



Tesina del Curso de Gestión de la calidad.

Tema: Evaluación y Propuesta de un Plan Mejoramiento del Servicio a estudiantes de pregrado en la *biblioteca de la Universidad Central Metropolitana (UCM)*.

Tutor: lic. José Manuel Siles Huerta.

Integrantes:

Denis Gómez.

INTRODUCCIÓN.	4
Tema:	5
Justificación.	6
Capitulo I.	10
1.1 Observación directa.	11
1.1.1 Situación actual de la Biblioteca.	11
1.1.2 Misión y Visión de la Universidad.	12
1.1.3 Estructura Organizacional de la Biblioteca de la UCM.	13
1.1.4 Descripción del proceso de Atención a usuarios de la biblioteca.	14
1.1.5 Situación actual con respecto a la calidad	17
1.1.6 Evaluación de los recursos y la organización que ofrece la biblioteca de la UCM.	28
1.2 Recopilación de información	30
1.2.1 Clientes Internos.	30
1.2.2 Clientes externos.	31
1.2.3. Resumen de los problemas que presentan mayores índices	41
1.3. Conclusiones generales del diagnostico realizado.	42
Capitulo II.	43
2.1 Plan de Mejora a corto Plazo	44
Definir el modelo de organización, gestión y comunicación de la BUCM.	45
2.1.1.1 Definición de la Misión:	45
2.1.1.2 Definición de Visión:	45
2.1.1.3 Definición de CARTA DE SERVICIOS - BUCM	46
2.1.1.4 Organigrama Propuesto.	49
2.1.2 Instalaciones y equipamiento.	51
2.1.2.1 Aplicación de las 5 S.	51
2.1.2.2 PLAN DE ACCIÓN	56
Actividades	56
2.2 Programa de Mediano Plazo.	59
2.2.1 Objetivo.	59
2.2.2 Instalaciones y equipamiento.	59
2.2.3 Servicios Bibliotecarios.	60
2.2.4 Procesos y calidad en la gestión	61
2.2.5 Tecnologías de la Información y la Comunicación	62
2.2.6 Usuarios.	63
2.2.6 Recursos Humanos.	64
Conclusiones.	65
Recomendaciones.	67

Resumen Ejecutivo.

El presente documento representa el trabajo realizado en la biblioteca de la UCM, el mismo se ubica en la ciudad de Managua y se dedica a la educación universitaria privada.

El trabajo estuvo orientado a detectar si existe un sistema de gestión de calidad, evaluar los indicadores establecidos por la norma obtener información de los clientes internos y externos, detectar problemas urgentes que impacten en la calidad del servicio y proponer un plan de mejora que los resuelva.

Se realizó un análisis de la estructura organizacional del BIBLIOTECA DE LA UCM, la cual no presenta una estructura jerárquica bien definida.

Se describe el proceso de atención y los diferentes elementos que la conforman.

El diagnóstico, se elaboro a partir de tres fuentes de información.

1. Observación directa del servicio de biblioteca.
2. Entrevistas a empleados para obtener sus apreciaciones de la calidad del servicio y realizar un diagrama causa efecto.
3. Tormenta de problemas sugerida por los estudiantes a través de buzón de sugerencia instalado en la biblioteca.
4. Encuestas realizadas a los estudiantes donde se midió todas aquellas características que influyen en el servicio como la infraestructura, equipos atención del personal etc. Obtener diagrama causa efecto de los ítems medidos.

Las preguntas de la encuesta a estudiantes se elaboraron a partir de las exigencias de calidad de un producto o servicio y estas son:

- fiabilidad ·
- medio ambiente ·
- seguridad ·
- disponibilidad ·
- economía.

De acuerdo a la particularidad del servicio de biblioteca se concentraron en los siguientes apartados:

1. Instalaciones y Equipos.
2. Recursos de Información.
3. Préstamo.
4. Formación de usuarios.

Observando que la mayoría de los criterios la biblioteca sale mal evaluada, por lo tanto solo se tomaron lo mas sobresalientes para atacarlos y que corresponden a **instalaciones y equipos**.

Las entrevistas a empleados involucrados en el Servicio de biblioteca, se pudo percibir que todos conocen sus funciones, de manera verbal y en muchas ocasiones no se les provee de las herramientas necesarias y no se consideran comprometidos con los principios y valores de la biblioteca.

A partir de los resultados se elaboro un plan de mejora que ataque estos puntos u mejore la atención de los usuarios de la biblioteca.

El plan de mejora consta de dos elementos uno de corto plazo que mejore las condiciones actuales y de mediano plazo que de las pautas para implantar un sistema de mejora continua.

INTRODUCCIÓN.

La globalización de los mercados y el incremento de la competencia han convertido la satisfacción de las necesidades de los clientes en un importante objetivo estratégico para las empresas. La consecución del citado objetivo supone, en la actualidad, una ventaja competitiva, y en un futuro próximo, la supervivencia de las organizaciones. Por otro lado, la teoría sugiere que los sistemas de control de gestión, y por consiguiente las herramientas de medición que los integran, se diseñen de tal forma que ayuden a lograr los objetivos estratégicos previamente seleccionados es importante encontrar indicadores que midan la opinión subjetiva de los clientes sobre el servicio que reciben. Obtener una medición de la percepción de los usuarios de la UCM es uno de los objetivos de este trabajo.

La Calidad de un producto o servicio siempre es compleja de evaluar. La razón es simple, la medida de la calidad puede abordarse desde muy diferentes perspectivas y tiene multitud de posibles soluciones.

El desarrollo de la universidad ha sido desordenado desde el punto de los servicios de información, la biblioteca comenzó con una decena de libros en una oficina muy pequeña de la universidad ,al irse creando infraestructura para clases, se proveyó a la biblioteca de un espacio mas grande con mobiliario y libros, pero esto no obedeció a una política de crecimiento y expansión ordenada y guiada por un sistema de gestión de la calidad por lo tanto posee múltiples problemas que se va tratar de medir para dar una aproximación a la mejora.

Se ha argumentado que para trabajar en calidad una condición indispensable es evaluar, es decir poder medir. Se necesitan datos no impresiones. Pues bien, habrá que saber qué, cómo, quién, cuándo, por qué, y para qué, se mide. Aquí es donde entran en juego criterios, indicadores y estándares de calidad que, como veremos, van íntimamente ligados.

La biblioteca se constituye en centro principal de información para su comunidad, y debe integrarse en la planificación de la universidad.

El principal problema que presenta la biblioteca es la falta de infraestructura e instalaciones que se ve agravada en época de exámenes.

Los servicios deben responder a las demandas y necesidades de los usuarios. Su variedad y nivel dependerá de los recursos, dimensiones y características de la comunidad a la que atiende.

La biblioteca orientara sus servicios hacia los estudiantes, que son sus usuarios, y atender sus demandas de información, culturales y formativas, ya sean individuales o colectivas.

Tema: Evaluación y Propuesta de Mejoramiento del servicio de atención a estudiantes de pregrado de la biblioteca de la Universidad Central Metropolitana (UCM).

Objetivos Generales:

- ❖ Realizar una propuesta de mejora al proceso de atención y de servicio a estudiantes de pregrado de la *biblioteca de la Universidad Central Metropolitana (UCM)*.

Objetivos Específicos.

- Recopilar información de los clientes internos y externos del servicio bibliotecarios.
- Evaluación de la información y de los indicadores establecidos en la norma de calidad para bibliotecas.
- Proponer un programa de Mejoras.

Justificación.

La Biblioteca se plantea como un recurso educativo, tanto para alumnos como para profesores un lugar muy especial que facilite el aprendizaje, el enriquecimiento personal, así como el ocio y la creatividad.

La BIBLIOTECA UNIVERSITARIA es un recurso que puede contribuir a facilitar la lectura diaria fomentando así el hábito de lectura en el alumno. Además constituye una forma de acceso a la información mediante diversos recursos para el aprendizaje de todas las Áreas y materias, y la formación en el uso crítico de los mismos. Por otro lado, también se considera deseable que pueda funcionar como un espacio abierto a la comunidad educativa de la UCM.

Este trabajo se llevará a cabo con el fin de determinar cuales son los problemas mas relevantes en el proceso de atención a estudiantes de la biblioteca de la UCM mediante un diagnostico, y de acuerdo a los resultados, elaborar una propuesta de mejora que ayude al perfeccionamiento de los procesos y esto conlleve a un incremento en la calidad.

El mejoramiento de los procesos garantizará que los servicios sean de mayor calidad logrando la satisfacción de los clientes.

. La realización de dicho trabajo es de vital importancia ya que los resultados de éste le servirán a la rectoría en función de:

. Planificación: Es un medio para conocer qué se está consiguiendo y establecer objetivos.

. • Comunicación: Ayuda a explicar el rendimiento obtenido a la institución en que se encuadra la biblioteca

. • Anticipación y resolución de problemas, al identificar áreas problemáticas y problemas antes de que surjan.

. • Toma de decisiones a partir de los datos pertinentes para cada decisión y poder prever los resultados de las decisiones.

. • Control del progreso, grado de cumplimiento de los objetivos propuestos y establecer las prioridades

. • Justificación de la asignación de recursos.

Definiciones

La calidad de los servicios de biblioteca esta relacionada al tópico más amplio de administración de la calidad y aseguramiento de la calidad.

ISO 9004: 2000 Sistema de Gestión de la calidad, directrices para la mejora continúa del desempeño

Expurgo: operación técnica de evaluación crítica de la colección con vistas a la retirada de ejemplares, previa selección. Debe entenderse como una tarea más de la gestión de la colección.

INSTALACIONES: Equipos, puestos de lectura, etcétera, proporcionados a los usuarios de la biblioteca.

USUARIO: Receptor de los servicios bibliotecarios.

PLAN DE MEJORA: conjunto de acciones planificadas, priorizadas, temporalizadas y dirigidas para mejorar la unidad y el proceso de evaluación. Lo realiza la biblioteca a la vista de los resultados de la evaluación.

Carta de Servicios.

La carta de servicios es un contrato unilateral básico de calidad que se articula formalmente, entre la biblioteca prestadora de servicios y los usuarios de los mismos son unos documentos públicos que facilitan información sobre los derechos que asisten a los usuarios y que buscan incrementar su grado de satisfacción. Ponen en práctica los principios de transparencia y publicidad. Contienen la recopilación de compromisos, indicadores y estándares de calidad exigibles a la biblioteca.

1. Qué ofrecemos.
2. Cuáles son nuestras responsabilidades
3. Qué queremos lograr.

Categoría: Son todas las áreas de la Universidad a ser evaluadas

Criterios: son aquellos aspectos relevantes de la unidad que deben cumplirse en función de la calidad. Los criterios se definen como aquella condición que debe cumplir una determinada actividad, actuación o proceso para ser considerada de calidad. Es decir qué perseguimos, cuál es el objetivo, qué pretendemos teniendo en cuenta aquellas características que mejor representan (siempre que pueden medirse) lo que deseamos lograr.

Los Criterios establecidos que se evaluaron en la encuesta fueron los siguientes:

1. Instalaciones y equipos. Los servicios bibliotecarios deben ofrecerse adecuadamente en sitios apropiados y en forma organizada. Las instalaciones físicas y las condiciones de operación de la Biblioteca deben ser tales que fomenten una atmósfera adecuada para la investigación, el estudio y el aprendizaje

2. Recursos de información Los **Recursos** básicos deben ser suficiente en calidad y cantidad para satisfacer las necesidades de todos los programas académicos de la institución. La colección básica debe estar estructurada en relación directa a la naturaleza y nivel de los currículos y debe incluir, además de libros, otros materiales como revistas, discos, videos, audiovisuales, discos compactos, etc.

3. Préstamo y formación de usuarios Los usuarios deberán estar bien informados acerca de los horarios de los servicios, los sistemas de circulación, los servicios de reserva, los préstamos a domicilio, los préstamos ínter bibliotecarios y el acceso a redes y bancos de información dentro o fuera de la institución .Las instituciones también deben establecer programas de inducción para los usuarios en los que se informen todos los aspectos relacionados con los servicios, recursos y políticas de operaciones de la Biblioteca.

4. Personal La Biblioteca debe contar con personal suficiente en cantidad y calidad para cumplir con sus objetivos.

Indicadores: son variables cuya medición permite verificar el cumplimiento del criterio.

Un indicador es una medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios.

Tormenta de Ideas.

La Tormenta de Ideas es una técnica de grupo que permite la obtención de un gran número de ideas sobre un determinado tema de estudio.

Diagrama de flujo : Es un esquema para representar gráficamente un algoritmo. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas. Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de operación. Para hacer comprensibles los diagramas a todas las personas, los símbolos se someten a una normalización; es decir, se hicieron símbolos casi universales, ya que, en un principio cada usuario podría tener sus propios símbolos para representar sus procesos en forma de Diagrama de flujo. Esto trajo como consecuencia que sólo aquel que conocía sus símbolos, los podía interpretar. La simbología utilizada para la elaboración de diagramas de flujo es variable y debe ajustarse a un patrón definido previamente.

Diagrama de espina de pescado o de ishikawa: que consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una

línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha.

Definición de las 5 S.

Para que la Biblioteca UCM puede cumplir con eficiencia y eficacia su misión y alcanzar la visión, es necesario implementar una cultura de mejoramiento continuo, la cual lleve a adoptar ciertas herramientas para que en un futuro se puede conseguir el objetivo propuesto o sea llegar a implementar un SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Para que lo anterior se haga realidad, es necesario originar algunos cambios en la organización, como son: creer en la propuesta de calidad, comprometerse, motivar y auto motivarse.

El programa de las 5'S consiste en actividades de orden y limpieza en el lugar de trabajo, que nos ayuda a crear una base sólida para empresas que aspiran a la certificación en cualquiera de sus modalidades. La sencillez de este programa y su sentido práctico, permite la participación de pequeños grupos a lo largo y a lo ancho de la compañía, incrementando la comunicación y preparando el terreno para procesos más densos y complicados.

Las 5S forman parte de una metodología que integra 5 conceptos fundamentales, en torno a los cuales, los trabajadores y la propia empresa pueden lograr unas condiciones adecuadas para elaborar y ofrecer unos productos y/o servicios de calidad.

El “Desarrollo Progresivo de las 5S” tiene su origen en Japón y debe su nombre a la denominación en japonés de cada uno de sus elementos y al procedimiento de su implantación en dos fases: las 3S en una primera fase y posteriormente el resto.

SIGNIFICADO DE LAS 5 S

Las 5 S son cinco principios japoneses cuyos nombres comienzan por S y que van todos en la misma dirección:

1. Seiro CLASIFICACION
2. Seinton ORGANIZAR
3. Seiso LIMPIEZA
4. Seiketsu ESTANDARIZAR
5. Shitsuke DISCIPLINA

Capitulo I.

1. *Diagnostico.*



1.1 Observación directa.

1.1.1 Situación actual de la Biblioteca.

La UCM está situada en RESIDENCIAL DELMONTE, considerado desde sus orígenes como una zona de confluencia poblacional donde convergen las ciudades de occidente y de la parte baja de Managua del que proviene la mayor parte del alumnado, el resto procede del oriente de Managua. La Población se caracteriza en su mayor parte por un nivel económico y cultural bajo y medio-bajo pero, con un gran interés por la promoción cultural y profesional de sus hijos.

La UCM empezó alquilando un local que contaba apenas con diez aulas lo que ponía en evidencia lo pequeño del local y la cantidad de estudiantes que saturaban esta instalación, con este factor de crecimiento se fueron adquiriendo locales vecinos ampliando la infraestructura respondiendo al crecimiento y es hasta en fecha posterior que se construye un edificio central con 22 aulas que definen la universidad como tal.

El modelo de crecimiento de la UCM ha sido tal que, el centro comenzó a funcionar en el curso 1998, es de carácter privado y en el se imparten los siguientes niveles educativos:

➤ **Pregrado.**

Ingeniería de Sistemas.

Ingeniería Industrial.

Ingeniería en Computación.

Administración de Empresas.

Administración Turística y Hotelera.

Periodismo.

Contabilidad.

Derecho.

➤ **Postgrado.**

Maestría en Contabilidad.

Maestría en Derecho publico.

Maestría en Informática Empresarial.

El Proyecto Educativo de la UCM tiene como nota identificativa la diversidad y la interdisciplinariedad, teniendo en cuenta la procedencia y las características de los alumnos.

La UCM tiene una población estudiantil de 6000 estudiantes integrados en tres turnos: Matutino, Nocturno y Sabatino, 50 trabajadores Administrativos y 106 docentes Horarios.

Cuenta con una planta física integrada por cuatro edificios: el principal que alberga a la mayoría de los estudiantes, compuesto de dos plantas con 28 aulas, el edificio de laboratorios que alberga cuatro laboratorios y 10 aulas, edificio de administración donde esta ubicado: Registro, atención a estudiantes y biblioteca, el hotel escuela que contiene 4 aulas.

El diagnóstico y mejora del proceso de atención o servicio a estudiantes de pregrado se centra en medir y mejorar dos aspectos relevantes de cualquier proceso:

- La efectividad del proceso que se refiere a la forma acertada en que este cumple con los requerimientos de sus clientes finales. Esta evalúa la calidad del proceso en lo siguiente:
 - a.) Las salidas del proceso cumple los requerimientos de los clientes finales.
 - b.) Las salidas de cada subproceso cumplen los requerimientos de entrada de los clientes internos.
- Lograr la efectividad del proceso representa principalmente un beneficio para el cliente, pero la eficiencia del proceso representa un beneficio para el responsable del proceso. La eficiencia es la salida por unidad de entrada y se medirá el tiempo de espera por unidad o transacción.

La biblioteca esta situada en una zona alejada de las aulas, el horario de uso de la biblioteca está limitado por la disponibilidad horaria del profesorado. Se abre por la mañana, de 8:00 AM a 7:00 PM sin cerrar al mediodía de Lunes a Viernes ,Sábado de 8:00 AM a 4:00 PM.

Dispone de medios informáticos y audiovisuales (cyber con acceso a Internet) para utilización de los alumnos, un ordenador de uso del responsable de biblioteca para las labores de catalogación y gestión de préstamos, impresora, fotocopiadora para realizar copias de libros de la colección para uso de los estudiantes.

1.1.2 Misión y Visión de la Universidad.

Misión: La UCM es una institución de educación superior que tiene como finalidad servir universitariamente a la juventud nicaragüense , a través de acciones de docencia y proyección social, a fin de responder a las demandas de desarrollo socioeconómico de nicaragua ,fomentando el respeto a los derechos humanos ,al medio ambiente, a nuestra identidad cultural y promoviendo el fortalecimiento de la democracia.

Visión: La UCM aspira a consolidarse como una institución de excelencia eficiente, competitiva, que forme profesionales competentes, sensibles al cambio y a la actualización de sus conocimientos, comprometidos con el desarrollo sociocultural de su comunidad, mediante un proceso de enseñanza aprendizaje fundamentado en una pedagogía activa y dinámica, sustentada en una calida relación humana entre profesores y educandos.

La biblioteca no tiene visión ni misión Particular.

No existen procedimientos y sistemas de control establecidos en los servicios que presta la BUCM.

Los recursos con los que esta biblioteca cuenta son:

1) Materiales (espacio y equipamiento)

	Cantidad
superficie total	126'36 m ²
nº de puntos de lectura	14
nº de ordenadores de consulta	24
nº de fotocopiadoras	1
nº de impresoras	1
nº de ordenadores de proceso técnico	1
nº de escáner	1
nº de libros	4500
nº de programas de referencia bibliográfica.	1(SIABUC)
nº de mesas de trabajo	8
nº de fax	0
Otros	

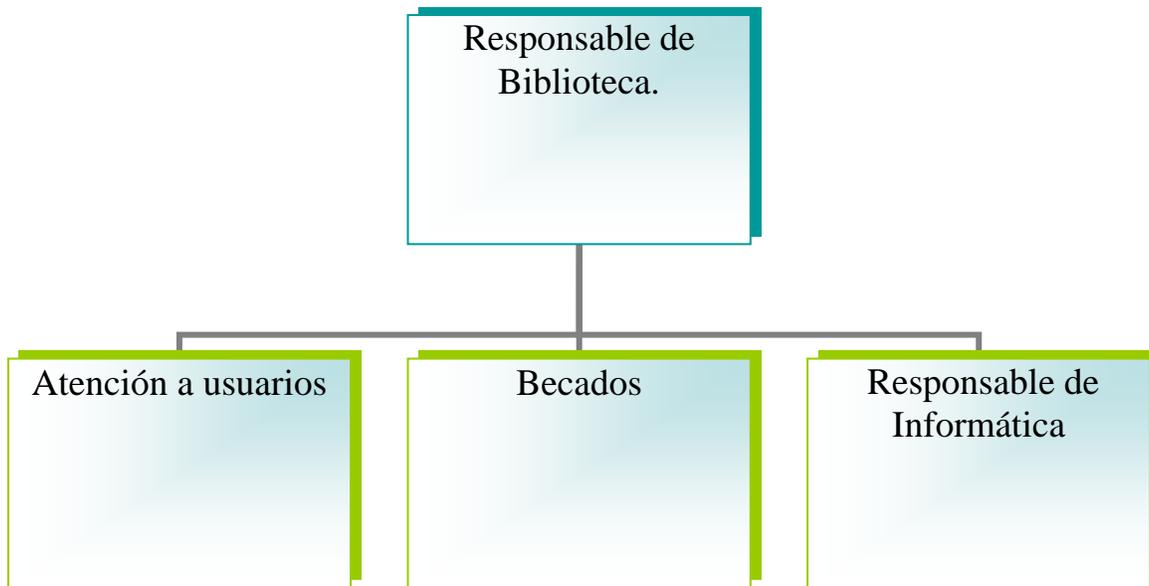
2) Humanos (equipo)

	Cantidad
Bibliotecario	1
Auxiliar Administrativo	1

1.1.3 Estructura Organizacional de la Biblioteca de la UCM.

Hay que hacer notar que la biblioteca de la UCM no tiene definido organigrama este es como funciona en la realidad dicha estructura.

Es una apreciación personal del equipo de investigación al observar como se comporta la estructura de la biblioteca de la UCM.



1.1.4 Descripción del proceso de Atención a usuarios de la biblioteca.

Proceso de atención de los estudiantes de pregrado en la biblioteca de la UCM.

Debido a que la institución no se dedica a la producción, si no a los servicios, no se analizará el flujo de producción sino el ciclo de los servicios, este se diseña a partir de encuestas, tormentas de ideas y observaciones directas. El ciclo de los servicios no es más que la sumatoria de los **momentos de verdad**, estos son:

- 1-El cliente arriba a la biblioteca
- 2-El cliente comprueba la limpieza y organización.
- 3-El cliente solicita el servicio de la biblioteca.
- 4-La biblioteca le formula la prescripción de búsqueda.
- 5-El cliente comprueba la apariencia personal y amabilidad de la bibliotecaria
- 7-El cliente comprueba la disponibilidad de su solicitud
- 8- El cliente le da la clasificación a la bibliotecaria.
- 9- El cliente espera que la bibliotecaria le entregue el documento deseado.
- 10- El cliente entrega sus datos a la bibliotecaria para que llene la boleta de solicitud.
- 11- El cliente recibe el documento deseado.
- 12- El cliente se sienta en la mesa a trabajar.
- 13- El cliente entrega el documento.
- 14-El cliente espera que la bibliotecaria compruebe el estado del documento.
- 15- El cliente se retira de la biblioteca.

Puntos de Control del proceso.

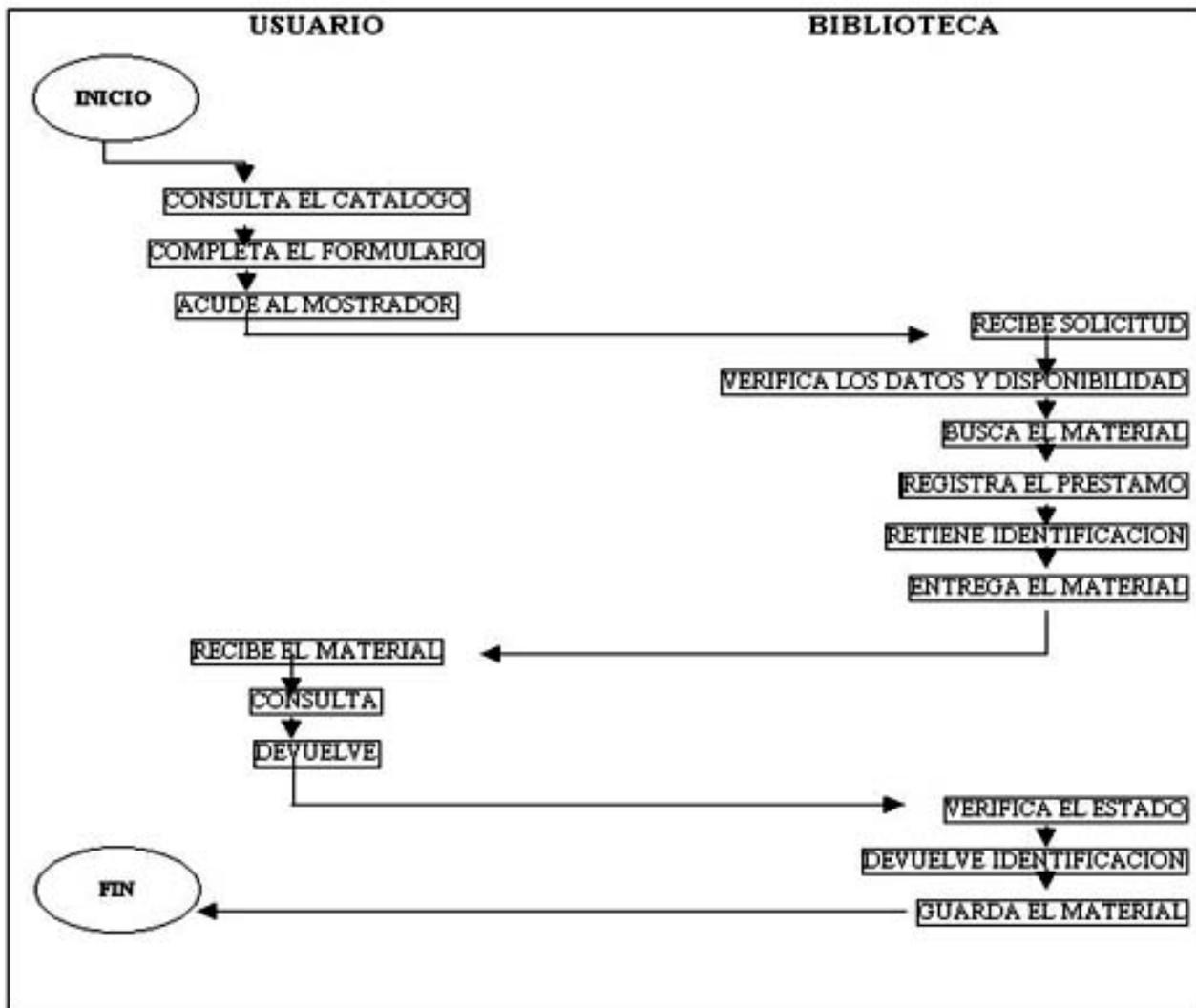


Fig. 3: Diagrama del proceso de consulta en sala en un sistema de estanterías cerradas
Fuente: elaboración propia

FASE	PELIGRO	MEDIDA PREVENIVA O DE CONTROL	PCC
Consulta del catálogo	Problemas relacionados con la definición de la necesidad de información; Dificultad para traducir esa necesidad en el lenguaje de búsqueda; Desconocimiento general del catálogo	Elaborar guías de ayuda para el uso del catálogo; Impartir cursos de formación de usuarios	SI
Completa el formulario	Desconocimiento de la importancia de los datos solicitados	Elaboración de un formulario sencillo con explicaciones	NO
Verifica los datos y la disponibilidad	Omisión de datos importantes para la localización del material; Los materiales solicitados son de consulta restringida; Los materiales se encuentran en préstamo	Elaborar un formulario claro y sencillo; Poner a disposición de los usuarios el reglamento de la biblioteca; Brindar un sistema de reserva del material prestado	SI
Busca el material	Los materiales no se localizan porque estén incorrectamente ubicados	Control a la hora de guardar los materiales; Revisiones periódicas de la colección	SI
Verifica el estado	El material sufre algún daño	Establecer algún sistema de vigilancia (por ej.: cámaras de seguridad); Manual de procedimientos que determine qué hacer en casos especiales (destrucción de materiales); Poner en conocimiento del usuario el reglamento de la biblioteca el cual deberá incluir la aplicación de multas en caso de alteración o destrucción del material	SI

Fig. 4: Aplicación de los conceptos de peligros, medidas preventivas o de control y PCC (puntos críticos de control) en el servicio de consulta en sala

Fuente: elaboración propia

1.1.5 Situación actual con respecto a la calidad.

DIAGNÓSTICO

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de esta norma.

La entidad debe:

- a) identificar los procesos que le permiten cumplir la misión que se le ha asignado.
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos,
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

HALLAZGOS:

- No existen identificados los procesos de la biblioteca ni están clasificados en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. Estos no se han documentado, divulgado ni están interiorizados
- No existe el manual de procesos y procedimientos..
- No se cuenta con una definición de riesgos por procesos
- No se cuentan con indicadores del POR

4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados requeridos en esta Norma,
- d) los documentos requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y los registros requeridos por esta Norma

HALLAZGOS:

- No se tienen los documentos requeridos por la norma, excepto los conocimientos sobre los procedimientos que se llevan a cabo en el servicio.
- No existen documentados los procedimientos requeridos por la norma
- No existen registros requeridos por la norma

4.2.2 Manual de la calidad

La entidad debe establecer y mantener un manual de la calidad

HALLAZGOS:

- La Dirección no cuenta con un manual de la **calidad**

4.2.3 Control de documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

HALLAZGOS:

- La Dirección no cuenta con un procedimiento preliminar para el manejo y control de documentos

4.2.4 Control de los registros

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia. Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros.

HALLAZGOS:

- No existen tablas de retención documental TRD, para el manejo de la documentación que se genera en cada dependencia.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección debe proporcionar 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, eficiencia y efectividad.

HALLAZGOS:

- No se cuenta con un marco estratégico – Plan Estratégico- que señala la importancia de cliente, beneficiario o usuario.
- No existe el comité de control interno y de **calidad**
- No existe la conformación de los grupos de trabajo para la implementación SGC.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

HALLAZGOS:

- No se tienen identificados los clientes, usuarios o beneficiarios, pero es necesario identificar los requisitos de cada uno de ellos para aumentar su satisfacción.

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluidos aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto y/o servicio (véase el numeral 7.1, literal a), se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad. Los objetivos de la calidad deben ser mensurables y coherentes con la política de la calidad.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el numeral 4.1, así como los objetivos de la calidad, y se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

HALLAZGOS:

- No se cuenta con una política de **Calidad**
- No se han definido objetivos frente al **sistema de calidad**.
- La Dirección, esta en proceso de planificar el SGC

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la entidad.

5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad, entre otros.

HALLAZGOS:

- No está definido el Comité de Control Interno y de **Calidad**, ni el representante por la Dirección.

5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

HALLAZGOS:

- La Dirección no tiene establecidos diferentes Comités y ni reuniones periódicas para gestionar la calidad.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la entidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas. La revisión debe realizarse por lo menos una vez al año, e incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluidos la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

HALLAZGOS:

- No se ha realizado revisión por la dirección

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La entidad debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para la operación de los procesos.

6.2 TALENTO HUMANO

6.2.1 Generalidades

Los servidores que ejercen funciones que realicen trabajos que afecten la calidad del producto y/o servicio deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

HALLAZGOS:

- La dirección, no tiene adoptado el manual de funciones y competencias en el que se definen los perfiles requeridos para cada cargo.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.

HALLAZGOS:

- La Dirección no cuenta con plan de compras preliminar y está en el proceso de suministrar espacios de trabajo, equipos, muebles, fotocopia, y elementos en general requeridos para la realización del producto

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La entidad debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.

HALLAZGOS:

- La Dirección esta en proceso de elaborar el plan de bienestar social y el programa de salud ocupacional.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La entidad debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto y/o la prestación del servicio.

HALLAZGOS:

- No se tiene un Plan de **Calidad** es decir, un documento que especifique los procesos de realización del producto, los recursos, controles, entre otros.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

7.2.3 Comunicación con el cliente

HALLAZGOS:

- Los requisitos de la mayoría de clientes y usuarios no están determinados en normatividad de la biblioteca.
- No se cuenta con el mecanismos legal para la atención de peticiones, quejas y reclamos

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

HALLAZGOS:

- En el proceso de implementación del SGC, es necesario analizar en detalle la aplicabilidad de este numeral de la norma o definir su exclusión.

7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables.

7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios

La información descrita en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables del producto y/o servicio por adquirir, debe incluir, cuando sea

7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos

La entidad debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple con lo especificado en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables.

HALLAZGOS:

No se observan los criterios definidos de compras definidos, información clara de servicio – bienes a comprar y los criterios de evaluación, selección y reevaluación de los proveedores de bienes.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La entidad debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La entidad debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y/o servicios resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la entidad debe identificar el producto y/o servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del producto y/o prestación del servicio.

HALLAZGOS:

- No existe registro para llevar a cabo la trazabilidad a través de la numeración de los expedientes, quejas, contratos, convenios entre otros.

7.5.4 Propiedad del cliente

La entidad debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o los esté usando

7.5.5 Preservación del producto y/o servicio

La entidad debe preservar la conformidad del producto y/o servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

La entidad debe determinar el seguimiento y la medición por realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos

HALLAZGOS:

- No existe la identificación clara para el cumplimiento de estos requisitos

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La entidad debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad.

HALLAZGOS:

- No se efectúa encuestas sobre la atención prestada.

8.2.2 Auditoría interna

La entidad debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad

HALLAZGOS:

- No existe un procedimiento para la planificación y realización de las AIC

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La entidad debe aplicar un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Este sistema debe demostrar la eficacia, eficiencia y efectividad.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio

La entidad debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos.

HALLAZGOS:

No existe indicadores para identificar y controlar el grado de avance de los proyectos . No permitiendo efectuar seguimiento a los procesos o conformidad del producto

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional

HALLAZGOS:

- No se cuenta con un procedimiento formalizado para el manejo del producto no conforme

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y

para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.

HALLAZGOS:

- Se efectúa análisis de datos en las diferentes áreas

SE RECOMIENDA:

- Fortalecer la toma de decisiones con base en el análisis de datos.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, el sistema de evaluación para seguimiento y medición, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

HALLAZGOS:

- No existe una metodología para el mejoramiento continuo- acciones correctivas y preventivas según los requisitos de la norma.
- No se cuenta con planes de mejoramiento.

1.1.6 Evaluación de los recursos y la organización que ofrece la biblioteca de la UCM.

Gestión de los recursos de información.

Equipamiento computacional:

1 computador multimedia, tecnológicamente vigente, por cada 10 puestos de estudio, instalado en la biblioteca a disposición de los usuarios de la misma.

1 computador dedicado al préstamo, tecnológicamente vigente, por cada 400 transacciones de préstamo o devolución realizadas por día.

1 computador multimedia, tecnológicamente vigente, por cada funcionario profesional de biblioteca.

Hallazgos:

Los computadores no son tecnológicamente vigentes ya que son equipos desechados de los laboratorios de computación de la universidad. No existe estadística de las transacciones de préstamo ni de devolución.

Productos y Servicios de información.

Horario de Biblioteca

La biblioteca universitaria debe mantener un horario mínimo de servicio a sus usuarios concordantes con el horario docente durante el período lectivo. Esta norma incluye las jornadas vespertina y nocturna.

La biblioteca debe mantener un horario de 12 horas de atención diaria continuada de lunes a viernes.

Hallazgos: El horario de servicio llega a las 10.5 horas no cumpliendo con este requisito.

Acceso a Recursos de Información

Indicadores

Datos:

- Número de préstamos por año
- Consultas anuales al web de la biblioteca
- Consultas anuales al catálogo en línea
- Consultas anuales a bases de datos
- Número de usuarios capacitados por año.

No existe registro de estos datos.

Recursos humanos de la biblioteca universitaria.

El estándar dice que debe haber

- a) 1 bibliotecólogo por cada 500 alumnos.
- b) 1 asistente de biblioteca por cada 500 alumnos.
- c) 1 bibliotecólogo por cada biblioteca especializada.

En la BUCM no existe ni siquiera un bibliotecólogo.

Infraestructura de la Biblioteca Universitaria

Hallazgos:

No existe ningún bibliotecario profesional en la biblioteca de la BUCM.

Infraestructura.

El dimensionamiento del edificio de biblioteca debe considerar:

- a) 1 m² por alumno.
- b) 1 puesto de lectura por cada 5 alumnos.
- c) 1 m² de estantería abierta por cada 150 volúmenes.
- d) Adicionalmente se debe considerar sala de descanso y cafetería para el personal y una bodega para equipos y útiles de aseo.

Hallazgos: No se cumple ninguno de estos parámetros la biblioteca es muy pequeña y falta de puestos de lectura.

Características ambientales del edificio:

- a) Iluminación de las salas de lectura: debe ser entre 300 a 500 Lux
- b) Ruido ambiental en salas de lectura: debe fluctuar entre 30 a 50 db.
- c) Temperatura: entre 18 °C y 22 °C, en promedio en todas sus secciones.
- d) Debe permitir 6 a 7 renovaciones de aire por hora en salas de lectura.

2.10. Características estructurales del edificio:

Todas las losas de los edificios de biblioteca deben soportar 750 - 1000 Kg/m².

Respetando de esta forma la flexibilidad del uso del espacio en edificios de planta libre.

Hallazgos: No se cumple ninguno de estos parámetros la biblioteca es muy pequeña y los equipos son insuficientes.

Mobiliario y diseño

Puesto de Lectura

Puesto de lectura: se define como el área requerida por un usuario, considerando las dimensiones de la mesa de trabajo individual y el espacio para llegar libremente a ese lugar.

1 puesto de lectura ocupa 2.5 m².

1 puesto de trabajo computacional o audiovisual ocupa 3.5 m².

1 cubículo de trabajo en grupo para 6 usuarios mide a lo menos 9 m².

Dimensión y ubicación del mobiliario

Dimensiones físicas del mobiliario:

- Ancho pasillo estantería abierta 0.80 a 1.30 m
- Ancho pasillo estantería cerrada 0.60 a 0.66 m
- Distancia longitudinal entre mesas con oposición de sillas 1.60 a 1.70 m
- Distancia entre costado de mesa y estantería 1.20 a 1.50 m

1 puesto de lectura ocupa 2.5 m².

1 puesto de trabajo computacional o audiovisual ocupa 3.5 m².

1 cubículo de trabajo en grupo para 6 usuarios mide a lo menos 9 m².

Dimensiones para ubicar el mobiliario:

- Ancho de una mesa individual 0.90 a 1.00 m
- Profundidad de una mesa individual 0.60 a 0.80 m
- Largo de estantería común 1.00 a 1.50 m
- Profundidad de estantería común (de una cara útil) 0.35 a 0.45 m
- Altura entre repisas 0.30 a 0.35 m
- Profundidad de repisa común 0.22 a 0.30 m

Hallazgos: No se cumple ninguno de estos parámetros.

Conclusión: La biblioteca no cumple con la organización ni con los recursos para suplir el servicio.

1.2 Recopilación de información de clientes internos y externos para obtener la percepción de ellos acerca del servicio que presta la BUCM a la comunidad universitaria de la U C M.

1.2.1 Clientes Internos.

Para determinar la problemática enfrentada por la biblioteca se realizó una breve investigación de campo que incluyo entrevistas cortas con los trabajadores de la biblioteca.

El resultado de esta recopilación se muestra en un diagrama causa efecto ver anexo 1.

1.2.2 Clientes externos.

Para analizar y evaluar el servicio en la biblioteca de la UCM se definieron los siguientes elementos a evaluar se consideró al proceso como un proceso continuo, cuyos indicadores de calidad deben estar dirigidos al cumplimiento de las metas institucionales y orientados hacia la satisfacción de los usuarios.

La Biblioteca Universitaria representa la unidad de apoyo a las actividades de enseñanza y aprendizaje, orientada hacia la satisfacción de las necesidades de información de toda la comunidad universitaria.

Es por lo tanto considerada una **Categoría**, a ser evaluada dentro del proceso global de la evaluación universitaria. Para la misma se establecieron un conjunto de **Criterios** que responden a aquellos aspectos relevantes de la unidad que "deben" cumplirse en función de la calidad. A cada uno de los **Criterios**, se le asignó un conjunto de **Indicadores** que son variables que permiten verificar si se cumple o no el criterio.

Para cada unidad evaluada, se elaboró un **Formulario de Evaluación**, en el cual se registran: la **Categoría** con la definición de la unidad a evaluar; los **Criterios** que componen dicha categoría; las fuentes e instrumentos de recolección de datos; el enunciado y valoración de los **Indicadores**; la justificación de la valorización y por último las **Recomendaciones y Sugerencias**.

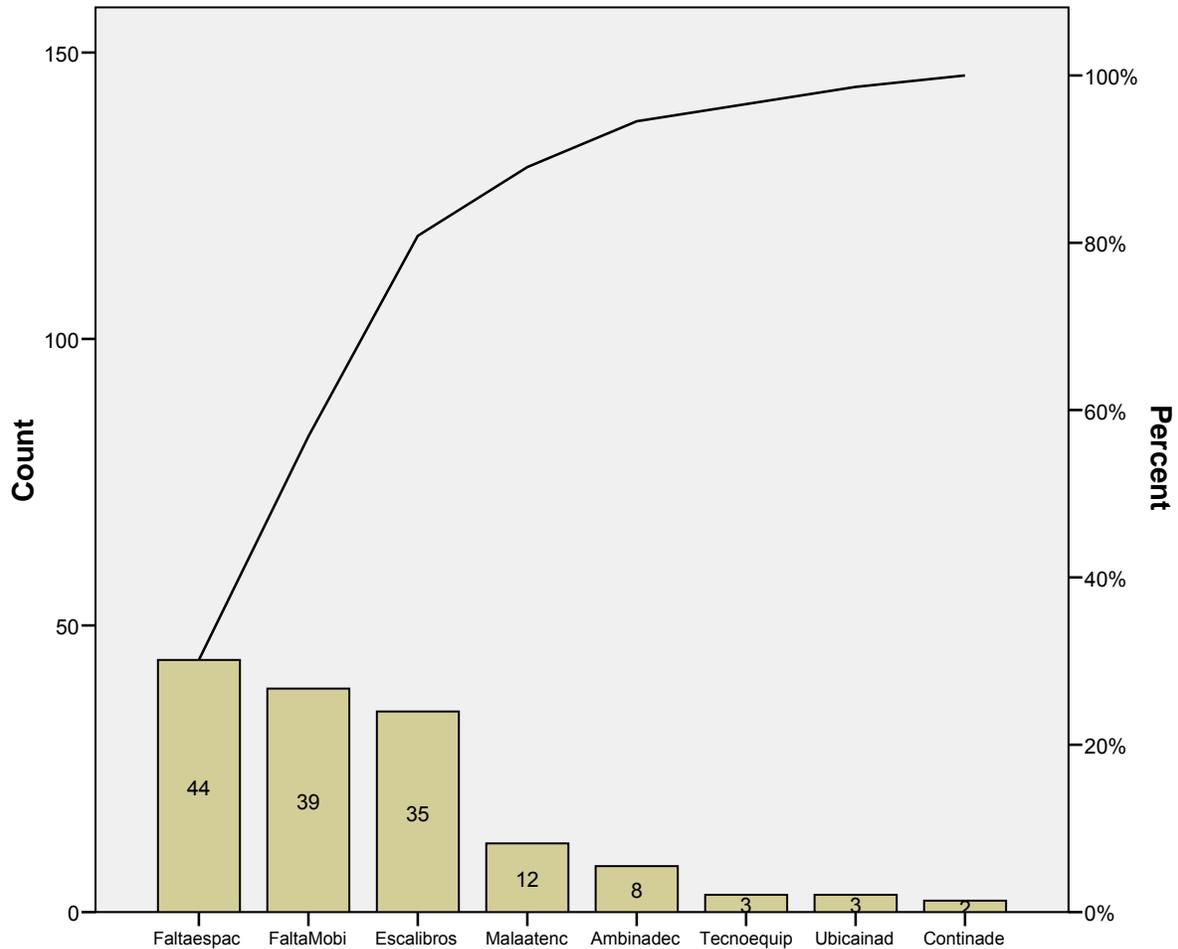
Se ha elaborado un cuestionario con 22 preguntas (**Para ver encuesta y calculo de la muestra ver anexo 2 y 3**) además de las cuestiones encaminadas a conocer el perfil del usuario (tipo, ciclo de estudios, facultad o escuela,) así como cuestiones relativas a la frecuencia y motivo de uso de la biblioteca. Se procuró que las respuestas fueran claras y el cuestionario corto y concreto para animar a la participación.

Las preguntas se agruparon en los siguientes apartados:

- ☒ Datos generales
- ☒ Infraestructuras y equipamiento
- ☒ Fondo bibliográfico.
- ☒ Servicios.
- ☒ Difusión y atención al usuario
- ☒ Valoración global

Buzón de sugerencias.

Durante quince días se instaló un buzón de sugerencias en la biblioteca, se les pidió a los usuarios que plasmaran los principales problemas que observan en la biblioteca de donde salió el siguiente diagrama de Pareto.



Hallazgos: Los problemas principales y que son los pocos vitales la falta de espacio, mobiliario, escasez de libros.

1.2.2.1 Resultados de la encuesta.

El objetivo de la encuesta es conseguir una visión de la satisfacción de los usuarios respecto a la biblioteca universitaria como unidad que sirve de apoyo para prestar los servicios ofertados. Los usuarios demandan servicios y productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Las especificaciones de servicio y las solicitudes emitidas por los usuarios recogen los "requisitos del usuario" y definen la relación contractual que se establece entre el solicitante (usuario) y el que presta el servicio (la organización).

En la biblioteca de la UCM no existen mecanismos establecidos para medir la satisfacción de los usuarios esta es la primera vez que se realiza un estudio de esta naturaleza.

No se tiene definidas las medidas de percepción de los resultados clave en términos de eficacia y eficiencia de los diferentes servicios que configuran la Biblioteca. Si hay un conocimiento de las necesidades de los usuarios, por comentarios de los usuarios por que en ciertos momentos se establecieron buzón de sugerencias, pero como una medida aislada y mas como parte de la coyuntura que por política de calidad se detectan y corrigen los problemas con eficacia y satisfacción por parte de los clientes. Sería conveniente sistematizar todo lo que se está haciendo, intentando establecer tanto indicadores de rendimiento como medidas de percepción adecuadas a las características de la institución.

La finalidad de estas encuestas no se reduce sólo a la obtención de opiniones de usuarios para saber hasta que punto están satisfechos con los servicios Bibliotecarios que reciben. Además, estas encuestas sirven para establecer objetivos en la gestión del sistema de calidad, fijando las medidas apropiadas para elevar los niveles de satisfacción cuando eran significativamente bajos, y resolviendo los problemas causantes de las valoraciones negativas.

Análisis de variables generales.

1. Instalaciones y equipos:

La adecuación de las instalaciones y equipamiento a las diferentes tareas asociadas a los diversos servicios.

- La adecuación de los medios tecnológicos a las diferentes tareas asociadas a los diversos servicios.
- La existencia de mecanismos para la detección de necesidades y su satisfacción.

Objetivos:

- Analizar y valorar la adecuación del espacio físico a las diferentes tareas asociadas a los diversos lugares de trabajo y de consulta.
- Valorar la funcionalidad de las instalaciones, tanto de los puntos de trabajo del personal como de los puntos de consulta de los usuarios.
- Analizar y valorar la adecuación de los medios tecnológicos en cada uno de los puntos de trabajo-servicio.
- ¿Son adecuados los recursos tecnológicos del sistema de información?

- ¿Cómo se detectan las necesidades de nuevas tecnologías?
- Valorar de manera especial las bases de datos existentes, así como su mecanismo y disponibilidad de acceso.

En general podemos decir que existe un nivel aceptable de satisfacción de los usuarios del servicio de biblioteca.

Las instalaciones de una biblioteca pública deben ser gestionadas de manera integral; la biblioteca debe gestionar todos los servicios y actividades que se realicen en sus instalaciones. Éstas deben disponer de:

- Espacio adecuado para organizar y exponer la colección de la biblioteca.
- Espacio adecuado, confortable y atractivo para que el público haga un uso apropiado y conveniente de los servicios de la biblioteca.
- Espacio suficiente para que el personal de la biblioteca pueda realizar sus tareas de manera eficiente y cómoda.

Las bibliotecas deben ser atractivas y han de diseñarse de modo que faciliten la accesibilidad y la flexibilidad y también, en la medida de lo posible, su ampliación.

Las bibliotecas deben contar con el equipamiento y las instalaciones precisas para la gestión y la prestación de servicios en entornos informatizados.

Las instalaciones y los equipos deben ser revisados de manera periódica y mantenerse actualizados y adaptados a los nuevos requerimientos.

Resultados de la Encuesta de Evaluación de la biblioteca.	
Indicadores	% de Insatisfacción con respecto al total de los encuestados
<u>1. Instalaciones y equipos:</u>	
1.1 El horario de la biblioteca:	25
1.2 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	25
1.3 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	43
1.4 El número de puestos de lectura:	43
1.5 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	47
1.6 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	45
1.7 Catálogo de la Biblioteca:	37
1.8 Las Bases de Datos:	33
1.9 El acceso a Internet	47

Al considerar la variable instalaciones y equipos podemos observar que en resumen en las variables mas importantes.

- Que de 10 personas aproximadamente cinco expresaron que las instalaciones de la biblioteca no eran cómodas.
- 4 de cada diez personas están incomodadas en el ambiente de trabajo de la biblioteca.
- 4 de diez están inconformes con la velocidad de acceso a Internet.

El **número de puestos de lectura** se ha valorado con un promedio de 43% de insatisfacción dato que corresponde a un porcentaje elevado en relación al escaso número de puestos de lectura de esta biblioteca.

En cuanto a la **disponibilidad de equipos informáticos** el promedio de las respuestas valoradas es de un 43 %, siendo además uno de los aspectos en los que más han incidido en el apartado de sugerencias.

La **comodidad de las instalaciones de la biblioteca** el promedio sube a 47 % siendo también uno de los aspectos que más sugerencias se han planteado, especialmente en lo referente a la regulación de la temperatura y la falta de silencio

El **ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca** el promedio disminuye a 45%, este hecho es el que mayormente afecta a los usuarios ya que al ser el espacio reducido afecta a las demás labores realizadas en la biblioteca.

El Acceso a Internet es uno de las variables mas criticadas por los usuarios de la biblioteca con un 47 % se quejan de la baja velocidad de descarga de los diferentes archivos que solicitan en las paginas Web.

Las instalaciones es la que mayor porcentaje de inconformidad de parte de los usuarios por lo tanto es a la que hay que prestar mayor atención.

2. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):

La existencia y adecuación de una política de adquisiciones a los programas docentes, las líneas de investigación y otros servicios especiales de la biblioteca, además de asegurar la óptima relación coste-calidad.

El volumen del fondo bibliográfico y la existencia de mecanismos para asegurar su calidad, mantenimiento y difusión.

- La existencia de mecanismos para la detección de necesidades y su satisfacción.

Objetivos:

- Analizar y valorar el proceso de decisión sobre la adquisición de fondos:
- Monografías.
- Revistas.
- Bases de datos.
- Documentos en otros soportes.

La biblioteca debe proporcionar acceso a la serie de recursos de información capaces de satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos en lo relativo a la información, la cultura, al ocio y la formación, así como en lo que atañe a la toma de decisiones.

Se entiende por colección el conjunto de recursos que la biblioteca pone a disposición de sus usuarios para que éstos accedan a la información. Será, pues, la suma de los documentos disponibles en la propia biblioteca en los distintos soportes, además de otros a los que la biblioteca facilita el acceso por medio de recursos electrónicos en línea.

La colección debe entenderse como un bien de uso orientado al servicio, y no tanto como un bien inventariable y de conservación, salvo en lo que concierne al patrimonio bibliográfico y a la colección local.

Resultados de la Encuesta de Evaluación de la biblioteca.	
Indicadores	% de Insatisfacción con respecto al total de los encuestados
<u>2. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):</u>	
2.1. La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	39
2.2 La actualización de los recursos de información:	35
2.3 La facilidad para localizar los libros:	22
2.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	27
2.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	33
2.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones (manuales, referencia, hemeroteca, fondo especializado, etc.):	35
2.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	33
2.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	31
2.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	45
2.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	47
2.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones	39
Promedio general de recursos de Información.	

La **adecuación de los fondos bibliográficos** presenta un promedio de 39 % de insatisfacción esto como consecuencia de que los usuarios expresan que no encuentran la bibliografía propuesta por los profesores y si esta no es actual.

La **respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones** tiene un promedio de insatisfacción de 39 % por expresar los usuarios que sus sugerencias no son tomadas en cuenta para actualiza los libros o comprar nuevos títulos que se adapten al entorno tecnológico.

La **facilidad para consultar la Web de la biblioteca** presento un promedio de 45% ya que la mayoría de los usuarios expresa que prefieren consultar la web de la biblioteca que enfrentar los inconvenientes de no encontrar el libro que buscan o de enfrentarse a las condiciones del área de lectura.

3. El préstamo:

El manejo de procesos es la clave esencial de la gestión de la calidad si los procesos adecuados cualquier producto o servicio no puede alcanzar grados aceptables de calidad.

Resultados de la Encuesta de Evaluación de la biblioteca.	
Indicadores	% de Insatisfacción con respecto al total de los encuestados
<u>3. El préstamo:</u>	
3.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	39
3.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	35
3.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	46
3.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	42
3.5 La sencillez de las gestiones para renovar el préstamo de documentos:	37
3.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos de cada usuario a través del Catálogo:	42
3.7 La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad	42
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	30
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	43
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	45
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	38

En este ítem se observa que 5 de cada diez están inconformes con la cantidad de documentos que se les presta a la hora de realizar una solicitud ya que la mayoría de temas a consultar están dispersos en diferentes libros.

La formación de usuarios permite que estos hagan un mejor uso de los recursos existentes además de contar con herramientas para el manejo de sus consultas y servicios.

4 .La formación de Usuarios:

La biblioteca deberá organizar de manera regular y para el conjunto de estudiantes, con especial incidencia en los estudiantes de nuevo ingreso, actividades de formación en el uso de la información y en el de las tecnologías de la información y la comunicación.

· Formar en el uso de la información

Para formar en el uso y funcionamiento de las bibliotecas y de las fuentes de información, la biblioteca pública deberá organizar visitas guiadas a las instalaciones y sesiones de aprendizaje que aborden los siguientes aspectos:

- Consultas de catálogos.
- Consulta de documentos electrónico-digitales.
- Análisis de las fuentes de información.
- Búsquedas informativas generales o sobre temas concretos.
- Nociones generales sobre técnicas documentales.
- Consulta de bases de datos.

Resultados de la Encuesta de Evaluación de la biblioteca.	
Indicadores	% de Insatisfacción con respecto al total de los encuestados
<u>4..La formación de Usuarios:</u>	
4.1 Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?	32

5. El personal de la biblioteca:

Un punto de gran interés para la mejora de la atención al cliente es el "personal de contacto. Cuidar a nuestro personal a "pie de mostrador" es esencial para desarrollar la buena calidad de servicios.

La implantación de sistemas de calidad nos obliga a preocuparnos de este personal, a veces tan olvidado, ya que suelen ser los puestos más "odiados" por los empleados de los centros de documentación y otras profesiones. Pero es necesario apoyar a este personal inculcándole la filosofía del centro, de forma que participe como pilar importante en la cadena documental.

La consecución de la información correcta depende en gran medida de la capacidad de comunicación que pueda tener el interlocutor del centro: debe conocer todos los medios internos de que dispone el centro para la consecución de dicha información y, a su vez, conocer los mecanismos adecuados para realizar un buen perfil del usuario y la información que es requerida.

En muchos de los casos, el desinterés de la persona receptora de la solicitud hace imposible al personal de búsqueda la localización de la documentación. Con ello el cliente se desanima.

Objetivos:

La idea de fondo de este apartado con la de sus indicadores es la de medir la efectividad de los servicios que ofrecen los servicios bibliotecarios en dos aspectos:

- a) Comprobar si los servicios ofrecidos han conseguido los objetivos propuestos por los servicios bibliotecarios o la institución.
- b) b. Conocer el volumen de actividad realizada en los servicios clave de los servicios bibliotecarios.

Resultados de la Encuesta de Evaluación de la biblioteca.	
Indicadores	% de Insatisfacción con respecto al total de los encuestados
<u>5.El personal de la biblioteca:</u>	
5.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	30
5.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	30

6. Valoración global de la biblioteca:

Resultados de la Encuesta de Evaluación de la biblioteca.	
Indicadores	% de Insatisfacción con respecto al total de los encuestados
<u>6. Valoración global de la biblioteca:</u>	
En términos generales que opinión tiene de la biblioteca.	30

Existen varias razones que justifican estos resultados. La biblioteca es de pequeñas dimensiones y el lugar donde se ubica no permite ampliaciones. Este hecho repercute directamente en la distribución de los espacios, ya que no permite separar la zona de lectura, de los fondos bibliográficos y la zona de informática. Las estanterías son inadecuadas para una biblioteca, ya que se trata de estructuras que no están diseñadas para este uso. Además, el desmesurado crecimiento de las colecciones en papel y la escasez de espacios para ubicarlas dificultan la ordenación.

Para realizar el diagrama de pescado se hizo una pequeña entrevista a los usuarios y se determino los item que mas tenia influencia sobre la calidad del servicio.

Se tomo una muestra de alumnos que nos dijeran que tipos de problemas observaban en la atención de la biblioteca de ahí se obtuvo el siguiente diagrama.

De todo este cúmulo de investigación sirvió de insumo para realizar el diagrama que se presenta a continuación.

La mayoría de los problemas observados se derivan de la infraestructura y las instalaciones.

1.2.3. Resumen de los problemas que presentan mayores índices de insatisfacción con el servicio que ofrece la biblioteca esto en porcentaje del total de encuestados.

La mayoría pertenecen al criterio instalaciones.

No	Tipo de Problema	Detalle del Problema	Porcentaje.
1	Comodidad de las instalaciones de la biblioteca.	Los usuarios resienten la falta de espacio ,muchas veces no tienen donde consultar los libros	47%
2	Ambiente de trabajo y estudio en la biblioteca	Al haber poco espacio la cantidad de ruido es mayor y no se dan las condiciones adecuadas para llevar a cabo el estudio.	45%
3	Acceso a Internet.	La velocidad de acceso a Internet es lenta y eso dificulta la realización de investigaciones y de consulta a diferentes sitios en la red.	47%
4	La facilidad de consultar la pagina Web de la biblioteca	La consulta a la pagina Web de la biblioteca se dificulta por estar unida a la de la universidad y por lo tanto es difícil acceder.	45%
5	Facilidad para hacer sugerencias o comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones	No existe un canal de comunicación entre los usuarios y las autoridades para realizar cambios oportunos.	47%

El servicio de biblioteca presenta un sin números de problemas pero se analizan lo mas importantes y que provocaran una mejora considerable.

1.3. Conclusiones generales del diagnostico realizado.

1. El problema que presenta la BUCM es la falta de infraestructura adecuada al servicio que presta y a la población a la que sirve.
2. La organización es deficiente en cuanto a los parámetros de la norma.
3. Los recursos son insuficientes de acuerdo a la norma.
4. No existe planificación ni nociones de gestión de la calidad.
5. Que no existe espacio para nuevas colecciones ya que todos los estantes están llenos de libros, la mayoría de ellos no se utilizan regularmente este congestionamiento se debe a la falta de un procedimiento que defina como eliminar libros de la biblioteca.
6. El área de lectura y de Cyber se encuentra congestionada con mesas y sillas en épocas de exámenes esto se acentúa al haber personas de pie.
7. La biblioteca como unidad no tiene misión ni visión.
8. No posee ningún procedimiento escrito.
 - a. Los procedimientos de préstamos se establecieron de forma verbal.
 - b. No existe procedimiento de eliminación de libros.
 - c. No existe procedimiento de mantenimiento de la colección, ni de cuidado del área de libros.
9. No posee carta de servicios.
10. Su desarrollo no ha sido planificado, no existe planificación de corto y mediano plazo..

La universidad no ha planificado su desarrollo, ni la de sus estructuras esto incluye la biblioteca.

La universidad entre sus prioridades no ha sido el de implantar un modelo de biblioteca que sirva al de soporte al desarrollo de la UCM ya sea por falta de conocimiento o por falta de un percepción de la gestión de la calidad.

Capitulo II.

2. Plan de Mejora



Una vez realizado el diagnóstico de la situación, se debe completar con propuestas de solución que permitan una mejora de la situación. Esta mejora se debe basar en tomar decisiones que resuelvan los aspectos negativos o refuercen los positivos. se deben tomar medidas a corto y medio plazo. También se debe hacer un análisis de la viabilidad de cada una de las acciones, de los obstáculos previsibles en su ejecución y de las estrategias más adecuadas que se han de emprender. En primer lugar deberán constar las acciones que se consideran factibles de llevar a término dentro del ámbito del centro o servicio. En los últimos lugares se detallarán las acciones que se consideran de especial dificultad.

La propuesta del plan de mejora se divide en dos líneas fundamentales.

- 1. Plan de Corto plazo cuyo objetivo principal es concientizar, crear cultura de calidad y tener un impacto de mejora en le servicio en los usuarios.
Establecimiento de la misión visión de biblioteca, carta de servicios y una mejora sustancial del ambiente de la biblioteca,**
- 2. Plan de mediano plazo y es la de proveer las bases para el sistema de gestión de la calidad y contiene**

2.1 Plan de Mejora a corto Plazo.

Los sistemas de calidad no es un producto o sistema mágico para acabar con los errores o mejorar nuestros servicios implica un cambio importante de mentalidad en nuestras organizaciones y se debe introducir paulatinamente.

Con este plan se quiere, por un lado, dotar a la biblioteca de una base normativa y reglamentaria en la que se asentará la BUCM y sus líneas estratégicas de actuación y, por otro, implantar una cultura de la denominada "gestión de calidad total" al objeto de introducir en el trabajo una filosofía de mejora continua en los procesos.

El impacto real será la liberación de espacio y dotación de mas sillas y mesas que influyan en la mejora del servicio.

En esta acción se englobaban las siguientes subacciones que deben ser la con los documentos clave:

- 1.a.1 Reglamento
- 1.a.3 Organigrama

Línea estratégica 1

2.1.1 Definir el modelo de organización, gestión y comunicación de la BUCM.

Es importante establecer lo que nos proponemos en un futuro y además de informar a nuestros distintos clientes (ya sean internos o externos) cuáles son nuestras funciones, cómo nos hemos organizado para prestar el mejor servicio posible y qué pueden esperar de nosotros (compromisos de calidad). Adicionalmente, ofrece información sobre como acceder al Servicio, a nuestras prestaciones, información para que pueda dirigirse a nosotros con sus sugerencias (incluyendo explicaciones sobre sus derechos y cómo presentar una queja) y cierta información sobre cómo lo estamos haciendo hasta ahora (resultados de gestión).

Objetivo: Establecer un marco de acción que permita proporcionar un nivel óptimo de servicios bibliotecarios.

2.1.1.1 Definición de la Misión:

La Misión de la BUCM está representada en el acopio, organización, conservación y difusión de la información bibliográfica científico – técnica y formativa, que apoya el desarrollo de los procesos académicos, el quehacer investigativo y la formación integral de los miembros de la Comunidad Universitaria, en el contexto de los principios de Identidad Institucionales, y de los lineamientos de la eficiencia en la prestación de unos servicios bibliotecarios pertinentes, relevantes y oportunos.

2.1.1.2 Definición de Visión:

Para el año 2010, el sistema de BUCM será consecuente con un entorno caracterizado por la globalización y la infodiversidad, en el cual se trabajará alrededor del paradigma el formato digital, los meta datos (recursos electrónicos disponibles a través de redes), las alianzas estratégicas y una sociedad de conocimiento ubicada entre “lo local y lo global” y “lo real y lo virtual”. Al interior de la Universidad, la Biblioteca será el eje de las actividades académicas e investigativas de la Institución y se posicionará como un sistema universitario de información, sujeto de evaluación permanente, a través de estándares nacionales e internacionales de calidad.

2.1.1.3 Definición de CARTA DE SERVICIOS – BUCM

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO

La Biblioteca Universitaria es la unidad de gestión de recursos de información para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua. Participa también en las actividades relacionadas con la gestión y funcionamiento de la Universidad.

La BUCM gestiona los diferentes recursos de información, con independencia del concepto presupuestario con el que hayan sido adquiridos o de su soporte material o ubicación.

2. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- Preservar y conservar los fondos bibliográficos de la UCM en las condiciones adecuadas.
- Formar y desarrollar las colecciones necesarias para la realización de la labor docente e investigadora de la Universidad.
- Procesar los fondos bibliográficos y documentales de la UCM a fin de garantizar su control y utilización.
- Facilitar el acceso de la comunidad universitaria tanto a los recursos de información bibliográfica y documental propios de la Universidad como al disponible en otras bibliotecas y centros de documentación.
- Promover actividades de formación de usuarios a fin de potenciar el uso y difusión de los recursos y servicios bibliotecarios.
- Colaborar en los procesos de creación del conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.
- Gestionar de manera eficaz los recursos asignados y definir los procedimientos conforme a criterios de calidad.

3. IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS

- El personal docente e investigador de la UCM.
- Los alumnos matriculados en la UCM, en cualquiera de sus carreras u actividades docentes de cualquier tipo.
- El personal de administración y servicios de la UCM.
- Todas aquellas personas expresamente autorizadas mediante acuerdos individuales o convenios institucionales realizados por la Universidad.

4. SERVICIOS QUE SE OFRECEN

- Desarrollo y gestión de la colección

- Gestión de las adquisiciones de los fondos bibliográficos y documentales que deben formar parte de la colección, definiendo para ello los objetivos informativos, seleccionando materiales y proveedores y realizando todas las tareas necesarias para aquel fin.

- Proceso técnico

- Catalogación y clasificación de los fondos bibliográficos y documentales adquiridos por la Biblioteca Universitaria.

- Coordinación y mantenimiento del catálogo de la Biblioteca.

- Preparación y puesta a punto de los libros y otros materiales adquiridos para su utilización por los usuarios de la Biblioteca.

- Atención al usuario

- Consulta en sala.

- Información bibliográfica y respuesta a consultas generales y especializadas de los usuarios.

- Formación de usuarios en la utilización de los recursos bibliográficos y documentales disponibles.

- Apoyo al profesorado y a los investigadores en la elaboración de material docente y de investigación.

- Fotocopia.

- Actividades de extensión bibliotecaria y promoción cultural.

5. DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Acceder en condiciones razonables a las colecciones bibliográficas y documentales y a los servicios de la Biblioteca.

- Disponer de los espacios y medios necesarios para el desarrollo de aquellas actividades individuales y de grupo relacionadas directamente con la Biblioteca.

- Recibir la formación necesaria para la utilización de los recursos y servicios de la Biblioteca.

- Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal de la Biblioteca.

- Privacidad de los datos personales proporcionados para la obtención del carné de usuario así como del uso que hagan de las colecciones y servicios de la Biblioteca.

6. FORMA DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE BIBLIOTECA

- A través de las Comisiones de Biblioteca de los Centros u otras que se establezcan.

- Comunicando sus quejas, felicitaciones, opiniones o sugerencias a través de:

- Buzones instalados al efecto en todas las bibliotecas

- Buzón electrónico de la página Web de la Biblioteca Universitaria

- Personalmente, por teléfono, o dirigiendo un escrito al responsable de la biblioteca por correo, fax o correo electrónico.

- Participando en las encuestas de satisfacción u otros estudios de usuarios realizados por la biblioteca

- Participando en los grupos de trabajo que se formen dentro del proceso de evaluación de la Biblioteca.

7. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

- Mantener a los usuarios puntualmente informados sobre la estructura, fondos y servicios de la Biblioteca Universitaria, horarios de apertura, ubicación y forma de acceso, así como de cualquier novedad o cambio que pueda afectar a su utilización.
- Facilitar acceso completo a la información sobre los fondos que integran la colección a través del catálogo de la biblioteca.
- Responder a cualquier consulta especializada planteada en la biblioteca en un plazo máximo de una semana.
- Informar mensualmente de las adquisiciones realizadas.
- Proporcionar acceso a los materiales recomendados para el desarrollo de los programas de estudio.
- Obtener los documentos originales -o su copia- que no estén en la colección de la BUCM
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en el plazo máximo de quince días.
- Revisar anualmente los compromisos de calidad en función de los resultados obtenidos y de la demanda de los usuarios.

8. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

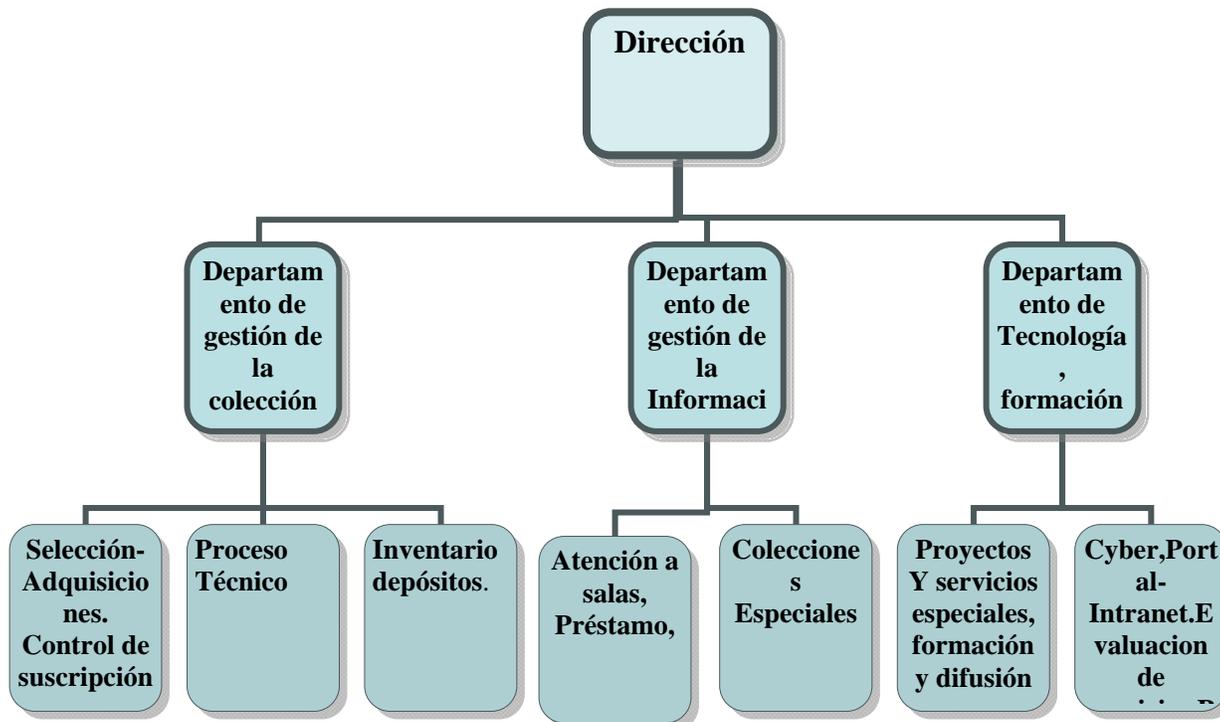
- Número de préstamos realizados per capita
- Tasa de rotación de la colección (proporción de documentos utilizados con relación al total de la colección)
- Número de documentos electrónicos descargados per capita.
- Número de consultas de información atendidas per capita.
- Porcentaje de consultas de información atendidas en menos de una semana.
- Número de reclamaciones y sugerencias contestadas en menos de quince días / total de quejas recibidas.
- Porcentaje de reclamaciones y sugerencias contestadas dentro del plazo quince días.
- Porcentaje de usuarios que participan en cursos y programas de formación.
- Índice de satisfacción de los usuarios.

9. HORARIOS Y DIRECCIONES DE LAS BIBLIOTECAS

Horarios

Horarios	Período lectivo	Período de vacaciones
Lunes – Viernes	8.30 – 7:00	8:30 – 5:00
Sábados	8:00 – 4:30	8:30 – 12:00

2.1.1.4 Organigrama Propuesto.



La propuesta actual se basa en la existencia de 3 grandes departamentos de servicio en la nueva Biblioteca:

- Departamento de Gestión de la Colección
- Departamento de Servicios de Información
- Departamento de Apoyo Tecnológico, Formación y Difusión

Estos dependen de un equipo de dirección formado por una dirección.

Estos departamentos trabajan bajo la dirección y orientación profesional y técnica del equipo de dirección de la biblioteca con el cual participan en la gestión total de la biblioteca.

La parte nuclear de esta estructura la configura el Departamento de Servicios de Información con lo que se pretende realzar la voluntad de servicio de la biblioteca y el acercamiento a las necesidades de información del usuario final. Se pretende dar máxima prioridad y visibilidad a los servicios, ya que estos son el fin último de la biblioteca.

El **Departamento de Gestión de la Colección** y el **Departamento de Apoyo Tecnológico, Formación y Difusión** son fundamentales para la correcta prestación de los servicios al usuario, ya que realizan todas aquellas tareas técnicas y de soporte para que la Biblioteca pueda ofrecer a través del Departamento de Servicios de Información un servicio de calidad.

Los 3 departamentos deben establecer los canales de comunicación e interrelación para la correcta gestión de todas las tareas que les son encomendadas y para la correcta prestación de los servicios que podemos considerar transversales entre un departamento y otro.

El organigrama propuesto deberá ser un marco con capacidad de acomodarse a las futuras necesidades de gestión de la biblioteca para su óptimo funcionamiento en cada momento. Por ello se quiere una estructura organizativa ligera y flexible.

Descripción funcional de los Departamentos:

Departamento de Gestión de la Colección.

- Selección
- Adquisiciones
- Control suscripciones
- Catalogación, Indización y Clasificación materiales
- Control de Intercambios
- Gestión de Inventario, adecuación de las colección-espacio-uso y control depósitos

Departamento de Servicios de Información .

- Atención salas
- Servicios de préstamo
- Obtención del documento

Departamento de apoyo tecnológico, formación y difusión.

- Servicios digitales
- Proyectos digitales
- Portales de la Biblioteca e Intranet
- Formación de usuarios
- Difusión colecciones y extensión bibliotecaria
- Evaluación servicios y recursos
- Soporte tecnológico: estaciones trabajo, sistemas de reproducción y transmisión.

Línea estratégica 2

2.1.2 Instalaciones y equipamiento.

Objetivo: Proporcionar un ambiente que permita un nivel óptimo de estudio, aprehensión de conocimientos y un adecuado trabajo interno del personal y establecer un marco para la mejora continua.

El uso correcto y necesario de las 5 S, le permitirá a la biblioteca tener un ambiente de trabajo agradable, brindar buena atención al usuario, una entrega inmediata de los pedidos de los libros que los estudiantes hacen.

La desorganización, la falta de orden y limpieza, están influyendo negativamente en el desempeño y percepción negativa de los usuarios. Primeramente con la desorganización el tiempo de atención es cada vez mas lento por la pérdida de tiempo en la búsqueda de los libros, esto afecta directamente al cliente ya que no se tienen listos las consultas en el fecha de entrega solicitada por ellos.

En el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), es un método concreto que concede especial valor a la mejora de lo existente, apoyándose en la creatividad, la iniciativa y la participación del personal: es, por consecuencia un elemento fundamental para la mejora de la competitividad.

El programa de las 5'S consiste en actividades de orden y limpieza en el lugar de trabajo, que nos ayuda a crear una base sólida para empresas que aspiran a la certificación en cualquiera de sus modalidades. La sencillez de este programa y su sentido práctico, permite la participación de pequeños grupos a lo largo y a lo ancho de la compañía, incrementando la comunicación y preparando el terreno para procesos más densos y complicados.

2.1.2.1 Aplicación de las 5 S.

Unos de los problemas que impide la gestión de la calidad en muchas empresas es el desconocimiento y la aplicación de procedimientos de calidad el objetivo de la aplicación de las 5 s es facilitar concientizar al personal de la biblioteca de trabajar con calidad, por ende se va a concretar una mejora sustantiva en la atención a usuarios

Metas: Disponer de espacios y entornos adecuados.

Estrategias de desarrollo:

- 1. Clasificar lo que es necesario y eliminar lo que es inútil.**
- 2. Ordenar cada elemento en su lugar.**
- 3. Limpiar el sitio de trabajo y los equipos y prevenir la suciedad y el desorden.**

Objetivos:

1. Contar con un área de trabajo donde únicamente existen artículos y herramientas necesarios.
2. Que exista un lugar para cada elemento adecuado a las rutinas de trabajo listo para usarse y con su debida señalización.
3. Identificar y Prevenir la suciedad de los equipos.

I. Seiri CLASIFICACION

SEPARAR LO QUE ES NECESARIO DE LO QUE NO LO ES Y TIRAR LO QUE ES INUTIL!

Objetivo: **Identificar todos los artículos innecesarios.**

Se hizo un inventario de los libros existentes se reviso su fecha de publicación. Contenido temático y demanda por los usuarios.

HERRAMIENTAS, EQUIPOS y LIBROS.	UTIL	INUTIL
1 MUEBLES DE COMPUTADORA	X	
1 COMPUTADORAS	X	
2 IMPRESORAS	X	
2 ESCANERS	X	
1 FOTOCOPIADORA		X
2300 LIBROS DE USO GENERAL	X	
700 LIBROS QUE NO SE USAN		X
ARCHIVOS	X	
PAPELERAS	X	
TELEFONO Y FAX	X	
10 ESTANTES	x	
20 COMPUTADORAS	x	
10 MESAS	x	
60 SILLAS	x	
4 CAJAS DE GRAPAS	X	
1 CALCULADORA COMERCIAL	X	
5 RESMAS DE PAPELES	X	
1 ENGRAPADORA	X	
3 SILLAS DE OFICINA	X	

Expurgo de materiales de acuerdo con el valor cualitativo

- a. Se debe seleccionar una cantidad determinada de obras sobre una disciplina o materia, con base en el poco uso y demanda que han tenido en los últimos años. Se enlistarán considerando el autor, título completo año de publicación y otros datos de interés.
- b. La biblioteca deberá integrar en coordinación con la escuela respectiva un grupo de especialistas en la disciplina seleccionada (profesores, investigadores, estudiantes avanzados, etc.), con el fin de considerar su criterio respecto a la colección de libros que se va a evaluar. Su criterio como profesionales en el tema será determinante.
- c. el criterio de cada especialista o conocedor podrá obtenerse por los siguientes medios:
 - ** Mediante una carta y listado de las obras previamente seleccionadas por el personal, con base en el uso que han tenido a lo largo de los últimos años. Este se enviará por correo a los especialistas seleccionados (cuatro persona como mínimo) con el fin de que evalúen el material que se desea eliminar. Ellos remitirán su evaluación al personal de la Biblioteca quienes determinarán lo que debe finalmente descartarse.
 - ** Organizar y coordinar junto con profesores, estudiantes de la escuela o especialidad seleccionada, la revisión de toda la colección en forma directa. Para esto, se deberá dar facilidades a los especialistas voluntarios, tales como: cierre temporal del área de la colección que se evalúa (si así se requiere), aprovisionamiento de estantería o un lugar donde colocar lo seleccionado, sillas, etc.

3. Reubicación o desecho de los materiales bibliográficos expurgados

Las obras podrán ser descartadas bajo las siguientes opciones:

a. Reubicación en la colección pasiva

Esta es la opción más recomendable. Se lleva a cabo ubicando en una bodega o área física espaciosa la colección de títulos expurgados. Este local deberá reunir ciertas condiciones mínimas de acceso, BUCM, ventilación, temperatura, etc. Para su control, por ejemplo, podrían utilizarse las mismas fichas que se retirarán de los ficheros o elaborar una pequeña base de datos.

Además se encontró una fotocopiadora, escáner. Y mesas que no se utilizaba.

1) Eliminar todo aquello que definitivamente no se utiliza.

Se detecto de acuerdo a los parámetros anteriores que había 700 libros que debían eliminarse de la estantería de la biblioteca.

Se utilizaron los siguientes criterios para eliminar los libros.

Procedimiento.

Encuentra un lugar de almacenamiento diferente para las cosas de uso un poco frecuente.

II. SEITON - ORDENAR UN LUGAR PARA CADA COSA Y CADA COSA EN SU LUGAR.

Objetivo: Asignar e identificar un lugar para cada artículo.

Se asignaron a estantes específicos libros que estaban fuera de sus respectivas áreas temáticas.

Se identificaron estantes para área temáticos.

1) Determina la cantidad exacta que debe haber de cada artículo.

Se reorganizo el área para establecer la cantidad de libros que debería tener cada estante.

2) Asegurar que cada artículo este listo para usarse.

Clasificación adecuada de los libros.

3) Crea los medios para asegurar que cada artículo regrese a su lugar.

Se pone a disposición una mesa para colocar los libros que se entregados por los estudiantes. Para su pronta colocación en los estantes correspondientes.

III SEISO – LIMPIAR

LIMPIAR EL SITIO DE TRABAJO Y LOS EQUIPOS Y PREVENIR LA SUCIEDAD Y EL DESORDEN.

1) Establecer una metodología de limpieza que evita que el área de trabajo se ensucie.

Metodología de limpieza del área de libros.

El polvo es difícil de erradicar cuando se instala entre las hojas de un libro. Además de abrasión causará manchas al papel, de origen biológico o químico.

Para evitar sus consecuencias, es necesario realizar una limpieza periódica de las habitaciones, de las estanterías y de los propios libros.

Es indispensable organizar el trabajo para que al limpiar cada sector no se recontaminen las áreas contiguas ya limpias.

La higiene de cada sala se hace siguiendo una secuencia lógica: techos, paredes, aberturas, pisos (en primer término lo que está más arriba, porque siempre caerá algo de polvo).

Después se limpian las estanterías (en un orden similar: comenzando por el estante superior).

Para limpiar cada estante: se retiran todos los libros, se inspecciona el estante (identificando problemas como óxido, clavos salientes, restos de insectos, rastros de humedad) y se lo limpia cuidadosamente con aspiradora.. Nunca se deben usar trapos húmedos ni productos de limpieza.

2) Identificar los materiales necesarios y adecuados para la limpieza del área de trabajo.

- Aspiradora especial.
- Pincel suave.

- Filtros especiales.
 - Malla plástica.
- 3) Asigna un lugar adecuado y funcional a cada artículo utilizado para mantener limpia el área de trabajo.

Cada estante en su área de trabajo.

- 4) Establece los métodos de prevención que eviten que se ensucie el área.
- Asegurar que las aberturas cierren, y controlar periódicamente desagües y cañerías para evitar goteras y filtraciones.
 - Ventilación del local.
 - Colocar protecciones en las ventanas (rejas, mosquiteros, cortinas).
 - Controlar la instalación eléctrica – que esté en buenas condiciones- y los sistemas de aire acondicionado.
 - Colocar extinguidotes
- 5) Implementa las actividades de limpieza como rutina.

Esta rutina se hará todos los fines de semana para evitar atrasos a los usuarios.

2.1.2.2 PLAN DE ACCIÓN

Objetivo General: Maximizar la distribución de los espacios y mejora del entorno

1. Contar con un área de trabajo donde únicamente existen artículos y herramientas necesarios.
2. Que exista un lugar para cada elemento adecuado a las rutinas de trabajo listos para usarse y con su debida señalización.
3. Identificar y Prevenir la suciedad de los equipos.

Línea de Acción		Actividades		
Aplicación de las 5S.		1 Inventario de los materiales e instrumentos de trabajo. 2 Clasificación de los materiales e instrumentos de trabajo. 3 Eliminación de los materiales de trabajo. 4 Determinar el mejor lugar para cada elemento. 5 Colocar los elementos en su el lugar predeterminado 6 Elaborar procedimientos de mantenimiento del orden. 7 Limpieza del área de trabajo. 8 Elaboración de procedimientos de limpieza.		
Objetivos de Referencia				
1. Contar con un área de trabajo donde únicamente existen artículos y herramientas necesarios. 2. Definición de un lugar adecuado para cada elemento adecuado a la rutina de trabajo, listos para usarse y con su debida señalización. 3. Identificar y prevenir la suciedad en materiales y equipos.				
Actividad	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Qué se necesita?	Resultados Esperados
1	Personal de la biblioteca	Febrero	Presupuesto	Lista Inventario general.
2	Personal de la biblioteca	Febrero	Presupuesto	Lista de clasificación de los materiales.
3	Personal de la biblioteca	Febrero	Presupuesto	Materiales eliminados
4	Personal de la biblioteca	Febrero	Presupuesto	Lista de Distribución de los elementos de y materiales de trabajo.

5	Personal de la biblioteca	Febrero	Presupuesto	Colocar los elementos en su lugar predeterminado
6	Personal de la biblioteca	Febrero	Presupuesto	Manual de procedimientos de mantenimiento del orden.
7	Personal de la biblioteca	Febrero	Presupuesto	Área de trabajo limpia.
8	Personal de la biblioteca	Febrero	Presupuesto	Manual de procedimientos de limpieza.

2.2 Programa de Mediano Plazo.

Orientaciones estratégicas

Se ha trabajado sobre seis grandes áreas de mejora a partir de las cuales se desarrollan diferentes tareas que se han de llevar a cabo en el periodo comprendido entre Enero de 2009 y finales del año 2010, sin olvidar que estas tareas son el comienzo de un proceso de mejora continua que debe ser una constante en la gestión del servicio que presta la Biblioteca a la comunidad universitaria y su papel en la sociedad, es decir, la mejora continua debe ser la actitud que informe el quehacer diario en la Biblioteca a todos los niveles.

2.2.1 Objetivo.

El plan estratégico se estructura en las siguientes orientaciones estratégicas:

- 1) Instalaciones y Equipamiento.
- 2) Servicios Bibliotecarios.
- 3) Procesos y calidad en la gestión
- 4) Tecnología de la Información.
- 5) Usuarios.
- 6) Recursos Humanos

Línea estratégica 1

2.2.2 Instalaciones y equipamiento.

Objetivo: Proporcionar un ambiente que permita un nivel óptimo de estudio, aprehensión de conocimientos y un adecuado trabajo interno del personal; así como infraestructura tecnológica apropiada para el control, acceso y difusión de los recursos informativos.

- 1.1. Elaborar un plan de infraestructuras y equipamiento para la BUCM
- 1.2. Mantener y mejorar las instalaciones y el equipamiento de la biblioteca.
- 1.3. Incrementar el número de puestos de lectura.
- 1.4. Mejorar los espacios actuales.
- 1.5. Definir las necesidades presupuestarias de la BUCM en materia de tecnologías de la información y comunicación.
- 1.6. Racionalizar los espacios existentes para una mayor eficacia en su utilización.

- 1.7. Elaborar un plan con los Servicios de Obras e Instalaciones y de Mantenimiento para solucionar los problemas relacionados con los siguientes puntos débiles o necesidades detectados en las instalaciones: climatización de la Sala.
- 1.8. Plantear al Rectorado la necesidad de habilitar alguna sala de apoyo durante los periodos de exámenes, para solucionar el problema de plazas de estudio que se da durante esa época en las Salas de Lectura de la Biblioteca. Asimismo, se ve muy conveniente habilitar, en aulas aledañas, algunos espacios para trabajos en grupo.
- 1.9. Creación de espacios multifuncionales que contribuyan también a un mejor aprovechamiento del espacio físico de las Biblioteca y de los recursos de información e informáticos con que cuentan por parte de los usuarios.
- 1.10. Implantar la rotulación electrónica en la Biblioteca.
- 1.11. Estudiar la mejora del mobiliario, así como de la infraestructura informática de las Salas de Lectura, para adaptarlas a las nuevas necesidades docentes
- 1.12. Continuar con el equipamiento de la Biblioteca conforme a necesidades.

Línea estratégica 2

2.2.3 Servicios Bibliotecarios.

Objetivo: Incrementar la oferta y la utilización de los servicios bibliotecarios adaptando los existentes a la demanda de calidad e incorporando otros que potencien el entorno digital con el objetivo común de satisfacer las necesidades específicas y cambiantes de los diferentes colectivos de usuarios.

Servicios

- 2.1. Elaborar una propuesta para ampliar el horario, especialmente durante los fines de semana, en época de exámenes.
- 2.2. Mejorar la gestión del préstamo, para que refleje en el SIABUC el estado real de los libros,
- 2.3. Elaborar un plan que fije los estándares y datos estadísticos que se emplearán para evaluar la calidad de los servicios y formar un equipo de personas encargadas de recoger y evaluar esos datos.
- 2.4. Proporcionar apoyo a la docencia y la investigación sobre el nuevo marco universitario.
- 2.5. Elaboración y difusión de la Carta de Servicios.
- 2.6. Establecer un protocolo para atender quejas o sugerencias de la comunidad universitaria.

- 2.7. Creación de un buzón de sugerencias en el área de lectura y digital.
- 2.8. Impulsar la realización de actividades de extensión bibliotecaria, la participación de la Biblioteca en que los actos que organice la Universidad, así como la participación de la plantilla del Servicio en Congresos y Seminarios.

Línea estratégica 3

2.2.4 Procesos y calidad en la gestión

Objetivo: Definición e implantación de un sistema de gestión por objetivos y el desarrollo de herramientas de calidad para la mejora continua, que faciliten la eficacia del servicio y la eficiencia en el empleo de los recursos, con especial atención a la optimización de la gestión de las colecciones.

- 3.1. Elaboración de los manuales de procedimiento.
- 3.2. Mejora de los procesos de trabajo.
- 3.3. Definición de la política de calidad del Servicio.
- 3.4. Elaborar manuales para los procesos que carezcan de ellos.
- 3.5. Incorporar la noción de calidad y evaluación continua a los servicios bibliotecarios en todas las áreas de actividad de la BUCM.
- 3.6. Aseguramiento del proceso de mejora continua de la calidad del Servicio de Biblioteca y Archivo.
- 3.7. Formación del Personal en materia de calidad: atención al usuario y gestión por procesos.
- 3.8. Cualificar al personal para acometer un proceso de mejora continua en el Servicio de Biblioteca y Archivo.
- 3.9. Implantación de un sistema de gestión por procesos.
- 3.10. Facilitar la mejora continua de los procesos, homogeneizados en la medida de lo posible entre los distintos centros y orientados a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.
- 3.11. Definir líneas de actuación referentes a las políticas de adquisición, integración y gestión de las colecciones
- 3.12. Definición de los posibles servicios a centralizar, con especial atención a la gestión de publicaciones periódicas, la evaluación de recursos electrónicos y proveedores.

- 3.13. Proporcionar instrumentos para medir la eficiencia y eficacia de los servicios bibliotecarios.
- 3.14. Elaborar un plan de gestión de la colección.
- 3.15. Creación de una herramienta para la evaluación de recursos electrónicos

Línea estratégica 4

2.2.5 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Objetivo: Crear y mantener servicios de calidad innovadores que utilizando tecnología digital permita a la biblioteca hacer frente a los retos futuros en materia de educación

- 4.1. Diseñar una infraestructura que garantice la plena integración de las TIC en la BUCM, en coordinación con el resto de servicios de la Universidad con el fin de disponer de un Plan Tecnológico que planifique y asegure los equipamientos y servicios TIC.
- 4.2. Continuar incrementando la Biblioteca Digital de la BUCM evaluando de forma continuada el impacto y los resultados de la inversión en colecciones digitales.
- 4.3. Diseñar un Plan General de Gestión de la colección electrónica.
- 4.4. Estimular iniciativas de publicación electrónica y digitalización de materiales a fin de preservar y conservar la colección y hacerla asequible y accesible.
- 4.5. Avanzar en la implementación de las aplicaciones y utilidades del sistema de SIABUC.
- 4.6. Definir políticas de contratación y formación de personal especializado –principalmente informático- que aseguren y garantice la ejecución de los proyectos de innovación tecnológica de la BUCM.
- 4.7. Fomentar el aprendizaje a distancia sobre los servicios de la BUCM, utilizando las posibilidades que ofrecen las TIC (*e-learning*).
- 4.8. Potenciar los recursos electrónicos como apoyo a la docencia y a la investigación y fortalecer la Web.
- 4.9. Colaborar en la difusión de la labor investigadora de la Universidad empleando las TIC.

Línea estratégica 5

2.2.6 Usuarios.

Objetivos: Capacitar a los usuarios, tanto internos como externos, en la búsqueda y recuperación de la información, y en el uso de variados recursos informativos.

- 5.1. Elaborar un plan de formación de usuarios, de carácter anual, que atienda los siguientes niveles: conocimiento del uso y las normas de la Biblioteca para los nuevos usuarios; formación acerca de los productos electrónicos, con especial incidencia en los nuevos productos adquiridos; formación especializada en áreas determinadas que sean solicitadas por los usuarios, junto a una formación más en profundidad sobre los recursos menos conocidos de la Biblioteca.
- 5.2. Mejorar la fluidez y regularidad en la comunicación con los usuarios, estableciendo un procedimiento para enviar periódicamente información actualizada de las novedades que se produzcan en la Biblioteca. El plan debe incluir también el establecimiento de un método organizado de recogida de información de las necesidades y sugerencias de los usuarios (encuestas, etc.) y un plan a medio plazo para ofrecer en las diferentes Salas y Servicios Información escrita sobre los aspectos más relevantes.

Línea estratégica 6

2.2.6 Recursos Humanos.

Objetivo: Proporcionar un ambiente de trabajo dentro del cual el personal se sienta motivado a trabajar en grupo y capaz de responder positivamente a las necesidades cambiantes de la Biblioteca y sus usuarios. Permitir al personal desarrollar capacidades y aptitudes tanto profesionales como interpersonales.

- 6.1. Definir el modelo profesional y las competencias de los bibliotecarios.
- 6.2. Evaluar las necesidades de formación del personal de la BUCM con vistas a garantizar su formación permanente y una mayor eficacia en la realización de sus tareas.
- 6.3. .Analizar las necesidades de personal de la Biblioteca para definir la plantilla, promoviendo la incorporación de nuevos efectivos que sirvan para cubrir las necesidades, presentes y futuras.
- 6.4. .Definir un programa permanente de formación continuada del personal (Plan General de Formación) que detecte las necesidades formativas de todo el personal bibliotecario.
- 6.5. .Elaborar un plan que permita ampliar las posibilidades para el desarrollo y promoción profesional de la plantilla.
- 6.6. Elaborar y dar a conocer el organigrama orgánico-funcional que permita saber a todas las
- 6.7. personas que trabajan en el Servicio a quién deben acudir para plantear sugerencias y propuestas y consultar las dudas

Conclusiones.

El proceso de evaluación permitió confirmar los problemas expresados por los usuarios en reuniones informales además de visualizar nuevas dificultades encontradas durante el presente diagnóstico.

Un factor importante era y sigue siendo la mejora y ampliación del edificio y del equipamiento de la biblioteca, especialmente el equipamiento informático. Nuevas tecnologías e instalaciones adecuadas constituyen factores de importancia estratégica para disponer de un servicio de calidad y para avanzar hacia el nuevo modelo de biblioteca como centro de recursos para el aprendizaje que se plantea como nuevo reto a asumir por las bibliotecas universitarias.

Sin embargo instalaciones y equipamiento requieren una fuerte inversión económica por lo que están lamentablemente supeditadas a la disponibilidad presupuestaria, factor que ha provocado la demora en los tiempos algunos de los objetivos que se planteaban en esta línea de actuación.

En los resultados obtenidos mediante las encuestas a los usuarios se puede percibir que éstos se sienten insatisfechos con la atención y cortesía con que se les brinda el servicio, expresando en su mayoría que el personal desconoce la mayoría de las consultas realizadas.

Tanto en las encuestas realizadas a los usuarios como las entrevistas al personal y en el diagrama de Ishikawa se comprobó que la bibliografía existente no es suficiente para la cantidad de usuarios que diariamente se atiende, dejando entrever que se deben adquirir más volúmenes de cada título, diversidad y libros en formato electrónico.

Un aspecto de igual importancia es la falta de equipo informático acorde con los avances tecnológicos, un ejemplo de ello es que posee CD's con nuevos requerimientos que las máquinas existentes no pueden cumplir.

El mobiliario de las salas de lectura es insuficiente para la cantidad de usuarios que acude diariamente a la biblioteca y la estructura física no permite ubicar todas sus colecciones en la mejor disposición, ni más puestos de lectura.

El Plan de Mejora refleja los problemas que en su mayoría se pueden resolver internamente, excepto los de competencia externa los que la Dirección de Biblioteca deberá gestionar ante las autoridades correspondientes de la Universidad. El documento presenta un conjunto de acciones que permitan el

mejoramiento de la calidad y satisfacción plena de los servicios que presta a corto, mediano y largo plazo.

La formulación de los objetivos estratégicos se centró en la ampliación del edificio de biblioteca dotándolo de nuevos espacios tanto para fondos como para usuarios, en la mejora del equipamiento informático tanto de los servidores y puestos de trabajo como del destinado a usuarios.

Además se contemplaban aspectos concretos como la mejora de la ergonomía de determinados puestos de trabajo y mejoras en la distribución de mobiliario y puestos de trabajo que se había observado que repercutían negativamente en el desarrollo de determinados procesos. Se ha avanzado en lo que se refiere a equipamiento informático y reprográfico y están resolviéndose los problemas para fondos bibliográficos quedando pendientes de resolver las actuaciones más costosas relativas a la ampliación del propio edificio de la biblioteca.

Recomendaciones.

Unos de los mayores problemas que presenta la BUCM es la falta de planificación de sus actividades, esto como consecuencia del crecimiento desordenado de la universidad y a la falta de visión de la dirección de no valorar la importancia de la BUCM en el desarrollo de la universidad.

La biblioteca debería realizar planificación de corto y mediano plazo que permita mejorar el sistema de atención a usuarios de la biblioteca.

Implementar Plan de Mejora para corregir la situación actual detectada en el presente diagnóstico e integrarlo al Plan Operativo de la Biblioteca para ir resolviendo los problemas detectados.

Solicitar mayor asignación de presupuesto a la Biblioteca para el desarrollo tecnológico y de colecciones con el fin de garantizar el apoyo al proceso de enseñanza - aprendizaje.

Realizar periódicamente sondeos de opinión de usuarios que permitan medir la calidad de los servicios.

Solicitar a las autoridades la urgencia de la construcción y/o ampliación del edificio para la biblioteca.