DIAGNÓSTICO E IMPLEMENTACIÓN DE LAS BASES DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA, SECCIONAL ARMENIA

MARIETTA VELÁSQUEZ R.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
ESCUELA DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TÉCNICA
PEREIRA
2007

DIAGNÓSTICO E IMPLEMENTACIÓN DE LAS BASES DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA, SECCIONAL ARMENIA

MARIETTA VELÁSQUEZ R.

Trabajo de grado para optar al título de
Especialista en Gestión de la Calidad y Normalización Técnica

ELKIN GUSTAVO FUQUEN ROA
Especialista en Gestión de la Calidad y Normalización Técnica
Director

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
ESCUELA DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TÉCNICA
PEREIRA
2007

Nota de aceptación

_____
_____
_____
_____
_____

_____

Presidente del jurado

_____

Jurado

_____

Jurado

Pereira, 20 de febrero2007

A Jehová Dios, gracias, por mi hija, el regalo más maravilloso.
A él, por darme salud para lograr esta meta.
A mi familia por su apoyo incondicional, a Cecilia y María Cristina por su constante motivación.

AGRADECIMIENTOS

La autora expresa sus agradecimientos a:

La Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia, por darme la oportunidad de hacerme profesionalmente.

Elkin Gustavo Fuquen R., Especialista en Gestión de la Calidad y Normalización Técnica, por sus valiosas orientaciones y su generosidad para compartir su experiencia profesional.

CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	**14**
2. EL PROBLEMA	**16**
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	**16**
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	**18**
2.3 DEFINICIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	**18**
3. DELIMITACIÓN	**19**
3.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL	**19**
3.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL	**19**
4. JUSTIFICACIÓN	**20**
5. OBJETIVOS	**22**
5.1 OBJETIVO GENERAL	**22**
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	**22**
6. MARCO REFERENCIAL	**23**
6.1 MARCO HISTÓRICO	**23**
6.1.1 Historia de las bibliotecas	**23**
6.1.2 Las bibliotecas universitarias	**24**

Pág.

6.1.3 Evolución de la gestión en las bibliotecas Universitarias 25

6.2 MARCO TEÓRICO 28

6.2.1 La gestión de calidad en las bibliotecas Universitarias 28

6.2.2 Las normas ISO 9000:2000 29

6.2.3. Los requisitos de documentación de la norma Iso 9001: 2000 31

6.2.4 Documentos utilizados en el Sistema de Gestión de Calidad 33

6. 3 MARCO CONCEPTUAL 33

7. DISEÑO METODOLÓGICO 36

7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN 36

7.2 ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN 36

7.3 POBLACIÓN Y MUESTRA 41

7.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES 41

7.4.1 Hipótesis 41

7.4.2 Variables 41

7.5 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN OPERACIONALIZADAS 42

8. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO 46

8.1 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD 46

Pág.

8.2 MANUAL DE CALIDAD **46**

9. CONCLUSIONES **48**

10. RECOMENDACIONES **49**

BIBLIOGRAFÍA **50**

GLOSARIO **53**

ANEXOS **58**

LISTA DE CUADROS

Pág.

Cuadro 1. Registros requeridos por la NTC ISO 9001:2000 32

Cuadro 2. Puntaje de calificación. Diagnóstico cumplimiento normas 36

Cuadro 3. Porcentaje de cumplimiento de la NTC ISO 9001:2000 en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia 37

Cuadro 4. Variables de la investigación Operacionalizadas 42

LISTA DE GRÁFICOS

Pág.

Gráfico 1. Enfoque basado en procesos 30

Gráfico 2. Porcentaje de cumplimiento de la NTC ISO 9001:2000 en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia 37

Gráfico 3. Resumen de la base documental de Biblioteca 47

LISTA DE ANEXOS

Pág.

Anexo 1. Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad en la Biblioteca de La Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia 58

Anexo 2. Manual de Calidad 64

RESUMEN

Se realizó un diagnóstico de la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional armenia, con base en los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000, cuyo objetivo fue establecer la base conceptual para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Se obtuvo un nivel de cumplimiento general del 33% respecto a los requisitos de la norma, teniendo los mayores porcentajes en el punto 6 (Gestión de los recursos) con un 66% y el 7% (Prestación del servicio) con 55%. Respecto al menor porcentaje de cumplimiento, este correspondió al 3% en el numeral 4 (Sistema de Gestión de Calidad).

Como resultado del análisis se estructuró su base documental, mediante un Manual de Calidad que describe en líneas generales el sistema de gestión de la calidad, los Procedimientos generales que despliegan las acciones necesarias con el objeto de cumplir los requisitos de la norma, la caracterización de Procesos que describen la forma particular de realizar las actividades, los formatos y registros de calidad.

PALABRAS CLAVES: ISO 9001:2000, GESTIÓN DE CALIDAD, BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS-CALIDAD

ABSTRACT

A diagnosis of the Library of the University La Gran Colombia, Seccional Armenia, was made based on the requirements of the Standard NTC-ISO 9001:2000, whose goal was the conceptual base for Quality Management System introducing .

There was a level of overall fulfillment of 33% in relation to the requirements of the rule, having the highest percentages in point 6 (Resource Management) with a 66% and 7% (Provision of service) with 55% compared with the lowest percentage of fulfillment, this accounted for 3% in numeral (Quality Management System).

As a result of the analysis, its documentary base was structured by means of a Quality Manual which describes, in general terms, the Quality Management System, the General procedures that deploy the necessary actions in order to fulfill the requirements of the rule, the characterization of the processes which give account of the particular way to carry out the activities, formats and records.

KEY WORDS: ISO 9001:2000, QUALITY MANAGEMENT, UNIVERSITY LIBRARIES, QUALITY-PROCESSES DOCUMENTATION.

1. INTRODUCCIÓN

Las necesidades de los usuarios y sus expectativas en relación a la prestación de servicios de información ofrecidos por la Bibliotecas, genera cada día la necesidad de implementar sistemas de gestión que permitan responder de manera efectiva a su comunidad.

Las mismas instituciones de educación superior, son concientes que el nivel de satisfacción de las necesidades de los usuarios, pueden comprometer de manera positiva o negativa las actividades de investigación y docencia. De ahí, que implementar los modelos de gestión basados en la calidad, los cuales están enfocados a descubrir cuales son las expectativas de los clientes, permiten retener al usuario, reexaminar de manera constante sus productos y servicios, adecuando sus ofertas a las expectativas de su comunidad académica y obtener excelencia en los servicios de información.

Es a partir de esta perspectiva, que se diseña la base de un Sistema de Gestión de la Calidad para la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia, fundamentada en los requisitos de la norma ISO 9001:2000, con el propósito de otorgarle valor a su quehacer, garantizar la realización de sus actividades buscando mejoras continuas y lograr una vez se implemente, beneficios como:

- El cumplimiento de los requisitos de los usuarios
- Proveer información apropiada
- Proporcionar evidencias objetivas de los requisitos que se han alcanzado.
- Ayudar a los colaboradores a comprender su función dentro de la organización.
- Facilitar el entendimiento mutuo entre los empleados y la Dirección.
- Proveer una base para las expectativas del desempeño del trabajo
- Declarar la forma en que se deben llevar las actividades

Para cumplir este propósito se realizó diagnóstico con base en la norma, para verificar el cumplimiento de documentación y determinar las necesidades documentales existentes. Una vez realizado el análisis se diseñó la base documental, la cual comprende: política y objetivos de calidad, Manual de Calidad, procedimientos exigidos por la norma,

caracterización de procesos definidos para la Biblioteca y formatos para registros.

2. EL PROBLEMA

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, está claro que la calidad no se aplica sólo a la industria, sino que ha llegado a la educación y Colombia, no ha sido ajena a esta situación. Es así como el Ministerio de Educación Nacional, hace vigilancia de la calidad a través de evaluaciones, sirviéndose de estándares específicos para la educación superior, a esto, se agregan, factores externos como la globalización, que inciden directamente en la necesidad de buscar y medir la calidad de las Instituciones de Educación Superior. Las Instituciones entonces, tienen que brindar una educación que esté a la altura de las mejores universidades del mundo, y que permita a sus egresados competir en igualdad de condiciones en este nuevo orden internacional. De ahí se genera la necesidad de internacionalizarse, y para ello deben no sólo llenar requisitos internos o nacionales de calidad, sino revisar que toda su estructura académica y administrativa esté orientada hacia este logro y que sea coherente frente a lo que tienen sus homónimas mundiales.

Es dentro de la estructura académica que están inmersas las Bibliotecas, unidades indiscutibles de apoyo a los pilares fundamentales de la educación superior: la docencia, investigación y proyección social, y que por su misma misión histórica de facilitar el acceso y uso de la información y colaborar en los procesos de creación de conocimiento, se han valido de diversos servicios, procurando siempre ofrecerlos con calidad.

Hoy sin embargo, este término es revalidado por las Bibliotecas, a la luz de las diferentes normas internacionales sobre calidad, de estándares específicos para estas Unidades de Información y por el seguimiento que éstas hacen a los lineamientos de sus respectivas instituciones.

Algo para resaltar, aunque, las Bibliotecas, tienen a su favor la incorporación temprana de tecnologías, respecto a otras áreas de las Universidades, éstas, sin embargo no se han aprovechado en toda su dimensión, para redefinir los procesos, de manera que estos tengan los niveles ideales de eficacia y eficiencia.

La Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia, no es ajena a esta situación. Como parte integral de la Universidad se ve profundamente implicada en los cambios que se producen en la Institución, de allí, la importancia que las modificaciones internas se realicen bajo el mismo direccionamiento de la Institución, es así como uno de los lineamientos en la Universidad La Gran Colombia, es la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

Con miras a responder esta estrategia y dado que las organizaciones que dispongan de un Sistema de Documentación en operación antes de implementar un Sistema de Gestión de Calidad están más cerca de satisfacer los requisitos y pueden lograrlo de manera más exitosa, la Biblioteca, debe buscar herramientas que le permitan enfrentar de manera eficiente esta problemática, que está directamente relacionada con la ejecución de los procesos, su documentación y registros.

Las Bibliotecas tienen como ventaja, contar con profesionales con formación en información y documentación, lo que le permite a diferencia de otras organizaciones, disponer documentación de apoyo a sus procesos, sin embargo, esto no es suficiente, puesto que se han constituido con desconocimiento de la calidad y los estándares que ésta fija para su diseño, lo que se refleja en documentos sin los elementos necesarios que generan inexactitud en los mismos, mientras que en otros se muestra información repetitiva o innecesaria, ocasionando un alto costo-beneficio.

Por tanto, la documentación y los registros actuales, no son indicativos de calidad, ni sustentan todas las actividades que se desarrollan en la Biblioteca: su desempeño real, se carece de registros que permitan detectar las raíces de problemas. La elaboración inadecuada de la documentación, no permite realmente dar cuenta de lo que se hace y genera en la Biblioteca, haciendo pensar que los procesos y la producción de la Biblioteca, no está en correspondencia con las expectativas de las directivas de la Universidad.

Dicha problemática, exige que se realicen acciones tendientes al diseño de una base documental para el mejoramiento de la documentación existente e introducción de aquella que esté acorde con los requisitos de calidad. Esto, permitirá que los procesos sean adecuadamente controlados y que los registros capturen la información pertinente a las actividades que afectan la calidad de los servicios de información de la Biblioteca, se reconocerá la Biblioteca como generadora de beneficios al igual que otras instancias internas y hacia el exterior como organización competitiva.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- La Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia tiene identificados y definidos procesos que permitan la implementación del sistema de Gestión de la calidad con base los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2000?

2.3 DEFINICIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- Cuál es la situación actual de la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia respecto a los requisitos establecidos para la implementación del SGC con base en la norma ISO 9001:2000

- Están definidos los diferentes procesos en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia?

- Existe documentación que evidencien las actividades inherentes a los procesos realizados en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia?Qué se hace en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia?

- Se conocen las necesidades reales del cliente/usuario de la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia?

3. DELIMITACIÓN

3.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL

Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia.

3.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL

La base para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia, se realizó en el segundo semestre del año 2007.

4. JUSTIFICACIÓN

Las Universidades alrededor del mundo, están adoptando soluciones de gestión innovadoras para enfrentar los grandes retos generados por la globalización: la crisis económica y la necesidad de prolongar la vida de las instituciones de manera más eficiente, para lo cual se han formado alianzas para adquirir tecnología y otros recursos, de manera que se mejore la calidad de su capacidad individual, o alianzas a nivel internacional que les permita expandirse; la exigencia de la sociedad de generar un recurso humano altamente cualificado que satisfaga las necesidades de ocupación y producción, ante lo cual han incorporado nuevos métodos de enseñanza-aprendizaje y reorganizado los procesos administrativos que acompañan esta función universitaria; y los mecanismos de control gubernamental que buscan la garantía de la excelencia en la educación y les exigen procesos de acreditación de sus programas académicos, lo que ha generado la implementación de sistemas de autoevaluación para sus servicios y en general de todo el sistema universitario.

Inmersas en estas instituciones, que enfrentan grandes cambios, están las Bibliotecas, organizaciones de servicio y aprendizaje, que cada vez, ven más afectado su entorno micro por estas decisiones y nuevas condiciones. Servicios de información, que son fundamentales para el cumplimiento real y tangible de la misión universitaria y para verificar la calidad de los programas universitarios, la cual siempre será directamente proporcional a la calidad de su Biblioteca.

Para ser igualmente competitivas que su Institución "madre", eficaces y excelentes dentro de este microentorno, las Bibliotecas precisan adoptar estos instrumentos administrativos innovadores.

Uno de ellos, es la gestión de calidad bajo los criterios de la norma ISO 9001:2000. Los estudios y experiencias acerca de la implementación de la gestión de calidad en servicios de información a nivel nacional e internacional, con base en esta norma, muestran que es una estrategia viable que puede ser utilizada en iniciativas relacionadas con la mejora de la calidad de los servicios y productos de información ofrecidos, elevando los niveles de satisfacción de los usuarios.

La aplicación de la norma en Bibliotecas Universitarias, muestra que esta directriz, orienta a las bibliotecas hacia la excelencia, es un recurso de gran

utilidad, para que estas Unidades de Información aseguren altos niveles de preparación requeridos para satisfacer los requisitos expresados en los estándares de calidad de instituciones de educación superior. Su incorporación, permite a las Bibliotecas alcanzar una misión y visión más comprometidas con su Institución, responder de manera ágil a las exigencias de evaluación institucional, contribuye al desempeño de actividades que respondan a las necesidades de los usuarios, define de manera clara y documentada las actividades y responsabilidades del equipo de funcionarios y fortalece la competencia y calidad del trabajo, contribuye a la satisfacción del personal que presta el servicio y de los proveedores, define los procesos, mejora la productividad, reduce costos mediante métodos adecuados y consigue la normalización de procedimientos e instructivos documentados y controlados.

De resaltar este último aspecto, ya que para la Biblioteconomía que es una ciencia eminentemente escrita, con reglas y códigos particulares para el análisis y organización de los datos, información y conocimientos, es habitual el uso de manuales, guías, tablas y otros como apoyo a sus procesos y actividades, de ahí, que se facilita la incorporación, ampliación o mejora de la documentación de sus procesos, lo que redunda en un gran beneficio: a mayor organización de estos, mejor será la percepción de calidad que tengan los usuarios de los servicios de información.

Puesto que el sistema de gestión de calidad tiene su soporte en el sistema documental, esencial para el logro de la calidad. Hay que destacar que la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, al contar de una estructura documental, dispondrá de diagramas, instructivos, registros y manuales que facilitarán su proceso de mejora continua, permitiendo tener la capacidad de dar al usuario lo que realmente busca en los servicios de información y previniendo la ocurrencia de errores.

De otra parte, el sistema de gestión de calidad propuesto en la norma ISO 9001:2000, está en concordancia, al modelo de gestión de la Universidad La Gran Colombia, planteado en su plan estratégico como uno de los ejes centrales de la Institución y que está, en los últimos años, viene alineando para obtener la certificación de sus procesos administrativos. Este proyecto proveerá a la Universidad una de las primeras bases para la implementación del sistema de gestión de calidad, a nivel institucional.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

- Establecer la base conceptual para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad La Gran Colombia fundamentado en la norma ISO 9001:2000.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Biblioteca, respecto a los requerimientos establecidos en la Norma ISO 9001: 2000.

- Desarrollar un enfoque en procesos para la Biblioteca con el fin de orientarlos al desarrollo del Sistema de Gestión de la calidad.

- Diseñar la base documental para la operatividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Determinar la percepción de los clientes respecto al servicio en la biblioteca con el fin de tomar las acciones de mejoramiento pertinentes

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO HISTÓRICO

6.1.1 Historia de las bibliotecas. Desde la antigüedad, se da cuenta de la existencia de Bibliotecas. Encontrándose como la más antigua, la que existió en Asiria y perteneció al rey Azurbanipal (s. VIII a.c.), su colección estaba constituida por tablillas de arcilla cocida en escritura cuneiforme, cuyos contenidos eran sobre astronomía, ciencias naturales, medicina, magia y literatura.

En Egipto, existieron centros de cultura, donde se depositaban colecciones de papiros con información referente a ritos, prácticas religiosas y administración de justicia.

Sin embargo, la más célebre, es la de Alejandría, fundada en el año 332 a.c., conformada por unos 400.000 rollos, centro de la cultura en el mediterráneo. Existió además la de Pérgamo, cuya fundación tuvo el propósito de convertir esta ciudad en centro artístico y literario.

Fue Grecia, quien dio importancia a las bibliotecas y contribuyó a su desarrollo con el surgimiento de las escuelas filosóficas y el interés de los griegos por la cultura.

En cuanto a su organización, desde la antigüedad, se introdujeron procedimientos para la catalogación y clasificación, se designaba un bibliotecario para esta tarea y escribas para realizar nuevas copias de libros, las cuales eran revisadas por un corrector. Los rollos, se conservaban en receptáculos de madera etiquetados con el título de la obra. Ya en esta época, se ofrecían bibliotecas privadas en servicio al público.

Sólo algunos fondos de estas biblioteca se conservaron en bibliotecas monásticas en la edad media, porque la gran mayoría fueron destruidas por incendios o invasiones, productos de las guerras de este periodo.

En la edad media, los monasterios y las instituciones religiosas, se encargaron de recolectar todo lo representativo de la cultura de los pueblos: tesoros, objetos de culto. Los monjes, trascribían los manuscritos, elaboraban los códices, los que se intercambiaban después para enriquecer los propios fondos. Las bibliotecas más representativas de la época:

Vivarium, Bobbio y Montecossino (Italia), Canterbury (Inglaterra), El Escorial (España) Maguncia (Alemania). En este periodo, los árabes, contribuyeron enormemente a su desarrollo: fundaron bibliotecas científicas, conservaron la cultura griega y latina (conocida por ellos en las Bibliotecas de Alejandría y Pérgamo), al traducir al árabe los filósofos y médicos y crearon las bibliotecas de El Cairo, Córdoba.

En cuanto a la organización, en la edad media, estaba a cargo de un director o estacionario y en las bibliotecas de los Centros de Cultura (Escuelas Episcopales, Universidades) el encargado, alquilaba los textos ya revisados por un profesor, los que garantizaba la autenticidad de la enseñanza.

En el siglo XV, aparecen las grandes bibliotecas por iniciativa de eruditos y magnates ilustres como servicio al público. Entre ellas, la del Vaticano, La Mazarina, Catedra Sevillana, entre otras. En el siglo XVIII, las bibliotecas reales se vuelven Bibliotecas Públicas Nacionales: la del Museo Británico, la Nacional de Paris, la Nacional de Madrid, entre otras. Sus colecciones son enormes, e incluyen incunables, códices y manuscritos. La aparición de la imprenta y el libro en este periodo, contribuye a la conformación y variedad de estas bibliotecas[1].

6.1.2 Las bibliotecas universitarias. Les antecedieron las bibliotecas de colegios o facultades. Inicialmente quienes proveían los libros a los estudiantes, eran los estacionarios, estos eran libreros que alquilaban los cuadernos de las obras corregidas y aprobadas por las autoridades académicas, para que fueran copiadas por los interesados. Las colecciones se adquirían por compra y las donaciones.

En 1257, se crea la Universidad de Paris, especializada en estudios de teología. Su biblioteca está dividida en una biblioteca magna, con obras de consulta y la libraria parva, para obras de poco uso y con préstamo bajo fianza.

En la segunda mitad del siglo XII, se funda la Universidad de Oxford, cuya biblioteca fue conformada por la colección privada del fundador y fue concebida como un instrumento religioso, de ahí que su colección fuera en esta área. Disponía de reglamento para utilización de los libros, horario. Su colección estaba conformada por libros religiosos. En 1638 se conforma la

[1] CASTAÑO CHAVERRA, Lucelly. Historia de las Bibliotecas. En: --------. Unidades de Información. Armenia: Universidad del Quindío, 1988. p. 89-123

biblioteca del Harvard Collage, que sería posteriormente la Universidad de Harvard.

En América, las primeras bibliotecas las conformaron los religiosos en Universidades y Seminarios. Las Bibliotecas de carácter nacional, se conformaron con las colecciones de los jesuitas, luego de su expulsión de América.

Es en siglo XIX, que se produce una expansión de las bibliotecas, originada por el crecimiento del nivel de vida de la población, el aumento de lectores por el desarrollo de la enseñanza y el crecimiento editorial.

En el siglo XX, las bibliotecas aumentan considerablemente, en tamaño e importancia, debido al incremento de publicaciones y a la ayuda que prestan en la vida educacional, social y cultural de un pueblo. Se crean bibliotecas especializadas, con el fin de suministrar los elementos de información indispensables para los lectores especializados.

Se incorporan a sus colecciones, no sólo impresos, sino también filmes cinematográficos, transparencias, discos, cintas magnetofónicas, microformas, videos. En este siglo, el libro adopta, formato digital y otras formas que demuestran ser eficaz para el registro, conservación y divulgación de la información y el conocimiento.

Cambia en este periodo el concepto y la función de Biblioteca, de ser "guardadoras de libros" y se convierten en centros académicos y de investigación abiertos al público. En la época moderna, se integran actividades artísticas, sociales y culturales para atraer otros usuarios. Las Bibliotecas se expanden a casi todos los lugares: desde los municipios hasta las grandes capitales.

6.1.3 Evolución de la gestión en las bibliotecas universitarias.

Antes de la II guerra mundial, la sección de circulación ejercía un papel altamente visible y central en la mayoría de las Bibliotecas Universitarias. Las responsabilidades de esta sección, incluían una variedad de servicios de orientación bibliográfica y búsqueda en catálogos y estantes. En la década de los 50, el papel de esta sección se restringió, el trabajo se tornó más mecánico y se dividió en varias áreas, tal vez influido por la administración científica, que enfatiza la especialización del trabajo y aumenta las preocupaciones en relación con la eficacia organizacional.

En la década de los años 60, las escuelas de bibliotecología, orientan su formación a la administración burocrática, con autoridad centrada en un jefe, con una organización departamental que responde a las nuevas tendencias administrativas y al crecimiento físico de las bibliotecas.

Es reconocido en este periodo, en años posteriores, el apoyo vital para la función académica de las Universidades, incrementa su uso, se incorpora personal especializado, se fijan horarios especiales de atención y asigna financiamiento por parte de las instituciones. Esto obliga un cambio en su sistema de organización, basado en la división de dos grandes áreas: servicios al usuario y procesos técnicos.

A finales de los años 60, se aplican modelos administrativos participativos, se formulan políticas, procedimientos y se toman decisiones compartidas.

Los años 70, se caracterizan por varios factores que repercuten en la administración bibliotecaria: se reconoce la importancia de la información científica y tecnológica para el desarrollo socioeconómico, particularmente en los países del Tercer Mundo, se incorpora el uso de la computadora y se vinculan expertos en medios electrónicos, se crean los centros de información y referencia, como alternativa y respuesta a las necesidades de los usuarios, se realizan los primeros talleres sobre evaluación de servicios bibliotecarios y costos de la información, en Estados Unidos y se incorpora el "mercadeo de los servicios de información científico - técnica, como resultado de las propias presiones económicas", utilizando como técnica los estudios de usuarios, sin embargo de ninguna manera en ellos se manifestó interés por otros aspectos del mercadeo.

A mediados de los años 80, la función del sector de la información fue más impactante. La introducción de nuevas tecnologías tuvo un fuerte impacto en la gama de servicios que ofrecía la Biblioteca Universitaria, afectando por tanto las funciones del sector de circulación, incluyendo servicios de préstamo interbibliotecario, conmutación bibliográfica, es decir la generación de servicios especializados. Se generó un aumento en los costos de de adquisición de materiales bibliográficos, y el acceso a información en línea. En esta década la automatización es intensiva y se crean redes informáticas, pero no se desarrollan estrategias cuali-cuantitaivas que involucren los actores principales

Estos nuevos servicios de acceso a la información, generan un compromiso para la satisfacción del usuario, trayendo necesidades de experimentar nuevas estructuras organizacionales para cumplir sus metas.

Este nuevo paradigma es, una de las principales oportunidades de refocalizar sus servicios a través de novedosas herramientas de gestión.

En esta nueva era de consolidación, para las Bibliotecas es importante abordar estructuras que faciliten que consiga atender de forma más eficaz las necesidades de los usuarios, es una óptima oportunidad de aumentar su eficacia focalizando directamente las necesidades de información de los usuarios.

Japón implanta nuevos sistemas de dirección y las empresas giran hacia este nuevo enfoque y una cultura de la calidad. De manera casi imperceptible, apropian a su gestión herramientas de calidad, para el estudio de usuarios, pero en su quehacer administrativo total, aún no se evidencia.

Es a finales de los años 90, con la creciente competencia, las fluctuaciones en la demanda, la aplicación de nuevas tecnologías, las exigencias de los entes gubernamentales, crean la cultura de la planeación estratégica y es en esta década que se aplican teorías de gestión de calidad y se enfocan las bibliotecas hacia "organizaciones de servicios, caracterizada por una estructura flexible, equipos de trabajo orientados al cliente, basados en procesos y actuando autónomamente en torno a objetivos organizacionales".

Las Bibliotecas como organizaciones de aprendizaje[*] y servicios, son concientes que el éxito de cualquier organización y de sus servicios, depende en gran medida, de la calidad y es una característica en las organizaciones de servicio que esta calidad dependa del individuo que lo presta. De allí, que las Bibliotecas sean entes dinámicos, que incorporan pronto este principio, que las llevó hacia a una nueva orientación de su gestión y a ampliar su visión como servicio público.

Ser administradoras y difusoras de información, les permite estar al día con los grandes cambios no sólo en tecnologías, lo que les permita manejar esa "explosión documental" característica del advenimiento de nuevos dispositivos de almacenamiento y del avance del conocimiento y la globalización, sino que a la vez ese cúmulo de conocimiento en sus repositorios impresos o digitales le dan cuenta de la innovación o tendencias en la gestión, así mismo hay cambios de expectativas en los usuarios, que deben ser satisfechas a través no sólo de recursos informacionales, sino de la

[*] Definida esta como "aquella que esta habilitada para generar, adquirir y transferir conocimiento, modificando su comportamiento y generando otros" Senge (la 5 disciplina): es aquella que continuamente expande su capacidad de crear o modificar su futuro

administración de los mismos, de sus recursos humanos y de las actividades que se generen en pos de responder de manera efectiva a una necesidades. Esto se ha evidenciado a los largo de su historia y gestión.

6.2 MARCO TEÓRICO

6.2.1 La gestión de calidad en las bibliotecas universitarias. La calidad es un principio que hoy está presente en todas las instituciones de educación superior. Las universidades no sólo incorporan normas sobre acreditación para dar cuenta de la calidad de sus programas académicos, de la enseñanza y de otros factores a los entes gubernamentales, sino que han debido adoptar normas internacionales de calidad o innovar en su gestión para enfrentar la crisis económica y prolongar la vida de las instituciones de manera más eficiente y competitiva.

Aunque las bibliotecas universitarias, fueron pioneras en la aplicación de los procesos de evaluación universitarios, por la inquietud en la constante mejora de su calidad como lo indica su evolución histórica, es actualmente que encuentra un contexto favorable en relación a la calidad, puesto que como se mencionó antes la acreditación y la certificación están contemplados entre los objetivos de las instituciones de Educación Superior, por cumplimiento a la legislación educativa, o por que es una necesidad constante en el mundo globalizado.

Son diversos lo modelos seguidos a nivel internacional, para obtener el mejoramiento de los servicios de la Biblioteca y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

En todos los países, las bibliotecas están adoptando herramientas de gestión que les permita responder a un entorno que exige excelencia en sus servicios: En Europa[2], donde se ha masificado más la utilización de estas técnicas, se encuentran experiencias y documentación, de gran número de Bibliotecas Universitarias que han adoptado el modelo de excelencia para gestionar la calidad, el modelo EFQM, el cual está enfocado a la autoevaluación y la mejora continua, otras en cambio, están certificadas bajo la norma ISO 9001:2000.

---

[2] BALAGUÉ MOLA, Núria. Les normes de qualitat ISO 9000 a les biblioteques d`institucions de èducació superior [en línea]. Barcelona, 2006. h 230. Tesis (Doctora en biblioteconomía y documentación). Universidad de Barcelona. Facultad de Biblioteconomía y documentación. Doctorado en biblioteconomía y documentación. <www.tesisenxarxa.net/TDX-0423107-123746/index.html>

En Colombia, las bibliotecas universitarias no han sido ajenas a los sistemas de gestión de calidad, es así como se encuentran varias certificadas, siendo pionero en este proceso el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, primera biblioteca universitaria certificada en Colombia, en el año 2002, ya antes la Biblioteca de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco –Antioquia, que está clasificada dentro de las bibliotecas públicas (no universitaria) había logrado dicho certificado en al año 2000.

Actualmente, hay un número importante de bibliotecas, que con la certificación de su institución, se han visto beneficiadas con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, es el caso de la Biblioteca "Jorge Roa M." de la Universidad Tecnológica de Pereira, la biblioteca de la Universidad Pedagógica Nacional, la Jorge Tadeo Lozano, entre otras.

6.2.2 Las normas ISO 9000:2000. Fueron desarrolladas para proporcionar un marco formal alrededor del cual se basara eficazmente un sistema administrativo de calidad. Su principal propósito es establecer, mantener y documentar un sistema que asegure la calidad final de los procesos. Su actualización es del año 2000 y comprende[3]:

- La NTC-ISO 9000 que establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario de sistemas de gestión de calidad.
- La NTC-ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan con los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que se les sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- La Norma ISO 9004 que proporciona una guía para mejorar el desempeño del sistema de gestión de calidad.

De las anteriores, la norma **ISO 9001:2000.** Es la única norma certificable. Presenta los requisitos para sistemas de administración de la calidad, buscando el aseguramiento del producto y la satisfacción del cliente; el cual puede ser usado para aplicación interna por organizaciones, certificación o propósitos contractuales, permitiendo la alineación e integración completa al

[3] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. Bogotá: ICONTEC, 2004. pag. Irreg.: il.

propio Sistema de Administración de Calidad. Se basa en 8 principios de gestión de la calidad[4]:

a. Enfoque al cliente

b. Liderazgo

c. Participación del personal

d. Enfoque basado en procesos

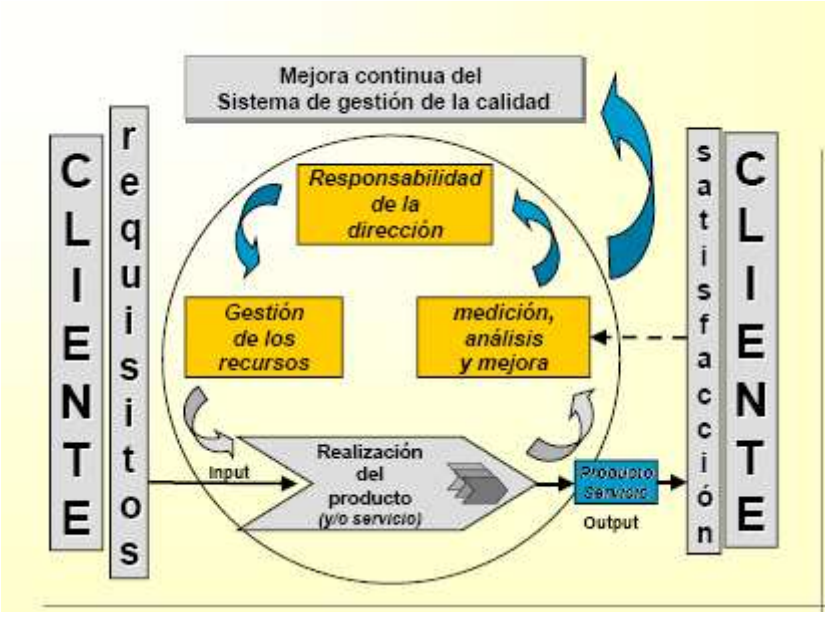
e. Enfoque de sistemas para la gestión

f. Mejora continua

g. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

h. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Gráfico 1. Enfoque basado en procesos.



[4] Ibid.

6.2.3. Los requisitos de documentación de la norma Iso 9001: 2000. El Sistema de Gestión de Calidad, tiene su soporte en el establecimiento de la documentación. En esta, se condensan las formas de operar de la organización, la información que permite el desarrollo de procesos y es el instrumento de gestión para la toma de decisiones sobre acciones correctivas y/o preventivas. De ahí que sea considerado el know-how de la organización.

Esta documentación puede estar en cualquier formato y su extensión depende del tamaño de la organización.

Los requisitos de documentación que la norma ISO 9001: 2000, estipula en su numeral 4.2, hace referencia a cinco tipos de documentos (mínimos):

4.2.- Requisitos de documentación[5]

La documentación debe incluir:

- Procedimientos e instrucciones.
- Declaraciones de la Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad.
- Manual de la Calidad.
- Los Procedimientos requeridos en esta Norma

    - ✓ Control de los documentos
    - ✓ Control de los registros
    - ✓ Auditoria interna
    - ✓ Control de producto no conforme
    - ✓ Acción correctiva
    - ✓ Acción preventiva

- Los Documentos necesarios para asegurar la planificación, operación y control de los procesos.

    - ✓ Procedimientos documentados operativos
    - ✓ Planes de control
    - ✓ Flujogramas (procesos principales)
    - ✓ Instrucciones de trabajo
    - ✓ Otros

[5] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. NTC-ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. En: _____. Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. Bogotá: icontec, 2004. p. 1. (NTC 9001)

- *Los Registros requeridos por esta Norma, son* [6]*:*

Cuadro 1. Registros requeridos por la NTC ISO 9001:2000

Apartado	Registro requerido
5.6.1	Revisión por la dirección
6.2.2 e)	Educación, formación, habilidades y experiencia
7.1 d)	Evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos
7.2.2	Resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y de las acciones originadas por la misma
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
7.3.4	Resultados de las revisiones del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria
7.3.5	Resultados de la verificación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria
7.3.6	Resultados de la validación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria
7.3.7	Resultados de la revisión de los cambios del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria
7.4.1	Resultados de las evaluaciones del proveedor y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas
7.5.2 (d)	Según se requiera por las organizaciones, demostrar la validación de los procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores
7.5.3	Identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito
7.5.4	Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que, de algún otro modo, se considere inadecuado para su uso
7.6 a)	La base utilizada para la calibración o la verificación del equipo de medición cuando no existen patrones de medición nacionales o internacionales
7.6	Validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo de medición no está conforme con los requisitos
7.6	Resultados de la calibración y la verificación del equipo de medición
8.2.2	Resultados de la auditoría interna y de las actividades de seguimiento
8.2.4	Identificación de la(s) persona(s) responsable(s) de la liberación del producto
8.3	Naturaleza de las no conformidades del producto y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido
8.5.2	Resultados de la acción correctiva
8.5.3	Resultados de la acción preventiva

[6] ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN. Orientaciones acerca de los requisitos de documentación de la norma ISO 9001:2000 [en línea]. Ginebra (Suiza): ISO, 2001. h. 10. http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/documentacion.pdf

Fuente: ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN. Orientaciones acerca de los requisitos de documentación de la norma ISO 9001:2000 [en línea]. Ginebra (Suiza): ISO, 2001. h. 10. http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/documentacion.pdf

6.2.4 Documentos utilizados en el Sistema de Gestión de Calidad. Los tipos de documentos utilizados en los SGC, son:

- Especificaciones

- Manual de Calidad

- Objetivos de calidad

- Planes de calidad

- **Política de calidad**

- Procedimientos, instrucciones de trabajo

- Registros

6.3 MARCO CONCEPTUAL

La familia de Normas ISO 9000 se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

Enfoque al cliente: Indica, que la organización tomando en cuenta sus actividades específicas, debe Investigar las múltiples necesidades y expectativas (requisitos) de sus clientes, entenderlas y satisfacerlas. Esto se

asegura, midiendo la satisfacción y tomando acciones de acuerdo con los resultados

Especificaciones: Documentos que establecen requisitos.

Liderazgo: Se relaciona con el compromiso de la dirección y la orientación que deben dar a la organización, considerando las necesidades de todas las partes interesadas, incluyendo clientes, empleados, proveedores, propietarios y socios.

Participación del personal: Este principio destaca el importante rol dentro de la organización del personal, en todos los niveles, de lo esencial de sus habilidades para el beneficio de la organización

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Resalta la toma de decisiones con base en datos objetivos e información confiable y relevante, la cual incluye la percepción de todos los grupos de interés. Los datos e información, deben estar accesibles para quien los necesite y deben obtenerse por métodos validados.

Enfoque basado en procesos: Implica el uso de métodos estructurados para definir las actividades necesarias y lograr obtener el resultado deseado. Debe establecer las responsabilidades de todos aquellos que realizan tareas que afectan la calidad de los procesos. Estos, deben ser identificados, gestionados y mejorados.

Enfoque de sistemas para la gestión: Indica que se debe estructurar e implementar un sistema para lograr los objetivos de la organización de la forma mas eficiente y efectiva obligados a ver el todo y no solo partes de él. Mediante este enfoque, se Identifican, entienden y gestionan se entiende su interdependencia, los roles y responsabilidades de cada quien para lograr los objetivos comunes y por lo tanto reducir las barreras funcionales. Se analiza la capacidad funcional y establecen las restricciones de recursos a que haya lugar. Todas las actividades de la organización deben estar orientadas de manera específica y medir los avances con base en mediciones objetivas.

Manual de Calidad: El Manual de Calidad es el documento que evidencia de manera objetiva la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. En el Manual de Calidad se demuestran las actividades desarrolladas en la organización para cumplir los requisitos de las normas ISO 9001, expresa la estrategia establecida por la organización para implementar el SGC así como los

mecanismos para alcanzar lo anterior. En él, se refleja el compromiso de la dirección para garantizar la satisfacción del cliente.

Mejora continua: Requisito básico de la norma Iso 9001:2000. Este proceso debe ser un objetivo permanente de la organización y es mediante el cual se planifican acciones encaminadas a la mejora de las actividades desarrolladas por las empresas. El personal de la organización debe entender el uso de métodos y herramientas para la mejora continua, para cada una se establecen objetivos, metas, y se miden las acciones para conducir las mejoras continuamente. Mejoras que se logren deben ser reconocidas al personal que participó en ellas.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Implica la identificación y selección cuidadosa de los proveedores clave. Resalta la importancia de desarrollar relaciones mutuamente beneficiosas con estos, establecer de forma conjunta actividades de desarrollo y mejoramiento, así como inspirar, impulsar y reconocer las mejoras y logros de los proveedores.

Objetivos de calidad. Es una meta de calidad que se quiere alcanzar. Estos permiten controlar la política de calidad a través de las actividades que establecen, la asignación de responsables, cronogramas y metas cuantitativas o cualitativas que permiten medir el logro de los mismos.

Planes de calidad: Describen como se aplica el SGC al producto o servicio.

Política de calidad. Es una declaración firmada generada por la alta dirección, donde se estipula el compromiso de la organización a un esquema de calidad.

Procedimientos, instrucciones de trabajo: Proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera consistente.

Registros: Evidencia del cumplimiento de los requisitos, de las actividades realizadas o resultados obtenidos.

7. DISEÑO METODOLÓGICO

7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El proyecto, está enmarcado dentro del tipo "*Estudio de caso"*, en razón a que se realiza un análisis o diagnóstico de una unidad administrativa, Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, y posteriormente de acuerdo a sus resultados se diseña solución a una problemática existente, en este caso la base documental del Sistema de Gestión de Calidad.

7.2 ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización del proyecto, se desarrollaron las siguientes etapas:

a. **ETAPA 1. Diagnóstico.** Para conocer cuantitativa y cualitativamente el nivel de cumplimiento de los requisitos o situación actual documental respecto a la norma de calidad ISO 9001:2000, se aplicó como técnica una matriz (ver Anexo A). La cual incluyó preguntas extractadas de cada uno de los requisitos de la norma. Se aplicó un sistema de calificación, que permitió evaluar numéricamente cada requisito, de acuerdo al nivel de cumplimiento, así:

Cuadro 2. Puntaje de calificación. Diagnóstico cumplimiento normas

PUNTAJE	DEFINICIÓN
0	**NO LO TIENE**
25%	**LO HACE PARCIALMENTE PERO NO ESTA DOCUMENTADO**
50%	**LO TIENE, PERO NO LO HA DOCUMENTADO**
75%	**LO TIENE, LO HA DOCUMENTADO, PERO NO LO HA IMPLEMENTADO**
100%	**LO TIENE IMPLEMENTADO, PERO NO LO HA MEJORADO**
NA	**REQUISITO QUE NO APLICA**

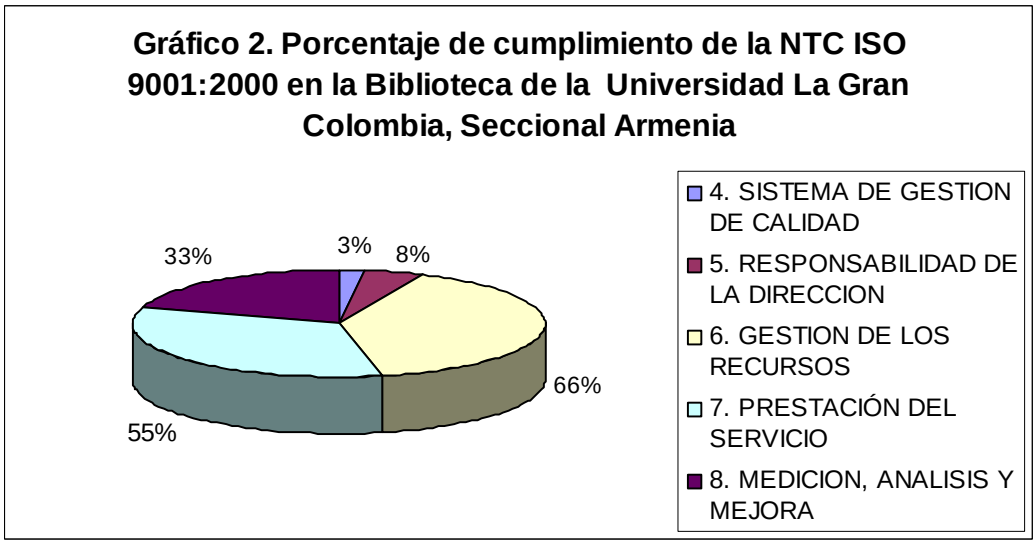
b. **ETAPA 2. Análisis.** Se confrontaron los resultados y con base en este se determinaron los procesos de la Biblioteca (los necesarios y los determinados por la norma ISO 9001:2000).

Los resultados generales por cada punto de la norma ISO 9001:2000, fueron:

Cuadro 3. Porcentaje de cumplimiento de la NTC ISO 9001:2000 en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia

REQUISITOS ISO 9001:2000	POCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	3,0%
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	8,0%
6. GESTION DE LOS RECURSOS	66%
7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	55%
8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	33%
NIVEL DE CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2000	33,0%

Gráfico 2. Porcentaje de cumplimiento de la NTC ISO 9001:2000 en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia



Se puede observar que la Biblioteca tiene un nivel de cumplimiento general del 33% respecto a los requisitos de la norma, teniendo los mayores porcentajes en el punto 6 (Gestión de los recursos) y el 7% (Prestación del servicio) y el menor en el numeral 4 (Sistema de Gestión de Calidad).

A partir del análisis de estos resultados, se encontraron las siguientes observaciones y requerimientos:

CAPÍTULO 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En éste, se encontró que los requisitos generales y de documentación, no se cumplen.

- Hay procesos definidos pero no responden a las actividades reales desarrolladas en la Biblioteca y no están documentados como lo pide la norma.

- No está definida la interrelación entre los procesos.

- Los datos estadísticos completos se recogen sólo del proceso de servicios y son sólo estos los que dan cuenta en un gran porcentaje del quehacer de la Biblioteca ante el nivel directivo de la Institución.

En conclusión, los requisitos de documentación, registros y/o procedimientos que debe cumplir la Biblioteca en este numeral son:

- Documentar el Sistema de Gestión de Calidad
- Procedimientos documentados para asegurar la operación y el control de los procesos.
- Política de calidad
- Objetivos de calidad
- Manual de Calidad
- Procesos documentados exigidos por la norma
- Procesos documentados para asegurar la operación y el control de los procesos.
- Registros requeridos por la norma
- Documentos relacionados con el control de documentos internos y externos.

CAPÍTULO 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- La dirección, no deja evidencias sobre la revisión que hace a los procesos, ni se tiene definida la política, objetivos, ni planificación para un sistema de calidad.

- No hay evidencias objetivas sobre los niveles de satisfacción de los usuarios.

- Las responsabilidades y niveles de autoridad están definidas (organigrama).

- Son comunicados al personal los requisitos del cliente, a través de reuniones periódicas del grupo.

En este apartado, los requisitos faltantes son:

- Definición de política de calidad
- Definición de objetivos de calidad
- Registro de revisión por la dirección

CAPÍTULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Es este numeral hay un nivel de cumplimiento del 66% en razón a que:

- Los requisitos que se cumplen completamente corresponden a los relacionados con el personal de la Biblioteca, el cual en gran porcentaje es idóneo y dispone de los recursos y medios necesarios para llevar a cabo sus labores de manera óptima. Sin embargo la documentación de los procedimientos es mínima.

- Se detectan las necesidades de formación del personal, se capacita pero no se deja evidencia, ni se registran la evaluación de los resultados de la formación recibida.

- En cuanto al ambiente de trabajo es adecuado y cumple con las especificaciones de salud ocupacional requeridas.

Los registros y /o procedimientos que debe cumplir la Biblioteca como requisito de la norma en este numeral es:

- Registro de competencia del personal.

CAPÍTULO 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En este capítulo se excluye el numeral 7.3 (Diseño y desarrollo), la Biblioteca es prestadora de servicios de información. Por tanto, no hay diseño o desarrollo de productos o servicios, ni transformación de materias primas.

En relación con los otros numerales del capítulo, relacionados con la planificación y realización del servicio, procesos relacionados con el cliente, compras, producción y prestación del servicio, control de dispositivos de seguimiento y medición de procedimientos, el análisis arrojó un porcentaje de cumplimiento del 55%.

- Esto en razón a que están definidos claramente la planeación de la realización del servicio, los requisitos relacionados con el mismo y el usuario, al igual que los legales e institucionales.

- Sin embargo, respecto a la retroalimentación con el cliente, la Biblioteca debe implementar un sistema para la recepción de inquietudes por parte del usuario.

- Hay establecidos pero no documentados en su totalidad, la evaluación de proveedores, ni se registra el seguimiento a los mismos.

El registro que debe cumplir la Biblioteca como requisito de la norma en este numeral es:

- Registro de evaluación de proveedores

CAPÍTULO 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

El análisis a este capítulo mostró que:

- No hay implementado un sistema para evaluar la satisfacción de los usuarios.
- No se deja evidencia sobre el seguimiento y medición de los procesos.
- No se realizan auditorías
- No se registran las no conformidades
- No existen los procedimientos requeridos por la norma para este Numeral.

Los requisitos de documentación necesarios para este numeral son:

- Registro de realización de auditorias internas
- Registro de seguimiento y medición del servicio
- Registro de no conformidad

- Registro de acciones correctivas
- Registro de acciones preventivas
- Procedimiento para la planeación y realización de auditorias internas
- Procedimiento de control de servicio no conforme
- Procedimiento de acciones correctivas
- Procedimiento de acciones preventivas

c. **ETAPA 3.** Diseño y elaboración del sistema documental. En esta etapa, se preparó la documentación, se definieron los procesos y procedimientos a documentar, aquellos exigidos por la norma y los necesarios para la Biblioteca.

7.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está representada por el conjunto de funcionarios (siete) de la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia, quienes tienen vinculación laboral a término fijo. Será este personal el directamente beneficiado con el proyecto de documentación, el cual busca direccionar sus procesos, mediante un sistema que simplifica funciones y asegura la satisfacción de los usuarios internos y externos.

7.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

7.4.1 Hipótesis. Está definida así:

La implementación de un Sistema Documental fundamentado en los requisitos de gestión de la norma ISO 9001:2000 en la Biblioteca UGC, permitirá aumentar la calidad de los servicios ofrecidos, reduciendo los errores y los tiempos de atención y aumentando la satisfacción del cliente.

7.4.2 Variables

- **(Independiente)** Sistema Documental fundamentado en los requisitos de gestión de la norma ISO 9001:2000.

- **(Dependiente)** Calidad en los servicios ofrecidos

7.5 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN OPERACIONALIZADAS

Cuadro 4. Variables de la investigación operacionalizadas

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICE
REQUISITOS DE GESTIÓN	Conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad y que contribuyen a la eficacia y eficiencia de ésta en el logro de sus objetivos	Organización	***** Ser una entidad legalmente responsable ***** Garantizar que el trabajo se realiza en las instalaciones permanentes del laboratorio. ***** Definir responsabilidades del personal directivo y técnico. ***** Asegurar que el personal se encuentre libre de cualquier presión indebida interna y externa	Requisitos legales
			* Contar con políticas y procedimientos para evitar que disminuya la confianza en su competencia, imparcialidad, criterio o integridad operacional.	Descriptivas de cargos
			* Definir la estructura organizacional del laboratorio.	
			* Disponer una supervisión adecuada en las calibraciones	Organigrama funcional
		Sistema de Calidad	* Establecer e implementar y mantener un Sistema de Calidad.	Manual de la Calidad
			* Definir las políticas y objetivos	Políticas
			***** Tener un Manual de Calidad con procedimientos técnicos, estructura de la documentación empleada, con funciones y responsabilidades del personal.	Procedimientos
		Control de la documentación	* Establecer y mantener procedimientos para controlar todos los documentos que forman parte de su sistema de calidad (generados internamente y de fuentes externas)	Procedimientos

Continuación Cuadro 4.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICE
REQUISITOS DE GESTIÓN	Conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad y que contribuyen a la eficacia y eficiencia de ésta en el logro de sus objetivos	Revisión de solicitudes, ofertas y contratos	* Establecer y mantener procedimientos donde se muestre, los requisitos, métodos de calibración, y alcance.	Procedimientos
			* Mantener registro de las revisiones y requisitos de los clientes, registro de subcontratación, comunicación de cambio en el contrato	Registros
		Compra de servicios y suministros	* Tener políticas y procedimientos para la compra	Políticas y procedimientos
			* Mantener los documentos de compra y los datos técnicos de los elementos que afectan la calidad	
			* Evaluar los proveedores y mantener registro de las evaluaciones	
		Servicio al cliente	* proporcionar la colaboración para facilitar el esclarecimiento de los requisitos	Encuestas y registros
		Quejas	* Tener una política y procedimiento para la solución de reclamos recibidos por los clientes	Políticas y procedimientos
			* Mantener registro de todos los reclamos y acciones correctivas tomadas	

Continuación Cuadro 4.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICE
REQUISITOS DE GESTIÓN	Conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad y que contribuyen a la eficacia y eficiencia de ésta en el logro de sus objetivos	Acción correctiva	* Establecer una política y procedimiento.	Políticas y procedimientos
			* Documentar e implementar cualquier cambio que resulte de una acción correctiva	
			Comenzar una investigación para determinar las causas esenciales del problema	
			Seleccionar e implementar las acciones para eliminar el problema y prevenir que vuelva a ocurrir	
			Hacer seguimiento a los resultados para asegurar que las acciones correctivas sean efectivas	
		Acción preventiva	* Identificar las oportunidades para la necesidad de mejoramiento y las fuentes potenciales de no conformidad	Políticas y procedimientos
			* Desarrollar e implementar planes de acción.	
			* Incluir procedimientos para la iniciación de acciones preventivas y aplicación de controles	
		Control de registros	* Establecer y mantener procedimientos para la identificación, recolección, indexación, acceso, archivo, almacenamiento y disposición de registros de calidad y técnicos	Procedimientos

Continuación Cuadro 4.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICE
REQUISITOS DE GESTIÓN	Conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad y que contribuyen a la eficacia y eficiencia de ésta en el logro de sus objetivos	Auditorias Internas	* Realizar auditorias Internas, para verificar que se están cumpliendo los requisitos del sistema de calidad.	Auditorias
			* Emprender acciones correctivas oportunas cuando así se requieran.	
			* Verificar y registrar la implementación y la eficacia de las acciones correctivas emprendidas.	
		Revisiones por la dirección	* Realizar en forma periódica una revisión del sistema de calidad del laboratorio, las políticas, procedimientos, reportes del personal de gestión y de supervisión, resultados de auditorias internas, acciones correctivas y preventivas, evaluación por organismos externos, retroalimentación del cliente y quejas.	Políticas y procedimientos

8. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO

La Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, siguiendo las directrices de documentación, estructuró su base documental mediante un Manual de Calidad que describe en líneas generales el sistema de gestión de la calidad, los Procedimientos generales que despliegan las acciones necesarias con el objeto de cumplir los requisitos de la norma, la caracterización de Procesos que describen la forma particular de realizar las actividades, los formatos y registros de calidad.

8.1 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Surgieron como resultado del plan estratégico de la Biblioteca, de esta manera se asegura la coherencia de éstos con la visión de la organización (ver numeral 3.3 y 3.4 del Manual de Calidad).

Como elementos principales de la política y los objetivos están: los clientes/usuarios, disponibilidad de recursos, calidad en recursos y servicios, talento humano competente y mejoramiento continuo.

El conjunto de objetivos abarca todas las actividades de la biblioteca, los indicadores y las propuestas de acción y recursos necesarios para alcanzar las metas fijadas a comienzo del ejercicio.

8.2 MANUAL DE CALIDAD

Correspondiente con la norma ISO 9001.2000, la estructura del Manual de Calidad es:

- **GENERALIDADES**

Describe de manera sucinta, aspectos generales de la organización, el marco estratégico, político y objetivo de calidad, los recursos necesarios para su desarrollo, especifica el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Biblioteca con base en la norma y las exclusiones del mismo.

- **DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Acorde con los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2000, el numeral describe el Sistema de Gestión de Calidad, presenta los procesos exigidos por la norma y aquellos necesarios para la organización, así mismo determina las responsabilidades, funciones y competencias requeridas por el personal.

- **PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS**

A partir de la definición del mapa de procesos (anexo B del Manual de Calidad) donde se establece los procesos necesarios para la organización, se muestra en este apartado , la caracterización de cada uno: proveedores, entradas, salidas, clientes, requisitos, actividades siguiendo el ciclo PHVA, indicadores, cuya medición permitirá la oportunidad de mejora continua y registros.

Gráfico 3. Resumen de la base documental de Biblioteca

9. CONCLUSIONES

- Uno de los beneficios más destacados de la implementación de sistemas de gestión de calidad en las organizaciones de información es la gestión por procesos, puesto que es la forma más eficaz para desarrollar acciones que satisfagan las necesidades de los usuarios internos y externos.

- El enfoque por procesos del Sistema de Gestión de Calidad, facilita la comunicación y la sinergia entre los miembros de la organización y el cumplimiento de objetivos comunes de la organización.

- La implementación de la documentación en las organizaciones y la gestión por procesos, facilitan la identificación y gestión de numerosos procesos interrelacionados, el análisis y seguimiento coherentemente a su desarrollo en conjunto, así como lograr una mejora continua de los resultados por medio de la erradicación de errores y procesos redundantes en las diferentes funciones de la organización.

- La elaboración de la documentación con base en los requisitos de la norma ISO 9001: 2001, garantiza que en las Bibliotecas Universitarias se facilite la ejecución de sus múltiples actividades, se tenga un control estricto de las mismas, se integren los requisitos de los clientes y los reglamentarios y se brinde a éstos, satisfacción a sus necesidades y expectativas.

- En organizaciones como las Bibliotecas, donde la rotación de personal es frecuente, la base documental, impide que se generen traumatismos, al disponer de manera documentada de los diferentes procedimientos que eliminan los funcionarios irreemplazables.

- La documentación apropiada, permite ofrecer mejores servicios, a través de sus registros y el fortalecimiento de la información como herramienta establecida y controlada que genera oportunidad y veracidad.

- El sistema documental, permite a las Bibliotecas dar evidencia de sus actividades hasta ahora poco reconocidas por la carencia de registros.

- La implementación de la base documental, permite igualdad en las operaciones y una mayor productividad.

10. RECOMENDACIONES

- Es primordial para el éxito en la implementación de la base documental, realizar proceso de capacitación en la norma, de manera que los funcionarios se involucren con el sistema, analizando de manera permanente las posibles modificaciones, cambios o ajustes que requiera para una mejor aproximación a la labor que se realiza.

- Incentivar de manera permanente a los funcionarios en su compromiso con la calidad y la veracidad de los registros.

- Aplicar el mantenimiento y control de la documentación, y mantener la actualización de documentos y registros para las revisiones por la Dirección.

- La Universidad La Gran Colombia, debe garantizar que los colaboradores tengan la formación necesaria para la realización de sus labores y programar actualizaciones periódicas.

BIBLIOGRAFÍA

ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. Evaluación de Bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México: Alfagrama, 2006. 127 p.

BALAGUÉ MOLA, Núria. La aplicación de las normas ISO 9000 en los centros de documentación: una oportunidad de mejora [en línea]. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, ,2002. <http://www.mma.es/educ/ceneam/pdf_w/balague1.pdf>

_____. Implementación de un sistema de calidad basado en la norma ISO 9002 en el Servei de Biblioteques de la Universitat Autónoma de Barcelona [en línea]. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, 1999. <http://prisma.psc.uva.es/jornadas/Consultas/Word/Docu22.doc>

_____. Les normes de qualitat ISO 9000 a les biblioteques d`institucions dèducació superior[en línea]. Barcelona, 2006. 452 h. Tesis (doctora en biblioteconomía y documentación). Universidad de Barcelona. Facultad de Biblioteconomía y documentación. Doctorado en biblioteconomía y documentación.
<www.tesisenxarxa.net/TDX-0423107-123746/index.html>

BERNAL TORRES, César Augusto. Metodología de la investigación para administración y economía. Bogotá: Pearson Educación de Colombia, 2000. 262 p.

CASTAÑO CHAVERRA, Lucelly. Historia de las Bibliotecas. En: --------. Unidades de Información. Armenia: Universidad del Quindío, 1988. 235

LA DOCUMENTACIÓN EN EL SISTEMA de Calidad [en línea]. Montevideo: FING, 2006
<http://www.fing.edu.uy/iimpi/academica/grado/gescal/LaDocumentacionEnElSistemaDeCalidad.pdf>

EVANS, James R. Administración y control de calidad. 4a. ed. -- México: Thomson, 2000. 785 p.: il

FUQUEN ROA, Elkin Gustavo y RODRÍGUEZ OSORIO, Victor Manuel. Documentación del Sistema de Calidad en el laboratorio de la empresa ABC Ltda. Bajo la norma NTC-ISO-IEC 17025:2001. Pereira, 2004. 200 h. Trabajo de Grado (Especialista en Gestión de la Calidad y Normalización Técnica).

Universidad Tecnológica de Pereira. Escuela de Posgrados. Especialización en Gestión de la Calidad y Normalización Técnica.

GŁOWACKA, Ewa. An Introduction into Quality Assurance and Total Quality Management with reference to library and information institutions. [En línea]. EBIB No.1, 2002 [cited august 2004] <http://ebib.oss.wroc.pl/english/grant/glowacka.php>

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. Gestión de bibliotecas: calidad y evaluación [en línea]. Murcia: Universidad de Murcia, 2002. <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF>

GÓMEZ ZULUAGA, Olga y otros. Fundamentos básicos de calidad para la certificación de bibliotecas académicas [en línea]. Medellín, 2000. 140 p. Trabajo de Grado (Especialista en Gerencia de Servicios de Información). Universidad de Antioquia. Escuela Interamericana de Bibliotecología. Especialización en Gerencia de Servicios de Información. <http://cybertesis.udea.edu.co:8595/sdx/udea/fiche.xsp?base=documents&id=udea.2000.gomez_o-principal>

GUTIÉRREZ ISAZA, Hernán. Gestión de la documentación. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira, 2005. pág. irreg.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. Bogotá: ICONTEC, 2004. pag. Irreg.

_____. NTC-ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. En: _____. Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. Bogotá: ICONTEC, 2004. p. 1. (NTC 9001)

LÓPEZ CALLE, Nora Helena. El Sistema de Gestión de la Calidad, Una Filosofía de Trabajo en el Departamento de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia [en línea]. Medellín: Universidad de Antioquia, 2004. <http://nutabe.udea.edu.co/eib/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=11>

MATAMOROS RAMÍREZ, Ofelia, Comp. Normas ISO 9000: su base documental [en línea]. San José de Costa Rica: UNA, 2006 <http://www.una.ac.cr/bibliotecologia/boletinbiblioteca/1999/Normas.pdf>

OCHOA GALLEGO, María Teresa y FINDLAY BURBANO, María Elena. Diseño e Implementación de las Bases de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Biblioteca Universitaria. Experiencia en la Biblioteca de la Pontificia Universidad Javeriana de Cali [en línea]. Medellín: Universidad de Antioquia, 2003. <http://nutabe.udea.edu.co/eib/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=11>

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN. Orientaciones acerca de los requisitos de documentación de la norma ISO 9001:2000 [en línea]. Ginebra (Suiza): ISO, 2001. h. 10. <http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/documentacion.pdf>

RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín. Cómo elabora y usar los manuales administrativos. 3a. ed. México: Thompson, 2002. 179 p.: il

SENLLE, Andrés. ISO 9000: 2000. Calidad y excelencia; todo lo que se tiene que conocer para implantar y mantener un sistema de gestión de la calidad y avanzar por el camino de la excelencia. 1a. ed. Barcelona: Gestión 2000, 2001. 239 p.: il

GLOSARIO

ADQUISICIÓN: Proveer a la Biblioteca de los materiales documentales que suplen las necesidades de los usuarios.

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN: Consiste en la extracción de los datos más esenciales del contenido de los documentos.

BIBLIOGRAFÍA: Conjunto ordenado de registros bibliográficos sobre una temática específica.

BIBLIOTECA: Institución cultural donde se conservan, reúnen, seleccionan, inventarían, catalogan, clasifican y difunden conjuntos o colecciones de libros y otros materiales bibliográficos reproducidos por cualquier medio para su lectura en sala o mediante préstamo temporal. Están al servicio de la educación, la investigación, la cultura y la información.

CANJE: Modalidad de adquisición de material bibliográfico mediante el envío recíproco de documentos de una Unidad de Información a otra.

CATALOGACIÓN: Conjunto de operaciones bibliotecarias necesarias para la descripción completa de un documento y la asignación de una signatura topográfica. Las operaciones incluyen la catalogación descriptiva -externa- y la catalogación por materias -interna- además de la elección y redacción de los puntos de acceso principal y secundarios. El resultado de la catalogación es un registro o asiento bibliográfico.

CATÁLOGO: Lista o inventario de cualquier tipo de objetos o documentos existentes en una colección, que se caracterizan por reflejar en forma sucinta el contenido de dichos materiales a través de la enunciación y descripción metódica y dispuestas en un orden determinado.

CLASIFICACIÓN: Técnica que se utiliza para la identificación, agrupación y distribución sistemática de documentos.

CLAVE DE AUTOR: Es el código numérico que corresponde a las tres primeras letras del apellido del autor o de la combinación que mas se aproxime según las tablas de Cutter.

COLECCIÓN: Fondo bibliográfico de una biblioteca o una parte bien caracterizada (por su procedencia, encuadernación, etc.) de los mismos.

COMITÉ DE BIBLIOTECA: Organismo coordinador entre los docentes de las diferentes asignaturas y la Dirección de Biblioteca para la selección de material bibliográfico.

COPIA CONTROLADA: Son aquellos documentos internos aprobados y controlados por Coordinación de Calidad y que hacen parte del SGC, de los cuales está prohibida su reproducción por parte de los funcionarios de Biblioteca, así como su uso y manejo inadecuado, y cualquier necesidad de actualización o mejoramiento debe ser comunicada según las disposiciones.

DESCARTE: Proceso de separar, retirar o transferir de la colección títulos sobrantes, por escaso uso o por perdida de su 'significado' científico y práctico.

DOCUMENTO: Toda fuente de información registrada sobre cualquier soporte. El término incluye: Manual de Calidad, Procedimientos, Instructivos, Formatos entre otros.

DOCUMENTO DE ORIGEN INTERNO: Son aquellos documentos elaborados al interior de la Dirección Técnica Administrativa y de Desarrollo Organizacional necesarios para darle cumplimiento a los requisitos del SGC y expedidos bajo las directrices de este procedimiento.

DONACIÓN: Procedimiento de adquisición de material bibliográfico manera gratuita, de manera espontánea o por solicitud de la biblioteca.

ENCABEZAMIENTO DE MATERIA: Palabra o palabras que puestas como encabezamiento en nos indican el tema o asunto específico de que trata el libro.

EVALUACIÓN DE COLECCIONES: Mide el acierto en la selección y si las colecciones responden a las necesidades de los usuarios.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES: Sistema utilizado para medir el grado de confiabilidad de una empresa para la adquisición de recursos bibliográficos.

FORMATO MARC (Machine Readable Cataloguing): Formato normalizado para la catalogación y el intercambio de información bibliográfica legible por ordenador, creado por la Library of Congress. La adaptación a nuestro país se

llama IBERMARC. Existe también una versión catalana denominada CATMARC.

GESTIÓN: Es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización.

GESTIÓN DE DESARROLLO DE COLECCIONES: Incluye selección, adquisición, organización y control, en todas las variedades fuentes y soportes, contempla también desarrollar equilibrios entre recursos de información propios y el acceso a otros en la diversificación de soportes de información analógicos y digitales, adquisiciones cooperativas a través de consorcios, almacenamiento cooperativo, acceso electrónico a bases de datos.

INVENTARIO: Registro del material bibliográfico de una Biblioteca.

MANUAL DE CALIDAD: Documento que establece las políticas de calidad, los procedimientos y las prácticas generales de una organización.

MEJORAMIENTO CONTINUO: Dirección positiva tomada a través de la aplicación de pasos crecientes para la continuidad del flujo de decisiones adoptadas en un periodo de tiempo.

NIT: Número de identificación tributaria

NORMA: Especificación técnica de aplicación repetitiva o continuada cuya observancia no es obligatoria, establecida con participación de todas las partes interesadas, que aprueba un organismo reconocido a nivel nacional o internacional, por su actividad normativa.

NORMALIZACIÓN. Proceso de elaboración e documentos, denominados normas, de carácter voluntario, que recogen los parámetros técnicos, reconocidos como de referencia en un sector industrial, de productos o servicios.

PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO: Sistema de préstamo por el que cualquier biblioteca puede solicitara otra un documento que no se encuentre entre sus fondos, para responder a la demanda de un usuario.

PROCEDIMIENTO: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO: Documento en donde se describe la manera específica de realizar las actividades de un proceso del Sistema de Gestión de la Calidad.

PUBLICACIÓN SERIADA: Publicación cuyos volúmenes o números se suceden en orden numérico o cronológico, bajo un título común y en número indefinido.

RECLAMO: Llamado o aviso, con que se llama la atención acerca de una cosa. Clamar contra alguna cosa, oponerse a ella de palabra o por escrito.

RÓTULO: Etiqueta que se pega en el lomo de un libro, portadora de una información sobre el mismo. Esta información puede ser la signatura topográfica, es decir, el signo o código que indica la localización del documento en la biblioteca.

SELECCIÓN: Es una actividad eminentemente intelectual pero también operacional enmarcada en el desarrollo de las colecciones, es el proceso de decidir cuales materiales bibliográficos deben adquirirse.

SERVICIO DE ALERTA: Información actualizada sobre los últimos artículos publicados en las revistas suscritas por la biblioteca y las últimas adquisiciones de libros.

SERVICIO DE INFORMACIÓN: Organismo o servicio encargado de resolver las dudas de los usuarios entorno a un tema, proporcionándoles los datos e informaciones correspondientes.

SIABUC: Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima.

SIGNATURA TOPOGRÁFICA: Signo utilizado para indicar la localización de un documento dentro de una biblioteca.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma planificada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.

TESAURO: Diccionario que contiene un conjunto de términos del lenguaje natural y su equivalencia con los términos normalizados y preferentes del lenguaje documental, así como las relaciones semánticas con otros términos,

facilitando de este modo la indización de los documentos. Dichos términos se aplican a un campo particular del conocimiento.

TÍTULO: Es el nombre que identifica una obra. Un título puede estar conformado por dos o más volúmenes y pueden existir varios ejemplares.

USUARIO DE LA INFORMACIÓN: Persona, grupo o entidad, que utiliza la información o los servicios de información: En el caso de las instituciones universitarias: alumnos, profesores, empleados administrativos y egresados.

VOLUMEN: Libro u obra escrita que constituye un solo cuerpo, se refiere a la unidad física de una obra. División principal de una obra.

ANEXOS

Anexo B. Manual de Calidad