

Mayra Nohemy Paredes Hernández

**Certificación de las unidades de información que
conforman el Sistema Bibliotecario de la Universidad
de San Carlos de Guatemala
-SIBUSAC-.**

Asesora : Licenciada Amelia Eloisa Yoc Smith



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Humanidades
Escuela de Bibliotecología

Guatemala, octubre de 2009

Este estudio fue presentado por la autora como trabajo de Tesis. Requisito previo a su graduación de Licenciada en Bibliotecología.

Guatemala, octubre de 2009.

TABLA DE CONTENIDO

Página

Introducción.....VI

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Justificación.....	5
1.3. Planteamiento del problema.....	5
1.4. Alcances y límites de la investigación.....	6
1.4.1. Ámbito geográfico.....	6
1.4.2. Ámbito institucional.....	6
1.4.3. Ámbito poblacional.....	6

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Unidades de Información.....	7
2.1.1. Sistema.....	7
2.1.2. Biblioteca como sistema.....	7
2.1.3. Sistema bibliotecario.....	7
2.2. Calidad.....	8
2.2. 1. Evolución del concepto de calidad	8
2.2.2. Historia de la calidad.....	8
2.2.3. Calidad aplicada a bibliotecas de educación superior.....	9
2.2.4. Sistema de calidad en bibliotecas.....	11
2.2.5. Calidad y su gestión.....	12
2.3. Normas.....	13
2.3.1. Normas ISO.....	13
2.3.2. Origen de las normas ISO 9000.....	13
2.3.3. Historia del estándar 9000.....	14
2.3.4. Estructura de las normas ISO 9000.....	15
2.3.4.1. El proceso de certificación ISO 9000.....	17
2.3.4.2. El resultado de la certificación ISO 9000.....	17
2.3.5. Razones para implantar ISO 9000 en la organización.....	17
2.3.5.1. Ventajas de las normas ISO 9000.....	18
2.3.6. Indicadores de desempeño para bibliotecas ISO 11620.....	19
2.3.6.1 Lista de indicadores de desempeño para bibliotecas.....	21

2.4.	Condiciones para implantar un sistema de calidad en las Unidades de Información	24
2.4.1.	Gestión de calidad para la evaluación de las Unidades de Información.....	25
2.4.2.	Plan estratégico para la implementación de la calidad en las Unidades de Información.....	26
2.4.3.	Mejora y cambio de las Unidades de Información que Conforman el Sistema Bibliotecario –SIBUSAC-.....	28
2.4.4.	Implantación de un sistema de calidad ISO 9000 en las Unidades de Información.....	29
2.5.	Certificación	41
2.5.1.	Motivos de la certificación.....	41
2.5.2.	Desarrollo de la certificación.....	41
2.5.3.	Descripción de la metodología a implementar.....	42
2.5.4.	Mejora continua.....	45
3.	MARCO METODOLÓGICO	
3.1.	Objetivos.....	46
3.1.1.	Objetivos generales.....	46
3.1.2.	Objetivos específicos.....	46
3.2.	Población.....	47
3.3.	Técnica de recolección de datos.....	47
4.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	
4.1.	Encuesta dirigida a Jefes y/o encargados de las Unidades de Información.....	48
4.2.	Encuesta dirigida al personal que labora en las Unidades de Información.....	59
5.	CONCLUSIONES	67
6.	RECOMENDACIONES	68
7.	LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA CERTIFICACIÓN DE LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN	69
7.1.	Justificación	69

	<i>Página</i>
7.2. Objetivos	70
7.2.1. Objetivos generales.....	70
7.2.2. Objetivos específicos.....	70
7.3. LINEAMIENTOS GENERALES PARA CERTIFICAR LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN DEL SIBUSAC.....	71
7.3.1. La planeación y la organización.....	71
7.3.2. La administración.....	72
7.3.3. El recurso humano.....	72
7.3.4. La evaluación.....	72
7.3.5. Mecanismos de control, verificación y prevención.....	73
7.4. LOGROS DE LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN DEL -SIBUSAC- REESTRUCTURADAS.....	73
BIBLIOGRAFÍA.....	75
ANEXOS.....	78

INTRODUCCIÓN

El vertiginoso avance de la ciencia, los rápidos desarrollos tecnológicos, la globalización del conocimiento y la internacionalización de los mercados, han dado lugar a cuestionar el sistema educativo y en especial a la educación superior, a esta última se le responsabiliza de la enseñanza, generación y difusión del conocimiento; como tal está llamada a liderar los procesos de transformación.

Para cumplir estos retos es necesario modernizar los procesos de información, para lo cual se requiere de sistemas de información con calidad e implica desarrollar procesos permanentes de evaluación.

El Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, debe dar solución a sus debilidades para lograr una mayor eficacia y eficiencia en sus procesos y servicios, con el propósito de un mejoramiento continuo y ser más competitivos tanto nacional como internacionalmente.

El proceso de autoevaluación de las Unidades de Información como un esfuerzo permanente de la comunidad universitaria debe de realizarse para garantizar sus servicios, facilitar a la universidad cumplir su misión y visión de apoyar a la población universitaria, proporcionando servicios de información con calidad, que optimice los recursos del futuro: La inteligencia y el conocimiento, ambos con un común denominador: "*La Información*", la cual incide directamente en los procesos de gestión, toma de decisiones, aplicación de los avances tecnológicos, producción de bienes y servicios de calidad.

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1. ANTECEDENTES

La Universidad de San Carlos de Guatemala, es una institución con personería jurídica y le corresponde organizar, dirigir estudios de cultura superior y enseñanzas complementarias en el orden profesional.

Como centro de investigación, le corresponde promover la investigación científica, filosófica, técnica o de cualquier otra naturaleza.

Como depositaria de la cultura: establecer bibliotecas, museos, exposiciones y todas aquellas organizaciones que tiendan al desenvolvimiento cultural del país.

Para cumplir con lo antes mencionado, la Universidad cuenta con 38 Unidades de Información distribuidas de esta manera: 26 en el Campus Central: Biblioteca Central y Unidades de Información en todas las Facultades y 12 en los Centros Regionales.

En 1988 se inició la automatización de la Biblioteca Central, la que se ha extendido a otras Unidades de Información de algunas Facultades. Así mismo el Consejo Superior Universitario Centroamericano –CSUCA-, da auge a la automatización de las bibliotecas centroamericanas.

Desde entonces se han elaborado diferentes estudios en relación con la implementación de la Red del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC-.

En los estudios efectuados, se enfatizó la necesidad de compartir recursos para: normalizar aspectos administrativos, técnicos, capacitación del personal, servicios, y colecciones.

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala -SIBUSAC- se crea mediante Acuerdo de Rectoría No. 717- 98, del 17 de junio de 1998, lo integran los Centros de Información de las diferentes Unidades Académicas y de Investigación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, bajo la coordinación de Biblioteca Central.

Los principales objetivos del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala son:

- ✓ Apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje
- ✓ Fortalecer la Investigación y la docencia
- ✓ Compartir recursos

- ✓ Interconectar en línea a la Biblioteca Central con todas las Unidades de Información de la USAC

Metas a Corto Plazo:

- Reuniones con jefes y encargados de las Unidades de Información
- Elaborar cronogramas
- Crear comisiones de trabajo
- Elaborar estrategias y políticas
- Migrar la información de las bases de datos
- Centralizar la información
- Apoyar a las Unidades de Información con menor desarrollo
- Asesorar para mejorar los servicios
- Comercializar la información
- Comunicación en línea con las Unidades de Información
- Dotación de equipo para las Unidades de Información

Aspectos Bibliotecarios:

- Unificar puntos de acceso
- Estandarizar área temática
- Eliminar la duplicidad de registros
- Trabajar con normas y estándares Internacionales

Recurso Humano:

Capacitación del personal en:

- Procesos Técnicos
- Tecnología
- Servicios bibliotecarios

Opciones:

- ❖ Reproducción de fichas catalográficas, lomos y etiquetas para marbeteo
- ❖ Corrección de registros en línea

Informática:

- Creación de un nodo
- Programa único
- Equipo de cómputo de cada centro
- Migración de la información
- Capacitación, asesoría en el manejo y uso de programas

Además Biblioteca Central incluye en su Normativo en el **Capítulo III De las Funciones**, según Artículo 4, en los incisos:

- j) “Formar el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de redes que permitan la interconexión de las bibliotecas de las unidades académicas de la USAC.
- k) Coordinar el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC-“.

A partir del Acuerdo de Rectoría, algunos jefes o encargados de las Unidades de Información de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se reúnen en Biblioteca Central para conformar el Sistema Bibliotecario e intercambiar información; como producto de ello, se han obtenido algunos logros:

- En el año 2001, el canta-autor guatemalteco Ricardo Arjona, dona a Biblioteca Central un lote de 60 computadoras, de las cuales 30 fueron distribuidas entre bibliotecas de las Facultades y Centros Regionales para que se apoyaran con equipo de alta tecnología y constituir el Sistema Bibliotecario.
- Las 30 computadoras que quedaron en Biblioteca Central se utilizaron para formar el Laboratorio “Ricardo Arjona”.
- En el año 2002, Biblioteca Central adquiere el programa “Glifos” con licencia Institucional, para automatizar los servicios bibliotecarios.

Este programa, fue elaborado y diseñado en base al Formato MARC .

La compra institucional posibilita compartir con todas las Unidades de Información que conforman el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Capacitación a Jefes y Encargados de las bibliotecas del Campus y de los Centros Regionales con el programa “Glifos”.
- Biblioteca Central, ha adquirido Bases de Datos en línea a texto completo y con licencia institucional, con información multidisciplinaria y en Ciencias de la Salud, las que comparte con las bibliotecas del Campus y Centros Regionales.
- Aprobación del Consejo Superior Universitario – CSU -, Punto Noveno, Acta 20-2004 aprobada el 6 de septiembre de 2004, de la propuesta para sostenibilidad y desarrollo de los servicios bibliotecarios de la Universidad de San Carlos de Guatemala por lo siguiente:

- Los estudiantes pagan veinte quetzales (Q20.00) anuales para el equipamiento y fortalecimiento de las bibliotecas y Centros de Información
- Un quetzal (Q1.00) diario de multa por mora en la devolución de material bibliográfico.
- Un quetzal (Q1.00) por extensión de solvencia

Cobros por algunos servicios tales como:

- Impresión de bibliografías
- Cursos
- Reprografías
- Grabados de información por medios magnéticos de almacenamiento
- Asesoría en revisión de tesis
- Actividades de capacitación

Programas de capacitación en el uso y manejo de programas de computación y de biblioteca, técnicas bibliotecarias y otros.

Estudios Previos:

Entre los estudios realizados sobre el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC-, se encuentran:

La tesis *Propuesta administrativa para el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC-*, presentada por Alejandrina Flores Sandoval de Cabrera, trabajo realizado para optar el título de Licenciada en Bibliotecología, elaborado en el año 2001.

La tesis *Implementación de una red de cómputo para el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala -SIBUSAC-*, presentada por Heidi Elizabeth Molina Arana, trabajo realizado para optar el título de Licenciada en Bibliotecología, elaborado en el año 2001.

Seminario *Autoevaluación de la biblioteca de la Facultad de Humanidades*, donde emplearon las normas ISO 2000, trabajo realizado por estudiantes del noveno semestre de la carrera de la Licenciatura en Bibliotecología de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, elaborado en el año 2006.

En ninguno de los documentos anteriores, se desarrolló el tema de la certificación de las Unidades de Información que conforman el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC-.

1.2 JUSTIFICACIÓN

En nuestro país existen los estudios ya mencionados, relacionados con el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC-, y con la autoevaluación de la biblioteca de la Facultad de Humanidades. Sin embargo, no se ha investigado la certificación de las Unidades de Información que conforman el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC-.

Por lo tanto, es importante investigar este tema para dar a conocer aspectos relacionados con el proceso de certificación ya que el mismo está diseñado para mejorar la calidad de los servicios en las Unidades de Información.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Toda actividad humana, es un proceso, que facilita la objetividad y brinda la posibilidad de ser estudiado bajo la óptica de la calidad.

El proceso se entiende como un cambio o transformación de un insumo dado (entrada) en un estudio (salida).

Los servicios que prestan las Unidades de Información son variados y complejos, con características, actividades y funciones específicas como son: la selección y adquisición de las colecciones, la catalogación y clasificación del material, su disponibilidad para el servicio, catálogos manuales y en línea, la búsqueda adecuada por parte del usuario, la localización del material y el préstamo del mismo.

La información ha alcanzado grandes avances con el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, lo que ha facilitado el procesamiento, almacenamiento y recuperación de la información.

Es por ello apremiante trabajar con servicios bibliotecarios con calidad, eficientes y eficaces, automatizados, personal eficiente, dedicado para la atención de los usuarios y contar con infraestructura adecuada para proporcionar espacios agradables para el estudio y la investigación. Es por ello que surge la pregunta:

¿Cuáles son los requerimientos de las Unidades de información que conforman el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala para su certificación?

1.4. ALCANCES Y LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. ÁMBITO GEOGRÁFICO

Diez Unidades de Información del Campus Central que conforman el Sistema Bibliotecario SIBUSAC, en la ciudad de Guatemala.

1.4.2. ÁMBITO INSTITUCIONAL

Unidades de Información de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.4.3. ÁMBITO POBLACIONAL

Los jefes y/o Encargados de las Unidades de Información y el personal técnico del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos –SIBUSAC-.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. UNIDADES DE INFORMACIÓN

Guinchat (1983, p.295) “El término de Unidades de Información engloba la diversidad de nombres que se utilizan para los organismos especializados en las actividades de información y las diferentes técnicas de su tratamiento, ya sean estas bibliotecas, centros de información, archivos, etc.”

2.1.1. SISTEMA

Sequeira (1988, p.240) “Es un conjunto de elementos o componentes estrechamente relacionados entre si para obtener un objetivo común, según un plan determinado”.

2.1.2. BIBLIOTECA COMO SISTEMA

García (1999, p.15) “Es una organización o parte de ella cuya principal función consiste en mantener una colección y facilitar, mediante los servicios del personal, el uso de los documentos necesarios para satisfacer las necesidades de información, de investigación, educación y ocio de sus usuarios”.

2.1.3. SISTEMA BIBLIOTECARIO

García (1999, p.31) indica que un Sistema Bibliotecario es un “Conjunto de Unidades de Información que trabajan en cooperación mutua para optimizar recursos, intercambiar información y normalizar procesos”.

Todo Sistema Bibliotecario debe adaptarse al medio al cual pertenecen, deben de tomar en cuenta el entorno físico, económico, político, el recurso humano, financiero, acervo documental, así como también, mobiliario y equipo tecnológico.

García (1999, p.32) menciona que “El Sistema Bibliotecario se clasifican en:

- Biblioteca Central
- Biblioteca de Facultades, Departamentos, Institutos, Escuelas, etc.
- Laboratorios, cátedras, clínicas.

También señala lo siguiente: “Para que un sistema trabaje como tal, deben establecer políticas en todos los servicios y sistemas de trabajo, así cómo:

- Estandarizar el proceso de automatización en todos los servicios

- Trabajar con normativas en los procedimientos
- Utilizar vocabularios controlados para la recuperación de la información
- Normalizar las citas bibliográficas
- Contar con personal profesional calificado para que puedan orientar y brindar un servicio de información con calidad
- Trabajar con estándares establecidos
- Realizar estadísticas de evaluación para determinar la satisfacción de los servicios y mejorar las deficiencias”.

En el presente estudio, se evalúan las unidades de información que integran el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala -SIBUSAC-, la calidad de sus servicios y procesos bibliotecarios.

2.2. CALIDAD

Hernández (2006, p.20) indica “La calidad se puede definir como el conjunto de características que posee un producto o servicios obtenidos en un sistema productivo, 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 los que ha sido diseñado y que deberá ajustarse a las expresadas por los usuarios o clientes del mismo”.

2.2.1. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

Hernández (2006, p.23) señala que “El concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, ampliando objetivos y variando la orientación. En sus orígenes, la calidad era costosa porque consistía en rechazar todos los productos defectuosos o servicios, lo que representaba otro costo adicional o cambio. La calidad era responsabilidad exclusiva del departamento de inspección o calidad”.

2.2.2. Historia de la Calidad

Hernández (2006, p.17) señala diferentes aspectos esenciales a seguir:

“Inspección (antes de 1920):

Al introducirse la producción del servicio en masa, surgió la necesidad de someter el resultado a una inspección. Los inspectores de calidad tenían la tarea de cubrir los resultados negativos, aplicando especificaciones previamente fijadas.

Control estadístico (1920-1965):

Después de algún tiempo, se pasó a aplicar en medida creciente un método estadístico de control de calidad. También un traslado parcial de control de los resultados finales al control de los procesos previos del producto de los servicios.

Atención integral a la calidad (1965-1985):

Un momento importante de la atención integral a la calidad es el interés de coordinar debidamente los diferentes departamentos o secciones, para poder dirigir mejor la colaboración interna en la organización y armonizar el esfuerzo de las diferentes unidades funcionales. El hecho de que la calidad no sólo se refiere al producto o resultados obtenidos, sino a todo el proceso que se ejecuta en la obtención de los mismos, esto es lo que caracteriza esta fase.

Gestión estratégica de la calidad (1985 hasta hoy):

La manera moderna de considerar el concepto de calidad, responde a la siguiente definición: Una gestión estratégica de calidad significa dirigir un proceso de producción y mejorar constantemente todos los procedimientos internos, para responder de manera permanente a las necesidades y los deseos de los clientes.

La reflexión en torno a la calidad se inició en las fábricas. Los servicios más atrasados son los servicios públicos y las empresas que dependen de una autoridad pública.

Actualmente se observa en las bibliotecas universitarias, mucho interés en cuidar mejor la calidad de sus productos y servicios, pero la mayoría de ellas no han dado más que unos primeros pasos, y estos con bastantes precauciones”.

2.2.3 CALIDAD APLICADA A BIBLIOTECAS DE EDUCACION SUPERIOR

Hernández (2006, p.36) indica que “La gestión universitaria, basada en procesos de planeamiento estratégico y evaluación, establece dos fundamentos básicos: lo que se mide no es gerenciable y la evolución se hace a partir de hechos e indicadores; lo cual necesariamente implica establecer y utilizar indicadores de gestión que permitan monitorear la ejecución y desempeño de los planes y programas de trabajo, para coadyuvar a la mejor toma de decisiones y facilitar el direccionamiento estratégico de la administración, hacia el logro de objetivos y metas propuestas, así como incursionar en un programa de

autoevaluación con miras a conseguir la acreditación de nuestra misión institucional y de la unidad de información.

Transformar en el corto plazo las debilidades en fortalezas, para aprovechar mejor las oportunidades identificadas y enfrentar las amenazas de un entorno cada vez mas competitivo, son visiones y acciones que involucra a todos los integrantes de la universidad, en particular los que tienen la responsabilidad de orientar y tomar decisiones más adecuadas en la conducción administrativa de la unidad de Información y para apoyar eficaz y eficientemente a todos los usuarios.

Evaluar la gestión universitaria en el contexto de las funciones universitarias implica desarrollar sistemas que ponderen adecuadamente los elementos cuantitativos y cualitativos de la gestión, capaces de asimilar la multiplicidad de objetivos y heterogeneidad de las acciones que realizan las distintas unidades de información y administrativas, esta pudiera darse a partir de la construcción de algunos indicadores de gestión que permitan evaluar los resultados alcanzados en el marco de los planes y programas de trabajo anual, y comparar dichos resultados con las metas programadas, a fin de elevar su efectividad”.

Para la universidad, esta tarea puede encerrar algunas dificultades derivadas de la multiplicidad de sus objetivos, siendo necesario desarrollar sistemas de evaluación que ponderen adecuadamente los elementos cualitativos de las acciones.

Hernández (2006, p.39) señala que “La medición de indicadores de gestión, que en estricta lógica tendría que formar parte del proceso integral de la planificación estratégica, debe involucrar en forma democrática y participativa a todos los trabajadores implicados en la producción de un servicio o función, por lo que su desarrollo e implementación debería beneficiar tanto a sus productores como a sus destinatarios.

Sus principales ventajas serían:

- Inducir un proceso de participación en la responsabilidad que implica prestar el servicio o realizar una función, así como compartir el mérito que significa alcanzar niveles superiores de eficiencia.
- Adecuar los procesos internos, detectando inconsistencias entre los objetivos de la institución y su quehacer cotidiano. Es frecuente que como resultado de la implementación de un sistema a evaluar, se eliminen tareas innecesarias o respectivas y se inicie un proceso de adecuación organizacional.

- Apoyar el proceso de planificación y de formulación de políticas de mediano y largo plazo, en la medida en que todos los implicados tengan la oportunidad de analizar el qué y el cómo de sus tareas cotidianas.
- Mejorar la información respecto al uso de recursos y sentar las bases de un mayor compromiso y confianza entre los comprometidos con el servicio, que facilite la relación entre las unidades y la administración central.
- Introducir sistemas de reconocimiento al buen desempeño, tanto institucional como grupal e individual de los trabajadores, sobre las bases más objetivas, para satisfacer expectativas y necesidades de realización personal y profesional, a las que todos tienen derecho.
- En la medida que los directivos delimiten mejor el campo de sus deberes, atribuciones y cuenten con bases sustentables de información, incrementarán su autonomía y responsabilidad, mejorará la coordinación entre las distintas unidades implicadas y posibilitará una mayor eficiencia en la asignación de recursos físicos, humanos y financieros”.

2.2.4. SISTEMAS DE CALIDAD EN BIBLIOTECAS

Duarte (1999, p. 123) cuestiona:

“¿Por qué es necesario implantar sistemas de calidad en bibliotecas?

Porque los sistemas de implantación de la calidad, son una oportunidad para reflexionar sobre los procesos documentales.

Porque los sistemas que aseguran la calidad permiten: planificar, describir, comunicar y controlar los procesos.

Los sistemas para asegurar la calidad son instrumentos de gestión interna para:

- ✓ Agilizar el conjunto de actividades
- ✓ Optimizar el uso de recursos
- ✓ Velar por la calidad de procesos y servicios
- ✓ Garantizar una mejora en la construcción de los planes estratégicos”.

¿Qué nos permiten los sistemas de calidad?

Desarrollar aspectos como:

- Los objetivos y políticas de calidad
- Las funciones y responsabilidades
- La definición de los servicios
- Los procesos de trabajo y los recursos necesarios
- Los mecanismos de supervisión y control
- Los mecanismos de prevención y control
- Diseñar en función de las necesidades de los usuarios
- Visualizar al “Usuario Interno”
- Desarrollar una mejora continua”.

2.2.5 CALIDAD Y SU GESTIÓN

Cuatrecasas (2,000 p.27) “La correcta gestión de todos los aspectos relacionados con la calidad supone la planificación, diseño, desarrollo de productos y procesos en el marco de una organización y gestión de los recursos humanos para la calidad, así como la adecuada implantación, control de calidad y su certificación final”.

Cuatrecasas (2,000 p.41) “Todo ello llevará a la organización a obtener el máximo de ventajas competitivas y la satisfacción de los clientes mediante la identificación, aceptación y satisfacción de todas sus expectativas y necesidades a través de los procesos. Productos y servicios. Cuando se menciona las expectativas de los clientes, no tan sólo se refiere a aquellas necesidades definidas de forma explícita por el cliente, sino a todas aquellas que potencialmente puedan satisfacerle. Los clientes podrán ser los receptores del producto o servicio que se esté entregando, fruto de un proceso.

Por ello existen dos clases de clientes: clientes externos y clientes internos.

El cliente externo corresponde al usuario que normalmente se emplea de consumidor del bien o servicio, es independiente a la unidad de información y destinatario del producto o servicio que se produce. **El cliente interno** representa el área, departamento, sección, personal, etc. que emplean o consumen los productos obtenidos, pero con la característica particular de que pertenece a la unidad de información.

La calidad reduce costos y aumenta los beneficios. Esta reducción de costos totales trae consigo un aumento de los beneficios que favorecerán las inversiones, la repartición de dividendos, etc. Pero con la calidad no solo se obtienen beneficios económicos, también se consigue el aumento de prestigio de la organización, las satisfacciones de los clientes, etc”.

2.3 NORMAS

Salas (2002, p.39) “La norma es, básicamente un estándar universal aceptado. Por ello para cualquier organización que se proponga como objetivo estratégico el proporcionar unos productos o servicios de calidad, es más útil el adaptarse a unos requisitos ya existentes que crear unos nuevos a sus medidas”.

Salas (2002 p.42) “Una norma es un documento ordenado de cierta actividad, elaborada voluntariamente con el consenso de las partes interesadas, conteniendo especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y los avances de la tecnología, es de público conocimiento y con aval por un organismo acreditado.

La ISO en un término más restringido a la tecnología, la define como *Toda actividad que aporta soluciones para aplicaciones repetitivas que se desarrollan, fundamentalmente, en el ámbito de la ciencia, la tecnología y la economía, con el fin de conseguir una ordenación óptima de un determinado contexto”.*

2.3.1. NORMAS ISO

Salas (2002 p.39) “La ISO fue fundada en 1946 en Ginebra, Suiza, está compuesta por Cuerpos de Normalización de más de 200 países en todo el mundo.

La familia de normas ISO es un conjunto de normas de calidad establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) aplicables a cualquier tipo de organización, ya sea pública, privada, empresa de producción o empresa de servicios.

Las Normas ISO cumplen la importante función de establecer una normativa a nivel internacional que sirva como patrón de referencia para la gestión de calidad en una empresa en cualquier parte del mundo. Esta normativa recibe el nombre de ISO 9000, permitiendo armonizar la gran cantidad de normas sobre gestión de calidad a nivel de países”.

2.3.2. ORIGEN DE LAS NORMAS ISO 9000

Palom (1998 p.57) “Las normas ISO 9000 surgen del consenso entre representantes de los distintos países integrados a la ISO. Periódicamente, se realizan reuniones de equipos técnicos especialistas para actualizar o modificar estas normas considerando su evolución según la economía e industrialización mundial”.

2.3.3. HISTORIA DEL ESTÁNDAR 9000

Ramos (2002, p.211) señala que “ La familia normas ISO 9000 del año 1994 estaba principalmente orientada a organizaciones relacionadas con procesos productivos y, por tanto, su implantación en empresas de servicios se hacía burocrática y restrictiva.

Tras su revisión en el año 2000 la familia de normas 9000, versión 1994 (9001, 9002, 9003, 9004), se redujo sólo a dos normas:

- ✚ La norma ISO 9001; versión 2000, que reemplaza las normas 9001, 9002 y 9003 , versión 1994
- ✚ La norma la ISO 9004, versión 2000, que reemplaza a la norma 9004, versión 1994”.

La norma ISO 9000 se mantuvo (nomenclatura, definiciones, lenguaje). Gracias a esta revisión y actualización, la familia de normas 9000 pudo aplicarse de forma menos restrictiva en organizaciones de todo tipo ya sea empresas productivas, empresas de servicios e incluso la administración pública.

Para verificar que una organización cumple con los requisitos del estándar de calidad establecido, existen entidades de certificación ISO que dan sus propios certificados y entregan su sello. Estas entidades están vigiladas por organismos nacionales que les dan su acreditación.

Las instituciones que cumplen con normativas establecidas y además reciben una certificación para sus productos o servicios, están dando garantías al mercado consumidor o intermediario, cumpliendo con sus expectativas de calidad y consecuentemente refuerzan su permanencia y competitividad en el mercado”.

Ramos (2002, p.217) señala que “Documentación ISO: es la documentación normativa propia del sistema de calidad en la que se especifican los procesos de trabajo: ¿cómo se realizan, por qué, por quién, en base a qué, quién es el responsable, qué documentación genera?”.

En la documentación normativa del servicio de biblioteca, existe con anterioridad al sistema de calidad: reglamento, normas de catalogación, procesos de préstamos de libros, estrategias de búsquedas de documentos, etc.

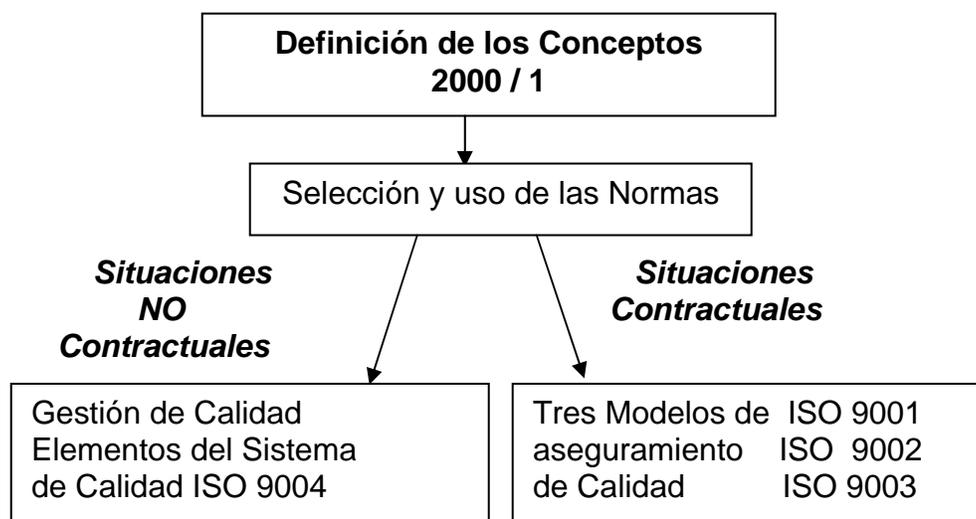
Esta documentación tiene formatos y procesos propios que no se debe variar y tampoco adaptar a la normativa ISO, son documentos en los que se articula la normativa de calidad.

El genio del contenido ISO 9000 consiste en que trasciende las barreras del idioma y la cultura. No exige a las organizaciones que cambien lo que hacen bien, sólo que lo documenten, lo midan, lo mejoren y que hagan bien lo que hacen mal.

Para ser certificada por ISO 9000 una organización tiene que someterse a sistemas de administración de la calidad supervisado por una empresa neutral de auditorías. Cada uno de estos cuerpos de acreditación tiene derecho a reconocer a los miembros con la capacidad de llevar a cabo auditorías de sistemas de calidad y expedir certificados acordes a las normas ISO 9000.

2.3.4 ESTRUCTURAS DE LAS NORMAS ISO 9000

- ❖ **ISO 9000** es una guía para seleccionar qué norma es apropiada para la empresa u organización.
- ❖ **ISO 9004** también se incluye en la norma como guía para la puesta en marcha de:
 - **ISO 9001** : Modelo para asegurar la calidad en la planeación, desarrollo, producción, instalación y servicio.
 - **ISO 9002** : Modelo para asegurar la calidad de producción, instalación y servicio.
 - **ISO 9003** : Modelo para asegurar la calidad en inspección final y comprobación”.



Fuente: Marcia Salas Romero (2002 p.42)

ISO 9001 contiene 20 párrafos en sección 4.0 (requisitos del Sistema de Calidad), los que se conocen como elementos clave:

ESTRUCTURA

PÁRRAFO	TÍTULO	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
4.1	Responsabilidad de la dirección	✓	✓	✓
4.2	Sistema de calidad	✓	✓	✓
4.3	Revisión de contratos	✓	✓	✓
4.4	Control del diseño	✓	✓	✓
4.5	Control de documentos y datos	✓	✓	✓
4.6	Adquisiciones	✓	✓	✓
4.7	Control de productos proporcionados por el cliente	✓	✓	✓
4.8	Identificación y rastreabilidad del producto	✓	✓	✓
4.9	Control del procesos	✓	✓	✓
4.10	Inspección y prueba	✓	✓	✓
4.11	Control de equipo de inspección, medición y prueba	✓	✓	✓
4.12	Estado de inspección y prueba	✓	✓	✓
4.13	Control de producto no conforme	✓	✓	✓
4.14	Acción correctiva y preventiva	✓	✓	✓
4.15	Manejo, almacenamiento, empaque, conservación y entrega.	✓	✓	✓
4.16	Control de registros de calidad	✓	✓	

4.17	Auditorías de calidad internas	✓	✓	✓
4.18	Capacitación	✓	✓	✓
4.19	Servicio	✓	✓	✓
4.20	Técnicas estadísticas	✓	✓	✓

Fuente: Marcia Salas Romero (2002 p.43)

2.3.4.1 EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN ISO 9000:

Salas (2002 p.44) indica que la certificación:

- “Incrementará la producción
- Elevará la calidad del producto o servicio
- Reducirá los gastos generales
- Estimulará la creatividad
- Reducirá el desperdicio y el exceso de mano de obra
- Estimulará el trabajo en equipo.

2.3.4.2 EL RESULTADO DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9000:

- Se convertirá en valiosa herramienta de mercado
- Atraerá nuevos clientes
- Abrirá nuevos mercados
- Hará destacar su compañía u organización
- Reducirá los inconvenientes del producto
- Será el trampolín para su éxito futuro”

2.3.5 RAZONES PARA IMPLANTAR ISO 9000 EN LA ORGANIZACIÓN:

Sala también señala:

- “El planeta es cada vez más pequeño. Muchas industrias en la actualidad tienen competidores globales donde hace unos cuantos años las mayores transacciones eran regionales o locales.

- El mercado se expande. Por la misma razón se tiene competidores globales, transporte razonable y que la supercarretera de la información nos da acceso al mercado internacional.
- Hay una creciente obligación de excelencia. No se acepta la premisa de que el valor de los productos y servicios son aspectos desechables. Como consumidores, se da gran valor a la calidad y a la confiabilidad”.

2.3.5.1. VENTAJAS DE LAS NORMAS ISO 9000

Salas (2002 p.52) menciona que “Al aplicar las normas ISO 9000 en la organización se obtienen grandes beneficios:

- Permite realizar diagnósticos de los sistemas de calidad de las empresas.
- Conocer su nivel de confiabilidad.
- Dan las bases necesarias para estructurar programas de mejoramiento de la calidad.
- Planes de auditoría interna para el aseguramiento de la calidad (normas ISO 9004).
- En situaciones contractuales, se constituye en el soporte para la selección de proveedores y para el mejoramiento de las relaciones cliente-proveedor (normas ISO 9001-2-3).
- Presenta modelos reconocidos universalmente de aseguramiento interno y externo de los sistemas de calidad de las empresas manufactureras.
- Constituyen la base del acrecentamiento para la implantación de sistemas de certificación de calidad con reconocimiento internacional.
- Conforman una estrategia gerencial para consolidar las políticas de calidad total y de productividad.
- Consolidan la imagen de prestigio que requieren las organizaciones”.

2.3.6 INDICADORES DE DESEMPEÑO PARA BIBLIOTECAS ISO 11620

Esta Norma Internacional está relacionada con la evaluación de bibliotecas de todos los tipos.

Duarte (1999 p.173) “El propósito principal de esta Norma Internacional es aprobar el uso de indicadores de desempeño en bibliotecas y extender el conocimiento sobre como llevarse a cabo la medición de los indicadores.

La comunidad internacional de bibliotecas expresa compromiso para el desarrollo de una Norma Internacional sobre indicadores de desempeño de la biblioteca. Por el establecimiento de esta Norma Internacional, el uso de indicadores de desempeño puede anticiparse y las bibliotecas en países en desarrollo y desarrollados se beneficiarán del conocimiento y habilidades asociadas con los procedimientos de planeación normal y los procesos de colección de datos”.

Duarte (1999 p.179) “Esta Norma Internacional especifica los requisitos de un indicador de desempeño para bibliotecas y establece un conjunto de indicadores para uso de bibliotecas de todos los tipos”. También da una guía de cómo instrumentar los indicadores de desempeño en bibliotecas, donde tales indicadores aún no están en uso”.

La calidad de los servicios de biblioteca está relacionada al tópico más amplio de administración de la calidad y aseguramiento de la calidad. Esta Norma Internacional conoce y apoya a la ISO 9004-2 (Sistema de calidad).

Esta Norma Internacional proporciona una terminología normalizada y definiciones concisas de los indicadores de desempeño. Aún más, contiene descripciones concisas de los indicadores y de la colección y el análisis de los datos necesitados.

A cada indicador en esta Norma se le da un nombre único. Este nombre algunas veces difiere de la literatura sobre la cual se basa su descripción. Tales diferencias están documentadas en las descripciones de los indicadores.

El indicador es un número real, el cual permite evaluar:

- Costo - eficacia de una biblioteca en distintos períodos.
- Costo - eficacia de la biblioteca comparada con otras bibliotecas.
- Costo - eficacia de la biblioteca comparada con otros servicios

Los indicadores se presentan agrupados por áreas o servicios de las bibliotecas, aunque hay que decir que no están contemplados la totalidad de indicadores posibles (satisfacción de usuarios, datos generales, provisión de documentos, suministros de documentos, préstamo de documentos, préstamo interbibliotecario, información bibliográfica, búsqueda en catálogo, instalaciones, proceso técnico).

Los indicadores se consignan con la siguiente información:

- ❖ Objetivo indicador
- ❖ Alcance
- ❖ Definición del indicador
- ❖ Método para conseguir el indicador
- ❖ Interpretación del indicador
- ❖ Fuentes bibliográficas relativas
- ❖ Indicadores relacionados.

Criterios

Duarte (1999 p.181) “Con el fin de cumplir con esta Norma Internacional, un indicador de desempeño de biblioteca tiene que ser probado minuciosamente, validado y documentado”.

Los indicadores de desempeño que están en uso general en las bibliotecas pueden aceptarse aunque no hayan sido documentados explícitamente.

Al probar el indicador de desempeño deben usarse los criterios siguientes:

- a) **Contenido informativo.** Duarte también señala que “El indicador tiene que ser informativo como una herramienta para la medición de una actividad, para la identificación exitosa, para la identificación de problemas y deficiencias en el desempeño de la biblioteca de tal manera que pueda tomarse acción para remediar éstas. Debe proporcionar información para la toma de decisiones, por ejemplo: reparto de presupuesto asignado, para priorizar servicios y actividades, etc.
- b) **Fiabilidad.** Un indicador de desempeño tiene que ser fiable en el sentido de que consistentemente produce el mismo resultado cuando se usa repetidamente bajo las mismas circunstancias.

El hecho de que un indicador refleja ser la razón fundamental de la variabilidad de los datos, tal como las variaciones estacionarias o fluctuaciones en las actividades de préstamo no significan en si mismo que un indicador no es fiable.

- c) **Validez.** El indicador debe ser válido, esto es, debe medir lo que se intenta medir.
- d) **Apropiado.** El indicador debe ser apropiado para el propósito para el que se pone. Esto es, las unidades y la escala debe ser adecuada, y las operaciones necesarias para instrumentar el proceso de medición debe ser compatible con los procedimientos de la biblioteca, distribución en planta, etc.
- e) **Practicabilidad.** El indicador tiene que ser práctico en el sentido que usa datos que pueden estar disponibles para la biblioteca con una cantidad razonable de esfuerzo en términos de tiempo del personal, calificaciones del personal, costos operativos y tiempo y paciencia de los usuarios.
- f) **Comparabilidad.** Un indicador de desempeño de biblioteca permite comparaciones entre biblioteca con la misma puntuación, haciendo tolerancia para la exactitud de la puntuación, significa el mismo nivel de calidad de servicios o el mismo nivel de eficiencia en las bibliotecas que se comparan”.

2.3.6.1. LISTA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO PARA BIBLIOTECAS

La tabla siguiente contiene el listado de actividades y servicios emprendidos o proporcionados en las bibliotecas. Los indicadores de desempeño descritos en esta Norma Internacional están agrupados con las actividades o servicios a los que están relacionados. La notación está diseñada para que sea receptiva a futuras adiciones tanto en la lista de actividades como en la lista de indicadores.

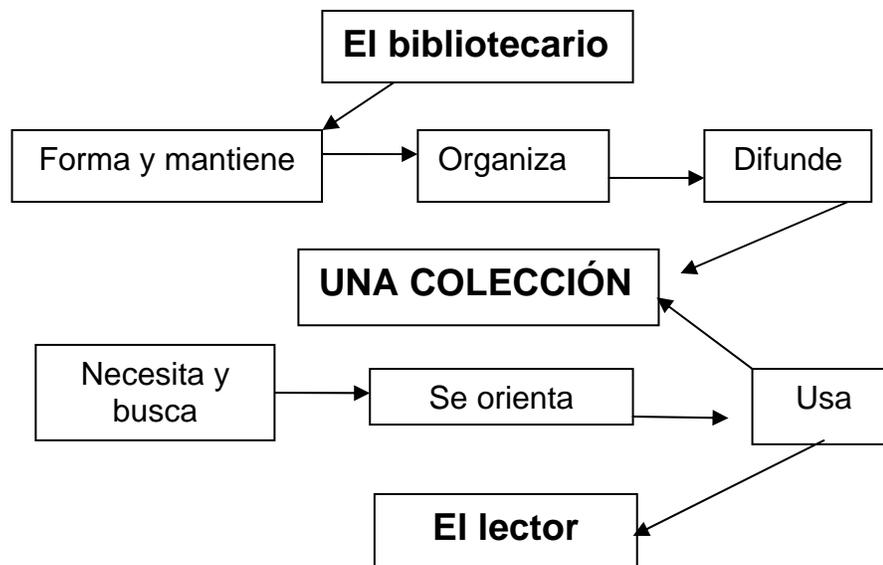
Servicio, actividad o aspecto medido	Indicador de desempeño
Percepción del usuario	
General	
	Satisfacción del usuario
Servicios públicos	
General	Porcentaje de la población objetivo atendida
	Costo por usuario
	Visita bibliotecaria por persona
	Costo por visita bibliotecaria

Documentos proporcionados	
	Disponibilidad de títulos
	Disponibilidad de títulos requeridos
	Porcentaje de títulos requeridos en la colección
	Disponibilidad ampliada de títulos requeridos
	Uso intra biblioteca por persona
	Índice de uso de documentos
Documentos recuperados	Mediana de tiempo de recuperación de documentos de anaqueles cerrados
	Mediana de tiempo de recuperación de documentos de áreas de acceso abierto
Documentos prestados	
	Movimiento de colección
	Préstamo por persona
	Documentos en préstamo por persona
	Costo por préstamo
	Préstamos por empleado
Documento entregado desde fuentes externas	
	Rapidez de préstamo interbibliotecario
Servicios de referencia y consulta	
	Índice de respuesta atendida en forma correcta
Búsqueda de información	

	Índice de éxito de búsqueda en el catálogo de títulos
	Índice de éxito de búsqueda en el catálogo de temas
Educación de usuario	
	Indicador no descrito en esta Norma Internacional
Facilidades	
	Disponibilidad de facilidades
	Índice de uso de facilidades
	Índice de ocupación de asientos
	Disponibilidad de sistemas automatizados
Servicios técnicos	
Documentos adquiridos	
	Mediana de tiempo de adquisición de documento
Documentos procesados	
	Mediana de tiempo de procesamiento de documentos
Catalogación	
	Costo por título catalogado
Promoción de servicios	
	Indicador no descrito en esta Norma Internacional
Disponibilidad y uso de recursos humanos	
	Indicador no descrito en esta Norma Internacional

Fuente: Griselda Jazmín Ramos Olivares (2002, pp.204-205)

2.4. CONDICIONES PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE CALIDAD EN LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN



Fuente: Marcia Salas Romero (2002 p.89)

Carrión (1993, p.23) “Las Unidades de Información son una colección de libros debidamente organizadas para su uso: colección, organización y disponibilidad para el uso”.

Formar una colección, organizarla de forma adecuada y ponerla en servicio, son las tareas fundamentales que justifican la existencia de las Unidades de Información.

Carrión (1993, p.26) “Con la colección, el conocimiento llega a la Unidad de Información; con la organización, el conocimiento se hace accesible a una multitud de usuarios; con la disponibilidad, el conocimiento es participado. De esta manera, la Unidad de Información entra en flujo creativo de la comunicación”

Cada tipo de Unidad de Información tiene sus propios, fondos, personal, usuarios, servicios, distintos procesos técnicos. Muchas operaciones y servicios confluyen en una consecución de un mismo fin. El trazado de este movimiento, la representación radiográfica de este sistema, constituye el organigrama de una Unidad de Información, base de toda organización.

La Unidad de Información, no sólo es un edificio, sino un conjunto de servicios, cuya realización obliga a distinguir entre sistema bibliotecario, unidad administrativa y punto de servicio.

Salas (2002 p.89) “Un Sistema Bibliotecario, es un conjunto de servicios y de punto de servicio capaz de ofrecer la posibilidad de llegar a conseguir todos los fines de una Unidad de Información. Un punto de servicio ofrece sólo la consecución de parte de los fines, pero es también una puerta de acceso a los demás. El bibliotecario planificador, debe saber distribuir adecuadamente los puntos y servicios de un sistema, ajustándose por un lado, a las necesidades locales, pero, por otro, aprovechando al máximo los recursos y las posibilidades. Para estructurar bien un sistema, hay que saber buscar el equilibrio entre las posibilidades de acceso y la perfección del servicio.

El objetivo de las Unidades de Información, es producir resultados con calidad a la comunidad en la que sirve. Algunos de los resultados deseados constituirán la razón de ser de su existencia. La Unidad de Información está involucrada más directamente en el procesamiento de algunos recursos con el fin de generar productos, que son los servicios de información que proporcionan. El recurso primario, así como el presupuesto, se utilizan para adquirir otros importantes recursos secundarios, denominados fuentes de información, personal para explorar dichos recursos, así como instalaciones físicas para almacenar los materiales, ofrecer servicios, etc”.

Salas (2002 p.90) La actividad de la Unidad de Información puede considerarse como el mediador entre los recursos de información y las personas formadas para la explotación de dichos recursos en beneficio de los usuarios. Las Unidades de Información, juegan dos grupos de actividades: el primero se refiere a la organización y control de los recursos de información. Estas actividades son definidas como Procesos Técnicos, donde se producen una serie de instrumentos: catálogos, bibliografías, clasificaciones y otros, que hacen posible al segundo grupo de actividades que son los servicios al público”.

Salas (2002 p.91) “Las Unidades de Información, por tanto pueden verse como una interfaz entre los recursos de información disponibles y la comunidad de usuarios a la que sirve. De este modo, cualquier evaluación aplicada a la Unidad de Información debería preocuparse de determinar hasta qué punto cumple esta función de intermediaria”.

2.4.1. GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EVALUACIÓN DE LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN.

Carrión (1993, p.69) “La buena gestión bibliotecaria requiere una comunicación precisa entre los usuarios y los facilitadores de la información”.

Parte de la información esencial se puede transmitir adecuadamente por medio de las palabras. Sin embargo, una sociedad de la información exige cada vez más una mayor precisión para comunicar la información relativa a la calidad,

por lo que se debe de aplicar un sistema que asegure la calidad que se adecue a las necesidades de la biblioteca, es decir un sistema de calidad ISO.

Hay que tomar en cuenta, aparte de las necesidades, la situación política, cultural, social, económica, etc. del país para la adopción de un sistema de calidad, por lo que cada Unidad de Información tendrá que poner en la balanza qué necesidades debe cubrir para escoger el sistema de calidad idóneo

2.4.2. PLAN ESTRATÉGICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA CALIDAD EN UNIDADES DE INFORMACIÓN.

Salas (2002 p.91) “La primera parte del plan llamado infraestructura, es la planeación y organización de la biblioteca, su estructura tiene que estar bien definida en la institución, y reunir los siguientes aspectos:

I. Infraestructura.

- A.** Se deben definir las políticas de calidad y la misión de la unidad de información.
- B.** Se debe de elaborar un organigrama funcional, donde incluya:
 - 1. Definición de las posiciones de liderazgo responsables y la descripción de puestos.
 - 2. Definición de la estructura organizacional y las interrelaciones.

El comité directivo, debe señalar quién coordinará y pondrá en marcha el plan estratégico.

- C.** Se debe designar un representante administrativo que será el coordinador de calidad.
- D.** Se deben definir el alcance del plan. El cual determine si el plan abarcará a toda la institución y todas sus entidades, o si será específico para una sucursal, operación, línea de producción, centro de servicio o en caso de un sistema bibliotecario, si abarcará todo el sistema o sólo las bibliotecas de investigación.
- E.** Se deben definir los límites, donde indique si el plan se limitará a las funciones o procesos que afectan de manera directa el sistema de valor de servicios, o si abarca todas las funciones.
- F.** Se deben definir de los aspectos presupuestarios. Es decir, si la institución exige un presupuesto específico para cada departamento o proyecto.
- G.** Se debe de elaborar un plan de renovaciones constantes.
- H.** Se debe de establecer el sistema de revisión administrativa.
- I.** Se debe de elaborar un plan táctico, donde se determine la manera de enfrentar asuntos y problemas a corto plazo”.

Salas (2002 p.97) “La segunda parte consiste en formar cómo se va a documentar lo que se hace en las unidades de información, todas esas actividades, normas y procedimientos que guían a todo aquello que influye en la calidad del producto y/o servicio, es decir la elaboración del manual de calidad, los procedimientos, etc.

II. El sistema de administración de la calidad.

- A. Documente el sistema de administración de calidad.
- B. Documente el plan estratégico de implantación.
- C. Establezca plan de revisión y mantenimiento constante.

Salas (2002 p.99) señala que “La tercera parte debe tratar todo lo referente a los empleados: los profesionales, técnicos, servicio social, catalogadores, personal de contacto, etc., en este punto se desarrollan los derechos y obligaciones de la dirección con su personal y del personal con la institución”.

III. Relación de los recursos humanos.

- Establezca el liderazgo.
- Defina el papel de quienes realizan las labores.
- Defina la manera en la que se capacitará al personal y usuarios.

La cuarta parte se refiere a todas aquellas actividades que se realizarán con el objetivo de satisfacer las necesidades y requerimientos del usuario.

IV. Relación con los usuarios.

- A. Donde se elabore un plan para las relaciones con los usuarios.
- B. Establezca un circuito de retroalimentación para acciones correctivas y preventivas.

En la quinta parte se establecen todos los mecanismos de control, verificación y prevención, para ir evaluando los procesos, actividades de la unidad de información.

V. Operaciones.

- A. Control de planeación.
Documentación y control de la planeación y desarrollo de procesos.
- B. Control de documentación.
 - 1. Documentación de papelería y el flujo de la información.
 - 2. Establezca sistema de control positivo

3. Elaboración de sistema de cambio de control
4. Establezca un método para controlar la calidad de los registros.

C. Relación con el proveedor.

1. Establezca un plan de relaciones con los proveedores

D. Control del inventario.

E. Control de procesos.

F. Apego a la calidad.

1. Realice plan para inspecciones y pruebas.
2. Realice plan para control de equipo e inspecciones de pruebas.
3. Establezca un plan para el control de productos que no llenen los requisitos.
4. Acciones correctivas y preventivas.
5. Auditorías internas.

Un plan de implementación, jamás se podrá adaptar si no se realizan capacitaciones al personal hacia la cultura de la calidad.

2.4.3. MEJORA Y CAMBIO DE LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN

El cambio es permanente en la vida, la forma de adaptación determina el crecimiento y evolución como individuo, por lo que es necesario que la dirección de la organización y empleados cambien de ideología, para poder implementar la calidad total en el lugar de trabajo. Es por ello la necesidad del cambio de mentalidad organizacional, los directivos deben manejar los esfuerzos y empezar a ser líderes.

Para que una institución cambie su mentalidad organizacional, esta debe:

- Implantar con éxito cualquier proceso de cambio considerando los sistemas de nuestras actividades y los comportamientos básicos del personal.
- La Dirección debe cambiar el modo en que el personal hace las cosas. La Dirección influye en la mentalidad organizacional, ya que el sistema de calidad sólo puede implantarse desde el primer nivel directo.
- La Dirección debe dar seguridad / salud al empleado, la satisfacción en el empleo y la asistencia sirven como indicadores muy positivos de que la institución esta dando un servicio valioso a sus empleados a través de su proceso de calidad.

- Dotar de autoridad al personal para armarlos con las herramientas necesarias para un proceso continuo de mejoramiento y lograr un cambio positivo.
- Las personas, deben tomar acciones individuales y trabajar como equipo. La filosofía de la institución debe estar alineada a las creencias personales del usuario.

Para que este cambio ocurra, se deben cambiar los cimientos de las organizaciones, que es la mentalidad corporativa, el conjunto de valores, creencias y comportamiento que constituyen el núcleo de su identidad.

2.4.4. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD ISO 9000 EN LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN.

1er. paso

Salas (2002 p.105) “El primer paso para poner en marcha un sistema de administración de la calidad consiste en **establecer políticas de calidad y enfocar la misión**. La importancia radica en que todos los empleados recurren a ellas para definir sus objetivos primarios.

Una Unidad de Información es una entidad cuya existencia sólo tiene un sentido, los usuarios. Para obtener la calidad toda la organización deberá estar orientada a satisfacer las necesidades de los mismos, al estar orientado el usuario, proporciona un valor agregado a los bienes, servicios y experiencias personales que los usuarios encuentran útiles, prácticos, placenteros y satisfechos. Por tal razón, las Unidades de Información son generadoras tanto de productos (bases de datos), como de servicios (préstamo de documentos, respuesta a solicitudes de información) para dar una adecuada respuesta a las necesidades y expectativas del cliente. Para que esta tarea se lleve a cabo se deben conocer a nuestros usuarios y si los productos y servicios que se ofrecen cumplen con su demanda. La política de calidad permite tomar la primera iniciativa para resolver estas demandas”.

Elaboración de lineamientos para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas, Unidades de Información y documentación, para brindar servicios, productos con calidad.

Es compromiso de las Unidades de Información diseñar, producir y entregar productos (documentos, catálogos, índices, boletines, notas periodísticas, abstract) y servicios para satisfacer los requerimientos de los usuarios y compañeros de trabajo a través del Sistema de Calidad ISO 9000: 1994”.

La política de calidad define el centro del universo de la biblioteca, trata de la declaración de los principios de las unidades y es la base sobre la que se desarrolla todo el sistema de calidad, el no contar con esta política, es como construir un edificio sin cimientos, por lo cual se caerá en el futuro.

Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación: grupo de trabajo sobre la calidad (1998, p.20) “La Misión, en la Unidad de Información debe de describir el marco en el que se opera la biblioteca. La definición de la misión debería especificar el grupo principal de usuarios a los que pretende servir y el tipo de servicios fundamentales que se quieren ofrecer”.

2do. paso.

Salas (2002 p.107) “El segundo paso para poner en marcha el sistema de calidad en las Unidades de Información implica una estructura que haga posible el **cumplimiento de los objetivos** establecidos y de los puntos de la norma adoptada. El objetivo es plasmar en un documento todo lo que se hace en la biblioteca y verificar lo que se anotó. Se documentan las actividades, normas y procedimientos que influyan en la calidad del producto o servicio para que cumplan con el sistema de valor de entrega”

Los elementos que comprenden un sistema de calidad son:

- La organización
- Las responsabilidades
- Los procedimientos

El propósito de esta documentación es:

- Comunicar políticas, procedimientos y requisitos
- Implementar un sistema de calidad efectivo
- Posibilitar un mejor control de las prácticas
- Entregar bases documentadas para auditorias
- Dar continuidad al sistema de calidad y a sus requisitos
- Informar los requisitos del sistema de calidad y los método para su cumplimiento
- Presentar el sistema de calidad para propósitos externos.

¿Quiénes utilizarán los documentos de un sistema de calidad?

La dirección: a) Para establecer y comunicar la política de calidad
b) Para permitir gestionar la calidad y tomar acciones correctivas cuando se requiera.

El personal: Como guía estructurada y formal de quién, cómo, cuándo y con qué recursos realiza qué.

Los auditores internos y externos: como medio de verificación del seguimiento práctico de la empresa o de lo establecido en el sistema de calidad.

¿Qué establecen las normas ISO 9000 sobre la documentación?

Salas (2002 p.107) “La Unidad de Información debe establecer, documentar y mantener un sistema de calidad como un medio para asegurar que el producto o servicio cumple con los requisitos especificados.

La biblioteca debe preparar un manual de calidad que cubra los requisitos de esta norma.

El manual de calidad debe incluir o hacer referencia a los procedimientos del sistema de calidad y esquematizar la estructura de la documentación usada en el sistema de calidad”.

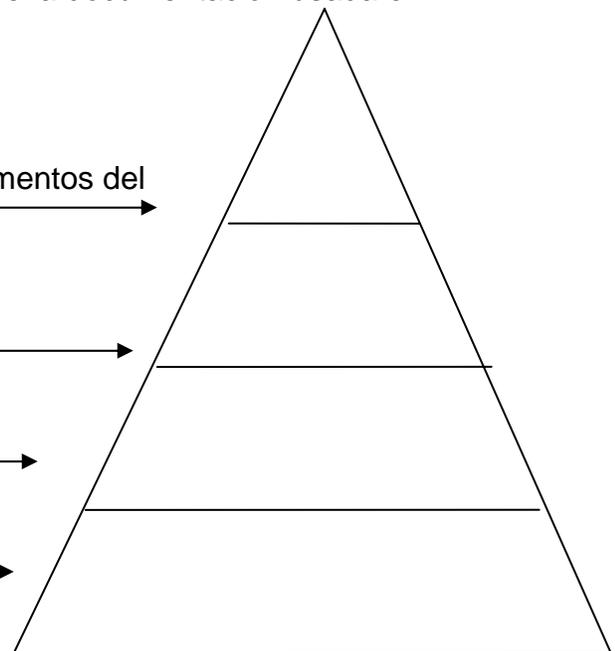
Estructura de la Documentación

Nivel 1 Políticas de calidad descripción de los elementos del sistema de calidad →

Nivel 2 Procedimientos del sistema de calidad →

Nivel 3 Instrucciones, planos, listas de materiales, etc. →

Nivel 4 Registros de calidad →



Fuente: Marcia Salas Romero (2002 p.107)

Nivel 1: Proporciona confianza a la Unidad de Información y a los usuarios

Nivel 2: Es la manera de trabajar en la biblioteca

Nivel 3: Detalla el trabajo

Nivel 4: Demostración de que el sistema está trabajando

3er. paso.

Salas (2002, p.108) “El tercer paso para poner en marcha el sistema de calidad en las Unidades de Información implica dotar a la institución de un **manual** de aseguramiento de la calidad en donde se establecen las políticas generales de calidad, los objetivos y el compromiso del director de la institución, con la calidad”

También señala que “ El manual de calidad es un documento de política general, que describe como la institución se ajusta a los requerimientos del estándar, sección por sección. Este manual no tiene un detallado sentido comercial y no necesita ser revisado muy a menudo”

Los objetivos del manual de calidad son:

- ✚ Identificar responsabilidad – calidad
- ✚ Confirmar el compromiso
- ✚ Manifestar la política de calidad en la biblioteca
- ✚ Indicar brevemente cómo el estándar es cumplido
- ✚ Requiere la documentación de subnivel
- ✚ Refleja la práctica actual.

El manual de calidad debe contener los siguientes elementos:

- Título de proyecto
- Índice
- Introducción
- Actualización y mantenimiento (ediciones, fechas, responsabilidades de difusión y archivos de la documentación de la calidad)
- Objetivo
- Alcance y campo de aplicación (productos, servicios o departamentos afectados por el sistema de calidad)
- Definiciones (términos de uso no común que se utilicen en la biblioteca y que se necesita que se conozcan por el personal).
- Aclaraciones de autoridades y políticas de calidad
- Objetivo de calidad
- Descripción de la organización
- Responsabilidades
- Elementos de la norma (puntos más destacables de los procesos que influyen en la calidad)
- Anexos.

El manual de calidad hará referencia a:

- Política de calidad

- Las responsabilidades, autoridades e interrelaciones del personal que administra, ejecuta, verifica o revisa un trabajo que afecta a la calidad.
- Los procedimientos e instrucciones del sistema de calidad
- Las disposiciones para la revisión, actualización y control del manual.

4to. paso.

Salas (2002, p.114) “El cuarto paso para poner en marcha el **sistema de calidad** en las Unidades de Información implica establecer las prácticas especificadas de calidad, recursos y secuencias de actividades relevantes para un producto, servicio, contrato o proyecto particular”.

5to. paso.

El quinto paso para poner en marcha el sistema de calidad en las Unidades de Información implica la elaboración de un **manual de procedimientos**.

Cuatrecasas (2000, p.69) “Los procedimientos del sistema de calidad forman la documentación básica para la planificación y administración de las actividades que tienen impacto sobre la calidad, expone en detalle la organización y responsabilidad para lograr los objetivos establecidos en las políticas del manual de calidad. El número de procedimientos puede variar, dependiendo de la complejidad de la organización.

Los objetivos del manual de procedimientos son:

- Identificar – alcance
- Clarificar – objetivos
- Identificar responsabilidades
- Referir otros documentos referidos
- Especificar registros a ser mantenidos

Los procedimientos deben describir:

- + Las responsabilidades, autoridades e interrelaciones del personal que gestiona, ejecuta, verifica o revisa el trabajo que afecta la calidad.
- + Cómo se deben ejecutar las diferentes actividades.
- + La documentación que debe usarse y los controles que deben aplicarse.

Los procedimientos deben responder a:

1. Propósito (para qué)
2. Alcance (a quiénes afecta)
3. Descripción (cómo y con qué se ejecutan y controlan las actividades)

4. Responsables (quién lo hace)
5. Documentos relacionados (qué lo afecta)
6. Registros (qué se generan)

Un procedimiento escrito o documentado generalmente contiene:

- a). Los propósitos y alcance de una actividad
- b). Qué debe hacerse y por quién
- c.) Cuándo, dónde y cómo debe ser hecha
- d.) Qué materiales, equipo y documentos deben ser utilizados
- e.) Cómo la actividad debe ser controlada y registrada”.

Salas (2002 p.111) señala el por qué se necesitan plasmar los procedimientos:

- “Estandarizan gestiones y servicios
- Evitan malas interpretaciones
- Responsabilidades
- Informan al cliente
- Criterios de destreza
- Reducen los costos

Para el desarrollo de un procedimiento, es necesario:

- Revisar y analizar la práctica actual
- Elaborar un borrador de procedimientos
- Distribuir el borrador para recibir comentarios
- Revisar los comentarios
- Entregar el procedimiento para su aceptación y aprobación.
- Supervisar y revisar”

Salas (2002 p.112) señala que “El manual de procedimientos debe de contener los siguientes elementos:

- ❖ Objetivo. Descripción de qué afecta el procedimiento
- ❖ Alcance. Ámbito de aplicación
- ❖ Definiciones. Conceptos o terminología específica de la actividad que está tratando y que puede resultar ambigua.
- ❖ Documentos de referencia. Se citan aquellos documentos que pueden tener relación con el procedimiento descrito, generalmente normas de la calidad.
- ❖ Descripción. Explica cómo se realiza de forma operativa las actividades necesarias para cumplir los objetivos del procedimiento. En la descripción se establece lo que hay que hacer, cómo, cuándo y quién, definiendo claramente las responsabilidades para cada actividad descrita en el procedimiento.

- ❖ Anexos. Registros, formularios y formatos que se utilizan para ejecutar el procedimiento. Se puede incluir gráficos, diagramas de flujo, etc. que clarifiquen los mismos”.

El manual de procedimientos de una Unidad de Información recogerá los procedimientos concernientes a todas las actividades que se lleven a cabo en las mismas: procedimientos de proceso técnico, procedimiento de adquisiciones, procedimiento de préstamo, procedimiento del servicio de atención, etc.

6to. Paso.

El sexto paso para poner en marcha el sistema de calidad en las Unidades de Información implica la elaboración de ***instructivos de trabajo***.

Cuatrecasas (2000, p.83) “Documentos que contienen todo el detalle técnico son referenciados como instructivos de trabajo. Estos incluyen planes de calidad, especificaciones de materia prima e intermedios, métodos de prueba instrucciones para operar máquinas e información similar”

Características de los instrumentos de trabajo:

- Contienen los detalles finos para ser usados en el nivel operativo
- Solamente requerido por el estándar si su ausencia puede presentar un riesgo para la calidad, exceptuando los procesos especiales
- El nivel de detalle incluido en las instrucciones de trabajo, depende sobre todo de:
 - 1. La habilidad del operador
 2. Del entrenamiento
 3. De la complejidad de la tarea
 4. Del medio ambiente de trabajo
 5. De la consecuencia de la falla.

7mo. Paso

El séptimo paso para poner en marcha el sistema de calidad en las Unidades de Información implica los ***registros de trabajo***.

Cuatrecasas (2000, p.112) “Son todos los formatos y registros que se utilizan durante la ejecución del trabajo y que sirven de comprobante de que el trabajo se está ejecutando según establecen los procedimientos. Constituyen lo que se denomina Evidencias objetivas.

Estos documentos incluirán reportes de inspección, información de pruebas, reportes de calificación, reportes de evaluación, reportes de auditoria, reportes de inspección de material, informes de calibración y reportes de costo de calidad.

8vo. Paso

El octavo paso para poner en marcha el sistema de calidad en las Unidades de Información implica **Auditorías de calidad**.

Cuatrecasas (2000, p.114) "Las auditorías figuran como principio general de cualquier gestión de calidad que cuentan con un sistema de calidad".

Salas (2002, p.113) "Según la norma ISO, auditoría de calidad es: Un examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y resultados relativos a la calidad cumplen con las disposiciones previamente establecidas, y si estas disposiciones se han aplicado efectivamente y son adecuadas para lograr los objetivos".

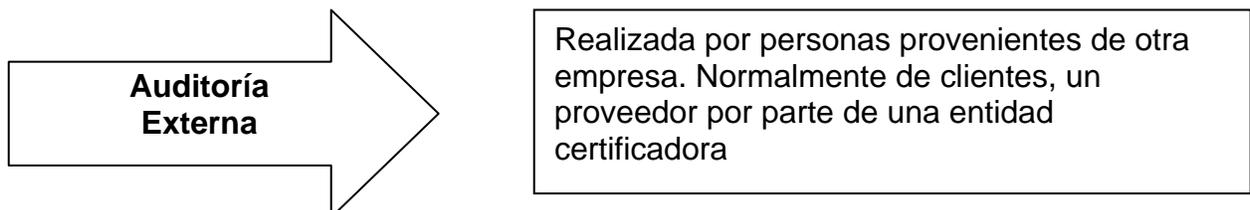
Las características de las auditorías de calidad son las siguientes:

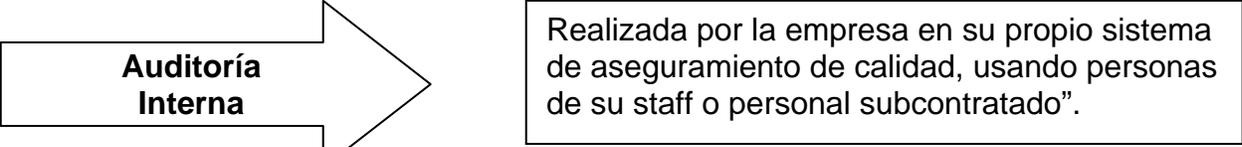
- Las auditorías son instrumentos privilegiados de un sistema de calidad, las cuales detectan deficiencias y nos recomiendan acciones correctivas.
- Engendra confianza de que el proceso productivo está desarrollándose según las políticas de calidad en vigencia.
- Son un examen realizado por personas autorizadas, que en base a documentos emiten una opinión respecto a algún criterio definido.

Los beneficios de auditar son los siguientes:

- 1) Asegurar el cumplimiento de las políticas de calidad, sistemas y procedimientos de la institución.
- 2) Mide el grado de eficacia de los sistemas de calidad.
- 3) Evalúa la eficacia de la gente en la implementación de los programas de calidad.
- 4) Optimiza la relación entre el costo y la calidad.
- 5) Identifica los defectos de la calidad que pueden causar una crisis.
- 6) Provee información para cambios mayores y para acelerar el proceso evolutivo de la mejora de calidad.
- 7) Promueve el entendimiento entre los departamentos.
- 8) Contribuye al compartimiento de la tecnología.
- 9) Reduce las quejas de los clientes.

Salas (2002, p.115) "Las auditorías pueden ser:





**Auditoría
Interna**

Realizada por la empresa en su propio sistema de aseguramiento de calidad, usando personas de su staff o personal subcontratado”.

Salas (2002, p.115) “Existen tres tipos de auditorías, estas se diferencian por la naturaleza y relación entre la organización auditada y la auditadora. Las auditorías pueden ser:

Auditorías de primera parte: Es en la que una biblioteca evalúa su propia actuación

Auditoría de segunda parte: Es en la cual el usuario evalúa la actuación de la Unidad de Información.

Auditorías de tercera parte: Es en la cual un organismo ajeno al usuario y a la biblioteca evalúa la actuación de la biblioteca con el objetivo de obtener un certificado.

Para que la auditoría sea de calidad, es necesaria la planificación y es solamente con una completa preparación que un auditor puede llevar a cabo un detallado examen de un área o actividad.

Marcia Salas Romero (2002 pp.116-117) “Cuando se planifica una auditoría, se necesita realizar un Plan de Auditoría y se necesita desarrollar documentos de trabajo tales como una lista de verificación y también se recomienda que los auditores reúnan información de antecedentes de los resultados de las auditorías anteriores, si las hubiera.

En la planificación de una auditoría hay varias estrategias a escoger:

- a) Los auditores pueden identificar y planificar por cada una de las secciones del estándar apropiado.
- b) Los auditores pueden seguir un producto o proyecto desde el comienzo hasta el final.
- c) Conducir una auditoría a través de cada uno de los departamentos de la institución.

El plan debe de garantizar:

- 1) Que todos los elementos de la norma sean auditados.
- 2) Que todos los departamentos / funciones del establecimiento relevantes a la norma y al campo de aplicación sean auditados.

El plan debe de contener:

- ✓ Identificación de la instalación a ser auditada
- ✓ Alcance de la auditoría y objetivo
- ✓ Identificación del personal a ser auditado
- ✓ Identificación de los miembros del equipo auditor
- ✓ Lenguaje de la auditoría
- ✓ Fecha y lugar de la auditoría
- ✓ Plan de reuniones a celebrar
- ✓ Requisitos de confidencialidad
- ✓ Información de distribución del informe de auditoría”.

9no. Paso

Poner en marcha el sistema de calidad en las Unidades de Información implica **Costos de calidad**.

Salas (2002, p.119) “El costo de calidad o costo total de calidad es definido como el precio o costo que se paga por cumplir con los requisitos, más el precio o costo que se paga por no cumplir con los requisitos”. Es por ello que se distinguen dos elementos:

- A. Costo de cumplir con los requisitos o costos de control: Son todos aquellos costos en los que la organización tiene control directo para garantizar y asegurar que sólo los bienes y servicios aceptables por el cliente se remiten al mismo. Estos costos se dividen en dos categorías:
 - ✓ Costos de prevención: son inversiones que se realizan para evitar que ocurran errores, defectos, fallas, etc. Es el costo que se paga para ayudar a que el personal haga mejor las cosas y los elementos son entre otros:
 - a) Planeación estratégica de la calidad: costos con el tiempo que el personal invierte en desarrollar el proceso de mejora continua o calidad total.
 - b) ISO 9000: costos vinculados al desarrollo, arranque y difusión de los manuales y procedimientos de calidad.
 - c) Encuestas a proveedores: costos de los recursos empleados en identificar, evaluar y desarrollar proveedores calificados.
 - d) Entrenamiento o capacitación sobre la calidad: costos dirigidos a desarrollar y operar programas formales de preparación sobre las herramientas y técnicas de calidad, en todas las áreas organizacionales.
 - e) Proyectos para la mejora continua: costos encaminados a investigaciones planeadas y dirigidas para identificar y descubrir las causas reales de las fallas de los problemas de calidad.
 - f) Diseño y desarrollo del equipo: costos del personal y de los demás recursos dedicados al diseño y desarrollo de equipo de información de la calidad.

✓ Costos de incumplimiento de los requisitos:

Son los costos que gasta cualquier empresa por que no todas las cosas o actividades se realizaron bien todas las veces y se dividen en costos por fallas internas o externas.

Los recursos fundamentales de los costos de calidad en las bibliotecas provienen de:

- 1) Fondos destinados anualmente por la institución en la que se encuentra albergada la biblioteca
- 2) Donaciones procedentes de particulares o instituciones
- 3) Ingresos procedentes de cuotas de entrada, multas, tarifas de préstamo, etc.

Se debe de tomar en cuenta que los recursos disponibles pueden variar mucho todos los años, ya que las Unidades de Información rara vez son financiadas de acuerdo a lo que establecen sus planes de necesidad.

Los recursos en las Unidades de Información se distribuyen entre las diferentes áreas de recursos humanos y materiales:

- ❖ El personal de la biblioteca
- ❖ Sus colecciones
- ❖ Sus bienes tales como el edificio, mobiliario y equipamiento

Los costos que cubre la biblioteca de acuerdo con las áreas mencionadas son:

Costos del personal: gastos generales

- a) Salario base por tipo de empleado
- b) Seguro social
- c) Pagas extras de navidad y vacaciones
- d) Otros (indemnizaciones por despido, horas extra)

Costos de los materiales: desarrollo y mantenimiento de la colección:

Gastos del desarrollo de la colección en:

- ✓ Acervo documental
- ✓ Publicaciones y servicios electrónicos (CD-ROM, multimedia, bases de datos, etc.)

Gastos de mantenimiento de la colección:

- Encuadernaciones
- Limpieza
- Restauración

Costos de la automatización de la biblioteca:

- ✚ Equipos (hardware): reparación y mantenimiento
- ✚ Mantenimiento de los programas (software)

Costos operativos / Mantenimiento del edificio:

- Gastos de limpieza (externa e interna)
- Agua
- Electricidad
- Conservación y mantenimiento del edificio
- Otros gastos de mantenimiento
- Reparación y mantenimiento de los equipos
- Alquileres: fotocopiadoras, lector-reproductor de microformas
- Impuestos
- Otros gastos.

Deducción por depreciación imputada (gastos de inversión y construcción):

- Depreciación del edificio
- Depreciación del equipamiento específico de la biblioteca: estanterías, etc.
- Depreciación de equipamiento y material de oficina
- Depreciación de los vehículos de servicio.

Costos administrativos:

- Telecomunicaciones
- Correo
- Material de oficina, otros gastos
- Viajes de capacitación
- Relaciones públicas (reuniones, publicaciones, representaciones)
- Formación del personal
- Consultorías y asesoramiento legal
- Cuotas de afiliación
- Reembolso de gastos
- Gastos administrativos generales.

2.5. CERTIFICACIÓN

Salas (2002, p.144) “Se trata de un certificado que otorga una entidad de certificación, para demostrar que el sistema de calidad establecido está de acuerdo con la norma ISO elegida y que cumple con lo recogido en el mismo. Asegura a los usuarios la calidad de sus servicios”.

2.5.1. MOTIVOS DE LA CERTIFICACIÓN

- ✓ La Unidad de Información certificada obtiene un adelanto en prestigio en cuanto a la calidad.
- ✓ Esto puede ser especialmente importante, en el caso donde la Unidad de Información no es conocida o es difícil la diferenciación de sus servicios.
- ✓ La Unidad de información se auto impone una disciplina mayor a través de auditorías externas que normalmente se repiten anualmente.
- ✓ Se evita la repetición de auditorías externas por usuarios.

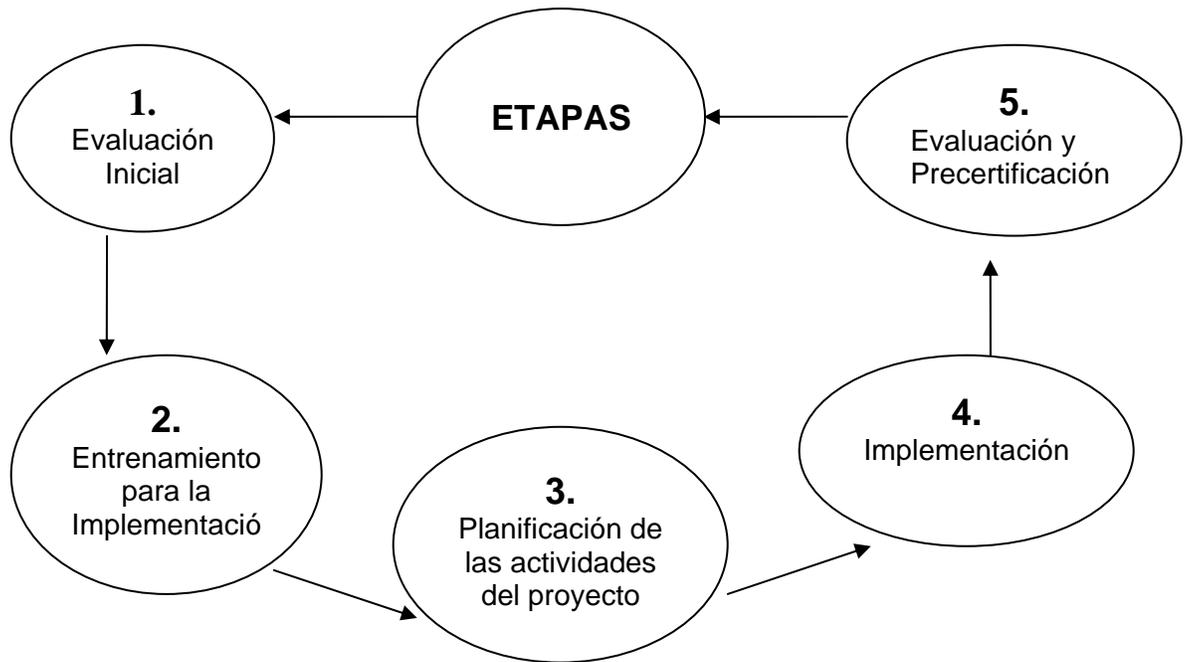
2.5.2 DESARROLLO DE LA CERTIFICACIÓN

- ❖ Cuando una Unidad de información solicita la certificación, se supone que es sistema de aseguramiento de calidad de la serie ISO 9000 está implementando y funcionando.
- ❖ Se puede efectuar una pre-certificación para determinar el estado de implantación de una auditoría.
- ❖ Si no se detectan fallas, se procede a una auditoría definitiva. En ella se analiza minuciosamente la documentación del sistema de aseguramiento de la calidad.
- ❖ Después se procede a la auditoría del sistema de calidad en las instalaciones del auditado.
- ❖ Posteriormente se analizan los resultados de la auditoría respecto al cumplimiento de la norma ISO 9000.
- ❖ En caso de inconformidades, la Unidad deberá emprender las acciones correctivas pertinentes en un plazo razonable.

En caso de pequeñas inconformidades, el auditor propondrá la certificación de la Unidad de información auditada ante el organismo certificador. Para la

concesión del certificado, se firma un contrato entre el auditado y el ente certificador.

2.5.3. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA A IMPLEMENTAR.

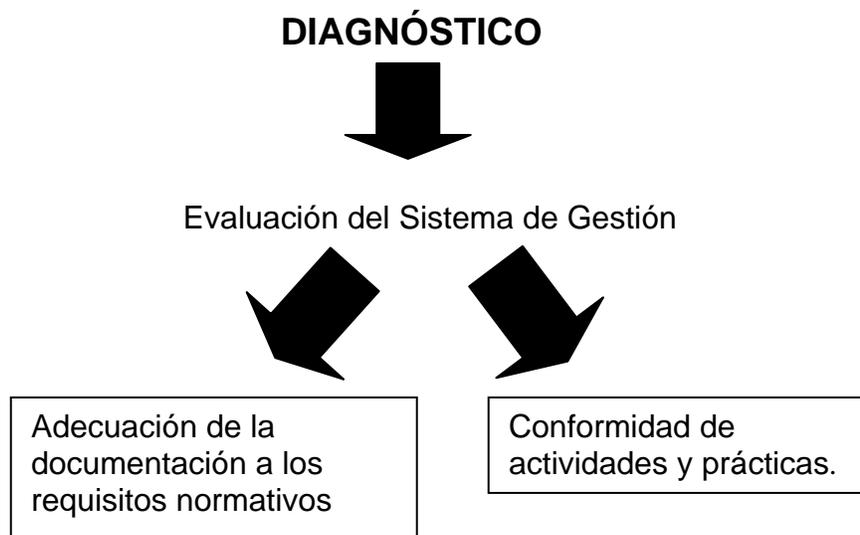


Fuente: Marcia Salas Romero (2002, p.146)

1. Evaluación Inicial:

El evaluador toma conocimiento de la realidad de la unidad de información, tecnológica, funcional y realiza entrevistas para identificar las deficiencias actuales y se practica una auditoría inicial con el fin de:

- a) Identificar las áreas de acción críticas para el desarrollo de la planificación de implementación.
- b) Disponer de una base práctica para el entrenamiento del grupo monitor.
- c) Disponer de una base de referencias para medir los avances y los logros del proyecto



Fuente: Marcia Salas Romero (2002, p.147)

2. Entrenamiento para la implementación:

Los evaluadores transfieren al grupo monitor los conceptos y metodologías propias de implementación ISO 9000. Se analizan en conjunto las conclusiones y tareas derivadas de la etapa anterior.

- a) Disponer de una estandarización y métodos de aplicación entre consultor y grupo monitor.
- b) Preparar al grupo monitor para desarrollar la planificación del proyecto que está considerado en la siguiente etapa.
- c) Desarrollar una capacidad operativa efectiva de implementación en la Unidad de información.

3. Planificación de las actividades:

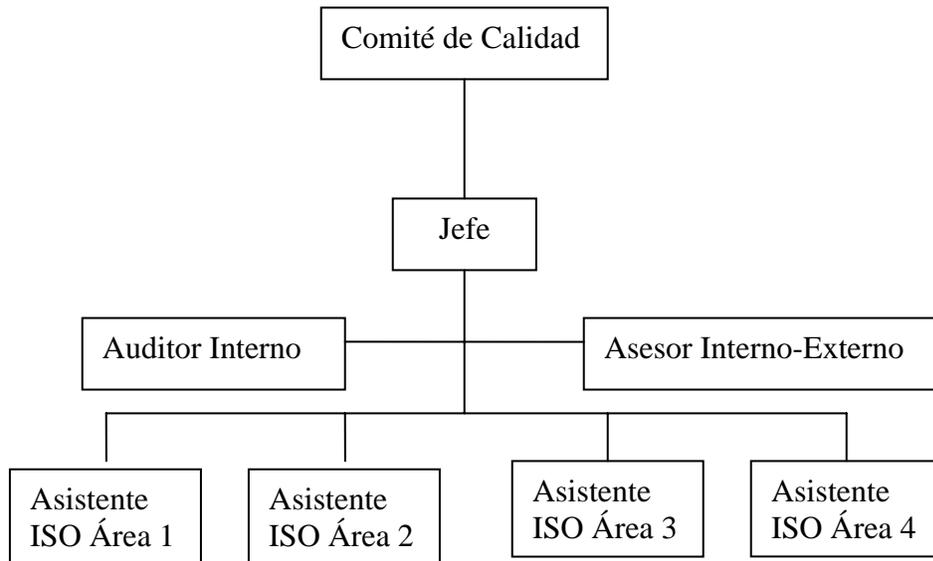
- a) Disponer de un plan de acción detallado por secciones.
- b) Obtener la incorporación y compromisos de todo el personal que realizará las actividades.
- c) Disponer de la herramienta para el control de avance y cumplimiento del proyecto.
- d) Crear una cultura amplia de calidad
- e) Asignar adecuadamente los recursos internos de la Unidad de Información.

PLANIFICACIÓN GENERAL

- Organización del proyecto
- Actividades de formación

- Listado de documentos
- Mecanismos de control
- Actividades de implementación
- Auditorías internas

Organización:



Fuente: Marcia Salas Romero (2002, p.148)

Herramientas de identificación y descripción de procesos:

- Diagrama de flujo simple
- Diagrama de flujo en bloque

Salas (2002, p.148) “El diagrama de flujo es una representación gráfica que muestra los pasos de un proceso en forma secuencial , el cual describe y define el proceso, identifica las relaciones entre las diferentes etapas, además, permite identificar procesos erróneos y oportunidades de mejora en un proceso”.

Para construir un diagrama de flujo, se debe identificar claramente: el proceso, límites del proceso. Se debe utilizar un verbo para describir la actividad.

4. Implementación:

Al implementar el proyecto, se debe:

- 1) Elaborar toda la documentación soporte del sistema de calidad.

- 2) Crear el soporte formal y conceptual del sistema de calidad.
- 3) Iniciar su implementación y práctica operativa.
- 4) Incorporar la práctica de la cultura de calidad en toda la organización.
- 5) Poner en práctica el sistema de calidad.
- 6) Efectuar cursos de auditores internos.
- 7) Crear una capacidad de evaluación, control y mejoramiento del sistema.

5. Evaluación Pre – Certificada:

Verificar mediante auditorías la conformidad del sistema con la norma.

- A. Efectuar las correcciones y ajustes para cumplir con los requisitos normativos.
- B. Medir el grado de alistamiento del sistema de calidad de la Unidad de Información para una certificación.
- C. Preparar a la Unidad de información para una eventual auditoría de certificación.

2.5.4. MEJORA CONTINUA

Salas (2002, p.150) indica que “El plan de mejora continua de la calidad, está constituido por el conjunto de las acciones que ocurren en la mejora de la calidad y que han sido identificadas como consecuencia de un diagnóstico.

La mejora de la calidad pasa por la gestión de la cultura de la Unidad de Información. La implantación de los métodos para definir, medir y prevenir, no puede verdaderamente tener éxito más que si se acompaña de un esfuerzo de educación para desarrollar algunos valores clave: el respeto al usuario, el rigor y la voluntad de progresar.

Los procesos de mejora de la calidad se caracterizan por la persecución de varios objetivos complementarios; responder a la exigencia del usuario, disminuir los costos de no-calidad, movilizar al personal y aumentar la capacidad de reacción”.

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. OBJETIVOS

3.1.1. OBJETIVOS GENERALES:

- ❖ Evaluar el estado en que se encuentran las Unidades de Información que conforman los servicios bibliotecarios integrados de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- ❖ Proporcionar lineamientos generales que contribuyan a mejorar los servicios bibliotecarios de acuerdo a los estándares del proceso de certificación.

3.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Promover la integración de las Unidades de Información faltantes al sistema bibliotecario.
- Analizar el estado actual en que se encuentran las unidades de información que conforman los servicios bibliotecarios integrados.
- Definir los lineamientos a seguir en la coordinación y trabajo del sistema bibliotecario.
- Brindar lineamientos generales para que las Unidades de Información puedan mejorar sus procesos.

3.2. POBLACIÓN:

La Universidad de San Carlos de Guatemala, cuenta con 38 Unidades de Información ubicadas en las diversas Facultades, Escuelas y Centros Regionales que conforman nuestra gloriosa Alma Mater. Para la investigación se tomaron en cuenta únicamente 10 unidades ubicadas en el Campus Central, quienes integran, asisten y participan en las actividades del Sistema Bibliotecario, siendo éstas:

1. Biblioteca Central
2. Centro de Documentación e Información Agrícola (CEDIA)
3. Centro de Información a la Construcción (CICÓN)
4. Biblioteca de Ingeniería “Mauricio Castillo Contoux”
5. Biblioteca de Medicina “Dr. Julio de León Méndez”
6. Centro de Documentación / Biblioteca de Ciencias Químicas y Farmacia (CEDOF)
7. Biblioteca de Odontología
8. Biblioteca de la Escuela de Ciencias Psicológicas” Dr. Julio Antonio Ponce Valdez”
9. Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación “Flavio Herrera”
10. Centro de Documentación de la Escuela de Ciencias Políticas

3.3. TÉCNICA DE RECOLECCION DE DATOS:

La investigación es de carácter descriptiva, tomando en cuenta la situación actual de cada Unidad de Información.

Las técnicas para la recolección de datos, están basadas en: la observación y la entrevista.

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue: el cuestionario.

Se evaluaron los recursos con que cuentan las Unidades de Información que conforman el Sistema bibliotecario –SIBUSAC-, el desempeño del personal bibliotecario, el acervo documental, así como, los servicios que se ofrecen. También se realizaron visitas a las unidades que conforman el sistema bibliotecario y se observó la situación en que se encuentren las mismas.

La muestra del análisis se tomó con el personal que labora en las unidades de información que conforman el Sistema Bibliotecario de la USAC.

Los resultados obtenidos determinarán el grado de calidad del servicio con el sistema de gestión de calidad.

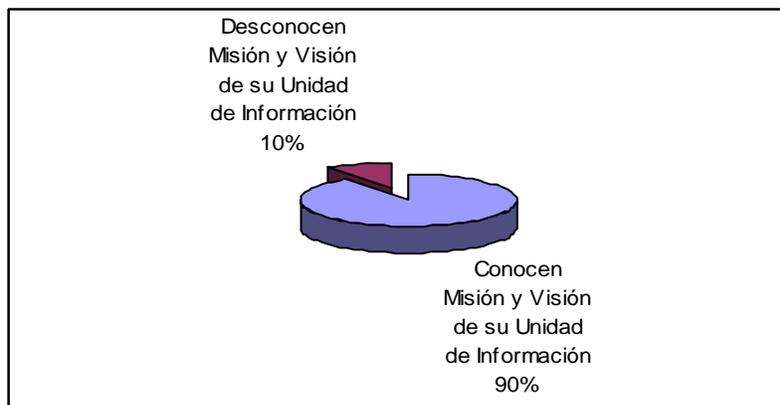
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presenta la interpretación de los resultados obtenidos:

4.1 Encuesta dirigida a Jefes y/o encargados de las Unidades de Información

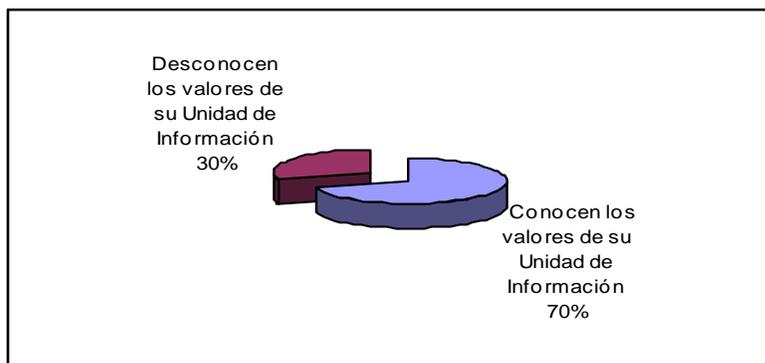
1. ¿Conoce la Misión y Visión de la Unidad de Información?

El 90% de Jefes y/o encargados de las Unidades de Información, respondieron que conocen la Misión y Visión de su Unidad de Información, el otro 10 % de la población respondieron que si la tienen pero que la desconocen, ninguno respondió que no poseen Misión y Visión.



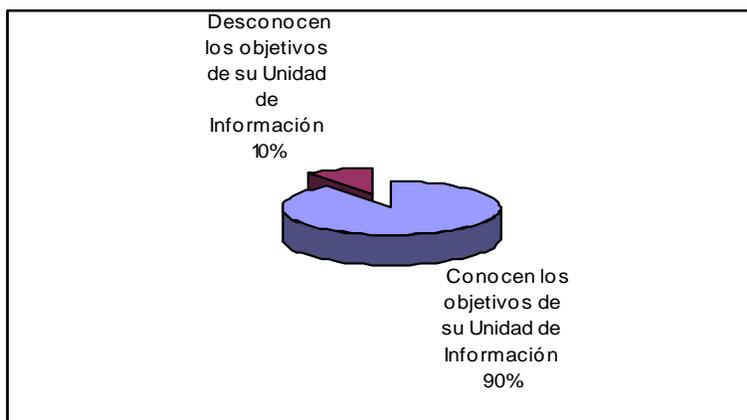
2. ¿Tiene conocimiento de los valores establecidos en la Unidad de Información?

El 70% de jefes y/o encargados de las Unidades de Información respondieron que conocen los valores que establecen en sus Unidades y el 30 % restantes los desconocen. Lo que es preocupante porque el trabajo bibliotecario es de servicio, responsabilidad, ética, solidaridad, honestidad, integridad, respeto, calidad, oportunidad, puntualidad, lealtad, etc.



3. ¿Conoce usted, los objetivos de la Unidad de Información?

El 90% de Jefes y/o encargados conocen los objetivos de su Unidad de Información y el 10% restantes los desconocen, indicaron que necesitan que se les informe ya que no tienen nada por escrito.



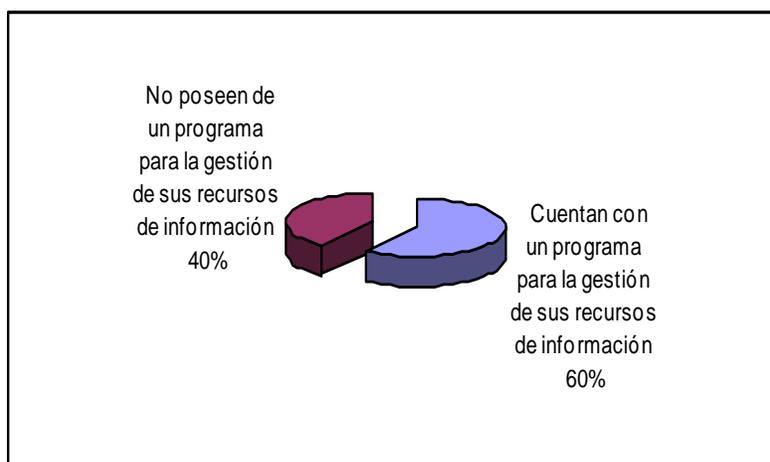
4. ¿Cumple la Unidad de Información con los objetivos establecidos?

El 100% de Jefes y/o encargados de las Unidades de Información, respondieron que en su biblioteca se cumplen los objetivos establecidos, lo que contradice al 10% de la respuesta de la pregunta anterior, donde los jefes respondieron que desconocían los objetivos establecidos en sus Unidades de Información.



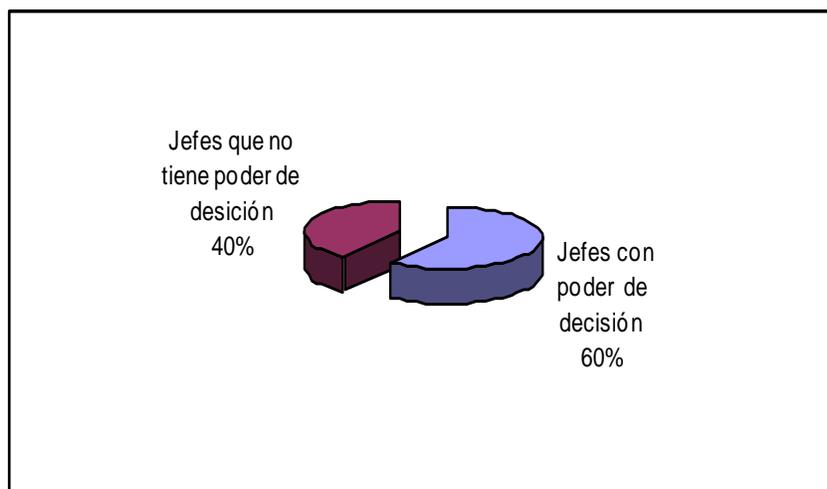
5. ¿Cuenta la Unidad de Información con un programa de gestión de recursos de información?

El 60% de Jefes y/o encargados de las Unidades de Información, respondieron que cuentan con un programa de gestión de recursos de información y el 40% restantes no poseen ninguno.



6. ¿Tiene autonomía el jefe y/o encargado de la Unidad de Información, para la toma de decisiones y gestionar las adquisiciones bibliográficas y en otros formatos?

El 60% de Jefes y/o encargados de las Unidades de Información, respondieron que sí tienen poder de decisión, gestionan las adquisiciones y requerimientos necesarios de sus Unidades de Información. El 40% restante informó que las decisiones las toman las autoridades facultativas.



7. ¿Cuenta la Unidad de Información con manuales?

El 90% de Jefes y/o encargados de las Unidades de Información, cuentan con Manual de Procedimientos y atribuciones, el 10% restante carecen de ellos.



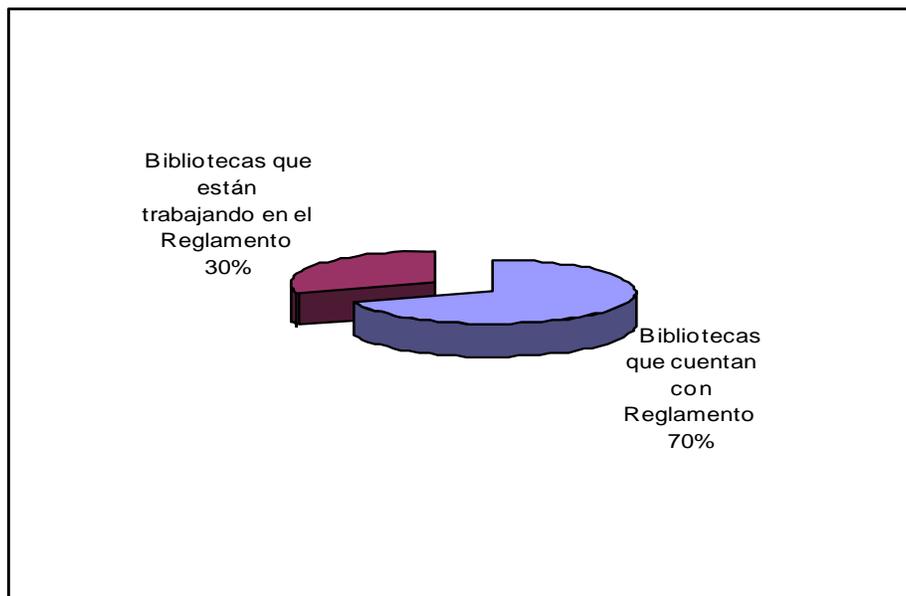
8. ¿Cuenta la unidad con alguna gestión de personal para evaluar el desempeño, incentivos, u otros?

El 90% de Jefes y/o encargados de las Unidades de Información, respondieron que no cuantifican el desempeño del personal y que tampoco lo incentivan, el 10% restante evalúan el desempeño e incentivan al personal con capacitaciones, notas de agradecimiento y otros.



9. ¿Cuenta la biblioteca con Reglamento o Normativa?

El 70% de Jefes y/o encargados de las Unidades de Información, cuentan con Reglamento interno o Normativa de su Unidad de Información y el 30% restante aún no, indicaron que están trabajando en ello.



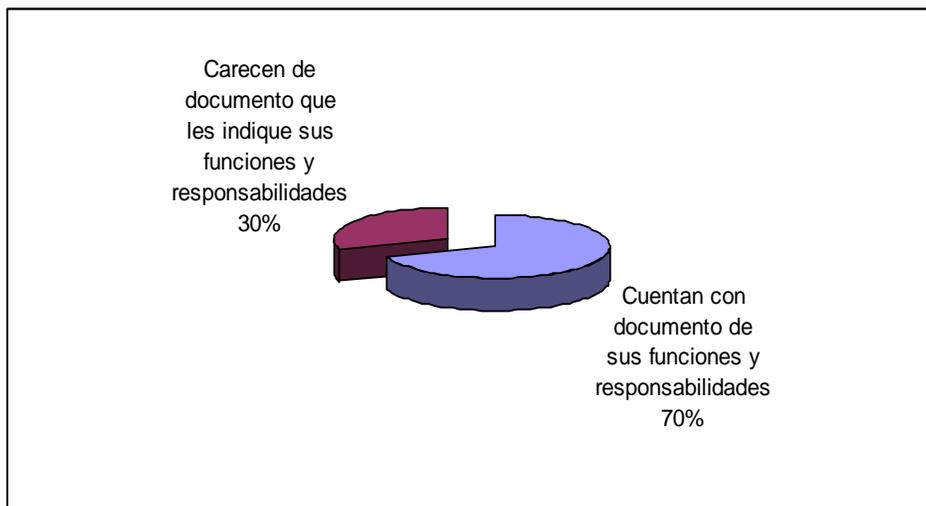
10. ¿Considera usted, que es importante estandarizar los servicios en las Unidades de Información?

El 100% de la población de Jefes y/o encargados de las Unidades de Información están de acuerdo en estandarizar los servicios de información.



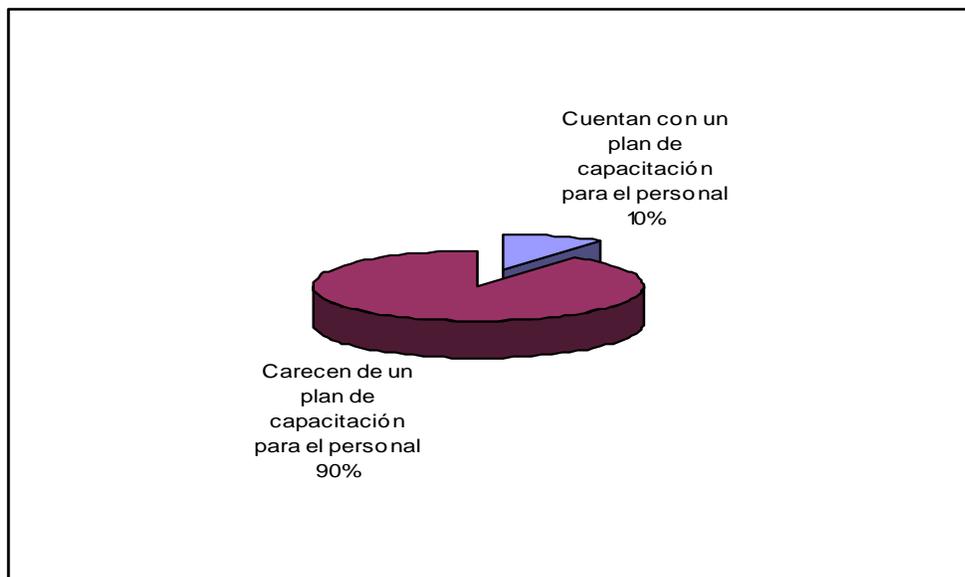
11. ¿Cuenta la Unidad de Información, con un documento oficial acerca de las funciones de responsabilidad del Jefe o encargado y del personal?

El 70% de Jefes y/o encargados de las Unidades de Información, cuentan con un documento que les indica cuáles son sus funciones y responsabilidades, el 30% restante no tienen esta información.



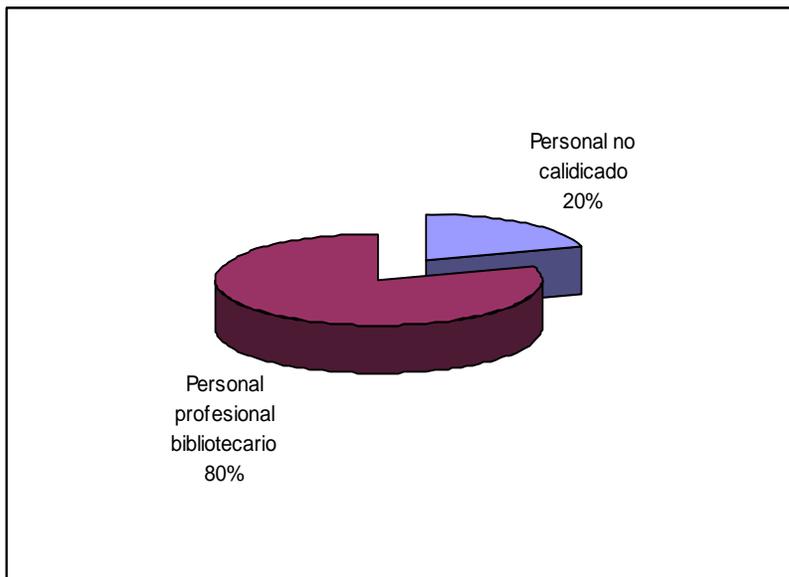
12. ¿Cuenta la Unidad de Información con un plan de desarrollo, capacitación y educación continua para el personal profesional y de apoyo?

El 10% de Jefes y/o encargados de las Unidades de Información, cuentan con un plan de capacitación y educación continua para su personal, el 90% restante carecen de ello.



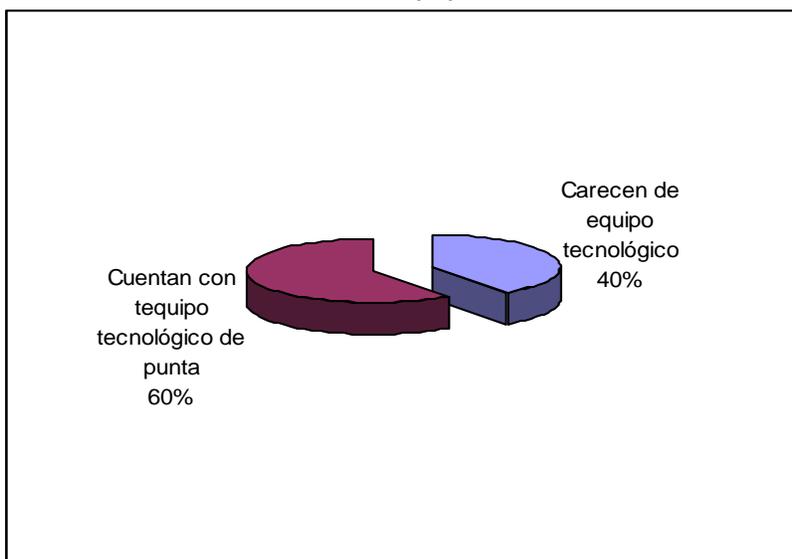
13. ¿La Unidad de Información tiene personal profesional calificado para la atención?

El 80% de y/o encargados de las Unidades de Información tiene personal profesional egresado de la Escuela de Bibliotecología trabajando en sus Unidades, el 20% restante no es calificado.



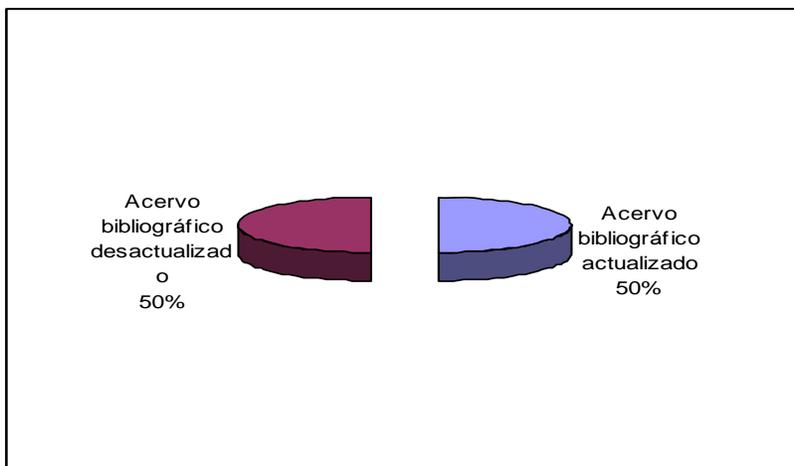
14. ¿Dispone la Unidad de Información con medio tecnológicos necesarios para brindar un servicio de calidad a los usuarios?

El 60% de Jefes y/o encargados de las Unidades de Información cuentan con equipo tecnológico de punta en sus Unidades y el 40% restante carecen de este equipo.



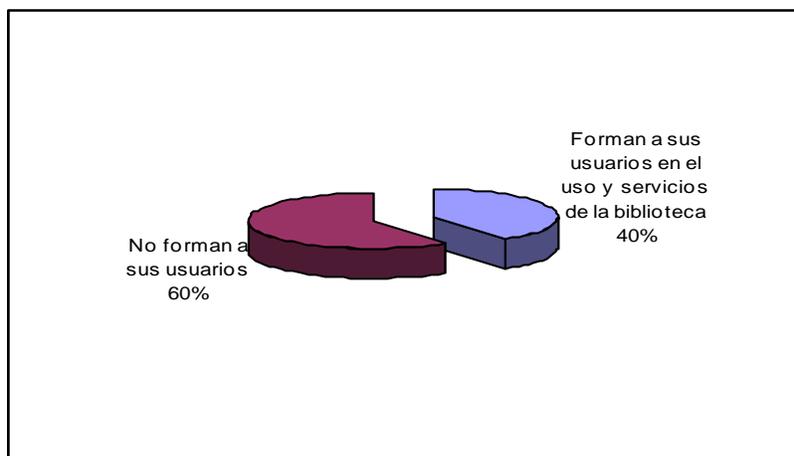
15. ¿Esta actualizado y en buenas condiciones el acervo bibliográfico de la Unidad de Información?

El 50% de Jefes y/o encargados de las Unidades de Información respondieron que el acervo bibliográfico de sus Unidades está actualizado, algunos se encuentran en malas condiciones para el servicio de sus usuarios, el otro 50% informaron que el acervo es insuficiente, se encuentra en pésimas condiciones y desactualizado, esto impide que el usuario lo consulte y que se brinde un buen servicio.



16. ¿Ofrece la Unidad de Información un programa permanente de formación y capacitación a los usuarios de primer ingreso y población en general en el uso y manejo de catálogos, servicios que se ofrecen y el material bibliográfico que contiene?

El 40% de Jefes y/o encargados de las Unidades de Información, respondió que forman a los estudiantes de primer ingreso y demás usuarios. El 60% restante no forman a sus usuarios ni dan a conocer el acervo bibliográfico de sus Unidades de información.



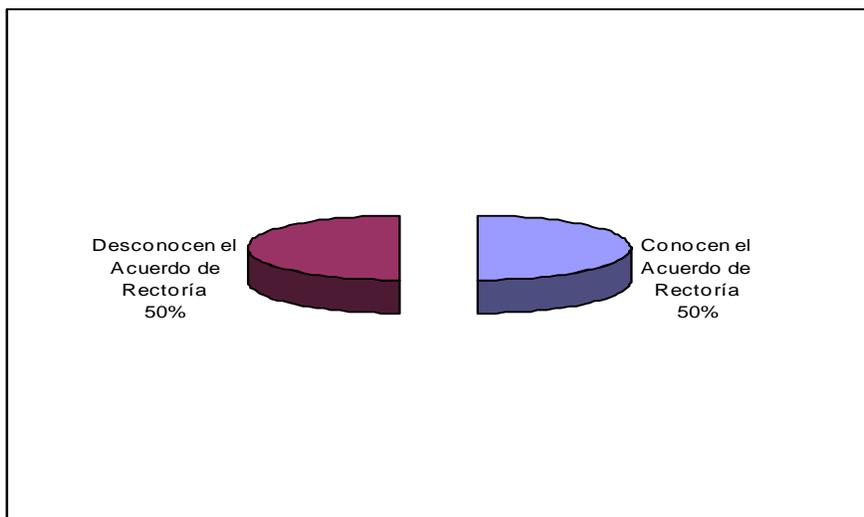
17. ¿Se encuentra debidamente señalizada cada área de servicio de la Unidad de Información?

El 80% de Jefes y/o encargados de las Unidades de Información sí tienen señalizada cada área de servicio en sus Unidades y el 20% restante no tienen señalizada sus Unidades.



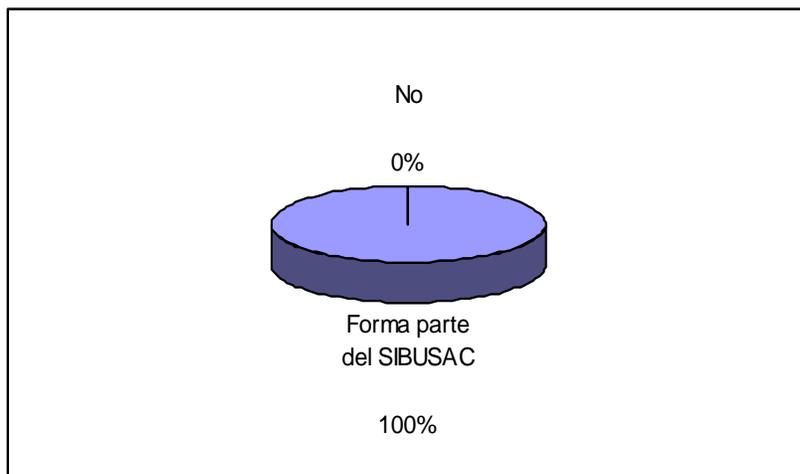
18. ¿Tiene conocimiento del acuerdo de Rectoría No. 717-98, del 17 de Junio de 1998, donde aprueba crear el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC- y encarga a Biblioteca Central la coordinación de dicho sistema?

El 100% de Jefes y/o encargados de las Unidades de Información sí tienen conocimiento de la aprobación del Acuerdo de Rectoría y forman parte del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.



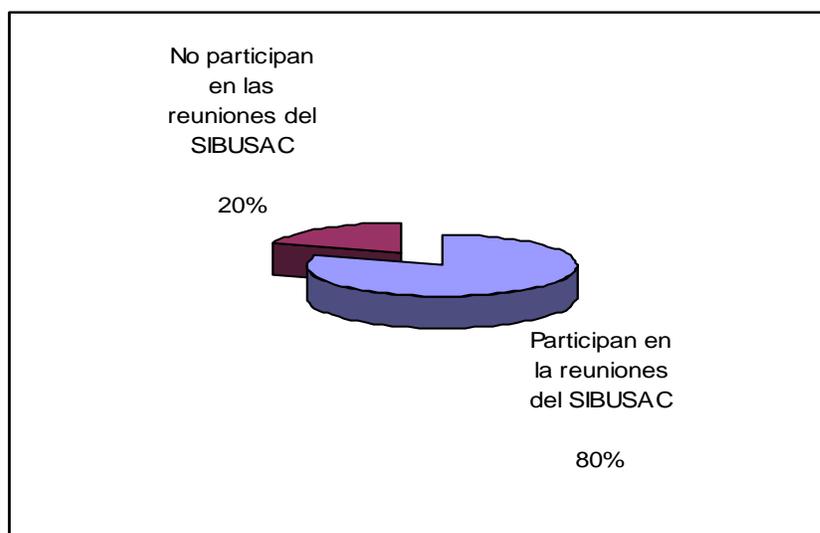
19. ¿Forma parte del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC?

El 100% de Jefes y/o encargados de las Unidades de Información, forman parte del Sistema Bibliotecario –SIBUSAC-.



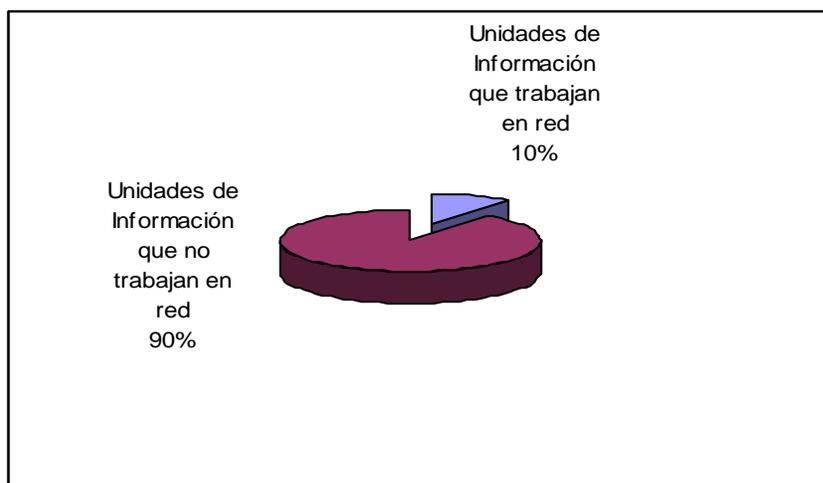
20. ¿Participa en las reuniones que convoca Biblioteca Central con el Sistema Bibliotecario?

El 80% de la población de jefes y/o encargados sí participa en las reuniones que convoca Biblioteca Central y el 20% restante no participan por falta de tiempo e interés.



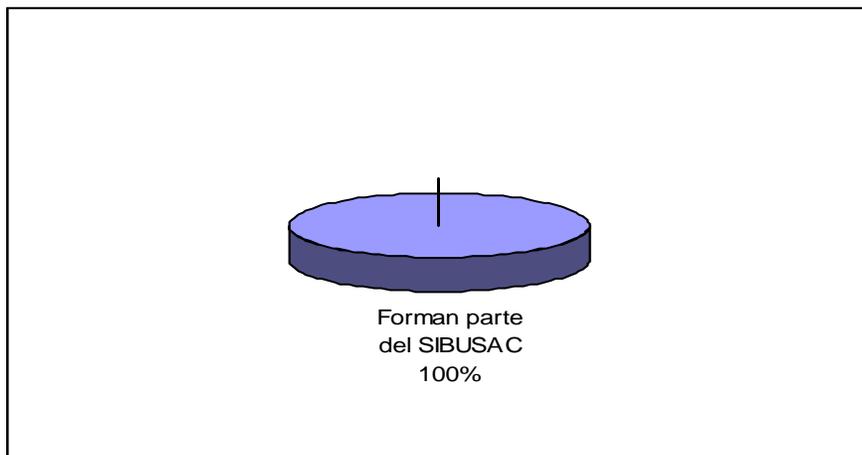
21. ¿Trabaja en red con todas las unidades de información que conforman el Sistema Bibliotecario?

El 90% de Jefes y/o encargados de las Unidades de Información, respondió que aún no se trabaja en red pero que están en ese proceso, y el 10% restantes respondió que sí se trabajan en red.



22. ¿Desea formar parte del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC-?

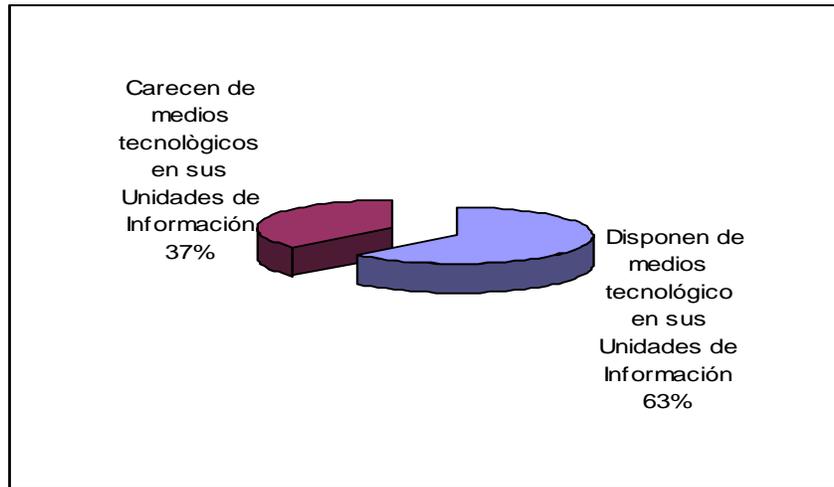
El 100% de Jefes y/o encargados de las Unidades de Información, informaron que forman parte del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala – SIBUSAC-, aunque únicamente el 80% participa a las reuniones que convoca Biblioteca Central .



4.2 Encuesta dirigida a el personal que labora en las Unidades de Información.

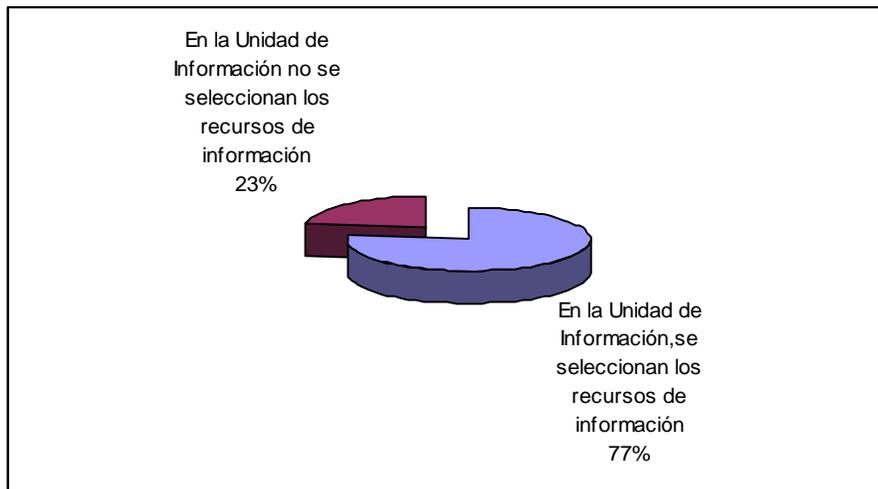
1. ¿Dispone la Unidad de Información con medios tecnológicos necesarios para brindar un servicio de calidad a los usuarios que la visitan?

El 63% del personal expresaron que disponen de medios tecnológicos necesarios para brindar los servicios a sus usuarios y el 37% respondió que aún existe deficiencia de medios tecnológicos.



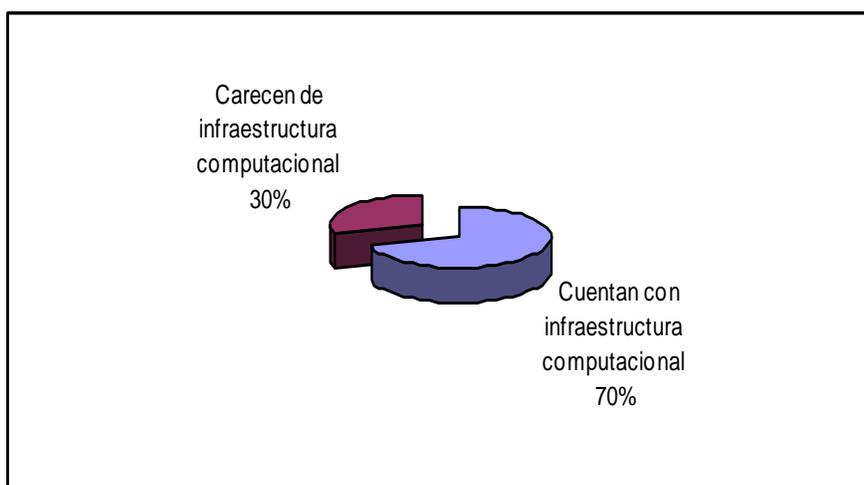
2. ¿Existe en su unidad, buena selección de los recursos de información?

El 77% del personal respondió que en su mayoría sí hay buena selección para adquirir los recursos en su unidad, el 23% respondió que no se selecciona de manera adecuada.



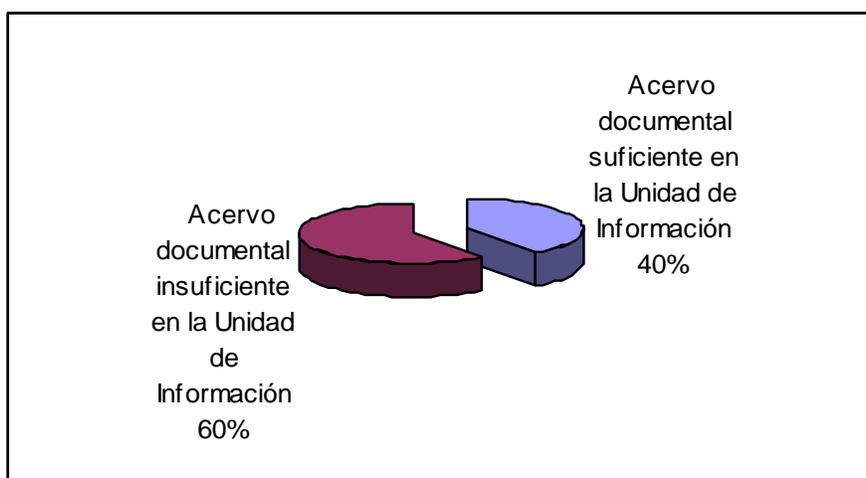
3. ¿Cuenta la unidad de información con infraestructura computacional para el servicio de los usuarios?

El 70% del personal respondió positivamente y el 30% restante informó que carece de estos medios, porque la unidad de información únicamente cuenta con una o dos computadoras para todos los usuarios.



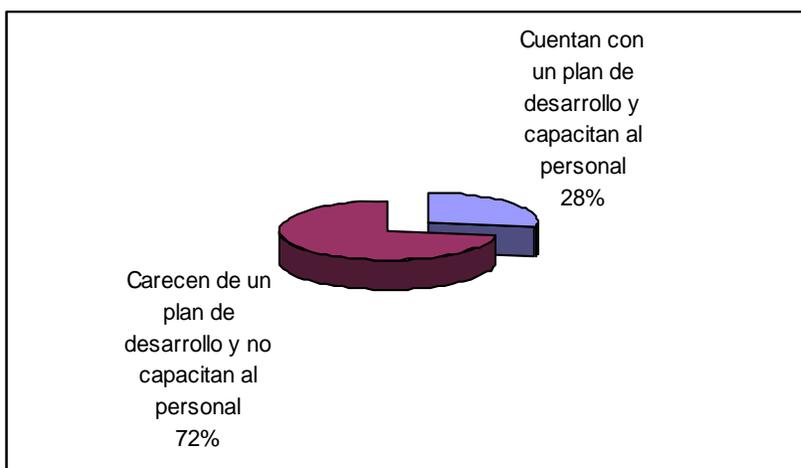
4. ¿El acervo bibliográfico de la Unidad de Información, es suficiente para satisfacer las expectativas de los usuarios que lo solicitan?

El 60% del personal manifestó que es insuficiente el acervo documental para sus usuarios y el 40% restante indicó que el acervo con que cuenta su Unidad de Información es suficiente para brindar el servicio.



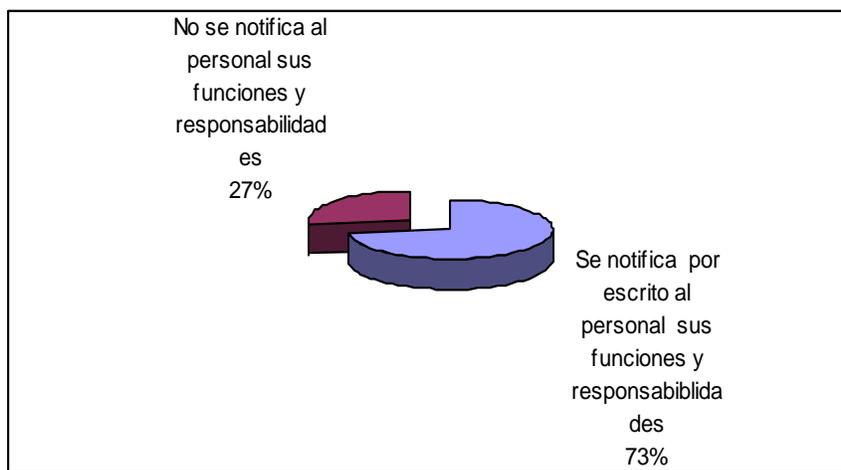
5. ¿Cuenta la Unidad de Información con un plan de desarrollo, capacitación, educación continua para el personal?

El 72% manifestó que no los capacitan, no existe un plan de desarrollo y mucho menos educación continua, informaron que les gustaría que esto se incluyera en el plan de trabajo de la Unidad de Información. El 28% restante, informó que en la unidad de información, existe un plan de desarrollo, los capacitan y que se preocupan porque estén actualizados para brindar un mejor servicio e información a sus usuarios.



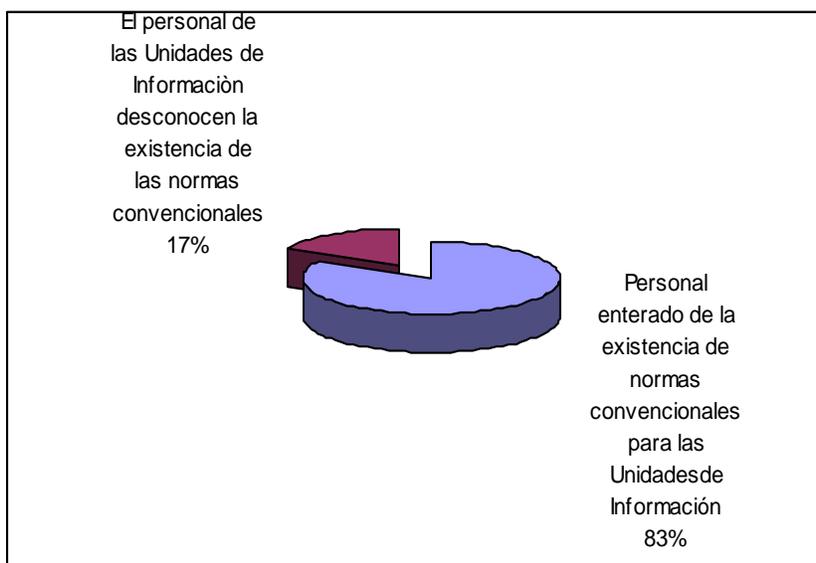
6. ¿Se le informa por escrito al personal de sus funciones y responsabilidades?

El 73% del personal manifestó que sí reciben notificaciones de sus funciones y responsabilidades y el 27% restante indicó que no reciben ninguna información por escrito.



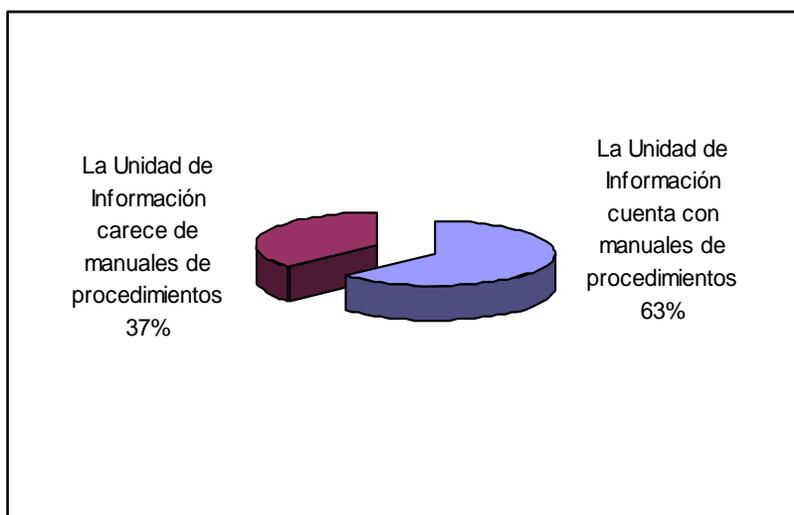
7. ¿Sabe usted, que existen normas convencionales válidas a nivel nacional e internacional para los recursos de información en su procesamiento y organización?

El 83% del personal, indicó estar enterado de las normas existentes para los recursos de información y su organización y el 17% restante las desconocen.



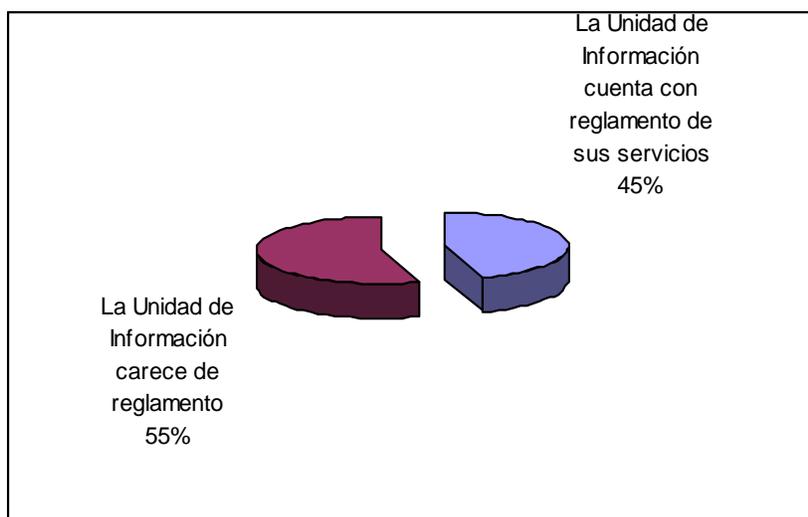
8. ¿Cuenta la Unidad de Información con manuales de procedimientos?

El 63% del personal informó que en sus Unidades de Información cuentan con manuales de procedimientos e instructivos y 37% restante indicaron que todavía no los tienen ya que están trabajando en ello.



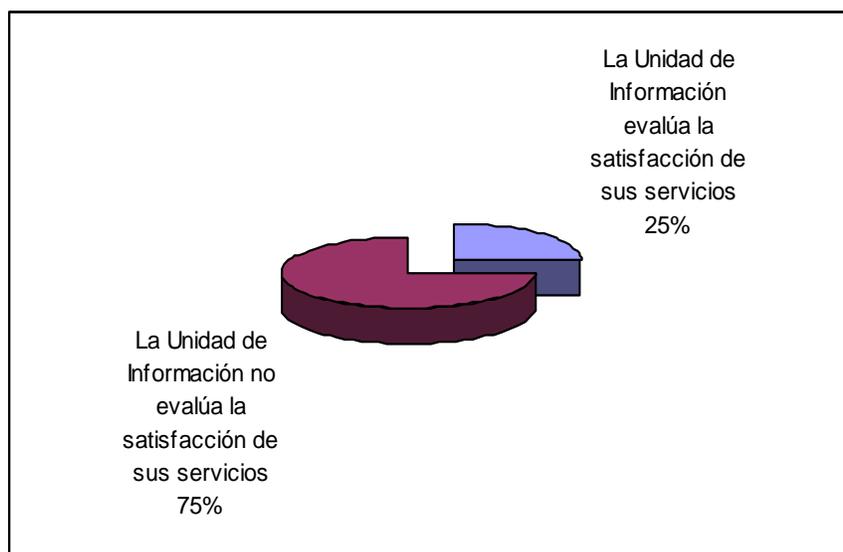
9. ¿Cuenta la Unidad de Información con algún reglamento acerca de los servicios bibliotecarios?

El 55% del personal, informó que en las Unidades de Información todavía no cuentan con reglamento de sus servicios, el 45% restante, manifestó que la Unidad de Información cuenta con reglamento de sus servicios.



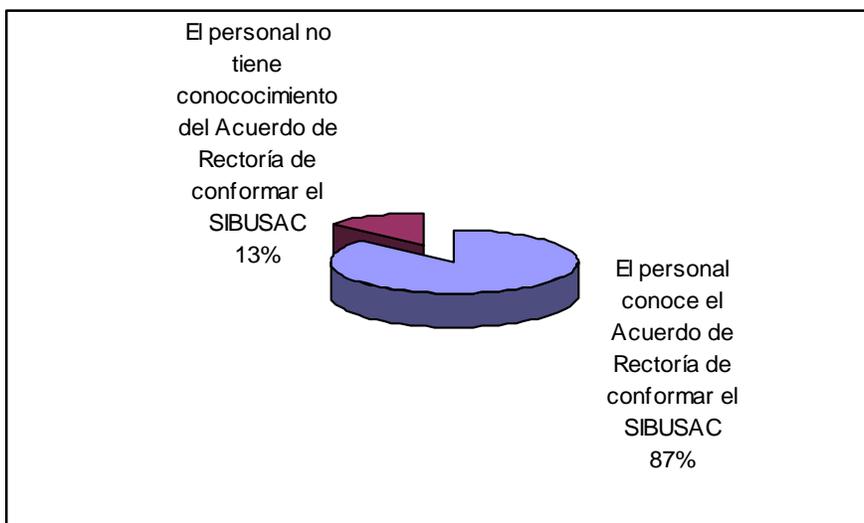
10. ¿Se realizan evaluaciones con relación a la satisfacción de los servicios que se prestan?

El 75% de las Unidades de Información no realizan evaluaciones para determinar la satisfacción de los servicios que están brindando a sus usuarios y el 25% restante si los efectúan.



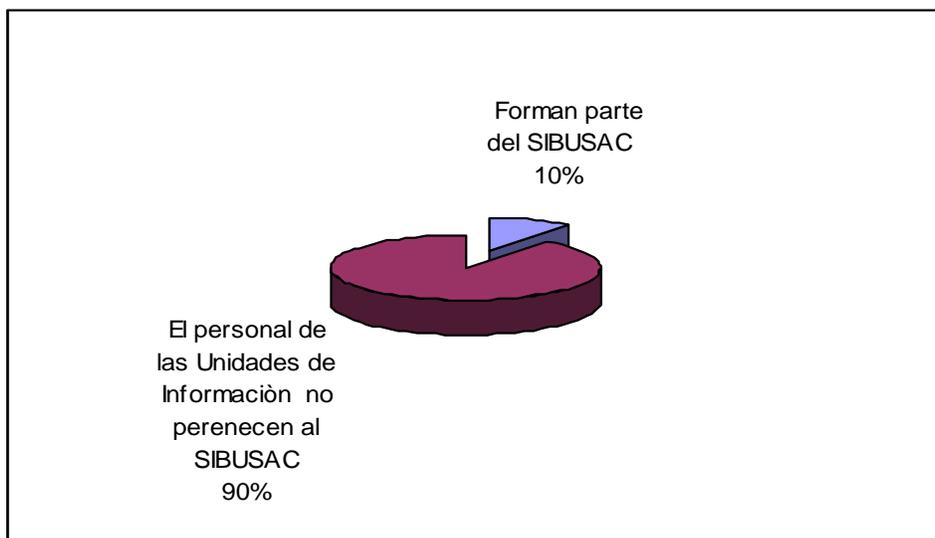
11. ¿Tiene conocimiento del acuerdo de Rectoría No. 717-98, del 17 de junio de 1998, donde aprueba crear el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC-, y encarga a Biblioteca Central la coordinación de dicho sistema?.

El 87% del personal que labora en las Unidades de Información, tiene conocimiento de la existencia del Sistema Bibliotecario y el 13% restante no están enterados.



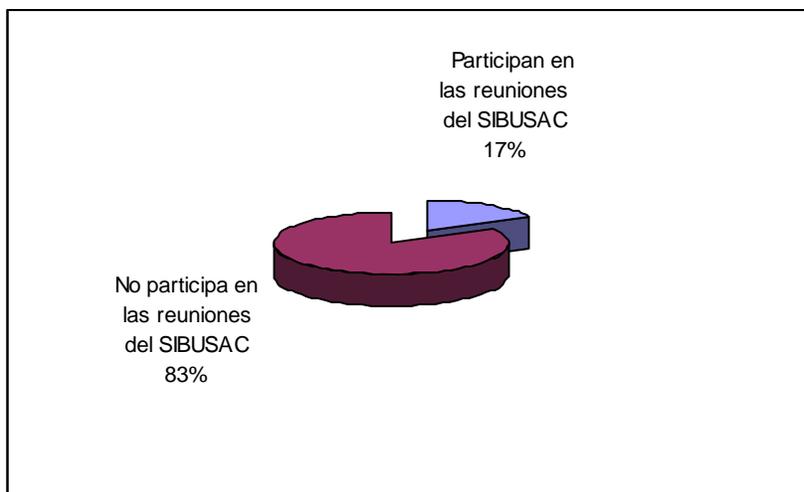
12. ¿Forma parte del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC-?

El 90% del personal que labora en las Unidades de Información no forma parte del Sistema Bibliotecario y el 10% sí participan.



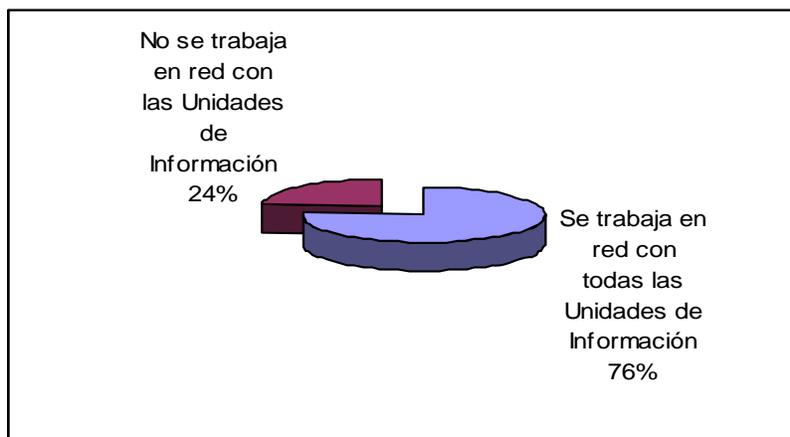
13. ¿Participa Usted en las reuniones que convoca Biblioteca Central con el Sistema Bibliotecario?

El 83% del personal que labora en las Unidades de Información informó que no participa en las reuniones porque aún no forman parte del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala y el 17% indicó que asisten a las reuniones cuando el jefe y/o encargado les solicita que lo acompañen.



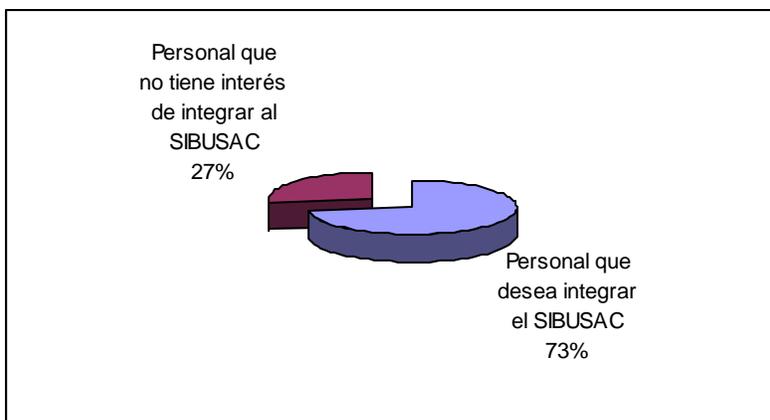
14. ¿Trabaja en red con todas las unidades que conforman el Sistema Bibliotecario?

El 76% del personal de las Unidades de Información informó que sí trabajan en red porque las bibliotecas se apoyan unas con otras en actividades y el 24% restante informó que no se trabaja en red.



15. ¿Desea formar parte del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC-?

El 73% del personal, manifestó que desean integrarse al Sistema Bibliotecario y que la participación no sea únicamente para el jefe y/o encargado de la Unidad de Información, el 27% restante no tienen interés de ser parte del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.



5. CONCLUSIONES

- 5.1 Algunas de las Unidades de Información que conforman el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC- no se encuentran en condiciones de ofrecer a sus usuarios un servicio con calidad.
- 5.2 Todas las Unidades de Información del Sistema Bibliotecario están de acuerdo con que se les evalúe para mejorar las condiciones de los servicios que ofrecen.
- 5.3 Las Unidades de Información del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, carecen de lineamientos generales que las oriente a estandarizar sus servicios bibliotecarios.
- 5.4 Los integrantes que conforma el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala – SIBUSAC -, están de acuerdo en estandarizar sus políticas y los servicios de información que se ofrecen, para brindar servicios con calidad a los usuarios.
- 5.5 La mayoría de Unidades de Información solamente cuentan con Manuales de Procedimientos, aún les falta trabajar con lineamientos de apoyo que los oriente en sus procesos bibliotecarios.
- 5.6 Varias Unidades de Información no evalúan la satisfacción de sus servicios ni el desempeño del personal.
- 5.7 La mayoría del personal que labora en las Unidades de Información están de acuerdo en formar parte del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- 5.8 Trabajando con lineamientos, las Unidades de Información del Sistema Bibliotecario SIBUSAC, lograrán que sus usuarios obtengan servicios con calidad, se espera que con esta transformación, las unidades no integradas se integren al SIBUSAC.

6. RECOMENDACIONES

- 6.1 Evaluar el nivel de calidad de los servicios que brinda la Unidad de Información para determinar cuales son sus debilidades y dar pronta solución al problema.
- 6.2 Deberá contarse con procesos documentados: instructivos, lineamientos y materiales que oriente a las Unidades de Información para estandarizar los servicios y procedimientos.
- 6.3 Elaborar un plan de desarrollo, capacitación y educación continua para el personal, con el fin de enriquecer la preparación y actualización del personal
- 6.4 Incentivar al recurso humano, elemento muy valioso en la Unidad de Información.
- 6.5 Adquirir los medios tecnológicos necesarios para el apoyo a los usuarios, docencia e investigación.
- 6.6 Evaluar a las Unidades de Información que conforman el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos, con el fin de lograr una mayor eficacia y eficiencia en sus procesos y servicios.
- 6.7 Trabajar con lineamientos de apoyo para mejorar la calidad en todos los procesos bibliotecarios y lograr la satisfacción del personal y de los usuarios.
- 6.8 Es necesario establecer nuevas estrategias, realizar gestiones y utilizar normas y estándares internacionales que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios

7. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA CERTIFICACIÓN DE LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN.

7.1. JUSTIFICACIÓN

La mayoría de las unidades que integran el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC-, no cuentan con lineamientos que los oriente para trabajar con normas Internacionales y brindar a sus usuarios servicios bibliotecarios de calidad, lo cual es importante en toda Institución, porque definen las directrices a seguir en cuanto a objetivos y propósitos para alcanzar un funcionamiento eficaz y eficiente.

Actualmente las Unidades de Información que conforman el Sistema Bibliotecario -SIBUSAC-, funcionan de manera independiente y muchas de ellas no cuentan con los requerimientos necesarios para la certificación de las mismas.

En la investigación, se observó las desventajas siguientes:

- Diferentes políticas en cada Unidad de Información
- Utilización de programas desactualizados
- Equipos de cómputo obsoletos
- Duplicidad de colecciones
- Personal no calificado
- Materiales mal clasificados o generales
- Espacios Insuficientes
- Mobiliario para los usuarios inapropiado
- Material obsoleto. Este es un requisito prioritario.
- Número de material insuficiente de acuerdo a la población
- Se priva al usuario de obtener un mejor servicio bibliotecario y de información.

Para ofrecer servicios bibliotecarios con calidad, es necesario que se efectúen cambios y se realicen diferentes gestiones: recurso humano, trabajar con lineamientos, normas y estándares establecidos Internacionalmente, colecciones, mobiliario, equipo de cómputo, infraestructura, para brindar servicios de información eficientes.

7.2. OBJETIVOS

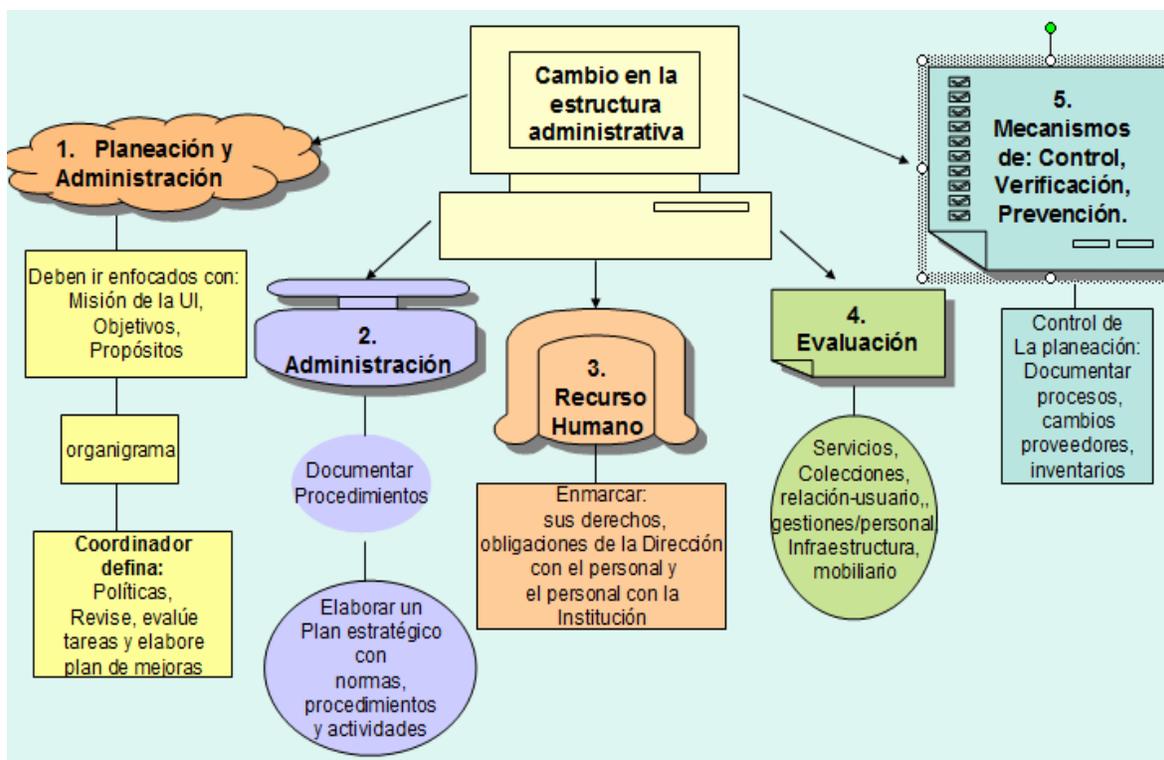
7.2.1. OBJETIVO GENERAL:

- ❖ Proporcionar lineamientos generales que contribuyan a mejorar los servicios bibliotecarios de acuerdo a los estándares del proceso de certificación.

7.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Estandarizar los servicios bibliotecarios de las Unidades de Información que conforman el Sistema Bibliotecario.
- Unificar las políticas de las diferentes Unidades de Información que conforman el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Indicar los lineamientos necesarios para que las unidades de información trabajen con normas, estándares Internacionales y puedan ser certificadas.

7.3. LINEAMIENTOS GENERALES PARA CERTIFICAR LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN DEL -SIBUSAC-.



Para poder implementar programas de calidad total con el fin de cumplir con los procedimientos de certificación en las Unidades de Información que conforman el Sistema Bibliotecario, es necesario un cambio en la estructura administrativa:

7.3.1. LA PLANEACIÓN Y LA ORGANIZACIÓN:

Las Unidades de Información deben estar bien definidas, por lo que es necesario que estas cumplan con los siguientes parámetros:

- La misión de las Unidades deben estar enmarcada dentro del contexto de los objetivos y propósitos de la unidad. Para alcanzarla, es necesario contar con normas establecidas, que permitan medir el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Se debe elaborar un organigrama que refleje: la estructura administrativa de la Unidad de Información, la posición de liderazgo responsable de la unidad, la descripción de puestos y las interrelaciones dentro de la Unidad de Información.

- Se debe elegir un coordinador, quien defina las políticas a ejecutar, manejar el presupuesto, revisar y evaluar tareas, además, debe elaborar un plan para enfrentar asuntos y problemas que puedan suscitarse a corto plazo.

7.3.2 LA ADMINISTRACIÓN:

Se deben documentar todos los procedimientos, tanto administrativos como técnicas que contribuyan para una gestión de calidad. Estos documentos pueden ser:

- Plan estratégico, normas internas, manuales de procedimientos, actividades, etc. Los documentos deben de revisarse constantemente para que siempre se encuentren vigentes.

7.3.3. EI RECURSO HUMANO:

Es el elemento más importante en las Unidades de Información, el cual no debe descuidarse, es importante enmarcar los derechos de los subalternos y las obligaciones de la dirección con su personal y el personal con la Institución.

En las Unidades de Información, el personal está para ofrecer servicios bibliotecarios eficientes y eficaces, con lo cual contribuyan a cumplir con los objetivos y fines de la misma. Es por eso, importante promover su capacitación permanente y es necesario lo siguiente:

- indicar quién es el coordinador de la Unidad de Información y definir el papel de las personas que ejecutan las tareas que se asignan.
- Se debe capacitar a todo el personal de las Unidades de Información hacia la cultura de la calidad y a los usuarios.

7.3.4. LA EVALUACIÓN:

Es importante para determinar si se cumplen con los objetivos de satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios y de esta manera determinar las correcciones de las mismas. Para ello se evalúa:

- La calidad de los servicios
- Acervo bibliográfico
- Normas establecidas
- La relación con los usuarios
- Las gestiones del personal

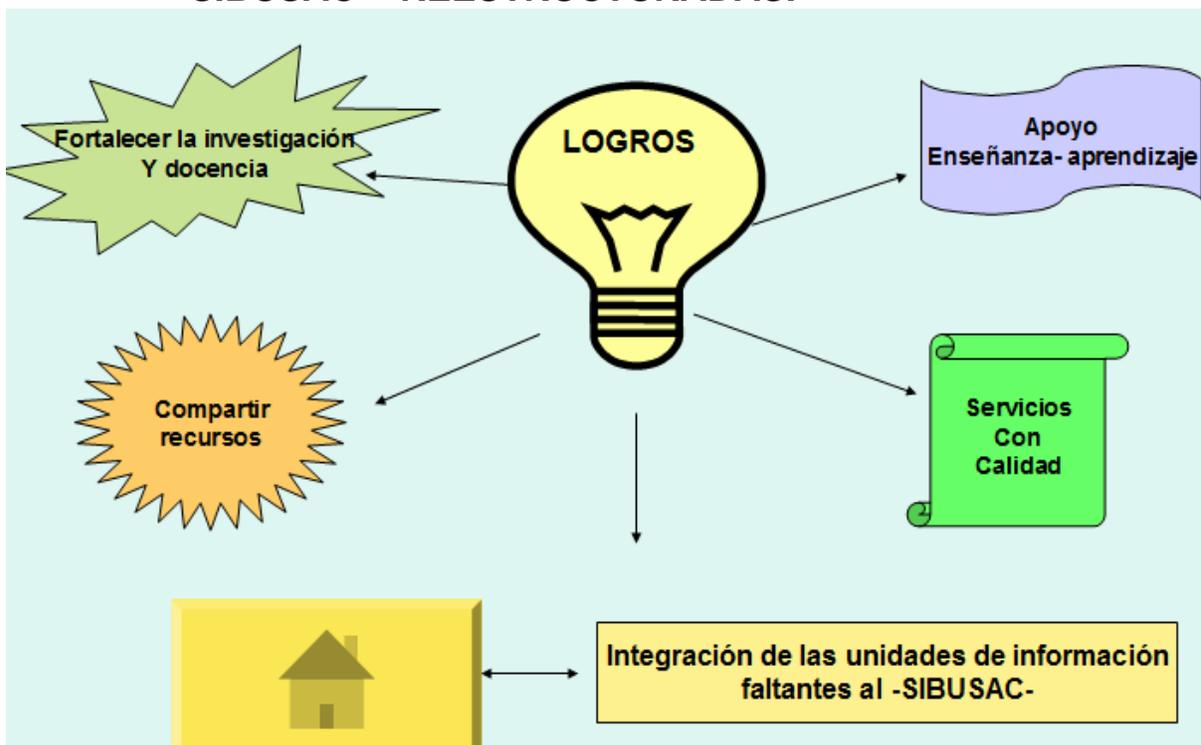
- Infraestructura
- Mobiliario, etc.

7.3.5. MECANISMOS DE CONTROL, VERIFICACIÓN Y PREVENCIÓN:

Estos mecanismos se deben establecer en todas las gestiones que se realizan en las Unidades de Información tales como:

- Control en la planeación, donde se debe de documentar el desarrollo, proceso y posible cambio, basándose en algún método para controlar la calidad de los registros.
- Documentar algún plan de relaciones con proveedores, si es que este existe.
- Documentar inventarios, procesos con calidad para que estos sean inspeccionados y que cumplan con los requisitos necesarios o puedan aplicarse acciones correctivas y preventivas y puedan ser aprobados por auditorías internas.

7.4. LOGROS DE LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN DEL -SIBUSAC- REESTRUCTURADAS.



Al implementar lo antes expuesto en las Unidades de Información que conforman en sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC-, se puede lograr:

Apoyar el proceso enseñanza-aprendizaje
Fortalecer la investigación y a la docencia
Compartir los recursos
Servicios bibliotecarios con calidad
Servicios normalizados
Personal capacitado
Servicios controlados
Elaboración de estrategias y políticas
Apoyar a las Unidades de Información con menor desarrollo

El próximo paso a seguir, es la integración al SIBUSAC, de las Unidades de Información que aún no se han integrado para:

- ✚ Conformar e integrar un Sistema de Bibliotecas eficientes
- ✚ Unificar el desarrollo tecnológico
- ✚ Migrar información de las bases de datos
- ✚ Centralizar la información
- ✚ Compartir recursos
- ✚ Optimizar los recursos de la universidad
- ✚ Desarrollar colecciones
- ✚ Unificar puntos de acceso
- ✚ Estandarizar áreas temáticas
- ✚ Eliminar duplicidad de registros
- ✚ Capacitar el recurso humano
- ✚ Mejorar la infraestructura de las bibliotecas y dotarlas con tecnologías.
- ✚ Interconexión telemática
- ✚ Comercializar la información.
- ✚ Servicios normalizados
- ✚ Satisfacción del personal y de los usuarios
- ✚ Unidades de Información certificadas.

Biblioteca Central, como coordinadora del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos –SIBUSAC-, deberá trabajar con mayor eficacia, eficiencia, procesos de calidad y en la prestación de los servicios bibliotecarios, a fin de cumplir con los estándares Internacionales y obtener la certificación de los mismos, para posteriormente orientar y apoyar a las Unidades de Información que trabajen con los lineamientos sugeridos y cumplan con otras exigencias que requiere el proceso de certificación.

BIBLIOGRAFÍA

1. **Agudelo Mejía, Santiago.**-- Lineamientos para la implementación de un servicio de certificación ocupacional. -- Montevideo : Cinterfor, 1983. -- 60 p.
2. **Arriola Navarrete, Oscar.** -- La gestión de calidad en las bibliotecas Universitarias : una perspectiva desde las normas ISO. -- México : El Colegio de México, -- 2004. -- [En línea]. -- [Consultado el 19 de marzo de 2007]. -- Disponible en : <http://eprints.rclis.org/archive/00004947/>
3. **Autoevaluación de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades de La Universidad de San Carlos de Guatemala.** -- Guatemala : USAC, -- 2006. -- 80 p.
4. **Carrión Gútez, Manuel.** -- Manual de biblioteca. -- 2 ed. -- Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, -- 1993. -- p.23
5. **Certificación de bibliotecas.** -- España : [s.l.], [s.n.]. [en línea] -- [consultado el 8 de mayo de 2007]. -- Disponible en : <http://www.com.soc.udg.mx/gaceta/paginas/184/8-184.pdf>
6. **Conferencia de Rectores de las Universidades Española (CRUE).** -- Normas para bibliotecas universitarias y científicas : documentos de trabajo. -- Madrid : REBIUN, -- 1997. -- [En línea] -- [Consultado el 2 de marzo de 2007]. -- Disponible en : <http://eprints.rclis.org/archive/00002208/01/1997-20-50.pdf>
7. **Cruz, Marvin.** -- Normas ISO : gestión de la calidad. -- Nicaragua : GEGS, [En línea]. -- [Consultado el 14 de junio de 2008]. -- Disponible en: www.nicaraguacompra.gob.ni/difusion-consulaportlet/resources/GestionDeLaCalidad3.ppt -
8. **Cuatrecasas, Lluís.** -- Gestión integral de la calidad : implantación, Control y certificación. -- España : Gestión 2000, 2000. -- 348 p.
9. **Duarte Barrionuevo, Miguel.** -- Evaluación e indicadores de calidad en bibliotecas universitarias : conferencias sobre bibliotecas universitarias. -- Madrid : Biblioteca de la Universidad de Complutense, 1999. -- (Documentos de trabajo, Biblioteca : Servicios Centrales; 99/5).

10. **Flores Sandoval de Cabrera, Alejandrina.** -- Propuesta administrativa para el sistema bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC-. -- Guatemala : USAC, -- 2001. -- 36 p.
11. **García Melero, Luis Angel.** -- Automatización de bibliotecas. Madrid : Arco/Libros, -- 1999. -- 120 p.
12. **Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y Servicios de información y documentación : grupo de trabajo sobre la calidad.** -- España : SIEDIC, -- 1998. -- 201 p.
13. **Hernández Rodríguez, Sergio.** -- Introducción a la administración : teoría General administrativa. -- México : Mc Graw-Hill, -- 2006. -- 464 p.
14. **ISO 11620 : information and documentation – library performance indicators / prepared by technical committee ISO - TC 46, information and documentation, subcommittee SC8.** -- Génève : International Organization for Standardization, -- 1998. -- 493 p.
15. **Lluís Cuadrecasas.** -- Gestión integral de la calidad : implantación, Control y certificación. -- Barcelona : Gestión 2000, 1999. -- 345 p.
16. **Molina Arana, Heidi Elizabeth.** -- Implementación de una red de Cómputo para el sistema bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala – SIBUSAC -. -- Guatemala : USAC, -- 2001. -- 31 p.
17. **Normas ISO.** -- [En línea] -- [Consultado el 14 de junio de 2008]. -- Disponible en : <http://www.webs.cl/info/206/historia-de-las-normas-iso-9000/>
18. **Nuevas tecnologías de la información.** -- [en línea] -- [Consultado el 27 de agosto de 2008]. -- Disponible en : es.wikipedia.org/wiki/Tecnologías_de_la_información
19. **Palom Rico, Santiago.** -- ISO 9000 y la base documental. -- Barcelona : Gestión y Planificación Integral, S.A., 1998. -- 74p.
20. **Pontificia Universidad Católica de Chile.** -- Sistema de bibliotecas : Estudio comparativo entre bibliotecas universitarias y científicas. -- [en línea] -- [Consultado el 19 de Marzo de 2007]. -- Disponible en : <http://www.puc.cl/sibuc/>

21. **Proceso de la certificación ISO 9000 de la biblioteca.** -- [En línea] [consultado el 9 de mayo de 2007]. -- Disponible en : http://www.unizar.es/unidad_calidad/calidad/pdf/boletines/num19.
22. **Ramos Olivares, Griselda Jazmín.** -- Información y documentación: indicadores de desempeño para bibliotecas. -- México : CGBSI, 2002. -- 309 p.
23. **Rosales González, Manuel.** -- Norma ISO 11620 : información Documentación – indicadores de desempeño para bibliotecas. -- México : Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información, -- 2005. -- 364 p.
24. **Salas Romero, Marcia.** -- Un modelo de calidad total para la evaluación de las unidades de información. -- México : Universidad Nacional Autónoma de México, -- 2002. -- 167p.
25. **World Library and Information Congress: 69 IFLA General Conference and Council. Certificación de calidad para la biblioteca pública : una experiencia para compartir.** -- [En línea] -- [Consultado el 8 de mayo de 2007] -- Disponible en : http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/163s-Rodriguez_Giraldo.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA**

Encuesta dirigida a Jefes y/o Encargados de las Unidades de Información

Esta información será utilizada en la investigación a cerca de: **Certificación de las Unidades de información que conforman el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala -SIBUSAC- : Proceso de autoevaluación y acreditación.**

DATOS GENERALES DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN:

Nombre de la Unidad de Información: _____

Dirección electrónica: _____

Nombre de la persona responsable de la Unidad de Información:

Instrucciones: marque con una "X" los siguientes ítems:

1. ¿Conoce la Misión y Visión de la Unidad de Información?

Si

No

Por favor descríbalos: _____

2. ¿Tiene conocimiento de los valores establecidos en la Unidad de Información?

Si

No

¿Cuáles son? _____

3. ¿Conoce usted, los objetivos de la Unidad de Información?

Si

No

¿Cuáles son? _____

4. ¿Cumple la Unidad de Información con los objetivos establecidos?

Si

No

Si su respuesta es negativa, indique ¿Por qué? _____

5. ¿Cuenta la Unidad de Información con un programa de gestión de recursos de información?

Si

No

Si su respuesta es afirmativa, indique algunos: _____

6. ¿Tiene autonomía el jefe y/o encargado de la Unidad de Información, para la toma de decisiones y gestionar las adquisiciones bibliográficas y en otros formatos?

Si

No

Si su respuesta es negativa, ¿Por que? _____

7. ¿Cuenta la Unidad de Información con manuales?

Si

No

¿Cuáles? _____

8. ¿Cuenta la Unidad con alguna gestión de personal para evaluar el desempeño, incentivos, u otros?

Si

No

Si su respuesta es afirmativa, ¿Cuáles? _____

9. ¿Cuenta la biblioteca con Reglamento o Normativa?

Si

No

¿Qué tipo de normativa? _____

10. ¿Considera usted, que es importante estandarizar los servicios en las Unidades de Información?

Si

No

¿Por qué? _____

11. ¿Cuenta la Unidad de Información, con un documento oficial acerca de las funciones de responsabilidad del Jefe o encargado y del personal?

Si

No

Si su respuesta es negativa, ¿Por qué? _____

12. ¿Cuenta la Unidad de Información con un plan de desarrollo, capacitación y educación continua para el personal profesional y de apoyo?

Si

No

Cuáles? _____

13. ¿La Unidad de Información tiene personal profesional calificado para la atención?

Si

No

¿Cuántos y que puesto desempeñan? _____

14. ¿Dispone la Unidad de Información con medio tecnológicos necesarios para brindar un servicio de calidad a los usuarios?

Si

No

Si su respuesta es negativa, indique ¿Por qué? _____

15. ¿Esta actualizado y en buenas condiciones el acervo bibliográfico de la Unidad de Información?

Si

No

16. ¿Ofrece la Unidad de Información un programa permanente de formación y capacitación a los usuarios de primer ingreso y población en general en el uso y manejo de catálogos, servicios que se ofrecen y el material bibliográfico que contiene?

Si

No

17. ¿Se encuentra debidamente señalizada cada área de servicio de la Unidad de Información?

Si

No

18. ¿Tiene conocimiento del acuerdo de Rectoría No. 717-98, del 17 de Junio de 1998, donde aprueba crear el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC- y encarga a Biblioteca Central la coordinación de dicho sistema?

Si

No

19. ¿Forma parte del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC?

Si

No

Si su respuesta es negativa ¿Por qué? _____

20. ¿Participa en las reuniones que convoca Biblioteca Central con el Sistema Bibliotecario?

Si

No

Si su respuesta es negativa ¿Por qué? _____

21. ¿Trabaja en red con todas las unidades que conforman el Sistema Bibliotecario?

Si

No

Si su respuesta es negativa ¿Por qué? _____

22. ¿Desea formar parte del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC- ?

Si

No

Gracias por colaborar con esta investigación.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA**

Encuesta dirigida a el personal que labora en las Unidades de Información.

Esta información será utilizada en la investigación acerca de: **Certificación de las unidades de información que conforman el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala -SIBUSAC- : Proceso de autoevaluación y acreditación.**

Instrucciones: marque con una "X" los siguientes item:

1. ¿Dispone la Unidad de Información con medios tecnológicos necesarios para brindar un servicio de calidad a los usuarios que la visitan?

Si

No

2. ¿Existe en su unidad, buena selección de los recursos de información?

Si

No

3. ¿Cuenta la unidad con infraestructura computacional para el servicio de los usuarios?

Si

No

4. ¿El acervo bibliográfico de la Unidad de Información, es suficiente para satisfacer las expectativas de los usuarios que lo solicitan?

Si

No

5. ¿Cuenta la Unidad de Información con un plan de desarrollo, capacitación educación continua para el personal?

Si

No

6. ¿Se le informa por escrito al personal de sus funciones y responsabilidades?

Si

No

7. ¿Sabe usted, que existen normas convencionales validas a nivel nacional e internacional para los recursos de información en su procesamiento y organización?
- Si No
8. ¿Cuenta la Unidad de Información con manuales de procedimientos?
- Si No
9. ¿Cuenta la Unidad de Información con algún reglamento acerca de los servicios bibliotecarios?
- Si No
9. ¿Se realizan evaluaciones con relación a la satisfacción de los servicios que se prestan?
- Si No
11. ¿Tiene conocimiento del acuerdo de Rectoría No. 717-98, del 17 de junio de 1998, donde aprueba crear el Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC-, y encarga a Biblioteca Central la coordinación de dicho sistema?.
- Si No
12. ¿Forma parte del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC-?
- Si No
13. ¿Participa Usted en las reuniones que convoca Biblioteca Central con el Sistema Bibliotecario?
- Si No
14. ¿Trabaja en red con todas las unidades que conforman el Sistema Bibliotecario?
- Si No
15. ¿Desea formar parte del Sistema Bibliotecario de la Universidad de San Carlos de Guatemala –SIBUSAC-?
- Si No

Gracias por colaborar con esta investigación.

ANEXO 2

ACTA PUNTO NOVENO

No. 20-2004.

SOSTENIBILIDAD Y DESARROLLO

DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

las cuotas que ingresan por ese concepto. **ACUERDA:** 1) *Aprobar la propuesta para "Sostenibilidad y Desarrollo de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de San Carlos de Guatemala" (documento adjunto); En consecuencia se unifican las tarifas que cobran las Bibliotecas y Centros de Documentación, fijándolas en Q.1.00 por día de atraso en la entrega de material bibliográfico en concepto de multa y Q1.00 por solvencia de biblioteca extendida tanto por la Biblioteca Central, como por las Bibliotecas y Centros de Documentación de esta Universidad. Así mismo, Así mismo, se autoriza el cobro anual de Q.20.00 para el equipamiento y fortalecimiento de Bibliotecas y Centros de Documentación, la cual se hará efectiva por los estudiantes de pregrado, grado y postgrado, al momento de la inscripción en esta Universidad o bien en cuotas trimestrales de Q.5.00;* 2) *Facultar a la Dirección General Financiera y a la Coordinadora General de Planificación para que, con base en la referida propuesta, emitan el Dictamen correspondiente referente a los proyectos autofinanciables que formulen la Biblioteca Central y las Bibliotecas o Centros de Documentación de las Unidades Académicas y Administrativas de esta Universidad.* 3) *Facultar a la Dirección General Financiera para efectuar las modificaciones presupuestarias correspondientes que deriven del presente Acuerdo".*

ARCHIVO GENERAL
 Universidad de San Carlos de Guatemala



"DÉCIMO:

Dictamen con relación al caso del Licenciado Axel Amilcar Santizo Flores, profesor de la Escuela de Ciencias de la Comunicación. -

El Consejo Superior Universitario conoce DICTAMEN DAJ No. 012-2004 (03) de la Dirección de Asuntos Jurídicos de fecha 05 de julio de 2004, relacionado al caso del Licenciado Axel Amilcar Santizo Flores, solicitado por el Consejo Directivo de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, contenida en el Punto Cuarto del Acta Extraordinaria No. 02-04, por negativa a acatar disposición de dicha Unidad Académica. Indica que el Licenciado Axel Amilcar Santizo Flores, optó a una plaza por concurso de oposición, en la Escuela de Ciencias de la Comunicación, con las atribuciones básicas siguientes, que según en la convocatoria se establecieron: a) Impartir docencia directa en los cursos de Publicidad II en la jornada nocturna, secciones B y C; b) Coordinar el Ejercicio Profesional Supervisado de las carreras técnicas de Periodismo, Publicidad y Locución y las demás atribuciones contenidas en el estatuto de la carrera docente-parte académica; c) Con vigencia del 01 de julio de 1997 a indefinido por los dos semestres de cada año, sujeto a los procedimientos de evaluación establecidos en el ECUPA. Según el Informe

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ARCHIVO GENERAL
18 FEB. 2005
 HORA: 15:00