I. INTRODUCCIÓN

La biblioteca central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva es el espacio destinado al aprendizaje donde converge la vida académica del alumnado y se lleva a cabo la gestión de la información y del conocimiento.

Aunque la terminología pueda resultar extremadamente cambiante, gran parte de los principios y actividades relacionadas con la calidad en las bibliotecas estan sólidamente fundadas en logros de un pasado lejano como son, entre muchos otros, las medidas de rendimiento, una tradición de exquisito trato al cliente y la consiguiente satisfacción de éste. Por ello, es difícil valorar hasta qué punto estos espacios educativos han adoptado la gestión de calidad, asunto sobre el que flota una plétora de literatura pero poca evidencia de progreso.

“El problema de fondo desde una perspectiva de calidad sigue residiendo en el hecho de que la biblioteca es un organismo dual, proveedor y cliente, de producción y de prestación de servicio y a veces ambos factores se entremezclan y confunden, dificultando su análisis en el sentido de que el personal considera que su función principal es únicamente poner al alcance del alumnado los nuevos acervos, sin tomar en cuenta que ellos son los responsables de proporcionar material actualizado, en buen estado, organizado, disponible para su pronta consulta y que cumpla con los requerimientos del usuario”. Con base en lo anterior se desprende que el reto de este proyecto es que la biblioteca responda a las necesidades y expectativas del estudiantado en general, mejorando los servicios y las prestaciones sin valor económico añadido.

Los procesos que son llevados a cabo dentro de las bibliotecas se encuentran sometidos a un importante proceso de cambio como consecuencia de la aplicación de modelos más dinámicos e integrados de organización y de la adopción de una filosofía de gestión centrada en la competencia, la eficacia y la eficiencia.

1.1 Antecedentes

El sistema bibliotecario está conformado por áreas de servicio, que cuenta con más de 19300 libros de acervo general. Dentro de algunos de los servicios a los que el usuario puede acceder dentro del sistema de bibliotecas están los siguientes:

- Catálogo de libros automatizado y disponible para su consulta a través de internet.
- Atención a los usuarios en biblioteca..
- Acceso a la biblioteca electrónica.
- Fotocopiado.
- Préstamo externo de material a usuarios de la Comunidad Universitaria.
- Formación de usuarios
- Visitas guiadas..
- Sala de lectura informal.

1.2 Justificación

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) aplicado a los diferentes procesos de la biblioteca garantiza la operatividad interna así como el servicio y la atención de los usuarios. Adquiriendo la mayor experiencia que se deriva de la aplicación e implementación de un SGC particularmente en una biblioteca.

1.3 Descripción del Problema

En la biblioteca central de la UNAS , se tiene que implementar un Sistema de Gestión de Calidad que permita estandarizar los procesos técnicos para disminuir los errores que se generan al momento de registrar cualquier acervo bibliográfico

Es necesario desarrollar e implementar procedimientos que permitan controlar, organizar, registrar y documentar toda la información que se deriva de las actividades propias de la biblioteca.

1. Fundamentación Teórica

La Gestión de Calidad en las bibliotecas implica un proceso de compromiso para la mejora continua desde una perspectiva integrada de los conceptos de calidad, medio ambiente, salud y seguridad laboral, junto con otros aspectos financieros, humanos, éticos y de integración sociocultural. La Gestión de Calidad define la política de la biblioteca, los objetivos, las evaluaciones, a priori y a posteriori, de los datos recogidos para desembocar en acciones correctivas y preventivas adecuadas. Este proceso de revisión constante es el que consigue la calidad en la biblioteca.

1.4.1 Procesos Técnicos

Es el conjunto de actividades relacionadas con el tratamiento del documento y la puesta a punto mediante el uso de los canales de circulación apropiados. Destacaremos el proceso de adquisición o selección de documentos, que exige una buena planificación y unos conocimientos adecuados para integrar la voz del experto, del bibliotecario y del usuario. Y las operaciones de catalogación y clasificación con el fin de crear instrumentos accesibles (catálogos o bases de datos) y normalizados. En este sentido, será de gran utilidad la elaboración de un manual de procedimientos técnicos, preciso y detallado que describa la metodología de aplicación de los distintos aspectos técnicos de las reglas de catalogación, así como los niveles de detalle e incidencias, el estilo para la introducción de datos, y el grado de automatización de dichos procesos internos.

Para obtener datos de estos procesos, no sería necesario medir todas las operaciones o unidades de producción, pues se podrían utilizar muestras representativas. De entre los posibles atributos de calidad sobresalen la precisión en la recogida de los datos, la legibilidad de la información, el tiempo empleado en el proceso, la pertinencia en la selección de información, el grado de exhaustividad de la clasificación o el nivel de destreza y perfección en el desarrollo de estas actividades.

.4.2 Círculo de Deming

El Sistema de Gestión de Calidad de la biblioteca central de la UNAS o se basó en el círculo de Deming que es una metodología recomendada para la realización de cualquier actividad que permite lograr los resultados esperados en forma sistemática, partiendo de información confiable para la toma de decisiones. Esta metodología tiene cuatro fases:

1. Planear. Consistió en que las actividades que se llevaron a cabo en la biblioteca se planearán para determinar políticas, objetivos, metas, procedimientos, métodos, normas y especificaciones.

2. Hacer. Para llevar a cabo esta etapa fue necesario capacitar al personal de la biblioteca con el objetivo de involucrarla con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

3. Verificar. El objeto de este punto fue confirmar que las cosas se estén haciendo bien, además de descubrir las áreas de oportunidades y obtener datos objetivos para mejorar. La auditoría que se realizó a la biblioteca es una herramienta de certificación junto con la inspección, revisión y evaluación.

4. Actuar. En el momento que se encontraron las áreas de oportunidad en la biblioteca fue importante tomar medidas, es decir, emprende tanto acciones preventivas como correctivas para identificar las causas que las generan, eliminarlas y evitar que se vuelvan a presente.

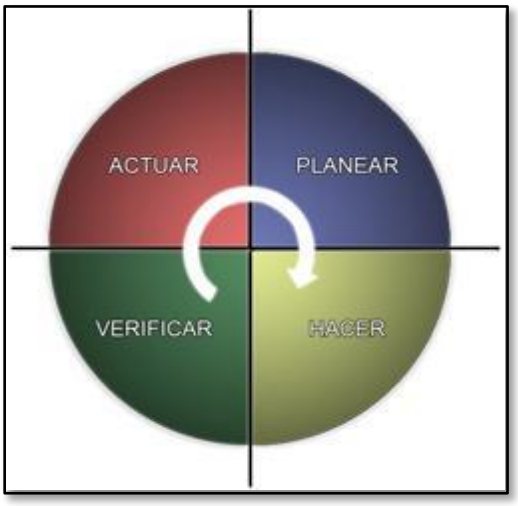


Fig. 1.1 Círculo de Deming.

1.4.3 Normas ISO 9000

Son normas de calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad sistemática orientada a la producción o servicios. Se componen de estándares y guías relacionados con sistemas de gestión y de herramientas específicas, como los métodos de auditoría.

Su implementación en las organizaciones, aunque supone un duro trabajo, ofrece una gran cantidad de ventajas para la empresa o institución, entre los que se cuentan:

- Monitorear los principales procesos asegurando que sean efectivos.
- Mantener registros apropiados de la gestión de los procesos y procedimientos
- Mejorar la satisfacción de los clientes o los usuarios.
- Mejorar continuamente los procesos, tanto operacionales como de calidad.

1.4.4 Familia de Normas ISO

- **ISO 9000:2005** Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario o su equivalente Mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2000.
- **ISO 9001:2008** Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos o su equivalente Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008.
- **ISO 19011:2002** Proporciona orientación relativa a las auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental.
- **ISO 9004:2000** Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **ISO 11620:1998** Información y Documentación. Indicadores de funcionamiento en bibliotecas.

1.4.5 Norma ISO 9001:2008

Esta norma fue base para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano, cuya característica es la especificación de los elementos necesarios para un SGC, en donde una organización necesita demostrar su habilidad para proporcionar productos o servicios que cumplan con los requintos e incrementen la satisfacción del cliente.

1.4.6 Características de la Norma ISO 9001:2008

- Nueva estructura basada en procesos y con la orientación fortalecida hacia el cliente
- Única norma modelo sobre los requisitos de Gestión de Calidad para certificación.
- Enfoque de Mejora Continua
- Aumento de la compatibilidad con las Normas de Gestión Ambiental.

1.5 Hipótesis

Es posible elaborar una metodología que permita establecer e implementar un Sistema de Gestión de Calidad con respecto a los procesos técnicos que son llevados a cabo en la biblioteca central de Universidad Nacional Agraria de la Selva.

1.6 Objetivo general

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad que estandaricé los procesos operativos de la biblioteca, el cual esté integrado por un manual de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo y registros con soporte en la norma ISO 9001:2008.

1.7 Objetivos particulares

- Elaborar la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad según los requisitos de la norma ISO 9001: 2008.
- Realizar un manual de los procesos técnicos que se aplique al material bibliográfico adquirido.
- Capacitar y sensibilizar al personal de la biblioteca en el SGC aplicado a los Procesos Técnicos de la Biblioteca.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 La gestión de calidad en las bibliotecas

Arriola (2005), en su artículo expone que la norma ISO 9001: 2000 fundamenta su filosofía en dar satisfacción al cliente; para esto tienen que identificarse todos los procesos de la empresa o biblioteca que afectan y dan satisfacción al cliente/usuario. Satisfacer al cliente es lo básico. Para lograr esta transformación, la norma proporciona un conjunto de herramientas a las que denomina los 8 pilares.

1. Enfoque al cliente. La biblioteca depende de sus usuarios y por lo tanto, debería comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requerimientos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2. Liderazgo. El director de la biblioteca se debe de convertir en un líder que debe crear y mantener un ambiente de calidad interno, en el cual su personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la biblioteca.

3. Participación del personal. Es la parte más importante de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas en beneficio de la biblioteca.

4. Enfoque basado en procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos económicos, tecnológicos, etc. se gestionan como un proceso, donde existe un principio y un fin.

5. Enfoque de sistemas para la gestión. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados con un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la biblioteca en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua. La mejora continua del desempeño de la biblioteca debería ser un objetivo permanente de ésta. La mejora continua no puede entenderse y lograrse en una biblioteca si ésta no cuenta con una amplia participación de personal capacitado y comprometido con su trabajo y con los objetivos institucionales así como de gestión.

7. Enfoque para la toma de decisiones basado en hechos. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Para el análisis de hechos y prevención de contingencias, es necesario diseñar eficientes sistemas de información administrativa que coadyuven a la obtención de datos que faciliten la identificación de lo que está sucediendo en la biblioteca y cómo se está comportando aquello que queremos conocer.

8. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones con el proveedor. Una biblioteca y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valores.

2.2 Las funciones básicas del bibliotecario

Barberena (2006), en su artículo dice que los antecedentes de las funciones básicas del bibliotecario de consulta han permitido definir lo que ahora se conoce como el servicio de consulta, en el cual los bibliotecarios interactúan de manera más directa con los usuarios. Potenciar la figura del bibliotecario de consulta que al ofrecer servicios de consulta de alta calidad, centrados en el usuario, juega un papel democratizador en la sociedad. El primer artículo publicado del servicio de consulta fue en 1876 por Samuel Green. En éste se definen las cuatro funciones básicas del bibliotecario de consulta y éstas son: instruir al usuario en el uso de la biblioteca, asistir al lector en sus demandas de información, ayudar al lector en la elección de buenas fuentes y promover la biblioteca dentro de la comunidad.

La comunidad la conforman los usuarios de los diferentes tipos de bibliotecas. Las públicas que dan servicio a los habitantes de una región geográfica específica; las Universitarias que dan servicio a alumnos y maestros; las Especializadas que dan servicio a los investigadores de las diferentes disciplinas; las de Organizaciones que dan servicios adecuados a las necesidades de la empresa. Es así que el perfil del bibliotecario de consulta evoluciona de simple difusor de la información a ser instructor del usuario. Cada vez se transmite más a los usuarios la forma de localizar la información mediante el conocimiento que el bibliotecario de consulta tiene de ella, para que localicen por ellos mismos la información que necesitan.

2.3 La certificación y el colegio nacional de bibliotecarios

Cabral (2005), en su artículo dice que no basta en la actualidad que las bibliotecas se dediquen a organizar, almacenar y conservar los documentos, ya que se requiere también, el manejo de información, así como el incorporarse a la producción de conocimiento; pero todas estas actividades deben realizarse dentro de sistemas normalizados y validados por organismos reconocidos a nivel nacional o internacional, porque el contexto de globalización y competición internacional requiere de un proceso normalizado. Estos conceptos, integrados a las actividades de las bibliotecas en las últimas décadas del siglo XX y su potencialidad de beneficio para todo el pueblo, son el motor de las actividades económicas, políticas y sociales de nuestro país. La bibliotecología y las bibliotecas de la UNAM, así como otras instituciones importantes, mantienen fija su mirada en el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas cuando se trata de aprender a planear, organizar, dirigir y controlar una unidad de información; pues en dicho centro se elaboran la mayor cantidad de investigaciones en el ramo de la bibliotecología en México.

2.4 Certificación de procesos bibliotecarios

González (2006), nos habla en su artículo sobre la educación superior que se mueve bajo la presión de condicionamientos externos e internos que contextualizan su desarrollo. Entre ellos destaca la exigencia de la calidad académica y administrativa de las universidades públicas estatales. Los servicios bibliotecarios, como otros más de apoyo en las Universidades públicas estatales, son objeto de una gestión que debe realizarse de conformidad con el nuevo contexto que exige cambios radicales en su realización.

En concordancia con la calidad y la gestión administrativa, la Universidad Veracruzana inició la certificación en el año 2001 con el proceso de ingreso a la institución, apegado a los lineamientos y estándares definidos en la Norma ISO 9001:2000. Actualmente ocho dependencias de las siguientes Direcciones Generales: Administración Escolar, Bibliotecas, Planeación Institucional, Desarrollo Académico, Recursos Humanos, Recursos Materiales, El Departamento de Servicios Generales y la Coordinación de Integración Salarial, han implementado el Sistema de Gestión de Calidad, sumando 20 procesos certificados que han supuesto la formulación de 126 procedimientos, 31 planes de calidad, 37 guías y 8 instructivos.

La Dirección General de Bibliotecas (DGB) es un órgano coordinador que suministran servicios bibliotecarios a la comunidad, en las diferentes entidades académicas de la Universidad Veracruzana. Las bibliotecas académicas se constituyen en una parte importante de la comunidad de aprendizaje en la que se desarrollan los estudiantes, colaborando para que los usuarios desarrollen una conciencia clara de la importancia de la información como un recurso estratégico en su formación y que se cumpla con el objetivo de que los usuarios logren transformar la información en conocimiento.

2.5 Calidad y la norma ISO 9001:2000

Hernández (2007), en su artículo dice que la aplicación de las normas ISO 9000 es ya una necesidad dentro de la actual dinámica social, caracterizada por el cambio constante y las exigencias de contar con profesionales con una formación de alta calidad y con capacidad de respuesta eficaz e innovadora a las transformaciones para lograr una evolución social hacia mejores niveles de vida.

La adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica de las instituciones educativas, donde la interpretación de la norma ISO 9001:2000 exige un análisis profundo y, particularmente, la determinación de demostrar qué se hace, cómo lo hacemos, para quién lo hacemos y por qué se hace; lo que permitirá fundamentar los resultados de nuestra actividad y prever en todo momento los problemas en la acción cotidiana, al tiempo de fortalecer el establecimiento de procesos de mejora continua.

De esta manera, adoptar la decisión de lograr una certificación de calidad dentro de las normas ISO 9000 implica asumir la responsabilidad de documentar y verificar la adecuada aplicación de los procesos institucionales adoptados para otorgar un servicio educativo de calidad, independientemente de lograr la certificación área por área o en forma integral para toda la organización, lo que no implica necesariamente hacer más cosas en menos tiempo, ni hacerlas de manera espectacular pero poco eficaz.

La norma ISO 9001 detalla los requisitos que se deben cumplir para demostrar que la organización cumple con los elementos para satisfacer las necesidades de los usuarios, a través del cumplimiento de las especificaciones de los productos y/o servicios generados. Esta norma establece cada uno de los "requisitos" a cumplir, por tanto, es una norma certificable. Las bibliotecas deben conocer las necesidades de información de los usuarios, satisfacer sus exigencias de forma oportuna de forma tal que se pueda ofrecer un excedente en la gama de recursos y soportes documentales que puedan rebasar las expectativas de los usuarios, por ejemplo: el control en los procesos técnicos para la organización e intercambio de la información y el orden de los mismos son la base para el excelente servicio de los usuarios; sin embargo, no deben verse como el fin, sino como el medio, de tal forma que no se debe confundir la obligatoria necesidad de organizar, con la de ofrecer al usuario información, estandarizada que no siempre es fácil de comprender, sobre todo para alguien que no es bibliotecólogo.

2.6 La trascendencia de la certificación en las bibliotecas

Navarrete (2008), en su artículo expone que las normas siempre establecerán sólo los requisitos para la implementación del sistema de gestión de la calidad y nunca para la realización del producto y/o servicio, pues es la organización que conociendo su producto o usuarios, debe definir los requisitos para la realización del mismo. En el caso de las bibliotecas, los manuales de catalogación, de adquisiciones, los procedimientos y las políticas son los documentos que determinan la mejor forma de realizar las actividades y de generar un producto y/o servicio. Cualquier tipo de biblioteca que necesite desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad deberá realizar bajo un esquema general las siguientes etapas:

1. Determinar las necesidades y expectativas de los usuarios.

2. Establecer la política y objetivos de la calidad de la biblioteca, acordes a los de la organización a la que pertenece.

3. Identificar y determinar los procesos que intervienen en la realización del producto y/o servicio y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad; por ejemplo, para realizar un préstamo, de manera general y dependiendo de la biblioteca, será necesario la interacción de varios procesos tales como: selección, adquisición, investigación, catalogación y proceso físico. Es recomendable que una vez que se tienen identificados y determinados los procesos, se represente su relación a través de un mapeo de procesos.

4. Determinar y proporcionar los recursos físicos, materiales, de tiempo, humanos, financieros y tecnológicos, necesarios para el logro de los objetivos de la calidad

5. Establecer métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.

6. Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.

7. Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas, uno de ellos puede ser la elaboración de un procedimiento documentado.

8. Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

2.8 La calidad de los procesos y de los servicios bibliotecarios

Verdugo (2008), en su artículo menciona que el actual gobierno federal de México definió como una de sus prioridades establecer y seguir esquemas que permitieran evaluar permanentemente la calidad de la educación. La búsqueda de una educación de calidad fue uno de los tres ejes en los que se fundamentó la política educativa para el período 2000-2006. Esta política se ha traducido en el fortalecimiento creciente de una estructura de organismos evaluadores y certificadores. Las bibliotecas tradicionalmente han respondido positivamente a estos llamados y, en muchas ocasiones, han marcado la pauta al interior de sus

instituciones en los esfuerzos por elevar la calidad en sus procesos y en sus servicios.

Es por tanto muy pertinente que el Colegio Nacional de Bibliotecarios haya propuesto el tema de "La Importancia de la Acreditación y la Certificación en el Desarrollo de la Profesión Bibliotecaria", para abordarlo en su Segundo Congreso Nacional. El tema ha sido ya identificado también como importante por otros organismos bibliotecarios. El CONPAB-IES estableció desde el 2004 una comisión que le da seguimiento a los logros de los sistemas bibliotecarios integrados al Consejo, en materia de certificación de procesos bajo la norma ISO 9001, en donde cerca de una cuarta parte de las universidades asociadas reportan haber certificado cuando menos un proceso dentro de sus bibliotecas, con resultados preponderantemente satisfactorios, igualmente, el tema fue abordado en las pasadas Jornadas Mexicanas del Biblioteconomía del 2005.

III. METODOLOGÍA

En el presente capítulo se muestran las fases que se utilizaron para la realización de este proyecto y la forma en cómo se desarrollaron cada una de ellas. La primera fase corresponde a la de planeación, que consistió en determinar el alcance del proyecto, la distribución de responsabilidades. En la segunda fase de diagnóstico, se realizó un análisis de la situación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la biblioteca de la UNAS, en relación con los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2008. La tercera fase de capacitación consistió en que el personal de la biblioteca se involucrara con el proceso de implementación de un Sistema de Calidad. En la cuarta fase de establecimiento del SGC se llevó a cabo la redacción del soporte documental de dicho sistema. La quinta y última fase consistió en la verificación de la estructura documental del SGC.

La biblioteca de la Facultad de Ingeniería cuenta con los siguientes servicios:

- Más de 19300 libros de acervo general, 8000 revistas, 6000 practicas
- Acervos para las licenciaturas en: Ingeniería, Matemáticas y
- Administración.
- Más de 500 títulos, de cobertura didáctica, cultural y estadística.
- Colección de tesis con más de 5,000 títulos.
- Atención personal a los usuarios en biblioteca.
- Préstamo externo de material a usuarios de la Comunidad Universitaria.
- Sala de lectura.
- Se tiene un horario de 7:00 a.m. a 2:45pm y 2:45 pm a 10:30 pm de lunes a viernes y sábado de 7:00 a.m. a 13:00 p.m.
- En general se tienen más de 3000 usuarios inscritos en el servicio de préstamo a domicilio y anualmente la biblioteca atiende aproximadamente a 28,500 personas.

3.1 Fase de Planeación

Esta fue la primera fase con la que se inició el proyecto y se llevaron a cabo las siguientes acciones

Presentación a la dirección de la biblioteca central de la UNAS, del alcance del proyecto, así como del Sistema de Gestión de Calidad que se deseaba implementar

Como primer paso dentro de esta fase se tuvo una reunión con el director de la Facultad de Ingeniería y se le hicieron de su conocimiento los siguientes puntos, con la intención de confirmarlos o modificarlos.

Alcance del Proyecto:

Satisfacer las necesidades de los usuarios planificando, manteniendo y mejorando el desarrollo de sus procesos de manera eficaz y eficiente, con el objeto de lograr ventajas competitivas y generar una cultura de servicio en el personal que labora en la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad. Cumplir eficaz y eficientemente con las siguientes funciones:

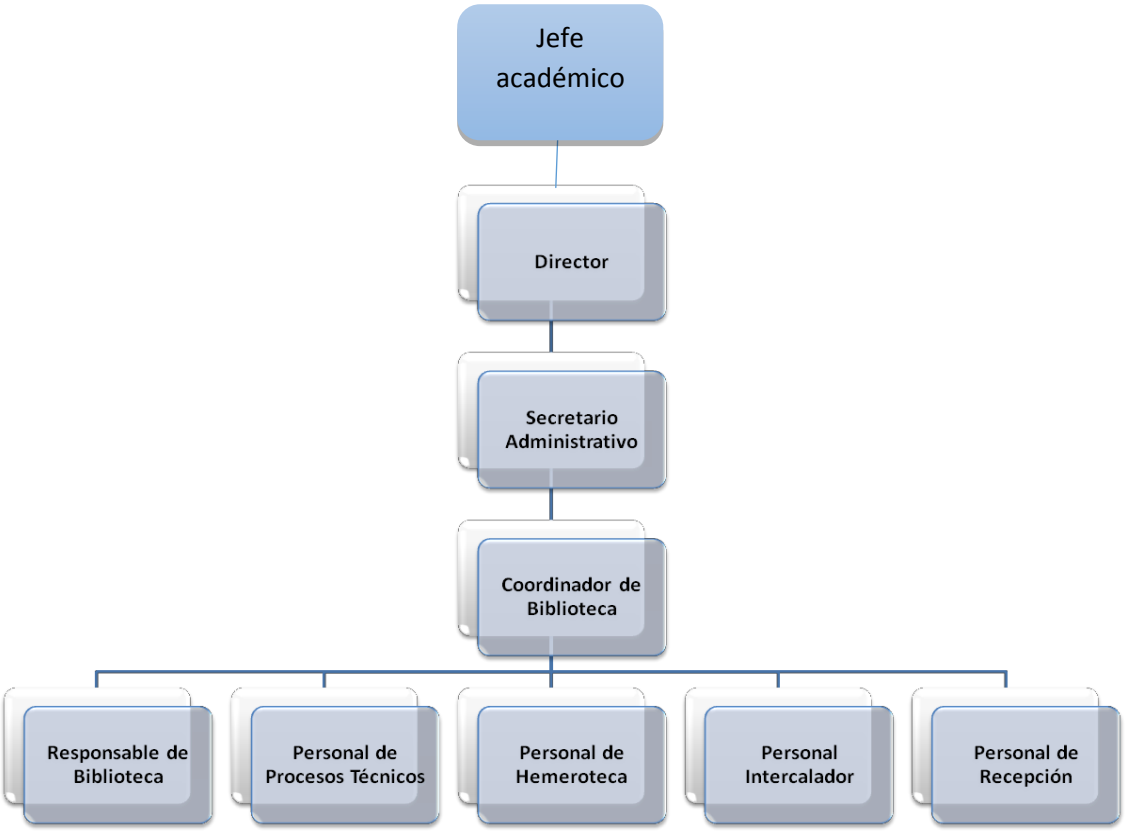
- Selección y Adquisición del Material Bibliográfico.
- Registro y Preparación del Material Bibliográfico.
- Catalogación.
- Clasificación.
- Signatura Topográfica.
- Reparación, Encuadernación y Descarte del Material Bibliográfic

3.2 Fase de Diagnóstico

En esta segunda fase se analizó la situación actual de la biblioteca en relación con los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2008, para ello, se solicitó la siguiente información relacionada con:

3.2.1 Organigrama actual y distribución de autoridad de la biblioteca Central de la UNAS

Para dar cumplimiento a los puntos de esta fase se elaboró el organigrama de la biblioteca el cual fue revisado y aprobado por la Coordinadora de Biblioteca



*3.*2.2 Misión, Visión y Política de Calidad de la biblioteca

- **Misión:** Brindar servicio con pertinencia y calidad a toda la comunidad universitaria, respondiendo a sus necesidades de información y cultura, con acervos actualizados y tecnología avanzada.
- **Visión:** Ser el mejor sistema bibliotecario del estado, que facilite al alumno el aprendizaje, que permita a los profesores contribuir al proceso de enseñanza-aprendizaje y que contribuya al desarrollo de la investigación, para cumplir con calidad las funciones sustantivas de la Universidad.
- **Política de Calidad:** La biblioteca realiza esfuerzos permanentes para el cumplimiento de su misión de educar en la verdad y en el honor, ofreciendo una educación de calidad que cubra las demandas, necesidades y expectativas de los alumnos, profesores, trabajadores y la sociedad en general.

3.2.3 diagnóstico inicial

En esta fase se analizó el estado de situación del sistema de gestión de la biblioteca, en relación con los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001: 2008. Además, se solicitó a la biblioteca la siguiente información relacionada con:

- El organigrama actual y la distribución de autoridad y responsabilidad dentro de la organización.

- Los perfiles de los puestos de trabajo dentro de la biblioteca.

- Los diferentes procedimientos de trabajo documentados que posean y su nivel de implantación.

- El sistema de información que esté funcionando actualmente, la definición y los valores de los indicadores que se estén midiendo.

- Los procedimientos establecidos para el control de las diversas operaciones.

- Los formatos que se estén utilizando.

Como resultado de este diagnóstico, se elaboró el diagnóstico inicial sobre el nivel de cumplimiento de la Norma Internacional ISO 9001: 2008.

En esta etapa se realizó una revisión de los siguientes puntos:

3.2.3.1. Estrategia de la biblioteca: existencia de misión, visión, valores, objetivos estratégicos.

- Misión: La Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, tiene como misión gestionar los recursos de información, facilitar su acceso a información de calidad, que contribuya con el desarrollo de las actividades científicas y de investigación de nuestros usuarios.

- Visión: La Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, está orientada a la prestación de servicios de calidad con capacidad para ofrecer a la comunidad universitaria los recursos de información para la generación y transmisión del conocimiento.

- Valores:

- Servicio público. Garantizando el derecho básico de acceso universal a la información y al conocimiento de la Comunidad Universitaria y de la ciudadanía.

- Profesionalidad. Gestión responsable, eficaz y eficiente de sus profesionales, dirigida a satisfacer las expectativas y necesidades de la Comunidad Universitaria en particular y de la sociedad en general.
- Compromiso institucional y social. Comprometida con la Universidad Nacional Agraria de la Selva y la consecución de sus resultados, así como con el medio ambiente y la sociedad.
- Participación: favorecer una gestión participativa, donde se facilite la intervención del personal, así como la del usuario.
- Innovación: en los procesos y en los servicios adaptándose continuamente al cambio.
- Cooperación. Participando en redes y consorcios y fomentando la cooperación profesional e institucional con otras organizaciones y con otras unidades y servicios de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Mejora continua. Procurando la plena satisfacción de sus usuarios y de la ciudadanía en la búsqueda de la excelencia.
- Igualdad: fomentando la multiculturalidad, la no discriminación, la tolerancia, los derechos humanos y la igualdad de género. Facilitar el acceso a instalaciones, recursos, servicios, etc. a personas con discapacidad.

- Objetivos estratégicos
  - Docencia: Apoyar y colaborar en la elaboración de objetos y materiales docentes y de aprendizaje, gestionando los recursos

resultantes a fin de garantizar su accesibilidad a toda la comunidad universitaria y mejorar su visibilidad externa.

- Investigación: Apoyar a los Grupos de Investigación de la UNAS y colaborar con ellos, proporcionándoles la información y el acceso a los servicios y a los recursos bibliográficos y documentales necesarios para el desarrollo de su actividad investigadora; asimismo, difundir el patrimonio intelectual producido por la UNAS y garantizar su conservación y preservación.
- Tecnología: Innovar y disponer de los recursos informáticos necesarios para mejorar la gestión de la biblioteca y sus servicios, incidiendo en la formación de los usuarios en el uso de los recursos electrónicos.
- Comunicación y difusión: Potenciar la comunicación interna y externa del Servicio desarrollando acciones efectivas de difusión y promoción adaptadas a los diferentes segmentos de usuarios que proporcionen una mayor visibilidad de los servicios y recursos ofrecidos.
- Componente humano: Fomentar el desarrollo de los perfiles profesionales adaptados a las nuevas necesidades y consolidar e incrementar una plantilla adecuada asegurando la promoción, movilidad y el buen clima de trabajo que propicien la participación del personal en la consecución de los objetivos del Servicio.

- Recursos y servicios: Desarrollar y potenciar la oferta y utilización de los recursos y servicios aprovechando las posibilidades que ofrece el entorno virtual.
- Dirección y organización: Desarrollar un modelo de gestión que asegure la mejora continua implantando un sistema de dirección estratégica que garantice la consecución del objetivo de la Calidad Total.

3.2.3.2. Estructura de la biblioteca

- Área de sala de cultura: La Biblioteca Central de la UNAS cuenta con máquinas servidores para tener acceso a los libros, se cuenta con 10 mesas con 6 sillas cada mesa, para la entrega de libros se cuenta con 4 personales.
- Área de Hemeroteca: La Biblioteca Central de la UNAS cuenta con revistas, prácticas profesionales, tesis, artículos, y para obtener todas el acceso a las diferentes fuentes se cuenta con dos servidores para los pedidos, y 2 personales encargados.
- Área Académica: La Biblioteca Central de la UNAS cuenta con el Jefe Académico Ing. Rannoverng Yanac Montesinos.
- Área de administración: La Biblioteca Central de la UNAS cuenta con el Director administrativo por Bib. Pablo Inofuente Quispe.
- Área de Secretaria: La Biblioteca Central de la UNAS cuenta con la Secretaria Olga Mariela Flores Ch.

- Área de Encuadernación y Empaste: Los libros, revistas, tesis, que necesiten reparación y mantenimiento se encuentran en esta área, que cuenta con 3 personales.

- Área de Centro de Información Especializada: Área de CIE Internet cuenta con 30 máquinas operativas, con internet cableado.

3.2.3.3. Organigrama funcional

Para dar cumplimiento a los puntos de esta fase se elaboró el organigrama de la biblioteca el cual fue revisado y aprobado por la Coordinadora de Biblioteca.

<table>
<tr><td colspan="2">ÓRGANOS DE DIRECCIÓN</td></tr>
<tr><td>ACADÉMICO
Ing. RANNOVERNG YANAC MONTESINOS
Jefe</td><td>ADMINISTRATIVO
Bib. PABLO INOFUENTE QUISPE
Director</td></tr>
<tr><td colspan="2">ÓRGANOS DE APOYO</td></tr>
<tr><td colspan="2">OLGA MARIELA FLORES CH.
Secretaria
Turno Mañana</td></tr>
<tr><td>YOLANDA VASQUEZ SALAZAR
BALMEN INFANTE RIVERO</td><td>LUISA BALDEON TRUJILLO
JOSE LUIS MURILLO COSSIO
Servicios al público - Circulación</td></tr>
</table>

Servicios al público - Circulación **Turno mañana**	**Turno tarde**
OSCAR CELESTINO LAVERIANO SERVICIOS AL PÚBLICO – HEMEROTECA **Turno mañana**	JOSÉ NILTON RUÍZ PUYO SERVICIOS AL PÚBLICO - HEMEROTECA **Turno tarde**
PAUL PANTOJA BRISEÑO Servicio al público – CIE Internet **Turno mañana**	MERARDO SEGURA GUILLEN Servicio al público – CIE Internet **Turno tarde**
MIGDONIO GUZMÁN MONTES Encuadernación y Empaste **Turno mañana**	MISAEL RAYMUNDO HUAMÁN Procesos Técnicos **Turno Tarde**
JAIME RUIZ PIÑEDO Procesos Técnicos **Turno mañana**	RODRIGO ALANIA SANCHEZ Procesos Técnicos **Turno mañana**

3.2.3.4. Delimitación de los Procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la biblioteca

Proceso estratégico: Son todas aquellas actividades realizadas por los gestores para mantener los procesos de apoyo y los operativos. Entre ellas tenemos:

- El establecimiento de metas

Metas de servicio.

- Que los miembros de la Comunidad Universidad puedan obtener materiales y servicios para continuar su aprendizaje y para satisfacer sus necesidades de información.
- Que los miembros de la Comunidad Universitaria de la comunidad tengan acceso a servicios que estimulen la lectura.

Metas de gestión

- Que la biblioteca contrate, instruya y mantenga al personal más competente.

- El presupuesto y la distribución de los recursos. Según el Director de la Biblioteca el presupuesto anual de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, destina un 0.29% para la Biblioteca Central de la UNAS.

La dirección general de la unas se provee s/.7000 nuevos soles mensual a la biblioteca central de la UNAS, haciendo un monto anual de s/.42000 nuevos soles, que equivale el 0.29% de total de entradas en soles de la UNAS que corresponde a s/. 14482758.62 nuevos soles.

Proceso operativos: Son aquellos en que los productos resultantes son recibidos por una persona u organización externa a la organización.

Constituyen la secuencia de valor añadido con que la organización satisface las necesidades de los clientes:

- Una organización está orientada al cliente cuando promueve un contacto directo con los clientes, recopila información sobre sus expectativas, determina la calidad requerida por el cliente y difunde esta información dentro de la organización con el objetivo de hacer bien a la primera aquello que el cliente necesita y tiene en cuenta que todas las personas son al mismo tiempo proveedores y clientes internos o externos de otras personas.

Procesos de apoyo: son aquellos esenciales para una gestión de los procesos operativos. Como ejemplos tenemos:

Reclutamiento del personal. Se cuenta con el número de personal de 15.

Formación. Las personas calificadas son el Jefe Académico Ing. Rannoverng Yanac Montesinos y el Director Administrativo Bib. Pablo Inofuente Quispe

3.2.3.5 Organización: funciones y responsabilidades

Funciones y responsabilidades:

Ejecutar las normas establecidas en la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Preparar y ejecutar las normas para la organización y el adecuado funcionamiento de la Biblioteca.

Mantener actualizado el registro bibliográfico de la Biblioteca.

Brindar un servicio integral eficiente y oportuno al usuario interno y externo de la UNAS.

Coordinar con la Oficina General de Administración para la ejecución oportuna del presupuesto destinado a adquisiciones Bibliográficas.

Expedir constancias de no adeudar libros a la biblioteca.

Llevar el registro de las diferentes fichas técnicas bibliográficas.

Organizar y dirigir el registro de usuarios para la expedición del carné de Biblioteca.

Realizar la adquisición del material bibliográfico.

Formular y supervisar el cumplimiento de las normas de seguridad en los procesos informáticos correspondientes a la Oficina Central de Biblioteca.

Organizar y actualizar permanentemente el sistema informático de la Oficina Central de Biblioteca, manteniéndolo operativo.

Elaboración de guías y procesamientos administrativos sobre el uso de la Biblioteca.

Mantener actualizado el inventario de muebles y material bibliográfico, así como velar por su conservación, mantenimiento y recuperación.

Realizar las demás funciones que sean asignadas.

3.2.3.6 Personas colaboradoras

La Biblioteca Central de la UNAS, es un centro de recursos de información bibliográfica para la gestión del conocimiento, el aprendizaje y la investigación. Los recursos bibliográficos, están organizados en colecciones temáticas que corresponden al campo del conocimiento que abarca la formación académica que brinda la universidad a través de las carreras profesionales y los

estudios de posgrado, además contamos con biblioteca virtual con mas de 60 mil títulos a texto completo. La colección de libros, títulos de revistas y tesis. Depende del Vicerrectorado Académico.

<table>
<tr><td colspan="2">ÓRGANOS DE DIRECCIÓN</td></tr>
<tr><td>ACADÉMICO
Ing. RANNOVERNG YANAC MONTESINOS
Jefe</td><td>ADMINISTRATIVO
Bib. PABLO INOFUENTE QUISPE
Director</td></tr>
<tr><td colspan="2">ÓRGANOS DE APOYO</td></tr>
<tr><td colspan="2">OLGA MARIELA FLORES CH.
Secretaria
Turno Mañana</td></tr>
<tr><td>YOLANDA VASQUEZ SALAZAR
BALMEN INFANTE RIVERO
Servicios al público - Circulación
Turno mañana</td><td>LUISA BALDEON TRUJILLO
JOSE LUIS MURILLO COSSIO
Servicios al público - Circulación
Turno tarde</td></tr>
</table>

OSCAR CELESTINO LAVERIANO SERVICIOS AL PÚBLICO – HEMEROTECA **Turno mañana**	JOSÉ NILTON RUÍZ PUYO SERVICIOS AL PÚBLICO - HEMEROTECA **Turno tarde**
PAUL PANTOJA BRISEÑO Servicio al público – CIE Internet **Turno mañana**	MERARDO SEGURA GUILLEN Servicio al público – CIE Internet **Turno tarde**
MIGDONIO GUZMÁN MONTES Encuadernación y Empaste **Turno mañana**	MISAEL RAYMUNDO HUAMÁN Procesos Técnicos **Turno Tarde**
JAIME RUIZ PIÑEDO Procesos Técnicos **Turno mañana**	RODRIGO ALANIA SANCHEZ Procesos Técnicos **Turno mañana**

3.2.3.7. Documentos del sistema de gestión:

políticas.

- Políticas Generales

Para tener acceso a las instalaciones y servicios de Biblioteca es requisito indispensable presentar la credencial universitaria (Carnet Universitario).

El uso de la credencial es responsabilidad única del usuario.

Es responsabilidad única del usuario resguardar sus pertenencias.

Se debe guardar silencio.

No está permitido realizar conductas inadecuadas dentro del recinto de biblioteca.

No se debe ingerir alimentos y bebidas.

No se debe introducir material y/o aparatos inflamables.

Se debe depositar la basura en su lugar.

No pueden utilizarse celulares ni aparatos electrónicos.

Se debe regresar el material consultado al área de circulación.

El desconocimiento de estas políticas no exime ni de su cumplimiento ni de su responsabilidad.

Servicios

La Biblioteca Central cuenta con los siguientes servicios disponibles para toda la corporación universitaria:

- Búsqueda de material bibliográfico a través del portal

Con este servicio los alumnos podrán hacer consultas a la base de datos de la Biblioteca Central para saber si el material bibliográfico que buscan se encuentra disponible en la Biblioteca, para posteriormente poder hacer uso del mismo apersonándose a las oficinas de Biblioteca.

- Servicio de lectura interna

El Servicio de Lectura Interna comprende el uso del material bibliográfico y documental de las salas de lectura de la Biblioteca. Para acceder al servicio de lectura interna, los usuarios deberán presentar el carné vigente de Biblioteca de manera obligatoria.

La sala de lectura interna, son para uso exclusivo de consulta, estudio e investigación del material bibliográfico y documental proporcionado por la Biblioteca.

No está permitido retirar el material Bibliográfico fuera de la sala de lectura, sin previa autorización del personal de circulación.

Para solicitar cualquier material bibliográfico se debe seguir los siguientes pasos:

Ingresar a la Intranet de la Biblioteca Central – UNAS en el Centro de Información Especializada o en los equipos que se encuentran en el área de circulación.

Digitar su código de matrícula o ID previo registro de su carné de lector.

Consultar con la Base de Datos o los diversos catálogos bibliográficos.

Realizar la solicitud de préstamo, siguiendo las indicaciones detalladas en ella. Cada solicitud de préstamo de documento (libros), sirve para solicitar una sola unidad bibliográfica.

Mostrar su carné de lector vigente en ventanilla de Circulación para verificar sus datos y efectuar el préstamo correspondiente.

Al devolver el libro, recabar el carné correspondiente.

- Servicio de préstamo a domicilio

Este servicio proporcionará al usuario estudiante, docente y personal Administrativo. Un libro en calidad de préstamo, por un día: Lunes a Viernes: a partir de la 1:00 PM.

Devolución: hasta las 9:00 AM, del día siguiente.

Préstamos efectuados: día sábado a partir de las 10:00 AM

Devolución: Lunes, hasta las 9:00 AM.

Pasado la hora indicada se retendrá el carné y deberá abonar en caja, una multa de S/. 5.00 soles por día de demora.

No forman parte de la colección de préstamo: libros únicos, obras de referencia, tesis, revistas, periódicos.

Los libros solicitados a préstamo no podrán renovarse.

Los egresados y visitantes tienen derecho a préstamo de todo material bibliográfico que necesite, sólo para consulta en sala.

Este servicio permite a los usuarios tener acceso a la información nacional e internacional con fines educacionales y de investigación

El servicio de Internet es para el personal docente, administrativo, alumno y público en general.

Los requisitos para la atención son los siguientes:

Carné de biblioteca vigente

Recibo de pago para usuarios externos.

Las computadoras son únicamente para el uso de investigación en Internet y para revisión de correos electrónicos.

El tiempo de servicio de Internet por usuario es de una hora, pudiendo extenderse hasta por una hora más, si no hubiese usuarios en espera.

Para acceder a la Base de Datos Ebrary (libros electrónicos), deberá ingresar su clave de usuario y Password, la cual deberá solicitarlo en el Centro de Información Especializada de la Biblioteca o en la dirección de Biblioteca.

El uso y el acceso a los equipos quedará limitado a un sólo usuario por turno

El responsable del servicio es el operador del Centro de Información Especializada quien está autorizado del control de los servicios y uso de los equipos. Asimismo está autorizado de hacer cumplir las normas establecidas

Queda prohibido ceder el turno a otras personas.

No está permitido usar programas de comunicación entre usuarios como chat, IRC, Mesenger o cualquier otro.

Los usuarios que modifiquen la configuración de los programas de comunicación, protector de pantalla de los equipos de cómputo serán sancionados con la suspensión de todos los servicios por un mes reteniéndole el carné de biblioteca por el mismo período.

Queda terminantemente prohibido hacer uso de juegos de Internet.

Queda terminantemente prohibido introducir USB, diskettes e instalar cualquier tipo de programas.

Si se encontrara a algún usuario visualizando Páginas web que atenten contra el pudor y las buenas costumbres serán suspendidos del servicio por 03 meses.

Los alumnos que infrinjan e intenten infringir los sistemas de seguridad de los equipos de cómputo, serán suspendidos de todos los servicios de la biblioteca por un período de 30 días, reteniéndose el carné de biblioteca por el mismo período.

Los usuarios que manipulen los equipos de cómputo indebidamente causando algún tipo de daño serán suspendidos de todos los servicios de la biblioteca hasta la reposición o reparación de los equipos y aplicación de proceso administrativo correspondiente.

En caso de reincidencia en cada una de las sanciones descritas anteriormente, se duplicará el período de sanción.

Los Docentes que deseen utilizar el CIE, para realizar seminario o prácticas, deberán solicitarlo con un día de anticipación, capacidad para 25 alumnos por computadora, al momento de ingresar, presentarán su carné de biblioteca vigente, tanto los alumnos como el profesor del curso, pudiendo utilizar el servicio durante dos horas, no está permitido ampliar el tiempo de uso.

Como parte inicial de esta revisión se mantendrá una entrevista con el Gerente o Director General de la biblioteca, con el fin de generar un nivel de compromiso frente a la creación y adopción del Sistema de Gestión de la Calidad.

Al concluir esta etapa, el equipo consultor preparará un informe con las respectivas recomendaciones y un Plan de Acción para la implementación del Sistema de la Calidad de la biblioteca, lo que incluirá un programa de capacitación para su personal, asistencia técnica, monitoreo y seguimiento.

El tiempo estimado de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad dependerá de este diagnóstico.

3.3 Fase de Capacitación

El objetivo de esta fase fue conseguir que el personal de la biblioteca se involucrara de manera eficaz en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para lo cual se realizaron las siguientes actividades:

- Se llevó a cabo una exposición del proyecto: objetivo, alcance y fases, así como la necesidad de su compromiso y colaboración.
- Se realizó una exposición de los principios básicos de lo que es un Sistema de Gestión de Calidad y los requisitos que se deben cumplir. A continuación se muestra la información que fue presentada al personal de la biblioteca Pablo Inofuente Quispe.

3.3.1 La Gestión de Calidad (ISO 9001:2008):

- ¿ **Qué son los Estándares?**

  Son acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos que se utilizan consistentemente como reglas, guías o definiciones de características, para asegurar que los materiales, productos, procesos o servicios se ajustan a su propósito.

- ¿ **Qué es ISO?**

Es la organización internacional para la estandarización. Es una federación mundial de aproximadamente 150 países. Fue establecida en Ginebra Suiza en 1947, cuya finalidad es facilitar el intercambio comercial de artículos y servicios; y además desarrollar la cooperación en las actividades intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas.

- **¿Por qué es necesaria la Estandarización Internacional?**

La existencia de estándares para tecnologías similares en diferentes países o regiones contribuye a eliminar las “barreras técnicas de marca”. La inclinación de las industrias hacia la exportación hace sentir la necesidad de acuerdos mundiales sobre la estandarización para ayudar a relacionar los procesos del comercio internacional.

- **¿Quienes integran a ISO?**

ISO está integrado por sus miembros quienes están divididos en tres categorías:

- Un cuerpo miembro de ISO. Que sería el grupo nacional más representativo de la estandarización en su país. De dicho grupo solamente se acepta a un representante de cada país como miembro de ISO.
- Miembros correspondientes. Organización o país que aún no ha desarrollado totalmente actividades de estándares nacionales.
- Miembros subscriptores. Para países con economías muy pequeñas.

- **¿Qué campos cubre ISO?**

El objetivo de ISO no está limitado a una rama en particular; cubre todos los campos técnicos excepto la ingeniería eléctrica y electrónica (IEC).

Dentro del Sistema de gestión de Calidad existen términos relevantes, enunciados en la norma ISO 9000:2005.

- ***Calidad:*** Extensión o alcance en el que una serie de características inherentes cumple con requisitos.
- ***Sistema:*** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Serie de elementos que interactúan o que están interrelacionados, para establecer y cumplir con una Política y Objetivos, con el fin de dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Gestión de la Calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en relación a la calidad.
- **Planificación de la Calidad:** Parte de la Gestión de Calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de calidad, a la especificación de los procesos operativos necesarios y a los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad.
- **Control de calidad:** Parte de la Gestión de Calidad orientada al cumplimiento de requisitos de calidad.
- **Aseguramiento de la Calidad:** Parte de la Gestión de Calidad enfocada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad.
- **Mejora de la Calidad:** Parte de la Gestión de Calidad enfocada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

3.3.2 Principios de Gestión de Calidad

1) **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2) **Liderazgo:** Los líderes establecen unidad de propósitos y orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a participar activamente en el logro de los objetivos de la organización.

3) **Participación del personal**: El personal de todos los niveles de la organización y su total compromiso hace posible que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la organización.

4) **Enfoque de procesos:** Un resultado deseado se alcanza más fácil, cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

5) **Gestión enfocada en sistemas:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la efectividad y eficiencia de una organización para lograr sus objetivos.

6) **Mejora Continua:** La mejora continua del desempeño general de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

7) **Toma de decisiones basada en hechos:** Las decisiones efectivas están basadas en el análisis de datos y de información.

8) **Relación mutuamente beneficiada con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación de beneficio mutuo incrementa la habilidad de ambos para crear valor.

3.4 Fase de Establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad

La finalidad de esta fase fue la elaboración del soporte documental del Sistema de Gestión de Calidad como: Manual de Calidad, Procedimientos Operativos, Procedimientos Gobernadores, Instrucciones de Trabajo y Registros. Para poder realizar esta documentación se contó con la Colaboración del personal de la biblioteca.

Los pasos que se realizaron para la elaboración del manual de calidad son los siguientes:

Sección	Contenido
0	Introducción
1	Propósito y Alcance del Manual
1.2	Información General
1.2.1	Antecedentes
1.2.2	Planeación Estratégica
1.2.3	Misión
1.2.4	Visión
1.2.5	Principios
1.2.6	Valores
1.2.7	Organigrama
1.3	Política de Calidad
1.3.1	Objetivos de Calidad
2	Referencias Normativas
2.1	Normas ISO 9000
3	Definiciones y términos relativos a la calidad
3.1	Siglas utilizadas en el manual de calidad
4	Sistema de Gestión de Calidad
4.1	Requisitos Generales
4.2	Requisitos de la Documentación
4.2.1	Generalidades
4.2.2	Manual de la calidad
4.2.3	Control de Documentos
4.2.4	Control de los Registros
5	Responsabilidades de la Dirección
5.1	Compromiso de la dirección
5.2	Enfoque al cliente
5.3	Política de Calidad
5.4	Planificación
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación.
5.6	Revisión por la dirección
6	Gestión de los recursos
6.1	Provisión de recursos
6.2	Recursos humanos
6.3	Infraestructura
6.4	Ambiente de trabajo
7	Realización del Producto
7.1	Planificación de la realización del producto
7.2	Procesos relacionados con el cliente
7.3	Diseño y Desarrollo
7.4	Compras
7.5	Producción y prestación del servicio
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición
8	Medición, Análisis y Mejora
8.1	Generalidades

3.5 Fase de Verificación del Sistema de Gestión de Calidad

Una vez que se finalizó con la elaboración del soporte documental del Sistema de Gestión de Calidad, se dio inicio a la fase de verificación realizando las siguientes actividades:

- Se realizó una retroalimentación de los elementos que forman parte de la estructura documental como es el manual de calidad y los procedimientos operativos.
- Se llevó a cabo la verificación del manual de calidad, procedimientos operativos y gobernadores de la biblioteca.

3.5.1Estructura Documental de un Sistema de Gestión de Calidad

Como parte de la fase de implementación se llevó a cabo una retroalimentación de los elementos que son parte esencial de la estructura documental de un SGC en la cual se definieron algunos conceptos los cuales se muestran a continuación:

- ***El Manual de Calidad*** de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa o institución con respecto a la calidad, así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política. Es un documento "Maestro" en el cualla Organización establece como dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma (por ejemplo *ISO 9001:2008*) y de él se derivan procedimientos, instructivos de trabajo, registros, formatos, entre otros,

3.8.2 Estructura de la norma ISO 9001:2008

Número	Requisito de la Norma
0	**Introducción**
1	**Objetivo y Campo de Aplicación**
2	**Referencias Normativas**
3	**Términos y Definiciones**
4. Sistema de Gestión de Calidad	
4.1	Requisitos Generales
4.2 Requisitos de la Documentación	
4.2.1	Generalidades
4.2.2	Manual de Calidad
4.2.3	Control de documentos
4.2.4	Control de los registros
5. Responsabilidades de la Dirección	
5.1	Compromiso de la Dirección
5.2	Enfoque al Cliente
5.3	Política de Calidad
5.4 Planificación	
5.4.1	Objetivos de Calidad
5.4.2	Planificación del sistema de la calidad
5.5 Responsabilidad, Autoridad y comunicación	
5.5.1	Responsabilidades y Autoridad
5.5.2	Representantes de la Dirección
5.5.3	Comunicación Interna
5.6 Revisión por la Dirección	
5.6.1	Generalidades
5.6.2	Información para la revisión
5.6.3	Resultados de la revisión
6. Gestión de los Recursos	
6.1	Provisión de recursos
6.2 Recursos Humanos	
6.2.1	Generalidades
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación
6.3 Infraestructura	
6.4 Ambiente de Trabajo	
7. Realización del Servicio	
7.1	Planificación de la Realización del Servicio
7.2 Procesos relacionados con el cliente	
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio
7.2.3	Comunicación con el cliente
7.3 Diseño y Desarrollo	
7.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y Desarrollo
7.3.3	Resultados del Diseño y Desarrollo
7.3.4	Revisión del Diseño y Desarrollo
7.3.5	Verificación para el Diseño y Desarrollo
7.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo
7.3.7	Control de los cambios del Diseño y Desarrollo
7.4 Compras	
7.4.1	Proceso de Compras

7.4.2	Información para las compras
7.4.3	Verificación de los productos comprados
7.5 Producción y prestación del servicio	
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
7.5.3	Identificación y Trazabilidad
7.5.4	Propiedad del Cliente
7.5.5	Preservación del producto
7.5.6	Control de los Dispositivos de seguimiento y de medición
8. Medición, análisis y mejora	
8.1 Generalidades	
8.2 Seguimiento y Medición	
8.2.1	Satisfacción del Cliente
8.2.2	Auditoría Interna
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos
8.2.4	Seguimiento y Medición del Servicio
8.3 Control del Servicio No Conforme	
8.4 Análisis de Datos	
8.5 Mejora	
8.5.1	Provisión de recursos
8.5.2	Acción Correctiva
8.5.3	Acción Preventiva
9. Bibliografía	
10. Concordancia con normas internacionales	

Los conceptos anteriores fueron analizados conjuntamente con el personal de la biblioteca con el objetivo de lograr un mayor entendimiento de la estructura documental y de los requisitos que establece la norma ISO 9001:2008.

IV. MANUAL DE CALIDAD CONFORME LA NORMA ISO 9001: 2008 PARA LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

1. Propósito y Alcance del Manual

1.1 Propósito y Alcance del Manual de Gestión de Calidad

El presente manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2008. Para demostrar que la Biblioteca central UNAS de forma consistente

cumple con las exigencias de su comunidad estudiantil, así como apegarse de manera permanente a las características de los servicios que brinda, en cumplimiento con los objetivos de calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad contiene elementos que obligan a la biblioteca a suministrar a sus usuarios, servicios que satisfagan sus necesidades y que aseguren que cada actividad es ejecutada en forma correcta, con la calidad necesaria en el tiempo esperado.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad es declarado a partir de: “Selección y Adquisición, Registro, Catalogación, Clasificación, Signatura Topográfica, Encuadernación y Descarte del Material Bibliográfico”.

1.2 Exclusiones

Se considera conveniente aclarar que quedan excluidos los siguientes requisitos de la norma **NMX-CC-9001-IMNC-2008.**

7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6 y 7.3.7 Diseño y Desarrollo. La Biblioteca central UNAS, en el servicio que proporciona no tiene actividades de diseño y desarrollo ya que su servicio se limita a la prestación y consulta de material Bibliográfico y no a la edición de material Bibliográfico.

7.5.2, Validación de los Procesos de la Producción y Prestación del Producto. Por su naturaleza de la biblioteca, una vez prestado el servicio no puede realizar actividades de seguimiento y medición después de que comenzó la utilización de su servicio, ya que su proceso concluye con la consulta y el préstamo de los libros al usuario.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición. Los servicios que proporciona la Biblioteca central UNAS no requieren de dispositivos de seguimiento y de medición.

1.3 Información General

1.3.1 Antecedentes de la Biblioteca UNAS

Servicios:

La Biblioteca UNAS cuenta con los siguientes

- Libros de acervo general.
- Acervos para las licenciaturas en: Ingeniería, Matemáticas y Administración.
- Colección de tesis.
- Atención personal a los usuarios en biblioteca.
- Préstamo externo de material a usuarios de la Comunidad Universitaria.
- Sala de lectura.
- Se tiene un horario de 7:00 a.m. a 2:45 p.m. Y de 2:45 p.m. a 10:30 p.m. de lunes a viernes y sábado de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
- En el periodo vacacional de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 2:45 p.m. y sábados 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

1.3.2. Planeación Estratégica

1.3.3. Misión: Brindar servicio con pertinencia y calidad a toda la comunidad universitaria, respondiendo a sus necesidades de información y cultura, con acervos actualizados y tecnología avanzada.

1.3.4. Visión: Ser el mejor sistema bibliotecario del estado, que facilite al alumno el aprendizaje, que permita a los profesores contribuir al proceso de enseñanza-aprendizaje y que contribuya al desarrollo de la investigación, para cumplir con calidad las funciones sustantivas de la Universidad.

1.3.5. Principios:

- Trabajar bajo un clima organizacional de responsabilidad, honestidad, discreción e integridad.
- Aplicar un Sistema de Gestión de Calidad en la Biblioteca central UNAS
- Cumplir detalladamente con la aplicación del Manual de Calidad en conformidad con el personal de la biblioteca.

1.3.6 Valores:

- RESPETO: A la diversidad de pensamiento y cultura, a la institución y a lo que ésta representa para el desarrollo social.

- HONESTIDAD: Que hace posible el compromiso en el trabajo individual, colectivo, y la confianza en la actuación cotidiana.

- LEALTAD: Expresada en la identidad y orgullo de formar parte de la Universidad.

- DISCIPLINA: Para garantizar el cumplimiento de las metas previstas para alcanzar los grandes propósitos planteados.

- CALIDAD: Como norma permanente que rige la vida universitaria en el logro de la excelencia.

- COLABORACIÓN: Como factor multiplicador de las capacidades universitarias.

- LIBERTAD: Como el ejercicio irrestricto de las ideas para impulsar la innovación y la mejora continua.

1.3.7 Organigrama de la Biblioteca central UNAS

Anexo I: Organigrama

1.4. Política de Calidad

- Política de Calidad: La UNAS realiza esfuerzos permanentes para el cumplimiento de su misión de educar en la verdad y en el honor, ofreciendo una educación de calidad que cubra las demandas, necesidades y expectativas de los alumnos, profesores y la sociedad en general.

1.4.1. Objetivos de Calidad

- Realizar el registro al 100% del acervo bibliográfico con eficacia y eficiencia, para cumplir con los requisitos de los usuarios a través de la consulta oportuna de cualquier acervo con la finalidad de apoyar al alumnado en su formación profesional.

- Asegurar la satisfacción del usuario con respecto a la disponibilidad de cualquier acervo bibliográfico, para ser consultado en todo momento.

- Determinar y Proporcionar los recursos para: seleccionar, adquirir y procesar el material bibliográfico con eficiencia y eficacia.

2. Referencias Normativas

Los procesos involucrados en este manual contienen disposiciones que se rigen a través de referencias establecidas en la norma ISO 9001:2008.

2.1 Normas ISO 9000

Este manual y los procedimientos que integran el Sistema gestión de la Calidad han sido desarrollados conforme a lo que establecen las normas:

- ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario o su equivalente Mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2000.

- ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos o su equivalente Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008.

- ISO 19011:2002 Proporciona orientación relativa a las auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental.

- ISO 9004:2000 Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad. El objetivo esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

- ISO 11620:1998 Información y Documentación. Indicadores de funcionamiento en bibliotecas.

3. Definiciones y términos relativos a la calidad

Se aclaran los términos utilizados en la redacción del Sistema de Calidad de la Biblioteca UNAS, especificadas en la Norma ISO 9001:2008.

- SISTEMA: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

- GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

- CALIDAD: Extensión o alcance en el que una serie de características inherentes cumple con requisitos.

- GESTIÓN DE LA CALIDAD: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en relación a la calidad.

- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: Serie de elementos que interactúan o que están interrelacionados, para establecer y cumplir con una Política y Objetivos, con el fin de dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

- PLANIFICACIÓN DE CALIDAD: Parte de la gestión de calidad enfocada al establecimiento de los objetivos, a la especificación de los procesos operativos necesarios y a los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad.

- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos del cliente.

- MANUAL DE LA CALIDAD: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

3.1 Siglas utilizadas en el Manual de Calidad

- ISO: Organización Internacional para la Estandarización.
- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
- MC: Manual de Calidad

4. Sistema de Gestión de Calidad

4.1 Requisitos Generales

La Biblioteca UNAS necesita establecer, documentar, implementar y mantenerlo un Sistema de Gestión de Calidad y mejorarlo continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de ISO 9001:2008.

La Biblioteca UNAS:

a) Determinara los procesos necesarios para su Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación a través de la organización. Definiéndolos como Procesos Estratégicos, Procesos Operativos y Procesos de Soporte.

b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos. A través del Mapa de Procesos .

c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces. Por medio de las políticas y procedimientos establecidos.

d) Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos. A través del proceso administrativo.

e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos. Mediante el Plan de Calidad.

f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. Conforme al procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

4.2. Requisitos de la documentación

4.2.1. Generalidades

La documentación del SGC de la Biblioteca UNAS incluye:

a) La declaración documentada de una política de calidad ver punto 1.4 y Objetivos de Calidad punto 1.4.1
b) Un manual de la calidad..
c) Los procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO 9001:2008.

d) Los procedimientos documentados necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos de la Biblioteca UNAS se mencionan en el Anexo IV. En cada uno de estos procedimientos se hace referencia a los documentos internos y registros de calidad requeridos por el SGC y la Norma ISO 9001:2008.

4.2.2. Manual de Calidad

La Biblioteca UNAS establecerá y mantendrá este manual de calidad que

Incluye:

a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluye los detalles y la justificación de cualquier exclusión. Ver punto 1.2

b) La referencia a los procedimientos documentados y establecidos del SGC.

c) La interacción entre los procesos del SGC. A través del Mapa de

Procesos Anexo II.

4.2.3 Control de los documentos

La Biblioteca central UNAS establecerá el Procedimiento para el Control de Documentos. Los registros se controlan de acuerdo con los requisitos citados en la sección 4.2.4 de este MC:

En el procedimiento Documentado para el Control de documentos se establecen los controles para:

- Que los documentos y requisitos de calidad de los productos o servicios deben estar accesibles y controlados, lo que significa que no debe existirla posibilidad de que dos personas u organismos distintos puedan llegar considerar simultáneamente correctos, documentos o requisitos que no coincidan en su totalidad.

- Garantizar que los documentos del Sistema de Calidad a los que el personal tiene acceso son los vigentes y correctos.
- Que los cambios y modificaciones en los documentos del Sistema de Calidad serán realizados y aprobados por las personas designadas para ello. Los documentos revisados procurarán identificar los motivos de la última modificación.

2.4. Control de los registros

La Biblioteca central de la unas establecerá el procedimiento FI-MC-PG-03 para conservar los registros de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, y asegurarse de que se encuentren legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5. Responsabilidad de la dirección

5.1. Compromiso de la dirección

La dirección de la Biblioteca UNAS proporcionara videncia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia:

a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios. Ver punto 5.5.3

b) Estableciendo la Política de Calidad. Ver punto 1.4

c) Asegurándose que se establecen los objetivos de la calidad.

d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección, conforme al procedimiento para revisiones por la dirección.

e) Asegurando la disponibilidad de recursos (véase 6.1). Esta establecido ben los reglamentos para el personal de la biblioteca (Organigrama).

5.2. Enfoque al cliente

La dirección de la Biblioteca central UNAS se asegurara de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).

5.3. Política de la calidad

La dirección de la biblioteca central de la UNAS se asegura de que la Política de la Calidad (Ver punto 1.4):

a) Es adecuada al propósito de la Biblioteca UNAS.

b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC.

c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.

d) Es comunicada y entendida por todo el personal de la Biblioteca central UNAS.

e) Es revisada para su continúa adecuación en reuniones de revisión por la dirección.

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos de la calidad

La dirección de la Biblioteca central UNAS se asegurara de que los objetivos (ver punto 1.4.1), incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el servicio, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Biblioteca central UNAS. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la Política de la Calidad.

5.4.2 Planificación del Sistema de gestión de la calidad

La dirección de la Biblioteca central UNAS se asegura que:

a) La planificación del sistema de gestión de calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como el cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Biblioteca UNAS; y

b) Se mantenga la integridad del Sistema de Gestión de Calidad cuando se planifiquen e implementen cambios en éste.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

La dirección de la de la Biblioteca central UNAS se asegurara de que las responsabilidades y autoridades (Anexo: IV), están definidas y son comunicadas dentro de la biblioteca.

5.5.2. Representante de la dirección

La dirección de la UNAS designara al Responsable de Calidad como representante de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluye:

a) Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad, conforme a las revisiones realizadas por la dirección que incluyen los resultados de Auditoría y Mejora del SGC.
b) Informar a la dirección de Biblioteca central UNAS sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y de cualquier necesidad de mejora; y
c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Biblioteca SVA.

5.5.3. Comunicación interna

La dirección de la Biblioteca central UNAS se asegurara de que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la de la organización y de que la comunicación se efectué considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad a través del siguiente mecanismo:

5.6. Revisión por la dirección

5.6.1. Generalidades

El sistema de calidad debe adaptarse, no solamente a los cambios que se produzcan en el exterior o en el interior de la Biblioteca central UNAS ,sino al propio cumplimiento de objetivos que hagan necesario su renovación por otros de mayor alcance. Por ello la dirección tiene el compromiso de revisar el sistema en intervalos planificados, las revisiones incluirán, no solamente las de los procedimientos documentados, sino también la política de calidad y los objetivos y se establecerán registros que acrediten que se han llevado a cabo según lo establecido.

5.6.2. Información para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección de la Biblioteca central UNAS incluye:

a) Los resultados de auditorías.

b) La retroalimentación del cliente.

c) El desempeño de los procesos y conformidad del servicio.

d) El estado de las acciones correctivas y preventivas que se registran de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas preventivas.

e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección anteriores.

f) Identificación de cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad.

g) Recomendaciones para la mejora.

5.6.3. Resultados de la revisión

Las minutas de las reuniones de la revisión convocados por el director de la Biblioteca central de la UNAS o el coordinador de biblioteca incluyen todas las decisiones adoptadas y acciones indicadas con relación a:

a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

b) La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.

c) Las necesidades de recursos.

6. Gestión de los recursos

6.1. Provisión de recursos

La UNAS debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para operar el SGC de la Biblioteca central, a través del programa operativo anual y del ejercicio del presupuesto de ingresos y egresos de la UNAS, a fin de contar con los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la institución, el cumplimiento de los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente.

6.2. Recursos humanos

6.2.1. Generalidades

La dirección de la Biblioteca central UNAS con base en el análisis del perfil del puesto determina si el personal a su cargo es competente: en caso de que no lo sea, solicitan a las instancias correspondientes se lleve a cabo la capacitación o acciones que permitan cubrir las competencias del personal.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

Para dar cumplimiento al requisito anterior la Biblioteca central UNAS a través de la detección de necesidades de capacitación realiza las acciones de formación pertinentes y verifica la eficacia del impacto de la capacitación por medio del procedimiento.

La dirección Biblioteca central UNAS se asegurara de que su personal que participa en los procesos conoce la pertinencia e importancia de sus actividades y la forma en que contribuyen al logro de los objetivos de la calidad de la Biblioteca, empleando mecanismo de comunicación interna los cuáles se describen en el punto 5.3.3 de este manual.

6.3. Infraestructura

La Biblioteca central UNAS determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye:

a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.

b) Equipo para los procesos, (tanto hardware como software); y

c) Servicios de apoyo. (Comunicación)

6.4 Ambiente de trabajo

La Biblioteca central UNAS determinara y gestionara el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio a través del procedimiento.

7. Realización del Producto

La Biblioteca central UNAS planificara y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto La planificación

de la realización del producto es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, Biblioteca central UNAS determinara, cuando es apropiado, lo siguiente:

a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio.

b) Establece procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el servicio.

c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición e inspección se indican a través de los procedimientos operativos.

d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La Biblioteca central UNAS determinara:

a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.

b) Los requisitos no establecidos por los clientes (usuarios) pero necesarios para la entrega del servicio.

c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con los servicios que presta la Biblioteca central UNAS

La Biblioteca central UNAS revisara los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión se efectúa antes de que la Biblioteca central UNAS se comprometa a proporcionar un servicio y se asegurar de que:

a) Se definen los requisitos del servicio.

b) Se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del cliente y de la norma.

c) Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma en los requisitos proporcionados por el cliente (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, la Biblioteca central UNAS confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del servicio, Biblioteca central UNAS se asegurara de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La Biblioteca central UNAS ha elaborado e implantado instrumentos para conocer la satisfacción del cliente , relativo a:

a) La información sobre el servicio.

b) Las consultas del cliente respecto al servicio.

c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7.3. Compras

7.3.1. Proceso de compras. En la Biblioteca central UNAS del Estado, los procesos de adquisición, se realizan con base en una planificación anual o plan de compras regido por un marco legal específico. De acuerdo con lo anterior, la Institución debe:

1. Tramitar sus procesos de adquisición de bienes y servicios apoyándose en el proceso de compras.

2. Establecer sus propias metodologías para los procesos de adquisición de bienes y servicios, cuando se halle aprobado por la máxima autoridad de la Institución.

De la misma forma la alta dirección debe:

1. Asegurarse de que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados en los planes de compras. Esta planificación de la compra incluye:

2. material bibliográfico, papelería, equipos computacionales, equipos para laboratorios, impresoras, consumibles y materiales de computación, mobiliario y útiles de oficina, software, servicios de impresión y otros servicios de apoyo a la gestión institucional.

3. Registrar la verificación de los productos adquiridos por el plan de compras y comunicar a la unidad de compras las no conformidades con las especificaciones detectadas en los productos recibidos.

4. Coordinar con la unidad de compras, el control y seguimiento a los proveedores, en atención al impacto que esta etapa del proceso tiene en la conformidad de los productos finales.

5. Establecer los criterios que deben emplearse para la selección técnica de los proveedores.

6. Establecer criterios para la evaluación de los proveedores y mantener los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas, para garantizar la eficacia del sistema.

7. Coordinar con la unidad de compras la selección de proveedores en función de las evaluaciones de sus capacidades para suministrar productos que cumplan con los requisitos especificados por la Institución en sus requisiciones de compras.

8. Entre otros criterios, pueden considerarse, además:

9. Experiencia previa con el proveedor en servicios similares.

10. Competencias del recurso humano.

11. Actualización tecnológica.

12. Referencias escritas por parte de otras instituciones de educación universitaria.

En el caso de proveedores nuevos, se pueden considerar a modo de prueba. Dependiendo de los resultados obtenidos, esto impone además el seguimiento durante el desarrollo del trabajo como por ejemplo, visitas técnicas a las instalaciones o entrevistas.

7.3.2. Información de las compras. La Institución debe:

1. Describir con claridad, cada uno de los materiales solicitados en el plan de compras, en cuanto a cantidades y especificaciones de conformidad.

2. Detallar en las solicitudes de los servicios de contratación externa, todas las características inherentes al servicio solicitado que conlleven al cumplimiento de los requisitos entrada, a fin de garantizar la conformidad de los resultados. Estas características pueden contemplar: condiciones de entrega, tiempo de entrega, embalaje, especificaciones técnicas relacionadas, verificaciones a realizar para la aceptación del resultado, detalles de cualquier norma de calidad que deba emplearse, entre otras. Este grado de detalle permitirá a la unidad de compras emitir órdenes de servicio a los proveedores en consideración a lo demandado por la Institución.

3. Establecer un mecanismo de revisión para asegurarse que la orden de servicio emitida por la unidad de compras de la Institución cumpla con lo estipulado en la requisición de compras emitida por la parte interesada.

4. Establecer un sistema de revisión de órdenes de compra antes de enviarlas o entregarlas al proveedor y dejar evidencia de la revisión.

7.3.3. Verificación de los productos comprados. La Institución debe:

1. Cotejar que la compra sea la que se solicitó mediante la requisición.

2. Revisar si el equipo está acompañado de instructivos, manuales para el desempaque, existencia de accesorios y

aditamentos; instructivos de armado, instalación arranque, calibración, operación, mantenimiento correctivo y preventivo, planos, diagramas eléctricos y electrónicos junto con las formas de garantía.

3. Documentar e informar los resultados de la verificación a la unidad de compras cuando se determinen discrepancias con respecto a los requisitos originales.

7.5. Producción y prestación del servicio.

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio. La Institución debería considerar los siguientes procesos como apropiados:

1. Selección y admisión de educandos.

2. El diseño de planes de estudios de unidades curriculares.

3. El diseño de orientaciones para el desarrollo de proyectos de investigación

4. Asignación de las cargas docentes.

5. Provisión de manuales de prácticas para laboratorios y talleres.

6. Asignación de los recursos necesarios para la realización efectiva de cualquier actividad vinculada a algún proceso medular o sustantivo fuera de la Institución.

7. Desarrollo de materiales para cursos.

8. Establecimiento de métodos para verificar el desempeño académico.

9. Asignación de espacios para aulas, laboratorios, talleres, bibliotecas y otros espacios similares.

10. Tutorías y consultorías sobre oportunidades vocacionales.

11. Desarrollo de material didáctico.

5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. Esta cláusula debería aplicarse cuando se hace el seguimiento y medición de los servicios educativos que no pueden llevarse a cabo. La validación de los procesos de aprendizaje debería incluir, según sea necesario:

1. Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.

2. La apropiación de los equipos y la calificación del personal.

3. El uso de métodos y procedimientos específicos.

4. Los requisitos de los registros (véase 4.2.4)

7.4. Producción y prestación del servicio

7.4.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

La Biblioteca central UNAS planificara y llevara a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, cuando es aplicable:

a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio.

b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando es necesario.

c) El uso del equipo apropiado.

d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición.

e) La implementación del seguimiento y de la medición; y

f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

7.4.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

7.4.3. Identificación y trazabilidad

La Biblioteca central UNAS identificará el servicio por medio electrónico de toda su realización.

La Biblioteca central UNAS identificara el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda su realización.

7.4.4. Propiedad del cliente

La Biblioteca central UNAS cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo control o estén siendo utilizados por la misma. La Biblioteca central UNAS identificara, verificara, protegerá y salvaguardara los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio.

7.4.5. Preservación del servicio

La Biblioteca central UNAS debe preservar el servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos: la preservación incluye la identificación y manipulación.

7.5. Control de los equipos de seguimiento y de medición (No aplica)

8. Medición, análisis y mejora

8.1. Generalidades

La Biblioteca central UNAS planificara e implementara los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesaria para:

a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.

b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.

c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad, la Biblioteca central UNAS realizara el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Biblioteca central UNAS a través de buzón de quejas y sugerencias y auditoría de servicio. FI-AQS-PO-02

8.2.2. Auditoría interna

El auditor líder planificara periódicamente la realización de auditorías internas de acuerdo al procedimiento de auditorías FI-MC-PG-04 para determinar si el SGC:

a) Es congruente con lo planeado, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El Auditor líder toma en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas.

En las reuniones de apertura de la auditoría se definen los criterios, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. En el procedimiento para llevar a cabo auditorías internas se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, así como los criterios para informar los resultados y mantener los resultados.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

La Biblioteca central UNAS aplicara métodos apropiados para el seguimiento y cuando es aplicable, la medición de los procesos del SGC. Cuando no se alcanzan los resultados planificados se

llevan a cabo acciones correctivas conforme al procedimiento de acciones correctivas FI-MC-PG-06 según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio.

8.2.4. Seguimiento y medición del servicio

La Biblioteca central UNAS mide y hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

8.3. Control del Servicio no conforme

La Biblioteca central UNAS se asegurara de que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifique y se controle para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidos en el procedimiento para el control del servicio no conforme FI-MC-PG-05.

En caso de presentarse un servicio no conforme se toman acciones inmediatas para eliminar las no conformidades detectadas. Los responsables de cada proceso mantiene los registros de la naturaleza de estas no conformidades y de las acciones tomadas al respecto, asimismo se asegura dela posibilidad de demostrar su conformidad con los requisitos.

8.4. Análisis de datos

La Biblioteca central UNAS determinara, recopilara y analizara los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto incluye los datos

generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente.

8.5 Mejora

8.5.1. Mejora continua

La Biblioteca central UNAS mejorara continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de Calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de los datos, las acciones correctivas, preventivas y la revisión por la dirección .

8.5.2. Acción correctiva

La Biblioteca central UNAS tomara acciones para eliminar las causas de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas se atienden mediante el procedimiento FI-MC-PG-06.

8.5.3. Acción preventiva

La Biblioteca central UNAS determinara acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas se atienden a través del procedimiento FI-MC-PG-06.

CITAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ARRIOLA, N. O., 2005. La gestión de calidad en la biblioteca desde la perspectiva de las normas ISO. Revista @bsysnet. Vol 54, p.87-88. México

2. BARBERENA, B. E., 2006. El perfil del bibliotecario de consulta. Disponible en revistas.mes.edu.cu/0006176X/articulos/2007/...pdf/at.../file

3. BERLINCHES, Andrés. 2002. Calidad. Las Nuevas ISO 9000:2000.

"Sistemas de Gestión de la Calidad". Thomson/ Paraninfo 6ª ed. España.

4. CABRAL, V. O., 2005. La certificación y el colegio nacional de bibliotecarios: hacía un progreso de reconocimiento profesional. Revista Cuba Bibliotecológica; Vol. 26, p. 32-36. Cuba

5. CANTÚ, Humberto. 2001. Desarrollo de una Cultura de Calidad. 3ª ed.

México. Mc. Graw-Hill. 3ª ed. p. 540-600.
México.

6. CÁRDENAS, Raúl. 1993. Cómo lograr la calidad en bienes y servicios. 5ª ed. p. 757-770. México.

7. ESPAÑA, Alfredo, Jaime Pelavicini, Rocío Cuentas, Guillermo Navarrete, Gerardo Castellanos, Marco Antonio Esparza, Gerardo Peña. 2001. Hacia una Calidad más Robusta con ISO 9000:2000. 4ª ed. p 1130-1160. México.

8. EVANS, James R., William M. Lindsay. 2000. Administración y Control de la

Calidad. Limusa, 3ª ed.
México.

9. GONZÁLEZ, Carlos. 2005. Normas Internacionales de administración de calidad, Sistemas de calidad y Sistemas ambientales. Mc. Graw-Hill. 3ª ed. México.

10. GONZÁLEZ, O. D., 2006. Certificación de procesos bibliotecarios en instituciones de educación superior en México. Revista del Centro de Investigación; Vol. 7, p 50-59. México.

11. GUTIÉRREZ, Humberto y DE LA VARA, Román. (2004). Control

Estadístico de Calidad y Seis Sigma. Mc Graw Hill/ Interamericana, 1a ed. México.

12. HERNÁNDEZ, S. P., (2007). Calidad y competencia en el sector educativo:

valor de la norma ISO
9001:2002.

13. HOYLE, David. 1998. ISO 9000 Manual de Valoración del Sistema de

Calidad. Limusa 3ª ed.
México.

14. JAMES, Paul 1997. Gestión de la Calidad Total. Limusa, 2ª ed. p 890-925. México.

15. JURAN, J.M. y GRYNA Frank M. (1995). Análisis de la Planeación de la Calidad. Del Desarrollo del Producto al Uso. Mc Graw Hill/ Interamericana, 3a ed. México.

16. MORENO, J. D., (2008). Importancia de la acreditación y certificación de las bibliotecas. Disponible en www.cnb.org.mx/publicaciones/publicaciones.html

17. Navarrete, D, R., (2008). La trascendencia de la certificación en las bibliotecas. Revista Española de Documentación e Información Científica. Vol.40, p 90-95

18. PINTO, P. C., (2008). Criterios de calidad total en la biblioteca según el modelo de excelencia (EFQM). Revista española de Documentación Científica. Vol. 30, p 54-67. España.

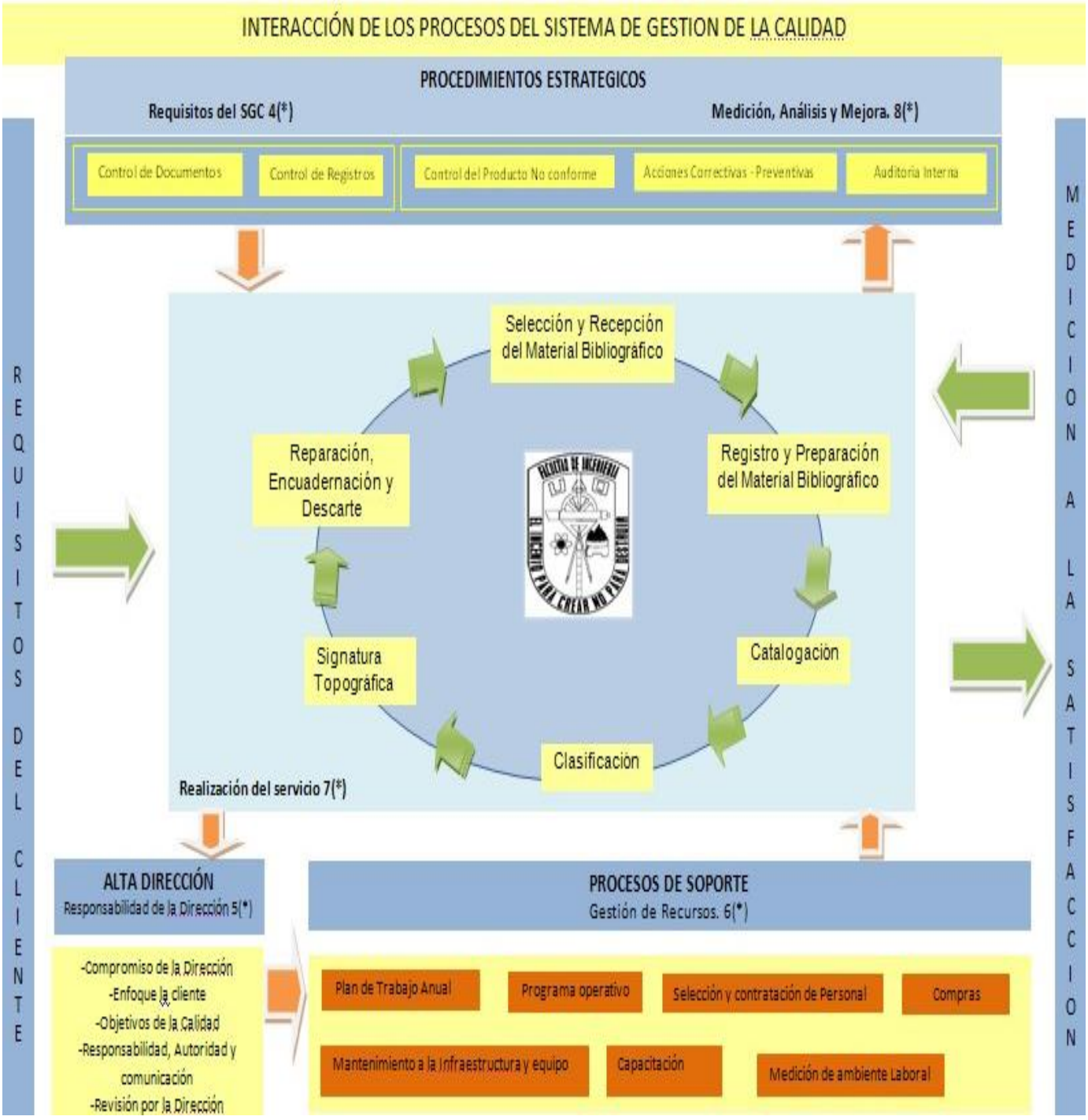
19. SULLIVAN, A. P., (2007). Certificando la calidad en la UCEMA. Revista biblios. Vol. 29, p 40-52. Argentina.

ANEXO

Anexo 1. Organigrama de la Biblioteca UNAS

<table>
<tr><td colspan="2">ÓRGANOS DE DIRECCIÓN</td></tr>
<tr><td>ACADÉMICO
Ing. RANNOVERNG YANAC MONTESINOS
Jefe</td><td>ADMINISTRATIVO
Bib. PABLO INOFUENTE QUISPE
Director</td></tr>
<tr><td colspan="2">ÓRGANOS DE APOYO

OLGA MARIELA FLORES CH.

Secretaria
Turno Mañana</td></tr>
<tr><td>YOLANDA VASQUEZ SALAZAR
BALMEN INFANTE RIVERO
Servicios al público - Circulación
Turno mañana</td><td>LUISA BALDEON TRUJILLO
JOSE LUIS MURILLO COSSIO
Servicios al público - Circulación
Turno tarde</td></tr>
<tr><td>OSCAR CELESTINO LAVERIANO
SERVICIOS AL PÚBLICO – HEMEROTECA
Turno mañana</td><td>JOSÉ NILTON RUÍZ PUYO
SERVICIOS AL PÚBLICO - HEMEROTECA
Turno tarde</td></tr>
<tr><td>PAUL PANTOJA BRISEÑO
Servicio al público – CIE Internet
Turno mañana</td><td>MERARDO SEGURA GUILLEN
Servicio al público – CIE Internet
Turno tarde</td></tr>
<tr><td>MIGDONIO GUZMÁN MONTES
Encuadernación y Empaste
Turno mañana</td><td>MISAEL RAYMUNDO HUAMÁN
Procesos Técnicos
Turno Tarde</td></tr>
<tr><td>JAIME RUIZ PIÑEDO
Procesos Técnicos
Turno mañana</td><td>RODRIGO ALANIA SANCHEZ
Procesos Técnicos
Turno mañana</td></tr>
</table>

Anexo II. Mapa de procesos