gráfico número 4 se observa que el tipo de vínculo más representativo de la Universidad con el 77,57% son los estudiantes de pregrado y luego los docentes con el 10,59%.

El mayor porcentaje de hombres y mujeres, como se muestra en el gráfico número 5, se encuentra en los estudiantes de pregrado donde las mujeres predominan con el 52,65% y los hombres son el 24,30%. Por otro lado, en los docentes el mayor porcentaje corresponde a los hombres con el 5,61%. Los egresados por su parte comparten igual porcentaje entre hombres y mujeres 3,12%.

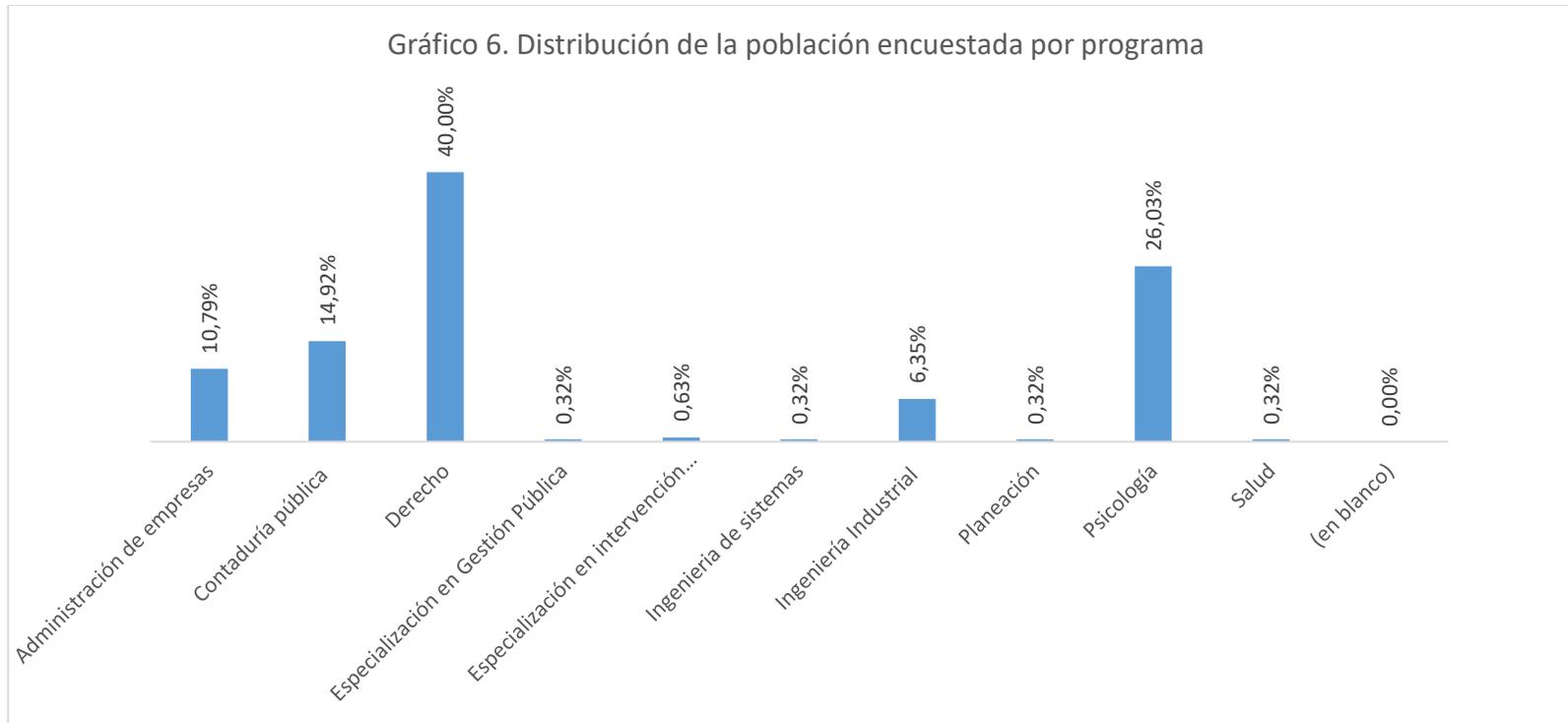


Gráfico 6 Distribución de la población encuestada por programa

Como se aprecia en el gráfico número 6, el programa con mayor población es derecho al que le corresponde el 40,00% y psicología 26,03%. Planeación, salud, ingeniería de sistemas y especialización en gestión pública, aunque fueron marcados como programas por los encuestados, no se imparten actualmente en la Universidad.

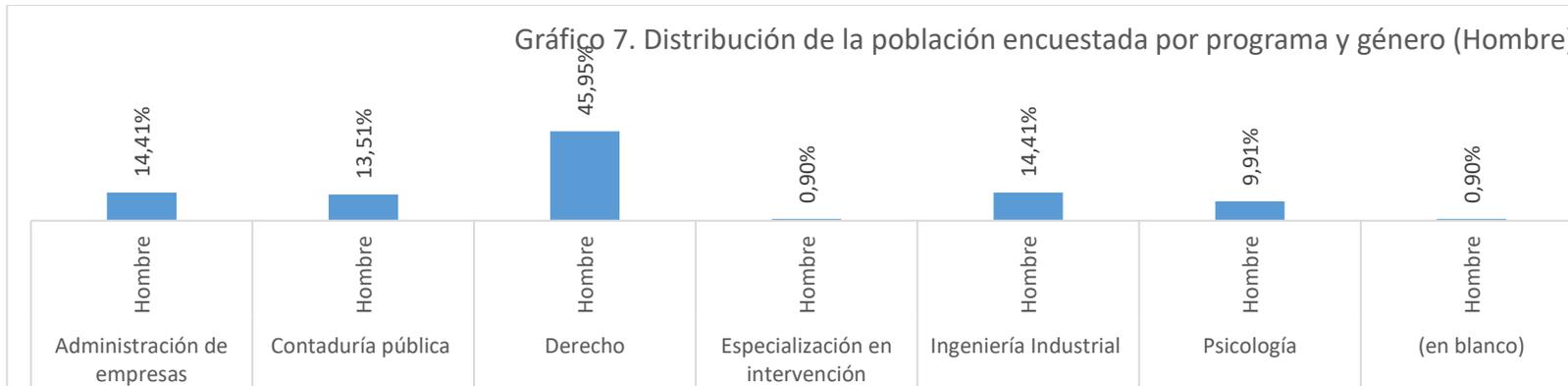


Gráfico 7 Distribución de la población encuestada por programa y género (hombre)

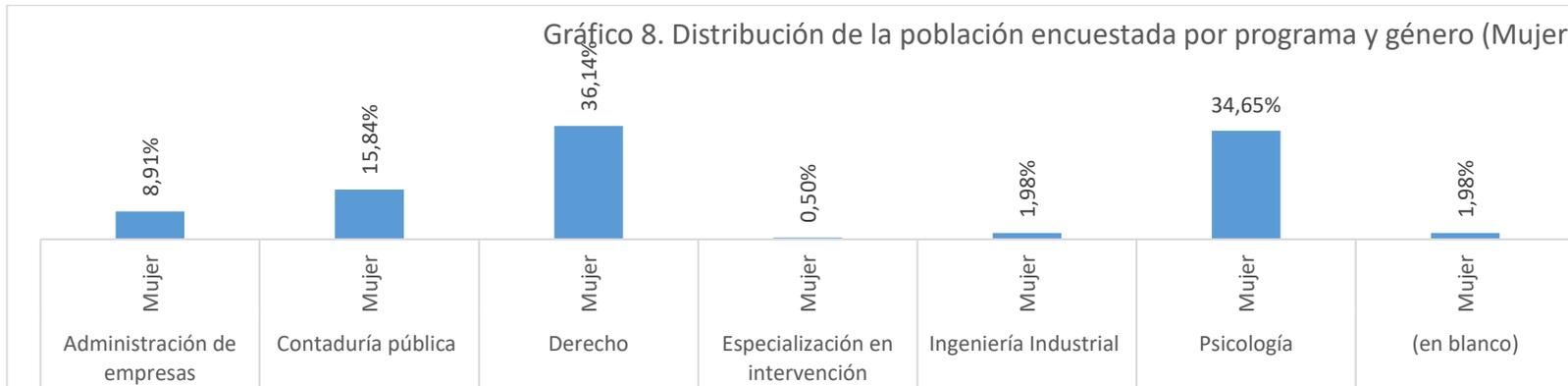


Gráfico 8 Distribución de la población encuestada por programa y género (Mujer)

En el gráfico 7 se muestra que el mayor porcentaje de hombres se encuentra en el programa de derecho 45,95%, seguido de administración de empresas e ingeniería industrial con igual porcentaje, 14,41%, contaduría con el 13,51%, en último lugar está Psicología.

En cuanto a las mujeres, en el gráfico 8 se observa que el mayor porcentaje de ellas también corresponde al programa de derecho

con el 36,14%, le sigue psicología con el 34,65%, contaduría con el 15,84%, y Administración con el 8,91%.

De acuerdo a las gráficas 7 y 8, existen diferencias en número de hombres y mujeres en los programas, ejemplo, en el programa de derecho hay mayor número de hombres que mujeres y el mayor número de mujeres lo tiene el programa de psicología. La anterior diferencia puede estar basada en las preferencias que tienen los géneros hacia ciertos programas que ofrece la Universidad.



Gráfico 9 Servicios más utilizados

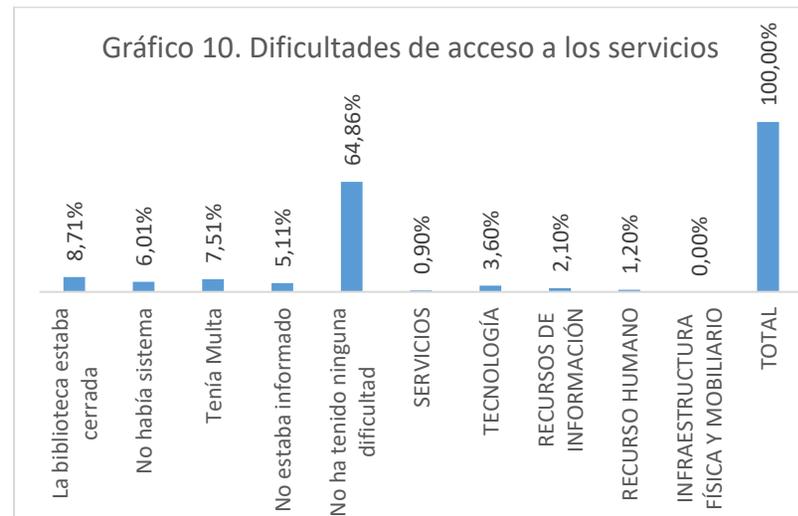


Gráfico 10 Dificultades de acceso a los servicios

Según el gráfico 9, los servicios más utilizados son “Acceso a Internet” 24,10%; “Consulta en sala” 23,67%; y “Acceso a bases de datos 14,33%; y los servicios menos utilizados son “Hemeroteca” con el 1,06%; “Fun Facebook” 1,38% y “Formación de usuarios” con el 2,55%.

Frente a la opción “Ninguno” (no utiliza ningún servicio) el porcentaje es muy bajo 0,92%, lo que indica que todos los servicios de biblioteca son utilizados por la comunidad educativa tal como se observa en el gráfico 10.

En el gráfico 10, el 64,86% de los encuestados no tienen dificultades a la hora de hacer uso de los servicios de biblioteca; sin embargo, los que sí han las han tenido mencionan las siguientes: “encontrar la biblioteca cerrada” 8,71%; tener multa 7,51% y no haber sistema el 6,01%.

Para la opción “otra dificultad” se dividieron las respuestas en 5 factores, (Servicios, Tecnología, Recursos de Información, Recurso Humano, Infraestructura física y mobiliario).

Las mayores dificultades se presentan en el factor tecnológico con el 3,60% donde en términos generales las principales dificultades para acceder a los servicios son la falta de software en los equipos de cómputo que les faciliten el desarrollo de sus actividades. En cuanto al factor “Recursos de información 2,10%, las principales dificultades se centran en la falta de material bibliográfico actualizado y la no disponibilidad de los mismos al momento de necesitarlos.

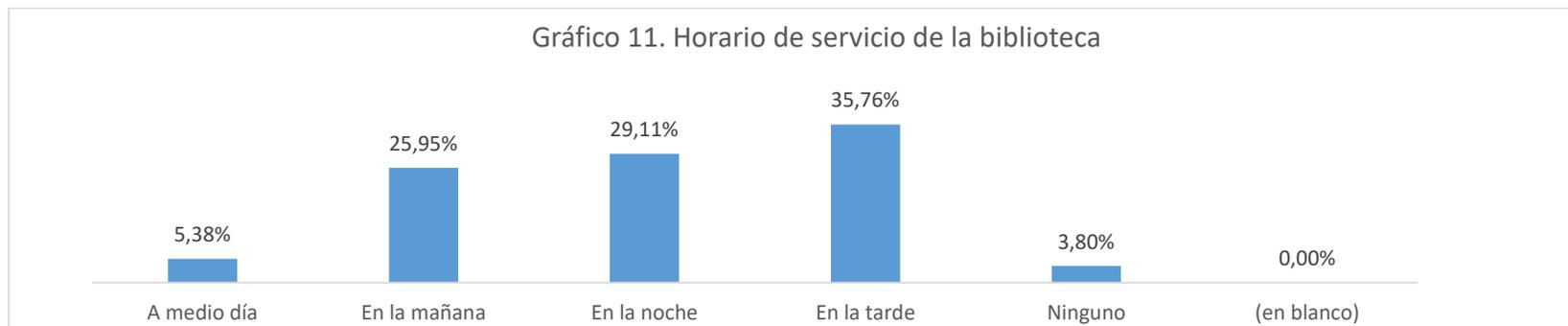


Gráfico 11 Horario de servicio de la biblioteca

En el gráfico 11, de los 321 encuestados, al 35,76% se le hace más fácil usar los servicios de la biblioteca en la tarde y al 29,11% en la noche. Solo al 3,80% no se le hace fácil en ningún horario. Se deduce que el horario de biblioteca (7 am a 9:30 pm) se ajusta al

tiempo de los usuarios; sin embargo, se pueden tomar acciones para aquellos que no les sirve ningún horario.

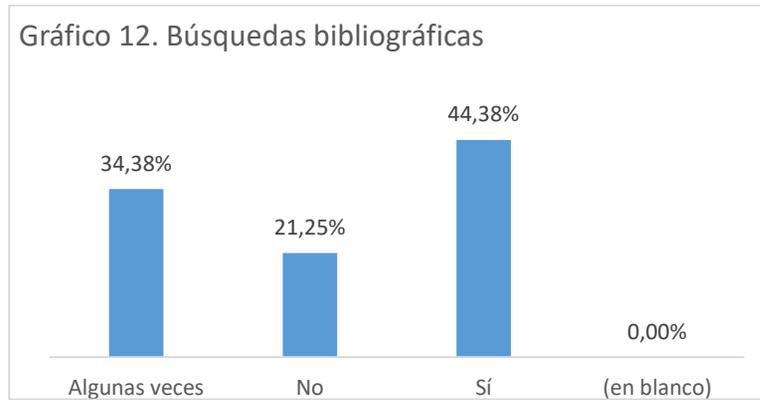


Gráfico 12 Búsquedas bibliográficas

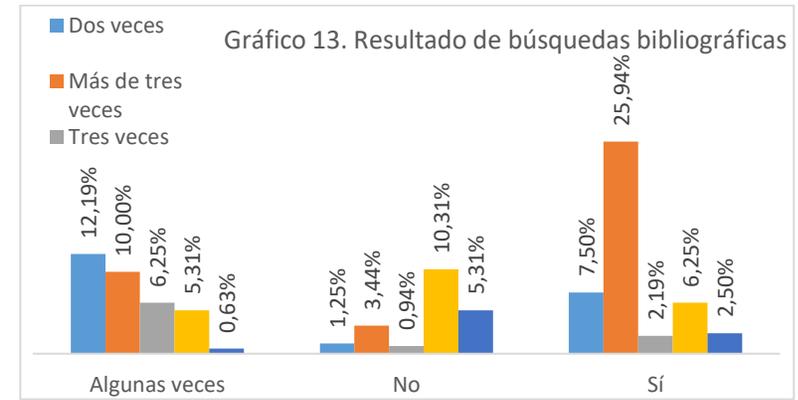


Gráfico 13 Resultados de búsquedas bibliográficas

En el gráfico 12 y 13 sobre búsquedas bibliográficas, el 44,38% corresponde a los que sí ha encontrado lo que busca. El 34,38% algunas veces y el 21,25% corresponden a los que no lo han encontrado. Al detallar el resultado de quienes sí usan el servicio de biblioteca se observa que:

- De los que han buscado bibliografía y si la han encontrado dos veces: 7,5%.
- De los que han buscado bibliografía y si la han encontrado más tres veces: 25,94%.
- De los que han buscado bibliografía y si la han encontrado tres veces: 2,19%.
- De los que han buscado bibliografía y si la han encontrado una vez: 6,25%.

Con base en lo anterior se deduce que hay uso y necesidad de los servicios de la biblioteca en un 78,76% (Sí usan el servicio: 44,38% + Lo usan algunas veces: 34,38%). Sin embargo, al detallar a quienes sí usan el servicio (44,38%), se encuentra que el 18,44%

(44,38%-25,94%) muestran deficiencias en la búsqueda bibliográfica, en consecuencia, se puede decir, que el servicio de la biblioteca es deficiente en el 74,06% porque no la usan (21,25%), la usan algunas veces (34,38%), y cuando la usan, encuentran lo que buscan en menos de tres veces (18,44%).

A continuación, se analiza el caso de las bases de datos.

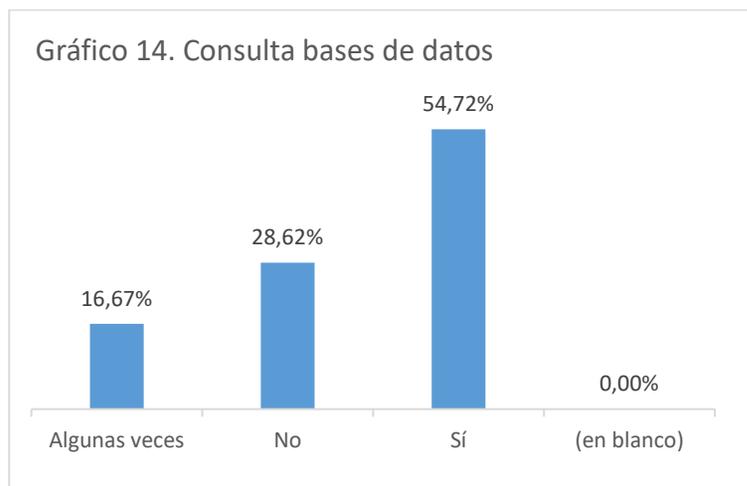


Gráfico 14 Consulta de bases de datos

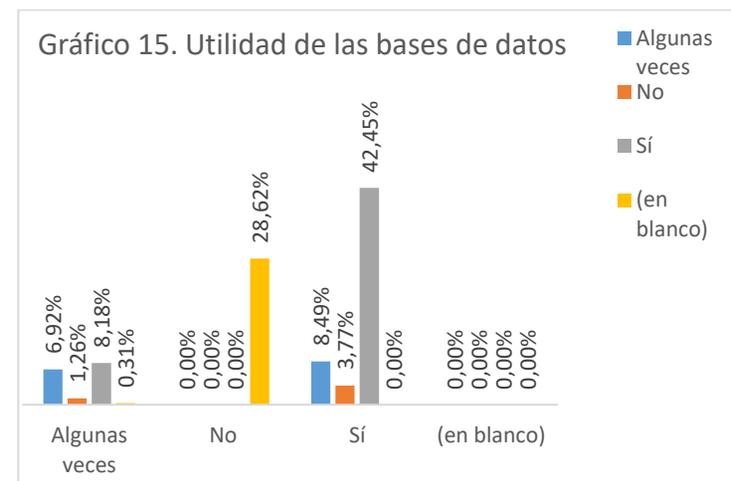


Gráfico 15 Utilidad de bases de datos

En el caso de las bases de datos, se observa que el 54,72% utilizan este servicio, y de ese dato, el 42,45% le ven utilidad. También se puede observar que quienes lo han consultado (54,72%), y quienes lo han consultado algunas veces (16,67%) representan un porcentaje significativo (71,39%) de los encuestados que han utilizado el servicio de la biblioteca. Este dato es similar a la necesidad de los servicios de la biblioteca (78,76%). Por lo tanto, quienes no lo han utilizado (28,62%), y quienes lo han usado algunas veces (16,67%) (Ver gráfico 14) equivalente al 45,29% es bastante alto.

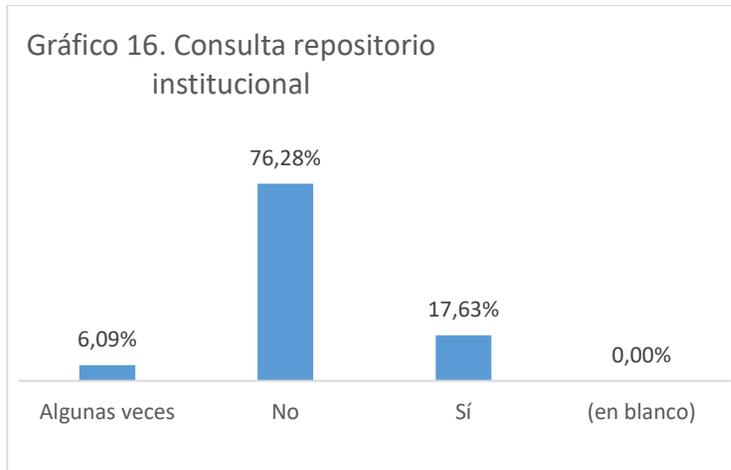


Gráfico 16 Consulta repositorio institucional

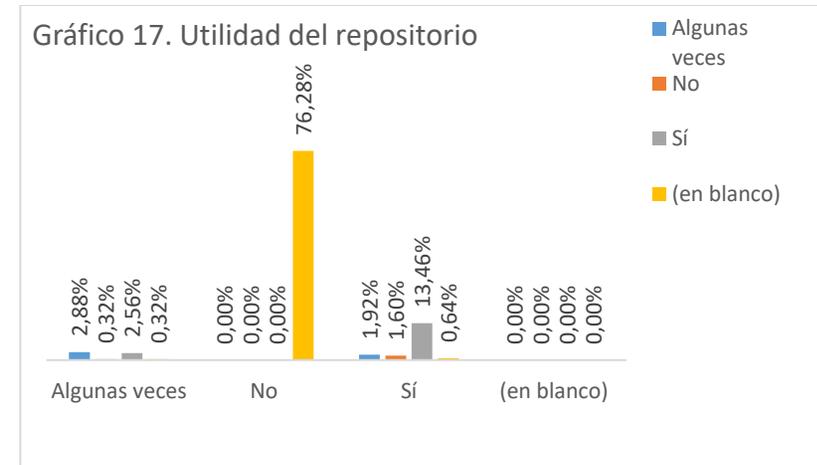


Gráfico 17 Utilidad del repositorio

En los gráficos 16 y 17, se pueden observar los niveles de deficiencia en la prestación de los servicios de la biblioteca donde el 76,28% de los encuestados no utilizan el repositorio institucional, mientras que del 17,63% que sí lo utilizan, el 13,46% (Ver gráfico 17) le ven utilidad se puede decir, que el 86,54% (100% - 13,46%) no le ven utilidad significativa o desconocen cómo usar el repositorio.

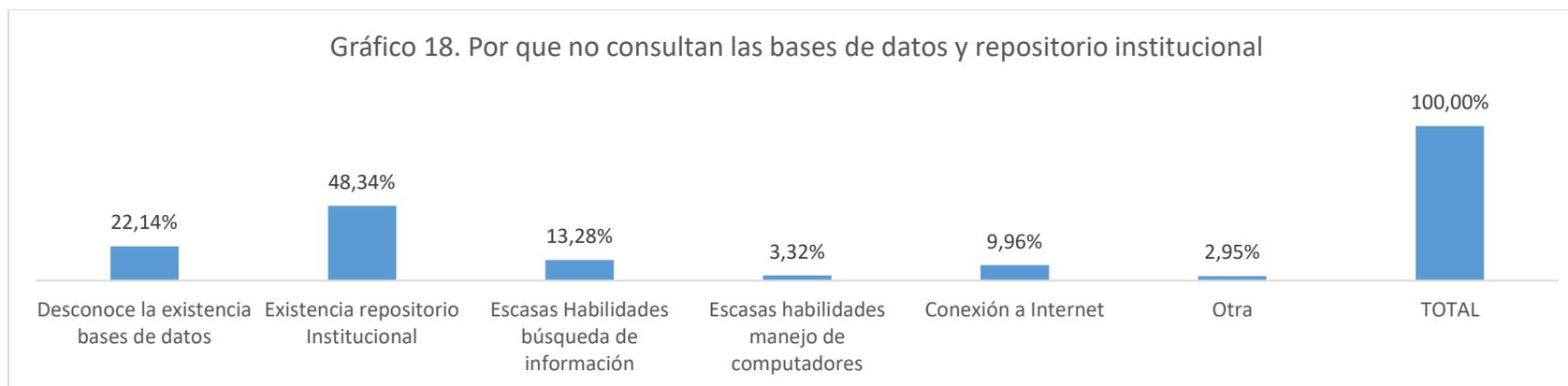


Gráfico 18 Por que no consultan las bases de datos y repositorio institucional

Sobre porque no han consultado las bases de datos y el repositorio institucional, el grafico 18 nos muestra que el 48,34% manifiesta desconocer la existencia del repositorio institucional y el 22,14% desconoce la existencia de las bases de datos. Un porcentaje importante 13,28% manifiesta tener escasas habilidades en búsqueda de información. En cuanto a la opción “otras dificultades” que representa el 2,95%, la principal razón de no usar las bases de datos y el repositorio institucional es no tener necesidad de hacerlo.

Las bases de datos académicas como recursos de información en línea son más consultadas que el repositorio institucional. El repositorio institucional es un recurso de información que también es de utilidad para las actividades de la comunidad educativa, pero es relativamente nuevo y apenas se está dando a conocer; sin embargo, es importante realizar mayor difusión para su reconocimiento y utilización. Igualmente, se debe continuar fortaleciendo el uso de las bases de datos.

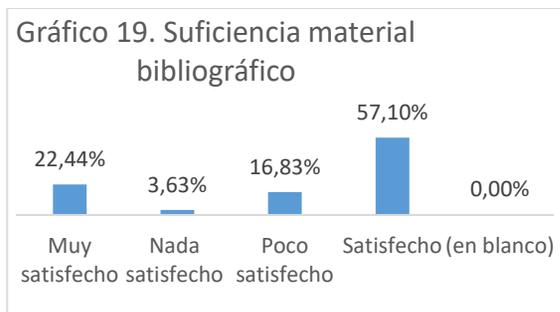


Gráfico 19 Suficiencia material bibliográfico

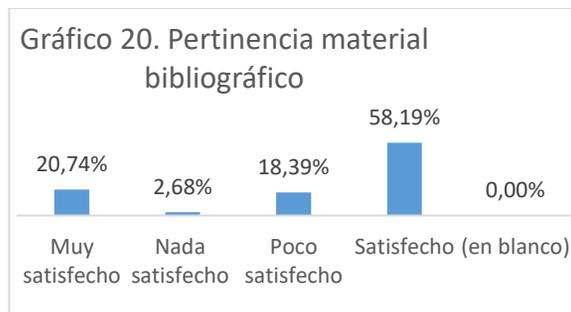


Gráfico 20 Pertinencia del material bibliográfico

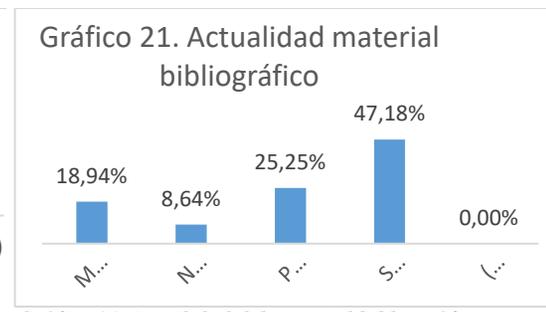


Gráfico 21 Actualidad del material bibliográfico

El 57,10% como se muestra en el gráfico 19, está satisfecho con la suficiencia del material bibliográfico. En el gráfico 20, el 58,19% está satisfecho con la pertinencia del material bibliográfico y en el gráfico 21, el 47,18% se encuentra satisfecho la actualidad del material bibliográfico.

De las tres características del material bibliográfico (suficiencia, pertinencia y actualidad), es con la actualidad que se encuentran poco satisfechos el 25,25% y nada satisfechos el 8,64%. Por lo anterior, es recomendable tomar acciones que aumente la satisfacción frente “actualidad del material bibliográfico” y continuar fortaleciendo la otras dos (suficiencia y pertinencia).

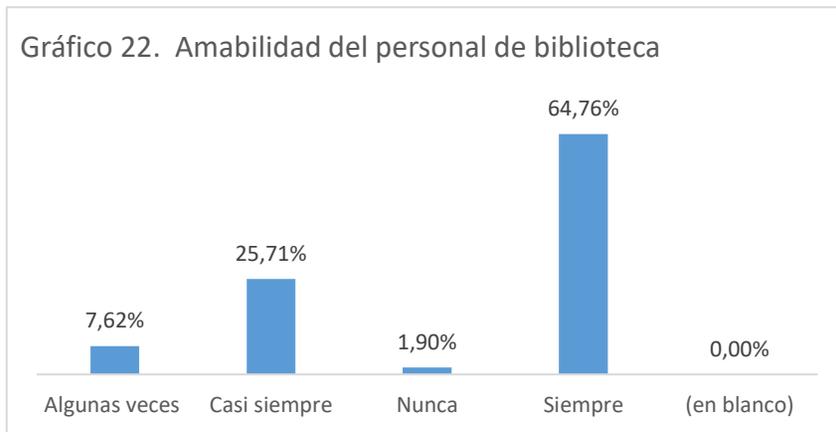


Gráfico 22 Amabilidad del personal de biblioteca

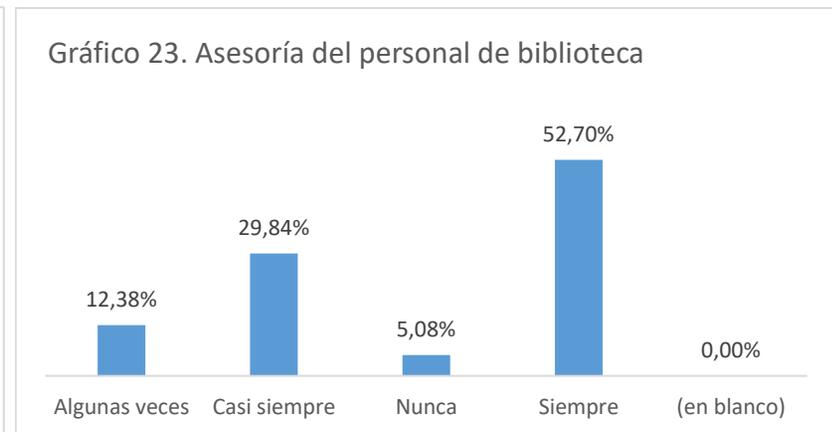


Gráfico 23 Asesoría del personal de biblioteca

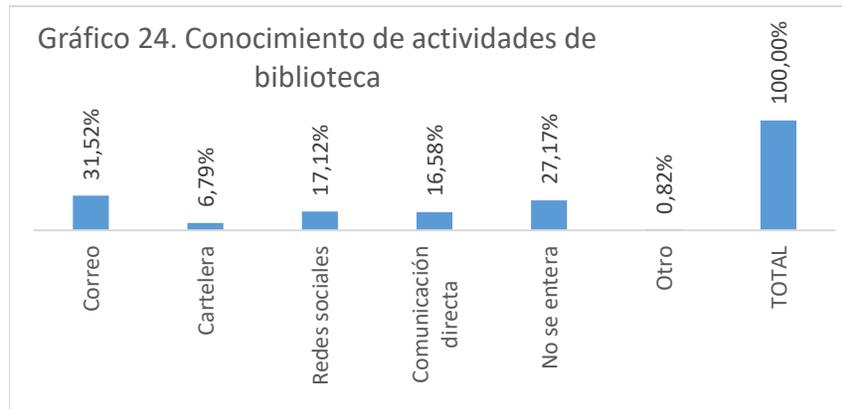


Gráfico 24 Conocimiento de actividades de biblioteca

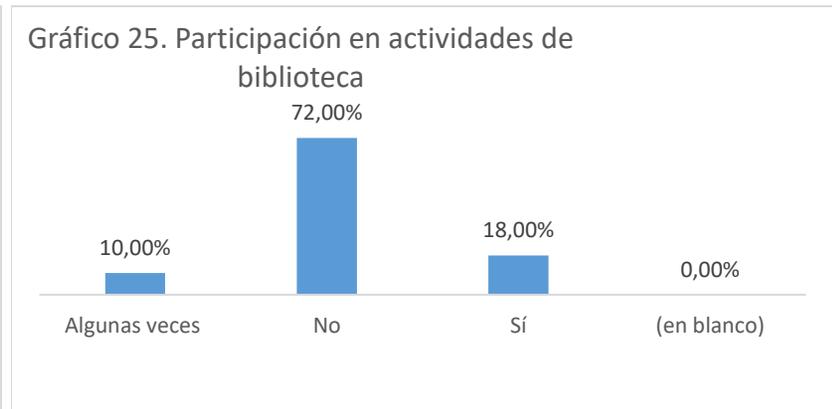


Gráfico 25 Participación en actividades de biblioteca

De acuerdo al gráfico 22, el 64,76% de los encuestados consideran que el personal de la biblioteca es amable y les presta un buen servicio; también, en el gráfico 23, el 52,70% consideran que el personal, siempre los asesora adecuadamente, por lo tanto, existe un

47,3% que consideran que deben mejorar en algún aspecto.

La comunidad educativa se siente bien atendida y asesorada por el personal de biblioteca, se deben continuar fortaleciendo las competencias del personal para la prestación de un servicio más satisfactorio.

Como se observa en el gráfico 24, el 31,52% de los encuestados se entera de las actividades de biblioteca a través del correo y el 17,12% lo hace a través de redes sociales. El 27,17 manifiesta no enterarse de las actividades de biblioteca. Respecto a la opción “otros” (otros medios por los que se enteran), los encuestados afirman enterarse de las actividades a través de otras personas como compañeros o docentes de la Universidad.

Sobre la participación en las actividades de biblioteca, el 72,00% no ha participado de las actividades de biblioteca tal como se observa en el gráfico 25. Es importante tomar las acciones necesarias que busquen lograr mayor participación de la comunidad educativa en las actividades que realiza la biblioteca.

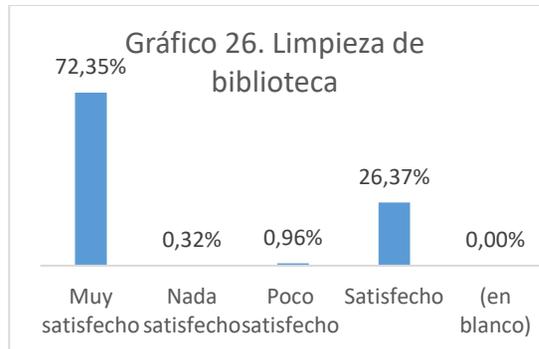


Gráfico 26 Limpieza de biblioteca

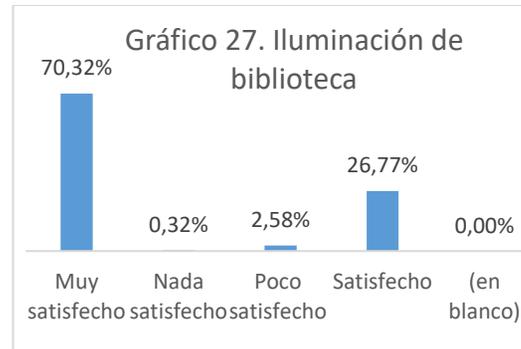


Gráfico 27 Iluminación de biblioteca

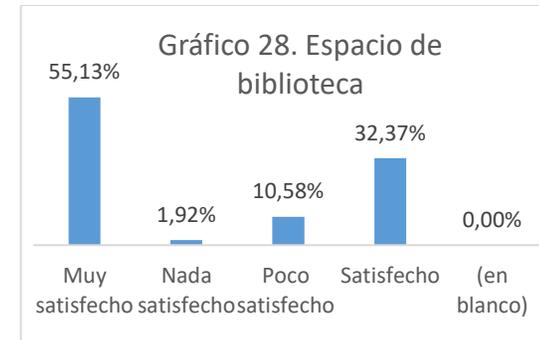


Gráfico 28 Espacio de biblioteca

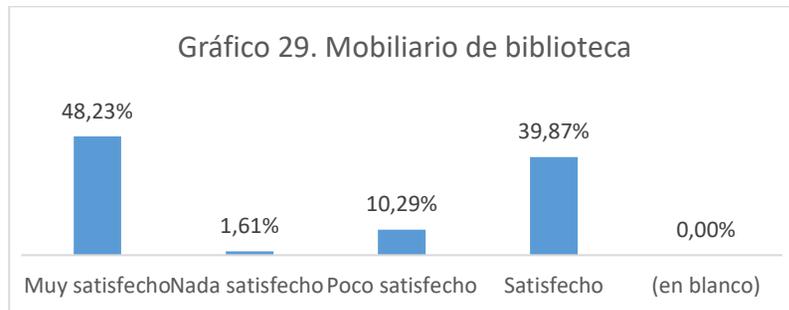


Gráfico 29 Mobiliario de biblioteca

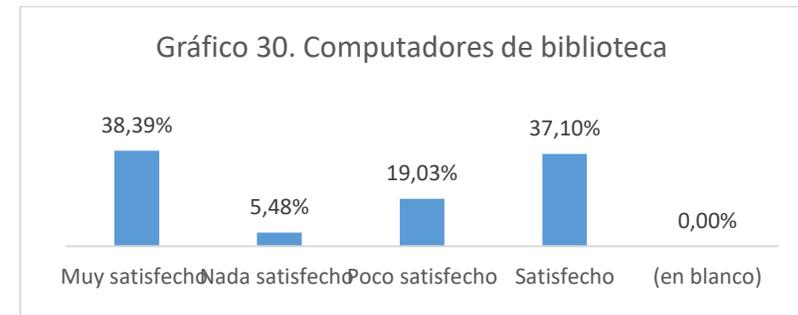
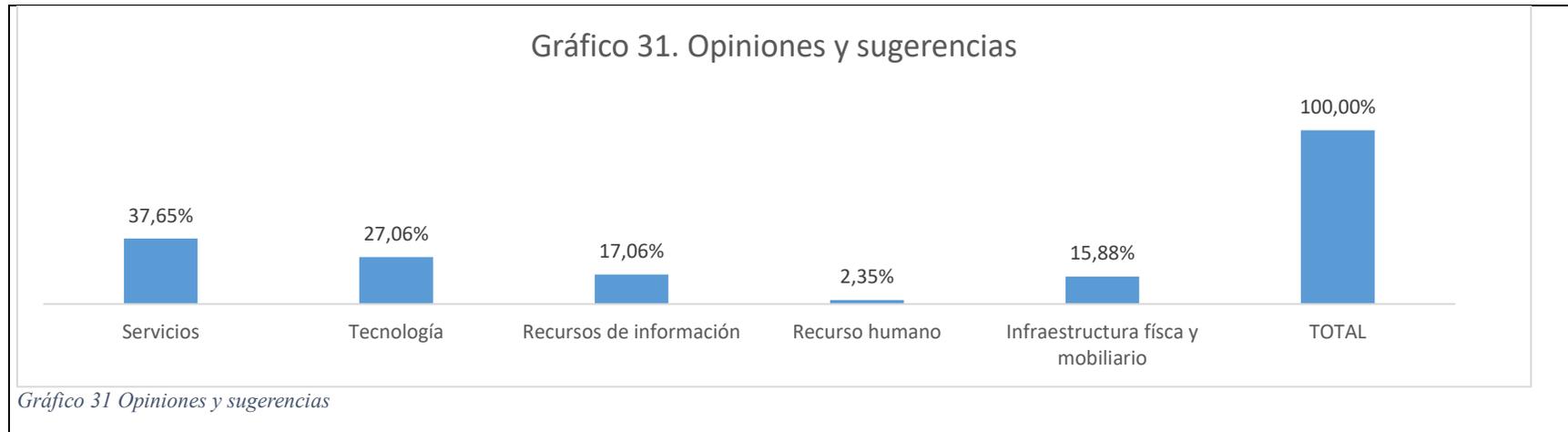


Gráfico 30 Computadores de biblioteca

Como se observa en el gráfico 26, el 72,35% está muy satisfecho con la limpieza; El 70,32% está muy satisfecho con la iluminación; el 55,13% esta muy satisfecho con el espacio de biblioteca; el 48,23% está muy satisfecho con el mobiliario y el 38,39% está muy satisfecho con los computadores.

De los 5 criterios (limpieza, iluminación, espacio, mobiliario y computadores) la comunidad afirma sentirse muy satisfecha; sin embargo, a la hora de comparar los cinco criterios el mayor porcentaje de “muy poco satisfecho” es en los computadores, por lo tanto, debe prestarse mayor atención con el fin de aumentar la satisfacción frente a ellos.



El gráfico 31 nos muestra las opiniones y sugerencias obtenidas en la encuesta, estas se dividieron en 5 factores (Servicios, Tecnología, Recursos de información, Recursos humanos, Infraestructura física y mobiliario). De aquí se obtuvo que el 37,65% de las opiniones estuvieron dirigidas al factor “servicios” el 27,06% opinó sobre el factor tecnología. El factor con menor porcentaje fue el de “recurso humano” con el 2,35%.

En el gráfico 32 se observa que los estudiantes de pregrado son quienes hacen mayor uso de los servicios de biblioteca, siendo el servicio de Wifi, con mayor porcentaje de uso a comparación de los demás vinculados (90,68% frente al 0,85% de los administrativos; 1,69% de los docentes; 5,08% de los egresados; 0,85% estudiantes de posgrado y 0,85 de los investigadores).

Cabe resaltar que los estudiantes de pregrado son mayoría en la Universidad. Sin embargo, el motivo del bajo uso de este servicio puede deberse a que los demás vinculados tiene otras maneras de acceder Internet o no permanecen mucho tiempo en las instalaciones de la Universidad.

Gráfico 32. Relación Tipo de vínculo/ Uso de servicios

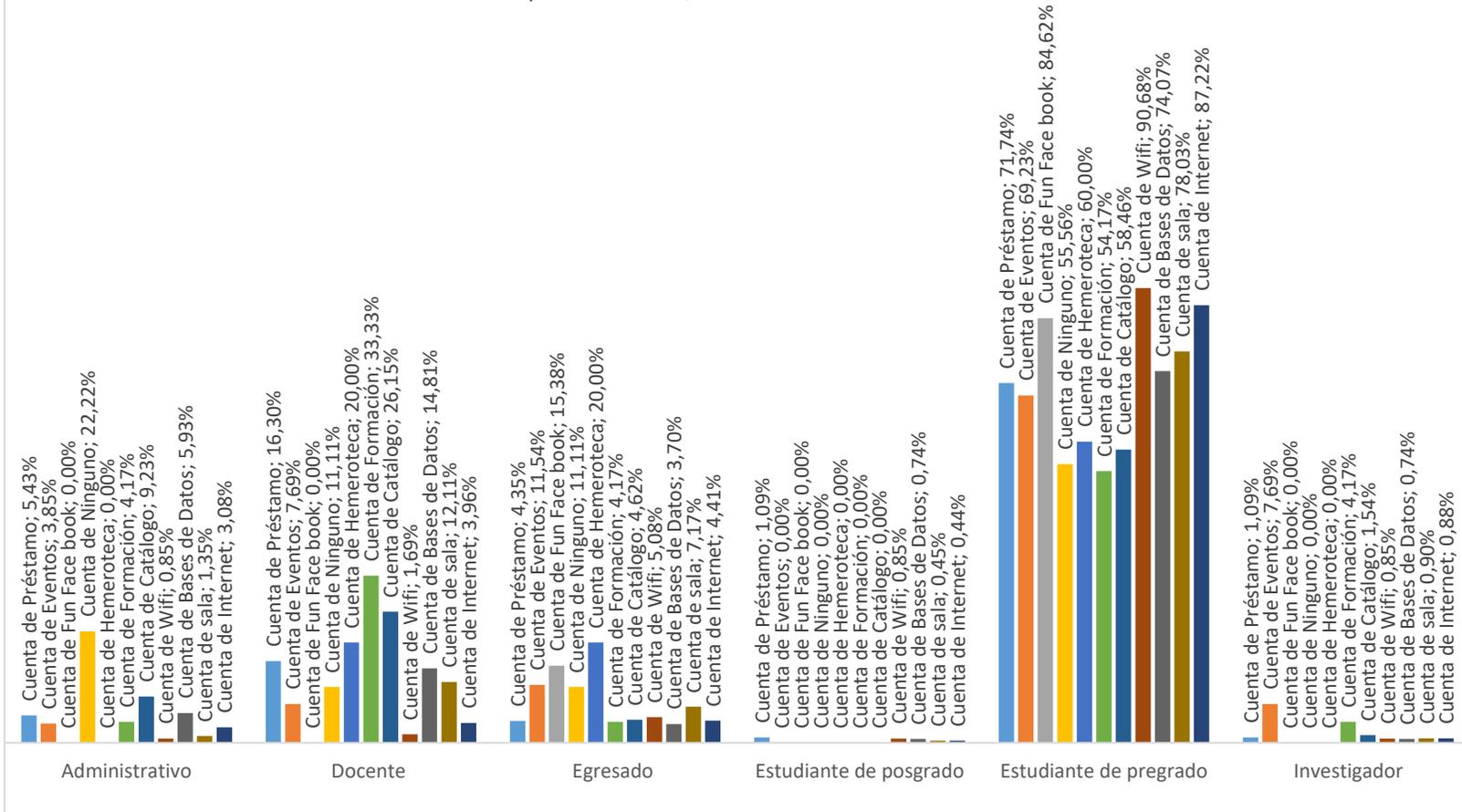


Gráfico 32 Relación tipo de vínculo/ Uso de servicios

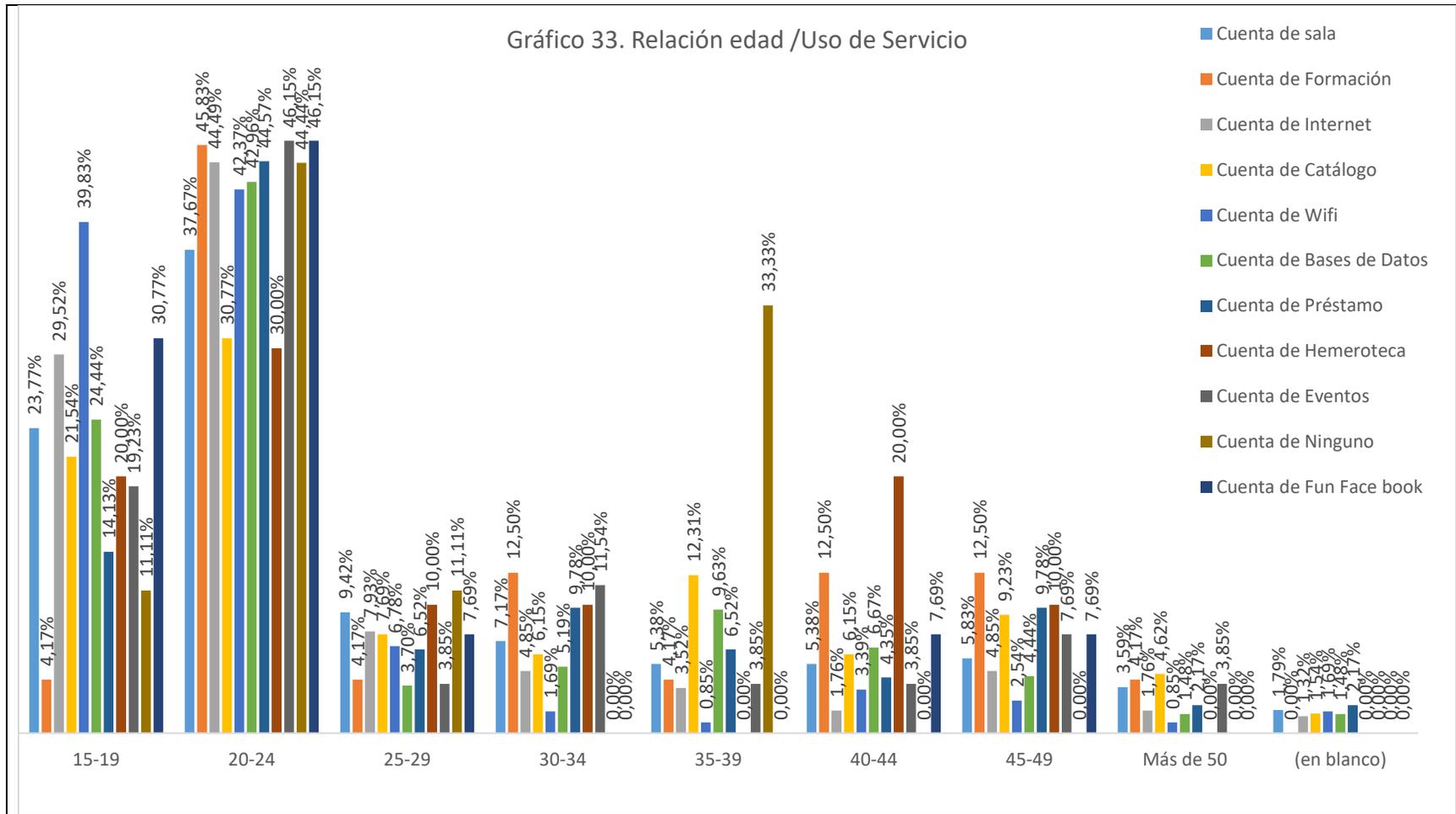
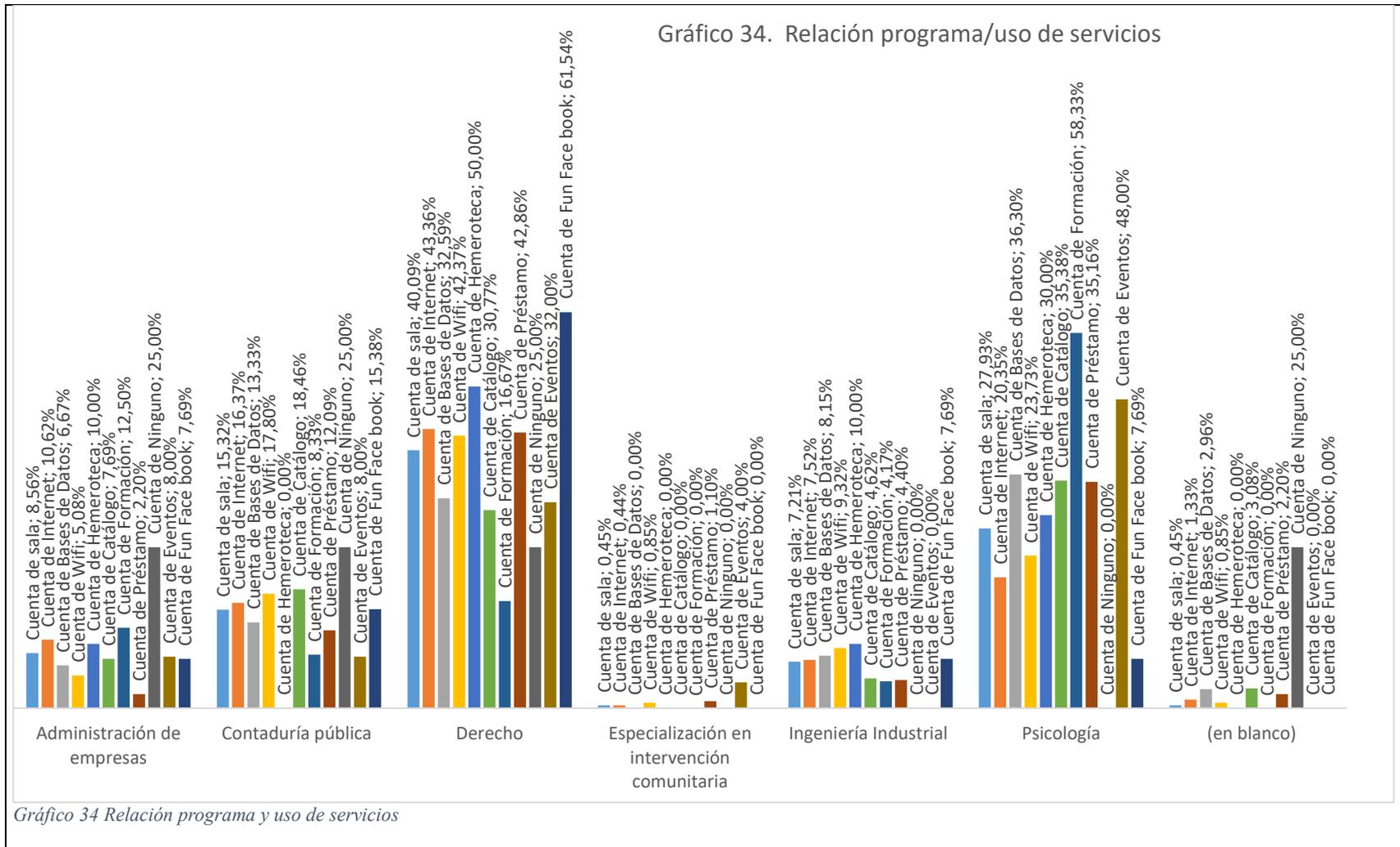


Gráfico 33 Relación edad/Uso de servicios



Por otro lado, los docentes, administrativos y egresados también hacen uso de los servicios de biblioteca. Quienes hacen poco uso de los servicios de biblioteca son los estudiantes de posgrado e investigadores para quienes la biblioteca debe implementar nuevas

estrategias o prestar servicios que se ajusten a las necesidades de acuerdo a su perfil.

Se puede observar también que el servicio “Fun Facebook” no es usado por los administrativos, docentes, estudiantes de posgrado, ni investigadores. El servicio de hemeroteca tampoco es utilizado por los administrativos, estudiantes de posgrado e investigadores. Por lo anterior, es importante identificar entre éstos últimos las necesidades de información para ofrecer recursos de información de acuerdo a su perfil o determinar si con el auge de las publicaciones seriadas en formato digital, este servicio puede ser transformado o eliminado

Respecto al gráfico 33, la población joven (15 a 19, 20 a 24 y 25 a 29) son quienes hacen mayor uso de los servicios de biblioteca. Así mismo, los servicios relacionados con las TIC (Internet, Wifi, Facebook) también son muy utilizados por la población joven. Por otro lado, los rangos de edad de 15 a 19, 25 a 29, 35 a 39 y más de 50 coinciden con un porcentaje de 4,17% en el uso del servicio de formación de usuarios, el cual es un porcentaje muy bajo en comparación con los que están en el rango de edad de 20 a 24 años con el 45,83%.

Tal como se observa en el gráfico 34, Los programas que hacen mayor uso de los servicios de biblioteca, son derecho y Psicología. Sin embargo, a derecho le corresponde el 61,54% en el uso del servicio de Fun Page Facebook frente al 7,69% de psicología. El programa de Ingeniería industrial no participa de los eventos de biblioteca; Contaduría pública no hace uso del servicio de hemeroteca; Administración de empresas con el 2,20% y especialización comunitaria con el 1,10% hacen uso mínimo del servicio de préstamo a domicilio frente a los demás programas (12,09% Contaduría pública; 42,86% derecho; 4,40 ingeniería industrial y 35,16% psicología.

El programa de posgrado Especialización en Intervención Comunitaria, es quien menos hace uso de los servicios de biblioteca, no utiliza servicios como el acceso a bases de datos, hemeroteca, catálogo en línea, formación de usuarios y Fun Facebook. Aunque es un

programa con una representación muy baja de estudiantes en la Universidad se deben crear las estrategias para que éste y otros programas que no se utilizan o utilizan en menor medida los servicios de biblioteca, lo hagan.

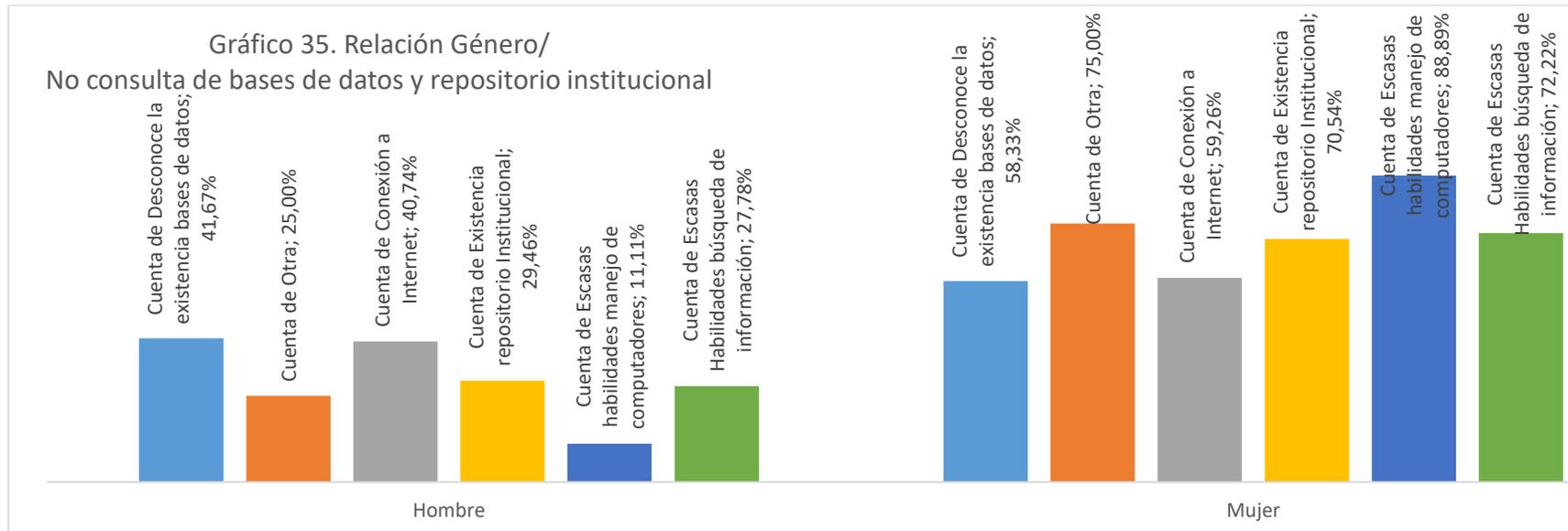


Gráfico 35 Relación género y No consulta de bases de datos y repositorio institucional

Respecto a porque no se consultan las bases de datos y el repositorio institucional, el gráfico 35 nos muestra las diferencias entre hombres y mujeres respecto a los motivos que tienen para no usar las bases de datos y el repositorio institucional. Existe una diferencia muy amplia entre hombres y mujeres en cuanto a las escasas habilidades que se tienen en el manejo de computadores, siendo las mujeres quienes presentan con el 88,89% menores habilidades que los hombres con el 11,11%.

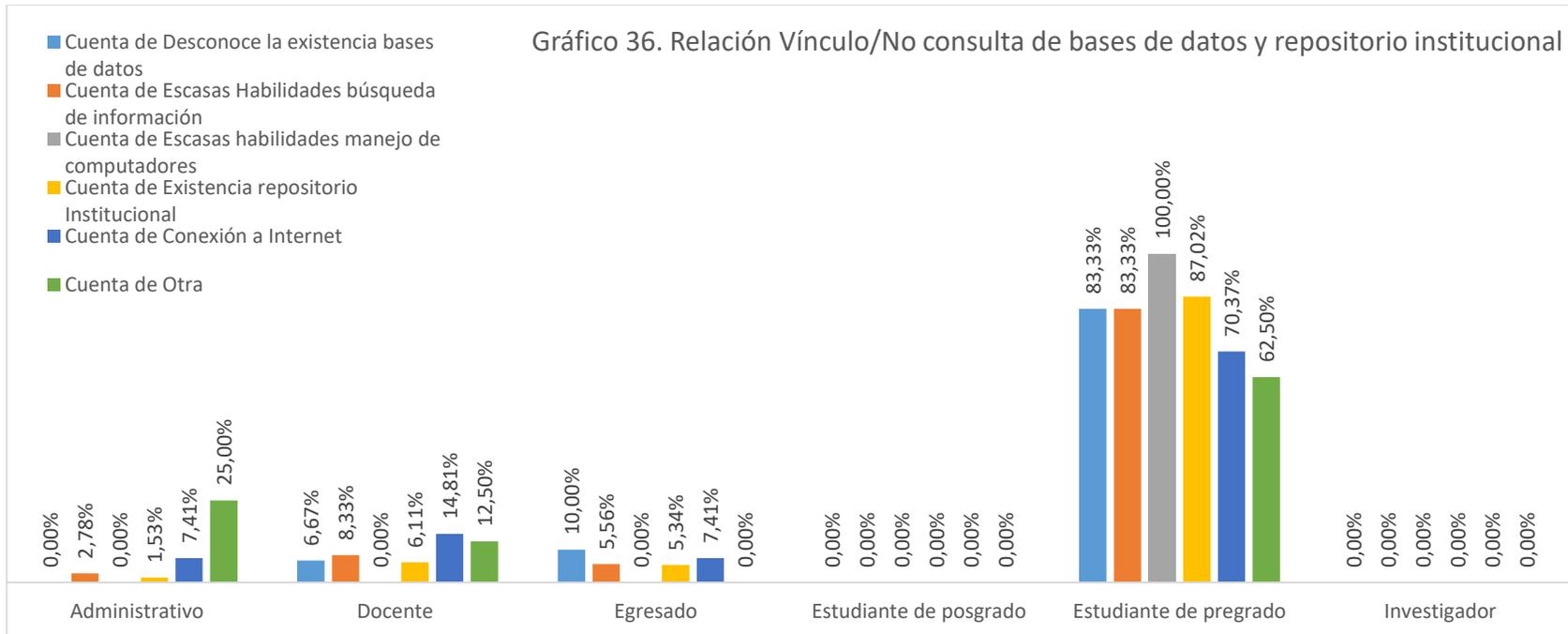


Gráfico 36 Relación vínculo/No consulta de bases de datos y repositorio

Respecto al tipo de vínculo y su relación con la no consulta de las bases de datos y el repositorio institucional, el gráfico 36 nos muestra que los estudiantes de pregrado no consultan las bases de datos y el repositorio institucional por todos los motivos enunciados en la encuesta. Se resalta que son los únicos, el 100%, que expresaron tener escasas habilidades en el manejo de computadores. De acuerdo con lo anterior, es necesario continuar fortaleciendo las habilidades para el acceso y uso de las bases de datos y el repositorio institucional.

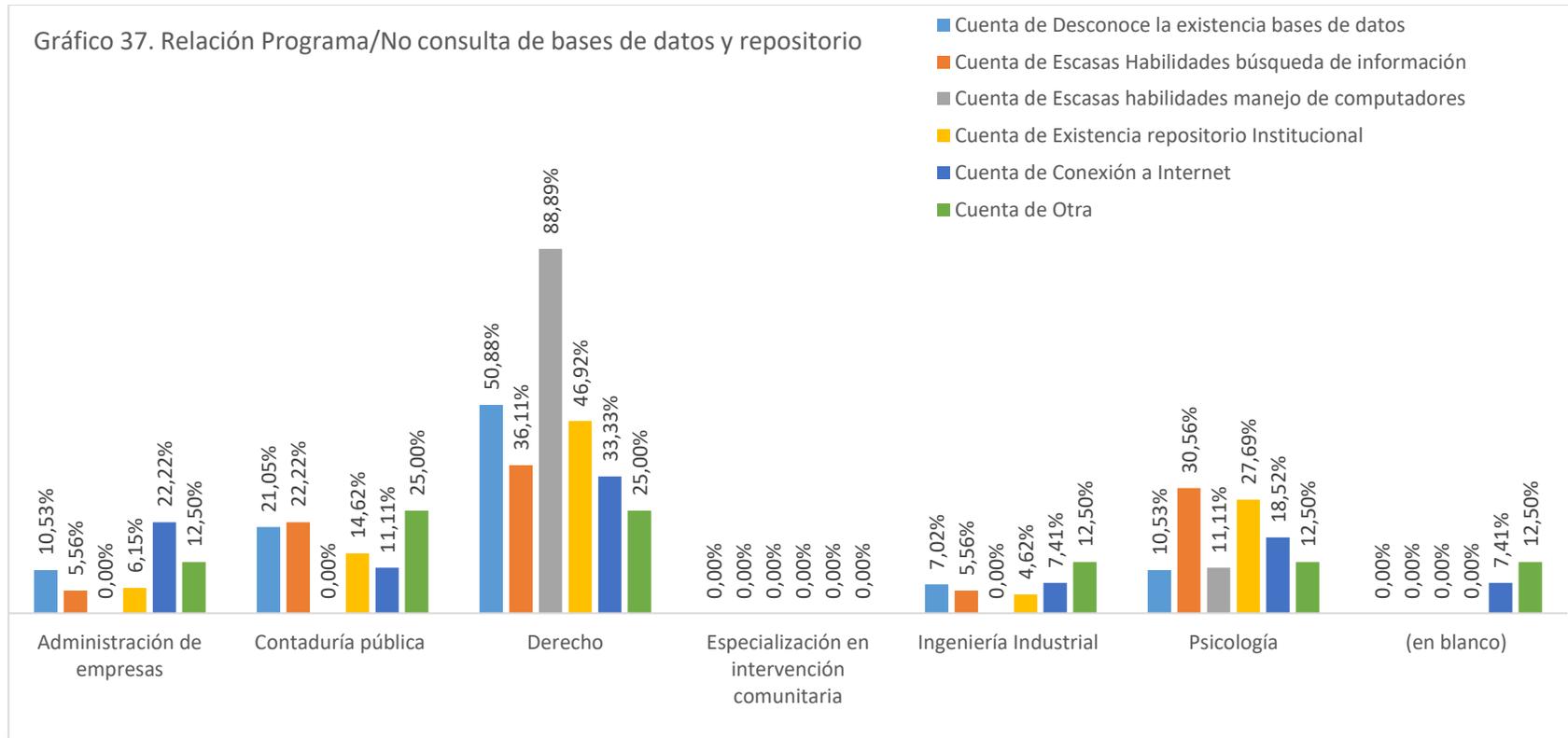


Gráfico 37 Relación programa/ No consulta de bases de datos y repositorio

Respecto a los motivos por los que no se consultan las bases de datos y el repositorio institucional, el gráfico 37 nos muestra que los programas de derecho y psicología, a diferencia de los demás programas, no consultan las bases de datos por todos los motivos expuestos en la encuesta.

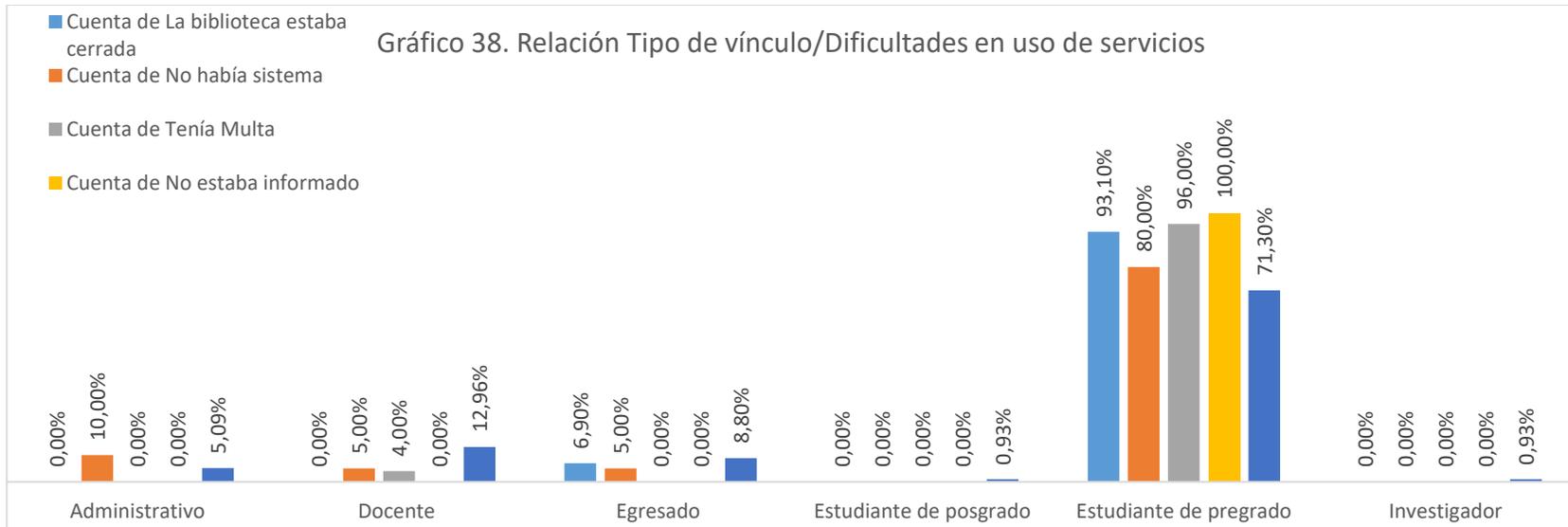


Gráfico 38 Relación tipo de vínculo/Dificultades uso de servicios

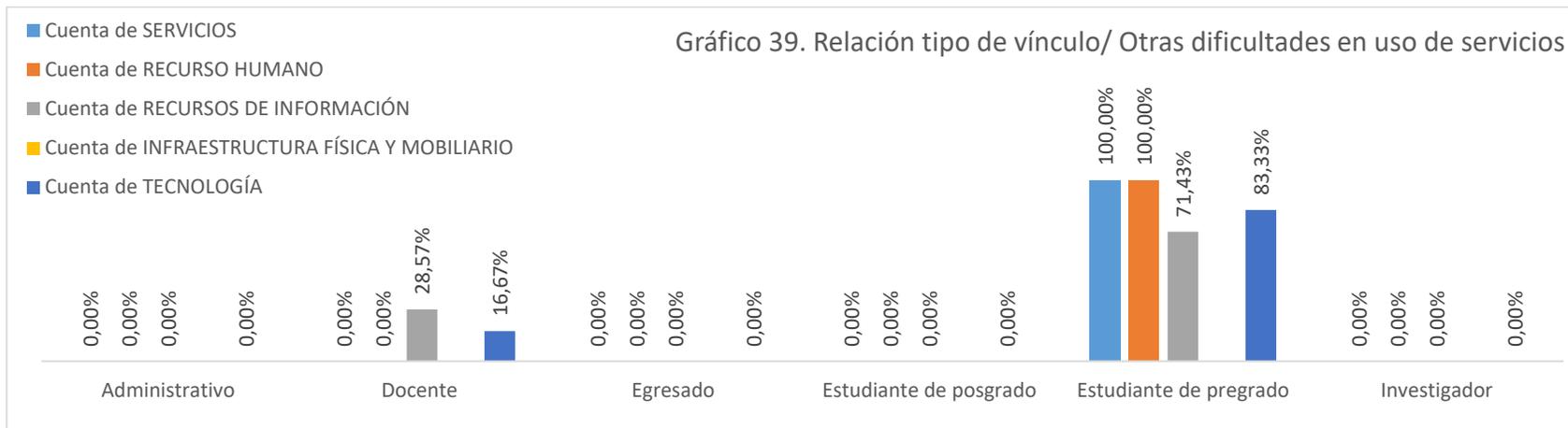


Gráfico 39 Relación tipo de vínculo/ Otras dificultades

Como se observa en el gráfico 38, los estudiantes de pregrado son quienes presentan mayores dificultades a la hora de hacer uso de los servicios de biblioteca. Así mismo, son los únicos que manifiestan como dificultad para acceder a los servicios, el no estar informados. Tanto docentes como estudiantes de pregrado han tenido dificultades en cuanto a multas. Esta situación puede presentarse principalmente por ser quienes mayor uso hacen de los servicios de biblioteca.

La opción de respuesta “otras dificultades” presentada en el gráfico 39, se categorizó en cinco factores (servicios, recurso humano, recursos de información, infraestructura física y mobiliario, tecnología).

Factor “Servicios”: Ruido en la biblioteca; disponibilidad de material bibliográfico para llevar a casa; dificultades en el uso de las bases de datos. Factor Tecnológico”: Computadores si Office; Fallas en Internet; Conexión para portátiles. En este factor, los estudiantes y los docentes fueron quienes manifestaron tener mayor dificultad frente a los demás vinculados. (83,33% Estudiantes de pregrado y 16,67 Docentes)

Factor “recursos de información”: No disponibilidad de algunos libros; Parte de la bibliografía desactualizada.

Factor “Recurso humano”: Más disposición y conocimiento para orientar al usuario.

Factor “Infraestructura física y mobiliario”, la comunidad educativa manifiesta no tener dificultades de acceso a los servicios.

De acuerdo con lo anterior, se deben tomar acciones con el fin de minimizar las barreras que se les puedan presentar a los usuarios a la hora de hacer uso de los servicios de biblioteca, en especial a los estudiantes de pregrado y los docentes.

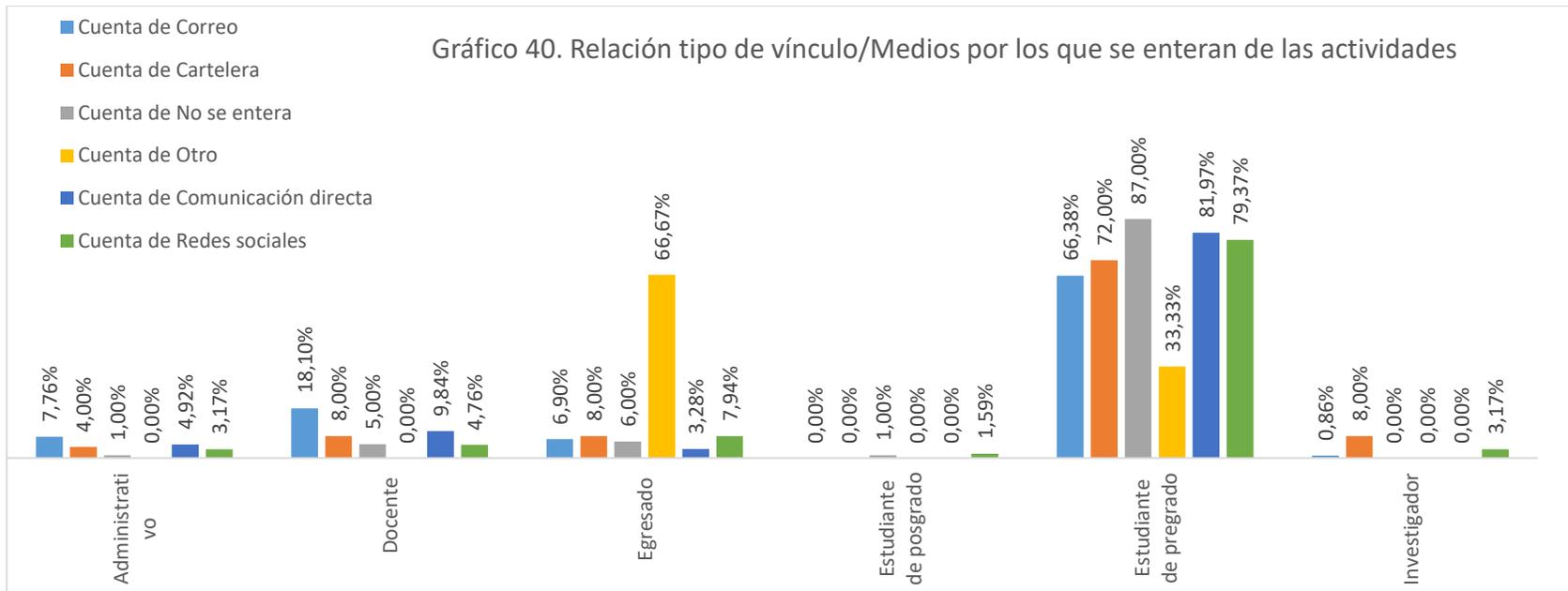


Gráfico 40 Relación tipo de vínculo/Medios por los que se entera de las actividades

En el gráfico 40, se observa que administrativos, docentes, egresados y estudiantes de pregrado se enteran de las actividades de biblioteca a través de medios como el correo, cartelera, la comunicación directa y las redes sociales, mientras que los estudiantes de posgrado solo lo hacen a través de redes sociales. Por otro lado, un amplio porcentaje 87,00% de los estudiantes de pregrado, manifiesta no enterarse de las actividades.

Se hace necesario fortalecer y/o utilizar los métodos y medios de comunicación con los grupos de interés, en especial con los estudiantes de pregrado y posgrado para dar a conocer y promover las actividades de biblioteca.

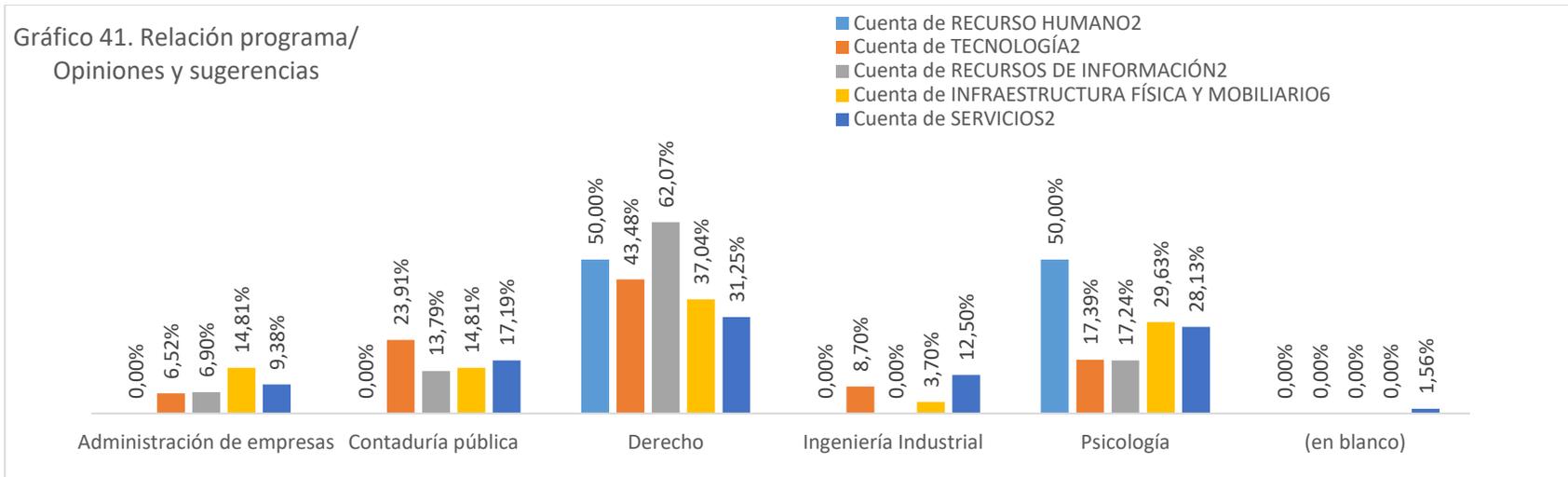


Gráfico 41 Relación programa/Opiniones y sugerencias

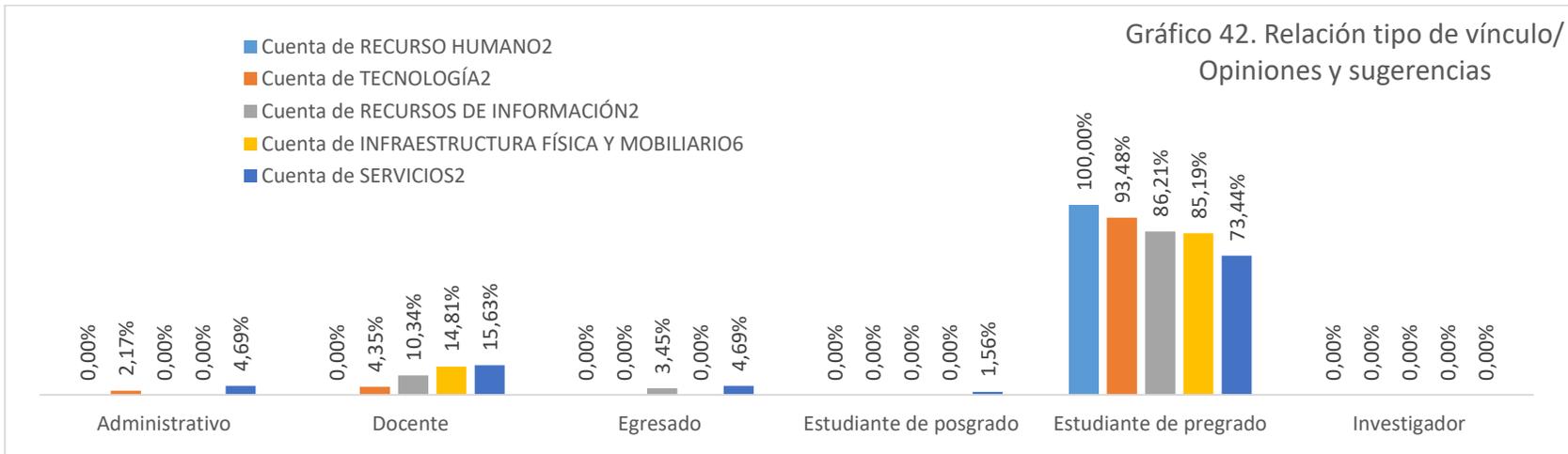


Gráfico 42 Relación tipo de vínculo/Opiniones y sugerencias

Como se observa en el gráfico 41, los programas de derecho y psicología dirigieron sus opiniones y sugerencias hacia cada uno de los 5 factores en los que se categorizaron (Recurso humano 50,00% derecho y 50,00% psicología; Tecnología 43,48% derecho y 17,39% psicología; Recursos de información 62,07% derecho y 17,24% psicología; Infraestructura física y mobiliario 37,04% derecho y 29,63% psicología; Servicios 31,25% derecho y 28,13% psicología).

Administración de empresas, contaduría pública e ingeniería industrial no opinaron o sugirieron sobre el factor “Recurso humano”. Ingeniería industrial por su parte, no opinó o sugirió sobre el factor “recursos de información”. El programa de derecho, a diferencia de los demás programas dirigió sus opiniones y sugerencias principalmente al factor “Recursos de información” con el 62,07% frente al 17,24% de psicología; 13,79% contaduría pública y 6,90% administración de empresas. Lo que indica que puede ser el programa más afectado por las características de los recursos bibliográfico que les suministra la biblioteca. Los encuestados del programa de Contaduría pública dieron más importancia al factor tecnología.

El gráfico 42, muestra que solo los estudiantes de pregrado opinaron o sugirieron respecto al factor “Recurso humano” 100%; tal vez por ser quienes más hacen uso de la biblioteca y por ende hacen mayor contacto con el personal teniendo así diversas experiencias en la prestación del servicio y expectativas sobre la biblioteca. Los estudiantes de posgrado solo opinaron sobre el factor “Servicios” 1,56% frente a los demás vinculados. Los investigadores por su parte no tuvieron ninguna opinión o sugerencia frente a los 5 factores.

9.2 Conclusiones

La biblioteca presta varios servicios a la comunidad educativa, sin embargo, algunos de ellos no se usan suficientemente, entre otros motivos, porque desconocen su existencia, no los necesitan o han encontrado dificultades para acceder a ellos. Por tal motivo, es importante que la biblioteca fortalezca los servicios que más se usan, promueva los que menos se usan, o elimine los que no se necesitan y proponga nuevos servicios de acuerdo con los requisitos de calidad de la comunidad educativa.

Los usuarios encuentran fácil el acceso a los servicios de biblioteca; no obstante, es importante aplicar acciones que minimicen aún más las barreras que dificultan el uso tanto a estudiantes como docentes y que se originan principalmente por las sanciones económicas (multas de biblioteca), las tecnologías empleadas en la prestación de los servicios y la disponibilidad de los recursos de información.

Las bases de datos y el repositorio institucional son recursos de información en línea de gran utilidad para la comunidad educativa. A pesar de esto, el repositorio es poco conocido y utilizado. Se debe continuar fortaleciendo el uso de las bases de datos e implementar estrategias que visibilicen y promuevan el uso del repositorio institucional. Así mismo, implementar estrategias que generen habilidades en búsqueda y manejo de información en la comunidad educativa, especialmente los jóvenes estudiantes que es donde más se demuestran esta falta de habilidades.

El horario de biblioteca es óptimo para que la comunidad educativa tenga la oportunidad de hacer uso de sus servicios; sin embargo, se puede crear estrategias para facilitar el uso a aquellas personas que no pueden usar la biblioteca en ningún horario como los estudiantes de posgrado.

Por lo general, las búsquedas bibliográficas por parte de los usuarios de biblioteca son

efectivas; No obstante, pueden continuar fortaleciendo para incrementar la efectividad en las búsquedas.

El material bibliográfico de la biblioteca es suficiente y pertinente a la comunidad educativa; sin embargo, debe prestarse especial atención a la actualización de los mismos.

El personal de biblioteca es amable y presta un buen servicio; sin embargo, es necesario fortalecer las competencias en el manejo y búsqueda de información que le facilite la orientación al usuario en el acceso y uso de los servicios de biblioteca y la búsqueda de información.

Se deben identificar los canales de comunicación adecuados a los perfiles de los usuarios para una comunicación efectiva que llegue a estudiantes de pregrado, estudiantes de posgrado, administrativo, docentes, egresados y demás público pertinente.

Es importante planear y programar actividades culturales, sociales y de fomento a la lectura de acuerdo a los intereses de la comunidad educativa y las herramientas tecnológicas que ofrece el mercado para que tengan mayor acogida e impacto.

Aspectos como la iluminación, limpieza, espacio y mobiliario de la biblioteca son adecuados para los usuarios; los computadores por su parte no los satisfacen completamente por falta de algunas características funcionales que les permita desarrollar satisfactoriamente las actividades académicas; Por lo anterior debe contemplarse la posibilidad de adecuar los equipos de cómputo con los programas necesarios para el desarrollo de dichas actividades estableciendo condiciones y restricciones para su uso.

La comunidad educativa tiene una buena imagen de la biblioteca. Sin embargo, tiene otras expectativas que consideran pueden mejorar su experiencia como usuario.

Dichas expectativas se enfocan en 5 factores que se describen a continuación:

Servicio: Los usuarios esperan que se mejore la prestación de algunos servicios que

actualmente ofrecen la biblioteca y se creen otros como: servicio de fotocopidora, servicios de cafetería, asesoría en temas académicos, sala de entretenimiento (televisión) y servicios de actividad física.

Tecnología: Las principales sugerencias se enfocaron en la adquisición de más computadores y/o la actualización de los existentes; la implementación de software como el paquete de Office para el desarrollo de sus actividades académicas; la facilidad de tomacorrientes para la carga de sus portátiles y al mantenimiento y actualización de los computadores existentes.

Recursos de información: Las opiniones y sugerencias se enfocaron a la adquisición y actualización del material bibliográfico de la biblioteca por considerar que está muy desactualizado o no tener el material bibliográfico que se necesitan en algunos programas.

Recurso humano: La mayoría considera que el personal de biblioteca es amable, pero algunos consideran que deberían prestar mejor servicio y estar mejor capacitados para la búsqueda de información que requieren los usuarios.

Infraestructura física y mobiliario: Las opiniones y sugerencias giran en torno a la necesidad de muebles funcionales (mesas) para la conexión eléctrica de los portátiles; Sugieren espacios separados y silenciosos para los momentos de lectura o investigación porque consideran que no lo pueden hacer en los momentos donde el espacio de la biblioteca está totalmente lleno generando demasiado ruido.

A partir de la confrontación de los resultados de la encuesta con el personal de biblioteca, se concluyó que la biblioteca presenta algunas debilidades en la prestación de los servicios, por lo que tiene retos que asumir para aumentar la satisfacción de los usuarios y uno de esos retos es disminuir en la comunidad educativa la resistencia al cambio, pues se considera el principal factor de insatisfacción al no aceptar las nuevas condiciones en la prestación de los servicios de

biblioteca y la disponibilidad de recursos de información en línea como refuerzo y complemento del formato impreso.

En la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja, convergen variedad de perfiles en razón de su género, edad, vínculo con la universidad y programa al que pertenecen.; los perfiles predominantes son mujeres y personas con edades de 15 a 24 años; por lo anterior, la Biblioteca Gonzalo Buenahora debe tener en cuenta los diferentes perfiles para tomar las acciones que ayuden a aumentar la satisfacción del usuario, algunas de ellas es diseñar y programar actividades con temáticas llamativas para las mujeres o temas que le interesen a la población joven de la Universidad; Así mismo, ofrecer servicios de acuerdo al tipo de vínculo que tiene con la Universidad como talleres que sirvan para la realización de las actividades que cada uno desempeña en el ámbito académico.

10 Propuesta de diseño Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

10.1 Contexto

Tabla 2 Contexto de la Biblioteca Gonzalo Buenahora

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1. La biblioteca hace parte de un sistema nacional de biblioteca.</p>	<p>D1. Algunos procedimientos y políticas de biblioteca pendientes por documentar.</p>
<p>F2. Ubicación de biblioteca de fácil acceso, iluminada, ventilada e higiénica.</p>	<p>D2. No aprobación de algunas herramientas como lector de código de barras importantes para la agilización de los procesos.</p>
<p>F3. Respaldo de la seccional a los proyectos y actividades de biblioteca.</p>	<p>D3. La biblioteca no hace parte de una red de colaboración</p>
<p>F4. Estandarización y documentación de algunos procedimientos de la biblioteca.</p>	<p>D4. Baja participación en actividades culturales, sociales y de promoción lectora.</p>
<p>F5. Personal suficiente para la atención en biblioteca.</p>	<p>D5. Actividades de formación de usuarios con baja participación voluntaria de la comunidad educativa.</p>
<p>F6. Personal comprometido con el aprendizaje y la prestación de servicios.</p>	<p>D6. Algunos servicios poco utilizados.</p>
<p>F7. Automatización y sistematización de información y procesos a nivel nacional y en el sistema nacional de bibliotecas.</p>	<p>D7. Solicitud de préstamo de libros limitados a algunos títulos, autores y tipo de publicación.</p>
<p>F8. Horario de biblioteca continuo y extendido.</p>	<p>D8. Hemeroteca de publicaciones impresas con bajo uso.</p>
<p>F9. Colección abierta.</p>	<p>D9. Insuficientes servicios especializados para investigadores y estudiantes de posgrados.</p>
<p>F10. Suficiencia y variedad de bases de datos académicas en el sistema de bibliotecas.</p>	<p>D10. Parte del material bibliográfico impreso y audiovisual desactualizado.</p>
<p>F11. Adquisición de libros por medio de cancelación de multas.</p>	<p>D11. No se tiene datos actualizado de inventario.</p>
<p>F12. Suficientes computadores para el uso de los usuarios.</p>	<p>D12. No hay sistema de seguridad en la biblioteca. (antenas de seguridad)</p>
<p>F13. Biblioteca con Micrositio.</p>	<p>D13. Fallas o funcionamiento lento de las redes de conexión a Internet.</p>
	<p>D14. No disponibilidad de mobiliario (mesas) para conexión de portátiles.</p>
	<p>D15. Algunas competencias en el personal de biblioteca no fortalecidas</p>
	<p>D16. Espacio de biblioteca reducido</p>
	<p>D17. Algunas áreas de biblioteca no señalizadas.</p>
	<p>D18. Algunos grupos de interés no se enteran de los servicios y actividades que tienen biblioteca.</p>

OPORTUNIDADES	OPORTUNIDADES Y FORTALEZAS	OPORTUNIDADES Y DEBILIDADES
<p>O1. Existencia de otras unidades de información e instituciones culturales en la ciudad.</p> <p>O2. Cercanía a ciudad capital (Bucaramanga) con sedes de la UCC.</p> <p>O3. Redes de trabajo colaborativo en Bucaramanga.</p> <p>O4. Herramientas académicas de uso gratuito en Internet</p> <p>O5. Auge de redes sociales</p> <p>O6. Biblioteca público-universitaria vecina de la UCC</p> <p>O7. Bases de datos y repositorios de Open Acces a nivel nacional e internacional</p> <p>O8. Plataformas de educación virtuales.</p>	<p>O1-O6-F3. Tomar la iniciativa de conformar una red de colaboración con unidades de información e instituciones culturales de la ciudad.</p> <p>O2-O3-O6-F1-F3. Evaluar la posibilidad de unirse con la coordinación SIB de Bucaramanga para participación conjunta en las redes de colaboración de la ciudad en mención.</p> <p>O9-F5. Uso de redes sociales para la formación de usuarios y orientación de uso de servicios de biblioteca.</p>	<p>O6-D3. Convenio y/o alianza con biblioteca público-universitaria para préstamo interbibliotecario y apoyo en la realización de actividades de fomento cultural, social y lectura de ambas bibliotecas.</p> <p>O5-D4. Conformación de clubes de lectura utilizando las redes sociales como WhatsApp u otras.</p> <p>O8-D14. Capacitación del recurso humano por medio de las plataformas educativas virtuales.</p> <p>O7-D9-D6. Promoción del uso de bases de datos académicas por suscripción y de acceso abierto como opciones de consulta.</p> <p>O4-O8-D5. Propuesta de un modelo de Alfabetización informacional.</p> <p>O8-D1 Proponer modelos para la implementación y documentación del sistema de gestión de calidad</p>
AMENAZAS	AMENAZAS Y FORTALEZAS	AMENAZAS Y DEBILIDADES
<p>A1. Escaso desarrollo del sector bibliotecas en la ciudad.</p> <p>A2. Redes de colaboración de unidades de información no conformadas en la ciudad.</p> <p>A3. Posibilidad de incremento de impuesto al libro.</p> <p>A4. Obsolescencia a corto plazo de la tecnología.</p> <p>A5. Uso inadecuado de Internet y redes sociales.</p> <p>A6. Resistencia al cambio</p>	<p>A1-A2-F1. Participación en las relaciones interinstitucionales con las diferentes sedes del Sistema Nacional de Bibliotecas.</p> <p>A3-A5-F10. Fortalecimiento de habilidades para el acceso y uso de las bases de datos académica demás recursos de información en línea.</p> <p>A4-F12. Actualización periódica de los computadores para usuarios y administrativos de biblioteca.</p> <p>A6-F5-F6. Campañas de concienciación sobre los beneficios de los servicios y recursos de información que ofrece la biblioteca a la comunidad educativa.</p>	<p>A1-A2-D3. Colaborar activamente con los proyectos del Sistema Nacional de Bibliotecas que impactan a todas las sedes.</p> <p>A3-D8-D10. Promover el uso de la bibliografía en formato digital y visibilizar el material bibliográfico poco utilizado.</p>

10.2 Necesidades y expectativas de los grupos de interés

10.2.1 Requisitos de los grupos de interés

Los requisitos de los grupos de interés de la Biblioteca Gustavo Buenahora de la Universidad Cooperativa de Colombia se identifican a través de diferentes mecanismos como:

- La encuesta de satisfacción de usuarios
- La legislación y normatividad nacional internacional e interna (Universidad)
- El Plan Estratégico Nacional-PEN 2013-2022 y la interacción con los demás procesos de la Universidad a nivel nacional de seccional

Los requisitos se documentan en la Matriz de Requisitos de los Grupos de Interés MAT-SIB-002 como documento del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, tal como se muestra a continuación:

Tabla 3 Requisitos grupos de interés

GRUPO DE INTERÉS	REQUISITOS
	BENEFICIARIOS
Estudiantes de pregrado y posgrado	<p>Recursos de información Suficientes. Recursos de información actualizados. Facilidad de acceso a los recursos de información físicos y en línea. Formación en habilidades de búsqueda de información físicos y en línea. Apoyo a la formación profesional Información veraz, oportuna y asertiva sobre servicios y actividades de biblioteca. Espacios de biblioteca cómodos y silenciosos. Infraestructura tecnológica eficiente y funcional. Atención amable y eficiente. Personal competente en información o servicios de información</p>
Docentes	<p>Recursos de información actualizados. Servicios especializados Facilidad de acceso a los recursos de información físicos y en línea. Formación en habilidades de búsqueda de información físicos y en línea. Apoyo en las actividades de docencia. Información oportuna sobre servicios y actividades de biblioteca. Espacios de biblioteca cómodos y silenciosos. Infraestructura tecnológica eficiente. Atención amable y eficiente. Personal competente en información o servicios de información.</p>
Investigadores	<p>Recursos de información pertinentes y actualizados Facilidad de acceso a los recursos de información físicos y en línea. Formación en habilidades de búsqueda de información especializada Prestación de servicios especializados y actividades de biblioteca. Apoyo en rastreo bibliográfico para la investigación. Espacios de biblioteca cómodos y silenciosos. Infraestructura tecnológica eficiente. Atención amable y eficiente.</p>
Egresados	<p>Prestación de algunos servicios de biblioteca. Información oportuna sobre servicios y actividades de biblioteca.</p>
Usuarios de las bibliotecas del Sistema Nacional de Bibliotecas	<p>Prestación de algunos servicios de biblioteca. (préstamo inter-sede)</p>

Personal de biblioteca	Adquisición de competencias Información sobre cambios administrativos, en procedimientos y cambios en los servicios. Lugares de trabajo cómodos, seguros y con buenas condiciones ambientales
------------------------	---

BENEFACTORES

Publicadores de contenidos en repositorio institucional	Protección de derechos de autor Orientación para la publicación de contenidos en el repositorio.
Donantes naturales o jurídicos de material bibliográfico impreso y audiovisual	Conservación y uso de bibliografía donada Reconocimiento de su donación
DINTED, Subdirección Nacional de Información bibliográfica y Dirección seccional	Cumplimiento plan de acción Informe de necesidades de biblioteca. Adecuado tratamiento y protección de información suministrada. Informe de gestión de biblioteca actualizado, oportuno y verás.
Alta dirección y Propietarios	Ejecución del Presupuesto Apoyo al Plan estratégico Nacional Optimización y adecuado manejo de recursos Cuidado y preservación de los activos de biblioteca
Proveedores (librerías y editoriales)	Información veraz y oportuna sobre necesidades bibliográficas Inclusión en actividades culturales, sociales y fomento lector que realiza biblioteca.
Facultades y Dependencias administrativas de la seccional	Información clara y oportuna sobre necesidades de adquisición de material bibliográfico, mobiliario y otros insumos para biblioteca. Información clara y oportuna sobre necesidades de mantenimiento de infraestructura física y tecnológica en biblioteca. Notificación oportuna para soporte tecnológico Información clara, actualizada y oportuna sobre gestión de la biblioteca. Apoyo en algunas actividades de docencia y de investigación que realizan las facultades. Informes sobre recursos bibliográficos físicos y en línea de la biblioteca que apoyan a cada programa.

OPONENTES

Otras unidades de información	Colaboración en redes y alianzas estratégicas para compartir servicios e información Protección de la información compartida.
Internet (Redes sociales, bases de datos académicas de acceso abierto, herramientas académicas en	Uso seguro y adecuado de la información, de las redes sociales. Respeto por los derechos de autor y licencias de uso de los contenidos en la Web

la web)

Comunidad del sector

Respeto del espacio público
Actividades de índole social que aporten a su desarrollo

REGULADORES

Ministerio de Educación
Nacional

Capacitación a la comunidad educativa en el uso de recursos bibliográficos, hemeroteca, bases de datos.
interbibliotecarios. Establecer convenios
Infraestructura

física para la biblioteca.

Para los programas virtuales, el acceso a la biblioteca y bases de datos digitales.

Consejo Nacional de
Acreditación

Cumplimiento de los requisitos de los medios educativos (biblioteca) definidos en los factores de los lineamientos de calidad del CNA para el registro calificado los programas de pregrado y posgrado presenciales y virtuales, y para la acreditación institucional.

CONASES-Comisión
Nacional Intersectorial de
Aseguramiento de la Calidad
de la Educación Superior

Cumplimiento de condiciones de calidad establecidas por la Ley

ISO /ICONTEC

Cumplimiento y mantenimiento de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad

10.3 Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Biblioteca Gonzalo Buenahora de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja, ubicada en la Calle 60 No. 28-129 2do piso- Paseo de la Cultura; abarca los procesos estratégicos como la planeación, comunicación, gestión de la calidad.

Los procesos misionales como el desarrollo de las colecciones, procesamiento técnico de información, formación de usuarios, referencia, fomento cultural, social y lector, uso de equipos y espacios, recursos de información en línea, préstamo, renovación y reserva de material bibliográfico, suministro bibliográfico. Los procesos de apoyo, gestión del conocimiento, infraestructura física y tecnológica, recurso humano.

Se excluye del Sistema de Gestión de Calidad-SGC, el requisito (7.1.5, 7.1.5.1 y 7.1.5.2) por no utilizar recursos de seguimiento y medición que aseguren la validez y confiabilidad de los resultados.

El requisito (8.3, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5 y 8.3.6) por no ser función de la biblioteca diseñar y desarrollar nuevos productos y servicios y el requisito (8.4, 8.4.1, 8.4.2 y 8.4.3) por no depender estrictamente de biblioteca el control de los procesos, productos y servicios suministrados por externos.

10.4 Procesos de la biblioteca

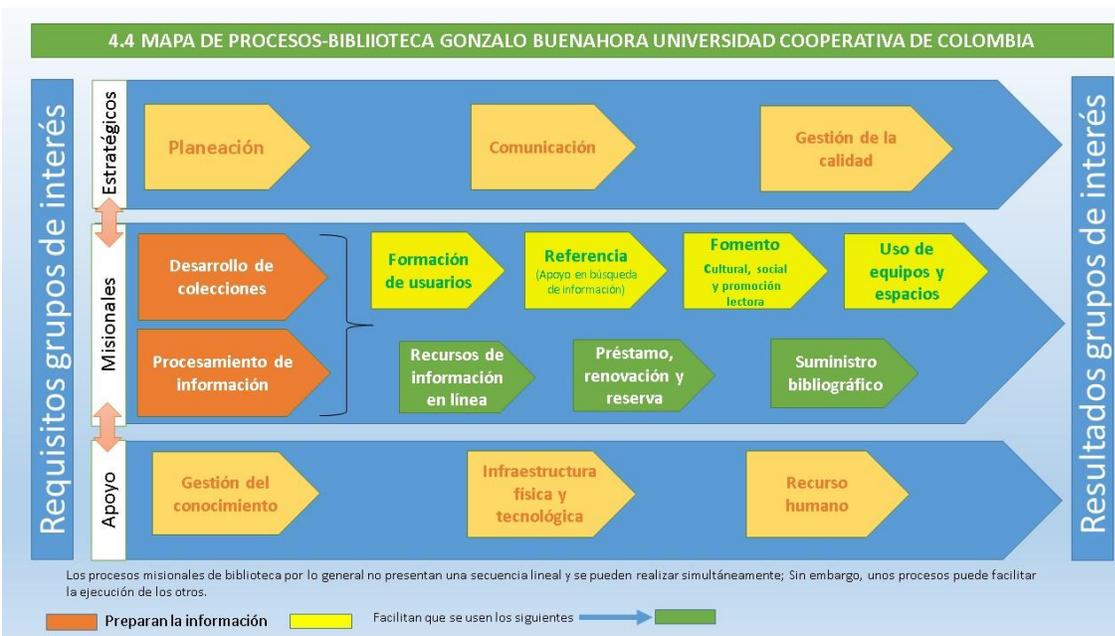


Ilustración 2 Mapa de procesos Biblioteca

Anexo 1. Caracterización del proceso de biblioteca PRO-SIB-001

10.5 Liderazgo

La Coordinación del Sistema de Información Bibliográfico es la responsable de implementar, mantener y asegurar el cumplimiento del SGC bajo los lineamientos dados por el DINTED- Dirección Nacional de Innovación y Tecnologías Educativas, la Subdirección del Sistema de Información Bibliográfico y la Dirección de la seccional Barrancabermeja. Igualmente, es la responsable de gestionar los recursos tecnológicos, de infraestructura, financieros, humanos y de información a nivel de sede, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de los objetivos del Sistema Nacional de Bibliotecas y de la Universidad Cooperativa de Colombia.

10.6 Enfoque al cliente

La Coordinación SIB de la Biblioteca Gonzalo Buenahora, seccional Barrancabermeja mantiene su enfoque al cliente, dando prioridad a los requisitos de todos los grupos de interés

manifestados en la Matriz de requisitos de grupos de interés (MAT-SIB-002) y las necesidades y expectativas expresadas a través de la Evaluación de calidad Encuesta de satisfacción de usuarios Biblioteca Gonzalo Buenahora Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja (ENC-SIB-001), aplicada a la comunidad universitaria.

10.7 Política de calidad

Es política de calidad de la biblioteca Gonzalo Buenahora:

- Brindar espacios y mobiliario adecuados, cómodos y funcionales para las actividades académicas, de investigación y de fomento cultural, social y de lectura.
- Ofrecer recursos de información en formato impreso, audiovisual y digital, que sean necesarios, suficientes, pertinentes, actualizados y de fácil acceso a través de los ambientes físicos y virtuales que faciliten el desarrollo de los procesos educativos.
- Desarrollar el recurso humano para prestar un servicio con calidad y calidez.
- Generar los espacios para la interacción cultural, social y de fomento a la lectura que contribuyan a la formación profesional y personal de la comunidad educativa.

10.7.1 Comunicación de las políticas de calidad

La Política de calidad se da a conocer a través de diferentes canales y medios de comunicación como la cartelera de biblioteca, el micrositio de biblioteca seccional Barrancabermeja. Se da a conocer en las inducciones semestrales a la comunidad educativa y se realimenta con el equipo de biblioteca en las reuniones periódicas.

10.8 Roles, responsabilidades y autoridades

La Coordinación del Sistema de Información Bibliográfico-SIB recibe de la Jefatura Académica y de Desarrollo Institucional las directrices a nivel de seccional para el funcionamiento de la biblioteca y es a quien debe informar sobre los logros alcanzados y las

dificultades presentadas de acuerdo al plan de acción. La jefatura Académica recibe directrices e informa a la Dirección de la sede.

La Subdirección SIB, por su parte es donde se centralizan parte de los procesos como la adquisición de los recursos de información en línea y físicos, comunica las directrices y políticas, concentra las necesidades y logros de cada una de las bibliotecas con el fin de asegurar el correcto funcionamiento de estas. La subdirección SIB, a su vez depende de la Dirección Nacional de Información y Tecnologías educativas para recibir directrices e informar sobre el funcionamiento de las bibliotecas del sistema.

La Coordinación SIB tiene a su cargo 4 auxiliares de biblioteca con funciones definidas para la ejecución de procesos y prestación del servicio, son éstos últimos quienes están en contacto permanente con los usuarios de biblioteca por ser quienes proveen directamente algunos de los servicios.



Ilustración 3 Organigrama de biblioteca

10.9 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La biblioteca identifica los riesgos y las oportunidades a partir del diagnóstico realizado al contexto interno y externo, documentado en la Matriz DOFA (MAT-SIB-001) y la Encuesta de satisfacción de usuarios. (ENC-SIB-001) para luego registrarlos en la Matriz de Riesgos y Oportunidades (MAT-SIB-003).

10.10 Objetivos de calidad

1. Adecuar en un 100% los espacios y mobiliario de biblioteca para las actividades académicas, de investigación y de fomento cultural, social y de lectura para el año 2020.
2. Garantizar el acceso al 100% de los estudiantes y profesores a los medios educativos y recursos educativos digitales.
3. Fortalecer el acceso y uso de los recursos de información en línea en el 70% de la comunidad educativa para el año 2020.
4. Incrementar el uso de las colecciones de biblioteca en un 80% para el año 2020

5. Fortalecer los conocimientos y las competencias en el 100% del personal de biblioteca para el año 2020
6. Incrementar en un 80% la participación la comunidad educativa en las actividades de interés cultural, social y lectura para el año 2020.

Los anteriores objetivos se detallan en el Plan de acción de biblioteca PL-SIB-001, que se actualiza cada año de acuerdo a los lineamientos dados y a los objetivos cumplidos.

10.11 Planificación de cambios

A través de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad y las herramientas de planificación, la coordinación de la Biblioteca Gonzalo Buenahora garantiza que se cumplan los objetivos y requisitos de los grupos de interés. Las herramientas de la planificación son:

La gestión de los procesos identificados en el mapa de procesos. La información documentada de apoyo como: protocolos, instructivos, procedimientos. Los objetivos de calidad y su planificación y las acciones producto de las revisiones del sistema.

Los cambios que deban realizarse en el Sistema de Gestión de Calidad se analizan en la revisión del sistema y se registran en el en el Formato Gestión del Cambio RG-SIB-003

De acuerdo al Procedimiento PR-SIB-002 (Gestión del cambio)

10.12 Apoyo

La Universidad Cooperativa de Colombia es la responsable de proveer a la biblioteca, los recursos necesarios para el funcionamiento de la biblioteca y ésta es la responsable de administrarlos adecuadamente para beneficio de los grupos de interés; Por lo tanto, requiere de sus proveedores agilidad y oportunidad en la entrega y asignación de recursos. Requiere además que estos recursos cumplan con los requisitos de calidad establecidos en el sistema de gestión de calidad.

10.12.1 Personas

A través del proceso de Gestión del Talento Humano, se provee a biblioteca del personal idóneo y competente para las funciones y el compromiso con los objetivos de la biblioteca.

10.12.2 Infraestructura física

La biblioteca la Gonzalo Buenahora de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja está ubicada en la Calle 60 N 28-129- 2do Piso- Paseo de la Cultura. Para la prestación de sus servicios se dispone de una sala de consulta dotada de mobiliario para el uso de los usuarios, espacio para la colección, una sala de lectura y los puestos de trabajo y de atención al usuario. La coordinación de Infraestructura física y Servicios generales son los responsables de las actividades de supervisión, mantenimiento y limpieza de la infraestructura de biblioteca para su correcto funcionamiento.

10.12.3 Infraestructura tecnológica.

La biblioteca dispone de equipos de cómputo para el uso de los usuarios y el desarrollo de las actividades necesarias en la prestación del servicio: Cuenta con el buscador PRIMO donde pueden realizar las búsquedas bibliográficas en los diferentes recursos de información físicos y digitales de la biblioteca. El software bibliográfico ALMA donde se almacenan los registros bibliográficos, los datos de los usuarios y donde se administra el proceso de préstamo y renovación del material bibliográfico. La subdirección Nacional de Bibliotecas administra el repositorio institucional mediante la plataforma DSpace. El sistema Timonel de la Universidad que facilita el control de multas por mora, pérdida o daño de material bibliográfico; La plataforma ERP para la gestión de compras y el sistema de gestión documental para las comunicaciones internas y externas con los diferentes grupos de interés.

Tiene la posibilidad de acceso a Internet a través de redes locales e inalámbricas; Gestión

Tecnológica es el encargado de la supervisión, mantenimiento e instalación de la infraestructura tecnológica, y con apoyo de la biblioteca velar por su correcto funcionamiento.

10.12.4 Ambientes para la operación de los procesos

La biblioteca Gonzalo Buenahora de la Universidad Cooperativa de Colombia, provee para su personal, un ambiente iluminado, ventilado e higiénico que facilita la ejecución de las actividades y prestación de los servicios; Así mismo, propicia un clima laboral apropiado, evitando el stress y promoviendo las buenas relaciones interpersonales entre el equipo de biblioteca y otras dependencias.

10.13 Conocimientos de la organización

Los conocimientos del personal de biblioteca necesarios para la ejecución de los procesos y prestación de los servicios deben estar enfocados al área de las ciencias de la información en sus diferentes niveles (operativo, táctico y estratégico). Dichos conocimientos se adquieren a través de reuniones institucionales, participación en redes de colaboración, participación en capacitaciones y eventos académicos (congresos, foros, etc.) y de las relaciones interpersonales. Dichos conocimientos se documentan en formato impreso y digital (guías, procedimientos, instructivos, manuales, políticas...) para que estén al alcance del personal y demás grupos de interés.

Igualmente, la biblioteca hace partícipe en la gestión del conocimiento a la comunidad educativa (estudiantes, docentes, administrativos, egresados y otros grupos de interés) mediante la prestación de los diferentes servicios identificados en el mapa de procesos, que contribuyen en la generación de nuevo conocimiento bilateral y el fortalecimiento del repositorio institucional para el resguardo y la divulgación de la propiedad intelectual de la Universidad.

Tabla 4 Gestión del conocimiento-Coordinación

ROL	CONOCIMIENTO DEL ENTORNO INTERNO Y EXTERNO	CONOCIMIENTOS RELACIONALES Y COMUNICATIVOS	CONOCIMIENTOS TECNOLÓGICOS	CONOCIMIENTOS DE PROCEDIMIENTO	ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS	PRESERVACIÓN Y DIFUSIÓN
COORDINADOR (A)	Plan Estratégico Nacional Navegando Juntos 2013-2022. Políticas institucionales Normatividad institucional Normatividad y legislación en ciencias de la información Roles, funciones y objetivos de cada una de las facultades y dependencias de la seccional Barrancabermeja. Funcionamiento del Sistema Nacional de biblioteca. Librerías y mercado editorial Cambios del entorno Unidades de información e instituciones culturales de la ciudad y del departamento Contexto de la biblioteca Perfiles de la comunidad educativa Necesidades y expectativas de la comunidad académica Vigilancia tecnológica	Capacidad de escucha Expresión oral Compresión lectora Comunicación escrita Conocimientos intermedio de inglés Uso de redes sociales Empatía Inteligencia emocional Resolución de conflictos asertividad	Manejo de computadores Manejo de Office Manejo de software bibliográfico Manejo de bases de datos académicas Herramientas académicas en línea Manejo de redes sociales Manejo de plataformas educativas Manejo de gestores de contenido	Fundamentos administrativos Sistemas de Gestión de calidad Desarrollo de colecciones Elaboración de estadísticas Formulación de indicadores Manejo de inventarios	Identificación de fortalezas y debilidades del servicio de biblioteca para aplicar acciones de mejora Asistencia a eventos (Congresos, Foros...) Cursos en plataformas educativas en línea Capacitaciones programadas por gestión humana Certificación de competencias en alianza con otras instituciones Participación en redes de colaboración	Socialización de experiencias y lecciones aprendidas Procedimientos e instructivos de procesos Guías e Instructivos de uso de servicios para el usuario

Tabla 5 Gestión del conocimiento-Auxiliares

ROL	CONOCIMIENTO DEL ENTORNO INTERNO Y EXTERNO	CONOCIMIENTOS RELACIONALES Y COMUNICATIVOS	CONOCIMIENTOS TECNOLÓGICOS	CONOCIMIENTOS DE PROCEDIMIENTO	ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS	PRESERVACIÓN Y DIFUSIÓN
AXILIAR DE BIBLIOTECA	Plan Estratégico Nacional Navegando Juntos 2013-2022. Roles, funciones y objetivos de cada una de las facultades y dependencias de la seccional Barrancabermeja. Funcionamiento del Sistema Nacional de Biblioteca.	Capacidad de escucha Expresión oral Compresión lectora Comunicación escrita Conocimiento intermedio de inglés Empatía Inteligencia emocional Resolución de conflictos asertividad	AUXILIAR CATALOGACIÓN		Identificación de fortalezas y debilidades del servicio de biblioteca para aplicar acciones de mejora Asistencia a eventos (Congresos, Foros...) Cursos en plataformas educativas en línea Capacitaciones programadas por gestión humana Certificación de competencias en alianza con otras instituciones Participación en redes de colaboración	Socialización de experiencias y lecciones aprendidas Procedimientos e instructivos de procesos Guías e Instructivos de uso de servicios para el usuario
			Manejo de computadores Manejo de Office Manejo de software bibliográfico Manejo de bases de datos académicas Manejo de gestores bibliográficos	Catalogación (clasificación, descripción y análisis de información): -Manejo de sistemas de clasificación -Asignación de descriptores -Manejo de tesauros y listas de encabezamientos de materia -Uso formato MARC -Reconocimiento de catálogos públicos		
			AUXILIAR REFERENCIA-CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO			
			Manejo de computadores Manejo de Office Manejo de software bibliográfico Manejo de bases de datos académicas	Referencia -Conocimiento de las colecciones Búsqueda de información en diferentes fuentes		

10.14 Competencia

Para asegurar las competencias del recurso humano, la biblioteca con apoyo de la Dirección Nacional de Bibliotecas y la Coordinación de gestión humana de la seccional, determinan las funciones y establecen los programas y actividades de formación y actualización de conocimientos. Las competencias se definen en el documento Competencias y manual de funciones SIB del sistema de gestión de calidad.

10.15 Toma de conciencia

La biblioteca Gonzalo Buenahora asegura la toma de conciencia de su equipo de trabajo sobre la política de calidad, los objetivos de la calidad, su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC, a través de los siguientes mecanismos:

- a) Inducción al personal nuevo y reinducción al personal antiguo con énfasis en la importancia de sus funciones para la consecución de los objetivos de la biblioteca.
- b) Publicación en carteleras, página Web y Micrositio de la biblioteca, la política de calidad, misión, visión y objetivos de la biblioteca.
- c) Reconocimiento y comprensión del Plan Estratégico Nacional 'Navegando Juntos 2013-2022
- d) Informar cada que se requiera al personal, sobre las novedades y cambios que se dan y la importancia de éstos para la biblioteca y los usuarios.

10.16 Comunicación

La biblioteca comunica asuntos sobre los procesos estratégicos, misionales y de apoyo utilizando diferentes medios y herramientas de comunicación para que el mensaje llegue al grupo de interés correspondiente de manera veraz y oportuna.

En el Plan de comunicación de biblioteca PL-SIB-002 se define la comunicación de la biblioteca con los grupos de interés.

10.17 Información documentada

El centro de administración documental es la dependencia a nivel nacional encargada de suministrar y monitorear los documentos a la Universidad; De la misma manera, cada sede cuenta con una unidad de correspondencia encargada de gestionar de forma, los procedimientos de recepción, trámite y distribución de las comunicaciones externas e internas.

En este sentido, le corresponde a la biblioteca usar los documentos para la actividad que fue creado, velar por su adecuado manejo, almacenarla, protegerla y conservarla para que posteriormente la unidad de archivo de la sede pueda monitorear y aplicar los procedimientos de transferencia, organización, conservación, consulta y disposición final de los documentos en las dependencias.

10.18 Planificación y control de operaciones

La biblioteca planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de los servicios y para abordar los riesgos y oportunidades. Para ello define los procedimientos para los siguientes procesos:

- Procedimiento Desarrollo de Colecciones y Procesamiento de Información.
- Procedimiento Servicio de Referencia.
- Procedimiento Servicio de Préstamo, Renovación y Reserva.

10.19 Comunicación con el cliente

La biblioteca se comunica con el cliente, mediante el reglamento de biblioteca Acuerdo Superior 205 agosto 21 de 2014; La difusión mensual del Boletín Ciber-Alerta; Avisos en las carteleras de la biblioteca y/o Universidad; El microsítio de la seccional; Redes sociales;

Inducciones a estudiantes y docentes; Correo institucional y El sistema de gestión documental de la Universidad.

Para conocer la percepción del cliente sobre el servicio, se dispone de buzones de sugerencias donde pueden hacer sus peticiones, quejas reclamos y sugerencias-PQRS, y por medio de la Encuesta de satisfacción de usuarios ENC-SIB-001

10.20 Requisitos para los productos y servicio

Los requisitos CLIO se establecen en la Matriz (MAT-SIB-002) que responden al requisito 4.2 de la Norma ISO 9001:2015

10.21 Revisión de los requisitos.

La revisión de los requisitos de los servicios de biblioteca se da en el momento de la puesta en conocimiento del Acuerdo Superior 205 agosto 21 de 2014; Así mismo se pone a disposición del usuario el catálogo en línea del material bibliográfico disponible con sus características físicas y de contenido.

10.22 Cambios en los requisitos

Los cambios en los requisitos del cliente para la prestación del servicio se registran en la el Formato Gestión del Cambio RG-SIB-003 de acuerdo Procedimiento PR-SIB-002 Gestión del cambio. Igualmente, estos cambios se comunican a la Subdirección de bibliotecas para la posterior actualización de los procedimientos y del Acuerdo Superior 205 del 21 de agosto de 2014.

Los cambios contemplados y no contemplados en el reglamento se dan a conocer mediante el Boletín mensual Ciber-Alerta, las carteleras de la biblioteca y la Universidad, el micrositio de la seccional, las redes sociales y las intervenciones de biblioteca en las inducciones a los estudiantes y docentes.

10.23 Control de la producción y la provisión del servicio

Con el fin de controlar la provisión del servicio, se documentan algunos procesos clave donde las actividades son repetitivas o exigen mayor atención por el manejo de datos. Los procedimientos son:

- Procedimiento PR-SIB-001 Desarrollo de Colecciones.
- Procedimiento PR-SIB-002 Gestión del cambio y el Formato Gestión del cambio RG-SIB-003
- Procedimiento PR-SIB-003 NC y Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades y el Consolidado de NC y Acciones para abordar riesgos y oportunidades_RG-SIB-001
- Procedimiento PR-SIB-004 Propiedad del cliente y proveedor externo y el Formato Control Propiedad del cliente y proveedores externos REG-SIB-002
- Procedimiento PR-SIB-005 Servicio de Préstamo-Renovación y Reserva
- Procedimiento PR-SIB-006 Servicio de Referencia
- Formato Reporte de salida no conforme RG-SIB-004

10.24 Identificación y trazabilidad

La biblioteca realiza trazabilidad al servicio de préstamo, renovación y reserva, apoyado en el Software Alma que permite identificar el material bibliográfico prestado y al usuario beneficiado del servicio.

El manual de procesos técnicos del sistema de bibliotecas da instrucciones sobre la rotulación del material bibliográfico de las colecciones; Dicha rotulación permite ubicar físicamente el material bibliográfico dentro de las estanterías; Por otro lado, la realización del inventario anual de las colecciones permite a la biblioteca conocer dónde y en qué estado se encuentran el material bibliográfico impreso y audiovisual.

10.25 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La biblioteca protege como propiedad del cliente:

1. Los datos personales, según la Ley Estatutaria 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”; y el Acuerdo superior 171 del 20 de marzo de 2014 “Por medio de la cual se establecen las políticas de tratamiento de información y protección de datos personales en la Universidad Cooperativa de Colombia.
2. La producción intelectual depositada en el repositorio institucional, rigiéndonos por el Acuerdo 117 del 11 de octubre de 2012 "Por medio del cual se fijan las condiciones de retención de documentos escritos relacionados con los trabajos de grado."; y el Acuerdo 097 mayo 30 de 2012 “Por medio del cual se actualiza el Reglamento de Propiedad Intelectual de la Universidad Cooperativa de Colombia.”.
3. El material bibliográfico de las unidades de información con las que se maneja el servicio de préstamo intercede e interbibliotecario; Los convenios de préstamo interbibliotecario; el procedimiento de préstamo y el Reglamento de Biblioteca Acuerdo 205 de 2014, específicamente el apartado de multas y sanciones, son la base para la protección de dicha propiedad.

La biblioteca no se responsabiliza por los objetos dejados en la biblioteca; sin embargo, se compromete a guardarlos y entregarlos a su dueño, si este es encontrado por un funcionario o usuario en nuestras instalaciones.

Para controlar la protección de la propiedad del cliente, se emplea el Registro Control Propiedad del cliente y proveedores externos REG-SIB-002

10.26 Preservación

Para la preservación de los servicios de biblioteca, nos apoyamos en el cumplimiento de los requisitos 7.1.3 Infraestructura y 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos de la norma ISO 9001:2015. Así como en el cumplimiento de cada uno de los procedimientos de biblioteca.

10.27 Actividades posteriores a la entrega

Como actividades posteriores a la entrega, la biblioteca ofrece:

1. Servicio de formación de usuarios para el acceso y uso de los recursos de información (buscador, bases de datos, repositorio institucional y colecciones físicas); Esta formación se da de manera permanente a través de inducciones semestrales, capacitaciones grupales o individuales y publicación de instructivos sobre el uso de recursos de información.
2. Oportunidad de reposición del material bibliográfico por pérdida o daño descrito en el Reglamento de biblioteca Acuerdo 205 de agosto de 2014.
3. Posibilidad de realizar preguntas, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) utilizando los buzones de sugerencias ubicados en la Universidad, a través del correo electrónico del coordinador de biblioteca o de manera personal en la biblioteca donde será escuchado.

10.28 Control de los cambios

La biblioteca revisa y controla los cambios para la prestación del servicio para asegurar la continuidad de la conformidad con los requisitos del cliente. Para ello se emplea, así como para la planificación del cambio, el Formato Gestión del Cambio RG-SIB-003 de acuerdo al Procedimiento PR-SIB-002 (Gestión del cambio)

10.29 Liberación de los productos y servicios

La liberación del servicio se hace a medida que la parte interesada considera que cumplen con los requisitos de calidad según su necesidad. Si existe una no conformidad identificada antes o

después de la liberación del servicio, se recurre al Consolidado de NC y Acciones para abordar riesgos y oportunidades RG-SIB-001 y se diligencia de acuerdo al Procedimiento PR-SIB-003 NC y Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades.

10.30 Control de las salidas no conformes

La biblioteca controla las salidas no conformes con los requisitos durante y después de la prestación del servicio, registrando en el RG-SIB-001 y de acuerdo al Procedimiento PR-SIB-003 NC y Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades, para luego tomar acciones de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad generando impacto en las conformidades del servicio.

10.31 Satisfacción del cliente

La biblioteca realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Para ello, aplica la Encuesta de satisfacción de usuario ENC-SIB-001 a los grupos de interés descritos en la Matriz MAT-SIB-002 denominados como “beneficiarios” (Estudiantes de pregrado y posgrado, docentes, investigadores y egresados). Para el personal de biblioteca se tienen en cuentas las reuniones de realimentación para conocer saber si se cumplen sus necesidades y expectativas.

10.32 Seguimiento, medición y análisis

La Subdirección de bibliotecas, utilizando el Software Infointelligent, analiza y evalúa a nivel nacional, el desempeño de procesos y servicios como el procesamiento técnico de información, uso de los recursos de información en línea (bases de datos, repositorio institucional y buscador); también el préstamo de material bibliográfico y sus renovaciones.

Para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Biblioteca Gonzalo Buenahora se determinaron los indicadores usando como fuente los lineamientos CNA y la Norma ISO 11620:2014.

A continuación, se enumeran los indicadores y se detallan en el cuadro de indicadores IND-SIB-001

1. Estrategias concretas aplicadas para despertar y mantener el interés por el uso el material bibliográfico.
2. Asistencia a actos organizados por la biblioteca en relación con el número de usuarios.
3. Proceso de inducción al uso de la biblioteca.
4. Políticas sobre acceso, adquisición y actualización del material bibliográfico
5. Suficiencia y pertinencia del material bibliográfico
6. Adecuación en respuestas en servicios de referencia
7. Porcentaje de peticiones de préstamo interbibliotecario o inter-sede, servidas con éxito.
8. Inversión anual del programa en todo tipo de material bibliográfico (libros, revistas, bases de datos, libros web, etc.).
9. Coste de las adquisiciones en relación con el uso de la colección
10. Uso real del material por los estudiantes y los profesores.
11. Porcentaje de colección no utilizada
12. Puestos para usuario per-cápita
13. Porcentaje de espacio de almacenamiento en condiciones ambientales apropiadas
14. Número de empleados per-cápita
15. Personal con competencias en ciencias de la información y atención de usuarios
16. Grado de satisfacción de los usuarios respecto del conjunto de los servicios ofertados

La evaluación del desempeño del personal de biblioteca es dirigida y controlada por Gestión humana.

10.33 Auditoría interna

La biblioteca se acoge y participa de las auditorías internas programadas a nivel nacional y de seccional. Igualmente, se prepara para su aplicación velando por el cumplimiento de los requisitos de calidad de la biblioteca y manteniendo la documentación requerida por el sistema de gestión de calidad.

10.34 Revisión por la dirección

La biblioteca participa de la revisión por la dirección, programadas en la seccional y presenta las oportunidades de mejora, necesidades de recursos y necesidades de cambios en el sistema de gestión de la calidad. Así mismo, presenta los informes de gestión al Departamento de Planeación y Autoevaluación de la Universidad.

10.35 Mejora

La biblioteca asume el compromiso con la mejora continua, revisando continuamente las políticas y objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, las acciones tomadas ante las PQRS; Las No conformidades y Acciones para abordar riesgos y oportunidades; Las acciones para la gestión y control de cambios; la revisión por la dirección y las necesidades y expectativas identificadas mediante la encuesta de satisfacción ENC-SIB-001.

10.36 No conformidad y acción correctiva

Cuando ocurre una No conformidad, la biblioteca toma acciones para controlarla y corregirla haciendo frente a las consecuencias. Posteriormente, toma decisiones para eliminar las causas de la no conformidad para que éstas no vuelvan a ocurrir. Para ello sigue los siguientes pasos:

1. Revisa y analiza las no conformidades.
2. Determina sus causas.

3. Revisa si hay no conformidades similares o que pueden ocurrir.
4. Toma las acciones necesarias.
5. Decide si debe actualizarse la matriz de riesgos y oportunidades con el hallazgo o si deben hacerse cambios en el sistema de gestión de la calidad.

Las no conformidades y acciones correctivas se registran Consolidado de NC y Acciones para abordar riesgos y oportunidades_RG-SIB-001 Procedimiento PR-SIB-003_NC y Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

10.37 Mejora continua

La biblioteca mejora continuamente la adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad. Para ello considera los resultados del análisis y la evaluación; las salidas de la revisión por la dirección para determinar si hay necesidades y oportunidades que deben considerarse en la mejora continua. Para ello, emplea en sus procesos el ciclo PHVA, la identificación de riesgos y oportunidades y la identificación de las no conformidades y toma de acciones correctivas.

Anexo 1 Caracterización del proceso de biblioteca

	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE BIBLIOTECA GONZALO BUENAHORA	CÓDIGO: PRO-SIB-001 REVISIÓN: 01-08-2019 VERSIÓN: 01
---	--	---

NOMBRE DEL PROCESO: Sistema de Información Bibliográfico	RESPONSABLE DEL PROCESO: COORDINADOR (A) SIB	COLABORADORES: AUXILIARES DE BIBLIOTECA
Objetivo: Contribuir con los procesos formativos, de investigación y de proyección social de la Universidad facilitando el acceso y uso de los recursos de información en línea a la comunidad educativa.		
Alcance: Abarca los procesos estratégicos de planeación, comunicación y gestión de la calidad; Los procesos misionales: desarrollo de colecciones, procesamiento de información, formación de usuarios, referencia, fomento cultural, social y lector, uso de espacios y equipos, recursos de información en línea, préstamo, renovación y reserva de material bibliográfico y suministro de bibliografías; Y los procesos de apoyo que son infraestructura física y tecnológica, recurso humano y gestión de la calidad.		

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES SUBPROCESOS ESTRATÉGICOS	SALIDA	GRUPOS DE INTERÉS
Planificación				
DINTED / Sistema Nacional de Bibliotecas /Jefatura de Desarrollo Institucional y Financiero/ Departamento de Planeación y Autoevaluación	Plan Estratégico Nacional-PEN. Directrices DINTED. Directrices Subdirección Nacional de Biblioteca. Directrices Dirección Seccional. Departamento de Planeación y Autoevaluación. Directrices Jefatura de Desarrollo Institucional y Financiero	-Determinar objetivos. Formular estrategias y acciones. -Establecer indicadores de gestión y medir resultados. -Identificar necesidades de recursos (tecnológicos, infraestructura física, mobiliario, insumos, humanos, recursos de información). -Informar procesos de gestión de biblioteca.	Plan de acción. Presupuesto anual. Informes de gestión.	DINTED / Sistema Nacional de Bibliotecas /Jefatura de Desarrollo Institucional y Financiero/ Departamento de Planeación y Autoevaluación
Comunicación				
Internacionalización, Comunicaciones y Mercadeo	Políticas de comunicaciones	-Elaborar plan de comunicación. -Elaborar boletín Ciber-Alerta. -Enviar información para el diseño de afiches o anuncios digitales de promoción de actividades. -Enviar información para actualización de Micro sitio de biblioteca. Solicitar divulgación de información.	Boletines publicados. Micro sitio de biblioteca con información relevante. Afiches diseñados	Estudiantes de pregrado y posgrado. Docentes. Investigadores. Egresados

Gestión de la calidad				
Normas ISO Icontec. Sistema de Gestión Integral UCC Auditores internos y externos	Requisitos Normas ISO. Lineamientos de calidad	-Identificar necesidades y expectativas de grupos de interés. -Realizar diagnóstico de biblioteca. Identificar riesgos y oportunidades. -Aplicar acciones correctivas y de mejora.	Acciones Correctivas Acciones Preventivas Acciones de Mejora	Normas ISO Icontec. Sistema de Gestión Integral UCC Auditores internos y externos
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES SUBPROCESOS MISIONALES	SALIDA	GRUPOS DE INTERÉS
Desarrollo de colecciones				
Jefatura de Desarrollo Institucional y Financiero. Departamento de compras. Subdirección Nacional de bibliotecas	Necesidades de información de los usuarios. Lineamientos CNA para acreditación de programas de pregrado y posgrado. Políticas de desarrollo de colecciones.	-Adquirir por compra, canje o donación el material bibliográfico -Recibir y verificar la adquisición de bibliografía. -Clasificar y catalogar el material bibliográfico. -Evaluar colecciones y definir disposición final del material bibliográfico. -Realizar inventarios. -Realizar mantenimiento a las colecciones.	Inventario anual Registros bibliográficos en Software bibliográfico Alma Actas de comité de calidad con aprobación de descarte.	Ministerio de Educación Nacional. Concejo Nacional de Acreditación
Procesamiento técnico de información				
Jefatura de Desarrollo Institucional y Financiero. Departamento de compras. Subdirección Nacional de bibliotecas Proveedores de material bibliográfico	Facturas. Recibos. Cartas de donación y de Canje. Manual de catalogación SIB Material bibliográfico	-Catalogar el material bibliográfico (analizar, describir, clasificar y asignar términos) registrándolo en el Software Alma. -Rotular el material bibliográfico.	Registros bibliográficos en el Software Alma	Estudiantes de pregrado y posgrado. Docentes. Investigadores. Egresados.
Formación de usuarios				
Gestión Tecnológica y Ambientes Prácticos de Aprendizaje. Facultades y docentes	Necesidades de formación de las partes interesadas	-Programar capacitaciones con las facultades y docentes. -Realizar capacitaciones para el acceso y uso de los recursos de información en línea. -Realizar inducciones y reinducciones.	Formación impartida Listados de asistencia Usuarios formados Evaluación del	Estudiantes de pregrado y posgrado. Docentes. Investigadores.

de la Universidad. Coordinación de Infraestructura física		--Realizar campañas para la promoción de los recursos de información físicos y en línea.	servicio	Egresados.
Referencia				
Internet Recursos de información en línea Usuarios	Solicitudes de información de los usuarios.	-Orientar y apoyar al usuario en el proceso de búsqueda de información en diferentes fuentes.	Usuarios informados. No conformidades	Comunidad educativa
Fomento cultural, social y de lectura				
Librerías y editoriales. Internacionalización. Comunicaciones y Mercadeo Coordinación de Infraestructura. Gestión Tecnológica y APA. Bienestar Universitario y Egresados. Indesco Proyección Social	Material bibliográfico. Intereses temáticos de la comunidad educativa. Apoyo de dependencias	-Identificar intereses temáticos en la comunidad educativa. -Planear, programar y realizar actividades culturales, sociales y de promoción lectora.	Actividades realizadas	Comunidad educativa y comunidad externa
Uso de equipos y espacios				
Comunidad educativa/ Usuarios externos	Solicitudes de uso de espacios de biblioteca	-Disponer el uso de la sala de consulta a los usuarios -Disponer el uso de la sala de computadores a los usuarios -Disponer el uso de los lockers a los usuarios -Promover el uso adecuado de los espacios de biblioteca. -Reservar espacios de biblioteca. -Garantizar las condiciones higiénicas y ambientales para el uso de los espacios.	Espacios utilizados adecuadamente	Comunidad educativa y otros grupos de interés
Recursos de información en línea				
DINTED y Subdirección Nacional de Bibliotecas Comunidad educativa y otras partes interesadas Secretarías de Facultades. Docentes	Necesidades de recursos digitales. Publicaciones para el repositorio institucional.	-Identificar necesidades recursos de información en línea. -Identificar recursos de información en línea que pueden ser pertinentes a los programas. -Apoyar la publicación de contenidos en el repositorio institucional	Recursos de información en línea pertinentes, suficientes y actualizados	Comunidad educativa y otros grupos de interés

Préstamo, renovación y reserva				
DINTED y Subdirección Nacional de Bibliotecas. Tesorería	Solicitudes de préstamo. Reglamento de biblioteca Acuerdo 205 de 2014	-Realizar préstamo de material bibliográfico en sede, inter-sede e inter-bibliotecario. -Renovar los préstamos. -Reservar material bibliográfico para el posterior préstamo. -Notificar y gestionar las multas	Material bibliográfico prestado	Comunidad educativa y usuarios externos
Suministro bibliográfico				
Bases de datos académicas por suscripción y de acceso abierto, Software Alma, Colecciones de biblioteca, otras fuentes	Necesidades de información y perfiles de usuarios	-Realizar listados bibliográficos normalizados de acuerdo a las necesidades de información de los usuarios.	Bibliografías pertinentes y actualizadas	Estudiantes de pregrado y posgrado, Investigadores, docentes, facultades
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES PROCESOS DE APOYO	SALIDA	GRUPOS DE INTERÉS
Gestión del conocimiento				
DINTED y Subdirección Nacional de Bibliotecas	Conocimientos de la comunidad educativa y del personal de biblioteca	-Disponer los espacios y los recursos para capturar y compartir conocimientos. -Realizar convenios y alianzas estratégicas	Conocimientos compartidos. Acciones de mejora. Experiencias significativas	Comunidad educativa. Personal de biblioteca
Infraestructura física y tecnológica				
Gestión Tecnológica y Ambientes Prácticos de Aprendizaje. Coordinación de Infraestructura		-Notificaciones y requerimientos de soporte técnico ante fallas eléctricas, caídas de redes y no funcionamiento de computadores. -Reservas de equipos y otros espacios de la Universidad. -Notificaciones y requerimientos de mantenimiento de espacios de biblioteca	Computadores aptos la prestación de servicios y actividades de biblioteca. Espacios físicos adecuados y funcionales	Comunidad Educativa Personal de biblioteca
Recurso humano				
Jefatura de desarrollo financiero e institucional. Talento humano	Recurso humano	-Identificar necesidades de capacitación e incluirlas en el plan de acción -Delegar funciones y asignar horarios de trabajo.	Recurso humano capacitado Recurso humano disponible	Comunidad Educativa y otros grupos de interés Personal de biblioteca

RECURSOS		REQUISITOS LEGALES
<p>Tecnológicos-Hardware: Computadores, lectores de códigos de barra; Tecnológicos –Software institucionales: Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas; ERP (Sistema de gestión de compras); Timonel; Sistema de Gestión de Contenidos. Tecnológicos –Software institucionales: Software bibliográfico Alma; Buscador Primo; Plataforma repositorio institucional DSpace. Recursos de información en línea: Bases de datos académicas; Repositorio Institucional; Buscador o Descubridor. Recursos de información físicos: (Colecciones impresas y audiovisuales). Humanos: Coordinador (a) de biblioteca; Auxiliares de biblioteca. Recursos financieros: Asignación anual. Herramientas e insumos de oficina: teléfono; insumos de papelería.</p>		<p>Requisitos legales detallados en la Matriz requisitos Grupos de Interés MAT-SIB-002</p>
		INDICADORES
		<p>Cuadro de Indicadores IND-SIB-001</p>
GESTIÓN DEL CAMBIO	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
<p>Procedimiento PR-SIB-002 Gestión del cambio Formato RG-SIB-003 Gestión del cambio</p>	<p>Matriz de riesgos y oportunidades MAT-SIB-003 Consolidado de NC y Acciones para abordar riesgos y oportunidades RG-SIB-001 Procedimiento PR-SIB-003 NC y Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades</p>	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>_____</p> <p>Coordinación SIB</p>	<p>_____</p> <p>Subdirección Nacional de Biblioteca</p>	<p>_____</p> <p>Dirección de Innovación y Tecnologías Educativas-DINTED</p>