

PROPUESTA DE UN MANUAL DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA ENFOCADO
EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) DE LA UNIVERSIDAD
LIBRE

JOHANNA FLOREZ ESPITIA
DIANA MILENA LOZANO CADENA
MONICA JOHANA SANDOVAL RINCON

UNIVERSIDAD LIBRE
FACULTAD DE INGENIERÍA
INSTITUTO DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD DE PRODUCTOS Y
SERVICIOS
BOGOTÁ, 2015

PROPUESTA DE UN MANUAL DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA ENFOCADO
EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) DE LA UNIVERSIDAD
LIBRE

JOHANNA FLOREZ ESPITIA
DIANA MILENA LOZANO CADENA
MONICA JOHANA SANDOVAL RINCON

Trabajo de grado para optar el título de especialista en productos y servicios

Director
Dr. Camilo Arias

UNIVERSIDAD LIBRE
FACULTAD DE INGENIERÍA
INSTITUTO DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD DE PRODUCTOS Y
SERVICIOS
BOGOTÁ, 2015

TABLA DE CONTENIDO

1. ANTEPROYECTO.....	1
1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.1.1. Reseña histórica de la universidad libre.....	1
1.1.2. Reseña histórica del sistema de gestión de calidad.....	1
1.1.3. Gestión de biblioteca.....	3
1.2. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	8
1.4. OBJETIVOS.....	9
1.4.1. Objetivo general	9
1.4.2. Objetivos específicos	9
1.5. ALCANCE	10
1.6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	10
1.7. PRESUPUESTO.....	10
1.8. METODOLOGÍA UTILIZADA.....	11
1.9. MARCO TEÓRICO	12
1.9.1. ISO 9001:2015 numeral 8.6.1 Control de la producción de bienes y prestación de servicios.....	13
1.10. MARCO NORMATIVO.....	14
1.10.1. Normas nacionales.....	14
1.10.2. Normas internacionales.....	16
2. GESTIÓN DE BIBLIOTECA EN EL SGC DE LA UNIVERSIDAD LIBRE	20
2.1. HERRAMIENTA JANIAM	20
2.1.1. Adquisiciones	21
2.1.2. Catalogación.	22
2.1.3. Catálogo al público (OPAC)	23
2.1.4. Circulación.....	24
2.1.5. Control de suscripciones	24
2.1.6. Inventario.....	24

2.1.7. Informes y estadísticas.....	25
2.1.8. Administración.....	25
2.1.9. Observaciones.....	25
2.2. HERRAMIENTA REPOSITORIO.....	26
2.3. HERRAMIENTA INFOINTELLIGEN.....	27
2.3.1. Modelo infointelligen E-content.....	27
2.3.2. Modelo infointelligen Counter.....	27
3. MANUAL GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSIDAD LIBRE.....	29
3.1. INTRODUCCIÓN.....	29
3.2. OBJETIVO.....	29
3.3. HERRAMIENTA JANIUUM.....	29
3.3.1. Módulo adquisición.....	29
3.3.2. Módulo catalogación.....	30
3.3.3. Catálogo al público.....	31
3.3.4. Circulación.....	32
3.3.5. Control de suscripciones.....	32
3.3.6. Módulo inventario.....	33
3.3.7. Informes y estadísticas.....	33
3.4. HERRAMIENTA REPOSITORIO.....	34
3.5. HERRAMIENTA INFOINTELLIGEN.....	34
4. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO MANUAL DE SERVICIOS GESTIÓN DE BIBLIOTECA.....	36
4.1. SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS A LA DIRECCIÓN DEL SIBUL ANTE EL SGC.....	36
4.2. CAPACITACIÓN AL RECURSO HUMANO.....	36
4.3. GENERAR PROCEDIMIENTOS E IDENTIFICACIÓN DE INDICADORES.....	36
4.4. INCORPORACIÓN CICLO PHVA.....	37
CONCLUSIONES.....	38
BIBLIOGRAFÍA.....	39

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de procesos Universidad Libre	3
Figura 2. Análisis de la catalogación.....	22

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores gestión de biblioteca	4
Tabla 2. Cronograma para la elaboración del trabajo de grado	10
Tabla 3. Presupuesto de Talento Humano	10
Tabla 4. Presupuesto de Materiales	11
Tabla 5. Presupuesto de Tecnología	11
Tabla 6. Utilización módulos Janium.....	26

1. ANTEPROYECTO

Propuesta de un Manual de Servicios de Biblioteca en el Marco del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Universidad Libre.

1.1. ANTECEDENTES

1.1.1. Reseña histórica de la universidad libre

La Universidad Libre¹ tuvo su origen en la Universidad Republicana en Bogotá a finales del siglo XIX, con la Facultad de Derecho. Las dificultades de comienzos de siglo, determinaron la necesidad de crear una nueva entidad que la sustituyera y después de varios intentos, reformas y actividades cumplidas para alcanzar este propósito. Finalmente, la Universidad Libre quedó jurídicamente constituida el 30 de octubre de 1913, en el año 1947 se liquidó aquella sociedad anónima para transformarse en la actual Corporación Universidad Libre.

En 1913 Benjamín Herrera lidera el proyecto de Universidad, con la suficiente inteligencia y decisión hasta conseguir el total respaldo de la histórica Convención Nacional Liberal de Ibagué, donde solicitan a los liberales que en la medida de sus recursos presten decidido apoyo a la obra de fundación de la Universidad Libre,

Elegido Presidente del Consejo Directivo, Benjamín Herrera, puso en marcha su ambicioso y novedoso programa dentro de la concepción de dotar a la Universidad de sistemas académicos y docentes modernos, que no se restringiera a la enseñanza del Derecho y que fuera un centro eminentemente popular. A comienzos de 1923 la Facultad de Derecho empezó a funcionar y simultáneamente comenzaron sus actividades la Facultad de Ingeniería, la Escuela de Comercio, la Escuela de Artes y Oficios, la Escuela de Preparatoria (bachillerato) y la Facultad de Literatura y Filosofía.

1.1.2. Reseña histórica del sistema de gestión de calidad

El Departamento de Calidad y Mejoramiento de Procesos², es una unidad técnica dependiente de la Presidencia Nacional, cuyo objetivo es orientar las actividades tendientes al diseño, implementación y mantenimiento, del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad y su articulación con el Sistema de Acreditación Institucional, así como la estandarización de procesos, mediante el uso de metodologías de análisis y mejoramiento de los mismos y demás herramientas administrativas y de gestión, que permitan su continuo fortalecimiento en beneficio

¹ UNIVERSIDAD LIBRE. Manual de calidad. Versión 15, 2015. 2-3 p.

²UNIVERSIDAD LIBRE. Librenet. Sistema de Gestión de calidad. [En línea] disponible en: <https://librenet.unilibre.edu.co/calidad/Pages/Calidad.aspx> [consultado 07/08/2015]

de los usuarios externos e internos, para lograr mayores niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de los servicios.

La Universidad³ ha entendido la calidad dentro de la organización y como el desarrollo de las diferentes actividades cotidianas se enfoca a la satisfacción de nuestra comunidad universitaria.

Asimismo, se establece cómo cada proceso trabaja bajo las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad⁴ de la Universidad Libre comprende los macroprocesos administrativos a nivel nacional de: Gestión de la Dirección, Administración de la Calidad, Gestión Financiera, Gestión Humana, Gestión de Admisiones y Registro, Bienestar Universitario, Gestión de la Biblioteca, Gestión de la Auditoría Interna, Gestión de Servicios Generales, Gestión Informática y Gestión de Adquisiciones y Suministros, basados en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

El Mapa de Procesos de la Universidad Libre⁵ muestra las interrelaciones entre los macroprocesos estratégicos, clave y de soporte, para la prestación de sus servicios.

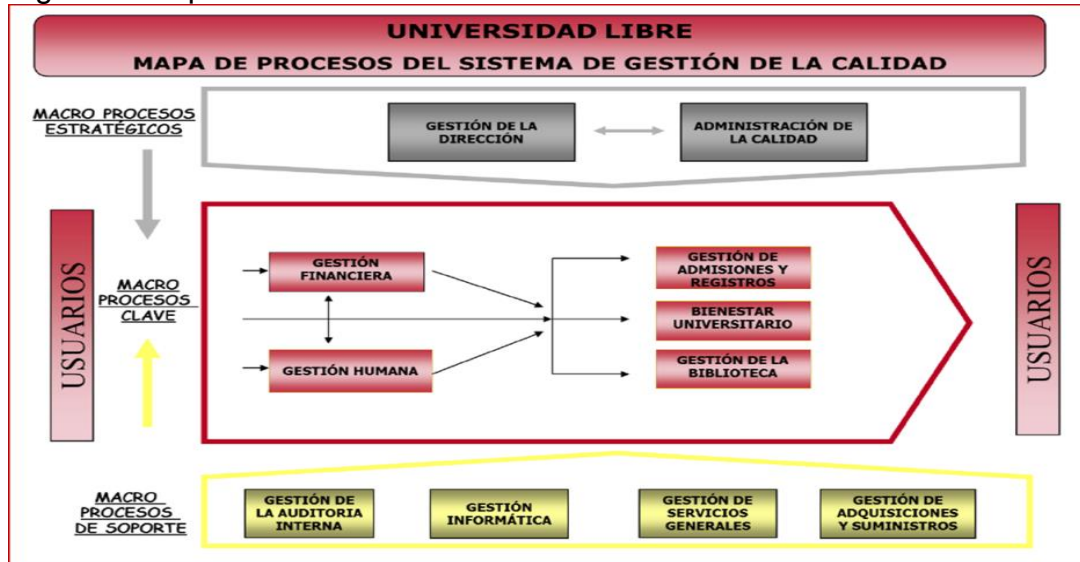
El macroproceso de Gestión de Biblioteca está conformado por procesos que se analizan con su respectiva caracterización de servicio, identificando el objetivo, entradas y salidas, proveedores, usuarios, subprocesos, recursos, responsables, requisitos legales e indicadores y requerimientos de la Norma ISO 9001:2008; donde es posible evidenciar de forma más clara la interacción y determinación de cada uno en el Sistema de Gestión de la Calidad.

³ UNIVERSIDAD LIBRE. Manual de calidad. Op. Cit. p. 2

⁴ Ibid. p.6

⁵ Ibid. p.7

Figura 1. Mapa de Procesos Universidad Libre



Nota: El Departamento de biblioteca es conocido ante la organización como Gestión de Biblioteca, enmarcado en los macroprocesos clave (Gestión Financiera, Gestión Humana, Gestión De Admisiones y Registros, Bienestar Universitario y Gestión de la Biblioteca), ya que estos son los que tienen contacto directo con los usuarios.

La Universidad Libre actualmente cuenta con una certificación en calidad, otorgada por la firma SGS Colombia S.A, pasando de la versión 2000 a la versión 2008, recertificándose en el año 2015, reafirmando su compromiso de mejoramiento continuo en el sistema, adicionalmente el Ministerio de Educación Nacional (MEN) acredita la organización institucionalmente en Alta Calidad (resolución 16892; 22/08/2016).

1.1.3. Gestión de biblioteca

Dentro del mapa de procesos la biblioteca se encuentra en los macroprocesos claves que son los que están amarrados al flujo de material e información que va necesariamente ligado al cumplimiento de un pedido del usuario⁶.

La Gestión de Biblioteca como se encuentra denominada dentro del Sistema de Gestión de Calidad es la encargada de administrar los recursos bibliográficos de la Universidad y de prestar los servicios requeridos por la comunidad universitaria para su formación académica, teniendo en cuenta lo anterior se procede a describir el departamento en mención contextualizando cada uno de sus componentes en el SGC: uno de sus principales elementos es su caracterización de proceso, el cual se encuentra asignado al procedimiento consulta en sala y préstamo de material bibliográfico, en donde se relacionan las características de calidad: disponibilidad de material bibliográfico, consulta en sala y/o préstamo, consulta virtual, servicio

⁶ VELASCO SÁNCHEZ, Juan. Gestión de la calidad. Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica. Bogotá: Pirámide, 2010. 272p. ISBN: 9788436823622

interbibliotecario y documentación actualizada, estas características pueden ser medidas a través de los indicadores de servicio nombrados a continuación:

Tabla 1. Indicadores gestión de biblioteca

INDICADOR	FORMA DE CALCULO
Pérdida del material bibliográfico	No. de volúmenes de material bibliográfico perdido anualmente / No. total de volúmenes de material bibliográfico x 100%
Oportunidad en la inducción	Total de alumnos nuevos que reciben la inducción / Total de alumnos nuevos matriculados * 100
Ejecución del programa de mantenimiento de libros	Número de actividades programadas ejecutadas / Total de actividades programadas * 100%
Proporción de volúmenes por alumno (Acuerdo)	Número de volúmenes disponibles / Número total de alumnos matriculados
Índice de crecimiento en el número de títulos adquiridos (Acuerdo)	No. de títulos adquiridos en el año / número total de alumnos matriculados
Capacidad en puestos de lectura	Número de puestos de lectura / Número total de alumnos*100

Los indicadores son evaluados semestral o anualmente y sus estadísticas son entregadas al SGC por cada seccional, además la biblioteca cuenta con un reglamento normativo llamado acuerdo de servicio, (Acuerdo 08 de 2008), y un mapa de riesgos que se actualiza anualmente (última actualización año 2016).

La gestión de la biblioteca integra 3 procesos los cuales se denominan:

- **Análisis bibliográfico:** Es la descripción que se hace del material bibliográfico (libro, documento, revista, material audiovisual, etc.) mediante el cual se representa en un registro o ficha catalográfica en forma sintética o condensada los principales datos que identifican una obra o publicación aplicando las RCCA y/o RDA proceso que contiene el formato: autorización publicación de trabajos digitales
- **Desarrollo de colecciones:** proceso que tiene como objetivo el desarrollar de manera sistemática, coherente y equilibrada las colecciones documentales necesarias, como insumo para la práctica educativa, de investigación y difusión de la cultura, en términos prácticos, selecciona y adquiere los documentos que se incorporan al acervo de biblioteca⁷ y que contiene formatos y procedimientos:
 - a. Formato de solicitud de material bibliográfico
 - b. Formato registro restauración de libros
 - c. Formato sugerencia de Bajas
 - d. Procedimiento para baja material bibliográfico
 - e. Procedimiento para mantenimiento y restauración de libros

⁷UNIVERSIDAD LIBRE. Procedimiento para solicitud de material bibliográfico. [En línea] disponible en: <https://goo.gl/WkHEvA> [consultado 24/08/2015]

- f. Procedimiento para solicitud de material bibliográfico
- g. Solicitud de Publicaciones Seriadas
- h. Sugerencia Adquisición Material Bibliográfico

- Servicios al público: proceso que se establece como la razón de ser de la biblioteca para beneficio de la comunidad, mediante la descripción de servicios, hemeroteca, sala de Internet, servicio de referencia, sala general, reserva⁸ y contiene formatos y procedimientos:

- i. Formato control y pago de moras por libros
- j. Formato control y seguimiento usuarios morosos
- k. Formato préstamo interbibliotecario
- l. Formato solicitud paz y salvo
- m. Paz y salvo unificado
- n. Procedimiento Servicios al Publico

La Universidad Libre cuenta actualmente con 7 seccionales y 10 sedes a nivel nacional, se relacionan a continuación:

- Cartagena.
- Socorro.
- Cúcuta.
- Barranquilla: Sede Norte y Sede Centro.
- Bogotá: Sede Candelaria y Sede Bosque.
- Pereira: Sede Centro y Sede Campus.
- Cali

Cada una de las sedes cuenta actualmente con una Biblioteca, que posee diferentes tipos de material:

- Bases de datos
- Libros electrónicos
- Publicaciones seriadas revistas académicas tanto físicas como digitales
- Libros físicos
- Repositorio digital
- Tesis de grado
- CD ROOM y DVD

Sus usuarios están discriminados por tipo de perfil:

Usuarios internos

- Estudiantes de pregrado y posgrado

⁸ Ibid.

- Administrativos
- Docentes
- Investigadores
- Directivos
- Egresados

Usuarios externos:

Todos los estudiantes de otras universidades e investigadores

Cada una de las bibliotecas en las diferentes seccionales ofrece los siguientes servicios:

Servicios presenciales

- Formación de usuarios
- Préstamo externo
- Cartas de presentación
- Préstamo interbibliotecario
- Conmutación bibliográfica
- Fotocopiado y escaneo de documentos
- Zona wi-fi
- Casilleros
- Sala didáctica de computo
- Equipos de consulta externa

No presenciales

- Recursos virtuales
- Enlaces temáticos
- Catalogo en línea
- Últimas adquisiciones
- Metabuscar
- Herramientas de investigación

La inversión entre recursos físicos y electrónicos durante los últimos 5 años a nivel nacional asciende a 2.600 millones de pesos, tiene compras de recursos electrónicos por 2.000 millones de pesos al año, es importante resaltar que la Gestión de Biblioteca no posee un presupuesto propio, este es asignado a las facultades y es responsabilidad de la Gestión de Biblioteca el ejecutar el presupuesto de los diferentes programas académicos.

El Sistema Integrado de Bibliotecas de la Universidad Libre SIBUL cuenta actualmente con un Software de Administración Bibliográfica SAB llamado Janium que administra las colecciones a nivel nacional excluyendo a Cali seccional en proceso de implementación, allí se realizan los procedimientos de préstamo de

material Bibliográfico, catalogación, renovación en línea, paz y salvo, reportes y adquisiciones, este permite tener reportes estadísticos del material en formato físico y proporciona información de los recursos electrónicos.

También cuenta con un repositorio donde se incluyen las tesis de grado en formato electrónico, para visualización en línea por parte de los usuarios internos y externos, la publicación electrónica se da por medio de un formato en donde el estudiante autoriza la consulta de su trabajo de grado.

Para los recursos electrónicos actualmente se está implementando un homologador estadístico llamado *Infointelligen* que permitirá la inclusión de recursos virtuales en suscripción y gratuitos, entregando como resultado las estadísticas de uso por facultad, programa, tipo de usuario, tipo de recurso, fecha y hora de consulta en cada una de sus seccionales y a nivel nacional.

Como se puede observar la Gestión de la Biblioteca cuenta con procedimientos, indicadores, caracterización de proceso, reglamento de biblioteca, recursos tecnológicos, humanos, financieros y materiales y se encuentra integrado como sistema (SIBUL) para proveer de servicios a sus usuarios.

1.2. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta los objetivos y alcances institucionales nombrados anteriormente, la Gestión de la Biblioteca debe propender a mejorar el servicio, contemplando los recursos administrativos con los que actualmente cuenta; el carecer de una dirección a nivel nacional, que establezca una coordinada acción en la unificación y planeación estratégica de sus acciones, metas y objetivos impide la estandarización de sus procedimientos de manera eficaz y eficiente, ya que se encuentra que todas las direcciones en las seccionales, toman decisiones independientes que hacen que los servicios no se presten de la misma manera en cada seccional, por esta razón se encuentran variables a mejorar como lo son:

El último recurso administrativo a nombrar es un homologador estadístico llamado *Infointelligen* adquirido para conocer las estadísticas de uso de los recursos electrónicos, sin embargo, su implementación permitió conocer que no existe un portal único para acceso a estas herramientas a nivel nacional y evidenció problemas administrativos y de información como la unificación de *Ezproxy* y parametrización de datos estadísticos en la configuración de muchos de los recursos.

Existen actualmente nuevas funciones y actividades alrededor de los servicios que presta la Gestión de Biblioteca en su SIBUL haciendo que se requiera de un manual de servicios enfocado al SAB, repositorio y homologador estadístico como herramientas administrativas, deben estar descritas e incorporadas en el SGC ya

que se identifica la necesidad en la disponibilidad de información documentada que describa las características de los servicios.

Al respecto se encuentra que:

“Los procesos de mejora continua pueden establecerse mediante acciones individuales en una sección de la organización, o desarrollarse en varias áreas a la vez; en todo caso, lo que sí debe tener en cuenta la biblioteca es hacia dónde quiere llegar, y para ello debe establecer las metas y los beneficios que aportará el proceso de mejora. En cuanto a los elementos del proceso de mejora, se debe escoger un método de trabajo que ofrezca los resultados que se esperan, bien acogiéndose a un método ofrecido por la literatura científica o elaborándolo en la institución a la medida de las necesidades”⁹

Como último punto se observa que debe ser implementado el apartado 8.6.1 donde se habla de la producción de bienes y prestación de servicios como proyección a la nueva certificación de la ISO 9001:2015 de la Universidad Libre, donde la Gestión de Biblioteca debe entrar a evidenciar los recursos que se tienen a través de condiciones controladas y al no poseer una dirección nacional de biblioteca, se considera que un manual de servicios expresará a través de la descripción de los beneficios de cada una de las herramientas administrativas nombradas anteriormente, los errores no intencionales que se comenten administrativamente.

Por lo anteriormente relacionado se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cómo se desarrolla una herramienta que le permita al SIBUL identificar los beneficios en torno al SGC para el mejoramiento de los servicios del usuario actual?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Siendo la Universidad Libre una Institución que propende por la formación integral de sus estudiantes, y que trabaja en pro de la mejora continua de sus macroprocesos se hace necesario analizar cada uno de los procesos y formatos que actualmente rigen el macroproceso Gestión de Biblioteca para lograr darle pertinencia hacia una estandarización efectiva y eficaz del servicio en todas las seccionales del país.

La resignificación del proceso en mención, permitirá dar un nuevo enfoque a los actuales requerimientos de información de los usuarios, generando un aprovechamiento adecuado de los recursos con los que cuenta actualmente la biblioteca, se enfocará como parte de un desarrollo continuo en torno al usuario y cumplirá con los elementos que debe tener una biblioteca moderna, para ello se tendrá en cuenta los estándares desarrollados por la IFLA dentro de los cuales se

⁹UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. Las mejora continua en las bibliotecas españolas: forma de hacer [Documento electrónico] disponible en: <<http://pendientedemigracion.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10143.pdf>> [consultado_25/09/2015]

encuentran las Normas Internacionales de Descripción Bibliográfica (ISBD) que son aplicables a la descripción e identificación de los diferentes tipos de documentos que posee la biblioteca, esto con el propósito de unificar criterios y que el catálogo del SIBUL sea uno solo para todas las seccionales, además de este también se tendrá en cuenta los parámetros de la norma ISO 9001 como enfoque central. La adaptación de estas normas permitirá evaluar los recursos y las prácticas de la biblioteca, a través del uso del ciclo PHVA.

La implementación de un manual de servicios tiene como proyección su difusión y socialización a través del SGC a nivel nacional, esto con el fin de dar a conocer los beneficios de desarrollar 3 herramientas administrativas adquiridas por la institución para favorecer a la comunidad académica a través de la Gestión de Biblioteca, estimulando y generando una mejor toma de decisiones, evitando reprocesos y disminuyendo los errores que se estén realizando por la falta de homogeneidad en las acciones que se realizan, en torno a los servicios, procesos y procedimientos del SIBUL.

El análisis y diagnóstico permitirá identificar dentro del contexto actual, cómo se encuentra la gestión de biblioteca, qué le hace falta mejorar y qué acciones se deben tomar para que a través de un manual de servicios se puedan proponer nuevos procesos, procedimientos e indicadores, buscando la mejora continua que exige el SGC.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Desarrollar una propuesta para la realización de un Manual de Servicios del SIBUL enfocado al SGC.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar las problemáticas alrededor de tres herramientas adquiridas por el SIBUL, Software de Administración Bibliográfico, repositorio y homologador estadístico.
- Describir los principales beneficios de las tres herramientas adquiridas por el SIBUL, Software de Administración Bibliográfico, repositorio y homologador estadístico.
- Relacionar las acciones que se requieren para que el manual de servicios sea aprovechado por el SIBUL en torno al SGC.

1.5. ALCANCE

Proyectar al SIBUL como un centro de actividades homogéneas por medio de un manual de servicios que indique el uso de la información documentada y su difusión, donde se describen la importancia, características de los bienes y servicios y las acciones que se deben llevar a cabo en torno a estos.

1.6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 2. Cronograma para la elaboración del trabajo de grado

ACCIÓN/TIEMPO	II-SEM/2015		I-SEM-2016		II SEM-2016	
	JUL-SEP	OCT-DIC	ENE-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC
ETAPA PRELIMINAR						
Selección de tema						
Selección de título						
ANTEPROYECTO						
Presentación						
Revisión						
Aprobación						
Correcciones						
TRABAJO DE GRADO						
Recolección de la información						
Sistematización de la información						
Elaboración						
Evaluación						
Desarrollo						
Análisis de los resultados						
Conclusiones						
Entrega						
Aprobación						
Sustentación						

Fuente: Elaboración propia.

1.7. PRESUPUESTO

Tabla 3. Presupuesto de Talento Humano

ÍTEM	CANTIDAD	C.U.\$	B.C. Mensual
			C.T.\$
Gerente	1	800.000	800.000
Operarios	3	400.000	1.200.00
Gerente de Calidad	1	1.000.000	1.000.000
Supervisor	1	400.000	400.000
TOTAL	6	2.600.000	3.400.000

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Presupuesto de Materiales

			B.C. Mensual
ÍTEM	CANTIDAD	C.U.\$	C.T.\$
Papelería		50.000	50.000
Transporte	3	100.000	300.000
Imprevistos		100.000	100.000
TOTAL	3	250.000	450.000

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Presupuesto de Tecnología

			B.C. Mensual
ÍTEM	CANTIDAD	C.U.\$	C.T.\$
Internet		300.000	300.000
Teléfono		100.000	100.000
TOTAL		400.000	400.000

Fuente: Elaboración propia.

1.8. METODOLOGÍA UTILIZADA

La metodología a utilizar para la elaboración de este proyecto es de tipo descriptivo.

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades las características y los perfiles de personas grupos comunidades, procesos, objetos a cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. Es decir, miden evalúan, recolectan datos sobre diversos conceptos (variables) aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas para así (valga la redundancia) descubrir lo que se investiga.

El estudio descriptivo pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a la que se refiere, esto es, su objeto no es indicar cómo se relacionan las variables medidas.

Así como los estudios exploratorios sirven fundamentalmente para descubrir y prefigurar, los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso comunidad, contexto o situación.”¹⁰

Se entra analizar con respecto a los conocimientos adquiridos en la especialización en Gerencia de Calidad Productos y servicios el Sistema de Gestión de Calidad, la situación actual en la que se encuentran los servicios de la biblioteca, abarcando un liderazgo y estrategias para identificar las áreas de fortalezas y debilidades que nos permita implantar mejoras, para el logro de resultados.

¹⁰ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill, 2008. p.102-104. ISBN: 9789701057537

1.9. MARCO TEÓRICO

Con el transcurrir del tiempo y el avance de las nuevas tecnologías, las bibliotecas han pasado de ser un lugar donde solo se ubicaban libros para que fuesen consultados por alguien, aun lugar de esparcimiento y del cual nacen necesidades de información y nuevos conocimientos por parte de los usuarios, en la actualidad estas unidades de información se ven definidas como unidades administrativas que son parte de una organización, en la que se pueden aplicar los distintos principios de gestión, como lo son: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoques basados en procesos, enfoque del sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones¹¹, lo anterior con el objetivo de ofrecer mejores servicios y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Partiendo de la definición de calidad como la excelencia, perfección, “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”¹²

“Albrecht y Bradford (1990) plantean que el servicio al cliente comprende todas las actividades que la empresa o sus empleados desarrollan o efectúan para satisfacer a los clientes, tomando decisiones que los beneficien. Dentro de este contexto, se debe señalar también, que el servicio al cliente proporciona ingresos, da resultado en muchas formas, como es retener al cliente durante largo tiempo, ya que el mismo es una persona con necesidades y preocupaciones que deben estar en primer lugar si un negocio quiere distinguirse por la calidad del servicio. En consecuencia, todas las empresas que han de prestar un servicio como el caso de los sistemas bibliotecarios en las universidades, necesitan contar con una gestión orientada a la satisfacción de sus clientes”¹³

En este orden de servicio al usuario y satisfacción del cliente se debe hablar de la normalización definido como una actividad colectiva encaminada en dar soluciones a situaciones repetitivas, que provienen principalmente del ámbito científico o técnico, requiere de consenso, y consiste en el desarrollo, la difusión y la aplicación de las normas, la normalización es crucial para la actividad de las bibliotecas y algunos estándares desarrollados por organizaciones de su ámbito¹⁴, con la normalización se logra la regularización de las normas en el ámbito bibliotecario, sistematiza el trabajo y cambia la forma de hacer las cosas en la biblioteca.

¹¹ VELASCO SANCHEZ, Juan Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión teoría y práctica. Madrid: Pirámide, 2010. p. 176-186. ISBN: 9788436823622

¹² MINISTERIO DE FOMENTO ESPAÑOL. Calidad 1. [documento electrónico] disponible en: <http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf> [Consultado 30/08/2015]

¹³ MORILLO, Edixson Caldera; Morillo, Johann Pirela; Ortega, Eglá. Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. En: Documentación De Las Ciencias De La Información, 34, p. 333-347. [documento electrónico] disponible en: <http://search.proquest.com/docview/914694605?accountid=49777> [consultado 10/10/2015]

¹⁴ BALAGUÉ NÚRIA, Jarmo Saarti. Gestión de la calidad en la biblioteca [documento electrónico] <https://goo.gl/ordTeY> [Consultado 10/10/2015]

Algunos de los factores encaminados en el mejoramiento de los procesos va de la mano con el recurso humano, donde se involucra el tiempo y la planeación de actividades, pues son ellos los que están de cara al cliente y por medio de ellos se miden y cuantifican los resultados obtenidos dentro de las actividades que estos asumen en su proceso y es aquí donde se involucra el líder de cada uno de ellos, gracias a ellos es que se maneja un ambiente de trabajo adecuado y se logran los objetivos propuestos. “Para el despliegue del Plan de Mejora es necesario potenciar y promover la participación transversal del personal de la Biblioteca y el liderazgo.”¹⁵

Esto implica que “El liderazgo, el compromiso y la participación activa de la dirección de la Organización, son esenciales para desarrollar y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para lograr beneficios de las partes interesadas, para alcanzar estos beneficios es necesario establecer, mantener y aumentar la satisfacción del cliente.”¹⁶

Cabe mencionar que para lograr el cumplimiento de los requisitos o requerimientos del usuario se debe tener como base la mejora de los productos y servicios y trabajar con parámetros de calidad.

1.9.1. ISO 9001:2015 numeral 8.6.1 Control de la producción de bienes y prestación de servicios.

Este numeral se considera eje central y fundamento en la creación de un 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”¹⁷

¹⁵ GARCÍA-RECHE, Gregorio. Elementos del sistema de gestión de la calidad en una biblioteca universitaria [documento electrónico] disponible en: <https://goo.gl/ExNMXX> [consultado 16/11/2015]

¹⁶ GESTIOPOLIS. Los 8 principios de gestión de la calidad. [página web] disponible en: <https://goo.gl/eanBZv> [consultado 30/02/2016]

¹⁷ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015. [Documento electrónico] disponible en: <https://goo.gl/F5KBIM> [consultado 15/10/2016]

1.10. MARCO NORMATIVO

1.10.1. Normas nacionales

a. Constitución política de Colombia

El ámbito de la información en el sector de las bibliotecas, tiene su principal fundamento en la Constitución Política de Colombia, en particular en los artículos 27, 44, 45, 67, 68, los cuales hacen referencia en términos generales a la educación y la cultura, aspectos que están estrechamente relacionadas con el derecho de todos los ciudadanos a la educación y el acceso a los bienes culturales, entre los que se encuentran las bibliotecas.

b. Ley 11 de 1979. Regulación de la profesión de Bibliotecólogo

Para desempeñar cargos en cualquier tipo de biblioteca, se requiere contar con título profesional en bibliotecología y además tener matrícula profesional expedida por el Consejo Nacional de Bibliotecología. La Ley protege el ejercicio de la profesión de bibliotecólogo en todo tipo de entidades ...2. Instituciones de educación superior, oficiales y/o privadas. 3. Entidades privadas, con o sin ánimo de lucro, cuyo fondo bibliográfico exceda de 3.000 volúmenes y además sus bibliotecas presten servicio de consulta para el público, sus afiliados y a sus trabajadores...

c. Ley 12 de marzo 5 de 1979

Corresponde al Estado promover y orientar el adelanto científico y tecnológico. La acción del Estado en esta materia se dirigirá a crear condiciones favorables para la generación de conocimiento científico y tecnología nacionales. Frente a la promoción y orientación del adelanto científico y tecnológico las Bibliotecas, Archivos y Centros de Documentación, entran a formar el eje central de la investigación científica del país en cuanto están llamados a ser los centros de información requeridos para el desarrollo de planes y proyectos científicos.

d. Ley 30 diciembre 28 1992

Las Instituciones de Educación Superior tendrán la obligación de proporcionar a los estudiantes Servicios adecuados y actualizados de Bibliotecas. Factores En la Evaluación de la Calidad Institucional. Recursos de Apoyo Académicos y Planta Física Recursos de apoyo académicos. La Institución cuenta con Bibliotecas, Laboratorios; Recursos informáticos, Equipos Audiovisuales, Computadores y otros Recursos Bibliográficos y tecnológicos suficientes y adecuados que son utilizados apropiadamente en docencia, investigación y demás actividades académicas. Además, dispone de sitios adecuados para prácticas. Bajo esta ley, todas las instituciones de educación superior están obligadas a proporcionar al estudiante los recursos necesarios para su formación académica; las bibliotecas deben contar con

un porcentaje en el presupuesto de las instituciones tanto público o privado como lo estipula esta ley para el desarrollo de una óptima formación académica de los estudiantes. Este aspecto favorece el desarrollo de bibliotecas actualizadas en cuanto a colecciones y modernas en cuanto a estructura tecnológica. Característica que incide en cuanto a que la Institución debe cumplir con: a) Colecciones bibliográficas y documentales Revistas, Grado de pertinencia en relación con las tareas académicas docentes, investigativas y de extensión o proyección social. Actualización. b) Grado de eficiencia y actualización de los sistemas de consulta bibliográfica; acceso de estudiantes, profesores e investigadores.

e. Ley 44 de 1993. El Derecho de Autor

Autor Mediante esta norma Colombia se constituye en uno de los pioneros en el mundo encontrar con una legislación sobre derechos de autor; la importancia de la Ley radica en su estrecha relación con los servicios bibliotecarios y el desarrollo de colecciones de biblioteca.

f. Ley 115 de 1994. Ley General de Educación

Educación Directamente relacionada con la prestación de servicios bibliotecarios como apoyo a la misión constitucional de los diferentes establecimientos educativos, en el presente apartado solo se analizará lo concerniente a la obligación de todos los establecimientos que presten el servicio de educación por niveles y grados para que cuenten con una biblioteca y fija las directrices para asegurar el presupuesto para su funcionamiento.

g. Ley 397 de 1997. Ley de la Cultura

El desempeño de la bibliotecología está estrechamente ligado con el sector cultural del país y dentro de esta en particular con la valoración, protección y difusión del patrimonio cultural de la nación, el cual de acuerdo con la norma está formado entre otros por bienes, por el patrimonio sonoro, musical, audiovisual, filmico, científico, testimonial, documental, literario, bibliográfico de la nación.

h. Decreto 460 de 1995

“Por el cual se reglamenta el Registro Nacional del Derecho de Autor y se regula el Depósito Legal” Artículo 24, 25, 21, 26,29, 30 31, 32.

i. Decreto 2566 de 2003

Artículo 10. Medios educativos. El programa deberá garantizar a los estudiantes y profesores condiciones que favorezcan un acceso permanente a la información, experimentación y práctica profesional necesarias para adelantar procesos de

investigación, docencia y proyección social, en correspondencia con la naturaleza, estructura y complejidad del programa, así como con el número de estudiantes.

Para tal fin, las instituciones de educación superior dispondrán al menos de: a. Biblioteca y hemeroteca que cuente con libros, revistas y medios informáticos y telemáticos suficientes, actualizados y especializados. b. Suficientes y adecuadas tecnologías de información y comunicación con acceso a los usuarios de los programas. c. Procesos de capacitación a los usuarios de los programas para la adecuada utilización de los recursos. d. Condiciones logísticas e institucionales suficientes para el desarrollo de las prácticas profesionales, en los casos en los que se requiera. e. Laboratorios y talleres cuando se requieran

1.10.2. Normas internacionales

Las normas a continuación nombradas deben ser parte del conocimiento implícito de un bibliotecólogo o profesional de la información:

NORMA	DESCRIPCIÓN
ISO 9001:2008	<p>La es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.</p> <p>Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).</p>
ISO 2789: 2013. Estadísticas bibliotecarias/WG2 Internacional	Tiene por objetivo dar la orientación al cuerpo social de biblioteca internacional en el guardar de la biblioteca datos estadísticos para los propósitos del señalamiento internacional. 2789 de la ISO estaba preparado en una cooperación cerca entre UNESCO e ISO. Tendrá el efecto de que datos estadísticos producidos por bibliotecas diferentes serán más directamente comparables. Las definiciones presentadas son diseñadas para los propósitos estadísticos solamente.
ISO 9230: 2007. Información y documentación - determinación de los índices de precios de los impresos y electrónicos adquiridos por bibliotecas	Destinado especialmente a las bibliotecas, se centra en la compilación de índices de precios sobre la base de precios nacionales e internacionales relevantes para un país o región y diferentes tipos de biblioteca de acuerdo a sus tipos de materiales en sus colecciones, con un índice general, que podría calculándose a partir de un conjunto de datos.
ISO 9707:2008. Información y documentación – las estadísticas sobre la producción y distribución de libros, periódicos, revistas y publicaciones electrónicas.	No es aplicable a los diferentes tipos de publicaciones que son las editadas con fines publicitario, catálogos comerciales folletos y otros tipos de industrial y turística, publicaciones de carácter transitorio, ejemplos son horario, listas de precio, directorios telefónicos, programas de entretenimiento, exposiciones, ferias etc.
ISO / TR 11219: 2012: información y documentación- condiciones cualitativas y estadísticas básicas de los edificios de la biblioteca- espacio la función y el diseño.	Proporciona orientación sobre la selección de los equipos técnicos de construcción para las diferentes áreas funcionales de la biblioteca, es aplicable a todos los tipos bibliotecas en todos los países.

ISO 11620: 2014. Información y documentación – indicadores de rendimiento biblioteca	El propósito principal de esta Norma Internacional es para aprobar el uso de indicadores de desempeño en bibliotecas y extender el conocimiento sobre cómo llevarse a cabo la medición de los indicadores. Permitir llevar a cabo procesos de evaluación de bibliotecas de todo tipo. Especifica los indicadores y requerimientos de los mismos.
ISO / TR 14873: 2013: información y documentación – estadística y calidad cuestiones para archivar web.	Está dirigido a profesionales que participan directamente en el archivo web considera las necesidades y practicas a través de una amplia gama de organización, tales como bibliotecas, archivos, museos centros de investigación y fundaciones patrimoniales.
ISO 16439: 2014: información y documentación – métodos y procedimientos para evaluar el impacto de las bibliotecas	Lo define a los efectos de las planificaciones estratégicas y la gestión interna de la calidad de las bibliotecas, promueve el papel y el valor de las bibliotecas para el aprendizaje y la investigación, la educación, la vida social y económica, es aplicable a todos los tipos de biblioteca en todos los países.
ISO / TR 28118: 2009: información y documentación – indicadores de rendimiento para bibliotecas nacionales	Establece los indicadores de desempeño para las bibliotecas nacionales también es aplicable a las bibliotecas con las tares regionales sin una población definida, los indicadores de desempeño son de especial interés para la comparación en el tiempo de la misma biblioteca.
ISO 1001	Relativa a la estructura y etiquetado de cintas magnéticas para el intercambio de información para transferir grandes volúmenes de datos bibliográficos a otras bibliotecas.
ISO 2709	Define la estructura o disposición física en el soporte informático de los registros bibliográficos para posibilitar su intercambio entre diferentes sistemas automatizados.
Sistema MARC	Definen un sistema de códigos para identificar los datos de registros bibliográficos, autoridades, fondos y localizaciones y de sistemas de clasificación definidos por las ISBD, normas de tesauros y clasificaciones bibliográficas.
Protocolo Z39.50	Permite buscar, recuperar y transferir registros bibliográficos en formato MARC con sistemas conectados con programas cliente y servidor Z39.50
ACRL/ALA (2000). Information Literacy Competency Standards for Higher Education	Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la educación superior
ACRL/ALA (2001). Objectives for information literacy instruction: a model statement for academic librarians	Objetivos de formación para la alfabetización en información: un modelo de declaración para bibliotecas universitarias.
ACRL/ALA (2003). Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries.	Directrices para los Programas de Instrucción en Bibliotecas Universitarias
ACRL/ALA (2003, rev. 2012). Characteristics of programs of information literacy that illustrate best practices: a guideline	Características de los programas de alfabetización informacional que ilustran las Mejores Prácticas.
ACRL/ALA (2007). The Standards for Proficiencies for Instruction Librarians and Coordinators	Normas sobre las competencias de los coordinadores y bibliotecarios encargados de la formación de usuarios. Este documento está destinado a ayudar a los bibliotecarios a definir y adquirir las habilidades necesarias para llevar a cabo programas de formación de usuarios y fomentar la colaboración necesaria para crearlos y mejorarlos. Estas normas además definen las responsabilidades de bibliotecarios formadores y de los coordinadores de los programas, y a un nivel básico, pueden ser utilizadas para crear oportunidades de desarrollo profesional para los bibliotecarios con responsabilidades docentes con el fin de mejorar o ampliar sus conocimientos.

ACRL/ALA (2008). Political Science Research Competency Guidelines.

El desarrollo de centrales de liderazgo competencias de la profesión bibliotecaria. Trabajo sobre la Educación Biblioteca recibió en la Conferencia Anual de ALA aprobado en 2008, "liderazgo competencias" en la Biblioteca de Literatura e Información Ciencia Base de datos dado. Encuesta diseñada para investigar la situación de las principales competencias en la investigación de bibliotecas.

Directrices Federación Internacional de las Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias IFLA/UNESCO

Para el desarrollo del servicio de bibliotecas resaltan las siguientes directrices

- Manual Seriadadas básicas de gestión (BSMH) - ed. revisado.
- Directrices para Audiovisuales y Multimedia materiales en bibliotecas y otras instituciones
- Directrices para Registros de Autoridad y Referencias
- Directrices para las mejores prácticas en préstamo interbibliotecario y suministro de documentos
- Lineamientos para una Política de Desarrollo de la Colección utilizando el Modelo Conspectus
- Directrices para Easy-to-Read Materiales
- Directrices para Depósito Legal Legislación
- Pautas para Bibliotecas Legislativos
- Directrices para los programas de alfabetización en bibliotecas
- Guía para servicios bibliotecarios para adultos jóvenes (revisado)
- Directrices para el Servicio a Usuarios Biblioteca Braille
- Guía para servicios de la biblioteca a las personas con dislexia - Revisado y ampliado
- Directrices para tesauros multilingüe
- Directrices para Microfilmación Preservación Periódico
- Directrices para acceso público catálogo (OPAC) Muestra
- Directrices para los servicios de investigación parlamentarias
- Directrices para la Planificación de la digitalización de Libros Raros y Manuscritos Colecciones
- Directrices para Biblioteca Profesional / Programas Educativos de Información
- Principios de Catalogación de la IFLA: Declaración de Principios Internacionales de Catalogación (ICP) y su Glosario
- IFLA Directrices de referencia digitales
- IFLA Preparación para Desastres y Planificación: Manual Breve
- IFLA Biblioteca Directrices de construcción: Avances y reflexiones
- Principios de la IFLA para el cuidado y manejo de Biblioteca de materiales
- Directrices del Servicio de Bibliotecas Públicas de la IFLA
- Directrices Internacionales para la Catalogación de Periódicos
- Intercambio Internacional de Recursos y Suministro de Documentos: Principios y directrices para realizar el procedimiento

- Temas clave para e-Recursos Colección Desarrollo: Guía para Bibliotecas
- Microfilmación para Digitación y reconocimiento óptico de caracteres
- Diccionario multilingüe de Catalogación Términos y conceptos (MulDiCat)
- Bibliografías Nacionales en la era digital: Orientación y New Directions
- El uso de la investigación para promover la alfabetización y la Lectura en Bibliotecas: Directrices para bibliotecarios
- Mejores prácticas IFLA/UNESCO
- Desarrollo Profesional Continuo: Principios y Buenas Prácticas
- Los modelos conceptuales IFLA/UNESCO

2. GESTIÓN DE BIBLIOTECA EN EL SGC DE LA UNIVERSIDAD LIBRE

La biblioteca provee de servicios a la comunidad académica, teniendo en cuenta sus diferentes recursos físicos y electrónicos, pero al observarlo desde el enfoque administrativo cuenta con una línea de producción de sus recursos físicos que se describiría de la siguiente manera: se realiza la selección de material bibliográfico, se procede a realizar la compra, posteriormente la recepción del material bibliográfico y es descrito a través de la integración de un SAB a esto se le llama procesamiento técnico, recibe tratamiento físico (colocar artículos) para su almacenamiento identificación y recuperación, es consultado a través de un catálogo en línea (OPAC) por el usuario, que accede a él utilizando los diferentes servicios que presta la biblioteca, con la llegada de las TIC las bibliotecas han diversificado sus formatos y con esto sus servicios por lo que ha tenido que adquirir nuevas herramientas que le permitan mejorar y masificar su utilización apoyando los diferentes procesos académicos e investigativos.

El SIBUL posee para su administración 3 herramientas administrativas de tipo tecnológico objeto de investigación y aplicación, se contextualizan y se describen a continuación, sus problemáticas, con el fin de socializar su situación actual a nivel nacional, teniendo en cuenta que su próxima certificación será a través de la norma ISO 9001:2015, motivo por el cual se presenta un recurso que permita informar la importancia y beneficio del desarrollo normalizado y estandarizado de servicios para ser aplicado a nivel nacional por las diferentes seccionales, teniendo en cuenta la inversión de software realizada por la institución, actualmente se considera que están siendo sub-utilizadas en sus seccionales y se procede a justificar las razones.

2.1. HERRAMIENTA JANIUM

Inicialmente, las seccionales contaban de manera unificada con un SAB llamado SIABUC, se consideró un software muy básico (comparado con otros) y que con el tiempo se hizo insuficiente para las necesidades de la biblioteca, fue adquirido uno nuevo llamado Janium para poder mejorar los servicios y actuales necesidades de los usuarios, por lo que de manera progresiva Janium fue adquirido por las seccionales Barranquilla, Cartagena y Cali esta última aunque migró toda su información desde septiembre de 2015 no se encuentra en producción aún, posteriormente se tiene planificado dentro del transcurso de 2017 integrar a Cúcuta y Socorro.

El SAB Janium, es un sistema 100% vía Web que permite gestionar todos los servicios de la biblioteca en una forma centralizada y optimiza el flujo de trabajo, este administra las diferentes tipologías bibliográficas de la biblioteca, genera reportes, administra estadísticas y hace posible la visualización de su catálogo web entre otros servicios, la primera biblioteca en ser migrada a este software fue Bogotá en agosto de 2014.

Se encuentra que Cali no está en producción con Janium debido a decisiones tomadas por la dirección de la biblioteca de esta sede, ya que no acepta el cambio.

Administrativamente el SIBUL no se encuentra unificado, se llevan a cabo diferentes procesos, reportes y actividades dentro del software de manera no normalizada, adicionalmente los módulos no están siendo desarrollados para el aprovechamiento del software sin poder visualizar el mejoramiento de la producción y los servicios de la biblioteca, esto quiere decir que existen muchos re-procesos a nivel nacional, se identifica que no trabajan de manera colaborativa entre seccionales y se desperdicia recurso humano y tiempo, esto se ve reflejado en la catalogación dentro del ciclo productivo.

La dirección de cada una de las seccionales decidió que, aunque comparten el mismo software son independientes una de otra, sin tener en cuenta las necesidades del usuario, el mejoramiento del servicio, la visualización de registros de manera unificada, la recuperación adecuada de la información, la descripción bibliográfica siendo los anteriores los más importantes entre otros descritos a continuación.

Se identifica que no es contratado el personal idóneo para desarrollar labores específicas del área como ejemplo está el trasladado de personal no capacitado a la biblioteca asignándole las tareas de descripción bibliográfica sin tener ningún tipo de capacitación académica, adicionalmente se identifican de manera general la falta de manejo de la gestión de conocimiento, homogenización de los procedimientos, entre otros.

Actualmente Janium, contiene módulos a continuación descritos, su administración permite identificar las problemáticas de tipo individual en cada seccional, especificando las necesidades del servicio:

2.1.1. Adquisiciones

Permite administrar desde su ingreso las diferentes tipologías bibliográficas identificando su proveedor, costo, cantidad, fecha de ingreso, biblioteca, tipología, ISBN, autor, este módulo impide duplicación de fichas bibliográficas.

Dentro de la línea de producción se considera este módulo muy importante ya que aquí inicia el ingreso de los libros, no existe además de Bogotá ninguna seccional que utilice este módulo, se considera un problema porque debe remitirse a otras fuentes para identificar la cantidad real de libros pendientes de catalogación, a que proveedores se les está comprando el material, o que entidades están realizando la donación de material bibliográfico.

No existe un reporte realizado por las seccionales que permita identificar los libros que requieren catalogación, ni que acciones se realizan en el momento en el cual la

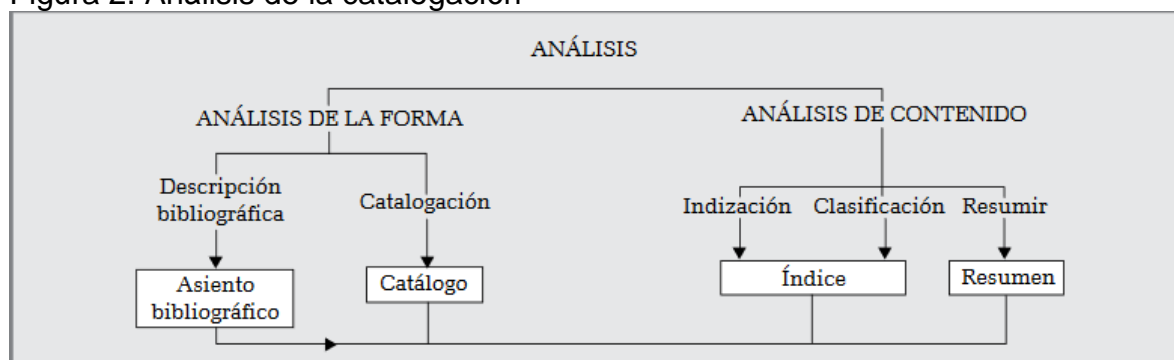
línea de producción es muy alta y el recurso humano no es suficiente para la cantidad de libros a ingresar a la biblioteca.

2.1.2. Catalogación.

Entendamos por catalogación al proceso de selección y descripción de los elementos informativos (libros, revistas, libros electrónicos, CD, DVD, etc.) que permiten identificar un documento y establecer los puntos de acceso imprescindibles para su posterior recuperación¹⁸.

Entendiendo de esta forma el concepto de catalogación existen dos acciones que se realizan al describir un documento una es el análisis de forma y la otra el análisis de contenido, refiriéndose el análisis de forma a la descripción bibliográfica y a la catalogación, y el análisis de contenido a la indización, clasificación y resumen¹⁹.

Figura 2. Análisis de la catalogación



Fuente: Pinto, M. 1993.

Módulo donde el especialista, gracias a las diferentes herramientas de normalización, Reglas de Catalogación Anglo Americanas (RCAA), Dewey versiones 21 y 22, LEMB y Cutter, entre otros, realiza la integración y descripción bibliográfica de las diferentes tipologías documentales, que posteriormente son recuperadas por el usuario a través del OPAC

Se encuentran a nivel general los siguientes problemas de catalogación:

- Falta de normalización en la implementación de Dewey (ediciones 21 y 22), existen a nivel nacional diversas clasificaciones.
- No existe normalización en la tabla de claves de autor.

¹⁸ BIBLIOPOS. La catalogación. Elaboración, normalización y mantenimiento de Catálogos. La catalogación compartida. Iniciativa ICABS. [en línea] disponible en: <http://www.bibliopos.es/Biblion-A2-Biblioteconomia/08La-Catalogacion-ICABS.pdf> [consultado el 30/02/2016]

¹⁹ DELGADO, Edgar Allan. Organización documental mediante la catalogación y el análisis de información: entorno normativo y tecnológico. [en línea] disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/953/95330204.pdf> [consultado el 30/02/2016]

- Existe creación de clasificación local (no normalizada) manejada de manera empírica, con el fin de dividir las colecciones.
- Creación de fichas múltiples para la creación de un título (una por cada seccional).
- Descripción bibliográfica de diferentes niveles, no normalizada.

Los factores normativos anteriormente descritos son aplicados en cada seccional de manera subjetiva, esto afecta la eventual decisión de fusionar los registros catalográficos, el usuario no recupera la información de manera adecuada ya que se identifica como deficiencia que la débil catalogación le impide conocer las tablas de contenido de los libros, adicionalmente no puede ver los registros de las otras seccionales con el fin de utilizar la información que se encuentra en otras bibliotecas.

Dentro de la catalogación también está el no encontrar la unificación de autoridades y tesauros, son procesos que deberían encontrarse centralizados (una sola persona autorizar y unificar las autoridades y materias) pero debido al problema administrativo de las bibliotecas es imposible, delegar esta labor a una sola persona.

2.1.3. Catálogo al público (OPAC)

Es un catálogo automatizado de acceso público en línea de los materiales de una biblioteca, usuarios internos y externos tienen acceso a él vía Internet, a través de este módulo puede realizar renovación del material y comunicarse con la biblioteca en caso de presentar inquietudes, quejas o reclamos, también visualiza su historial de préstamos, ingresar a su cuenta de usuario y visualizar todos sus movimientos desde cualquier lugar.

Se encuentra que el buzón al cual se dirigen los usuarios debería ser manejado por una persona que responda de manera unificada los requerimientos a nivel nacional teniendo en cuenta estas solicitudes como indicador de satisfacción junto a las quejas presentadas al SGC.

Los servicios con los que actualmente no cuenta ninguna seccional y que ofrece Janium son servicio de auto-préstamo, notificación de vencimiento de material bibliográfico a través de mensaje de texto (SMS)

Debe ser creado un reporte a nivel nacional de aquel material que no es devuelto de manera oportuna con el fin de dar a conocer al usuario en qué estado se encuentra dentro de la biblioteca, dando un seguimiento a los usuarios de manera unificada.

2.1.4. Circulación

Se encuentra que ninguna seccional presta en los mismos periodos el material bibliográfico teniendo en cuenta sus perfiles, adicionalmente se identifican problemas de parametrización de usuarios, facultades y programas, esta necesidad ha sido socializada, sin embargo hasta el momento no ha sido solucionada.

Los reportes estadísticos no están siendo llevados para el reporte en sala de ninguna de las seccionales, esto se realiza con la conformación de unidades dentro de las salas para que los funcionarios contabilicen los usos del material de biblioteca que no son domiciliarios.

Se encuentra que no existe un reporte a nivel nacional de las estadísticas de uso realizadas en cada seccional, estas deben ser presentadas ante la alta gerencia de manera unificada, desglosada por tipos de usuario, facultades y programas, dentro de un informe que servirá adicionalmente como indicador de servicio.

2.1.5. Control de suscripciones

Se encuentra que este módulo solo es desarrollado por Bogotá por esta razón se afirma que no existe administración y control de suscripciones para que pueda realizar una predicción y suscripción de revistas, no se lleva un control de inventario de los ejemplares que ingresan, realizando un reconocimiento de aquellas que no han sido entregadas.

Como apoyo a este módulo se encuentran las analíticas que son la descripción de artículos encontrados dentro de las revistas, implementado por Bogotá y Barranquilla únicamente.

La generación de inventarios a través de un Kárdex permite la identificación de ejemplares y títulos suscritos con los que cuenta SIBUL que pueden ser requeridos por estudiantes (número o volumen) adicionalmente lleva registro y control de las diferentes suscripciones a nivel nacional, en el caso de realizar un proceso de expurgo este puede cuantificarse y enlistarse, aunque en este momento no se cuenta con lineamientos de expurgo en el área hemerográfica se requerirá en el momento en el cual la colección crezca y se tenga que dar espacio a nuevas publicaciones, esta situación la tiene Bogotá.

2.1.6. Inventario

Este módulo es utilizado por la seccional Bogotá, para esta fecha no se conoce cómo están realizando el proceso de inventario en las demás seccionales, el no desarrollar este módulo permite afirmar que no existe un control del material bibliográfico adquirido, de aquel que ingresa y el que se encuentra perdido, se conoce que Pereira tiene un sistema de RFID que realiza el inventario de una

manera automática sin embargo Janium debería apoyar este proceso, cada año teniendo en cuenta los indicadores de gestión de la biblioteca del SGC.

Se considera importante para el SGC entregar un informe general que permita conocer el crecimiento de las diferentes colecciones identificadas de una manera general a específica por títulos, ejemplares, centro de costos e inversiones totales.

Dentro de los indicadores de gestión y mapa de riesgos de la biblioteca se encuentra la de pérdida de material pero este módulo no es utilizado para dar respuesta a este requerimiento.

2.1.7. Informes y estadísticas

Se encuentra que, aunque el módulo es bastante dinámico y práctico las seccionales, realizan los requerimientos directamente en soporte técnico, sin corroborar que la información entregada responda realmente a las necesidades de la biblioteca.

Adicionalmente se encuentra que estos reportes no sirven de soporte a indicadores del SGC ya que no se encuentra alguno referente a la herramienta.

2.1.8. Administración

Este módulo permite realizar cambios globales e individuales, generar centro de costos y en general administrar todos los módulos, Janium tiene un soporte que permite, adaptarse a la herramienta y le colabora en la realización de acciones.

La falta de habilidades en la elaboración de reportes, estadísticas y administración genera un problema de gestión de conocimiento y autonomía que permita conocer de una manera apropiada la herramienta, de esta manera se identifican profesionalmente errores que hasta el momento no han sido detectados por las seccionales y que Bogotá desea modificar, pero al ser socializados como no conocen el tema desean “no realizarlos”

2.1.9. Observaciones

Después de realizar una descripción de la herramienta Janium, se encuentra que permite gracias a su versatilidad ofrecer calidad de servicio a los usuarios, sin embargo al realizar un análisis global de los diferentes módulos se encuentra que muchos son desaprovechados, motivo por el cual se realiza un cuadro descriptivo por seccionales del desarrollo que cada uno está realizando.

En esta herramienta se identifica como problemática el encontrar que no están unificadas las fichas de catalogación a nivel nacional, esto quiere decir que si ingresó el libro 100 años de soledad (idénticos) a cada una de las seccionales se

están generando 5 fichas bibliográficas, una por cada biblioteca, realizando re-procesos en las acciones de descripción bibliográfica, adicionalmente para una institución universitaria se deben describir en un nivel 3²⁰ de catalogación y muchas seccionales describen en nivel 2 esto significa que la calidad dentro de la descripción bibliográfica no está siendo incluida en las fichas catalográficas.

Al realizar la integración de las diferentes seccionales al SAB, el proveedor realiza una capacitación, sin embargo los módulos no son desarrollados y no se genera la necesidad de su implementación, el siguiente cuadro realiza una descripción de los módulos que no están siendo utilizados por las diferentes seccionales²¹.

Tabla 6. Utilización módulos Janium

	JANIUM				
	BOGOTA	B/QUILLA	CTA/GENA	CALI	PEREIRA
CATALOGACIÓN (Nivel)	3 ²²	3	2	2	2
CATÁLOGO AL PÚBLICO (OPAC)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
CIRCULACIÓN	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
CONTROL DE SUSCRIPCIONES	Sí	No ²³	Sí	No	No
Catalogación analíticas	Sí	Sí	No	No	No
ADQUISICIONES	Sí	No	No	No	No
INVENTARIO	Sí	No	No	No	Si
INFORMES Y ESTADÍSTICAS	Sí	No	No	No	No
ADMINISTRACIÓN	Sí	No	No	No	No

Nota: Elaboración propia.

2.2. HERRAMIENTA REPOSITORIO

El repositorio es una herramienta elaborada en una plataforma llamada Dspace, por medio de él se pueden administrar las colecciones digitales que son desarrolladas en el entorno institucional, preservando la memoria digital.

A nivel institucional únicamente es utilizado para los proyectos de grado, sin embargo, pueden ser administradas las siguientes tipologías bibliográficas:

- Libros
- Revistas
- Videos
- Fotografías

²⁰ RCAA.

²¹ Tabla utilización módulos Janium

²² Nivel adaptado a partir de Junio de 2015.

²³ Se determina al encontrar que no todas las suscripciones encontradas contienen Kárdex, aquí se considera que no está siendo aprovechado el módulo.

- Podcast

De esta manera se puede afirmar que este recurso se encuentra en un nivel de utilización muy bajo, sin contar con que actualmente la única sede que utiliza esta herramienta con proyectos de grado es la de Bogotá.

2.3. HERRAMIENTA INFOINTELLIGEN

Homologador estadístico que permite identificar el uso de los recursos electrónicos de un nivel general hasta un nivel específico (por institución, por departamento, por carrera, por región geográfica, por tipo de usuario, por periodo de tiempo: año, semestre, mes, día, hora, etc.) esta necesidad es identificada para procesos de acreditación académica, renovación de registros calificados por los diferentes programas de la institución y toma de decisiones para la compra.

Esta herramienta tiene dos modelos que serán descritos para justificar la inclusión dentro del manual, existen dos maneras para ingresar a los recursos electrónicos el primero es por reconocimiento Ip, esto quiere decir que al suscribir las seccionales entregan sus direcciones Ip para que sean autorizadas por los recursos electrónicos y se pueda acceder a través del campus universitario únicamente, y para poder ingresar fuera del campus, se requiere de un Ezproxy que solicita una validación del usuario vía web autenticándose como usuario de la biblioteca e ingresa a todos los recursos electrónicos ampliando la cobertura y calidad del servicio 24/7.

Fue implementado en octubre de 2015 a nivel nacional, esta acción permitió encontrar falencias de tipo administrativo como contratación, parametrización y planificación de los recursos electrónicos por suscripción.

2.3.1. Modelo infointelligen E-content

Este modelo se realiza a través del Ezproxy que fue reprogramado por el proveedor con el fin de identificar los usuarios a nivel nacional, de esta manera se contabilizan los accesos generando estadísticas en tiempo real.

2.3.2. Modelo infointelligen Counter

Este modelo se realiza mediante la entrega de informes extraídos de cada uno de los recursos electrónicos que deben contar con el modelo counter, sin embargo, al encontrar que la mayoría de los recursos no cuentan con este tipo de reporte se les solicita a los proveedores entreguen de manera periódica las estadísticas en formatos counter, este modelo hasta mayo de 2016 no ha podido ser implementado debido a diversos factores administrativos internos y externos, Todas las seccionales han sido incluidas en Infointelligen, pero se encuentra que no han sabido aprovechar el recurso para este modelo.

Adicionalmente se encuentra la falta de conocimiento sobre tiempos de entrega de archivos como la data de usuarios, problemas de comunicación para su actualización con los departamentos de registro y control y con soporte técnico que debe actualizar los logs de manera periódica para que se actualicen de manera oportuna las estadísticas y se vean reflejadas en la herramienta.

3. MANUAL GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSIDAD LIBRE

El siguiente manual puede ser modificado por los interesados por medio del SGC previo visto de los líderes de proceso.

3.1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual se ha desarrollado con el fin de divulgar los beneficios del desarrollo de tres herramientas administrativas: Janium, Dspace e Infointelligen, con el fin de estimular su adecuado funcionamiento teniendo como eje central la calidad del servicio mejorando a través de sus actividades la relación con sus usuarios como propuesta de valor.

3.2. OBJETIVO

Dar a conocer los beneficios de Janium, Dspace e Infointelligen, estimulando el desarrollo conjunto de estas herramientas en torno al SIBUL, entregando a los usuarios homogeneidad en la utilización de los recursos con los que cuenta la biblioteca en la actualidad.

3.3. HERRAMIENTA JANIUM

Se considera un software completo y amigable, esto permite que los módulos sean trabajados de igual forma en todas las sedes siempre y cuando las personas encargadas de estas actividades tengan los conocimientos relativos a la actividad, este mismo software provee un catálogo en línea.

3.3.1. Módulo adquisición

Este módulo se considera importante ya que desde aquí inicia la línea de producción del servicio de la biblioteca para libros físicos y electrónicos.

La adquisición se entiende como el proceso mediante el cual las bibliotecas de la universidad libre adquieren su material bibliográfico. Este puede adquirirse de tres formas por canje, donación y compra, este proceso se encuentra ligado al desarrollo de colecciones.

El módulo de adquisición de Janium permite de forma clara y precisa mantener vigilada la compra de material bibliográfico ya que este se hace por centro de costos o presupuesto, permite saber cuánto dinero ha invertido cada una de las facultades, gestiona información como órdenes de compra, proveedores y cantidad de ejemplares adquiridos.

Al hacer el ingreso del material comprado permite conocer detalles como: día de ingreso del material bibliográfico a la biblioteca, proveedor al cual fue comprado el

material, costo unitario y total de la compra, cantidad de ejemplares adquiridos, se considera importante en caso de requerir informes administrativos²⁴, conocer el tiempo estimado en que un proveedor hace la entrega, permitiendo la evaluación de tiempos de entrega.

El desarrollo de este módulo, disminuye reprocesos ya que no será necesario remitirse cada vez que sea requerido a las facturas, para sacar un reporte, volviéndose automatizado e inmediato.

Con respecto a este módulo se puede desarrollar un indicador de producción, ya que permite identificar con exactitud el material bibliográfico al servicio del usuario.

3.3.2. Módulo catalogación

La catalogación juega un papel muy importante dentro de la gestión de la biblioteca porque permite la visualización del material adquirido por ella, y ayuda al cumplimiento de objetivos.

El módulo de catalogación de Janium es sencillo y fácil de manejar, dentro de las ventajas que ofrece se encuentra la importación de registros bibliográficos desde otros catálogos de bibliotecas como (el Catalogo de la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos) esta primacía permite ahorrar tiempo en la catalogación del material ya que la importación es instantánea lo único que se requiere es hacer las modificaciones para adaptarlo a los lineamientos de nuestro sistema, identifica de forma inmediata cuando un registro ha sido ingresado varias veces, esta tipificación lo que permite es que bajo ciertos parámetros ya establecidos (ISBN, autor y título idéntico) se fusione el registro para de esta forma dejar una única ficha catalográfica, esto nos permite evitar la duplicidad y ofrecer un catálogo uniforme en donde un título que se encuentre en todas las seccionales tenga un solo registro con sus correspondientes ítems en donde se identifica a cual seccional pertenecen.

Por ser formato MARC 21, el nivel de catalogación para el material bibliográfico debe ser nivel 3 (Se deben incluir todos los elementos descritos en las reglas de catalogación que puedan ser aplicados a la obra que está siendo catalogada), este nivel de descripción permite ofrecer a los usuarios de la biblioteca registros completos en donde no solamente se van a encontrar con el título, autor y materias sino que también pueden acceder a la tabla de contenido y un pequeño resumen de la temática desarrollada por el libro, al aplicar este nivel de descripción se ofrece al usuario una búsqueda más concreta y exacta ofreciéndole un valor agregado a su necesidad de información.

La implementación de las diferentes normativas y reglamentaciones que existen para la catalogación de material bibliográfico en las bibliotecas como lo son las

²⁴ Renovación de registro calificado, Acreditación académica, toma de decisiones, informes gerenciales

Reglas de Catalogación Angloamericanas, el Dewey, las LEMB, los tesauros y la clave de autor junto a los aspectos mencionados anteriormente permitirán la normalización que tiene como finalidad que las tareas de búsqueda, recuperación, localización y adquisición del material bibliográfico se hagan de forma precisa y exhaustiva.

Se encuentra el módulo de control de autoridades (de nombre y de materia), este es muy importante ya que nos permite crear una base de datos en donde se encontrará un único autor normalizado y autorizado, con las materias; creando relaciones de “véase” y “véase también”, además de alertar cuando la materia no se encuentra autorizada.

El desarrollo de este módulo permite controlar y conocer la producción real de cada seccional, de esta manera se pueden tomar medidas de producción, en caso de identificar la necesidad, contratar personal para mejorar el servicio.

3.3.3. Catálogo al público

El catálogo es la herramienta utilizada por los usuarios miembros de la comunidad académica en sus diferentes sedes, este es una herramienta en donde cada uno de los miembros de la comunidad universitaria tiene acceso de forma virtual y desde donde se puede acceder a un sinnúmero de servicios.

Ofrece servicio de buzón el cual sirve para conocer de primera mano las inquietudes, observaciones y quejas que surgen con la prestación del servicio en los usuarios de la biblioteca, el desarrollar esta herramienta de forma efectiva implica que se deba asignar una persona que se encargue de responder de forma inmediata y acertada cada una de las solicitudes generando con ello un indicador de satisfacción.

Las notificaciones a través de SMS son importantes, el uso de las TIC'S hace que las necesidades de los usuarios se suplan de forma instantánea y en tiempo real, esto genera confianza y satisfacción.

El conocer de antemano la fecha de vencimiento del material en préstamo no solo en su correo electrónico sino también en su teléfono móvil es un valor agregado que la biblioteca está en capacidad de ofrecer y que sin duda alguna el usuario recibirá con gran satisfacción.

Janium ofrece un módulo de reportes desde donde se puede obtener la información de cada uno de los préstamos que se encuentran en vencimiento, el desarrollo de este produce información que sirve de seguimiento por parte de cada una de las bibliotecas y permite dar a conocer al usuario en qué estado se encuentra con los préstamos realizados en la biblioteca, además de poder hacer seguimiento y recuperación de material bibliográfico clave para el inventario.

Este módulo permite identificar necesidades individuales de usuarios, manejar de manera unificada las quejas recurrentes de los usuarios, mejorar la gestión del conocimiento de tipo gerencial y socialización de las necesidades, para el mejoramiento continuo de servicios.

3.3.4. Circulación

Este módulo permite la creación de políticas de circulación comunes para cada una de las sedes, cuenta con la impresión de tickets de préstamo y devolución (lo cual le sirve al usuario para saber la hora, la fecha de préstamo y devolución, código al que le fue cargado el préstamo).

Janium permite generar un reporte de los libros que son consultados en la sala, los cuales no generan movimiento (ejemplares únicos, ejemplar 1 o referencia), y que al ser desarrollado genera estadística de uso.

Los paz y salvos son generados desde Janium, al hacer desde allí el paz y salvo se puede guardar en un archivo PDF el cual se envía a las diferentes facultades que lo solicitan, esto en el caso de ser uno solo cuando la solicitud se hace en masa lo que se realiza es una verificación de estado de cada uno de los estudiantes y luego realizar un oficio en donde se relacione quienes se encuentran a paz y salvo y quienes adeudan a la biblioteca, de esta forma se hace conciencia sobre la preservación del medio ambiente utilizando lo menos posible papel al igual que se promueve la firma electrónica.

El desarrollo adecuado de este módulo permite manejar el indicador de pérdida de material bibliográfico, elaboración electrónica de paz y salvos y entregar informes gerenciales de transacciones por tipo de usuario, facultad o carrera.

3.3.5. Control de suscripciones

Dentro de las diferentes tipologías bibliográficas que comprende la hemeroteca se encuentran las publicaciones periódicas, se considera este módulo adecuado para la identificación del inventario de cada uno de los títulos ya sean suscritos, donados o canjeados por medio de un kárdex.

La importancia del módulo de publicaciones es almacenar la información de las publicaciones seriadas de forma detallada además de administrar y controlar las suscripciones.

El módulo permite hacer la predicción y la recepción de cada uno de los fascículos comprados y recibidos, anulación y cancelación de fascículos, registros MARC 21, alertas de vencimiento de suscripciones, además de visualizar la producción intelectual propia de la universidad.

La catalogación de analíticas de las publicaciones periódicas es un proceso importante ya que además de la descripción bibliográfica, en ella se analizan los contenidos de los artículos y trabajos relevantes de las revistas que no se encuentran en formato digital, que requieren una descripción específica y acorde para ser recuperada en su totalidad, para que el estudiante pueda recuperar la información por medio del catálogo.

Para poder desarrollar de manera eficiente este módulo se requiere de una política de expurgo que sirva para descartar el material que se encuentra desactualizado y que quita espacio en la colección.

Aunque no requiere de un inventario, se puede cuantificar la capacidad hemerográfica de cada seccional, realizar un análisis con respecto a la cobertura y actualización de esta información considerada valiosa por el aporte que realiza a la investigación.

3.3.6. Módulo inventario

La importancia del módulo de inventario es muy específica ya que permite conocer de forma precisa la cantidad total de títulos y ejemplares que ha adquirido la biblioteca a lo largo del tiempo y que arroja como resultado, un informe de los libros perdidos, cantidad de material bibliográfico según sus tipologías documentales y en qué estado se encuentran.

Para el buen funcionamiento del SIBUL, el inventario debe realizarse por medio del software Janium, esto permite realizar el proceso de una forma ordenada, permite conocer de forma exacta el patrimonio bibliográfico que poseen las bibliotecas de la universidad libre.

Este módulo permite apoyar el indicador de pérdida de material bibliográfico y mapa de riesgos de esta manera se puede unificar criterios que mitiguen este factor.

3.3.7. Informes y estadísticas

El módulo nos permite generar listados y estadísticas de registros catalogados, autoridades, usuarios, uso del material, etc., permite exportar la información de los reportes en ficheros CSV (para ser importados a hojas de cálculo como Excel), estos listados y estadísticas pueden ser generados sin necesidad de soporte técnico.

Producto de la producción de los diferentes módulos permite generar reportes resultado de las diferentes actividades realizadas como, por ejemplo: estadísticas de uso (por programa, por facultad, por usuario, totales, parciales) conocer la producción de catalogación de un usuario, realizar un reporte de inventario, usabilidad de libros, entre otros.

3.4. HERRAMIENTA REPOSITORIO

La herramienta de repositorio es importante, ya que en ella se almacenan de manera digital los trabajos de grado, a través de la plataforma Dspace que permite el acceso desde cualquier sitio con conexión a Internet.

Como beneficio se encuentra que se encuentran en una misma base de datos con la facilidad de su recuperación, permite el libre acceso a los contenidos, la preservación de información, organización y conservación a largo plazo, esta herramienta permite el acceso centralizado de información tanto a usuarios internos como externos, aumenta la visualización de investigadores por medio de la recuperación de información.

Por este motivo se resalta la importancia del manual con el fin de incentivar su utilización, mejorando de esta manera la calidad del servicio en la visualización de proyectos de grado, esperando que adicionalmente en un futuro se integren todas las tipologías bibliográficas para su adecuado aprovechamiento y uso, adicional a los proyectos de grado pueden ser administradas integrados los siguientes tipos de documentos:

- Libros
- Revistas
- Videos
- Fotografías
- Podcast

La proyección investigativa puede ser llevada a cabo a través de esta biblioteca digital, esta permite la integración de otros sistemas como lo es el Open Journal System OJS para artículos de revistas y posterior desarrollo de indexación académica en sitios de acceso abierto como lo son Redalyc y DOAJ.

3.5. HERRAMIENTA INFOINTELLIGEN

Esta herramienta tiene por objetivo generar estadísticas e indicadores de uso de cada uno de los recursos electrónicos con que cuenta la biblioteca de la universidad, esta al hacer el análisis de los datos está en la capacidad de responder a una cantidad de inquietudes que surgen y que en la actualidad no han sido respondidas de forma puntual como: los recursos de información están siendo consultados por la comunidad, ¿Se usan para la carrera o programa académico contratado?, ¿Sabe las tendencias de uso?, ¿Sabe cuáles son los títulos o bases de datos más usadas?, ¿Las estadísticas entregadas por sus proveedores le proporcionan elementos suficientes para fundamentar sus decisiones? Entre otras.

Además de resolver las inquietudes expresadas anteriormente permite ver el uso por título y colección, detalla por sede, programa académico, tiempo y tendencias de uso de las colecciones con las que cuenta la universidad.

4. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO MANUAL DE SERVICIOS GESTIÓN DE BIBLIOTECA

Las acciones que a continuación se sugiere pueden realizarse con o sin una dirección nacional de bibliotecas, se expresan teniendo en cuenta el manual de servicios y sus tres herramientas administrativas con proyección a la certificación en ISO 9001:2015.

4.1. SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS A LA DIRECCIÓN DEL SIBUL ANTE EL SGC

Esta acción permitirá dar a conocer los beneficios del desarrollo de las herramientas, 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.

En esta acción se puede cuantificar con la inversión realizada por la universidad en cada uno de los recursos, identificando la importancia de su adecuado desarrollo, rentabilizando las herramientas ya adquiridas, y como estas pueden mejorar la comunicación con los usuarios, incrementar la calidad de sus servicios, como propuesta de valor.

4.2. CAPACITACIÓN AL RECURSO HUMANO

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.

En esta fase se puede contar con los proveedores del software para realizar un despliegue por las diferentes seccionales y realizar una tarea conjunta, generando un beneficio mutuo para el mejoramiento del servicio a través del desarrollo de los recursos relacionados.

4.3. GENERAR PROCEDIMIENTOS E IDENTIFICACIÓN DE INDICADORES

Al unificar el conocimiento, resaltar la importancia del desarrollo y sensibilizar la 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.

4.4. INCORPORACIÓN 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.

BIBLIOGRAFÍA

BALAGUÉ ÑURIA, Jarmo Saarti. Gestión de la calidad en la biblioteca [documento electrónico] <https://goo.gl/ordTeY> [Consultado 10/10/2015]

BIBLIOPOS. La catalogación. Elaboración, normalización y mantenimiento de Catálogos. La catalogación compartida. Iniciativa ICABS. [en línea] disponible en: <http://www.bibliopos.es/Biblion-A2-Biblioteconomia/08La-Catalogacion-ICABS.pdf> [consultado el 30/02/2016]

DELGADO, Edgar Allan. Organización documental mediante la catalogación y el análisis de información: entorno normativo y tecnológico. [en línea] disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/953/95330204.pdf> [consultado el 30/02/2016]

GARCÍA-RECHE, Gregorio. Elementos del sistema de gestión de la calidad en una biblioteca universitaria [documento electrónico] disponible en: <https://goo.gl/ExNMXX> [consultado 16/11/2015]

GESTIOPOLIS. Los 8 principios de gestión de la calidad. [página web] disponible en: <https://goo.gl/eanBZv> [consultado 30/02/2016]

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill, 2008. p.102-104. ISBN: 9789701057537

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015. [Documento electrónico] disponible en: <https://goo.gl/F5KBIM> [consultado 15/10/2016]

MINISTERIO DE FOMENTO ESPAÑOL. Calidad 1. [documento electrónico] disponible en: http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf [Consultado 30/08/2015]

MORILLO, Edixson Caldera; Morillo, Johann Pirela; Ortega, Eglá. Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. En: Documentación De Las Ciencias De La Información, 34, p. 333-347. [documento electrónico] disponible en: <http://search.proquest.com/docview/914694605?accountid=49777> [consultado 10/10/2015]

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. Las mejora continua en las bibliotecas españolas: forma de hacer [Documento electrónico] disponible en: <http://pendientedemigracion.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10143.pdf> > [consultado 25/09/2015]

UNIVERSIDAD LIBRE. Librenet. Sistema de Gestión de calidad. [En línea] disponible en: <https://librenet.unilibre.edu.co/calidad/Pages/Calidad.aspx> [consultado 07/08/2015]

UNIVERSIDAD LIBRE. Manual de calidad. Versión 15, 2015. [En línea] disponible en: <https://librenet.unilibre.edu.co/calidad/Pages/Calidad.aspx> [consultado 07/08/2015]

UNIVERSIDAD LIBRE. Plan integral de desarrollo institucional PIDI para el año 2014-2024. [Documento electrónico] disponible en: <http://www.unilibre.edu.co/images/pdf/pidi2015.pdf> [consultado 10/08/2015]

UNIVERSIDAD LIBRE. Procedimiento para solicitud de material bibliográfico. [En línea] disponible en: <https://goo.gl/YphpEf> [consultado 24/08/2015]

UNIVERSIDAD LIBRE. Sistema de gestión de Calidad [en línea] disponible en: <http://www.unilibre.edu.co/la-universidad/sistema-de-gestion-de-calidad> [Consultado el 11/08/2015]

VELASCO SANCHEZ, Juan Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión teoría y práctica. Madrid: Pirámide, 2010. p. 176-186. ISBN: 9788436823622