

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA UIS DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000.

LILIAN ANDREA VILLAMIZAR ESPARZA

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2008

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE
GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA UIS DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE
LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000.**

LILIAN ANDREA VILLAMIZAR ESPARZA

**Proyecto de Grado para optar por el título de
Ingeniera Industrial**

Director

JORGE ELIÉCER FIGUEROA VARGAS

Ingeniero Industrial

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2008

DEDICATORIA

A Dios por ser fuente de todo mi ser e iluminar el camino a seguir, a mis padres, Samuel y Martha por estar conmigo en cada momento de mi vida , a mi hermano Oscar a quien admiro enormemente y a toda mi familia por ser un soporte constante en mi existir, sin ellos nada de esto habría sido posible.

AGRADECIMIENTOS

Jorge Eliécer Figueroa Vargas, Ingeniero Industrial, Profesor de la Universidad Industrial de Santander y Director del Trabajo de Grado, por sus valiosas orientaciones.

Orlando Camacho, Ingeniero Químico, Director Admisiones y Registro Académico, por su constante motivación y colaboración.

Leonel Parra Pinilla, Ingeniero de Sistemas, Director de Biblioteca, por su aporte y constante interés en la implementación del sistema.

Paula Johanna Moreno Daza, Ingeniera Industrial, Profesional-Circulación y Préstamo, por su acompañamiento, motivación, colaboración, orientación, consejos e interés en todo el proceso de implementación del SGC en la Biblioteca.

A todo el Talento Humano de la Biblioteca, quienes con su constante colaboración y entusiasmo hicieron posible la realización y culminación de este trabajo de grado.

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	13
I. OBJETIVOS	14
1.1. OBJETIVO GENERAL	14
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
2. MARCO TEÓRICO	15
2.1 ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZATION)	15
2.1.1. ESTRUCTURA DE LA NTC-ISO 9001:2000	20
2.2. LEY 872 DE 2003	22
2.3. NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS.	24
2.3.1. GENERALIDADES.	24
2.3.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS.	25
2.3.3 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.	25
3. ORGANIZACIÓN	27
3.1 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	27
3.1.1. RESEÑA HISTÓRICA.	27
3.1.2 MISIÓN.	28
3.1.3 VISIÓN	28
3.1.4 GENERALIDADES	30
3.1.5 ORGANIGRAMA.	31
3.2 VICERRECTORÍA ACADÉMICA	32
3.2.1. RESEÑA HISTÓRICA.	32
3.2.2 FUNCIONES.	32
3.2.3 ACTIVIDADES	32
3.2.4 ORGANIGRAMA.	33
3.3. PROCESO BIBLIOTECA	33
3.3.1. RESEÑA HISTÓRICA	35
3.3.2 MISIÓN	35
3.3.3 VISIÓN	35
3.3.4. OBJETIVOS	36
3.3.5 PRINCIPIOS	36

3.3.6. PORTAFOLIO DE SERVICIOS PRESTADOS	37
3.3.7 SISTEMATIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA	38
4. METODOLOGIA	40
5. ETAPA I: DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE BIBLIOTECA	44
5.1 PREDIAGNÓSTICO	44
5.2 DIAGNÓSTICO SEGÚN LOS REQUISITOS DE NORMA	45
6. ETAPA II: PLANIFICACIÓN	50
6.1 PLAN DETALLADO DE TRABAJO (PDT) PARA LA BIBLIOTECA	50
6.2 ESTRUCTURA DEL PROCESO DE BIBLIOTECA	50
6.3 DISEÑO DE LAS CARACTERIZACIONES	52
6.4 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ PRIMARIO	54
6.5 DISEÑO DE INDICADORES DE GESTIÓN	56
7. ETAPA III: DOCUMENTACIÓN	63
7.1 ELABORACIÓN, ADECUACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	63
7.1.1 DOCUMENTOS INTERNOS.	63
7.1.2 DOCUMENTOS EXTERNOS.	75
7.2 REGISTROS	76
7.3 ESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE PERFILES	77
7.4 MANUAL DE CALIDAD	77
8. ETAPA IV: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	78
8.1 ACTIVIDADES DE SOCIALIZACION	78
8.2 COMUNICAR LAS DIRECTRICES DEL SGC	82
8.3 PROMOCIONAR LA CULTURA DEL REPORTE DE DATOS DE INDICADORES DE GESTIÓN Y TRATAMIENTO AL PRODUCTO NO CONFORME.	82
8.4 PROMOCIONAR LOS DOCUMENTOS EXIGIDOS POR LA NORMA	85
8.5 SOCIALIZACIÓN Y AJUSTES A LOS DOCUMENTOS	85
9. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE BIBLIOTECA	87
9.1 CONTROL DE ASISTENCIA DE LAS CAPACITACIONES	88
9.2 RESULTADO DE LAS CAPACITACIONES	89
10. ETAPA V: EVALUACIÓN	90

10.1 DISEÑO, APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	90
10.2 PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍAS	93
10.2.1 OBJETIVOS DE LAS AUDITORÍAS	93
10.2.2 PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS	93
10.2.3 PREPARACIÓN DE LAS AUDITORÍAS	94
10.2.4 EJECUCIÓN DE LAS AUDITORÍAS	94
10.3 ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	97
<u>11. MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE BIBLIOTECA</u>	<u>99</u>
<u>12. EVALUACIÓN DEL PROYECTO</u>	<u>108</u>
12.1 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	108
12.2 PERFIL FINAL DEL SGC	109
<u>CONCLUSIONES</u>	<u>113</u>
<u>RECOMENDACIONES</u>	<u>115</u>
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	<u>117</u>
<u>ANEXOS</u>	<u>119</u>

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.	17
Figura 2. Ciclo Shewhart/Deming de Mejora continua.	18
Figura 3. Organigrama Universidad Industrial de Santander.	31
Figura 4. Organigrama – Vicerrectoría Académica.	33
Figura 5. Estructura organizacional para la implementación del SGC	41
Figura 6. Mapa de procesos.	42
Figura 7. Procedimiento metodológico para la implementación del SGC en los procesos	43
Figura 8. Estructura del subproceso de Atención a Usuarios.	51
Figura 9. Estructura del subproceso de atención a Usuarios.	52
Figura 10. Formato caracterizaciones de los procesos y subprocesos.	54
Figura 11. Niveles de los Indicadores de gestión.	56
Figura 12. Hoja de vida de los indicadores	59
Figura 13. Secuencia para la construcción de un indicador para un proceso	60
Figura 14. Estructura del encabezado de los documentos	67
Figura 15. Talento Humano de la Biblioteca realizando el formulario de conocimientos.	80
Figura 16. Logotipo del SGC de la Universidad Industrial de Santander.	81
Figura 17. Listado de la documentación.	82
Figura 18. Folleto N°1	82
Figura 19. Folleto N°2	82
Figura 20. Subgrupo de trabajo.	83
Figura 21. Realización del taller	84
Figura 22. Formato para el registro de asistencia.	90
Figura 23. Cartel informativo sobre los servicios ofrecidos en el portal a los usuarios	103
Figura 24. Cartel informativo sobre el portal de la Biblioteca.	103
Figura 25. Afiche recomendaciones de uso del servicio de préstamo	104
Figura 26. Folleto informativo con los servicios ofrecidos en las Bases de datos	104
Figura 27. Portafolio de servicios de la Biblioteca	105
Figura 28. Señalización en los pisos	105

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Roles y responsabilidades de Strategika y la Institución	40
Tabla 2. Diagnóstico del proceso Biblioteca	46
Tabla 3. Política, objetivos e indicadores estratégicos de calidad	58
Tabla 4. Códigos y tipos de documentos del SGC	67
Tabla 5. Codificación de los procesos de la Universidad Industrial de Santander	65
Tabla 6. Presentación de los títulos y la numeración	66
Tabla 7. Procedimientos creados en el proceso de Biblioteca	68
Tabla 8. Guías creadas en el proceso de Biblioteca	70
Tabla 9. Manuales creados en el proceso de Biblioteca	71
Tabla 10. Formatos creados en el proceso de Biblioteca	72
Tabla 11. Documentos externos del proceso Biblioteca	75
Tabla 12. Programación de capacitaciones para el proceso de Biblioteca	88
Tabla 13. Actividades planificadas para el proceso.	95
Tabla 14. Actividades Realizadas en la Etapa de Ejecución de Auditorias	96
Tabla 15. Actividades de Mejora del Proceso de Biblioteca	100
Tabla 16. Plan de riesgos de la Biblioteca.	108
Tabla 17. Cumplimiento de objetivos.	109
Tabla 18. Perfil final del SGC	111

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Prediagnóstico del proceso de Biblioteca..	120
Anexo B. Plan Detallado de Trabajo de Biblioteca para el año 2007.	123
Anexo C. Acta N° 01, Reunión comité primario, socialización de las caracterizaciones	124
Anexo D. Reuniones del comité primario del proceso de Biblioteca	125
Anexo E. Reporte de indicadores institucionales medidos en el proceso de Biblioteca.	126
Anexo F. Indicadores tácticos y operativos para el subproceso de atención a usuarios	127
Anexo G. Indicadores tácticos y operativos para el subproceso del subproceso de procesamiento técnico	128
Anexo H. Formato para el seguimiento de los indicadores del proceso	130
Anexo I. Anexo I del PBI.02, pasos para recibir factura en el Sistema integrado de información LIBRUIS	131
Anexo J. Acta N° 02, Reunión comité primario, socialización de las caracterizaciones	132
Anexo K. Listado maestro de documentos internos de la Biblioteca	133
Anexo L. Listado maestro de documentos externos del proceso de Biblioteca	136
Anexo M. Listado maestro de registros del proceso de Biblioteca.	138
Anexo N. Taller de Conocimiento parte de adelante	142
Anexo O. Taller acciones correctivas y correcciones.	144
Anexo P. Taller sobre indicadores	145
Anexo Q. Formato para la implementación de los procedimientos del proceso de Biblioteca.	146
Anexo R. Encuesta de satisfacción Aplicada en el proceso de Biblioteca.	147
Anexo S. Acta N° 07. Entrega de informe de Auditoria interna.	148
Anexo T. Asistencia a capacitaciones realizadas a usuarios de la Biblioteca.	149
Anexo U. Programación de las capacitaciones internas realizadas en la Biblioteca	150
Anexo V. Asistencia de una de las capacitaciones internas realizadas en el proceso de Biblioteca	151

RESUMEN

TITULO:

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA UIS DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000. *

AUTOR

LILIAN ANDREA VILLAMIZAR ESPARZA**

PALABRAS CLAVES:

NTC ISO 9001:2000, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, MEJORAMIENTO, AUDITORIA

DESCRIPCIÓN:

Este documento contiene las bases del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso de Biblioteca de la Universidad Industrial de Santander basado en los principios y requerimientos de la NTC ISO 9001:2000, incluyendo la descripción de la implementación del SGC en la Institución.

Con la realización de este trabajo se logró evaluar al proceso de la Biblioteca bajo los lineamientos de la NTC-ISO 9001:2000, así como diseñar y documentar el SGC, capacitar el talento humano del proceso y evaluar el sistema por medio de una auditoria interna y una de precertificación, para de esta manera identificar las fortalezas y debilidades del proceso las cuales permitan generar acciones de mejora y por último alcanzar la certificación del SGC en la Institución ante el ente certificador ICONTEC.

Este proyecto contribuirá a aumentar el desempeño del proceso de Biblioteca como proceso de apoyo a los procesos misionales de la Universidad Industrial de Santander, frente a las demás universidades de la región, ya que estableciendo el Sistema de Gestión de la Calidad se aseguran los estándares de Calidad de los procesos certificados.

Con la realización y culminación de este proyecto se pretendió aplicar todos los conocimientos adquiridos durante la carrera que permitieran incrementar la eficacia del proceso a través de la integración y optimización de los recursos del proceso.

* Trabajo de grado modalidad práctica empresarial

** Facultad de ingenierías Físico-Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Ingeniero Jorge Eliécer Figueroa Vargas.

ABSTRACT

TITLE:

DESIGN, DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION AND IMPROVEMENT OF THE UIS LIBRARY'S MANAGEMENT PROCESS ACCORDING TO THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM USED AT THE UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER BASED ON NTC-ISO 9001:2000.*

AUTHOR

LILIAN ANDREA VILLAMIZAR ESPARZA**

KEYWORDS:

NTC ISO 9001:2000, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, DESIGN, DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION, IMPROVEMENT, AUDITING

DESCRIPCIÓN:

This document contains the basis of the Quality Management System regarding the process of the Universidad Industrial de Santander's Library based on the principles and requirements of NTC ISO 9001:2000, including a description of the implementation of this System at the Institution.

In the making of this work it was possible to evaluate the Library's process using the guidelines of NTC-ISO 9001:2000, as well as designing and documenting the QMS, training the human resources of the process and evaluating the system through an internal auditing and also a pre-certification auditing, to identify the strengths and weaknesses of the process which allowed to generate improvement actions and also to get the Institution's certification for its QMS with the corresponding ICONTEC certicator.

This Project will contribute to raise the performance of the Library's process as a support to the University's processes, in contrast to the other Universities of the region, taking in account that establishing this QMS assures the standards of quality of the certified processes.

With the realization and culmination of this project the intention was to apply all the knowledge gained through the learning period of the Industrial Engineering career that allowed to raise the efficacy of the process through the integration and optimization of the process's resources.

* Working degree modality business practice

** Physical-Mechanic Engineering Faculty. Industrial and Business Studies School, Engineer Jorge Eliécer Figueroa Vargas.

INTRODUCCIÓN

En un mercado competitivo como el de hoy en día, el objetivo de una organización debe enfocarse a satisfacer y superar las necesidades y expectativas de sus clientes por medio de la prestación de sus servicios y/o productos.

Para conseguirlo resulta conveniente encaminar y potencializar los recursos con los que la organización cuenta, fortaleciendo así el servicio, la tecnología, los procesos, los métodos y el talento humano de la compañía, encontrando en los Sistemas de Gestión de la Calidad la oportunidad para que la empresa considere sus fortalezas bajo un proceso de mejoramiento continuo, buscando la satisfacción de los clientes y la conformidad de los servicios que exigen, convirtiéndola en una compañía más competitiva, acorde a los requisitos del mercado.

Siendo la Universidad Industrial de Santander una entidad pública, prestadora de servicios, y teniendo como misión la formación de personas de alta calidad ética, política y profesional, ha considerado los lineamientos dados por el Consejo Nacional de Acreditación, durante el proceso por el cual la universidad se hizo merecedora de la Acreditación Institucional, por un periodo de ocho años, y de esta forma procurar dar cumplimiento a su objeto social y propiciar el mejoramiento de la calidad en la Educación Superior que presta.

Así mismo, como una herramienta de gestión sistemática y transparente, que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios en entidades públicas, se crea la ley 872 de 2003, creando la voluntad política de adelantar todos aquellos esfuerzos que le permitan implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, como cumplimiento a lo estipulado por ley y de manera especial al fortalecimiento del proceso de acreditación institucional, que tiene dentro del programa Gestión Universitaria, el proyecto “Aseguramiento de la Calidad”, cuyo objetivo es la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad según los lineamientos de la norma NTC – ISO 9001:2000. En este documento se presenta el trabajo realizado para la implementación del sistema de gestión de la calidad para el proceso de Biblioteca, siendo este un proceso de apoyo a las actividades misionales de la Institución.

I. OBJETIVOS

I.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar, implementar y mejorar el proceso de Biblioteca UIS dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander con base en los lineamientos de la norma la NTC-ISO 9001: 2 000.

I.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Biblioteca UIS, que permita conocer su estado actual en lo correspondiente a la norma NTC ISO 9001:2000, y así identificar y fortalecer los procedimientos desarrollados en este proceso.
- Documentar los subprocesos desarrollados en Biblioteca UIS por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la creación de nuevos documentos que garanticen que el proceso se lleve a cabo bajo condiciones controladas y de acuerdo a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000.
- Sensibilizar al personal que hace parte del proceso de Biblioteca UIS a través de capacitaciones que faciliten la incorporación de los conceptos de calidad en la operación normal de los subprocesos identificados.
- Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso Biblioteca UIS con base en los procedimientos ajustados, los documentos elaborados y los requisitos establecidos de acuerdo a la Norma NTC-ISO 9001:2000.
- Acompañar a la Biblioteca UIS en la realización de dos auditorías internas con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- Implementar acciones correctivas y preventivas, con el fin de eliminar no conformidades en la documentación.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION)

La Organización Internacional para la Estandarización o International Organization for Standardization (ISO), es una organización internacional no gubernamental, compuesta por representantes de los organismos de normalización (ONs) nacionales, que produce normas internacionales industriales y comerciales. Dichas normas se conocen como normas ISO y su finalidad es la coordinación de las normas nacionales, en consonancia con el Acta Final de la Organización Mundial del Comercio, con el propósito de facilitar el comercio, facilitar el intercambio de información y contribuir con unos estándares comunes para el desarrollo y transferencia de tecnologías.

La familia de normas apareció por primera vez en 1987 teniendo como base una norma estándar Británica (BS), y se extendió principalmente a partir de su versión de 1994, estando actualmente en su versión 2000.

Las ediciones actuales de las Normas ISO 9001 e ISO 9004 se han desarrollado como un par coherente de normas para los sistemas de gestión de la calidad, las cuales han sido diseñadas para complementarse entre sí, pero pueden utilizarse igualmente como documentos independientes. Aunque las dos normas tienen diferente objeto y campo de aplicación, tienen una estructura similar para facilitar su aplicación como un par coherente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

Por su parte, la Norma ISO 9004 proporciona orientación sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de la calidad que la Norma ISO 9001, especialmente para la mejora continua del desempeño y de la eficiencia de la organización, así como de su eficacia.

La Norma ISO 9004 se recomienda como una guía para aquellas organizaciones cuya alta dirección desee ir más allá de los requisitos de la Norma ISO 9001, persiguiendo la mejora continua del desempeño. Sin embargo, no tiene la intención de que sea utilizada con fines contractuales o de certificación.

A su vez, en la versión 2000, se introduce el concepto de “gestión por procesos interrelacionados”, en lugar de asegurar la calidad bajo una concepción estática, como ocurría en la versión de 1994, en la nueva versión se propone una visión integral y dinámica de mejora continua, orientada a la satisfacción del cliente. En la versión 2000, se dice que el sistema de calidad debe demostrar que la organización es capaz de:

- Suministrar un producto o servicio que de manera consistente, cumpla con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes.
- Lograr una satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema, incluyendo la prevención de no conformidades y el proceso de mejora continua.

Es por ello que la adopción de un sistema de gestión de la calidad debe ser una decisión estratégica de la organización.

El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una empresa están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. Es por ello que no es el propósito de la Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación, pero sí, promover la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Por esta razón, para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre si. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

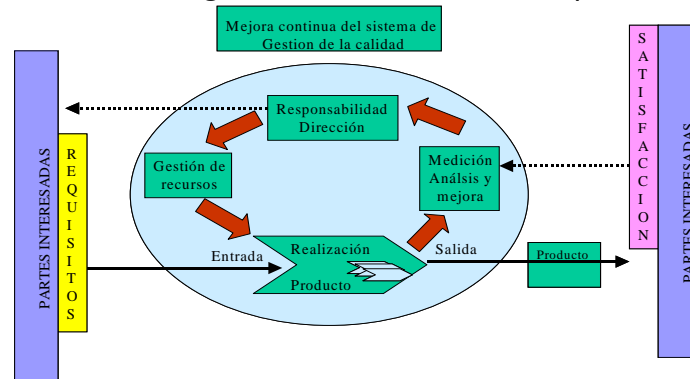
Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura I ilustra los vínculos entre los procesos:

Figura I. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos



Fuente: Norma ISO 9001:2000

Así mismo, un Sistema de Gestión de la Calidad está inmerso en una dinámica de mejora continua, la cual se fundamenta en la propuesta hecha por Deming, destacada personalidad en el campo de la calidad, la cual se plantea por medio del ciclo: Planificar – Hacer – Verificar – Actuar. Esta metodología ha demostrado su aplicabilidad y ha permitido establecer la mejora continua en organizaciones de todo el mundo. Es por ello que la Norma de Calidad ISO 9001:2000, establece la mejora continua apoyándose en los principios propuestos por Deming.

En la Figura 2 se aprecia el diagrama correspondiente al ciclo de Deming, PHVA, para la mejora continua, junto con las cláusulas de la norma ISO 9001:2000:

Figura 2 Ciclo Shewhart/Deming de Mejora continua



Fuente: Página Web, www.prevencionintegral.com

Las siglas PHVA son un acrónimo de Planear, Hacer, Verificar, Actuar, en donde:

- **Planear:** Consiste básicamente en el establecimiento de un plan compuesto por metas, así como por los medios que permitirán alcanzarlas, acompañados del respectivo cronograma. Las metas, implican tres elementos: concepto, cuantificación y plazo. Algunas actividades a tener en cuenta:
 - Identificar el proceso a mejorar.
 - Recopilar datos para profundizar en el conocimiento del proceso.

- Análisis e interpretación de los datos.
- Establecer los objetivos de mejora.
- Detallar las especificaciones a imponer a los resultados esperados.
- Definir los procesos necesarios para conseguir estos objetivos, verificando las especificaciones.

- **Hacer:** En esta fase, el plan se ejecuta por medio de tareas específicas, para lo cual es necesario recopilar datos para luego controlar el proceso. Antes de la ejecución del plan hay una etapa fundamental: el entrenamiento que obviamente deberá comenzar previamente. La ejecución, el hacer, corresponde al proceso. Aquí es donde las causas comienzan a actuar sobre los efectos. Es, por lo tanto, el momento que corresponde al monitoreo de los items de verificación. Algunas actividades a tener en cuenta:

- Ejecutar los procesos definidos en el paso anterior.
- Documentar las acciones realizadas.

- **Verificar:** En este punto el producto o servicio esta por terminar su proceso de elaboración o prestación, manifestándose en él una serie de efectos. Por lo tanto, es el momento adecuado para comparar las metas definidas en la planeación con los resultados obtenidos en el hacer, medidos a través de gráficos de control. Algunas actividades a tener en cuenta:

- Pasado un periodo de tiempo previsto de antemano, volver a recopilar datos de control y a analizarlos, comparándolos con los objetivos y especificaciones iniciales, para evaluar si se ha producido la mejora esperada.
- Documentar las conclusiones.

- **Actuar:** Si se constatan desvíos entre las metas establecidas y los resultados obtenidos, la gerencia debe hacer las correcciones que lleven a su neutralización. Algunas actividades a tener en cuenta:

- Si es necesario, modificar los procesos según las conclusiones del paso anterior para alcanzar los objetivos con las especificaciones iniciales.
- Si se han detectado en el paso anterior, aplicar nuevas mejoras.
- Documentar el proceso.

Y volver a empezar!!!

Por otra parte, el Sistema de Gestión de la Calidad tiene como pilares los siguientes principios¹:

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la Organización.
- **Participación del Personal:** El personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora Continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.1.1. Estructura de la NTC-ISO 9001:2000². La Norma ISO 9001:2000 consta de los capítulos, 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 los capítulos 0, 1, 2, 3, son introductorios, los demás se mencionan a continuación:

¹ Tomado de la página Web – www.iram.com.ar

² Tomado de la Norma ISO 9001: 2000

Capítulo 4. Sistema de gestión de la calidad. La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma. Es lo correspondiente al capítulo 4 de la norma.

Capítulo 5. Responsabilidad de la dirección. La alta dirección debe proporcionar la evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia. Corresponde al capítulo 5 de la norma.

Capítulo 6. Gestión de los recursos. La norma establece que la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Principales recursos necesarios para el adecuado desarrollo del SGC son:

- Recursos Humanos.
- Infraestructura.
- Ambiente de Trabajo.

Capítulo 7. Realización del producto. Se establece todo lo correspondiente a la realización del producto, en donde la organización debe planificar y desarrollar los procesos de tal manera que se garantice un producto que cumpla con lo establecido. Las etapas en la realización del producto son las siguientes:

- Planificación.
- Procesos relacionados con el cliente.
- Diseño y desarrollo del producto.
- Compras.
- Producción y prestación del servicio.
- Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

Capítulo 8. Medición, análisis y mejora. La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto.
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.

- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

2.2. LEY 872 DE 2003

Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

ARTÍCULO 1o. CREACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Crea el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

ARTÍCULO 2o. ENTIDADES Y AGENTES OBLIGADOS. El sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público en el orden nacional. Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarios del Estado.

PARÁGRAFO 1o. La máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley. El incumplimiento de esta disposición será causal de mala conducta.

PARÁGRAFO 2o. Las Asambleas y Concejos podrán disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la administración central y descentralizadas de los departamentos y municipios.

PARÁGRAFO TRANSITORIO. Las entidades obligadas a aplicar el Sistema de Gestión de la Calidad, contarán con un término máximo de cuatro (4) años a partir de la expedición de la reglamentación contemplada en el artículo 6 de la presente ley para llevar a cabo su desarrollo.

ARTÍCULO 3o. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA. El Sistema se desarrollará de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la respectiva entidad y así garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

ARTÍCULO 4o. REQUISITOS PARA SU IMPLEMENTACIÓN. Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente ley, las entidades deben como mínimo:

- a) Identificar cuáles son sus usuarios, destinatarios o beneficiarios de los servicios que presta o de las funciones que cumple; los proveedores de insumos para su funcionamiento; y determinar claramente su estructura interna, sus empleados y principales funciones;
- b) Obtener información de los usuarios, destinatarios o beneficiarios acerca de las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación de los servicios o cumplimiento de las funciones a cargo de la entidad, y la calidad de los mismos;
- c) Identificar y priorizar aquellos procesos estratégicos y críticos de la entidad que resulten determinantes de la calidad en la función que les ha sido asignada, su secuencia e interacción, con base en criterios técnicos previamente definidos por el Sistema explícitamente en cada entidad;
- d) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que estos procesos sean eficaces tanto en su operación como en su control;
- e) Identificar y diseñar, con la participación de los servidores públicos que intervienen en cada uno de los procesos y actividades, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto considerable en la

- f) satisfacción de las necesidades y expectativas de calidad de los usuarios o destinatarios, en las materias y funciones que le competen a cada entidad;
- g) Documentar y describir de forma clara, completa y operativa, los procesos identificados en los literales anteriores, incluyendo todos los puntos de control. Solo se debe documentar aquello que contribuya a garantizar la calidad del servicio;
- h) Ejecutar los procesos propios de cada entidad de acuerdo con los procedimientos documentados;
- i) Realizar el seguimiento, el análisis y la medición de estos procesos;
- j) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

ARTÍCULO 6°. NORMALIZACIÓN DE CALIDAD EN LA GESTIÓN. En la reglamentación del sistema de gestión de la calidad el Gobierno Nacional expedirá, dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, una norma técnica de calidad en la gestión pública en la que podrá tener en cuenta las normas técnicas internacionales existentes sobre la materia.

ARTÍCULO 7o. CERTIFICACIÓN DE CALIDAD. Una vez implementado el sistema y cuando la entidad considere pertinente podrá certificar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las normas internacionales de calidad.

2.3. NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS.

2.3.1. Generalidades. En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 872 de 2003, esta norma establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Esta norma está dirigida a todas las entidades, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su

capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

2.3.2 Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Los principios del sistema de gestión de la calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales de la función pública, es así como se han identificado, para la Norma Técnica Colombiana en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2004), los principios anteriormente mencionados para la norma NTC-ISO 9001:2000, los cuales se han complementado con dos principios más, los cuales son:

- **Coordinación, cooperación y articulación:** el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.
- **Transparencia:** La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social.

2.3.3 Objeto y campo de aplicación.

Objeto. Esta norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad aplicable a entidades a que se refiere la Ley 872 de 2003, el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

Aplicación. Todos los requisitos de esta norma son genéricos, y se pretende que sean aplicables a todas las entidades dentro del alcance de la Ley 872 de 2003, sin importar su tipo, tamaño, producto o servicio suministrado.

3. ORGANIZACIÓN

3.1 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER³

3.1.1. Reseña histórica. El primero de marzo de 1948 fueron oficialmente inauguradas las labores de la Universidad Industrial de Santander en el patio de la Escuela Industrial Dámaso Zapata. En 1958, el número de estudiantes había ascendido a 675 y al comenzar la década de los años sesenta ya existían doce edificios ocupados por las diversas facultades de ingeniería, por el Instituto de Investigaciones y por la biblioteca. En los años 60's el campus central fue acompañado por el de esta Facultad, ubicado junto al Hospital Universitario Ramón González Valencia.

En la administración de Jorge Gómez Duarte ya sobre la década de los 90, se crea el Programa de Regionalización que sitúa proyectos educativos presenciales en el Socorro, Barbosa, Málaga y Barrancabermeja. Así mismo, se amplió la cobertura mediante programas de educación continua y presencialidad concentrada con los cuales se logró una cobertura en 17 departamentos del país. En la década de los noventa se adoptó el régimen de las escuelas, intentando centralizar los servicios de enseñanza, investigación y extensión en unidades temáticas especializadas. Esta reforma dejó a salvo las cinco facultades (Ciencias, Ciencias Humanas, Ingenierías Físico-Mecánicas, Ingenierías Físico-Químicas, Salud) que hoy en día agrupan cerca de tres decenas de escuelas.

Bajo el espíritu de la Ley General de la Educación Superior (Ley 30 de 1992), la Universidad revisó su misión y todos sus reglamentos internos durante la década de los años noventa, preparándose para la acreditación de sus programas. Al comenzar el siglo XXI, la UIS sigue siendo la universidad más importante de la región oriental de Colombia, reconocida por la tradicional calidad de sus programas y por los esfuerzos de gestión de sus recursos financieros liderados por su actual rector Jaime Alberto Camacho Pico.

³ www.uis.edu.co

3.1.2 Misión. La Universidad Industrial de Santander es una organización que tiene como propósito la formación de personas de alta calidad ética, política y profesional; la generación y adecuación de conocimientos; la conservación y reinterpretación de la cultura y la participación activa liderando procesos de cambio por el progreso y mejor calidad de vida de la comunidad.

Orientan su misión los principios democráticos, la reflexión crítica, el ejercicio libre de la cátedra, el trabajo interdisciplinario y la relación con el mundo externo.

Sustenta su trabajo en las cualidades humanas de las personas que la integran, en la capacidad laboral de sus empleados, en la excelencia académica de sus profesores y en el compromiso de la comunidad universitaria con los propósitos institucionales y la construcción de una cultura de vida.

3.1.3 Visión. La Universidad Industrial de Santander es una institución de educación superior estatal y autónoma, financiada por el Estado, comprometida con la defensa de un estado social y democrático de derecho y de derechos humanos y la proposición de políticas públicas que garanticen el acceso de la población a condiciones de vida digna.

La UIS es actor principal del desarrollo económico, social y cultural de la región y ejemplo de democracia, convivencia, autonomía y libertad responsable. Es lugar de consulta sobre las tendencias y desarrollos en el campo de las ciencias, los avances tecnológicos, las necesidades y oportunidades del mundo del trabajo y los deseos de bienestar de la comunidad.

La vigencia social de la universidad se manifiesta en su participación activa en Organismos de planificación local, regional y nacional, en agrupaciones de participación ciudadana para la proposición y el seguimiento de políticas y programas de desarrollo social, económico y cultural. En el fortalecimiento de sus relaciones con los sectores políticos, sociales y generadores de bienes y servicios que propendan por el bien común, en el marco de la conveniencia institucional. En la integralidad de todos los miembros de la comunidad universitaria, los cuales están formados en el espíritu científico. En la apropiación y el ejercicio de los derechos humanos universales y los derechos políticos, económicos, sociales y culturales correspondientes a la práctica

de la ciudadanía y en el ejercicio de una conducta profesional solidaria con la construcción de la nación colombiana.

Es sitio obligado de referencia y consulta para proponer o evaluar las alternativas de solución a los problemas prioritarios de la comunidad, y su contribución es ampliamente valorada como insumo crítico para continuar avanzando en la construcción de una sociedad en donde la equidad, la justicia, la solidaridad y el respeto por los derechos humanos y la naturaleza, sean los pilares del desarrollo humano sostenible en el marco de una cultura de paz.

Es líder del desarrollo científico en bio-ingeniería, fuentes alternas de energía, petroquímica y carboquímica, nuevas opciones para uso de combustibles, nuevos materiales y tecnologías de materiales compuestos, aprovechamiento y uso sostenible de la biodiversidad, promoción de la salud, prevención y control de las enfermedades de mayor ocurrencia, estímulo y acompañamiento a procesos de organización comunitaria orientados al desarrollo social y cultural, y mejoramiento de la calidad de la educación en todos sus niveles. Mantiene como líneas transversales la investigación en electrónica, telecomunicaciones, informática y ciencia y tecnología del medio ambiente. Promueve el desarrollo de la literatura y las artes. En todas sus Escuelas, Centros e Institutos, los miembros de la comunidad universitaria actúan como docentes-investigadores y se mantienen interconectados con grupos de pares académicos que cooperan local, nacional e internacionalmente.

Ofrece, desde la región nororiental al país, formación permanente de alta calidad y pertinencia social, propendiendo por la equidad en el acceso, con fundamento en el mérito académico. Sostiene intercambios y pasantías de profesores y estudiantes con Universidades extranjeras de alta calidad y presenta una amplia oferta de programas presenciales e interactivos mediante tecnologías para la educación virtual.

Es una organización inteligente capaz de adaptarse con eficacia a la velocidad de los cambios y a las necesidades emanadas del entorno. Recibe del Estado los recursos suficientes para adelantar sus funciones de investigación, formación y proyección social, en reconocimiento a su calidad, a los resultados presentados anualmente ante la sociedad y a sus políticas de eficiencia en la utilización de

los recursos. Invierte sus rentas propias para fortalecer su posición de excelencia en el medio universitario.

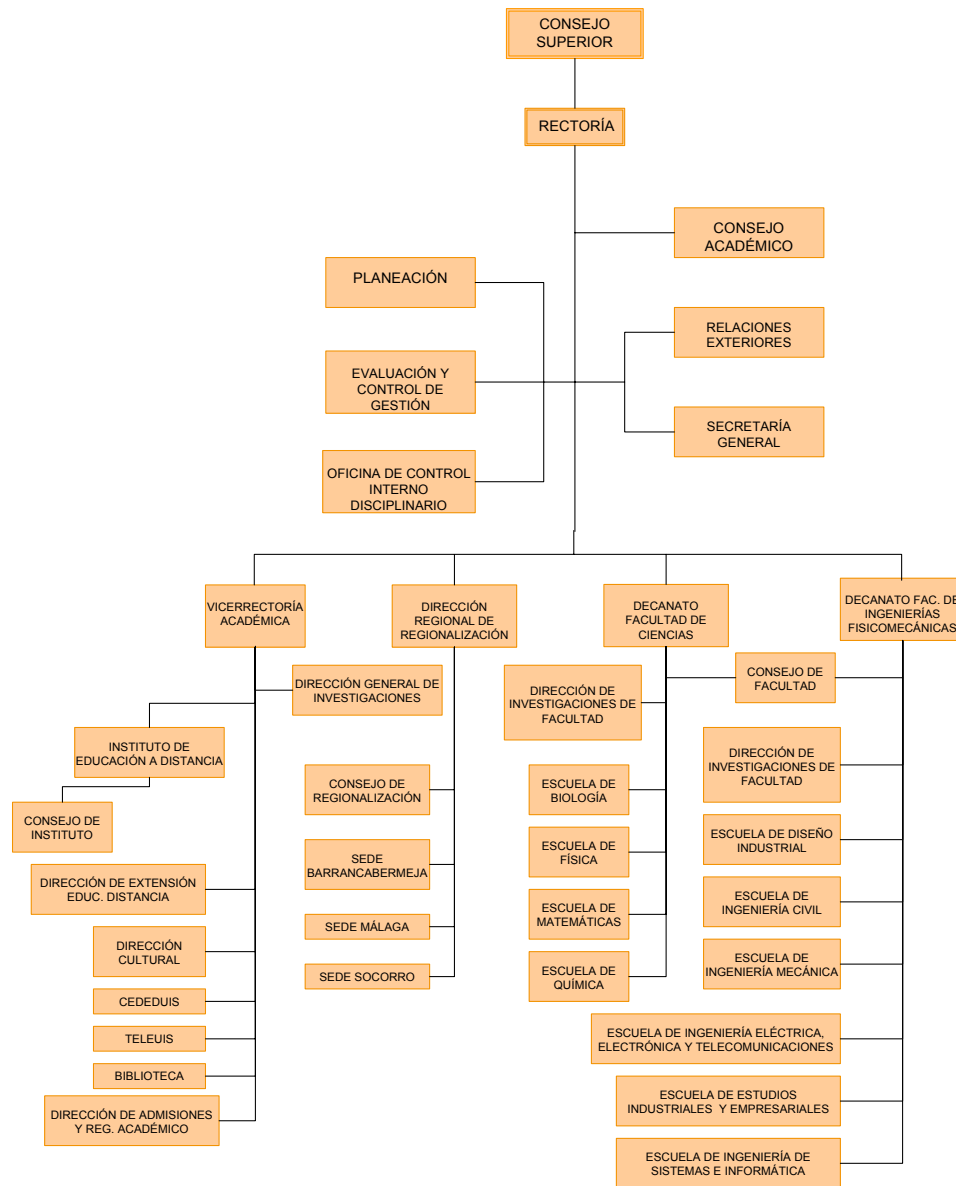
3.1.4 Generalidades

- La UIS, Institución oficial, del orden departamental, está encaminada fundamentalmente a la formación del hombre, mediante la generación y difusión del saber en sus diversas ramas. Como institución académica de educación superior enmarca su estructura organizacional en torno a los saberes en cinco facultades: Ingenierías Físico-Mecánicas, Ingenierías Físico-Químicas, Ciencias, Salud y Humanidades se conjugan los campos del conocimiento en los que la Universidad adelanta las actividades de docencia, investigación y extensión.
- Cada Facultad está dirigida por el Decano y el Consejo de Facultad y tiene para la orientación, fomento y coordinación de las actividades de investigación y de extensión, un Director de Investigaciones dependiente del Decano.
- Las Escuelas son unidades académicas y administrativas que agrupan uno o varios campos afines del conocimiento y desarrollan programas académicos de pregrado o postgrado, de investigación y de extensión. Cada Escuela tiene un Director quien está asesorado por el Consejo de Escuela y a su cargo se encuentra el personal docente y administrativo adscrito a ésta. Solamente la Escuela de Medicina tiene subdirector, por la cantidad de programas académicos de especialización que maneja.
- La Dirección General de Regionalización es la encargada de planificar, fomentar, dirigir, coordinar, evaluar y propender por la calidad académica de los programas de regionalización de la Universidad Industrial de Santander. Además, este organismo se constituye en la instancia correspondiente para la toma de decisiones directamente relacionadas con las sedes, para permitir una mayor agilidad y participación activa de las personas directamente relacionadas con su actividad.
- El quehacer universitario se desarrolla, actualmente, en ocho sedes: tres en Bucaramanga (campus principal, Facultad de Salud y Bucarica), una en Piedecuesta, una en Barbosa, una en Barrancabermeja, una en Málaga y una en el Socorro.
- En Piedecuesta, más exactamente, en el Valle de Guatiguará (75.000 metros cuadrados, de área), se encuentra el polo de investigaciones de la Universidad. Allí opera la Corporación

para la Investigación de la Corrosión, el Laboratorio de Investigaciones y las aulas del Postgrado en Microbiología Industrial, entre otros.

3.1.5 Organigrama. En la Figura 3 se aprecia el organigrama actual de la Universidad Industrial de Santander

Figura 3. Organigrama Universidad Industrial de Santander



Fuente: Página Web www.uis.edu.co

3.2 VICERRECTORÍA ACADÉMICA⁴

3.2.1. Reseña Histórica. La Vicerrectoría Académica fue creada mediante el Acuerdo 040 de 1980 de Consejo Superior, en reemplazo del cargo de Decano Académico, de acuerdo a la política trazada por el Decreto-Ley 80 de 1980, y reformadas sus funciones mediante Acuerdo 057 de 1994, por el cual se reforma la Estructura Organizacional de la UIS. El cargo de Vicerrector Académico es de libre nombramiento y remoción.

3.2.2 Funciones. Según el Estatuto General aprobado mediante el Acuerdo 166 de 1993, la Vicerrectoría Académica:

- Dirige el funcionamiento y desarrollo general de las dependencias a su cargo.
- Promueve y coordina el desarrollo académico, investigativo y de extensión institucional.
- Supervisa la aplicación de los reglamentos académicos y el cumplimiento de las normas y políticas institucionales.
- Coordina los procesos académicos de evaluación y acreditación.

Mediante Resolución No 500 de septiembre 15 de 2000, el Rector delegó en la Vicerrectoría Académica las siguientes funciones:

- Apertura de concurso docente y declaratoria de desierto del mismo C.S Acuerdo 028/2000.
- Otorgamiento, aplazamiento o suspensión del Período Sabático a un profesor. C.S Acuerdo 102/92 – 012/96.
- Autorización de comisiones de estudio al personal docente, con duración superior a 31 días e inferior a 6 meses. C.S Acuerdo 63/96 – C.A Acuerdo 82/00.
- Otorgamiento de becas de postgrado. Res 598 de 1998.

3.2.3 Actividades

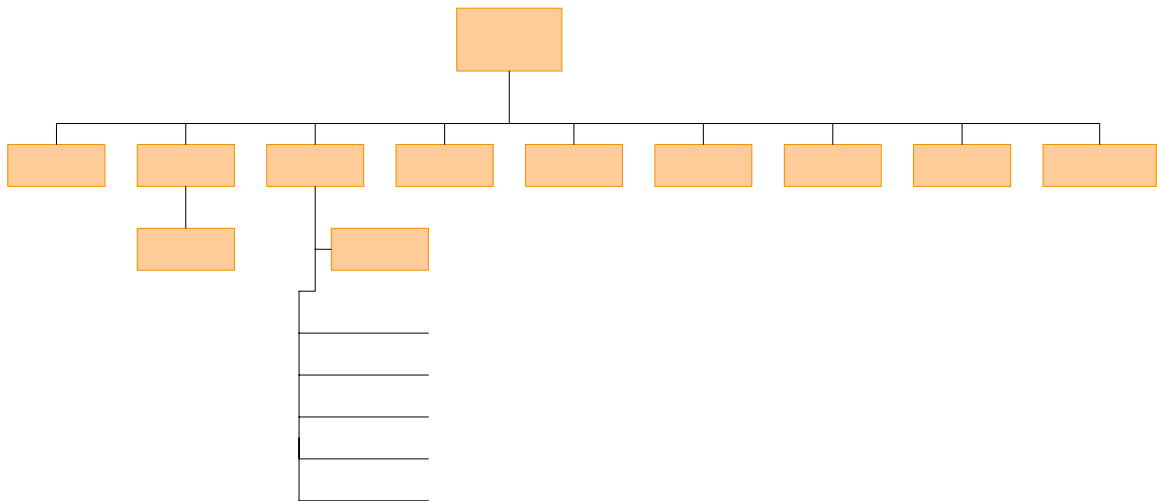
- Organización y coordinación de las actividades docentes, de investigación y de extensión.
- Definición de lineamientos para acreditación y reforma académica.

⁴ www.uis.edu.co

- Evaluación de la actividad docente.
- Evaluación de necesidades de contratación de profesores externos.
- Participación directa en los siguientes comités:
 - Evaluación de Producción Intelectual
 - Publicaciones
 - Mejoramiento y Evaluación Docente
 - Coordinadores de Postgrado
 - Admisiones.

3.2.4 Organigrama. En la Figura 4. se aprecia el organigrama actual de la Vicerrectoría Académica de la Universidad Industrial de Santander.

Figura 4. Organigrama – Vicerrectoría Académica



Fuente: Página Web www.uis.edu.co

3.3. PROCESO BIBLIOTECA

La Biblioteca de la Universidad Industrial de Santander (UIS), como centro de información y documentación científica de apoyo para la academia y la investigación de la Universidad, es una dependencia adscrita a la Vicerrectoría Académica, que centra sus esfuerzos en la prestación de servicios de adquisición, procesamiento, recuperación y diseminación de información con criterios

de calidad, soportados en la utilización de tecnología moderna, talento humano idóneo e información actualizada, cuya identidad se refleja en su misión, visión, objetivos, principios y valores.

Cuenta con una completa colección bibliográfica, que se encuentra organizada en las siguientes categorías:

- Referencia: Se agrupan en esta colección las obras que permiten obtener información rápida, breve y exacta sobre un determinado tema (diccionarios, enciclopedias, manuales, atlas, índices, abstracts, anuarios, directorios, bibliografías y catálogos).
- Reserva: Libros texto seleccionados por los profesores para el desarrollo de sus asignaturas, en especial las del ciclo básico.
- General: Obras de las diferentes áreas del conocimiento que no están incluidas en las colecciones de reserva y referencia.
- Publicaciones seriadas: Documentos editados bajo un mismo título descriptivo que aparecen por entregas sucesivas a intervalos regulares y por un tiempo indeterminado.
- Trabajos de Grado: Monografías, proyectos y tesis presentados por los estudiantes de pregrado y posgrado como requisito para optar un título en la UIS.
- Colecciones especiales: Material audiovisual, cartográfico y otros fondos bibliográficos no incluidos en las colecciones anteriormente descritas.

Se consideran usuarios de la Biblioteca:

- Usuarios Internos: Quienes se encuentran registrados en el Sistema Integrado de Información de Biblioteca:
 - Estudiantes activos matriculados en programas de pregrado y postgrado en todas sus modalidades.
 - Docentes, tutores y administrativos de la UIS, bajo cualquier modalidad de contrato.
 - Estudiantes, docentes y administrativos pertenecientes a las seccionales y a los Centros Regionales de Educación a Distancia (CREAD) de la UIS.
 - Jubilados de la UIS.
- Usuarios externos: Quienes no se encuentran registrados en el Sistema Integrado de Información de la Biblioteca pero tienen la opción de utilizar sus servicios:
 - Egresados de la UIS.
 - Personal de otras instituciones en convenio, bajo las normas y condiciones que para estos casos establezca la Biblioteca.

3.3.1. Reseña Histórica⁵. La Biblioteca de la UIS fue creada simultáneamente con la Universidad Industrial de Santander en el año 1948 y funcionó en las instalaciones del Instituto Dámaso Zapata, la cual estaba adecuada en un salón de la primera planta de este edificio y ahí se inició la compilación del acervo bibliográfico para servir de apoyo a los quince estudiantes matriculados en las facultades de Ingeniería Mecánica, Ingeniería Eléctrica e Ingeniería Química.

Para el año 1976 se trasladó a su nueva sede, un moderno edificio de aproximadamente 6.200 metros cuadrados con una dotación apreciable de muebles, equipos y material bibliográfico.

La Biblioteca de la Universidad Industrial de Santander en el futuro será un sistema conectado a la red mundial de información, mediante una infraestructura digital que permita nuevas formas de conocimiento que contribuyan a la formación integral de sus usuarios.

3.3.2 Misión⁶. Ser un centro integral de información capaz de satisfacer y anticiparse a las necesidades de documentación de la comunidad universitaria, académica e investigativa a nivel regional, nacional e internacional, mediante la prestación de servicios de adquisición, procesamiento, recuperación y disseminación de información con criterios de calidad. Para ello se apoya en la utilización de tecnología moderna y talento humano idóneo, constituyéndose de esta forma en líder del desarrollo y promoción de actividades intelectuales que estimulen procesos de enseñanza y aprendizaje”.

3.3.3 Visión⁷. La biblioteca de la Universidad Industrial de Santander será un sistema conectado a la red mundial de información, mediante una infraestructura digital que permita nuevas formas de conocimiento que contribuyan a la formación integral de sus usuarios. Así mismo, se espera lograr un posicionamiento local, regional e internacional para ofrecer servicios abiertos, dinámicos y oportunos, como soporte principal a la academia e investigación. El concurso de un equipo humano interdisciplinario, competente y comprometido con la institución, además de la utilización de una metodología innovadora, serán factores vitales para lograr un ambiente adecuado y garantizar la calidad de sus servicios”.

⁵ Tomado de Biblioteca, Información General – www.uis.edu.co

⁶ Tomado de Biblioteca, Información General – www.uis.edu.co

⁷ Tomado de Biblioteca, Información General – www.uis.edu.co

3.3.4. Objetivos⁸

- Ofrecer servicios de información con criterios de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Apoyar la docencia, la investigación y la extensión a través del suministro de información oportuna, utilizando tecnologías apropiadas que estimulen procesos de enseñanza y aprendizaje.
- Generar las condiciones adecuadas que permitan el manejo de la información acorde con los avances del siglo XXI.
- Generar en los usuarios de la biblioteca una cultura de la lectura.
- Apoyar la política de regionalización de la Universidad, en lo relacionado con las Unidades de Información.

3.3.5 Principios⁹. Además de ser coherente con los principios que orientan a la Universidad, la biblioteca sustenta su misión en los siguientes valores:

- **Calidad:** Todas sus actividades estarán enmarcadas dentro de los conceptos de la excelencia del servicio y el mejoramiento continuo de sus procesos.
- **Liderazgo:** Su posicionamiento en cuanto al manejo de la información, le permitirá convertirse en modelo dentro del ámbito universitario.
- **Innovación:** Propenderá por la búsqueda permanente de procesos y servicios modernos y creativos que hagan frente a los desafíos de su entorno.
- **Eficacia:** Todos sus recursos estarán encaminados a alcanzar sus objetivos y metas de manera satisfactoria.
- **Eficiencia:** La oportunidad y accesibilidad en el servicio serán fundamentos de su quehacer.
- **Competitividad:** Buscará incrementar sus niveles de desempeño interno de acuerdo con las exigencias del entorno nacional e internacional.
- **Compromiso:** Cuenta con talento humano que se hará partícipe con el cumplimiento de su misión y la de la Universidad.

⁸ Tomado de Biblioteca, Información General – www.uis.edu.co

⁹ Tomado de Biblioteca, Información General – www.uis.edu.co

3.3.6. Portafolio de Servicios Prestados¹⁰

- *Préstamo:* Posibilidad de retirar material bibliográfico de la Biblioteca por un periodo de tiempo de acuerdo al reglamento vigente.
- *Recursos electrónicos / BD'S:* Disponibilidad de una plataforma tecnológica para que los usuarios consulten y recuperen información electrónica /digital (publicaciones seriadas, libros, normas, conferencias, patentes, trabajos de grado, entre otras), disponibles en línea o en formato CD-ROM/DVD.
- *Referencia:* Orientación y asesoría al usuario en la búsqueda y recuperación de fuentes de información bibliográfica.
- *Conmutación Bibliográfica:* Permite la recuperación de información existente en otras unidades de información o centros de investigación especializados. Se mantiene convenios de intercambio de información bibliográfica con instituciones a nivel internacional tales como ICYT-CINDOC, BRITISH LIBRARY, INIST, REPIDISCA, CEPIS y PATENT TRADEMARK y a nivel nacional, con todas las instituciones de educación superior y centros de investigación.
- *Formación de Usuarios:* Con este programa se busca generar espacios de calificación y capacitación de los usuarios en lo referente al manejo de información con fundamento en nuevos enfoques pedagógicos, de forma tal que la biblioteca se constituya en apoyo a la academia para la apropiación de conocimiento. Se brinda mediante cursos de inducción para estudiantes de primer nivel, seminarios-talleres de nivel avanzado en el manejo de fuentes y herramientas de búsqueda bibliográfica y cursos organizados según necesidades específicas de grupos de usuarios. Estos programas se realizan en los auditorios de la Biblioteca, adecuado logísticamente para este fin.
- *Préstamo Interbibliotecario:* Servicio de préstamo externo que proporciona la Biblioteca a otras unidades de información, de acuerdo con convenios previamente establecidos y con procedimientos normalizados. Los usuarios de la Biblioteca UIS también reciben este beneficio, es decir, pueden solicitar material bibliográfico a las instituciones que hacen parte del convenio UNIRED.
- *Difusión de Información:* La Biblioteca informa a la comunidad, acerca de la documentación recibida mediante:

¹⁰ Tomado de Biblioteca, Información General – www.uis.edu.co

- Alerta: Divulgación masiva del material bibliográfico de reciente adquisición, a través de medios tradicional como boletines, periódicos, fotocopias, exhibición del material y de tablas de contenido; y por medio de tecnologías informáticas como la pagina Web o por correo electrónico.
- Disseminación selectiva de información (D.S.I.): Programa orientado a informar a los investigadores y personas que adelantan proyectos especiales, acerca del nuevo material bibliográfico recibido sobre temáticas de su interés. La Biblioteca selecciona, evalúa, recupera y organiza la información para cada usuario, de acuerdo a un perfil previamente establecido.

3.3.7 Sistematización de la Biblioteca

La Biblioteca a lo largo de su historia, ha participado en diversos procesos de sistematización, los cuales han dado resultados satisfactorios y han cumplido con las expectativas propuestas en las épocas específicas en que se desarrollaron, tal es el caso del Sistema Integrado de Información LIBRUIS, sistema utilizado en el proceso de Biblioteca para realizar cada una de las operaciones de la misma. En este sistema se registra toda la información del material bibliográfico perteneciente a la colección del proceso, así como cada una de las transacciones realizadas, préstamos, entregas y/o renovaciones de material. También se encuentran registrada la información de los usuarios internos de la Biblioteca. Actualmente se cuenta con el Sistema Integrado de Información LIBRUIS 3.0.

Aun así, los avances tecnológicos y la demanda constante de actualización e innovación en el manejo y administración de los sistemas de información han llevado a la Biblioteca a enfrentarse al dilema de migrar o no todo su sistema actual hacia un entorno Web.

Después de un exhaustivo estudio de viabilidad se tomo la decisión de continuar con el sistema LIBRUIS 3.0 y emprender el desarrollo de nuevos módulos en plataforma Web, así como modernizar aquellos que son de impacto directo a la comunidad universitaria manteniendo la misma estructura de datos actual y agregando las tablas y relaciones que se requieran para los nuevos módulos.

El nuevo portal muestra una interfaz que contiene información pública y privada. La primera, como su nombre lo indica, está diseñada para que cualquier persona (integrante o no de la comunidad universitaria UIS) pueda consultarla. Para la segunda, el usuario deberá registrarse con el código y la clave que siempre utiliza para los servicios de la Biblioteca. La dirección de acceso es: <http://biblioteca.uis.edu.co> .

A través del portal los estudiantes podrán acceder a varios servicios, uno de ellos, Catálogo Bibliográfico: Ofrece diversas estrategias de búsqueda para la recuperación del material bibliográfico disponible en la Biblioteca. Este nuevo catálogo tiene la ventaja de presentar una interfaz de búsqueda unificada de las bases de datos de libros y publicaciones seriada

4. METODOLOGÍA

Para la implementación del SGC, la Institución contó con los servicios de STRATEGIKA Ltda. (Compañía Santandereana especializada en consultoría empresarial), liderada por el Ing. Jorge Eliécer Figueroa Vargas, Consultor Líder, quien asumió la tarea de asesorar el proceso.

El primer paso consistió en definir los roles y responsabilidades de cada una de las partes, los cuales se presentan en la Tabla I.

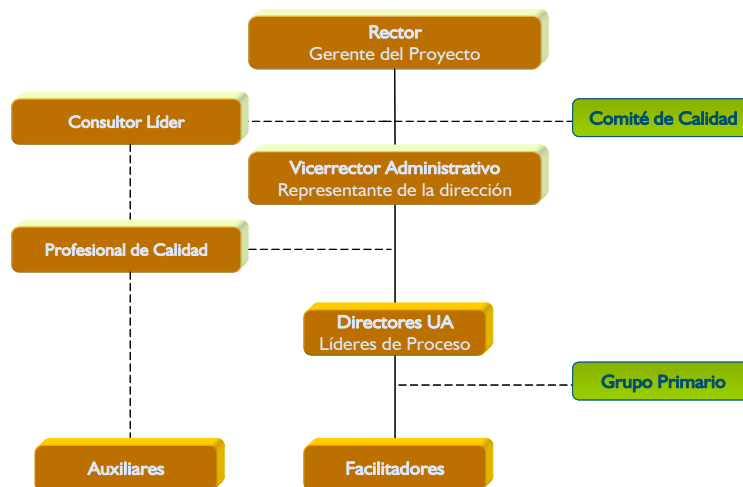
Tabla I. Roles y responsabilidades de Strategika y la Institución

R Y R DE ESTRATEGIKA Ltda.	R Y R DE LA INSTITUCIÓN
Conducción metodológica del proyecto	Presentación de la Información requerida por el equipo del proyecto
Logística del proyecto en conjunto con el equipo de la Universidad	Documentación de los productos entregables
Identificación de alternativas de solución a incidentes, situaciones complejas o factores que dilaten el proyecto	Participación activa en las sesiones plenarias de trabajo
Administración de la confidencialidad del proyecto	Coordinación y asignación de los recursos físicos y humanos requeridos para el desarrollo del proyecto
Retroalimentación de los logros obtenidos en el proyecto.	Evaluación de los logros obtenidos
	Implementar entregables, tareas asignadas, alternativas de solución a incidentes o factores que dilaten el proyecto.

Fuente: Consultor líder

Para la implementación del proceso se establecería una estructura organizacional como la que se presenta en la Figura 5. en donde:

Figura 5. Estructura organizacional para la implementación del SGC



Fuente: Manual de calidad de la Universidad Industrial de Santander.

- Comité de Calidad¹¹: Órgano responsable de fomentar, promover y orientar todas las actividades de la institución que afectan la calidad de sus productos y servicios. El Comité de Calidad constituye la instancia en la que se atenderán y analizarán los intereses, necesidades, inquietudes, opiniones y sugerencias de cada proceso de apoyo de la Universidad.
- Profesional de Calidad: Dado el tamaño de la Institución, se cuenta con dos Profesionales de Calidad, encargados de coordinar la implementación del sistema en cada uno de los procesos. El Profesional de Calidad a cargo del proceso de Biblioteca es la Ing. Sandra Pinzón.
- Director UA (Líderes de Proceso): En el caso de Biblioteca el Líder del Proceso es el Director de la misma, Ing. Leonel Parra.
- Facilitadores: Los facilitadores son personas pertenecientes a cada proceso que como su nombre lo indica, ayudan a facilitar la implementación dentro del mismo, para el caso de la Biblioteca, el facilitador es el Profesional – Circulación y Préstamo, Ing. Paula Moreno Daza.

¹¹ Acuerdo No. 015 de 2007, por el cual se crea y conforma el Comité de Calidad para el SGC de la Universidad Industrial de Santander

- Auxiliares: Estudiantes de último semestre de ingeniería industrial que bajo la modalidad de práctica empresarial llevan a cabo el desarrollo de la implementación, para el caso de la Biblioteca, el Auxiliar UIS, es el autor del proyecto, Andrea Villamizar.
- Grupo Primario: Equipo de trabajo conformado por el líder del proceso y sus colaboradores, el cual se reúne periódicamente con el fin de gestionar las actividades de mejora del proceso y tiene como funciones las siguientes:
 - Hacer seguimiento al desempeño del proceso (verificación de indicadores) y establecer acciones de mejora.
 - Hacer seguimiento a la implementación de la documentación del proceso.
 - Definir el plan de capacitación y sensibilización para la adecuada implementación del SGC.
 - Implantar las acciones necesarias para construir la cultura de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

La implementación del SGC va dirigida a los procesos estratégicos y de apoyo de la Institución, en la Figura 6. se presenta el Mapa de Procesos, versión 5, de la Universidad Industrial de Santander, en él se encuentran los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la universidad. Fue elaborado por el Comité de calidad.

Figura 6. Mapa de procesos

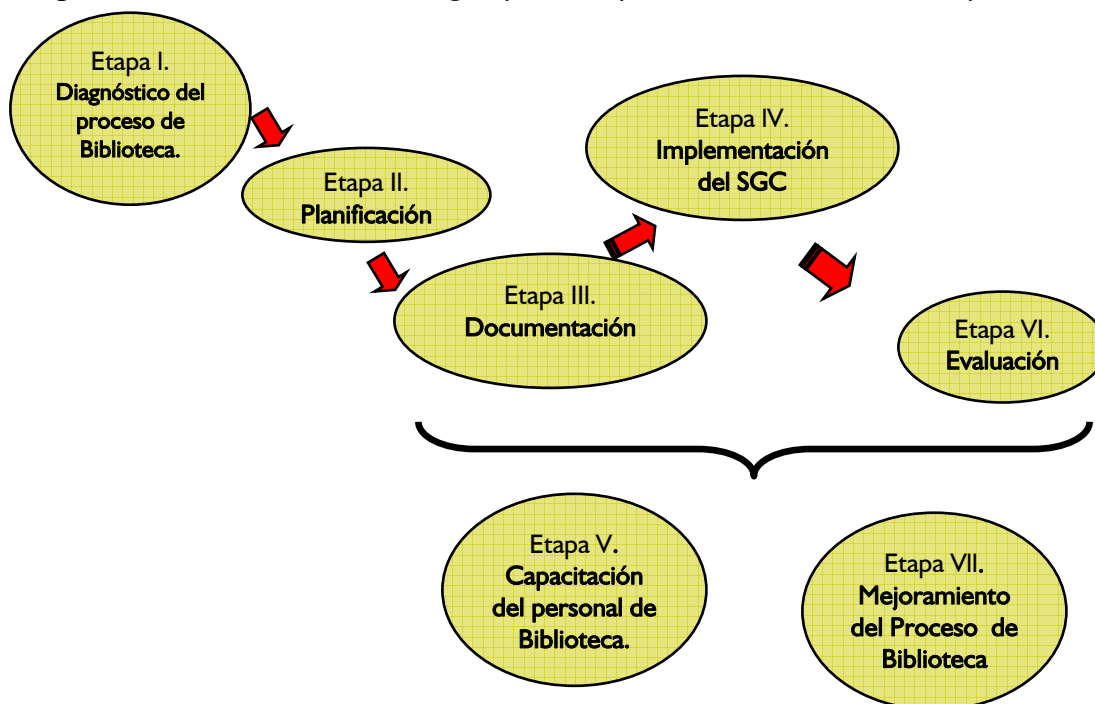


Fuente: Manual de Calidad.

En él se puede observar a la Biblioteca como un proceso de apoyo a los procesos misionales.

Para comenzar con la implementación del SGC en cada uno de los procesos, el consultor líder junto con el comité de calidad elaboraron el procedimiento metodológico a seguir en cada uno de los procesos de la Institución, el cual se presenta en la Figura 7.

Figura 7. Procedimiento metodológico para la implementación del SGC en los procesos



Fuente: Consultor líder.

El desarrollo de esta metodología para la implementación del SGC en el proceso de Biblioteca se presenta en los capítulos 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 de este documento.

5. ETAPA I: DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE BIBLIOTECA

En esta etapa se buscó identificar el estado actual del SGC dentro del proceso, teniendo como parámetro los requisitos de la norma NTC - ISO 9001:2000.

Para ello, fue necesario realizar las siguientes actividades:

- Prediagnóstico, consiste en la realización de reuniones periódicas con el personal de la Biblioteca para conocer las actividades macro del proceso y la documentación existente.
- Diagnóstico de acuerdo con los requisitos de la Norma.

5.1 PREDIAGNÓSTICO

El 13 de febrero de 2007, se realizó la primera reunión entre el autor del proyecto y el Profesional – Circulación y Préstamo, facilitador del proceso de Biblioteca, en ella se revisaron documentos internos, las actividades realizadas, registros generados, entre otros.

Como resultado de ésta y otras reuniones sostenidas con el talento humano del proceso se desarrolló el prediagnóstico de la Biblioteca, el cual se presenta en el Anexo A. del presente documento.

Este documento contiene información sobre el estado actual del proceso en lo referente a:

- Personal de la Biblioteca
- Actividades Macro
- Documentos
- Registros
- Indicadores de Gestión
- Encuestas de Satisfacción
- Proyectos de Mejora

5.2 DIAGNÓSTICO SEGÚN LOS REQUISITOS DE NORMA

Una vez realizado el prediagnóstico, era necesario establecer el estado actual del proceso con respecto a los requisitos exigidos por la NTC- ISO 9001:2000.

Para ello, el primer paso era establecer el alcance de la implementación del proceso; con este fin el autor del proyecto investigó en la página Web de ICONTEC¹² los diferentes alcances de las bibliotecas certificadas hasta el momento.

De esta búsqueda se obtuvo solo un resultado, el cual sirvió de base, para la redacción del alcance de la Biblioteca de la Universidad Industrial de Santander, el cual es el siguiente: "Información científica y técnica para los clientes internos y externos de la biblioteca UIS".

Establecido el alcance, se realizó el diagnóstico del proceso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad. A continuación en la Tabla 2 se presenta el resultado de dicho análisis.

En la Tabla 2 se utiliza un puntaje que va de 0 a 5, en donde:

- 0: El requisito no existe ni se ha diseñado o desarrollado dentro del proceso.
- 1: El requisito existe pero no se ha diseñado o desarrollado bajo el requisito de la Norma NTC – ISO 9001:2000.
- 2: El requisito se está diseñando o desarrollando bajo los requisitos de la norma pero no se ha implementado.
- 3: El requisito está implementado
- 4: El requisito está auditado
- 5: Una vez auditado, el requisito está en etapa de mejoramiento, o ya ha sido mejorado.

Las casillas que aparecen en color gris hacen referencia a puntos de la Norma que no aplican al proceso de Biblioteca.

¹² www.icontec.org.co,

Tabla 2. Diagnóstico del proceso Biblioteca

NTC ISO 9001 VERSION 2000			BI	0	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 Requisitos Generales		x	x						No se conocen los requisitos generales de un SGC
	4.2 Requisitos de documentación	4.2.1 Generalidades	x	x						No se conocen los requisitos de la documentación dentro de un SGC
		4.2.2 Manual de Calidad								
		4.2.3 Control de Doc.	x	x						No se realiza el control a los documentos
		4.2.4 Control de Registros	x	x						No se realiza el control a los registros como lo pide un SGC
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1 Compromiso de la Dirección									
	5.2 Enfoque al Cliente		x			x				El proceso tiene un claro enfoque al cliente, que esta desarrollando y adecuando para que cumpla con los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000
	5.3 Política de Calidad									
	5.4 Planificación	5.4.1 Objetivo de Calidad	x	x						No se cuenta con objetivos de calidad
		5.4.2 Planeación del Sistema								
	5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	5.5.1 Resp. y Autoridad								
		5.5.2 Repre. de la Dirección								
		5.5.3 Comunicación Interna								
	5.6 Revisión por la Dirección	5.6.1 Generalidades								
		5.6.2 Inf. para la revisión								
5.6.3 Res. de la Revisión										
6. GESTIÓN DE RECURSOS	6.1 Provisión de Recursos		x				x			El proceso cuenta con la disponibilidad de recursos necesarios para llevar a cabo la implementación del SGC.
	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		x				x				Es adecuado para comenzar la implementación del SGC.

(Continuación Tabla 2.)

NTC ISO 9001 VERSION 2000		BI	0	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1 Planificación de la Realización del Producto	x		x					El proceso planifica la realización del producto pero no bajo los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000.	
	7.2 Procesos relacionados con el Cliente	7.2.1 Det. los Req. Relacionados con el Producto	x		x					Existen requisitos relacionados con el productoper no estan diseñados ni desarrollados bajo los requisitos de la norma NTC - ISO 9001:2000.
		7.2.2 Revisión de los Req. del Producto	x		x					No estan diseñados ni desarrollados bajo los requisitos de la norma NTC - ISO 9001:2000.
		7.2.3 Comunicación con el Cliente	x				x			El proceso tiene disposiciones eficaces para la comunicaión con el usuario.
	7.3 Diseño y Desarrollo	7.3.1 Planificación del DyD								
		7.3.2 Elementos de entrada								
		7.3.3 Resultados del D y D								
		7.3.4 Revisión D y D								
		7.3.5 Verificación del D y D								
		7.3.6 Validación del D y D								
		7.3.7 Control de Cambios								
	7.4 Compras	7.4.1 Proceso de Compras								
		7.4.2 Información de las Compras	x		x					No estan diseñados ni desarrollados bajo los requisitos de la norma
		7.4.3 Verificación del Producto Comprado	x				x			En el proceso se verifica que el producto comprado cumpla con los requisitos de compra especificados
	7.5 Producción y Prestación del Servicio	7.5.1 Crtlde la Prodcción y de la Prestación del Servicio	x		x					No estan diseñados ni desarrollados bajo los requisitos de la norma
		7.5.2 Validación de Procesos								
		7.5.3 Identificación y Trazabilidad	x		x					No estan diseñados ni desarrollados bajo los requisitos de la norma
7.5.4 Propiedad del Cliente										
7.5.5 Preservación del Producto o servicio		x		x					No estan diseñados ni desarrollados bajo los requisitos de la norma	
7.6 Control de los Disp. de seg. y Medición										

(Continuación Tabla 2.)

NTC ISO 9001 VERSION 2000		BI	0	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES	
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 Generalidades	x		x					No estan diseñados ni desarrollados bajo los requisitos de la Norma	
	8.2 Seguimiento y Medición	8.2.1 Satisfacción del cliente	x		x					No estan diseñados ni desarrollados bajo los requisitos de la Norma
		8.2.2 Auditoria Interna	x	x						No se han realizados auditorias internas
		8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos	x	x						No se realiza seguimiento ni medición a los procesos
		8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto	x	x						No se realiza seguimiento ni medición al servicio prestado
	8.3 Control del Producto No Conforme	x	x						No se ha identificado el PNC de la Biblioteca	
	8.4 Análisis de Datos	x	x						Se recolectan datos pero no se analizan de forma adecuada	
	8.5 Mejora	8.5.1 Mejora Continua	x		x					Existen proyectos de mejora pero no se conoce la importancia ni lo que implica el mejoramiento continuo.
		8.5.2 Acción Correctiva	x	x						No existen acciones correctivas.
		8.5.3 Acción Preventiva	x	x						No existen acciones preventivas
Promedio									0,78	

Fuente: Autor del proyecto

Para hallar el promedio se realizó la sumatoria de cada una de las calificaciones de los requisitos de la Norma que aplican al proceso, siendo 0 la menor y 5 la mayor. Luego se dividió este resultado entre el total de requisitos de la Norma que aplican al proceso y se obtuvo el valor.

Las conclusiones a las que se llegó después de la realización del diagnóstico son:

- La calificación obtenida del diagnóstico fue 0.78, sobre 5.0, mostrando una significativa brecha, lo cuál da un claro indicio de la necesidad de empezar desde el principio con cada uno de los requisitos de la Norma para poder implementar un SGC y lograr posteriormente la certificación.
- La baja calificación obtenida exige que el trabajo se realice a partir de la planificación total del SGC, logrando que desde el comienzo se involucre a toda la organización en el proceso de implementación y así generar una cultura de calidad.
- A la mayoría de los requisitos de Norma no se les da cumplimiento.
- Después del diagnóstico es evidente la necesidad de documentación que tiene el proceso y la importancia de esta etapa dentro de la implementación del sistema.

6. ETAPA II: PLANIFICACIÓN

El objetivo de la planificación es el de diseñar el proceso, organizando controles y dando una forma de administración más sencilla basada en el mejoramiento continuo, facilitando así, desde el proceso de Biblioteca, la acreditación institucional de la Universidad Industrial de Santander.

En esta etapa se concretaron como actividades y/o resultados:

- Definir las actividades a seguir y el tiempo estipulado para cada una de ellas en la implementación del sistema, realizando el PDT para la Biblioteca.
- Definir la estructura del proceso y la responsabilidad de los participantes.
- Diseñar las caracterizaciones.
- Establecer, conformar y programar las reuniones del Comité Primario de la Biblioteca.
- Diseñar y medir los Indicadores de Gestión

6.1 PLAN DETALLADO DE TRABAJO (PDT) PARA LA BIBLIOTECA

Acorde con los resultados del diagnóstico, el Profesional - Circulación y Préstamo en compañía del autor del proyecto, realizaron un plan detallado de trabajo, el cual sufrió algunas modificaciones a lo largo de la implementación debido a los problemas de irregularidad académica presentados en el transcurso del primer semestre académico del 2007, la versión final se presenta en el Anexo B. de este documento.

6.2 ESTRUCTURA DEL PROCESO DE BIBLIOTECA

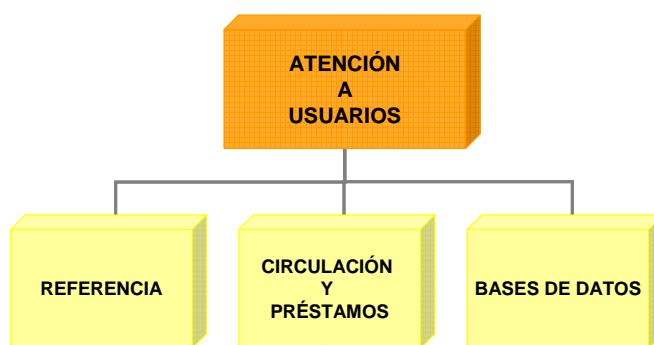
Al analizar las actividades macro de la Biblioteca, detectadas en el diagnóstico, el autor del proyecto junto con el Director de la Biblioteca, el Profesional – Circulación y Préstamo y el visto

bueno del Profesional de calidad llegaron a la conclusión que la Biblioteca debería estar conformada por dos subprocesos:

- Subproceso de Atención a Usuarios
- Subproceso de Procesamiento técnico

En la Figura 8. se presenta la estructura del subproceso Atención a Usuarios, mientras que en la Figura 9. se presenta la estructura del subproceso Procesamiento Técnico.

Figura 8. Estructura del subproceso de atención a Usuarios

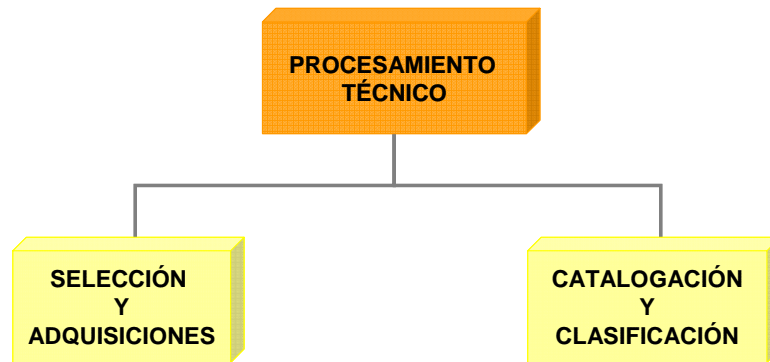


Como líder del subproceso de Atención a Usuarios se designó al Profesional – Circulación y Préstamo.

En donde:

- Referencia: Actividades relacionadas con proporcionar información, e instrucción en el uso de la biblioteca y sus recursos, y servir de guía para la selección (por parte del usuario) de materiales informativos.
- Circulación y préstamo: Reúne todas las actividades necesarias para el préstamo, entrega y/o renovación de material bibliográfico, con que cuenta la Biblioteca.
- Bases de datos: Plataforma tecnológica para que los usuarios consulten y recuperen información electrónica y/o digital.

Figura 9: Estructura del subproceso de atención a Usuarios



Como líder del sub proceso de Procesamiento Técnico se designó al Profesional – Selección y Adquisiciones.

En donde:

- Selección y Adquisiciones: Actividades que se llevan a cabo en la selección y adquisición del material bibliográfico de la biblioteca UIS.
- Catalogación: Proceso por el cual se transcriben los datos correspondientes a la descripción física de una publicación según un orden establecido y bajo una forma normalizada para facilitar su recuperación.
- Clasificación: Organizar por áreas del conocimiento los libros que ingresan a Biblioteca UIS.

6.3 DISEÑO DE LAS CARACTERIZACIONES

La caracterización de un proceso tiene como objetivo agrupar las características inherentes del mismo, relacionadas con los requisitos, y facilitar así su comprensión.

Para su elaboración, el autor del proyecto en compañía del Profesional – Circulación y préstamo

(Líder del subproceso de Atención a Usuarios) y el Profesional – Selección y Adquisiciones (Líder del subproceso Procesamiento Técnico) establecieron para el subproceso correspondiente:

- Objetivo: Descripción corta del proceso/subproceso
- Alcance: Hasta donde aplica el proceso/subproceso a caracterizar
- Proveedores: Suministran información, productos y/o servicios
- Entradas: Información y/o datos que utiliza el proceso o el subproceso para el desarrollo de sus actividades.
- Actividades: Descripción clara de las actividades pertinentes al proceso o subproceso.
- Salidas: Información, productos y/o datos generados en el proceso y/o subproceso.
- Beneficiarios: Quienes se ven afectados por el proceso y/o subproceso.
- Recursos: Suministros utilizados para el desarrollo del proceso.
- Responsables: Quien es el principal responsable de la gestión del proceso y/o subproceso.
- Requisitos: Requisitos establecidos por el beneficiario, la norma NTC-ISO 9001:2000 y legales y reglamentarios aplicables.
- Actividades de seguimiento: Parámetros y/o actividades existentes para realizar un mayor control.

En la Figura 10, se presenta el formato utilizado para cada una de las caracterizaciones del proceso y subprocesos asociados al mismo.


Para construir la caracterización del proceso de Biblioteca, el autor del proyecto junto con el Director de la Biblioteca realizaron el mismo ejercicio desarrollado para la construcción de las caracterizaciones de los subprocesos.

Con el visto bueno del Director de la Biblioteca, y de cada uno de los líderes de los subprocesos, las caracterizaciones se presentaron ante el comité primario y luego ante el talento humano de la

Biblioteca, en el Anexo C. se adjunta copia del Acta N° 01, correspondiente a la reunión de comité primario en la que se presentaron las caracterizaciones.

Como producto de estas socializaciones se obtuvieron caracterizaciones completas y participación y motivación del talento humano del proceso.

Figura 10. Formato caracterizaciones de los procesos y subprocesos.

		PROCESO BIBLIOTECA			Código:
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO/ SUBPROCESO			Versión:
Revisó		Aprobó:		Fecha de aprobación	
Página		de			
OBJETIVO					
ALCANCE					
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS	
RECURSOS	RESPONSABLES		REQUISITOS	MEDICIÓN DEL PROCESO (Indicadores)	
			Beneficiarios:		
			De la organización:		
			Legales y reglamentarios:		
			NTC-ISO 9001:2000		
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO		REGISTROS DEL PROCESO		DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN		DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS		

Fuente: Profesional de calidad

6.4 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ PRIMARIO

Las funciones del comité primario son:

- Realizar seguimiento al desempeño del proceso (verificación de indicadores) y establecer acciones de mejora.
- Realizar seguimiento a la implementación de la documentación del proceso.
- Definir las necesidades de capacitación y sensibilización para la adecuada implementación del SGC.
- Implementar las acciones necesarias para construir la cultura de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Teniendo en cuenta las funciones, el autor del proyecto en compañía del Profesional – Circulación y Préstamo, facilitadora en el proceso de Biblioteca, se dieron a la tarea de identificar el talento humano idóneo para conformar el comité primario de la Biblioteca, llegando a la conclusión de que era clave tener personal líder, colaborador, participativo y que representaran el colectivo del proceso. Fue así como se estableció que el comité primario debería estar conformado por:

- El Director de la Biblioteca, Ing. Leonel Parra
- Profesional – Selección y Adquisiciones, Prof. Carlos Muñoz
- Profesional – Circulación y Préstamo, Ing. Paula Moreno
- Profesional – Referencia, Lic. Mónica Gómez
- Auxiliar – Catalogación y Clasificación, Esperanza Pachón
- Auxiliar – SGC (Estudiante de Ingeniería Industrial, autor del proyecto)

Una vez estructurado el comité y con el visto bueno del director de la Biblioteca y de cada uno de los funcionarios que lo integraban se estableció que el comité primario se reuniría cada quince días, el día miércoles.

Los temas a tratar serían los concernientes a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y su avance en la Biblioteca.

El autor del proyecto identificó la necesidad que en la primera reunión de comité primario, además de presentar las caracterizaciones, se trataran temas relacionados con la Norma NTC – ISO 9001:2000, para así dar una idea general de lo que se iba a realizar durante la implementación del SGC y que requisitos exigía la Norma. En el Anexo D se presenta el cronograma de las reuniones del comité primario realizadas en el transcurso de la implementación y los temas tratados en cada una de ellas.

Cabe resaltar que en la Biblioteca se logró crear una cultura de calidad con el comité primario, siendo estas reuniones una prioridad en cada uno de sus integrantes.

6.5 DISEÑO DE INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión son una herramienta utilizada con el propósito de orientar a una Institución hacia el mejoramiento continuo. Son por tanto instrumentos para medir los resultados obtenidos en un periodo de tiempo determinado.

Los indicadores de gestión se dividen en 3 niveles, tal y como se puede observar en la Figura 11., estos son:

- Indicadores Estratégicos: Alta gerencia (largo plazo).
- Indicadores Tácticos: Procesos (mediano plazo).
- Indicadores Operativos: Cargos/Actividades (corto plazo).

Figura 11. Niveles de los Indicadores de gestión



Fuente: Profesional de Calidad

Para el diseño y establecimiento de cada uno de ellos es recomendable seguir el Ciclo Deming P-H-V-A (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

A continuación se presenta el desarrollo de este ciclo en el establecimiento de los indicadores tácticos y operativos de la Biblioteca, así como el modo en que se instauraron los indicadores estratégicos de la Universidad Industrial de Santander.

Indicadores Estratégicos: Los indicadores estratégicos de gestión le permiten a la dirección de una organización traducir la visión y las estrategias en conjuntos coherentes de medidas que faciliten

evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados en términos de eficiencia, eficacia y calidad, para contribuir así a la toma de decisiones y corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos.

En la Universidad Industrial de Santander estos indicadores fueron establecidos por el comité de calidad y se orientaron hacia la búsqueda del cumplimiento de los objetivos de calidad derivados de la política de calidad de la Universidad Industrial de Santander.

En la Tabla 3. se relaciona la Política y los objetivos de calidad de la Universidad Industrial de Santander, con las directrices y los indicadores (nombre, objetivo y método de cálculo) que los procesos de apoyo de la Institución deben reportar trimestralmente como soporte al seguimiento de la gestión realizada en ese periodo de tiempo.

En el Anexo E. se presentan los indicadores estratégicos medidos y reportados por el proceso de Biblioteca en el mes de Noviembre de 2007.

Tabla 3. Política, objetivos e indicadores estratégicos de calidad

Política	Directriz	Objetivo de Calidad	Nombre del Indicador	Objetivo	Método de Cálculo
La Universidad Industrial de Santander está comprometida con la eficacia, la eficiencia y el mejoramiento continuo de los procesos de apoyo a la docencia, la investigación y la extensión en consonancia con el Proyecto Institucional, para lograr la satisfacción de las necesidades de sus beneficiarios. Promueve para ello una cultura de calidad basada en el autocontrol, la oportunidad en el servicio y la asertividad en la comunicación de todas las acciones universitarias.	La Universidad Industrial de Santander está comprometida con la eficacia	Garantizar en forma adecuada y pertinente, el apoyo al desarrollo de los procesos misionales de la UIS.	Eficacia del proceso	Medir el cumplimiento de los indicadores de proceso.	$\Sigma(\text{Eficacia de los indicadores del proceso}/\text{No total de indicadores del proceso}) * 100$
	la eficiencia y	Gestionar y administrar la capacidad disponible de la Universidad para maximizar los resultados de los procesos misionales.			
	el mejoramiento continuo de los procesos de apoyo a la docencia, la investigación y la extensión, en consonancia con el Proyecto Institucional	Consolidar una cultura de resolución de problemas presentes y potenciales en los procesos de apoyo			
	para lograr la satisfacción de las necesidades de sus beneficiarios	Lograr en los beneficiarios una percepción altamente favorable de los productos y servicios ofrecidos por los procesos de apoyo.	Nivel de satisfacción de los beneficiarios de los procesos de Apoyo.	Evaluar el nivel de satisfacción de los beneficiarios.	Promedio de la calificación real obtenida en encuestas/calificación máxima posible * 100 (Por población)
	Promueve para ello una cultura de calidad basada en el autocontrol	Consolidar en los servidores de la Universidad la apropiación y empoderamiento de sus actividades para alcanzar los objetivos misionales.			
	la oportunidad en el servicio	Dar a los beneficiarios productos y servicios en los tiempos requeridos, acorde a sus necesidades.	Oportunidad en el servicio	Medir la oportunidad en la entrega de prestación de los servicios.	Si es por indicador: Solicitudes de servicio entregadas oportunamente/No total de solicitudes * 100. Si es por encuesta: Promedio de la calificación real de la oportunidad en la entrega de servicio/calificación máxima posible * 100 (Por población)
	y la asertividad en la comunicación de todas las acciones universitarias	Proporcionar a los beneficiarios información veraz, clara y respetuosa, que facilite su interacción con la institución.	Asertividad en la comunicación.	Medir el nivel de asertividad en la comunicación.	Promedio de la calificación real en asertividad en la comunicación/calificación máxima posible * 100 (Por población)


Indicadores Tácticos y Operativos. Los indicadores tácticos ayudan a monitorear y medir el cumplimiento de los planes de acción y el desempeño de cada proceso. Por su parte los indicadores operativos miden y monitorean las actividades realizadas para alcanzar los objetivos de los procesos.

Para el desarrollo de indicadores es recomendable seguir el ciclo PHVA , a continuación se presentan cada una de estas etapas en la construcción de los mismos:

- **Planeación:**

En esta etapa y como su nombre lo indica, se precisan los elementos de planeación del indicador, los cuales se registran en la hoja de vida establecida para los indicadores. En la Figura 12. se presenta el formato creado para tal fin

Figura 12. Hoja de vida de los indicadores

		HOJA DE VIDA DE INDICADORES						
		PROCESO BIBLIOTECA / SUBPROCESO						
NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	META	METODO CALCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DATOS	SENTIDO	RESPONSABLE MEDIR

Fuente: Profesional de Calidad

En donde:

- Nombre del Indicador: Nombre completo del indicador

Objetivo del indicador: Es la explicación breve de lo qué mide el indicador y cual es su propósito.

- Meta

- Método de cálculo: Es la expresión matemática mediante la cual se calcula el indicador. Esta fórmula deberá contener las variables que inciden directamente en el resultado del indicador.

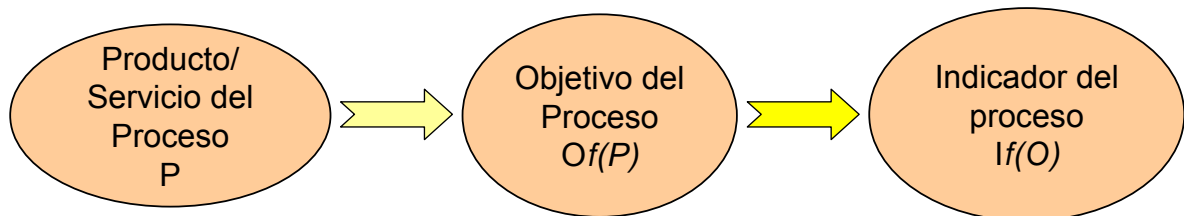
- Unidad: Hace referencia a las unidades en que se mide el indicador en el sistema Internacional; puede tratarse de Metros, Pies Cúbicos, entre otros.

- Frecuencia: Periodicidad con que la que se obtiene la información sea esta anual, semestral, mensual, entre otros.
- Fuente de Datos: Nombre de entidades encargadas de la producción de información que puede ser empleada como insumo para la construcción del indicador
- Sentido: Maximizar, Mantener o Minimizar.
- Responsable de Medir: Se definen los responsables para establecer y gestionar la meta, reportar datos y consolidar y procesar la información.

En el Anexo F. se presenta la hoja de vida de los indicadores tácticos y operativos para el subproceso de atención a usuarios y en el Anexo G. se presenta la hoja de vida de los indicadores tácticos y operativos para el subproceso de procesamiento técnico

Teniendo claro los elementos necesarios para cada indicador, el autor del proyecto procede a su construcción. En la Figura 13. se puede observar la secuencia a seguir en la construcción de un indicador para un proceso:

Figura 13. Secuencia para la construcción de un indicador para un proceso



Fuente: Profesional de Calidad

Como lo muestra la Figura 13. para la construcción de un indicador es necesario tener en cuenta los objetivos de cada uno de los subprocesos, los cuales deben ir en concordancia con el producto/servicio que éste ofrece.

Teniendo en cuenta esto, el autor del proyecto realizó una búsqueda exhaustiva de los indicadores que hasta el momento distintas bibliotecas utilizaban para el monitoreo y control de su gestión, los

hallazgos de esa búsqueda fueron condensados de acuerdo a lo que los objetivos establecidos apremiaban.

Una vez condensados el autor del proyecto, junto con el Profesional– Circulación y Préstamo se reunieron y establecieron cuales de estos indicadores aportaban valor en la medición y control de los objetivos establecidos, y así mismo que indicadores se podrían crear para contribuir al logro de los mismos.

Condensados los indicadores creados y los indicadores adaptados al proceso de Biblioteca, el autor del proyecto prosiguió a asignarle a cada uno de ellos las características propias de un indicador, registrándolos en la hoja de vida previamente establecida por los Profesionales de calidad cuyo formato se presentó en la Figura 5.

Diligenciado el formato con cada uno de los indicadores éstos se llevaron a consideración del comité primario en la reunión realizada el 18 de Abril de 2007, de la cual como resultado se obtuvo:

- Modificación de alguna de las metas
- Descarte de algunos indicadores
- Aprobación de los indicadores.

Después de la reunión con el comité primario estos indicadores fueron llevados a consideración del comité coordinador con quienes se les realizaron algunos ajustes.

Hacer. En el hacer del indicador, es importante mantener datos de la información que integra dicho indicador:

Para ello los elementos a tener en cuenta son: Tener información al día, es decir oportuna, confiable y organizada de tal manera que no sean datos fríos y con errores.

Ya con esto se procede a realizar la medición del indicador.

Contando con el método de cálculo y con la fuente de la información, el autor del proyecto con la colaboración de la Profesional – Circulación y Préstamo recolectaron la información necesaria para cada indicador.

Una vez condensada la información, el autor del proyecto realizó la medición de los mismos.

Verificar. Periódicamente, según la frecuencia establecida en la hoja de vida del indicador, se debe hacer análisis de la información organizada para evaluar el cumplimiento de metas, tendencias positivas o negativas y tomar decisiones o conclusiones, estas deben quedar formalizadas en actas, documentos o en el mismo registro donde están los datos.

En el Anexo H. se presenta el formato establecido para llevar el control y seguimiento de los indicadores.

Actuar. De los resultados y análisis obtenidos en los indicadores, resulta la necesidad de ejecutar las acciones planteadas como resultado de dicho análisis. Estas acciones deben quedar planteadas en los formatos diseñados para tal fin.

Las acciones pueden ser:

- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Preventiva:** Acción tomadas para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Mejora:** Acción que permite aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.

Nota: Una no conformidad hace referencia al incumplimiento de un requisito establecido.

Hasta la medición realizada en el mes de noviembre de 2007 los indicadores de la Biblioteca reportaron acciones de mejora, que se registraron en el formato establecido para ello.

De los indicadores resultaron 27 acciones de mejora, de las cuales a 30 de Noviembre de 2007 11 ya se han cumplido, mientras que 16 están pendientes para comenzar a ser ejecutadas en el mes de Enero de 2008.

Estas acciones se desglosaran en el Capitulo II. Mejoramiento del proceso de Biblioteca, presente en este documento.

7. ETAPA III: DOCUMENTACIÓN

El objetivo de esta etapa es adecuar los documentos existentes y generar los documentos adicionales que sean necesarios de acuerdo con el proceso, la legislación y la normatividad vigente.

Para ello se plantearon las siguientes actividades

- Elaboración, adecuación y control de los documentos y registros.
- Estructuración del manual de perfiles.
- Establecimiento del manual de calidad.

7.1 ELABORACIÓN, ADECUACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

En el prediagnóstico realizado con anterioridad, se encontraron procedimientos elaborados en el año 1998, que además de desactualizados no habían sido implementados.

Por otro lado, se halló que se llevaban ciertos registros, como listados de material bibliográfico procesado, pero no se les realizaba ningún tipo de control.

Los documentos contemplados dentro del sistema de gestión de la calidad de la Universidad Industrial de Santander se subdividen en documentos internos y documentos externos.

7.1.1 Documentos Internos. Hace referencia a los documentos generados dentro del SGC de la calidad de la Universidad Industrial de Santander, estos son:

- Caracterizaciones, de las cuales se habló en el capítulo seis del presente documento.
- Guías: Documentos que establecen observaciones y lineamientos a seguir para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Formatos: Plantillas destinadas especialmente a la consignación o anotación de datos.
- Instructivos: Describen de forma escrita y detallada cómo efectuar las actividades y procesos de manera coherente, alcanzando un amplio nivel de detalle.

- **Manuales:** Documentos que contienen información válida y clasificada sobre un aspecto determinado. Son un compendio de información fácilmente accesible. Ej.: manual de calidad, manual de responsabilidades.
- **Procedimientos:** Describen de forma específica como llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Protocolo Médico:** Documento que describe el conjunto de recomendaciones y procedimientos técnico médicos necesarias para la atención de una situación específicas de salud.

Los parámetros generales para la adecuación, creación y/o modificación de documentos, quedaron establecidos en la GGD.01 Guía de Elaboración de Documentos, desarrollada en el proceso de Gestión Documental. Entre los parámetros establecidos se encuentran la codificación, y los aspectos de forma comunes para todos los documentos.

Codificación de los Documentos Internos:

- Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad establecido en los procesos de apoyo de la Universidad Industrial de Santander se codifican de la siguiente forma:

XY.Y.ZZ

X: Hace referencia al tipo de documento. Los códigos para los diferentes tipos de documentos del Sistema de Gestión de Calidad se presentan en la Tabla 4.

Tabla 4. Códigos y tipos de documentos del SGC

CODIGO	TIPO DE DOCUMENTO
	*Reglamentos
M	Manual
C	Caracterización
P	Procedimiento
G	Guía
I	Instructivo
T	Protocolo
F	**Formato

Fuente: GGD.01 Guía de Elaboración

* Los reglamentos son un tipo especial de documentos que no poseen codificación. Su identificación se realiza a través del nombre. A su vez, el control de las versiones se realiza a través de la fecha de aprobación.

**Para los Formatos incorporados en aplicaciones de software la identificación se realiza a través del nombre del formato y no llevan codificación.

YY: Hace referencia al proceso que generó el documento. Los códigos para los procesos de la Universidad Industrial de Santander se presentan en la Tabla 5.

Tabla 5. Codificación de los procesos de la Universidad Industrial de Santander

CODIGO	PROCESO
ESTRATEGICOS	
DI	Dirección institucional
PI	Planeación institucional
EVALUACIÓN	
CA	Gestión de la Calidad Académica
SE	Seguimiento Institucional
DE APOYO	
FI	Financiero
TH	Talento Humano
IE	Gestión de Investigación y Extensión
AR	Admisiones y Registro Académico
RF	Recursos Físicos
RT	Recursos Tecnológicos
SI	Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones
GD	Gestión Documental
CI	Comunicación Institucional
JU	Jurídico
RI	Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico
CO	Contratación
PU	Publicaciones
BI	Biblioteca
BE	Bienestar Estudiantil
CU	Gestión Cultural

Fuente: GGD.01 Guía de Elaboración de Documentos

ZZ: Hace referencia al consecutivo dentro del proceso y según el tipo de documento.

Aspectos de forma

- **Textos:** Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de los procesos de apoyo de la Universidad Industrial de Santander deben elaborarse según las siguientes especificaciones:
 - Fuente de los textos: Humanst521BT. El tamaño de la fuente en los documentos es once (11) a excepción de los procedimientos y formatos. En los procedimientos, en las secciones donde se describen las actividades del procedimiento, responsables y documentos de referencia se utiliza el tamaño diez (10) y ocho (8) para el texto de los flujogramas.. El tamaño de fuente para los formatos es de libre escogencia de acuerdo con su contenido.
 - Espacios: interlineado sencillo.
- **Títulos:** La presentación de los títulos y la numeración se realizan de acuerdo con la siguiente especificación presentada en la Tabla 6.

Tabla 6. Presentación de los títulos y la numeración

División	Tipo / Tamaño	Directriz
Primer Nivel	1. TÍTULO 1	Humanst521BT / 11 Negrita Mayúscula sostenida
Segundo Nivel	1.1 TÍTULO 2	Humanst521BT / 11 Negrita Mayúscula sostenida
Tercer Nivel	1.1.1 Título 3	Humanst521BT / 11 Negrita Mayúscula inicial
Cuarto Nivel	• Viñeta	Humanst521BT / 11 Mayúscula inicial
Quinto Nivel	- Viñeta	Humanst521BT / 11 Mayúscula inicial

Fuente: GGD.01 Guía de Elaboración de Documentos

Nota: Esta numeración de títulos no aplica para los procedimientos y las caracterizaciones.

- **Redacción:** Los textos se redactan en forma impersonal con los verbos conjugados en presente. Cuando se requiera mencionar un número, primero se escribe en letras y luego entre paréntesis el número.
- **Encabezado:** Debe presentarse al inicio de cada hoja del documento, en la Figura 14. se presenta el diseño del encabezado:

Figura 14. Estructura del encabezado de los documentos

 	PROCESO / SUBPROCESO	Código:
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Versión:
Revisó	Aprobó	Fecha de aprobación
		Página x de x

Fuente: GGD.01 Guía de Elaboración de Documentos

- Logo de la Universidad: Logo definido en el acuerdo 045 de 2005.
- Proceso y Subproceso Asociado: Presenta el proceso y/o subproceso asociado que realizó el documento (si aplica). Debe ir centrado, en mayúscula sostenida, negrita y en tamaño de letra 9.
- Nombre del documento: denominación con la cual se titula el documento. Debe ir centrado, en mayúscula sostenida, negrita y en tamaño de letra 12.
- Código: Se asigna de acuerdo a los parámetros establecidos en el numeral 7.1.1.2 Debe escribirse la letra inicial en Mayúscula, en negrita, tamaño de letra 9.
- Versión: Número de veces que se ha actualizado el documento. Debe escribirse la letra inicial en Mayúscula, en negrita y tamaño de letra 9.
- Página: Se trata de la numeración de cada una de las páginas del documento.

En la primera hoja de los documentos, a excepción de los formatos, se adiciona al encabezado una fila que contiene:

- Revisó: Describe el cargo de quien revisa el documento.
- Aprobó: Describe el cargo de quien aprueba el documento.
- Fecha de aprobación: Muestra la fecha de aprobación del documento. Lleva el siguiente formato DD/MM/AAAA

Notas:

- Encabezado de los procedimientos: Al encabezado de los procedimientos se adiciona una fila con la simbología del diagrama de flujo en la página donde se inicia la descripción de las actividades del procedimiento.
- Encabezado de los formatos: Al encabezado de los formatos se elimina el número de página. De ser necesario, se puede eliminar el nombre del proceso y subproceso. En

algunos casos puede ubicarse el código y la versión en otro lugar del formato (no necesariamente en el encabezado).

Teniendo en cuenta estos aspectos generales y los específicos, ya detallados en GGD.01, en el proceso de biblioteca se identificó la necesidad de crear:

- 12 procedimientos; de los cuales 10 pertenecen al subproceso Procesamiento Técnico y 2 pertenecen al subproceso Atención a Usuarios.
- 13 formatos. 9 pertenecen al subproceso Atención a Usuarios, 3 al subproceso Procesamiento Técnico y 1 pertenece tanto al subproceso de Atención a Usuarios como al subproceso Procesamiento Técnico.
- 2 guías las cuales pertenecen al subproceso Atención a Usuarios.
- 4 manuales, todos pertenecientes al subproceso Atención a Usuarios.
- 3 caracterizaciones.

Desarrollo de la Elaboración

- **Procedimientos**

El autor del proyecto junto con el profesional – Circulación y Préstamo identificaron la necesidad de crear procedimientos, en cada una de las actividades realizadas en el subproceso de Procesamiento Técnico y en dos de las actividades realizadas en atención a usuarios. En la Tabla 7. se relacionan los procedimientos elaborados, con su codificación y el subproceso asociado.

Tabla 7. Procedimientos creados en el proceso de Biblioteca

SUBPROCESO ASOCIADO	CODIGO	NOMBRE
Procesamiento Técnico	PBI.01	Procedimiento para la Selección de Material Bibliográfico
Procesamiento Técnico	PBI.02	Procedimiento para la Adquisición (por compra) de Material Bibliográfico
Procesamiento Técnico	PBI.03	Procedimiento para la Adquisición (por canje) de Material Bibliográfico
Procesamiento Técnico	PBI.04	Procedimiento para la Adquisición (por donación) de Material Bibliográfico
Procesamiento Técnico	PBI.05	Procedimiento para el Procesamiento de Publicaciones Seriadadas
Procesamiento Técnico	PBI.06	Procedimiento para el Procesamiento de Trabajos de Grado
Procesamiento Técnico	PBI.07	Procedimiento para la Catalogación de Material Bibliográfico
Procesamiento Técnico	PBI.08	Procedimiento para la Clasificación de Material Bibliográfico
Procesamiento Técnico	PBI.09	Procedimiento para el Proceso Físico del Material Bibliográfico
Procesamiento Técnico	PBI.10	Procedimiento para Dar de Alta y de Baja Material Bibliográfico
Atención a Usuarios	PBI.11	Procedimiento para el Préstamo, Entrega o Renovación de Material Bibliográfico
Atención a Usuarios	PBI.12	Procedimiento para la Conmutación Bibliográfica

Para su elaboración, el autor del proyecto identificó la necesidad de involucrar al personal con la creación de los mismos, entonces y como primera actividad a realizar se entrevistó a cada una de las personas a cargo de las actividades a documentar. Dichas entrevistas fueron plasmadas en un diagrama de flujo inicial, el cual se presentó en una segunda reunión con cada una de las personas involucradas. De estas reuniones surgieron ajustes en algunos diagramas y la necesidad de documentar las operaciones realizadas en el sistema integrado de información LIBRUIS.

Es por ello que, el autor del proyecto con el visto bueno del Profesional de calidad, decidió incluir dichas actividades en cada uno de los procedimientos a modo de tablas que describen paso a paso de las actividades realizadas en el sistema integrado de información LIBRUIS, en la parte de anexos de cada documento.

Para la elaboración de las tablas, el autor del proyecto se reunió con cada una de las personas involucradas, y después de observar como se hacían las actividades en el sistema, construyó las tablas que fueron revisadas por el personal directamente involucrado. Así, una vez revisadas, el autor del proyecto realizó los cambios establecidos hasta lograr las tablas finales. A modo de ejemplo, en el Anexo I. se presenta el anexo del procedimiento PBI.02 Procedimiento para la adquisición (por compra) de material bibliográfico.

La utilidad de estas tablas, y por ende, de cada uno de los procedimientos, se evidenció cuando se utilizaron como apoyo en la capacitación de nuevo personal de la sede de Barrancabermeja. La documentación permitió que el nuevo personal entendiera con mayor facilidad el manejo del sistema integrado de información LIBRUIS, así como las actividades a realizar. Dichas personas reconocieron la utilidad e importancia de la documentación.

Constituidos los procedimientos, estos fueron revisados por el líder del proceso y los líderes de cada subproceso, quienes dieron su visto bueno, logrando así la versión de éstos que se presentaron en la primera auditoría interna realizada.

- **Guías**

Uno de los subprocesos de la Biblioteca es el de Atención a Usuarios. En este subproceso todas las actividades realizadas están estrecha y directamente relacionadas con el usuario interno y externo de la Biblioteca. Entre dichas actividades se encuentran: servicios de orientación, servicios de instrucción, servicios de información, ubicación y organización y mantenimiento físico del material. Tales actividades son de vital importancia para una adecuada prestación de los servicios. Es por ello

que surgió la necesidad de documentar por medio de una guía las observaciones y lineamientos a seguir para asegurar la satisfacción del usuario en la prestación del servicio.

En la Tabla 8. se presenta el resumen de las guías elaboradas en el proceso Biblioteca.

Tabla 8. Guías creadas en el proceso de Biblioteca

SUBPROCESO ASOCIADO	CODIGO	NOMBRE
Atención a Usuarios	GBI.01	Guía para la Atención a Usuarios
Atención a Usuarios	GBI.02	Guía para el Mantenimiento de Colecciones

Para elaborar la guía GBI.01, el autor del proyecto pidió la colaboración del Profesional – Referencia, Lic. Mónica Gómez, con quien elaboró el documento inicial, éste se presentó a los Profesionales – Referencia, Auxiliares – Referencia, Auxiliares – Circulación y Préstamo quienes hicieron los aportes respectivos al documento, y con el visto bueno del Director se construyó la versión del documento que se presentó en la primera auditoría interna realizada. Como contenido de la guía se encuentran los temas relacionados con: servicios de orientación, servicios de instrucción, servicios de información y la normatividad que aplica.

Para elaborar la GBI.02, el autor del proyecto pidió la colaboración del Profesional – Referencia, Lic. Mónica Gómez, con quien elaboró la versión inicial, esta se presentó a los Profesionales – Referencia, Auxiliares – Referencia y Auxiliares – Circulación y Préstamo quienes hicieron los aportes respectivos al documento, y con el visto bueno del Director se construyó la versión del documento que se presentó en la primera auditoría interna realizada. Como contenido de la guía, se encuentran los temas relacionados con: ubicación y organización del material, mantenimiento físico del material y la normatividad que aplica.

- **Manuales**

En la Tabla 9. se presentan los manuales elaborados en el proceso Biblioteca

Tabla 9. Manuales creados en el proceso de Biblioteca

SUBPROCESO ASOCIADO	CODIGO	NOMBRE
Atención a Usuarios	MBI.01	Manual para el Registro de Pérdidas
Atención a Usuarios	MBI.02	Manual LIBRUIS para Atención a Usuarios
Atención a Usuarios	MBI.03	Manual para la Publicación de Novedades Bibliográficas
Atención a Usuarios	MBI.04	Manual para el Manejo del Servicio de Sala de Bases de Datos

Para la elaboración de estos manuales se contó con la colaboración del talento humano de la Biblioteca.

Para elaborar el MBI.01 el autor del proyecto contó con la colaboración del Profesional – Selección y Adquisiciones, Prof. Carlos Muñoz, Profesional – Circulación y Préstamo, Ing. Paula Moreno y Profesional – Sistemas, Ing. Yamile Barragán, quienes realizaron valiosos aportes para la construcción del documento. Posteriormente, con el visto bueno del Director de la Biblioteca se logró la construcción del documento que se presentó en la primera auditoría interna realizada. Como contenido del manual están los temas relacionados con: el registro de pérdida del carné de la universidad, el registro de pérdida de material bibliográfico y las soluciones ofrecidas por la Biblioteca para remediar dicha pérdida.

El MBI.02, fue elaborado por el Profesional – Circulación y Préstamo, Ing. Paula Moreno, quien ya venía elaborando el documento tiempo atrás, y con ayuda del autor del proyecto se adecuó a los lineamientos de la GGD.01. Este manual contiene temas relacionados con el uso y manejo del sistema integrado de información LIBRUIS, relacionado a las actividades de circulación y préstamo.

El MBI.03, fue elaborado por el estudiante de ingeniería de sistemas encargado de diseñar la nueva plataforma de la Biblioteca, y con ayuda del autor del proyecto se adecuó a los lineamientos del GGD.01. Como contenido del manual se encuentran los temas relacionados con: publicación directa en el sitio Web de la Biblioteca : Listado General y listado específico. El MBI.04, Manual para el servicio del manejo de la sala de bases de datos, fue elaborado por el profesional – Sistemas, Ing. Yamile Barragán, y adaptado a los lineamientos de GGD.01, por el Profesional – Circulación y Préstamo, Ing. Paula Moreno. Como contenido del manual se encuentran los temas relacionados con: condiciones para la prestación del servicio, reservas, consultas y/o cancelación de reservas de

equipos, asignación de equipos, asignación de multas, liberación de equipos, modificación de la información de los equipos, entre otros.

- **Formatos**

Para la elaboración de los formatos, el autor del proyecto en compañía del Profesional – Circulación y Préstamo revisaron los formatos utilizados hasta el momento, los cuales resultaron ser difíciles de diligenciar y poco eficaces, ya que no proporcionaban información valiosa y que pudiera ser utilizada para el análisis y/o control. Por tal razón, y con el visto bueno del Director de la Biblioteca, se tomó la decisión de elaborar nuevos formatos que permitieran reportar información útil para el proceso.

El autor del proyecto junto con el Profesional – Circulación y Préstamo, elaboraron las plantillas iniciales de los formatos, los cuales fueron llevados a consideración del comité primario, en la reunión realizada el 18 de Abril de 2007. El acta de dicha reunión se presenta en el Anexo H.

En esta reunión se dio el visto bueno a los formatos presentados ese día, y quedó como compromiso una reunión entre el Director de la Biblioteca y el Profesional – Catalogación y Clasificación para la adecuación del formato de catalogación y clasificación. Esta, se llevó a cabo el 29 de Agosto de 2007.

En la Tabla 10. Se presentan los formatos elaborados en el proceso de Biblioteca.

Tabla 10. Formatos creados en el proceso de Biblioteca

SUBPROCESO ASOCIADO	CODIGO	NOMBRE
Procesamiento Técnico/ Atención a Usuarios	FBI.01	Estadística General
Atención a Usuarios	FBI.02	Estadística de Reserva
Atención a Usuarios	FBI.03	Estadística de Préstamo
Atención a Usuarios	FBI.04	Estadística de Referencia
Atención a Usuarios	FBI.05	Estadística de Adquisiciones
Procesamiento Técnico	FBI.06	Estadística Catalogación y Clasificación
Procesamiento Técnico	FBI.07	Formato MARC 21
Atención a Usuarios	FBI.08	Timbre de Empaste
Atención a Usuarios	FBI.09	Ingreso Usuarios
Atención a Usuarios	FBI.10	Mantenimiento Colección
Atención a Usuarios	N.A*	Pérdida de Material Bibliográfico
Atención a Usuarios	N.A*	Pérdida de Carné
Atención a Usuarios	N.A*	Uso de la Base de Datos

* Hace referencia a formatos digitales a los cuales no les aplica ningún tipo de codificación.

El FBI.01, es un formato que se diseñó con el propósito de suministrar información actualizada y

oportuna tanto del patrimonio bibliográfico como de la consulta del mismo para el análisis de las colecciones.

El FBI.02, es un formato que se diseñó con el propósito de suministrar información actualizada y oportuna del servicio de préstamo en sala de material bibliográfico ,específicamente de la colección de reserva.

El FBI.03, es un formato que se diseñó con el propósito de proporcionar información actualizada y oportuna, del servicio de préstamo a domicilio de material bibliográfico.

El FBI.04, es un formato que se diseñó con el propósito de proporcionar información actualizada y oportuna, del servicio de consultas en la sala de material bibliográfico de la colección general.

El FBI.05, es un formato que se diseñó con el propósito de proporcionar información actualizada y oportuna, del patrimonio bibliográfico con que cuenta la Biblioteca.

El FBI.06, es un formato que se diseñó con el propósito de proporcionar información actualizada y oportuna, de las actividades de procesamiento técnico del material bibliográfico de la biblioteca.

El FBI.07, es un formato en el que se registra la información correspondiente a la descripción física del material bibliográfico. Es un formato estándar que se adecuó al SGC según la GGD.01.

El FBI.08, es un formato proporciona información del material bibliográfico que se envía a empaste.

El FBI.09, es un formato que se diseñó con el propósito de proporcionar información actualizada y oportuna, de los usuarios que ingresan a la Biblioteca.

El FBI.10, es un formato que se diseño con el fin de suministrar información sobre las actividades de mantenimiento de las colecciones, para así identificar las necesidades de mantenimiento especializado o reposición de material bibliográfico.

El formato de pérdida de material bibliográfico y pérdida de carné son formatos digitales que se utilizan para registrar la información del material perdido, y los datos del usuario que extravió el material y/o el carné según corresponda. Por su parte el formato para el uso de la base de datos es un formato digital utilizado para registrar información acerca de las operaciones realizadas en la misma.

Una vez elaborada la documentación de la Biblioteca, el autor del proyecto realizó el registro de los mismos, en el listado maestro de documentos internos del proceso de Biblioteca, presentado en el

Anexo K.

Aunque los Reglamentos son documentos que según la GGD.01 quedaron por fuera del SGC, el Director de la Biblioteca, el Profesional Circulación y Préstamo y el autor del proyecto, identificaron la necesidad de actualizar el Reglamento de la Biblioteca, ya que el que se encuentra vigente data del año 1999.

Para ello se realizaron reuniones entre el Director de la Biblioteca, el Profesional – Circulación y Préstamo y el autor del proyecto en las cuales se revisó el reglamento vigente y se realizaron los ajustes necesarios, dichos ajustes estuvieron relacionados con terminología, servicios ofrecidos, deberes y derechos, entre otros.

El reglamento con sus modificaciones fue presentado a los Coordinadores de la Biblioteca quienes realizaron aportes pertinentes y oportunos, logrando así la versión final que a Diciembre de 2007 se encuentra en proceso de aprobación, siguiendo el conducto regular.

Aprobación y/o Modificación de los Documentos. Todos los documentos elaborados en el proceso de Biblioteca son de tipo específico, es decir, son documentos de aplicación particular en el proceso, por lo cual para su aprobación y/o modificación, una vez elaborado el borrador y realizada la revisión técnica por parte del líder del proceso y/o funcionario asignado, el documento es enviado al Profesional de calidad con el fin de que éste revise la coherencia del mismo según los parámetros establecidos en la GGD.01.

Una vez realizados los ajustes, si es necesario, el líder del proceso es el encargado de enviar un comunicado a Secretaria General para solicitar la actualización del documento.

El Auxiliar de Secretaria General asignado realiza los cambios pertinentes en el listado maestro de documentos internos e informa al líder del proceso sobre la actualización del documento y envía los documentos en medio digital a la división de servicios de información para su publicación en la Web. En el Anexo I. se presenta el listado maestro de documentos internos de la Biblioteca.

Una vez realizado esto, el líder del proceso es el encargado de la socialización del documento.

Solo cuando se trate de creación y/o anulación de documentos se requiere de acto administrativo.

Control de Documentos Internos. Los documentos internos se mantienen de manera actualizada

en la intranet¹³ y la División de Servicios de Información realiza las copias de seguridad respectivas. Todo documento impreso se considera como Copia no Controlada.

7.1.2 Documentos Externos. Los documentos externos son aquellos generados por entidades externas a la Universidad, pero que es requerido en el proceso. Ej.: normas, especificaciones técnicas, leyes, decretos, resoluciones externas, entre otros.

En la Tabla II se presentan los documentos externos utilizados en el proceso de Biblioteca junto con una breve descripción del mismo.

Tabla II. Documentos externos del proceso Biblioteca

NOMBRE DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
Manual de Usuario Módulo de préstamo Interbibliotecario UNIRED	Le permite a los usuarios administradores de las bibliotecas vinculadas a UNIRED, realizar el trámite de solicitudes de préstamo, de sanciones, realizar consultas y actualizar datos entre otros.
Reglamento de Préstamo Interbibliotecario	Contiene los lineamientos a seguir para el préstamo interbibliotecario.
Catalogos Editoriales y/o Librerías	Contienen información de libros y publicaciones seriadas
Compendio Tesis y otros trabajos de grado	Contiene las normas para la presentación de tesis y otros trabajos de grado
Reglas de Catalogación Angloamericanas, Edición 2	Contiene las reglas para el proceso de catalogación de libros y otros materiales
Manual Integrado para la entrada de datos SCIB	Es un manual Integrado para la entrada de datos
Dewey Decimal Classification Ed. 22.	Sistema de Clasificación decimal
NLM - National Library of Medicine	Sistema de clasificación medicina
Lista de Encabezamientos de materias para las bibliotecas, Tercera edición.	Listado de encabezamientos de material para biblioteca
Bases de datos para clasificar	Bases de datos bibliográficas

Fuente: Listado maestro de documentos externos del proceso de Biblioteca

Control de Documentos Externos. Una vez identificada la necesidad de actualización, por parte del funcionario responsable, se realiza la actualización del listado maestro de documentos externos. El responsable de esto es el líder del proceso, quien a su vez es el encargado de enviarlo en medio

¹³ www.uis.edu.co/portal/calidad

digital a Secretaría General para la revisión respectiva, quien luego lo remite en versión digital dicho Listado a la División de Servicios de Información para su publicación en la Web.

El listado maestro de documentos externos del proceso de Biblioteca se presenta en el Anexo L.

7.2 REGISTROS

El proceso de Biblioteca garantiza la legibilidad de los registros, así como la conservación de los mismos, teniendo en cuenta la Guía para la Organización de Archivos de Gestión y Transferencias Documentales.

Con tal fin los registros cuyo medio de almacenamiento es impreso, se organizaron en carpetas debidamente marcadas y almacenadas por años, según el tiempo establecido de conservación. A cada una se le asignó un responsable del manejo de dichos registros, todo lo anterior quedó consignado en el listado maestro de registros.

Por otro lado, como la mayoría de los registros se almacenan en medio digital, el autor del proyecto identificó la necesidad de organizar el archivo magnético de todos los computadores de los funcionarios de la Biblioteca, con el fin de estandarizar la ruta de acceso. Con el visto bueno del Director de la Biblioteca y en compañía del Profesional – Circulación y Préstamo, se diseñó la ruta de acceso a las diferentes carpetas electrónicas en las que se guardarán registros e información en general, necesarios para el correcto funcionamiento operativo de la Biblioteca.

Se estableció que las direcciones electrónicas que se manejen dentro de los subprocesos de la Biblioteca se deben ubicar en C:\SGC\"(nombre del subproceso)\"\"(tipo de actividad)\" \"(especifico de la actividad)\". A manera de ejemplo, si se tiene el registro: “Listados casa editorial y/o librería”, su ubicación está dada por: “C:\SGC\P.TECNICO\SELECCION Y ADQUISICIONES\CASA EDITORIAL Y/O LIBRERÍA..

Para realizar la organización de los equipos, el autor del proyecto se dividió los ordenadores con el Profesional – Circulación y préstamo, quienes pasaron por cada puesto de trabajo y explicaron dichas directrices y forma de organización a cada funcionario.

En el Anexo M se presenta el listado maestro de registros de la Biblioteca.

7.3 ESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE PERFILES

Para la elaboración del manual de perfiles, la Comisión Asesora que se dedica al estudio relacionado con el Manual de Funciones, Régimen de Carrera Administrativa y Valoración de Cargos, decidió que como metodología de trabajo para avanzar en la revisión de las funciones de los cargos, se debía citar a los jefes de cada unidad para evaluar en conjunto las funciones propuestas por Planeación y hacer los ajustes necesarios por áreas para conformar el documento definitivo.

Una vez se elaboró el borrador del manual de perfiles para el proceso de Biblioteca, éste fue analizado en una reunión sostenida entre: el director de la Biblioteca, los diferentes coordinadores de la misma y el autor del proyecto. Como resultado de dicha reunión se encuentran algunos cambios realizados a las funciones de los cargos y a la terminología utilizada. A diciembre de 2007 el manual se encuentra en proceso de aprobación.

7.4 MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad de la Institución es el documento que enuncia la Política de Calidad y describe el Sistema de Calidad de la Universidad., fue elaborado por el proceso de Dirección Institucional.

Como contenido, el manual de calidad de la Institución contempla: reseña histórica, misión, visión, políticas, organigrama, política y objetivos de calidad, responsables, estructura de la documentación, mapa de procesos, requisitos y caracterizaciones de los procesos de apoyo de la Universidad, y tiene como objetivo ser una guía para establecer la planificación, la operación y el control de los procesos de apoyo a las actividades de Docencia, Investigación y Extensión de la Universidad Industrial de Santander, conformados dentro de un Sistema de Gestión de Calidad, cuya estructura se adecua a los requisitos planteados en la norma NTC ISO 9001:2000. Las actividades que realice el personal, que no tengan relación con los procesos del SGC, quedan excluidas del alcance del mismo.

8. ETAPA IV: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En esta etapa se realiza la socialización de los documentos, de tal manera que el personal involucrado en el SGC actúe de acuerdo al estándar establecido y lo evidencie en los registros del sistema.

Por tal motivo se plantearon las siguientes actividades:

- Actividades de socialización
- Comunicar las directrices del SGC
- Promocionar los documentos exigidos por la norma
- Promocionar la cultura del reporte de producto no conforme y datos de indicadores de gestión
- Socialización y Ajuste a los documentos

8.1 ACTIVIDADES DE SOCIALIZACION

Las actividades de socialización consistieron en charlas realizadas, en su gran mayoría, por el autor del proyecto a todo el personal de la Biblioteca, en estas charlas se realizaron talleres, actividades de socialización y se entregó material de apoyo que ayudaba y facilitaba la comprensión e implementación de los temas tratados.

Dentro de las actividades de socialización y material de apoyo entregado se encuentran:

- Taller sobre indicadores, ver numeral 8.3.
- Taller sobre acciones correctivas y preventivas, ver numeral 8.3.
- Lluvia de ideas, acerca como desde el proceso se contribuye al logro de los objetivos de

- calidad institucionales, ver numeral 8.2.
- Evaluación del conocimiento del talento humano sobre el SGC y su implementación
- Actividades especiales para la socialización de los documentos, ver numeral 8.3.
- Folleto N° 1 y Folleto N° 2
- Tabla de documentos

Evaluación del conocimiento del talento humano sobre el SGC y su implementación. La evaluación del conocimiento del talento humano de la Biblioteca, se realizó con el fin de evaluar la percepción que tenía el personal del proceso acerca de la NTC-ISO 9001:2000, y su implementación en el mismo.

Para ello el autor del proyecto en compañía del Profesional – Circulación y Préstamo, diseñó un formulario que permitiera evaluar dichos puntos.

Este formulario fue diligenciado de forma individual, como se puede observar en la Figura 15., luego se socializó, y después de su socialización se pudo concluir que era necesario profundizar en los temas relacionados con la implementación del SGC en la Biblioteca.

En el Anexo N. se presenta el formato diligenciado de dicho formulario.

Figura 15. Talento Humano de la Biblioteca realizando el formulario de conocimientos



Folleto N°1, Folleto N° 2. y tabla de documentos Como material de apoyo a cada funcionario de la Biblioteca se le entregó el Folleto N°1, el Folleto N° 2 y una tabla que relaciona la documentación establecida, el personal, el subproceso asociado, y su respectiva codificación, además de los cubos de calidad enviados por el proceso de Comunicación Institucional

El contenido del folleto N° 1 es el siguiente: política de calidad de la Universidad Industrial de Santander, subprocesos del proceso de biblioteca y su estructura, y la documentación establecida hasta ese momento con el subproceso al cual estaba asociado. Este Folleto también permitió socializar el logotipo del SGC y el lema del proceso de Biblioteca.

El logotipo del SGC es un cubo de color amarillo-naranja, que representa en su imagen la convergencia de los propósitos misionales y responde al espíritu científico que caracteriza a la Universidad. Su construcción, supone un conjunto de relaciones e interacciones entre personas, herramientas y materiales. Por tanto, ayuda a discernir problemas. En la figura 16. se presenta el logotipo de calidad de la Universidad Industrial de Santander

Figura 16. Logotipo del SGC de la Universidad Industrial de Santander



Fuente: Profesional de calidad

En cuanto al lema de la Biblioteca, éste fue elaborado por el líder del proceso, el cual es el siguiente: “La Biblioteca un espacio abierto a la calidad académica y la investigación”.

Como contenido del Folleto N°2 se encuentra la misión, visión, política, objetivos y directrices de calidad de la Universidad Industrial de Santander. El fin de este folleto era reforzar en el talento humano de la Biblioteca temas relacionados con la Institución y de importancia para la

implementación del Sistema de Gestión de la calidad.

En la Figura 17. se presenta el listado que relaciona la documentación del proceso con los responsables de su uso; En la Figura 18. se presenta el Folleto N°1 entregado al talento humano del proceso y el la Figura 19. se presenta el folleto N°2.

Figura 17. Listado de la documentación

DOCUMENTO	QUE PRODUCE	RESPONSABLE
PSB-01	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-02	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-03	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-04	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-05	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-06	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-07	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-08	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-09	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-10	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-11	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-12	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-13	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-14	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-15	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-16	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-17	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-18	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-19	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-20	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-21	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-22	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-23	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-24	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-25	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-26	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-27	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-28	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-29	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-30	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-31	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-32	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-33	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-34	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-35	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-36	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-37	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-38	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-39	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-40	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-41	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-42	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-43	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-44	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-45	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-46	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-47	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-48	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-49	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres
PSB-50	Procedimiento para la gestión de calidad	A. Torres

Figura 18. Folleto N°1

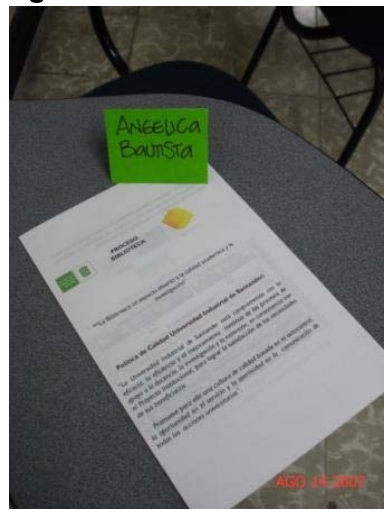
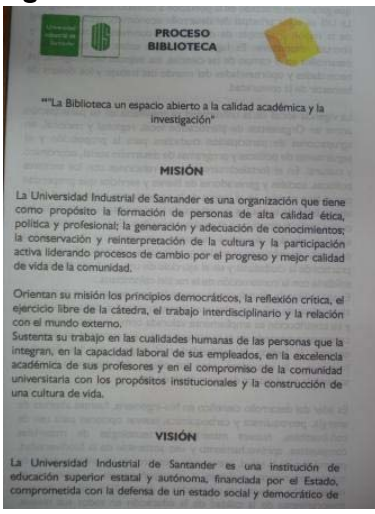


Figura 19. Folleto N° 2



8.2 COMUNICAR LAS DIRECTRICES DEL SGC

Para comunicar las directrices del SGC, el autor del proyecto realizó una charla el 13 de Abril de 2007, dirigida a todo el talento humano de la Biblioteca, en ella se trataron aspectos generales de la norma NTC – ISO 9001:2000, la metodología establecida para su implementación y se presentaron las caracterizaciones de los subprocesos, las cuales se ajustaron según las necesidades.

Como apoyo a esta socialización, en Julio de 2007, se realizó una capacitación sobre los fundamentos de la Norma, dictada por el Coordinador de calidad, Ing. Sandra Pinzón.

Posterior a esto, el 17 de septiembre de 2007, por medio de una charla, el autor del proyecto socializó la política y los objetivos de calidad de la Universidad Industrial de Santander así como sus directrices.

Una vez socializada la Política y los objetivos de calidad, y como actividad lúdica, se llevo a cabo una lluvia de ideas sobre cómo la Biblioteca contribuía al logro de los objetivos de calidad y por ende la política de calidad de la Institución, en la que el talento humano de la Biblioteca realizó valiosos aportes y reconoció la importancia que tiene realizar sus actividades diarias de la mejor forma posible. Algunos de los aportes realizados son:

- Brindar un servicio oportuno a los usuarios, atendiendo sus necesidades.
- Adquirir material bibliográfico pertinente según las necesidades y requisitos de los usuarios.
- Brindar una orientación adecuada según los requerimientos de los usuarios. Entre otros.

Como material de apoyo, en esta charla, el autor del proyecto entregó el Folleto N° 2 a todo el talento humano de la biblioteca.

8.3 PROMOCIONAR LA CULTURA DEL REPORTE DE DATOS DE INDICADORES DE GESTIÓN Y TRATAMIENTO AL PRODUCTO NO CONFORME.

El 14 de Agosto de 2007, el autor del proyecto realizó una charla dirigida al Talento Humano de la Biblioteca en la que trató la importancia de reportar indicadores de gestión y como se construyen dichos indicadores.

En esta charla, el autor del proyecto identificó la necesidad de fomentar el trabajo en equipo, por tal motivo separó a los grupos (el de la mañana y el de la tarde) en subgrupos de trabajo, dichos subgrupos se conformaron según las actividades que el talento humano realizaba en la Biblioteca, es decir, el autor del proyecto buscó que los integrantes de cada subgrupo realizaran actividades relacionadas, con el fin que el taller se pudiera realizar de la mejor manera posible.

Por tal motivo, el auditorio se dividió en subgrupos de trabajos y en cada silla se colocó un papel de diferentes colores con el nombre de la persona que debería ir en ella.

En la Figura 20. se puede evidenciar la organización del auditorio en subgrupos de trabajo; en la Figura 21. Se puede observar al talento humano de la Biblioteca realizando el taller “creación de indicadores”, en el Anexo P. se presenta un taller realizado por dos de los grupos de trabajo.

Figura 20. Subgrupo de trabajo



Figura 21. Realización del taller



Una vez realizado el taller en cada grupo de trabajo, se socializó, y para ello un representante de cada grupo explicó a los presentes en el auditorio, como se había realizado el taller y se había realizado la construcción de cada indicador, se comentaron e hicieron aportes.

Como material de apoyo se entregó el Folleto N° 1, presentado en la Figura 10. de este documento.

En cuanto al tratamiento que se le debe dar al producto no conforme, el 5 de octubre de 2007, el autor del proyecto realizó una charla dirigida a todo el talento humano de la Biblioteca, en la cual se recalcó la importancia del mejoramiento continuo de los procesos en el logro de los objetivos, y de cómo el reporte del PNC y la toma de acciones correctivas y correcciones contribuyen a ello.

Con tal fin, al finalizar la charla, el autor del proyecto realizó un taller en el que se facilitaba la comprensión y diferenciación de las acciones correctivas y las correcciones; ya que para ese entonces aun no se había establecido el PNC de la Biblioteca, el cual sería socializado junto con los procedimientos obligatorios (Ver numeral 8.4).

El taller fue entregado a cada una de las personas presentes en la charla, y consistía en la presentación de 10 casos prácticos en el que cada persona debía identificar si la acción tomada hacía referencia a una corrección o a una acción correctiva y definir que tipo de acción era la que se debía tomar, permitiendo detectar la diferencia entre ellas.

El taller se desarrolló de forma individual y después se corrigió y socializó. En el Anexo O. se presenta el taller resuelto por el Auxiliar – Catalogación y Clasificación, Esperanza Pachón.

8.4 PROMOCIONAR LOS DOCUMENTOS EXIGIDOS POR LA NORMA

El 4 de Diciembre de 2007 se presentaron ante el comité primario los procedimientos obligatorios exigidos por la NTC-ISO 9001:2000. Una vez socializados con el comité primario surgió la necesidad de socializarlos al talento humano de la Biblioteca, por ello el 11 y 12 de diciembre de 2007, el autor del proyecto realizó charlas dirigidas a todo el personal de la Biblioteca para socializar los procedimientos obligatorios previamente establecidos, dichos procedimientos son: PDG.01 Procedimiento Control De Documentos, PDG.02 Procedimiento Control De Registros, PSE.01 Procedimiento De Auditorías Internas De Calidad, PSE.02 Procedimiento Acciones Preventivas / Correctivas, y PSE.03 Procedimiento De Producto O Servicio No Conforme.

De dicha socialización salieron dudas por parte del talento humano de la Biblioteca, acerca del reporte de uno de los dos PNC establecidos previamente por el autor del proyecto, el profesional – Circulación y Préstamo en compañía del coordinador de calidad y con el visto bueno del Director de la Biblioteca, por tal motivo, el 17 de Diciembre de 2007 el profesional – Circulación y Préstamo se reunió con el personal involucrado en su reporte y se logró llegar a un acuerdo para su reporte.

El PNC de la Biblioteca quedó establecido como:

- Error en procesamiento técnico, que contempla:
 - Error en la verificación primaria
 - Fallas en la verificación de los trabajos de grado
 - Error en la asignación del código de barras al material
- Error en la entrega, préstamo y/o renovación de material bibliográfico.

8.5 SOCIALIZACIÓN Y AJUSTES A LOS DOCUMENTOS

Los primeros documentos socializados fueron los procedimientos creados en el proceso. Con tal fin, y con la aprobación del director de la Biblioteca, el autor del proyecto estableció la siguiente dinámica de socialización:

Como en el caso de los procedimientos es importante contrastar lo que se documentó con lo que realmente se hace, el primer paso consistió en filmar cada una de las actividades que se habían documentado en los procedimientos junto con el responsable(s) de realizarla(s). Una vez concluida la filmación, el autor del proyecto diseñó un formato en el que se colocaba el diagrama de flujo del respectivo procedimiento y al lado un espacio en blanco para que colocar las diferencias detectadas entre la filmación y lo escrito en el documento.

Esta actividad debía ser realizada por el talento humano al que aplicará cada procedimiento, en compañía del Profesional – Circulación y Préstamo ó el autor del proyecto.

De dicha actividad surgieron ajustes tanto a los procedimientos como a la forma de hacer las operaciones logrando una estandarización real, lo cual pudo constatar la conveniencia de dicha actividad.

En el Anexo Q. se presenta el formato de la actividad diligenciado .

Por otra parte, para la socialización de los formatos, guías y manuales, se siguió un método distinto.

Para los formatos, el primer paso era presentarlos al comité primario y con su visto bueno de esté el paso a seguir era socializarlo directamente a los responsables de su diligenciamiento. Lo mismo sucedió con las guías y manuales, solo se socializaron con el talento humano directamente involucrado, de estas socializaciones surgieron ajustes en la documentación que fueron realizados por el autor del proyecto y el profesional – Circulación y Préstamo.

Para finalizar y apoyar la socialización se imprimieron los procedimientos, guías y manuales y se entregaron como material de estudio al talento humano de la Biblioteca responsables de los mismos. Estas copias fueron recogidas posteriormente, una vez aprobada la documentación.

A diciembre de 2007, los documentos aprobados se encuentran a espera de ser publicados en la Web.¹⁴

¹⁴ www.uis.edu.co/portal/calidad

9. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE BIBLIOTECA

El talento humano es el responsable de configurar, establecer, implementar y mantener el SGC en la institución por tal razón es muy importante garantizar en cada uno de los miembros de la institución:

- El querer, es decir, el sentido de pertenencia y compromiso con la institución y con las diferentes actividades que se desarrollan
- Poder, “tener oportunidad de actuar”, creando una organización sencilla y participativa.
- El saber, es decir, el conocimiento en relación con los conceptos básicos, requisitos de norma y las herramientas apropiadas para la implementación del sistema.

Cabe resaltar que esta etapa se lleva a cabo durante todo el proceso de implementación.

Los temas a tratar durante esta etapa fueron determinados por el comité de calidad, en la Tabla 12. se puede observar la programación de dichas capacitaciones

Tabla 12. Programación de capacitaciones para el proceso de Biblioteca

CAPACITACIÓN	FECHA	CAPACITADOR	ASISTENTES
Fundamentos de la NTC- ISO 9001:2000	Marzo 14 de 2008	Andrea Villamizar	Comité Primario de la Biblioteca
Fundamentos del SGC	Abril 13 2007	Andrea Villamizar	Talento Humano de Biblioteca
Inducción a los Fundamentos	Julio de 2007	Ing. Sandra Pinzón	Talento Humano de Biblioteca
Gestión por procesos y documentación	Julio de 2007	Ing. Sandra Pinzón	Talento Humano de Biblioteca
Indicadores de Gestión	Agosto 14 de 2007	Andrea Villamizar	Talento Humano de Biblioteca
Auditorias de calidad y Socialización de la política y objetivos de calidad de la Universidad Industrial de Santander	Septiembre 17 de 2007	Andrea Villamizar	Talento Humano de Biblioteca
mejoramiento continuo de los procesos en el logro de los objetivos	Octubre 5 de 2007	Ing. Sandra Pinzón/ Andrea Villamizar	Talento Humano de Biblioteca
Procedimientos Obligatorios según la NTC-ISO 9001:2000 y doc.de la Biblioteca	Diciembre 4 de 2007	Andrea Villamizar	Comité Primario de la Biblioteca
Procedimientos Obligatorios según la NTC-ISO 9001:2000 y doc.de la Biblioteca	Diciembre 11 y 12 de 2007	Ing. Paula Moreno/ Andrea Villamizar	Talento Humano de la Biblioteca

Las capacitaciones dirigidas al talento humano de la Biblioteca se realizaron en el auditorio de la misma, para su realización fue necesario separar al personal en dos grupos, ya que no era posible dictarlas al mismo tiempo, estos grupos se organizaron de modo que ninguno de los servicios ofrecidos por el proceso quedara sin la posibilidad de ser prestado.

La capacitación de un grupo era dictada en las horas de la mañana, mientras que la capacitación del otro grupo se dictaba en horas de la tarde del mismo día siempre que fuera posible.

Durante las capacitaciones se utilizaron medios audiovisuales como videobeam (presentaciones Power Point), computadores, folletos, entre otras herramientas, utilizadas como guías para la presentación del contenidos teóricos apoyados con talleres para facilitar y reforzar el entendimiento de los temas tratados y lograr así una mayor participación por parte del talento humano del proceso, además de esto y para motivar al personal en algunas de las capacitaciones se daban refrigerios. Cuando fue necesario se realizaron capacitaciones en los puestos de trabajo, con el fin de aumentar la competencia del personal.

Adicionalmente, antes de cada capacitación la presentación Power Point correspondiente se colocaba en el portal de la Biblioteca¹⁵ para que el talento humano las pudiera estudiar antes y después de la charla y reforzar así los temas tratados.


9.1 CONTROL DE ASISTENCIA DE LAS CAPACITACIONES

Para realizar el control de asistencia a las capacitaciones se utilizó el formato creado para tal fin, el cual contiene el objetivo o tema a tratar, el proceso en el que se va a realizar la capacitación, la fecha y la hora en la que se va a llevar a cabo, el capacitador encargado de la charla y el nombre, cargo, teléfono, e-mail y firma de las personas que asistieron a la capacitación.

En la Figura 22. se presenta el formato establecido para tal fin.

¹⁵ <http://biblioteca.uis.edu.co/>

Figura 22. Formato para el registro de asistencia.

		REGISTRO DE ASISTENCIA				
OBJETIVO/TEMA PROCESO				FECHA Y HORA		
				CAPACITADOR		
		NOMBRE	CARGO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA

Fuente: Profesional de calidad

9.2 RESULTADO DE LAS CAPACITACIONES

- Se logro que el personal de la Biblioteca entendiera la importancia de la calidad e interiorizaran una cultura de mejoramiento continuo, reporte y registro.
- Las capacitaciones permitieron reforzar la cultura de enfoque al cliente .
- Se contó con la participación activa del personal en cada una de las capacitaciones lo cual facilitó la implementación del SGC, ya que se logró motivar el talento humano de la Biblioteca.
- La realización de las capacitaciones en la Biblioteca fueron actividades que se consideraron como exitosas debido en gran parte a que el talento humano demostró su compromiso, responsabilidad y participación dentro del proceso, acompañado de una activa comunicación dentro del personal y el autor del proyecto que permitió al personal expresar sus inquietudes y/o sugerencias logrando una retroalimentación de las actividades realizadas.

10. ETAPA V: EVALUACIÓN

En esta etapa se evalúa el proceso de Biblioteca tanto desde la perspectiva de los usuarios, utilizando para ello encuestas de satisfacción, como desde el sistema de gestión de la calidad, para verificar su correcta operación y adecuación al modelo de aseguramiento y la normatividad vigente.

Por tal motivo en esta etapa se plantearon las siguientes actividades:

- Diseño, aplicación y análisis de la encuesta de satisfacción
- Programación de auditorias
- Actividades de seguimiento.

10.1 DISEÑO, APLICACIÓN Y ANALISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Dentro de la implementación y mantenimiento de un sistema de gestión de la calidad es importante conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios ofrecidos. En respuesta a ello surge la necesidad de aplicar encuestas de satisfacción, cuyo análisis de resultados nos brinda la posibilidad de identificar las oportunidades y las debilidades reales presentes en los servicios prestados a la comunidad, garantizando así el mejoramiento continuo de l proceso.

La encuesta de satisfacción de Biblioteca se realizó con base en los lineamientos del muestreo por estratos donde el Estrato 1 corresponde a Estudiantes UIS y el Estrato 2 a Docentes y Administrativos UIS, encontrándose en ellos:

- Estudiantes:
 - Presencial: 16022
 - INSED: 2420
 - Post Grado: 983

Total para estrato 1 (NI): 194

- Profesores UIS:
 - Cátedra: 1100
 - Planta : 481
- Total profesores: 1581*

- Administrativos:
 - Outsourcing: 476
 - Profesionales: 58
 - Públicos de carrera: 206
 - Públicos de libre nombramiento: 37
 - Trabajadores oficiales: 98
- Total administrativos: 875*

Total para estrato 2 (N2): 2456

La Fórmula a aplicar es la siguiente:

$$n. = Z^2 \alpha N p q / e^2(N-1) + Z^2 \alpha p q$$

Donde:

- N = Población = N1 + N2 = 21881
- e = Error muestral = 5 % = 0.05
- $\alpha = 0.05$
- Z = Nivel de confianza 95 % Z = 1.96
- Proporción de una categoría de la variable (p) = 0.5 (probabilidad de éxito)
- Probabilidad de fracaso q = 0.5

Aplicando la fórmula:

$$n. = (1.96)^2 21881(0.5)(0.5) / (0.05)^2 (21880) + (1.96)^2(0.5)(0.5) = 378$$

Para La proporción se tiene:

$$n_i = n. * N_i / N$$

Aplicando la fórmula:

$$n_1 = 378 * 19425 / 21881 = 336$$

$$n2=378*2456 / 21881 = 42$$

Entonces, se deben aplicar 336 encuestas al Estrato I y 42 encuestas al Estrato 2

Teniendo la muestra, el autor del proyecto en compañía del Profesional – Circulación y Préstamo diseñaron un modelo de encuesta teniendo en cuenta los puntos clave a evaluar, dichos puntos tenían que ver con los servicios ofrecidos por el proceso y el nivel de satisfacción de los usuarios hacia ellos, así como los motivos por los cuales los usuarios visitaban la Biblioteca entre otros, en el Anexo R. se presenta el modelo de encuesta aplicado a los usuarios del proceso, este formato de encuesta previamente fue presentado por el Profesional – Circulación y Préstamo y el autor del proyecto al Director de la Biblioteca quien después de sugerir algunos ajustes dio su aprobación.

Teniendo la muestra representativa y el formulario de la encuesta, en Septiembre de 2007 se realizó su aplicación de forma aleatoria tal y como sugería la muestra.

Para la tabulación de las encuestas se utilizó la página <http://www.e-encuesta.com>, la cual facilitó la labor.

Como resultado de la misma las conclusiones generales fueron:

- El 71% de los encuestados visitan la Biblioteca más de una vez a la semana
- El motivo preponderante por el cual los encuestados visitan la Biblioteca, es para estudiar utilizando libros pertenecientes a la colección de la misma, resaltando de esta forma la pertinencia de las colecciones producto de la efectividad de la selección de material bibliográfico en el desarrollo de los proyectos de inversión de la Biblioteca.
- El balance fue satisfactorio para lo que tiene que ver con horario de atención, Organización, Limpieza y ambiente de estudio, Comodidad del mobiliario e iluminación.
- Era importante comenzar a promocionar los servicios de la Biblioteca ya que su desconocimiento por parte de los usuarios resultó alarmante.
- En cuanto al préstamo de material bibliográfico, el balance resultó ser positivo, pues los usuarios están satisfechos con el servicio prestado.

- En cuanto al servicio en las salas de lectura (referencia, ordenamiento y estado del material, consulta de la colección en los terminales) también resulto ser satisfactoria, aun así en este punto es bueno prestar atención ya que si no se esta mal, se puede estar mejor, teniendo en cuenta que el contacto con los usuarios es directo.

10.2 PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍAS

A través de una auditoría interna, su seguimiento, y una auditoría de precertificación realizada por ICONTEC, se pretende evaluar la eficacia de SGC en la Universidad Industrial de Santander, con el propósito de verificar y controlar la conformidad del SGC con base en los requisitos del cliente, de la institución, de la ley y de la NTC-ISO 9001:2000, así mismo, para determinar la eficacia y mejoramiento del sistema

10.2.1 Objetivos De Las Auditorías

- Evaluar la eficacia del SGC así como el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Proporcionar a los responsables del proceso y subprocesos auditados la oportunidad de mejoramiento.
- Velar por la disciplina y permanencia del SGC.
- Determinar la conformidad del SGC del proceso de Biblioteca, con respecto a los requisitos de la NTC – ISO 9001:2000, del cliente y de la organización.

10.2.2 Planificación De Las Auditorias. Comprende la elaboración del programa de auditorías, el cual se diseña de acuerdo con las necesidades y tamaño de la institución, teniendo en cuenta que se auditen todos los procesos del SGC, los numerales de la NTC-ISO 9001:2000 y aspectos tales como los criterios de la auditoría, el equipo auditor, el auditado, la fecha y los recursos.

La planificación de las auditorías esta a cargo del Director de control interno y del equipo auditor.

En la tabla 13. se presentan las actividades planificadas para el proceso de Biblioteca.

Tabla 13. Actividades planificadas para el proceso.

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLES
Auditoria Interna	20 de Septiembre de 2007	Ing. Jorge Eliécer Figueroa Vargas, Auditor líder
		Sra. Olga Patricia Ortiz, Auditor observador
		Sra. Janeth Gutierrez , Auditor observador
Auditoria de Precertificación	5 de Diciembre de 2007	Dario Carreño

10.2.3 Preparación de las Auditorías. La preparación de auditorías esta a cargo del equipo auditor (conformado por una o más personas que llevan a cabo la auditoría, con el apoyo de expertos técnicos, si se requieren) y comprende actividades como:

- Solicitar los documentos del S.G.C. pertinentes para el desarrollo de la auditoría.
- Preparar los documentos necesarios con base en la revisión de la información pertinente relacionada con sus asignaciones de auditoría. Entre dichos documentos se encuentran FSE.03 listas de verificación creadas por cada auditor.

10.2.4 Ejecución de Auditorías. Incluye la realización de la reunión de apertura, la recolección de evidencias objetivas y la reunión de cierre.

En la Tabla 14. se hace una breve descripción de las actividades realizadas en esta etapa.

Tabla 14. Actividades Realizadas en la Etapa de Ejecución de Auditorias

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Reunión de apertura	Presentar el Plan de Auditorías Internas de Calidad, y resolver las dudas existentes, dejando evidencia en un acta reunión de apertura.	Equipo Auditor
Recolección de evidencias Objetivas	<ul style="list-style-type: none"> • Recolectar y verificar información del proceso, a través de la revisión de documentos y registros, observación directa y entrevistas al personal. • Informar al líder del proceso y al personal involucrado los principales hallazgos una vez terminada la auditoría. Revisar los hallazgos y preparar el Informe de Auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> • Auditor Líder y equipo auditor • Auditor Líder • Auditor Líder y equipo auditor
Reunión de cierre	Esta reunión es presidida por el auditor líder y las personas responsables de los procesos auditados, para presentar el Informe de Auditoría haciendo énfasis en: <ul style="list-style-type: none"> • Los hallazgos de la auditoría. • Las conclusiones de la auditoría. Esta información se presenta para que sea comprendida y reconocida por el auditado.	Director de Control Interno y Evaluación de Gestión y Auditor Líder

Auditoría Interna. A la entrega del informe de auditoría asistieron:

- Ing. Jorge Eliécer Figueroa Vargas, Auditor Líder
- Ing. Sonia García, Directora de Control Interno
- Sra. Janeth Gutiérrez, Auditor Observador
- Ing. Leonel Parra, Director de la Biblioteca
- Ing. Orlando Camacho, Director de Admisiones
- Y los integrantes del comité primario de la biblioteca

En el Anexo S. se presenta el acta de dicha reunión.

Y las conclusiones obtenidas en la auditoria interna fueron las siguientes:

- Aspectos Positivos
 - El plan de mejora que se adelanta desde hace varios años enfocado en fortalecer la infraestructura, la adquisición de base de datos y colecciones actualizadas para ofrecer un mejor servicio a sus beneficiarios.

- La metodología establecida para construir los documentos de los subprocesos porque fomenta la participación del personal y busca incorporar todas las actividades críticas que se desarrollan en los subprocesos.
 - Las alianzas realizadas con otras universidades para acceder a Bases de datos especializadas que requieren altas inversiones.
 - La utilización de herramientas informáticas (software) para facilitar el desarrollo del proceso y agilizar las consultas bibliográficas al usuario.
- Aspectos Por Mejorar
 - Establecer las recomendaciones necesarias para la preservación del producto (libros) donde se incluya la manipulación, embalaje y protección que actualmente se hace al material bibliográfico.
 - Fortalecer las actividades de socialización con las unidades académicas para la identificación del material bibliográfico que se requiere en cada escuela.
 - Fortalecer las actividades de socialización de los documentos establecidos en el proceso a otras Unidades académicas.
- No Conformidades
 - No se encontraron
- Observaciones
 - Mejorar el análisis de los datos estadísticos generados en el proceso.

Como no se generaron no conformidades, no fue necesario realizar una segunda auditoria interna en el proceso, en lugar de ella se realizó una auditoria de precertificación.

Auditoria De Precertificación. De la auditoría de precertificación, realizada por un auditor de ICONTEC, se concluye lo siguiente:

- Aspectos positivos:
 - Diseño, aplicación y análisis de la encuesta de satisfacción
 - El compromiso por parte del personal de Biblioteca con la implementación del SGC, evidenciado con el conocimiento de sus directrices, política, objetivos de calidad, documentación y estructura del sistema en el proceso.
 - Realización a la fecha de varias acciones de mejora, producto de la primera auditoría interna
 - Los indicadores ya se median, aplicaban y analizaban.

- Aspectos Por Mejorar
 - La actitud de servicio. Estructurar formalmente una campaña de sensibilización y concienciación a todo el personal que interactúa con la comunidad universitaria para mejorar sustancialmente el servicio al cliente. El resultado que la encuesta de satisfacción en este punto no es mala pero podría ser mucho mejor.
 - Establecer acciones preventivas.
 - Minimizar la cantidad de indicadores, dándole prioridad a aquellos que orientan hacia el cumplimiento de los objetivos de calidad, los objetivos del proceso y la satisfacción del cliente interno del proceso. Los demás se pueden llevar como actividades de seguimiento y control. En el Anexo F. y en el Anexo G. se aprecian los indicadores ya condensados.

NO CONFORMIDADES

No se encontraron

10.3 ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

El líder del proceso queda responsable de tomar las acciones necesarias para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Como el proceso de biblioteca fue el único proceso auditado al cual no se le detectaron no conformidades, toda la atención se centró en acciones de mejora, atendiendo los aspectos por mejorar en el proceso.

Así mismo el líder del proceso deberá enviar trimestralmente el estado de las acciones Preventivas/Correctivas a la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión y verificar la eficacia de las acciones tomadas.

I I. MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE BIBLIOTECA

Como resultado de la auditoría interna y de precertificación y atendiendo aspectos ya detectados en el proceso de implementación del SGC, el Director de la Biblioteca, el Profesional – Circulación y Préstamo y el autor del proyecto elaboraron el plan de mejoramiento inicial, que luego fue presentado al comité primario, y con los aportes realizados se ajustó y se elaboró el plan de mejoramiento final, el cual se presenta en la Tabla 15.

Tabla 15. Actividades de Mejora del Proceso de Biblioteca

DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Establecer las recomendaciones y las actividades de preservación necesarias para la conservación del producto (libros) donde se incluya la manipulación, embalaje y protección del mismo.	Revisar, actualizar e implementar la Guía de Atención a Usuario GBI.01	Profesional- Circulación y préstamo	Septiembre 24 de 2007	Octubre 5 de 2007
	Revisar, actualizar e implementar la Guía de Mantenimiento de Colecciones GBI.02	Profesional- Circulación y préstamo	Septiembre 24 de 2007	Octubre 5 de 2007
Programar, realizar y controlar las actividades de mantenimiento que se le deben realizar al material bibliográfico.	Programar las actividades de mantenimiento de colección: • Sellos en los costados. • Stickers identificador de colección. • Actividades generales de mantenimiento	Profesionales - Referencia	Septiembre 24 de 2007	Permanente
	Dar informe de las actividades de mantenimiento de material bibliográfico.	Profesionales - Referencia	Septiembre 24 de 2007	Permanente

(Continuación Tabla 15).

DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Fortalecer las actividades de socialización y difusión de los servicios ofrecidos por el proceso de Biblioteca a los usuarios internos de la Biblioteca.	Programar y desarrollar conferencias quincenales de Formación de Usuarios.	Profesional – Referencia.	Enero de 2008	Permanente
	Realizar capacitaciones de formación a usuarios dirigidas al personal docente y administrativo de la universidad.	Director (con apoyo del personal profesional)	Segundo semestre 2007	Segundo semestre de 2007
	Promocionar el uso de los servicios de la Biblioteca a través del periódico HECHO EN LA UIS en el espacio “Desde la Biblioteca”.	Profesional – Referencia Ciencias Sociales y Humanas	Octubre 16 de 2007	Permanente
	Realizar el portafolio de servicios.	Profesional - Sistemas	Septiembre 24 de 2007	Diciembre 19 de 2007
	Diseñar y elaborar folletos informativos de los recursos electrónicos con que cuenta la Biblioteca.	Profesional - Sistemas	Septiembre 24 de 2007	Diciembre 19 de 2007
	Diseñar y elaborar carteles informativos para las unidades académico administrativas en las cuales se promocionen los servicios de la Biblioteca	Profesional –Circulación y Préstamo	Octubre 16 de 2007	Diciembre 19 de 2007
Controlar y mejorar el servicio de reprografía prestado por la Biblioteca.	Realizar y llevar seguimiento en la prestación de servicio (cumplimiento de horario, suministro de insumos)	Profesional – Circulación y Préstamo	Enero de 2008	Permanente
	Realizar y llevar seguimiento a las actividades de mantenimiento preventivas realizadas al equipo de reprografía.	Profesional – Circulación y Préstamo	Enero de 2008	Permanente
Adecuación y mejoramiento físico de las instalaciones de la Biblioteca.	Reposición y mantenimiento del mobiliario de la Biblioteca	Director	Noviembre 24 de 2007	Diciembre 10 de 2007
	Comprar depósitos temporales de basura	Profesional –Referencia (Ciencias Aplicadas)	Septiembre 24 de 2007	Ectubre 30 de 2007
	Señalización de la Biblioteca.	Profesional –Referencia (Ciencias Aplicadas)	Septiembre 24 de 2007	Permanente
	Aumentar a 70 el número de puntos de conexión para computadores portátiles.	Director	Septiembre 24 de 2007	Marzo 30 de 2008
	Pintar las estanterías	Profesional –Referencia (Ciencias Aplicadas)	Septiembre 24 de 2007	Diciembre de 2008
	Reposición del aire acondicionado, cielo raso e iluminación	Director	Enero de 2008	Diciembre de 2008

(Continuación Tabla 15).

DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Sistematizar los procesos de la Biblioteca	Analizar, diseñar e implementar el módulo de selección y adquisiciones	Profesional - Sistemas	Primer trimestre de 2008	Diciembre de 2008
	Implementar el sistema LIBRUIS 3.0 en las Bibliotecas de cada una de las sedes de la universidad.	Profesional - Sistemas	Primer trimestre de 2008	Diciembre de 2008
Dar a conocer al usuario las recomendaciones para la preservación del material bibliográfico donde se incluya la manipulación y la protección, y del uso que le debe dar al mobiliario y a las instalaciones de la Biblioteca.	Sensibilización sonora en la cual se den recomendaciones de uso y servicio de la Biblioteca y del material bibliográfico.	Profesional- Circulación y préstamo	Noviembre 1 de 2007	Permanente
	Elaborar cartelera informativa donde se especifiquen las recomendaciones para el uso del servicio y conservación del material bibliográfico que se encuentra en calidad de préstamo.	Profesional- Circulación y préstamo	Octubre 16 de 2007	Diciembre 19 de 2007
Revisar y complementar el documento PBI.01 procedimiento para la selección de material bibliográfico.	Revisar y actualizar el documento PBI.01 procedimiento para la selección de material bibliográfico	Profesional – Selección y Adquisición	Septiembre 21 de 2007	Septiembre 22 de 2007
Mejorar e incentivar las habilidades, conocimientos y las relaciones interpersonales del personal de la Biblioteca.	Realizar capacitaciones internas dirigidas a funcionarios de Referencia, servicio y circulación y préstamo.	Profesional – Circulación y Préstamo	Enero de 2008	Junio de 2008
	Definir el plan de mejoramiento de clima organizacional, con base en la evaluación realizada por el proceso de Recurso Humano.	Profesional – Circulación y Préstamo	Enero de 2008	Junio de 2008
	Realizar capacitación e instrucción del personal de la Biblioteca en áreas de interés a su cargo.	Profesional – Circulación y Préstamo	Enero de 2008	Diciembre de 2008
	Llevar a cabo el plan interno de capacitación	Profesional – Circulación y Préstamo	Septiembre 26 de 2007	Octubre 10 de 2007
Mejorar el análisis de los datos estadísticos generados en el proceso de Biblioteca.	Realizar un informe mensual de las estadísticas generadas en las actividades de la Biblioteca.	Profesionales - Referencia	Octubre 5 de 2007	Permanente
	Ejecutar las actividades de seguimiento y medición del proceso (indicadores) según lo establecido en la Hoja de Vida de los Indicadores.	Profesional –Circulación y préstamo	Noviembre 5 de 2007	Permanente
	Realizar reuniones de seguimiento en donde se generen compromisos y acciones que permitan el mejoramiento continuo del proceso. (Reuniones de coordinadores).	Director	Septiembre 24 de 2007	Permanente

Cada una de las actividades presentadas en las Tabla 13. debe quedar consignada en el formato FSE.11. Acciones de Mejora en el cual se especifica el proceso que genera la acción, la descripción y justificación de la misma, las actividades a realizar, el responsable de realizarlas, las fechas para su realización y el seguimiento realizado a las actividades.

El comportamiento y estado de las acciones debe ser reportada trimestralmente a la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión, por medio del FSE.10 Informe de Desempeño de los Procesos, este reporte esta a cargo del líder del proceso, es decir, el Director de la Biblioteca.

Dentro de las actividades realizadas a fecha de Diciembre 18 de 2007 se encuentran:

- Realización de los carteles informativos para las unidades académico administrativas en las cuales se promocionen los servicios de la Biblioteca (Ver Figura 23. y 24.).

Figura 23. Cartel informativo sobre los servicios ofrecidos en el portal a los usuarios



Figura 24. Cartel informativo sobre el portal de la Biblioteca

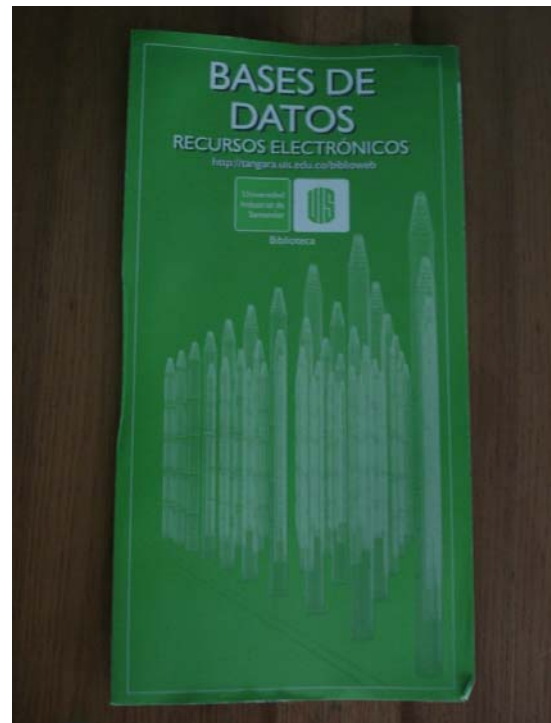


- Diseñar y elaborar cartelera informativa donde se especifiquen las recomendaciones para el uso del servicio y conservación del material bibliográfico que se encuentra en calidad de préstamo (Ver Figura 25.).
- Diseño y elaboración de folletos informativos de los recursos electrónicos con que cuenta la Biblioteca (Ver Figura 26.).

Figura 25. Afiche recomendaciones de uso del servicio de préstamo



Figura 26. Folleto informativo con los servicios ofrecidos en las Bases de datos



- Desde Octubre 16 de 2007 se vienen promocionando los servicios de la Biblioteca y su uso a través del periódico HECHO EN LA UIS en el espacio "Desde la Biblioteca", con publicación quincenal.
- Diseño del portafolio de servicios del proceso de Biblioteca (Ver Figura 27.)

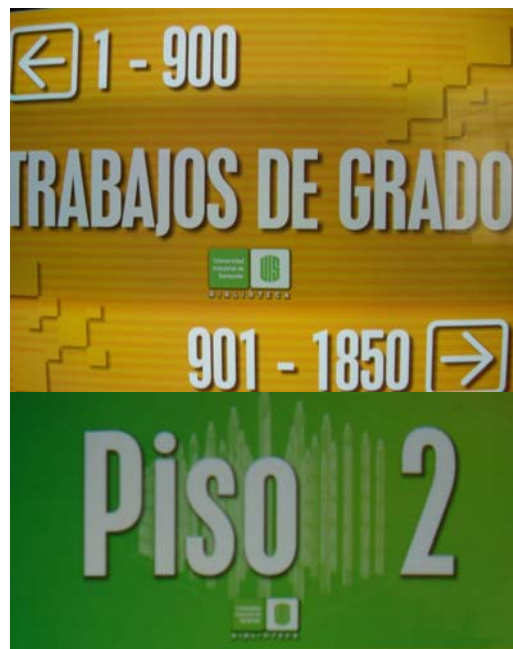
Señalización de la Biblioteca (Ver Figura 28.).

Figura 27. Portafolio de servicios de la

Biblioteca



Figura 28. Señalización en los pisos



- Revisar, actualizar e implementar la Guía de Atención a Usuario GBI.01. La revisión, actualización e implementación estuvo a cargo del Profesional – Circulación y Préstamo y el autor del proyecto.
- Revisar, actualizar e implementar la Guía de Mantenimiento de Colecciones GBI.02. La revisión, actualización e implementación estuvo a cargo del Profesional – Circulación y Préstamo y el autor del proyecto.
- Revisar y actualizar el documento PBI.01 procedimiento para la selección de material bibliográfico. La revisión, actualización e implementación estuvo a cargo del Profesional – Circulación y Préstamo y el autor del proyecto.
- Programar y dar informe de las actividades de mantenimiento de la colección, estas actividades son programadas y reportadas por el Profesional – Referencia.
- A Diciembre de 2007 se han realizado varios cursos de capacitación dirigidos a los usuarios

de la Biblioteca, En el Anexo T. se presenta el registro de asistencia a uno de los cursos de capacitación.

- Se realizaron con éxito las capacitaciones internas, dirigidas al talento humano de la Biblioteca En el Anexo U. se presenta el cronograma de las capacitaciones internas realizadas en el proceso de Biblioteca, y en el Anexo V se presenta el registro de asistencia a una de estas capacitaciones.
- Desde el 1 de Noviembre se lleva a cabo la sensibilización sonora, en la cual se dan recomendaciones de uso y servicio de la Biblioteca y del material bibliográfico.
- Desde el mes de Octubre se realiza el informe mensual de las estadísticas generadas en las actividades de la Biblioteca.
- Desde el mes de Noviembre de 2007 se ejecutan las actividades de seguimiento y medición del proceso (indicadores) según lo establecido en la Hoja de Vida de los Indicadores.
- Desde el mes de Septiembre de 2007 se llevan a cabo las reuniones de seguimiento en donde se generan compromisos y acciones que permitan el mejoramiento continuo del proceso. (Reuniones de coordinadores).

Nota: Como se puede observar en el material promocional de uso y de servicios de la Biblioteca, se estandarizó como símbolo de la Biblioteca los lápices que hacen referencia al monumento que se encuentra a la entrada de la biblioteca central de la Institución. Así mismo a este material se le debe actualizar la ruta de acceso al portal de la Biblioteca, el cual esta pendiente a ser realizado en el primer bimestre del 2008.


Adicional al plan de mejoramiento, se elaboró el mapa de riesgos de la Biblioteca, para su elaboración se realizaron reuniones periódicas entre: Ing. Adriana LLamosa, encargada de dirigir las, Ing. Paula Moreno, Profesional- Circulación y Préstamo, Prof. Carlos Muñoz, Profesional – Selección y Adquisición, Prof. Sara Serrano, Profesional – Catalogación y Clasificación y Andrea Villamizar, autor del proyecto, en la que se hicieron aportes para la identificación de los riesgos. El resultado de dichas reuniones se presenta a continuación en la Tabla 16.

Del plan de riesgos salieron algunas de las acciones preventivas del proceso, las cuales quedaron

consignadas en el formato FSE.07, creado para tal fin.

Por otro lado en este mismo formato se deben registrar las acciones correctivas, a Diciembre de 2007 en el proceso de biblioteca se había generado una acción, correspondiente al no cumplimiento de la meta establecida por el indicador “Procesamiento de Publicaciones Seriadadas” perteneciente al subproceso Procesamiento Técnico.

Tabla 16. Plan de riesgos de la Biblioteca.

 PLAN DE RIESGOS PROCESO: BIBLIOTECA														
Objetivo del proceso: Satisfacer las necesidades de información científica y técnica de la comunidad universitaria de la Universidad Industrial de Santander y las Instituciones en convenio.														
Alcance: Información científica y técnica de los clientes internos y externos de la biblioteca UIS.														
Riesgo (Evento que puede afectar el logro del objetivo)		Agente generador (Sujeto u objeto con capacidad para generar el riesgo)	Causas (factores internos o externos)		Efecto / Consecuencias (Cómo se refleja en la entidad)	Impacto	Probabilidad	Evaluación Riesgo	Controles existentes	Valoración riesgo	Opciones manejo	Acciones	Responsables	cronograma
Riesgo <i>Qué puede ocurrir?</i>	Descripción <i>En qué consiste o cuáles son sus características?</i>		<i>Por qué se puede presentar?</i>	<i>Por qué?</i>										
No disponer de material actualizado	Imposibilidad de adquirir material bibliográfico para el desarrollo de las colecciones en las diferentes áreas.	Entorno (Gobierno, entidades bancarias). Unidades Administrativas relacionadas con el procedimiento de adquisiciones.	Falta de asignación de presupuesto		Deterioro de la imagen institucional Imposibilidad de desarrollar actividades misionales	GRAVE (20)	ALTA (3)	INACEPTABLE (60)	Elaboración de un proyecto anual de inversión con base en los lineamientos de la Oficina de Planeación, para la asignación de presupuesto. Además, la Dirección de Biblioteca hace la gestión para lograr esta asignación.					
			Incumplimiento en el suministro de material por parte de los proveedores	Desconocimiento del proveedor sobre el estado de la transacción.							Informar oportunamente al proveedor por parte de tesorería los pagos efectuados.			
			Demora en los trámites de importación.	Por ineficiencia en los trámites bancarios.							Fortalecer el talento humano para el trámite de importaciones.			
			Falta de recurso humano para los trámites de importaciones.								Fortalecer los canales de comunicaciones entre importaciones y las entidades financieras.			
			Ineficiencia en la solicitud de material por parte de las unidades académico-administrativas.	Desconocimiento del procedimiento que se debe seguir o descuido. Solicitan material ya existente.							UAA previamente a la solicitud realicen la verificación de existencias en el catálogo LIBRUIS.			
			Limitaciones por el procesamiento semi-manual de la información relacionada con adquisiciones.								Efectiva desarrollo e implementación del módulo de selección y adquisición.			
			Vandalismo (mutilación , daño parcial o total, robo)								Sistema de seguridad (Verificaciones manuales de préstamos (que lo que salga este prestado) y detectores)			
Ineficiencia en la gestión de circulación y préstamo	No se pueden realizar oportunamente las actividades de consulta y préstamo de material bibliográfico.	Entorno Estudiantes o funcionarios Sistema de Información	Fallas o caída en el sistema de información	Proceso Sistemas de información	Deterioro de la imagen institucional Imposibilidad de desarrollar actividades misionales	MODERADO (10)	ALTA (3)	GRAVE (30)	Préstamo por COMPRES sistema alternativo	Acceptable (5) Probabilidad: baja (1) Impacto: leve (5)	ACEPTAR			
			Falta de cobertura y calidad operacional	Enfermedades de tipo profesional, Actividades sindicales y de orden público. No identificar ni suplir necesidades de capacitación.							Reasignación de personal por cambio de jornadas o contratación temporal de personal adicional			
			Cierre de la universidad, problemas de orden público								Anticipar el horario de préstamo y ajustar fechas de entrega.			
			Problemas de red eléctrica	Mantenimiento Tecnológico							Utilización de 1 UPS			

Fuente: Documento original del proceso de Biblioteca

12. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

12.1 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

Los objetivos planteados inicialmente y el desarrollo de las actividades de la practica empresarial, se relacionan a través de los capítulos del presente documento, como se puede observar en la Tabla 17.

Tabla 17. Cumplimiento de objetivos.

OBJETIVO GENERAL	CUMPLIMIENTO
Diseñar, documentar, implementar y mejorar el proceso de Biblioteca UIS dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander con base en los lineamientos de la norma la NTC-ISO 9 001: 2 000.	El grado de cumplimiento del objetivo general se evidencia a través del cumplimiento de los objetivos específicos.
OBJETIVO ESPECIFICO	CUMPLIMIENTO
Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Biblioteca UIS, que permita conocer su estado actual en lo correspondiente a la norma NTC ISO 9001:2000, y así identificar y fortalecer los procedimientos desarrollados en este proceso.	En el capítulo 5 se presenta el prediagnóstico y el diagnóstico realizado al proceso de Biblioteca y sus correspondientes resultados.
Documentar los subprocesos desarrollados en Biblioteca UIS por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la creación de nuevos documentos que garanticen que el proceso se lleve a cabo bajo condiciones controladas y de acuerdo a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000.	En el Capítulo 7, se detalla el proceso de documentación que se llevo a cabo en el proceso de Biblioteca
Sensibilizar al personal que hace parte del proceso de Biblioteca UIS a través de capacitaciones que faciliten la incorporación de los conceptos de calidad en la operación normal de los subprocesos identificados.	En el Capitulo 8 y 9 se describe de forma detallada como fue el proceso de sensibilización y capacitación del talento humano de la biblioteca.
Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso Biblioteca UIS con base en los procedimientos ajustados, los documentos elaborados y los requisitos establecidos de acuerdo a la Norma NTC-ISO 9001:2000.	
Acompañar a la Biblioteca UIS en la realización de dos auditorias internas con el fin de identificar oportunidades de mejora.	En el Capítulo 10. se describe la metodología utilizada para la realización de las auditorías realizadas y se presenta el informe de las mismas.
Implementar acciones correctivas y preventivas, con el fin de eliminar no conformidades en la documentación.	En el capitulo 11 se presenta el plan de mejoramiento producto de las auditorias realizadas en el proceso. Asi mismo se presenta el plan de riesgos realizado para el proceso de Biblioteca.

12.2 PERFIL FINAL DEL SGC

La metodología utilizada para la elaboración del perfil final del SGC comprendió la realización de los mismos pasos para elaborar el perfil inicial del SGC, realizado en el numeral 5.2. del presente documento. En la Tabla 18. se presentan los resultados obtenidos.

Tabla 18. Perfil final del SGC

NTC ISO 9001 VERSION 2000		BI	0	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 Requisitos Generales		x				x		El talento humano de la Biblioteca ya conoce los requisitos generales de un SGC.
	4.2 Requisitos de documentación	4.2.1 Generalidades	x	x				x	En el proceso ya se conocen los requisitos de la documentación dentro de un SGC. A los documentos ya se les han aplicado mejoras
		4.2.2 Manual de Calidad							
		4.2.3 Control de Doc.	x	x				x	Se realiza el control a los documentos
		4.2.4 Control de Registros	x	x				x	Se realiza el control a los registros como lo pide un SGC
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1 Compromiso de la Dirección								
	5.2 Enfoque al Cliente		x					x	El proceso tiene un claro enfoque al cliente, que ya ha sido evaluado, auditado y mejorado.
	5.3 Política de Calidad								
	5.4 Planificación	5.4.1 Objetivo de Calidad	x					x	El talento humano de la Biblioteca ya conoce los objetivos de calidad de la Institución.
		5.4.2 Planeación del Sistema							
	5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	5.5.1 Resp. y Autoridad							
		5.5.2 Repre. de la Dirección							
		5.5.3 Comunicación Interna							
	5.6 Revisión por la Dirección	5.6.1 Generalidades							
		5.6.2 Inf. para la revisión							
5.6.3 Res. de la Revisión									
6. GESTIÓN DE RECURSOS	6.1 Provisión de Recursos		x					x	El proceso cuenta con la disponibilidad de recursos necesarios para llevar a cabo la implementación y mantenimiento del SGC.
	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		x					x	Es adecuado para mantener el SGC.	

(Continuación Tabla 18.)

NTC ISO 9001 VERSION 2000		BI	0	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1 Planificación de la Realización del Producto	x						x	El proceso planifica la realización del producto bajo los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000.	
	7.2 Procesos relacionados con el Cliente	7.2.1 Det. los Req. Relacionados con el Producto	x						x	Existen requisitos relacionados con el producto diseñados y desarrollados bajo los requisitos de la norma NTC - ISO 9001:2000.
		7.2.2 Revisión de los Req. del Producto	x						x	Están diseñados y desarrollados bajo los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000.
		7.2.3 Comunicación con el Cliente	x						x	El proceso tiene disposiciones eficaces para la comunicación con el usuario.
	7.3 Diseño y Desarrollo	7.3.1 Planificación del DyD								
		7.3.2 Elementos de entrada								
		7.3.3 Resultados del D y D								
		7.3.4 Revisión D y D								
		7.3.5 Verificación del D y D								
		7.3.6 Validación del D y D								
		7.3.7 Control de Cambios								
	7.4 Compras	7.4.1 Proceso de Compras								
		7.4.2 Información de las Compras	x						x	Está diseñados y desarrollados bajo los requisitos de la norma
		7.4.3 Verificación del Producto Comprado	x					x		En el proceso se verifica que el producto comprado cumpla con los requisitos de compra especificados
	7.5 Producción y Prestación del Servicio	7.5.1 CrtIde la Prodcción y de la Prestación del Servicio	x					x		Están diseñados y desarrollados bajo los requisitos de la norma
		7.5.2 Validación de Procesos								
7.5.3 Identificación y Trazabilidad		x						x	Está diseñados y desarrollados bajo los requisitos de la norma	
7.5.4 Propiedad del Cliente										
7.5.5 Preservación del Producto o servicio		x						x	Está diseñado y desarrollados bajo los requisitos de la norma	
7.6 Control de los Disp. de seg. y Medición										

(Continuación Tabla 18.)

NTC ISO 9001 VERSION 2000		BI	0	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES	
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 Generalidades	X						X	Están diseñados y desarrollados bajo los requisitos de la Norma	
	8.2 Seguimiento y Medición	8.2.1 Satisfacción del cliente	X						X	Están diseñados y desarrollados bajo los requisitos de la Norma
		8.2.2 Auditoria Interna	X						X	Se ha realizado una auditoria interna y una de precertificación
		8.2.3 Seguimiento y Medición	X						X	Ya se realiza seguimiento y medición a los procesos
		8.2.4 Seguimiento y Medición	X						X	Ya se realiza seguimiento ni medición al servicio prestado
	8.3 Control del Producto No Conforme	X						X	Ya se identificó el PNC de la Biblioteca	
	8.4 Análisis de Datos	X						X	Se recolectan datos pero no se analizan de forma adecuada	
	8.5 Mejora	8.5.1 Mejora Continua	X						X	Existen proyectos de mejora que ya se han realizado y otros que están por realizarse a comienzos del 2008.
		8.5.2 Acción Correctiva	X					X		Se están generando acciones correctivas.
		8.5.3 Acción Preventiva	X	X				X		Se están generando acciones preventivas.
Promedio									4,78	

La calificación obtenida es de 4,78 sobre un puntaje de 5, este resultado evidencia el buen trabajo realizado en el proceso de Biblioteca y de soporta el buen resultado obtenido dentro de la implementación del SGC en el proceso de Biblioteca.

CONCLUSIONES

- Se logró implementar un SGC en el proceso de Biblioteca dando cumplimiento a los requisitos establecidos por la NTC-ISO 9001:2000.
- El diagnóstico realizado al inicio del proyecto permitió establecer un plan de acción de las actividades necesarias para el desarrollo y la implementación del SGC de acuerdo con la situación del proceso Biblioteca en ese momento.
- El trabajo de grado modalidad práctica empresarial, presentó un gran aporte para el proceso de Biblioteca, en el diseño, documentación e implementación del SGC, contribuyendo de esta manera a mejorar el desempeño y competitividad del proceso.
- En la etapa de documentación se contó con la participación activa del talento humano de la Biblioteca, logrando motivación e interés en cada uno de ellos.
- Gracias a la capacitación realizada, el talento humano de la Biblioteca tuvo la oportunidad de desarrollar nuevos conocimientos ante los cuales mostró agrado, interés y comprensión, facilitando así el proceso de implementación
- El talento humano de la Biblioteca reconoció la importancia de la implementación de un SGC en el proceso, manifestando su interés por ampliar sus conocimientos y capacitarse en el tema, reconociendo que cambiaron la percepción que tenían del mismo.
- Paralelo a la implementación del SGC se logró crear una cultura de calidad dentro del proceso, ayudando así al mantenimiento del sistema.
- El líder del proceso de Biblioteca junto con los líderes de los subprocesos han comprobado que durante el proceso de implementación del SGC, el concepto de trabajo en equipo, la documentación existente de los subprocesos y el interés por la satisfacción del cliente, están mejorando en forma consistente.
- Se logró crear el compromiso de mantenimiento del sistema en el talento humano de la Biblioteca.

- Uno de los principales logros a la fecha es la identificación del potencial del proceso, el cual se vio reflejado en el no reporte de no conformidades en la auditoria interna y en la auditoría de precertificación, realizada por el ICONTEC, el cual si se sigue canalizado mediante el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad se traducirá en el alcance de mayores niveles de eficiencia y rentabilidad.

RECOMENDACIONES

- Para facilitar la gestión técnica y administrativa, es recomendable volver amigable el software utilizado para realizar las operaciones y actividades diarias, ya que en estas tareas, las innovaciones tecnológicas juegan un papel fundamental.
- El autor del proyecto recomienda sensibilizar al personal que corresponda en el uso de WebDewey, el cual da acceso a una versión mejorada de la base de datos DDC, con actualizaciones trimestrales (nuevos adelantos, nuevos números generados y nuevos términos electrónicos indizados), lo que mejoraría la eficiencia y exactitud en la clasificación del material bibliográfico.
- Es recomendable realizar el Manual LIBRUIS para el subproceso de procesamiento técnico, en donde se contemplen todas las operaciones realizadas en el sistema integrado de información LIBRUIS, así como se realizó para el subproceso de atención a usuarios.
- En la encuesta de satisfacción que se va a realizar en el año 2008, el autor del proyecto recomienda evaluar la asertividad en la comunicación, directriz de la política de calidad de la Universidad Industrial de Santander, realizando preguntas y términos estándares tales como: Atención respetuosa, claridad y veracidad de la información suministrada por el talento humano de la Biblioteca al usuario, y así mismo realizar el análisis de la misma por población.
- Dado que se recomienda el análisis de la encuesta de satisfacción por poblaciones, el autor del proyecto recomienda el uso del análisis cruzado de las mismas, para así obtener un estudio más profundo y detallado de la encuesta de satisfacción.
- Al realizar cambios en el SGC, estos deben ser comunicados lo antes posible al talento humano de la Biblioteca y así evitar desinformación y por ende no conformidades.
- Se debe realizar un seguimiento permanente a los subprocesos implementados o mejorados, para realizar ajustes necesarios y así asegurar y garantizar el

mejoramiento continuo de los mismos.

- Se recomienda que el proceso de Biblioteca continúe fomentando y fortaleciendo los programas de formación para el talento humano del proceso con temas relacionados al SGC, con el fin de llegar a un nivel de madurez y eficacia que permita que el sistema evolucione constantemente.
- A los trabajadores del proceso de Biblioteca se les recomienda ampliar sus conocimientos sobre este tema de SGC, ya que de contar con procedimientos ordenados, definitivamente les servirá de una u otra forma en el desempeño de sus labores.

BIBLIOGRAFIA

IDÁRRAGA ORTÍZ, Diana María. Diseño, documentación, implementación y evaluación de un sistema de gestión de la calidad para la empresa Espumas Santander S.A. bajo los lineamientos de la NTC-ISO 9001:2000. Bucaramanga. 2006.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC.
NTC ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario, Bogotá D.C. ICONTEC. 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC.
NTC 1307. Normas Colombianas para la presentación de tesis de grado, Bogotá D.C. ICONTEC. 2002.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC.
NTC ISO 9001. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos, Bogotá D.C. ICONTEC. 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC.
NTC ISO 9004. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño, Bogotá D.C. ICONTEC. 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC.
NTC ISO 19001. Sistema de Gestión de Calidad. Auditorias conjuntas de Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiente, Bogotá D.C. ICONTEC. 2000.

<http://bibliotecas.uchile.cl/sisib/servicios/indicadores.html>

[www. biblioteca.unac.edu.pe](http://www.biblioteca.unac.edu.pe)

<http://biblioteca.uis.edu.co>

<http://www.e-encuesta.com>

<http://www.oclc.org/americalatina/es/dewey/versions/webdewey/>

www.prevencionintegral.com

www.uis.edu.co

ANEXOS

Anexo A. Prediagnóstico del proceso de Biblioteca.

DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE BIBLIOTECA

ACTIVIDADES MACRO

- Selección y adquisición de libros: Se realiza a través de la política de desarrollo de colecciones y la consulta a los directores de escuela. En adquisición se realizan las cotizaciones, las Órdenes de compra y la recepción de libros. Se realiza una actualización a la base de datos LIBRUIS y se entregan a catalogación.
- Clasificación y catalogación: La clasificación se hace con base en una norma internacional. En catalogación se hace una descripción del contenido de los libros.
- Preparación física.
- Referencia: ciencias básicas (piso 2), ciencias aplicadas (piso 3), ciencias sociales (piso 4), ciencias de la salud (facultad de salud).
- Préstamo general y reservas
- Participación en UNIRED

PERSONAL

CARGO	No de personas
Director	1
Profesional – Circulación y Préstamo	1
Auxiliar – Circulación y Préstamo	10
Profesional – Selección y Adquisiciones	1
Auxiliares – Selección y Adquisiciones	4
Profesional – Catalogación y clasificación	1
Auxiliar - Catalogación y Adquisiciones	3
Profesional – Referencia	4
Auxiliar - Referencia	12
Profesional - Sistemas	1
Auxiliar - Sistemas	2
Auxiliar - Servicios	5

DOCUMENTOS ENCONTRADOS:

- Se cuenta con misión y visión Se cuenta con un portafolio de servicio (Desactualizado).
- Se tienen procedimientos documentados, pero se encuentran desactualizados, no son de total conocimiento, y no se han implementado.
- Actualmente se tiene un manual de funciones en espera de aprobación por el Consejo.
- Se esta realizando el instructivo de LIBRUIS.
- Se cuenta con el reglamento de Biblioteca.

REGISTROS ENCONTRADOS

- Se cuenta con los formatos asociados a los procedimientos
- Se cuenta con un sistema de información, LIBRUIS, que contiene la ficha técnica (especificaciones) de los libros con que cuenta la biblioteca.
- Se mantienen registros de la atención a usuarios.
- Se mantienen formatos de asistencia a capacitaciones de base de datos.

INDICADORES DE GESTIÓN

- No se encuentran definidos como fórmula de aplicación, pero la información necesaria para dichos indicadores esta en el Sistema Integrado de Información LIBRUIS
- Se realizo una encuesta de satisfacción en 1998, pero no se realizo análisis alguno.
- Se tiene buzón de sugerencias, pero las sugerencias se hacen directamente a la Coordinación de Servicio al Público.
- Se llevan indicadores relacionados con: usuarios atendidos (5400 usuarios al día aproximadamente), prestamos, consultas. Se llevan en un formato en Excel

PROYECTOS DE MEJORA

- Reposición del aire acondicionado para toda la Biblioteca.
- Reposición del cielorraso e iluminación para toda la Biblioteca.

- Ambiente gráfico para software. Duplicación de acceso a Internet para estudiantes con equipos portátiles que desean hacer consultas desde éstos en la Biblioteca.
- Plataforma de acceso a la Biblioteca vía Internet para realizar operaciones como consulta, reserva, inactivación o activación de carné, reporte de pérdida de material bibliográfico, entre otros.
- Implementar y manejar procedimientos de atención al usuario, que atienda sus quejas y reclamos.

OBSERVACIONES

- Personas que hicieron el diplomado en NTC- ISO 9001:2000 : 2
- En Base de Datos se maneja circulación y préstamo de material por medio magnético independiente al que se maneja en el área de circulación y préstamo de material físico.
- Se desea reestructurar los procedimientos del departamento de atención al cliente.
- No se lleva seguimiento al producto no conforme
- Es clara la importancia de realizar la documentación necesaria para el buen funcionamiento del proceso de la Biblioteca, ya que no existe una documentación adecuada para la implementación del sistema de gestión de calidad.
- La información de algunas de las estadísticas que se llevan no aportan valor alguno a la toma de decisiones ni al control por parte de la dirección.
- La información de algunas de las estadísticas que se llevan no aportan valor alguno a la toma de decisiones ni al control por parte de la dirección.
- No se lleva seguimiento al producto no conforme.
- No se llevan indicadores de gestión
- Se realizó una encuesta de satisfacción en el año 1998 a la cual no se le llevo seguimiento alguno y su resultado es no representativo ya que no se realizó un estudio previo para hallar el tamaño de la muestra.
- Algunos requisitos se realizan dentro la cotidianidad de las actividades del proceso, pero aún así no están documentados.

Anexo B. Plan Detallado de Trabajo de Biblioteca para el año 2007

ACTIVIDADES	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Diagnóstico del proceso de Biblioteca UIS	■	■									
Planificación del proceso de Biblioteca UIS		■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Documentación del proceso de Biblioteca UIS				■	■	■	■	■	■		
Implementación del sistema de gestión de la calidad en el proceso de Biblioteca UIS								■	■	■	■
Evaluación del proceso de Biblioteca UIS								■			■
Capacitación del proceso de Biblioteca UIS			■		■	■	■	■	■		■
Mejoramiento administrativo del proceso de Biblioteca UIS						■	■	■	■	■	■

Anexo C. Acta N° 01, Reunión comité primario, socialización de las caracterizaciones



ACTA DE REUNIÓN N° 01

Fecha	Marzo 14 de 2007	Lugar:	Oficina Dirección Biblioteca central
Proyecto /tema :	1er avance proyecto	Of. dir. Bibliot	UIS
Hora de inicio	16:00	Hora de finalización:	18:00

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Ingeniero Orlando Camacho	Director de Biblioteca UIS	<i>[Firma]</i>
Sr. Carlos Muñoz Treviño	Coordinador Adquisiciones	<i>[Firma]</i>
Ingeniera Paula Moreno	Coordinadora Servio al Público	<i>[Firma]</i>
Sra. Esperanza Pachón	Auxiliar de Proceso Técnico	<i>[Firma]</i>
Licenciada Mónica Lucia Gómez	Coordinadora Ciencias Sociales	<i>[Firma]</i>
Ingeniera Sandra Pinzón	Coordinadora Sistema de Gestión de la Calidad	<i>[Firma]</i>
Andrea Villamizar	Auxiliar SGC	<i>[Firma]</i>

TEMAS TRATADOS			
<ul style="list-style-type: none"> Fundamentos de la norma Avance en el proceso de implementación en la biblioteca Oficialización de la conformación del comité primario 			
COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	VERIFICACIÓN
Presentar listado de registros y documentos	Coord. Adquisiciones	Marzo 20	Abril 11 Abril 18

Próxima reunión	
Fecha : Marzo 28 de 2007	Lugar: Oficina de la Dirección, Biblioteca central

Distribución:
Archivo: escritorio/SGC/actas
Elaboro:


Revisó:

Aprobó:

Anexo D. Reuniones del comité primario del proceso de Biblioteca

Reunión N°	Fecha	Temas tratados	Compromisos Generados
1	Marzo 14 de 2007	• Fundamentos de la Norma	Presentar listados de registros y documentos
		• Avance en el proceso de implementación en la Biblioteca (presentación de las caracterizaciones)	
		• Oficialización de la conformación del comité primario	
2	Abril 18 de 2007	• Presentación del avance de la implementación del SGC	Reunión entre el Director de la Biblioteca con el Profesional - Circulación y Préstamo, y el Profesional - Catalogación y Clasificación para definir el formato de catalogación y clasificación
		• Verificación de los compromisos pendientes	
		• Presentación de formatos de registro para el proceso	
		• Presentación y evaluación de los indicadores tácticos	
		• Presentación del PDT de la Biblioteca	
3	Agosto 15 de 2007	• Documentación elaborada hasta el momento	Definir formatos de captura y de catalogación y clasificación
		• Presentación de formatos	
		• Avance del proyecto	
4	Agosto 29 de 2007	• Revisión de compromisos adq. en reuniones anteriores	Presentar documentos aprobados
		• Presentar de listados maestros	
		• Presentar el modelo de encuesta de Satisfacción	
5	Sep. 13 de 2007	• Revisión de compromisos	Presentar indicadores operativos de la Biblioteca
		• Indicadores tácticos de la Biblioteca	
		• Avance en la sensibilización del TH de la Biblioteca	
6	Sep. 14 de 2007	• Indicadores operativos de la Biblioteca	No se generaron
		• Temas relacionados con la auditoría interna	
7	Oct. 8 de 2007	• Entrega del informe de auditoría	Fortalecer los aspectos a mejorar según el informe
		• Definición de la segunda auditoría	
8	Oct. 24 de 2007	• Propuesta del plan de mejoramiento	Implementación del plan de mejoramiento
		• Informe del resultado de la encuesta de satisfacción	
9	Nov. 22 de 2007	• Informe de medición de indicadores	Replantear indicadores tácticos de procesamiento técnico
		• Presentar el formato de acciones correctivas, preventivas, de mejora y PNC	
		• Presentar el informe de PNC	
10	Dic. 4 de 2007	• Presentar acciones correctivas, preventivas y de	No se generaron
		• Presentar el informe de PNC actualizado	
		• Presentar documentos obligatorios	

Anexo E. Reporte de indicadores institucionales medidos en el proceso de Biblioteca

 	HOJA DE VIDA DE INDICADORES TACTICOS
	PROCESO BIBLIOTECA

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	META	METODO CALCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DATOS	SENTIDO	RESPONSABLE MEDIR
Eficacia del proceso	Medir el cumplimiento de los indicadores del proceso	90%	$\frac{\sum (\text{Eficacia de los indicadores del proceso})}{(\text{No total de indicadores del proceso})} * 100$	%	Anual	Indicadores Tácticos de la Biblioteca	Maximizar	Profesional - Circulación y Préstamo
Nivel de satisfacción de los beneficiarios de los procesos Apoyo	Evaluar el nivel de satisfacción de los beneficiarios	70%	Promedio de la calificación real obtenida en encuestas /calificación máxima posible *100 (Por población)	%	Anual	Encuesta de Satisfacción de la Biblioteca	Maximizar	Profesional - Circulación y Préstamo
Oportunidad en el servicio	Medir la oportunidad en la prestación del servicio de préstamo bibliográfico	350 operaciones por día	Número total de operaciones realizadas por terminal por día	Operaciones por Día	Trimestral	Sistema Integrado de información LIBRUIS	Maximizar	Profesional - Circulación y Préstamo
Asertividad en la comunicación	Medir el nivel de asertividad en la comunicación	70%	Promedio de la calificación real en asertividad en la comunicación/ calificación máxima posible *100 (Por población)	%	Anual	Encuesta de Satisfacción de la Biblioteca	Maximizar	Profesional - Circulación y Préstamo

Indicador	Rep. Medición
Eficacia del proceso	93,53%
Nivel de satisfacción de los beneficiarios de los procesos Apoyo	68,00%
Oportunidad en el servicio	380
Asertividad en la comunicación	70,06%

Anexo F. Indicadores tácticos y operativos para el subproceso de atención a usuarios.

	HOJA DE VIDA DE INDICADORES TACTICOS
	PROCESO BIBLIOTECA / SUBPROCESO ATENCIÓN A USUARIOS



NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	META	METODO CALCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DATOS	SENTIDO	RESPONSABLE MEDIR
Calidad en la orientación a los Usuarios	Garantizar la satisfacción de los usuarios	70% de los usuarios dan una calificación satisfactoria.	Cálculo del promedio en la calificación real en el servicio	%	Anual	Encuesta de Satisfacción	Maximizar	Profesional - Circulación y Préstamo

Nota: los indicadores de oportunidad en el servicio y asertividad en la comunicación se evalúan como indicadores institucionales



	HOJA DE VIDA DE INDICADORES OPERATIVOS
	PROCESO BIBLIOTECA / SUBPROCESO ATENCIÓN A USUARIOS

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	META	METODO CALCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DATOS	SENTIDO	RESPONSABLE MEDIR
Préstamos a domicilio	Medir el grado de préstamo de material bibliográfico	16.000 volúmenes por mes	Número total de material prestado	Cantidad	Mensual	Sistema integrado de información de Biblioteca LIBRUIS	Maximizar	Profesional - Circulación y Préstamo
Consulta interna	Medir el grado de consulta de material bibliográfico	36.000 Volúmenes por mes	Número total de material consultado	Cantidad	Mensual	FBI.04 Estadística de Referencia	Maximizar	Profesional - Circulación y Préstamo
Mantenimiento físico del material bibliográfico	Asegurar las condiciones físicas del material bibliográfico	< 50 ejemplares deteriorados por colección	Conteo físico	Cantidad	Semestral	Listado de material para empaste	Minimizar	Profesional - Referencia


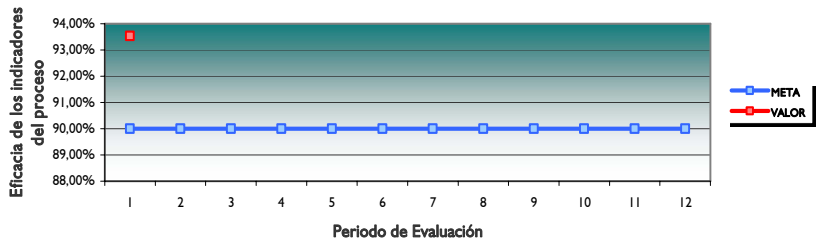
Anexo G. Indicadores tácticos y operativos para el subproceso del subproceso de procesamiento técnico.

 		HOJA DE VIDA DE INDICADORES TACTICOS						
PROCESO BIBLIOTECA / SUBPROCESO PROCESAMIENTO TÉCNICO								
NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	META	METODO CALCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DATOS	SENTIDO	RESPONSABLE MEDIR
Libros adquiridos por estudiante nuevo matriculado	Asegurar un número mínimo de material bibliográfico por estudiante matriculado	0,5	Número de volúmenes adquiridos en el año / Número total de alumnos nuevos matriculados	Volúmenes adquiridos por alumno matriculado	Anual (cada Enero)	Sistema integrado de información de Biblioteca LIBRUIS	Maximizar	Prof.- Selección y Adquisición
Suscripción de publicaciones seriadas	Garantizar la actualización de las publicaciones seriadas.	80% del año anterior	(No. de publicaciones seriadas suscritas / No. de publicaciones seriadas suscritas año anterior)*100	%	Anual	Sistema integrado de información de Biblioteca LIBRUIS	Maximizar	Prof.- Selección y Adquisición
Suscripción a Recursos Electrónicos	Garantizar la actualización de los Recursos Electrónicos	80% del año anterior	(No. de Recursos Electrónicos / No. de Recursos Electrónicos suscritas año anterior)*100	%	Anual	Sistema integrado de información de Biblioteca LIBRUIS	Maximizar	Prof.- Selección y Adquisición



(Continuación Anexo G.)

 		HOJA DE VIDA DE INDICADORES OPERATIVOS						
PROCESO BIBLIOTECA / SUBPROCESO PROCESAMIENTO TÉCNICO								
NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	META	METODO CALCULO	UNIDAD	FRECUENCIA	FUENTE DATOS	SENTIDO	RESPONSABLE MEDIR
Material catalogado	Medir la eficacia del talento humano que realiza la catalogación del material adquirido por la Biblioteca.	480 volúmenes / mes	Número de volúmenes catalogados / días laborados	Volúmenes procesados	Mensual	Sistema integrado de información de Biblioteca LIBRUIS, FBI.06 Estadísticas Catalogación y Clasificación	Maximizar	Profesional - Clasificación y Catalogación
Material Clasificado	Medir la eficacia del talento humano que realiza la clasificación del material adquirido por la Biblioteca.	240 volúmenes / mes	Número de volúmenes clasificados / días laborados					
Material procesado	Medir la eficacia del talento humano que realiza el proceso físico del material adquirido por la Biblioteca.	480 volúmenes / mes	Número de volúmenes a los que se les realiza proceso físico / días laborados	Volúmenes procesados	Mensual	Sistema integrado de información de Biblioteca LIBRUIS, FBI.06 Estadísticas Catalogación y Clasificación	Maximizar	Profesional - Clasificación y Catalogación
Material procesado (PS)	Medir la eficacia del talento humano que realiza el procesamiento de publicaciones seriadas adquirido por la Biblioteca.	480 números / mes	Número de Números procesados / días laborados	Números procesados	Mensual	Sistema integrado de información de Biblioteca LIBRUIS	Maximizar	Profesional - Selección y Adquisición

Anexo H. Formato para el seguimiento de los indicadores del proceso

		PROCESO DIRECCIÓN INSTITUCIONAL						Código:	FDI.01
		INFORMES DE SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS						Versión:	01
PROCESO	BIBLIOTECA				SUBPROCESO				
DESEMPEÑO DEL PROCESO									
I. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES									
Fecha de Seguimiento:									
NOMBRE DEL INDICADOR				OBJETIVO					
Método de Cálculo				Frecuencia de medición			Unidad	Sentido <small>(Maximizar, minimizar o mantener)</small>	
Responsable				Fuente			Meta		
RESULTADOS									
						OBSERVACIONES:			
						ACCIONES DE MEJORA:			
						RESPONSABLE			
PERIODO DE EVALUACIÓN									
Periodo									
VALOR									
META									

Anexo I. Anexo I del PBI.02, pasos para recibir factura en el Sistema integrado de información LIBRUIS

N°	Actividad
1	Ingresar al menú principal del sistema integrado de información LIBRUIS.
2	Seleccionar F (Sistema financiero).
3	Seleccionar U (Secretaría unidad o proyecto).
4	Seleccionar Manejo de Presupuesto
5	Seleccionar Egresos.
6	Seleccionar Contratación.
7	Si es material por compra, seleccionar Compra; Si es una orden de prestación de servicios seleccionar Orden prest.
8	Seleccionar la ventana Generar.
9	Seleccionar Encabezado
10	En Unidad que solicita, colocar la unidad correspondiente al momento de realizar la compra o la Orden Prestación de Servicios (Según sea el caso)
11	En Dirección de entrega colocar: BIBLIOTECA CENTRAL
12	En Teléfono, colocar el teléfono de la biblioteca
13	En Fax, colocar el fax de biblioteca
14	En Valor total contrato, colocar el valor de la compra
15	En Tipo proveedor, ingresarlo (oprimiendo F2 escoge entre las opciones).
16	En N° colocar el NIT del proveedor (oprimiendo F2 escoge entre las opciones). Luego, si es material por compra, pasar a la actividad N° 18. Si es Ordenprest. Servicios, pasar a la actividad N° 17
17	Colocar en Fecha de inicio, la fecha en la cual se hace el registro y en Fecha de finalización, la fecha en que finaliza y en Departamento si lo hay colocarlo sino, dejar vacío. En Objeto del Contrato, si es por compra colocar: COMPRA LIBROS PARA BIBLIOTECA, luego oprimir las teclas
18	Enter+Esc. Si es una Orden prest. Servicios colocar:RENOVACION BASE DE DATOS "(Nombre Editorial)" EN LINEA POR UN AÑO, (colocar fecha en que inicia y en que termina), oprimir la teclas Enter+Esc.
19	De inmediato el sistema pregunta si se desea guardar condición de garantías o tiempos al contrato, seleccionar N (en caso de que no se tengan).
20	Seleccionar la ventana Incluir Detalle
21	Para el caso de compra, En Tipo de elemento colocar 0 (cero), y pasar a la actividad N°22. Para el caso de Orden prest. Servicio, en Servicio oprimir F2 para seleccionar entre las opciones y luego en descripción colocar: RENOVACION BASE DE DATOS "(Nombre Editorial)" POR UN AÑO (colocar fecha de inicio y de finalización), luego oprimir la tecla Enter, luego la tecla Esc y pasar a la actividad N°27
22	En Elemento, oprimiendo F2 escoger entre las opciones y oprimir la tecla Enter.

PROCEDIMIENTO P

Anexo I. Recibir Factura (Dar cumplimiento):

Anexo J. Acta N° 02, Reunión comité primario, socialización de las caracterizaciones



ACTA DE REUNIÓN N° 01

Fecha	Abril 18 de 2007	Lugar:	Oficina Dirección Biblioteca central
Proyecto /tema :	Presentación de Indicadores Tácticos Y formatos para Biblioteca UIS.		UIS
Hora de inicio	14:00	Hora de finalización:	16:00

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Ingeniero Orlando Camacho	Director de Biblioteca UIS	<i>[Handwritten Signature]</i>
Sr. Carlos Muñoz Triviño	Coordinador Adquisiciones	<i>[Handwritten Signature]</i>
Ingeniera Paula Moreno	Coordinadora Servio al Público	<i>[Handwritten Signature]</i>
Sra. Esperanza Pachón	Auxiliar de Proceso Técnico	<i>[Handwritten Signature]</i>
Licenciada Mónica Lucia Gómez	Coordinadora Ciencias Sociales	<i>[Handwritten Signature]</i>
Ingeniera Sandra Pinzón	Coordinadora Sistema de Gestión de la Calidad	<i>[Handwritten Signature]</i>
Andrea Villamizar	Auxiliar SGC	<i>[Handwritten Signature]</i>

TEMAS TRATADOS
• Presentación de actualizaciones en el proceso de certificación institucional.
• Verificación de compromisos pendientes. <i>Se presentan los 13 rotos solicitados</i>
• Presentación de formatos de registro para Biblioteca UIS. <i>Se recibieron en formato digital.</i>
• Presentación y evaluación de los indicadores tácticos.
• Presentación del PDT de Biblioteca UIS

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	VERIFICACIÓN
Reunión Ing. Orlando Camacho con Board. Servicio al Público para definir formatos de catalogación y clasificación.	Ing. Orlando Camacho Ing. Paulina Moreno	25 Abril	2 Mayo
	Ing. Sara Serrano	25 Abril	2 Mayo pendiente

Próxima reunión	
Fecha : Mayo 2 de 2007	Lugar: Oficina de la Dirección, Biblioteca central

Distribución:
Archivo: escritorio/SGC/actas
Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Aneo K. Listado maestro de documentos internos de la Biblioteca

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS	Código: FGD.01
		Versión: 01

PROCESO: BIBLIOTECA

IDENTIFICACIÓN					ACTUALIZACIÓN						
SUBPROCESO	TIPO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	CODIGO	VERSIÓN	FECHA DE SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN	REVISÓ		APROBÓ		FECHA DE APROBACIÓN
							NOMBRE	CARGO	NOMBRE	CARGO	
Procesamiento Técnico	Procedimiento	Procedimiento para la Selección de Material Bibliográfico	Específico	PBI.01	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Prof. Carlos Muñoz	Director Profesional - Selección y Adquisiciones			
Procesamiento Técnico	Procedimiento	Procedimiento para la Adquisición (por compra) de Material Bibliográfico	Específico	PBI.02	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Prof. Carlos Muñoz	Director Profesional - Selección y Adquisiciones			
Procesamiento Técnico	Procedimiento	Procedimiento para la Adquisición (por canje) de Material Bibliográfico	Específico	PBI.03	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Prof. Carlos Muñoz	Director Profesional - Selección y Adquisiciones			
Procesamiento Técnico	Procedimiento	Procedimiento para la Adquisición (por donación) de Material Bibliográfico	Específico	PBI.04	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Prof. Carlos Muñoz	Director Profesional - Selección y Adquisiciones			
Procesamiento Técnico	Procedimiento	Procedimiento para el Procesamiento de Publicaciones Seriadadas	Específico	PBI.05	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Prof. Carlos Muñoz	Director Profesional - Selección y Adquisiciones			
Procesamiento Técnico	Procedimiento	Procedimiento para el Procesamiento de Publicaciones Seriadadas	Específico	PBI.06	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Prof. Carlos Muñoz	Director Profesional - Selección y Adquisiciones			
Procesamiento Técnico	Procedimiento	Procedimiento para la Catalogación de Material Bibliográfico	Específico	PBI.07	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Prof. Carlos Muñoz	Director Profesional - Selección y Adquisiciones			
Procesamiento Técnico	Procedimiento	Procedimiento para la Clasificación de Material Bibliográfico	Específico	PBI.08	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Prof. Carlos Muñoz	Director Profesional - Selección y Adquisiciones			
Procesamiento Técnico	Procedimiento	Procedimiento para el Proceso Físico del Material Bibliográfico	Específico	PBI.09	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Prof. Carlos Muñoz	Director Profesional - Selección y Adquisiciones			
Procesamiento Técnico	Procedimiento	Procedimiento para Dar de Alta y de Baja Material Bibliográfico	Específico	PBI.10	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Prof. Carlos Muñoz	Director Profesional - Selección y Adquisiciones			
Atención a Usuarios	Procedimiento	Procedimiento para el Préstamo, Entrega o Renovación de material Bibliográfico	Específico	PBI.11	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Atención a Usuarios	Procedimiento	Procedimiento para la Conmutación Bibliográfica	Específico	PBI.12	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Procesamiento Técnico/ Atención a Usuarios	Formato	Estadística General	Específico	FBI.01	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Atención a Usuarios	Formato	Estadística de Reserva	Específico	FBI.02	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Atención a Usuarios	Formato	Estadística de Préstamo	Específico	FBI.03	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Atención a Usuarios	Formato	Estadística de Referencia	Específico	FBI.04	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Atención a Usuarios	Formato	Estadística de Adquisiciones	Específico	FBI.05	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			

(Continuación Anexo K.)

IDENTIFICACIÓN							ACTUALIZACIÓN				
SUBPROCESO	TIPO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	CODIGO	VERSIÓN	FECHA DE SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN	REVISÓ		APROBÓ		FECHA DE APROBACIÓN
							NOMBRE	CARGO	NOMBRE	CARGO	
Procesamiento Técnico	Formato	Estadística Catalogación y Clasificación	Específico	FBI.06	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Procesamiento Técnico	Formato	Formato MARC 21	Específico	FBI.07	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Atención a Usuarios	Formato	Timbre de Empaste	Específico	FBI.08	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Atención a Usuarios	Formato	Ingreso Usuarios	Específico	FBI.09	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Atención a Usuarios	Formato	Mantenimiento Colección	Específico	FBI.10	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Atención a Usuarios	Formato	Pérdida de Material Bibliográfico	Específico	N.A	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Atención a Usuarios	Formato	Pérdida de Carné	Específico	N.A	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Atención a Usuarios	Formato	Uso de la Base de Datos	Específico	N.A	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Atención a Usuarios	Guía	Guía para la Atención a Usuarios	Específico	GBI.01	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Atención a Usuarios	Guía	Guía para el Mantenimiento de las Colecciones	Específico	GBI.02	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Atención a Usuarios	Manual	Manual para el registro de Pérdidas	Específico	MBI.01	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Yamile Barragán Ing. Leonel Parra Pinilla	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Atención a Usuarios	Manual	Manual LIBRUIS para Atención a Usuarios	Específico	MBI.02	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Atención a Usuarios	Manual	Manual para la Publicación de Novedades Bibliográficas	Específico	MBI.03	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Atención a Usuarios	Guía	Manual para el manejo del servicio de sala de bases de datos	Específico	MBI.04	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Procesamiento Técnico	Caracterización	Caracterización del Subproceso Procesamiento Técnico	Específico	CBI.01	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Prof. Carlos Muñoz	Director Profesional - Selección y Adquisiciones			
Atención a Usuarios	Caracterización	Caracterización del Subproceso Atención a Usuarios	Específico	CBI.02	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			
Atención a Usuarios/ Procesamiento Técnico	Caracterización	Caracterización del Proceso de Biblioteca	Específico	CBI.03	I	Diciembre 12 de 2007	Ing. Leonel Parra Pinilla Ing. Paula Moreno	Director Profesional - Circulación y Préstamo			

(Continuación Anexo K.)

En donde:

- En la identificación se encuentra información del documento tal como: Subproceso al cual pertenece, el tipo de documento, nombre, clasificación (transversal o específico) y código.
- En la actualización se encuentra información referente a la versión del documento, el nombre y cargo del responsable de su revisión y de su aprobación y la fecha en la cual se hace la solicitud de actualización y la fecha en la que se aprobó el documento.

ota: Las casillas de Aprobó y Fecha de Aprobación se encuentran en blanco, debido a que a Diciembre 14 de 2007 no se habían aprobado los documentos, estos se encontraban en proceso de aprobación, según lo establecido en PGD.01.

Anexo L. Listado maestro de documentos externos del proceso de Biblioteca

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS	Código: FGD.02
		Versión: 01

PROCESO: BIBLIOTECA

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS DEL DOCUMENTO QUE APLICAN AL PROCESO	ENTIDAD QUE EMITIÓ EL DOCUMENTO	FECHA DE EXPEDICION	RESPONSABLE DE DE ACTUALIZACIÓN	DEPENDENCIAS O SECCIONES A LAS QUE APLICA	DOCUMENTOS INTERNOS A LOS QUE APLICA	LUGAR DE ALMACENAMIENTO
Manual de Usuario Módulo de préstamo Interbibliotecario UNIRED	Manual	El Manual de Usuario Módulo de préstamo Interbibliotecario UNIRED, le permite a los usuarios administradores de las bibliotecas vinculadas a UNIRED, realizar el trámite de solicitudes de préstamo, de sanciones, realizar consultas y actualizar datos entre otros.	Todos los puntos del manual	Consejo Directivo de UNIRED	Feb 27 de 2007	Profesional - Circulación y Préstamo	Atencion a Usuario	PBI.11 Procedimiento para Préstamo, Entrega o Renovación de Material Bibliográfico	Carpeta Calidad
Reglamento de Préstamo Interbibliotecario	Reglamento	Contiene los lineamientos a seguir para el préstamo interbibliotecario.	Todos los puntos del reglamento	Consejo Directivo de UNIRED	Septiembre de 2006	Profesional - Circulación y Préstamo	Atencion a Usuario	PBI.11 Procedimiento para Préstamo, Entrega o Renovación de Material Bibliográfico	Carpeta Calidad
Catalogos Editoriales y/o Librerias	Catalogos	Contienen información de libros y publicaciones seriadas	Todos los puntos del reglamento	Casa Editorial	Actualizaciones Constatantes	Profesional - Selección y Adquisición	Procesamiento Técnico	PBI.01 Procedimiento para la selección de material bibliográfico	Sección de Selección
Compendio Tesis y otros trabajos de grado	Norma	Contiene las normas para la presentación de tesis y otros trabajos de grado	Norma 1486	ICONTEC	Año 2002	Auxiliar - Selección y Adquisiciones	Procesamiento Técnico	PBI.06 Procedimiento para el Procesamiento de Trabajos de Grado	Colección de Reserva
Reglas de Catalogación Angloamericanas, Edición 2	Norma	Contiene las reglas para el proceso de catalogación de libros y otros materiales	Todos los puntos de la norma	American Library Association	1983	Profesional - Catalogación y Clasificación	Procesamiento Técnico	PBI.07 Procedimiento para la Catalogación de Material Bibliográfico	Sección de Catalogación
Manual Integrado para la entrada de datos SCIB	Manual	Es un manual Integrado para la entrada de datos	Todos los puntos del manual	ICFES	Bogota 1987	Profesional - Catalogación y Clasificación	Procesamiento Técnico	PBI.07 Procedimiento para la Catalogación de Material Bibliográfico	Sección de Catalogación
Dewey Decimal Classification Ed. 22.	Norma	Sistema de Clasificación decimal	Todos los puntos de la norma	OCLC (On Line Computer Library Center)	2003	Profesional - Catalogación y Clasificación	Procesamiento Técnico	PBI.08 Procedimiento para la Clasificación de Material Bibliográfico	Sección de Clasificación - Referencia Especializada
NLM - National Library of Medicine	Norma	Sistema de clasificación medina	Todos los puntos de la norma	National library of Medicine	2006	Profesional - Catalogación y Clasificación	Procesamiento Técnico	PBI.08 Procedimiento para la Clasificación de Material Bibliográfico	Sección de Clasificación /F. Medicina
Lista de Encabezamientos de materias para las bibliotecas, Tercera edición.	Manual	Listado de encabezamientos de material para biblioteca	Todos los puntos del manual	Biblioteca Luis Angel Arango y Banco de la República	1998	Profesional - Catalogación y Clasificación	Procesamiento Técnico	PBI.08 Procedimiento para la Clasificación de Material Bibliográfico	Sección de Clasificación - Referencia Especializada
Bases de datos para clasificar	Bases de datos en línea	Bases de datos bibliográficas	Todos los puntos de la BD	Entidad correspondiente que la produce	N.A	Profesional - Catalogación y Clasificación	Procesamiento Técnico	PBI.08 Procedimiento para la Clasificación de Material Bibliográfico	Sección de Clasificación - Referencia Especializada

(Continuación del Anexo L.)

En donde:

- Nombre: Nombre del documento
- Tipo de documento: Manual, Guía., entre otros.
- Descripción: Se da una breve descripción del contenido del documento
- Aspecto del documento que aplica al proceso: Especificar que parte del contenido del documento aplica a las actividades realizadas en el proceso.
- Entidad que emitió el documento: Nombre de la entidad encargada de emitir el documento en cuestión.
- Fecha de expedición: Fecha en la que se expidió el documento que se esta utilizando en la actualidad en el proceso.
- Responsable de actualización: Cargo de la persona encargada de mantener actualizado el documento, para así procurar contar con la ultima versión del mismo.
- Dependencias o secciones a las que aplica: Hace referencia al subproceso asociado al documento.
- Documentos internos a los que aplica: Documentos internos en los que se hace referencia al documento externo en cuestión dado su utilización en el desarrollo de las actividades.
- Lugar de almacenamiento: Lugar en el que se guarda el documento.

Anexo M. Listado maestro de registros del proceso de Biblioteca.

	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	Código: FGD.03
		Versión: 01

PROCESO: BIBLIOTECA

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO (si aplica)	RESPONSABLE DEL MANEJO DEL ARCHIVO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO		NIVEL DE ACCESO	TIEMPO DE RETENCION EN ARCHIVO DE GESTIÓN	DISPOSICIÓN FINAL				
				Impreso	Digital			E	CT	M	SE	
Solicitudes de compra	N:A	Profesional - Selección y Adquisición	C:\SGC\P.TECNICO\SELECCION Y ADQUISICIONES\SOLICITUDES		x	General	5 Años	x				
Solicitudes de compra	N:A	Profesional - Selección y Adquisición	Legajos por facultad	x		General	5 Años	x				
Listados Casa Editorial y/o Librería	N:A	Profesional - Selección y Adquisición	C:\SGC\P.TECNICO\SELECCION Y ADQUISICIONES\CASA EDITORIAL Y/O LIBRERÍA		x	General	5 Años	x				
Solicitud de Títulos cotizados a comprar	N:A	Auxiliar - Selección y adquisición	Carpeta Orden de Compra/de Pago/OPS	x		General	5 Años	x				
RUT	N:A	Auxiliar - Selección y adquisición	Carpeta Orden de Compra/de Pago/OPS	x		General	5 Años	x				
Cotizaciones	N:A	Auxiliar - Selección y adquisición	Carpeta Orden de Compra/de Pago/OPS	x		General	5 Años	x				
Orden de Compra	N:A	Auxiliar - Selección y adquisición	Carpeta Orden de Compra	x		General	5 Años	x				
Comprobante Salida de Almacén	N:A	Auxiliar - Selección y adquisición	Carpeta Orden de Compra	x		General	5 Años	x				
Factura	N:A	Auxiliar - Selección y adquisición	Carpeta Orden de Compra/de Pago/OPS	x		General	5 Años	x				
Certificado Aportes Parafiscales	N:A	Auxiliar - Selección y adquisición	Carpeta Orden de Compra/de Pago/OPS	x		General	5 Años	x				
Autorización de transferencia electrónica para proveedores	N:A	Auxiliar - Selección y adquisición	Carpeta Orden de Compra	x		General	5 Años	x				
Orden de Pago	N:A	Auxiliar - Selección y adquisición	Carpeta Orden de Pago	x		General	5 Años	x				
Polizas	N:A	Auxiliar - Selección y adquisición	Carpeta Orden de Pago	x		General	5 Años	x				
Orden de Prestación de Servicios	N:A	Auxiliar - Selección y adquisición	Carpeta Orden de Pago/OPS	x		General	5 Años	x				

(Continuación Anexo M.)

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO (si aplica)	RESPONSABLE DEL MANEJO DEL ARCHIVO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE		NIVEL DE ACCESO	TIEMPO DE RETENCION EN ARCHIVO DE GESTIÓN	DISPOSICIÓN FINAL				
				Impreso	Digital			E	CT	M	SE	
Listado de Material Comprado a Catalogar	N.A	Auxiliar - Selección y adquisición Auxiliar Catalogación y Clasificación	C:\SGC\P.TECNICO\SELECCION Y ADQUISICION\LISTADOS C:\SGC\P.TECNICO\CATALOGACION\LISTADOS		x	General	1 Año	x				
Listado de Material Comprado a Catalogar - facultad de salud	N.A	Auxiliar - Selección y adquisición	Carpeta Material entregado a la Biblioteca de la facultad de salud 2007	x		General	1 Año	x				
Estadística de colecciones	FBI.01	Director	C:\SGC\ESTADISTICAS		x	General	5 Años	x				
Acuse de Recibo de material por canje	N.A	Auxiliar - Selección y adquisición	C:\SGC\P.TECNICO\CANJE\CORRESPONDENCIA		x	General	3 Años	x				
Acuse de Recibo de material por canje	N.A	Auxiliar - Selección y adquisición	Carpeta Acuse de recibo Canje 2007	x		General	3 Años	x				
Directorio de Instituciones en convenio para Canje	N.A	Auxiliar - Selección y adquisición	C:\SGC\P.TECNICO\CANJE\DIR.CANJES ESTABLECIDOS		x	General	Permanente		x			
Listado de Existencias de Material para Canje	N.A	Auxiliar - Selección y adquisición	C:\SGC\P.TECNICO\CANJE\LISTADOS		x	General	Permanente		x			
Listado Material en Espera	N.A	Auxiliar - Selección y adquisición	C:\SGC\P.TECNICO\CANJE\LISTADOS		x	General	Permanente		x			
Hojas de autorización de trabajos de grado	N.A	Auxiliar - Selección y adquisición	Archivo Biblioteca	x		General	3 Años	x				
Hojas de autorización de trabajos de grado	N.A	Auxiliar - Selección y adquisición	C:\SGC\P.TECNICO\DONACION\HOJAS DE AUTORIZACIÓN		x	General	Permanente		x			
Listado de Material Donado a Catalogar	N.A	Auxiliar - Selección y adquisición Auxiliar Catalogación y Clasificación	C:\SGC\P.TECNICO\DONACION\LISTADOS C:\SGC\P.TECNICO\CATALOGACION\LISTADOS		x	General	1 Año	x				
Tabla de Asignación de Precios	N.A	Auxiliares - Selección y adquisición	C:\SGC\P.TECNICO\DONACION\TABLA DE PRECIOS		x	General	1 Año	x				
Estadísticas de Catalogación y Clasificación	FBI.06	Profesional - Catalogación y Clasificación Auxiliar - Catalogación y Clasificación	C:\SGC\P.TECNICO\CATALOGACION\ESTADISTICAS C:\SGC\P.TECNICO\CLASIFICACION\ESTADISTICAS C:\SGC\P.TECNICO\P.FISICO\ESTADISTICAS		x	General	5 Años	x				
Juego de Fichas	N.A	Auxiliar - Catalogación y Clasificación	Archivo Biblioteca	x		General	20 Años	x				
Formato Marc 21	N.A	Auxiliar - Catalogación y Clasificación	C:\SGC\P.TECNICO\CATALOGACION\FORMATO MARC21		x	General	Permanente		x			
Formato Marc 21	FBI.07	Auxiliar - Catalogación y Clasificación	Archivadores	x		General	Permanente		x			

(Continuación Anexo M.)

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO (si aplica)	RESPONSABLE DEL MANEJO DEL ARCHIVO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE		NIVEL DE ACCESO	TIEMPO DE RETENCION EN ARCHIVO DE GESTIÓN	DISPOSICIÓN FINAL				
				Impreso	Digital			E	CT	M	SE	
Material procesado	N.A	Auxiliar - Catalogación y Clasificación	C:\SGC\P.TECNICO\P.FISICO\LISTA DOS		x	General	1 Año	x				
Registro del Material como Disponible	N.A	Auxiliar - Selección y Adquisición Auxiliar - Catalogación y Clasificación	Sistema Integrado de Información LIBRUIS		x	Restringido	Permanente		x			
Registro de la Información del Material que Ingres a Colección	N.A	Profesional - Catalogación y clasificación Auxiliar - Selección y Adquisición Auxiliar - Catalogación y Clasificación	Sistema Integrado de Información LIBRUIS		x	Restringido	Permanente		x			
Material para Timbre de Empaste	N.A	Profesional - Selección y Adquisición	Carpeta material para empaste	x		General	2 Años	x				
Actas de Alta y/o de Baja de material Bibliográfico	N.A	Auxiliar - Catalogación y Clasificación	Carpeta Acta de Alta / Carpeta Acta de Baja	x		General	5 Años	x				
Listados de Material para Dar de Alta y/o de Baja	N.A	Auxiliar - Catalogación y Clasificación	Carpeta Acta de Alta / Carpeta Acta de Baja	x		General	5 Años	x				
Estadística Adquisiciones	FBI.05	Profesional - Selección y Adquisición	C:\SGC\P.TECNICO\SELECCION Y ADQUISICION\ESTADISTICAS		x	General	5 Años	x				
Estadísticas de Referencia	FBI.04	Profesional - Referencia	C:\SGC\A.USUARIOS\REFERENCIA\ESTADISTICAS		x		5 Años	x				
Estadísticas de Reserva	FBI.02	Profesional - Circulación y Préstamo	C:\SGC\A.USUARIOS\ESTADISTICAS		x	General	5 Años	x				
Estadísticas de Préstamo	FBI.03	Profesional - Circulación y Préstamo	C:\SGC\A.USUARIOS\ESTADISTICAS		x	General	5Años	x				
Registro de Asistencia (SGC)	N.A	Profesional - Circulación y Préstamo	Carpeta de calidad	x		General	2 Años	x				
Registro de Asistencia	N.A	Profesional - Referencia	Carpeta Capacitaciones	x		General	2Años	x				
Recibo de Pago de Multas	N.A	Profesional - Circulación y Préstamo	Archivador recibos de pago de multas	x		Restringido	2 Años	x				
Pérdida de carné	N.A	Profesional - Circulación y Préstamo Profesional - Sistemas	http://tangara.uis.edu.co/biblioweb		x	Restringido	3 Años	x				
Pérdida de Material Bibliográfico	N.A	Profesional - Circulación y Préstamo Profesional - Sistemas	http://tangara.uis.edu.co/biblioweb		x	Restringido	3 Años	x				

(Continuación Anexo M.)

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO (si aplica)	RESPONSABLE DEL MANEJO DEL ARCHIVO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE		NIVEL DE ACCESO	TIEMPO DE RETENCION EN ARCHIVO DE GESTIÓN	DISPOSICIÓN FINAL			
				Impreso	Digital			E	CT	M	SE
Recibo de Préstamo (operación)	N.A	Auxiliar - Circulación y Préstamo	Archivador recibos de préstamo	x		Restringido	3 Años	x			
Tarjeta de Vencimiento	N.A	Auxiliar- Circulación Y Préstamo	Material Bibliográfico	x			Según su tiempo de diligenciamiento	x			
Directorio de Proveedores para conmutación Bibliográfica	N.A	Profesional - Referencia	C:\A.USUARIOS\CONMUTACION\DIRECTORIO PROVEEDORES		x	General	Permanente		x		
Actas de Comité Primario	N.A	Profesional - Circulación y Préstamo	Carpeta de calidad	x		General	2 Años	x			
Ingreso Usuarios	FBI.09	Auxiliar- Servicios	Carpeta Ingreso Usuarios	x		General	3 Años	x			
Mantenimiento Colección	FBI.10	Profesional - Circulación y Préstamo Profesional - Referencia	Carpeta Mantenimiento Colección	x		General	3 Años	x			
Correos solicitud de material bibliográfico enviado a las Unidades Académico Administrativas	N.A	Profesional - Selección y Adquisición	Correo electrónico		x	Restringido	2 Años	x			
Correos para la actualización de usuarios enviado a a las Unidades Académico Administrativas	N.A	Profesional - Circulación y Préstamo	Correo electrónico		x	Restringido	1 Año	x			

En donde:

- Nivel de acceso: Puede ser general o restringido. Restringido solo para cargos responsables y en donde se debe autorizar su consulta y general no tiene limitaciones de acceso.
- Tiempo de retención en archivo de gestión: Tiempo durante el cual se conservara el archivo.
- Disposición final: E: Eliminación, documentos que han perdido su valor permanente

SE: Escoger una serie de documentos de carácter representativo para su conservación.

CT: Conservación total, aplica a los documentos que tienen valor permanente

M: Microfilmación, permite fotografiar documentos y obtener pequeñas imágenes en película.

Anexo N. Taller de Conocimiento parte de adelante



TALLER DE CONOCIMIENTO DEL SGC
BIBLIOTECA

Nombre: Luis Gerardo Hernández Amaya 3891
 Proceso: Biblioteca
 Fecha: Septiembre 17 de 2007

- Cuales son los principios de la calidad?

1. Enfoque al cliente	5. Enf de Sist. para Contin
2 Liderazgo	6. Mejora Continua
3. Participación del Personal	7. Enfoque en Hechos para la Toma de decisiones
4. Enfoque basado en procesos	8. Relación mutua de beneficios con el proveedor

- Cuales son los subprocesos identificados en la Biblioteca UIS?

1. Procesamiento técnico
2. Atención a usuarios

- A que sub-proceso pertenece?

Atención de usuarios

- Como interpreta la política de calidad de la universidad?

Como la esencia de su propia filosofía, la cual debe trascender hasta lo más íntimo de cada individuo de la comunidad universitaria para manifestar con orgullo "Soy de la UIS"

- Como contribuye a lograr la política de calidad de la universidad?

- Compromiso, persistencia,
- aportando el máximo e
- incluso ir más allá para el beneficio de alguien.

(Continuación Anexo N.Taller de conocimiento parte de atrás)

- Que está haciendo para mejorar y poder cumplir con los objetivos de calidad sobre los cuales participo?

- Compromiso individual
 - Respeto hacia el usuario de la biblioteca (Organización de mi área de trabajo)
 - Restauración de material

- Con que documentos esta directamente relacionado?

- Estadísticas diarias de ubicación de Material Bibliográfico
 - Listado de material para entrega, escorte, depósito, material.
 - Recepción de material de P.T

- En cuales documentos estoy involucrado?

- Estadísticas diarias
 - Listado de Recepción

- Marque con una X falso o verdadero

Pregunta	F	V
1. Un proceso tiene un único responsable	X	
2. Un procedimiento establece recomendaciones o sugerencias		X
3. Un registro proporciona evidencia de las actividades desempeñadas		X
4. El Manual de calidad es un documento opcional según la norma ISO 9000:2000		X
5. Los documentos se deben revisar y actualizar cuando sea necesario.		X

Anexo O. Taller acciones correctivas y correcciones.

Esponza Pochin de O.

Taller I. Identificación del Tratamiento

Identificar el tipo de tratamiento de acuerdo al impacto del problema

1. Para eliminar la no conformidad N°99, la dirección ha decidido adquirir un software de apoyo administrativo, además a los empleados se le programo entrenamiento y capacitación en la utilización del software. *Acción Correctiva*
2. Con el fin de atender la queja N°44, se aprobó la compra de sillas, televisor y de un turnador que permita una espera más cómoda y ordenada para los clientes *Acción Correctiva*
3. Pagar la multa correspondiente al incumplimiento en la entrega de un producto y se citó una nueva fecha para la entrega de éste. *Concesión*
4. Para eliminar la no conformidad N°1222, la dirección ha decidido adquirir un equipo de producción que permita hacer la entrega de pedidos completa y a tiempo, contratando además operarios competentes para su uso. *Acción Correctiva* *Corrección*
5. Realizar la reedición del informe técnico que no cumple con las exigencias de cliente. *Reproceso*
6. Incluir en el informe técnico del cliente, el capítulo faltante para aclarar los resultados conforme con los requisitos del contrato. *Reparación*
7. Vender productos no conformes como saldos e imperfectos. *Reclasificación*
8. Debido a que no se pudo cumplir con la totalidad del pedido, el cliente autorizó despachar la mitad de la fecha inicialmente acordada contractualmente y entregar el resto del pedido 15 días después *Permiso de desviación*
9. Antes de iniciar su producción, se solicitó autorización al cliente para utilizar la materia prima Tipo A en las primeras 2000 unidades, mientras llegaba a materia prima acordado inicialmente. *Permiso de desviación*
10. Permitir la utilización del informe 9645 como papel reciclado, ya que no cumplió con los requisitos especificados por el cliente ABC. *Desecho*

Ejemplos de Correcciones y Acciones Correctivas de su empresa:

Correcciones: _____

Acciones correctivas: _____

Anexo P. Taller sobre indicadores

Taller 1

- Defina los productos/servicios de su proceso
- Defina qué esperan los clientes de ese producto/servicio (atributos de calidad)
- Describa el objetivo de su proceso y proponga un indicador

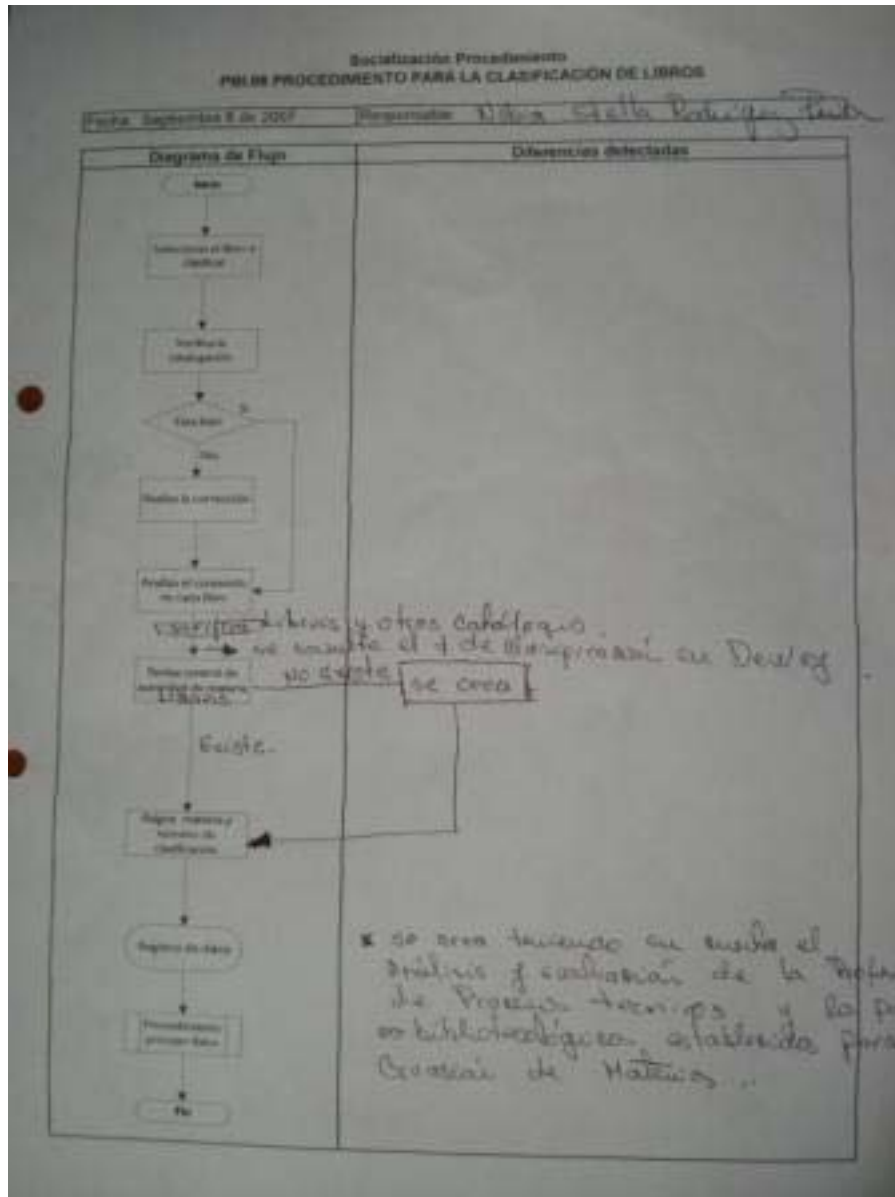
PRODUCTO/SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	OBJETIVO DEL PROCESO	INDICADOR
2. Catalogación 1. Selección de libros y revistas.	- Información actualizada - oportuna - pertinente - con calidad	- Seleccionar, adquirir y actualizar el material bibliográfico. - Realizar el proceso de Catalogación y clasificación en forma oportuna	Número de libros (material b. bibliográfico) procesados por día

Taller 1

- Defina los productos/servicios de su proceso
- Defina qué esperan los clientes de ese producto/servicio (atributos de calidad)

PRODUCTO/SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	OBJETIVO DEL PROCESO	INDICADOR
- CIRCULACIÓN Y PRESTAMO - ATENCIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y PRESTAMO MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	- EFICIENCIA Y CALIDAD EN EL SERVICIO. - MATERIAL BIBLIOGRÁFICO EN BUENAS CONDICIONES.	- SATISFACER LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA COMO APOYO EN LA INVESTIGACIÓN Y ESTUDIO DE LA MISMA.	- BUZÓN DE SUGERENCIAS - ESTADÍSTICAS EN PRESTAMO Y CIRCULACIÓN DE LIBROS. - REGISTROS DE VISITAS DE USUARIOS.

Anexo Q. Formato para la implementación de los procedimientos del proceso de Biblioteca.



Anexo R. Encuesta de satisfacción Aplicada en el proceso de Biblioteca.



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER – BIBLIOTECA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS – 2007

Su opinión es de gran importancia para la realización de un diagnóstico acertado y cuyo resultado es la base para el diseño y desarrollo de propuestas de mejoramiento de los servicios de Biblioteca. Agradecemos su colaboración y objetividad en el diligenciamiento de la presente encuesta.

1. TIPO DE USUARIO

Estudiante de pregrado _____ Personal Administrativo _____
 Estudiante de posgrado _____ Personal Docente _____

2. USO DE LA BIBLIOTECA

a. Frecuencia

- Más de una vez a la semana _____
- Al menos una vez a la semana _____
- Al menos una vez cada quince días _____
- Al menos una vez al mes _____

b. Motivos

- Para estudiar usando libros propios _____
- Para estudiar usando los libros de la Biblioteca _____
- Para consulta bibliografía sobre un tema determinado _____
- Para consulta en Bases de Datos _____

3. INSTALACIONES, HORARIO: Valore los siguientes aspectos de 1 a 5, Siendo:

1 – Muy insatisfecho. 2 – Insatisfecho. 3 – Normal. 4 – Satisfecho. 5 – Muy satisfecho.

	1	2	3	4	5
• Horario (L-V, 7:00 – 20:00, Sábado 8:00 – 13:00)					
• Organización, Limpieza y ambiente de estudio					
• Comodidad del mobiliario					
• Iluminación					

4. ¿CONOCE Y USA LOS SIGUIENTES SERVICIOS?

En caso de contestar afirmativamente valore de 1 a 5 su grado de satisfacción.	Si / No	1	2	3	4	5
• Préstamo Interbibliotecario						
• Información y Referencia especializada						
• Conmutación Bibliográfica						
• Reserva de material Bibliográfico						
• Boletín de novedades bibliográficas						
• Formación de Usuarios						

Seleccione el medio por el cual conoce los servicios de la Biblioteca.

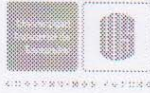
- Inducción a la vida universitaria _____
- Centros de estudio _____
- Campañas o programas de difusión ofrecidos por la Biblioteca _____
- Amigos o compañeros _____

5. SERVICIOS

Valores de 1 a 5 los siguientes servicios, siendo: 1 – En desacuerdo hasta 5 – De acuerdo.

Préstamo de material bibliográfico	1	2	3	4	5
• Los tiempos de espera en la fila en este servicio son adecuados.					
• Los plazos y la cantidad del préstamo de material bibliográfico es adecuado.					
• El tiempo de espera cuando solicito un libro a través del préstamo interbibliotecario es adecuado.					
• La posibilidad de hacer reserva se adecua a mis necesidades.					
• La posibilidad de hacer renovaciones se adecua a mis necesidades.					
Salas de lectura	1	2	3	4	5
• Las preguntas realizadas al Auxiliar - Referencia de sala son resueltas de forma eficaz.					
• El material bibliográfico se encuentra ordenado en las estanterías.					
• La consulta del catálogo en las terminales es ágil y oportuna.					
• La disposición o actitud del personal de Referencia es la adecuada.					
• El estado de conservación del material bibliográfico es adecuado.					
Tecnologías de Información	1	2	3	4	5
• Funcionalidad del catálogo electrónico LIBRUIS					
• Disponibilidad de terminales de consulta.					
• Capacitación en el uso de la Biblioteca Virtual					

Anexo S. Acta N° 07. Entrega de informe de Auditoria interna.



ACTA DE REUNIÓN N° 07

Fecha	lunes, 8 de Octubre de 2007	Lugar:	Of. Dirección Biblioteca central
Proyecto /tema :	Entrega Informe Auditoria		
Hora de inicio:	11:00 am	Hora de finalización:	12:30 pm

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Ingeniero Leonel Parra	Director	<i>[Signature]</i>
Ingeniero Orlando Camacho	Director Adquisiciones y R.A.	<i>[Signature]</i>
Ingeniero Jorge Figueroa	Asesor	<i>[Signature]</i>
Ingeniera Sandra Panzón		No Roto ASSTIR
Sra. Janeth Gutiérrez	Dir. Direcc. Admisiones	<i>[Signature]</i>
Sra. Olga Patricia Ortiz		No Roto a SISTR
Prof. Carlos Muñoz	Profesional – Selección y Adquisiciones	<i>[Signature]</i>
Ing. Paula Moreno Daza	Profesional – Circulación y Préstamo	<i>[Signature]</i>
Prof. Mónica Lucía Gómez	Profesional - Referencia	<i>[Signature]</i>
Sra. Esperanza Pachón	Auxiliar – Catalogación y Clasificación	<i>[Signature]</i>
Andrea Villamizar	Estudiante Ing. Industrial UIS	<i>[Signature]</i>
Ing. Sonia Cushman García	Directora Control Interno	<i>[Signature]</i>

TEMAS TRATADOS			
<ul style="list-style-type: none"> Informe Auditoria Definición de la segunda auditoria 			
COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	VERIFICACIÓN
Fortalecer los aspectos a mejorar del inf. de auditoria	Ing. Paula Moreno Andrea Villamizar	Nov. 30/07	Nov. 07 (Oct 24 en reunión de c.)

Próxima reunión	
Fecha : Lunes 8 de Octubre de 2007	Lugar: Oficina Dirección Biblioteca central

Anexo U. Programación de las capacitaciones internas realizadas en la Biblioteca

Bucaramanga, Septiembre 25 de 2007

Señores
Biblioteca UIS

Cordial saludo,

Dentro de las actividades planeadas para el receso académico comprendido entre el 24 de Septiembre y el 15 de Octubre se ha diseñado un Plan Interno De Capacitación para los funcionarios de la Biblioteca promovido por la Dirección.

Este plan de capacitaciones busca atenuar las debilidades y potencializar las fortalezas de nuestros funcionarios, razón por la cual se abordarán temas de interés común relacionados con las actividades internas de la Biblioteca que van desde Procesamiento Técnico hasta Atención a Usuarios.

Estás son las charlas programadas de los temas relacionados:

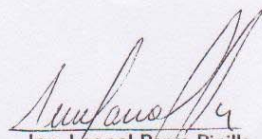
PLAN INTERNO DE CAPACITACIÓN – BIBLIOTECA UIS


Hora: 12:00 m – 1:00 pm

Lugar: Auditorio I. Biblioteca UIS

Tema	Fecha	Capitador
Procesamiento Técnico	Septiembre 26	Prof. Sara Serrano Prof. Carlos Muñoz
Atención a Usuarios	Octubre 3	Ing. Paula Moreno Ing. Andrés Merchán
Sistema de Información	Octubre 9	Ing. Yamile Barragán
Recursos Electrónicos	Octubre 11	Ing. Yamile Barragán Prof. Monica L. Gomez

Esperamos contar con su valiosa asistencia,


Ing. Leonel Parra Pinilla
Director


Ing. Paula Johanna Moreno Daza
Coordinación Circulación y Préstamo

Anexo V. Asistencia de una de las capacitaciones internas realizadas en el proceso de Biblioteca

OBJETIVO/TEMA		Capacitar a los funcionarios de Biblioteca UIS en la atención a usuarios y en el uso de los servicios de información.		FECHA Y HORA	10 de Octubre de 2007 12:00 - 13:00
PROCESO		Biblioteca		CAPACITADOR	Yamile Barragán, Nubia Rodríguez, Andrés Merchán
NOMBRE	CARGO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA	
Esperanza Pachin de Q	Dir. Catalogación y Clasificación	Ext. 2179	maespa20@yahoo.es	<i>[Firma]</i>	
Nubia Y. León	Dir. Catalogación y Clasificación	Ext. 2179	noyde96@hotmail.com	<i>[Firma]</i>	
Sara Samano S	Coord. Procesos Técnicos	Ext. 2195	sanasun@uis.edu.co	<i>[Firma]</i>	
Mónica L. Gómez	Profesional Referencia	Ext. 2181	biblioc@uis.edu.co	<i>[Firma]</i>	
Patricia Lozama	Auxiliar Cat. y Clasi.	6343126		<i>[Firma]</i>	
Luathiré Vaigués	secretaria			<i>[Firma]</i>	
Foster Quintan	Técnico	Ext 2636		<i>[Firma]</i>	
Juho Nave R	Auxiliar Adquisición	Ext 2182		<i>[Firma]</i>	
Edda Puente	Auxiliar de servicios	2635		<i>[Firma]</i>	
Jairo Cordero	Referencia	2187		<i>[Firma]</i>	
Ricardo Acosta	Técnico	6343126		<i>[Firma]</i>	
Carlos A. Pabón	Profesional L	6343126	carlospabon2005@yahoo.com	<i>[Firma]</i>	
Pablo Valderrama	AUX. SERVICIOS	2203		<i>[Firma]</i>	
Carlos Suárez	Profesional Adquisición	2179		<i>[Firma]</i>	

(Continuación Anexo V. Asistencia de una de las capacitaciones internas realizadas en el proceso de Biblioteca)

OBJETIVO/TEMA		FECHA Y HORA		
Capacitar a los funcionarios de Biblioteca UIS en la atención a usuarios y en el uso de los servicios de información.		10 de Octubre de 2007 12:00 – 13:00		
PROCESO		CAPACITADOR		
Biblioteca		Yamile Barragán, Nubia Rodríguez, Andrés Merchán		
NOMBRE	CARGO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA
Yaneth Angel	Referencista	2187	yanethraciev@yahoo.com	<i>[Firma]</i>
Yolanda Pungel	Referencista	2186	yolangel@hotmail.com	<i>[Firma]</i>
José Gabriel	Referencia	2887	josegabriel@hotmai.com	<i>[Firma]</i>
Juan Manuel Ortega Aranda	Biblioteca Virtual	2684	libris@uis.edu.co	<i>[Firma]</i>
Andrés Fernando P.	Biblioteca Virtual	2684	libris@uis.edu.co	<i>[Firma]</i>
Lu Heranna Amoro	Protamo	6343126	luheranna52@hotmail.com	<i>[Firma]</i>
Luis Gerardo Hernández Amaya	Referencista	2181	gerard-hernandez3891@gmail.com	<i>[Firma]</i>
Carlos Gómez	Referencista	6243126	bibmed@uis.edu.co	<i>[Firma]</i>
Leonel Parra	dirección	2178	lparra@uis.edu.co	<i>[Firma]</i>
Luis Fernando P.	Referencista	2186	lparra@gmail.com	<i>[Firma]</i>
Nehora Norcia	Referencia	2186	Yehora1703@hotmail.com	<i>[Firma]</i>
José Juan Pérez	Puerta	2635	jjphanandes@hotmail.com	<i>[Firma]</i>
Angelica Velez	Circulación - Prestado	2201	Angelica-velez@hotmail.com	<i>[Firma]</i>
Valeria Peña	Procesos Técnicos	2823	pena21@hotmail.com	<i>[Firma]</i>

(Continuación Anexo V. Asistencia de una de las capacitaciones internas realizadas en el proceso de Biblioteca)

 REGISTRO DE ASISTENCIA				
OBJETIVO/TEMA	Capacitar a los funcionarios de Biblioteca UIS en la atención a usuarios y en el uso de los servicios de información.		FECHA Y HORA	10 de Octubre de 2007 12:00 - 13:00
PROCESO	Biblioteca		CAPACITADOR	Yamile Barragán, Nubia Rodríguez, Andrés Merchán
NOMBRE	CARGO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA
Wilner A. Becerra	Auxiliar de Servicios	Ext. 2635	bitpor@uis.edu.co	<i>[Signature]</i>
Edwin Portilla	Auxiliar Prestamo	Ext. 2203	eportilla@hotmail.com	<i>[Signature]</i>
Liz Carol Pérez	Auxiliar Prestamo	Ext 2201	lizcarolperez@hotmail.com	<i>[Signature]</i>
Julian Alberto Ramirez	Auxiliar Prestamo	2201 - 2636	julianramirez@hotmail.com	<i>[Signature]</i>
Indale F. m.	Auxiliar Referencia	2181	fanith_26@hotmail.com	<i>[Signature]</i>
Carlos Arturo Santoyo Becerra	Auxiliar Prestamo	2201-2203	carlos.santoyo@hotmail.com	<i>[Signature]</i>
Oscar Villamizar	Auxiliar Biblioteca	2178	osvilami@hotmail.com	<i>[Signature]</i>
Marisé González	Auxiliar - Canje	2195	canbib@uis.edu.co	<i>[Signature]</i>
Jhanna M. Franco	Auxiliar Bibliotecario	2201	jphannafra@gmail.com	<i>[Signature]</i>
Carmen Inelda García	Sistemas	2547	carimegs@hotmail.com	<i>[Signature]</i>
Rubén Moreno	Coord y Prestamo	2372	rou-more77@hotmail.com	<i>[Signature]</i>
Yamile B.	Sistemas	2547	bitvira@uis.edu.co	<i>[Signature]</i>
Nubia S. Rodríguez	Referencia 2	2188	arielbuc@uis.edu.co	<i>[Signature]</i>

