

Propuesta manual de servicios para biblioteca enfocado en el sistema de gestión de calidad (SGC) de la Universidad Libre

Proposal for library services manual with a focus on quality management systems (QMS) of Universidad Libre

Johanna Florez¹, Diana Milena Lozano²Mónica Johanna Sandoval³

¹Profesional en ciencias de la información y documentación bibliotecología y archivística, Universidad del Quindío, estudiante especialización en gerencia de productos y servicios, Universidad Libre, Johanna.florez@unilibre.edu.co

²Profesional en ciencias de la información y documentación bibliotecología y archivística, Universidad del Quindío, estudiante de especialización en gerencia de productos y servicios académica, Universidad Libre, diana.lozano@unilibre.edu.co

³Profesional en ciencias de la información y documentación bibliotecología y archivística, Universidad del Quindío, Master en Gestión y Dirección de Marketing Global y Nuevos Mercados, Universidad Camilo José Cela, estudiante de especialización en gerencia de productos y servicio, Universidad Libre, monica.sandoval@unilibre.edu.co

Fecha de recepción: XX/XX/XXXX Fecha de aceptación del artículo: XX/XX/XXXX

Resumen

Este artículo da a conocer la importancia de la implementación de un manual de servicios en una biblioteca universitaria teniendo en cuenta los aspectos actuales incluidos en la norma ISO 9001:2015 el campo de interés está centrado en el apartado 8.6 donde incorpora Control de la producción de bienes y prestación de servicios, con base en la descripción, los autores contextualizan los componentes actuales del SGC, proyectan un manual de servicios teniendo en cuenta tres herramientas administrativas, pensando en la homogeneidad de los servicios a nivel nacional, concluyendo que existen a través de la norma de calidad mecanismos que ayuden

en el aprovechamiento de los recursos con los que se cuentan, teniendo como objetivo la calidad del servicio

Palabras clave

Biblioteca universitaria, Servicio bibliográfico, Gestión de recursos, Control de calidad, Norma.

Abstract

This article discloses the importance of implementing a service manual in an university's library, taking into account the current ISO 9001: 2015 norm, its main focus centers around numeral 8.6 of the norm which

incorporates the control of production goods and services, based on the description, the authors contextualize the current components of the QMS, and project a service manual keeping in mind administrative tools (software), to maintain homogeneity of nationwide services, concluding throughout the norm, the existence of mechanisms to help harness the resources they have, aiming at the quality of services and their continued improvement.

Keywords

Academic Libraries, Bibliographic Services, Resources management, Quality control, Standards.

1. Introducción

La propuesta de realizar un manual de servicios para biblioteca enfocado en el sistema de gestión de calidad de la Universidad Libre, se hace cumpliendo con los objetivos y el alcance institucional en donde se promueve el propender por la mejora continua de los servicios, esto se hace examinando los recursos administrativos con los que actualmente cuenta el SIBUL y sustentado bajo la definición de calidad como:

“El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos” Adicionalmente se apoya en el

apartado 8.6.1 Control de la producción de bienes y prestación de servicios de la Norma ISO 9001:2015, este numeral se considera eje central y fundamento en la creación del manual de servicios ya que exige que:

“La organización debe implementar la producción de bienes y prestación de servicios en condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, en su caso: a) la disponibilidad de información documentada que describe las características de los bienes y servicios; c) la disponibilidad de información documentada que describe las actividades a realizar y los resultados logrados según sea necesario; d) el uso de equipo adecuado; h) la aplicación de los bienes y servicios de lanzamiento, las actividades de entrega y posteriores a la entrega; y i) la prevención de inconformidad debido a un error humano, tales como errores no intencionales, adicionalmente este apartado tiene una nota adicional que informa que la validación demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados a través de: a) definición de los criterios para la revisión y aprobación de los procesos; y d) definición de los requisitos de información documentada”

2. Materiales y métodos

La metodología a utilizar para la elaboración de este proyecto es de tipo descriptivo y analítico,

iniciando con la identificación de las problemáticas de la Gestión de Biblioteca sobre tres herramientas adquiridas por la Universidad para el Sistema Integrado de Bibliotecas Universidad Libre SIBUL (Software de Administración Bibliográfica, Repositorio y Homologador estadístico), la primera es un SAB llamado Janium, a la cual se le encuentra que debe realizarse un reconocimiento de los módulos, y observar que ciudades realizan actividades teniendo en cuenta el siguiente cuadro:

JANIUM					
	BOGOT A	B/QUILL A	CTA/GE NA	CAL I	PEREIR A
CATALOGACIÓN (Nivel)	3 ¹	3	2	2	2
CATÁLOGO AL PÚBLICO (OPAC)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
CIRCULACIÓN	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
CONTROL DE SUSCRIPCIONES	Sí	No ²	Sí	No	No
Catalogación analíticas	Sí	Sí	No	No	No
ADQUISICIONES	Sí	No	No	No	No
INVENTARIO	Sí	No	No	No	Sí
INFORMES Y ESTADÍSTICAS	Sí	No	No	No	No
ADMINISTRACIÓN	Sí	No	No	No	No

Nota: ¹ Nivel adaptado a partir de Junio de 2015; Se determina al encontrar que no todas las suscripciones encontradas contienen Kárdex, aquí se considera que no está siendo aprovechado el módulo.

La tabla permite identificar que la calidad del servicio se ve afectada al no realizar procedimientos homogéneos en la herramienta

La siguiente Herramienta es el repositorio, al realizar una búsqueda dentro del servicio se encuentra que en su totalidad los documentos ingresados son de la seccional Bogotá, lo que permite asegurar que, aunque su licencia es a nivel nacional no está siendo aprovechada por las bibliotecas del SIBUL, encontrando una inconsistencia de servicio, adicional a la falta de incorporación de tipologías documentales que hacen parte del desarrollo académico institucional como lo son:

- Libros
- Revistas
- Videos
- Fotografías
- Podcast

La última herramienta identificada es un homologador estadístico, que permite identificar las estadísticas a nivel nacional de los recursos electrónicos suscritos, y al ingresar a esta herramienta, se identifican problemas de homogeneidad en datos como resultado de la implementación de la herramienta, al encontrar datos que no son identificados dentro del recurso.

De esta manera se justifica la necesidad de involucrar al SGC como apoyo en la elaboración de una herramienta que para este caso es un

manual de servicios como apoyo a las acciones de sensibilización.

Por este motivo se procede a entregar un manual de servicios enfocado en las tres herramientas anteriormente descritas, relacionando sus principales beneficios enfocados en la calidad del servicio, los indicadores y procedimientos que pueden ser aplicados, sacando provecho de los recursos con los que se cuenta actualmente.

Por último, teniendo en cuenta la certificación en ISO 9001:2015 se relacionan actividades posteriores a la entrega del manual de servicios al SGC, para socializar a los líderes de proceso la importancia de aprovechar los recursos tecnológicos, creando espacios de comunicación que permitan a las personas de cargos medios informar, en caso de ser requerido nuevas herramientas, desarrollando a través de la calidad, el servicio y la gestión de conocimiento.

El informar a los líderes de proceso mostrando los cambios obtenidos por las seccionales que han desarrollado de manera adecuada los softwares en mención, a través de la sensibilización y transferencia de conocimiento por medio de las buenas prácticas, estableciendo la calidad del servicio, a través del desarrollo conjunto y cooperativo, resaltando la importancia de su implementación.

La siguiente actividad a proponer es En la fase de socialización se realizará la propuesta de capacitación al recurso humano en las diferentes seccionales, aunque no cumplan con la idoneidad de su cargo, debe ser formado para que tenga la capacidad de realizar las acciones de cada una de las herramientas y se designarán a varias personas en el momento incorporadas al departamento para que la gestión de conocimiento no se vea afectada.

Posteriormente proponer la generación de nuevos procedimiento e indicadores resaltando la importancia del desarrollo y sensibilizar sobre la calidad del servicio con respecto a los beneficios que se van a adquirir con la adaptación del manual en las herramientas, se puede hacer una implementación de procedimientos ya que los líderes de proceso son los únicos que pueden realizar esta actividad, para incentivar esta acción se han incorporado los objetivos que se pueden lograr con la creación de cada indicador

Finalmente incorporar el ciclo PHVA Para generar la innovación o implementación de nuevas herramientas para el mejoramiento de servicios, se considera importante la inclusión de este ciclo, de esta manera la planeación estratégica se implementará de manera adecuada, esta será incorporada en los procedimientos generados por medio de las herramientas administrativas mejorando la competitividad de los servicios, alcanzando la calidad de otras bibliotecas universitarias, por medio

del mejoramiento continuo, mostrando una rentabilidad de los recursos obtenidos, proyectando la adquisición de otros, haciendo que las acciones sean unificadas y estandarizadas.

Conclusiones

Muchos de los formatos con los que cuenta actualmente la Gestión de la Biblioteca se consideran innecesarios ya que el SAB proporciona los reportes e información que estos exigen, los servicios que presta actualmente el SIBUL requieren de procedimientos enfocados a los actuales requerimientos de los usuarios, teniendo como fin el aprovechamiento de los recursos con los que se cuenta actualmente.

El repositorio no está siendo explotado a nivel nacional y actualmente las actividades enfocadas a la investigación necesitan que las demás sedes desarrollen la herramienta, para visualización externa de información, satisfacción del usuario y desarrollo de la sociedad del conocimiento.

La Gestión de Biblioteca presenta estandarizados a nivel nacional los procesos de análisis bibliográfico, desarrollo de colecciones y servicios al público, esta estandarización fue presentada en el desarrollo del proyecto de investigación, pero se encuentra de una manera muy general que en cada una de sus seccionales realizan acciones diferenciales lo que hace que no se presten de la misma manera a nivel nacional, para su mejoramiento, requiere de planeación estratégica, que

se puede lograr a través del liderazgo del departamento con la creación del cargo de dirección nacional de bibliotecas, generando un enfoque unificado y estructurado de los servicios, a través de la Gestión de Biblioteca involucrando al SGC.

La importancia de la creación de un Manual de Servicios para este caso se enfoca en las necesidades del usuario actual y en cómo se pueden mejorar las operaciones que se realizan, centrado en los beneficios de manera sencilla, brindando soluciones que pueden proyectarse de manera implícita ya que funciona como una herramienta de consulta, donde la información puede modificarse de acuerdo al crecimiento y a las nuevas maneras de operación, así como los cambios o incorporaciones que se requieran, adicionalmente se encuentra que pueden ser propuestos por cargos medios que encuentran problemas, para este caso que afectan un sistema a nivel nacional volviéndose un recurso funcional de comunicación e información dentro de una plataforma documental.

Al no ser líderes de proceso, deben buscarse mecanismos por los cuales puedan mejorarse los servicios, identificar las necesidades generales del entorno, que, para este caso, es un sistema de bibliotecas, en este servicio se establece la creación de un manual y se procede a justificar el adecuado uso de recursos materiales, tecnológicos, humanos y financieros de una manera eficiente, aunque los tiempos de ejecución no sean los esperados.

Referencias

1. Balagué Ñuria, J. S. Gestión de la calidad en la biblioteca [Consultado 10/10/2015]
Recuperado en: <https://goo.gl/ordTeY>
2. Bibliopos. La catalogación. Elaboración, normalización y mantenimiento de Catálogos. La catalogación compartida. Iniciativa ICABS. [consultado el 30/02/2016] Recuperado en: <http://www.bibliopos.es/Biblion-A2-Biblioteconomia/08La-Catalogacion-ICABS.pdf>
3. Delgado, E. A. Organización documental mediante la catalogación y el análisis de información: entorno normativo y tecnológico. [consultado el 30/02/2016] Recuperado en: <http://www.redalyc.org/pdf/953/95330204.pdf>
4. García-Reche, G. Elementos del sistema de gestión de la calidad en una biblioteca universitaria [consultado 16/11/2015]
Recuperado en: <https://goo.gl/ExNMXX>
5. Gestipolis. Los 8 principios de gestión de la calidad. [consultado 30/02/2016] Recuperado en: <https://goo.gl/eanBZv>
6. Hernández Sampieri, R. (2008) Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill. p.102-104. ISBN: 9789701057537
7. Icontec. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015. [consultado 15/10/2016] Recuperado en: <https://goo.gl/F5KBIM>
8. Ministerio de Fomento Español. Calidad 1. [Consultado 30/08/2015]
<http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf>
9. Morillo, E. C.; Morillo, J. P.; Ortega, E. Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. En: Documentación De Las Ciencias De La Información, 34, p. 333-347. [consultado 10/10/2015] Recuperado en: <http://search.proquest.com/docview/914694605?accountid=49777>
10. Universidad Complutense De Madrid. La mejora continua en las bibliotecas españolas: forma de hacer [consultado 25/09/2015]
Recuperado en: <<http://pendientedemigracion.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10143.pdf>>
11. Universidad Libre. Librenet. Sistema de Gestión de calidad. [consultado 07/08/2015]
Recuperado en: <https://librenet.unilibre.edu.co/calidad/Pages/Calidad.aspx>
12. Universidad Libre. Manual de calidad. Versión 15, 2015. [consultado 07/08/2015]
Recuperado en: <https://librenet.unilibre.edu.co/calidad/Pages/Calidad.aspx>
13. Universidad Libre. Plan integral de desarrollo institucional PIDI para el año 2014-2024. [consultado 10/08/2015] Recuperado en: <http://www.unilibre.edu.co/images/pdf/pidi2015.pdf>
14. Universidad Libre. Procedimiento para solicitud de material bibliográfico. [consultado 24/08/2015] Recuperado en: <https://goo.gl/YphpEf>

15. Universidad Libre. Sistema de gestión de Calidad [Consultado el 11/08/2015]

Recuperado en: <http://www.unilibre.edu.co/la-universidad/sistema-de-gestion-de-calidad>

16. Velasco Sánchez, J. (2010) Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión teoría y práctica. Madrid: Pirámide, 2010. p. 176-186. ISBN: 9788436823622