

ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE REFERENCIA DE LA  
BIBLIOTECA DE LA CORPORACION UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS  
REGIONAL GIRARDOT

ASTRID LILIANA GOMEZ PINEDA  
Código 52069965

UNIVERSIDAD DEL QUINDIO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES  
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,  
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA  
TRABAJO DE GRADO  
INFORME PASANTIA  
SEMESTRE X  
2011

ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE REFERENCIA DE LA  
BIBLIOTECA DE LA CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
REGIONAL GIRARDOT

ASTRID LILIANA GOMEZ PINEDA  
Código 52069965

TUTOR MARIA PATRICIA ARCILA ALVAREZ  
PROFESIONAL EN CIENCIA DE LA INFORMACION Y DOCUMENTACION,  
BIBLIOTECOLOGIA Y ARCHIVISTICA

UNIVERSIDAD DEL QUINDIO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES  
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,  
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA  
TRABAJO DE GRADO  
INFORME PASANTIA  
SEMESTRE X  
2011

## TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>6</b>
<b>3. JUSTIFICACION.....</b>	<b>7</b>
<b>4. OBJETIVOS.....</b>	<b>8</b>
4.1    OBJETIVO GENERAL.....	8
4.2    OBJETIVO ESPECIFICO.....	8
<b>5. MARCO TEORICO.....</b>	<b>9</b>
<b>6. MARCO GEOGRAFICO.....</b>	<b>11</b>
<b>7. METODOLOGIA.....</b>	<b>12</b>
7.1    CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE PROCESOS.....	13
SELECCIONAR PROCESOS.....	13
7.2    MAPA DE PROCESOS.....	19
7.3    FORMATO DE ADQUISICIONES.....	20
DATOS DEL DOCUMENTO.....	20
<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:.....</b>	<b>20</b>
<b>TIPO DE DOCUMENTO:.....</b>	<b>20</b>
<b>PROCESO:.....</b>	<b>20</b>
7.4    FORMATO MATERIAL BIBLIOGRAFICO.....	23
DATOS DEL DOCUMENTO.....	23
<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:.....</b>	<b>23</b>
<b>TIPO DE DOCUMENTO:.....</b>	<b>23</b>
<b>PROCESO:.....</b>	<b>23</b>
7.5    FORMATO DE CAPACITACION DE USUARIOS.....	26
DATOS DEL DOCUMENTO.....	26
<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:.....</b>	<b>26</b>
<b>TIPO DE DOCUMENTO:.....</b>	<b>26</b>
<b>PROCESO:.....</b>	<b>26</b>
7.6    ANALISIS DE TORTUGA DE NUEVAS ADQUISICIONES.....	29

7.7	ANALISIS DE TORTUGA DE CAPACITACION DE USUARIOS.....	30
7.8	ANALISIS DE TORTUGA DE PRESTAMO BIBLIOGRAFICO INTERNO Y EXTERNO.....	31
<b>8.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>32</b>
<b>9.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>10.</b>	<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>36</b>

Anexos

## 1. INTRODUCCIÓN

Los avances tecnológicos han afectado no solo el formato y las fuentes de información sobre el uso de las bibliotecas para proporcionar un servicio de referencia, sino también en aquellos que proporcionan servicios de referencia. La calidad en estos servicios es muy importante por que con la revolución tecnológica que existe tenemos el deber de guiar a nuestros usuarios a encontrar la mejor información y eso lo podemos hacer prestando un buen servicio de referencia.

Hoy en día existen normas de calidad para poder llevar los diferentes procesos, son esos procesos los que se quiere analizar y comprobar si cumplen con la norma ISO 9001-2008.

Para esto se utilizan tres servicios de referencia que presta la Biblioteca Rafael García Herreros, la cual esta ubicada en la Corporación Universitaria Minuto de Dios Regional Girardot, los servicios son:

- Préstamo Bibliotecario
- Nuevas Adquisiciones
- Capacitación de Usuarios

En relación a lo anterior se verá reflejado el estudio de los diferentes procesos y la aceptación o negación frente a la norma, con sus respectivas mejoras que correspondan.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Corporación Universitaria Minuto de Dios regional Girardot, se encuentra desarrollando labores hace diez (10) años en esta región; pero día a día se ha preocupado por que sus procesos estén al día con las normas exigidas. Para esto se requiere de la certificación de alta calidad; la biblioteca es un eslabón fundamental para el desarrollo de la institución como ente educador. Se esta analizando si la biblioteca cumple con todos los procesos exigidos para prestar un buen servicio.

### **2.1 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿La biblioteca de la Universidad Minuto de Dios, tendrá sus servicios de referencia con los procesos adecuados que exige la norma ISO 9001 2008 Numeral 7 sobre prestación de servicio?

### **3. JUSTIFICACION**

La Corporación universitaria Minuto de Dios, se encuentra en un proceso de certificación de alta calidad el cual requiere que todas sus dependencias cumplan con los estándares exigidos en la norma ISO 9001-2008.

Con este proyecto se pretende que la biblioteca este a la altura con los procesos exigidos en la norma.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Verificar si los procesos en servicios de referencia que presta la biblioteca de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Regional Girardot, cumplen con lo establecido en la norma ISO 9001-2008 Numeral 7 con el fin de apoyar al trabajo de acreditación de alta calidad Institucional.

### **4.2 OBJETIVO ESPECIFICO**

- Diseñar y Aplicar un cuestionario de evaluación de procesos para saber como se encuentran los procesos en este momento
- Elaborar un mapa de procesos para averiguar si los procesos nos llevan a la satisfacción del cliente
- Diseñar un formato de procesos para saber paso a paso que se hace en cada proceso
- Aplicar un análisis de tortuga<sup>1</sup> para entender bien los procesos

---

<sup>1</sup> [www.inlac.org.co/web/images/stories/biblioteca/p\\_tortuga.pdf?](http://www.inlac.org.co/web/images/stories/biblioteca/p_tortuga.pdf?)

## 5. MARCO TEORICO

Las bibliotecas cumplen una función informativa, por eso es importante que los servicios de referencia se presten con la mas alta calidad, para esto se estudian no solo los servicio de referencia sino también a la persona o bibliotecario encargado para esta función. Se conoce, que las principales funciones de la biblioteca son formar, informar y entretener, pero cuando una información esta mal trasmitida o no se presta el servicio adecuado o en otros casos no se tiene el material suficiente para dicha información estas funciones no se cumplen.

Todas las bibliotecas cumplen las mismas funciones, pero hay algunas que su material bibliográfico se basa en programas de la entidad correspondiente como son las bibliotecas universitarias, la colección de estas es constituida por temas pertinentes a cada uno de los programas académicos con que cuenta dicha universidad, sus usuarios son los estudiantes, docentes, administrativos y egresados.

El servicio de información nace a finales del siglo XIX. Y se generaliza a finales del siglo XX; la propia evolución de la educación, cultura y tecnología ha convertido a la biblioteca en un centro preocupado por la difusión de la información y de conocimiento almacenado y conservación de los mismos<sup>2</sup>. Con esta idea la biblioteca se ha interesado en fortalecer los servicio de información pensando mas en la formación del usuario lo cual con lleva a que el bibliotecario tenga un papel muy importante en esta formación.

Como una de la funciones principales de la biblioteca, el de informar, el objetivo del servicio de referencia es buscar que todas las informaciones requeridas por los usuarios sean satisfechas, por eso la biblioteca deberá contar, con personal especializado en la búsqueda de información y con una colección necesaria para tal fin.

El Referencista deberá:

- Desarrollar procedimientos necesarios para facilitarle al usuario el acceso a la información.
- Aceptar la responsabilidad de dar respuestas precisas actualizadas de manera rápida e imparcial.

---

<sup>2</sup> [revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471/2461](http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471/2461)

- Estar preparado para buscar fuera de la biblioteca cuando sea necesario, así como para atender consultas de usuarios de otra biblioteca.
- Dar a conocer el papel informativo de la biblioteca mediante la publicidad u otros medios
- Proporcionar la información mediante tabloneros de anuncios, guías de lectura

Como se puede observar el papel del referencista en una biblioteca es muy importante, por eso tiene que ser una persona idónea en el tema como un profesional en ciencia de la información para poder desarrollar todas esas funciones.

Es importante que los encargados de los servicios informativos de las bibliotecas tengan capacidad de análisis y síntesis, para delimitar las consultas de los usuarios y para que las respuestas se ajusten a las preguntas; además, deben ser expertos en los sistemas de búsqueda y acceso a la información de las distintas fuentes empleadas para la referencia, para conseguir las respuestas pertinentes en el menor tiempo posible.

Esto obliga al profesional, a que este familiarizado con las nuevas tecnologías, para utilizar las fuentes de referencia electrónicas para emplear procedimientos de información automatizados y para elaborar información electrónica como bases de datos, repertorios hipertextuales, etc.

Otra de las tantas funciones de los bibliotecólogos es la de capacitar a sus usuarios en los sistemas que emplea la biblioteca y la organización de la colección, esto lo puede hacer con folletos, publicaciones en cartelera, visitas guiadas, videos, cursos de formación de usuarios etc.

Así mismo no solo es brindar un buen servicio sino que se tiene que mejorar, por la opinión de los usuarios en cuanto al servicio se refiere y las sugerencias que tengan del mismo.

La Norma ISO 9001-2008 en su numeral 7. 5 habla de la Producción y prestación del servicio; dentro de este punto encontramos en el numeral 7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio, posteriormente nos habla de la validación de los procesos y prestación del servicio, la identificación y trazabilidad; y siguiendo con el numeral 8 tenemos la medición análisis y mejora para así llegar a la satisfacción del cliente.

## **6. MARCO GEOGRAFICO**

La Corporación Universitaria Minuto de Dios Regional Girardot esta ubicada en el Departamento de Cundinamarca municipio de Girardot, se encuentra a la entrada del municipio Girardot, por la vía a la mesa en la cra10 No 66 -106 Barrio Rosa Blanca.

## 7. METODOLOGIA

Se estableció paso a paso los procesos de servicio de referencia como son la capacitación de usuarios, prestamos bibliográfico y nuevas adquisiciones para así instituir formatos, plantillas y procesos que estén acordes con la norma ISO 9001-2008, después de recolectar la información con los formatos que había, se elaboró un cuestionario de evaluación y con el un mapa de procesos para saber ubicarlos en la norma, se hizo el análisis de tortuga, este es un modelo de análisis de procesos que fue planteado años atrás, es una herramienta fácil de entender y usar, en donde se puede describir y analizar un proceso a cualquier nivel.

El análisis de tortuga es usado como una herramienta de análisis del proceso para saber administrar el negocio, no es una herramienta para identificar el proceso, una vez que se tenga; identificado el proceso entra la tortuga es una herramienta eficaz para entender el proceso.<sup>3</sup>

Posteriormente se pasa al grupo auditor para su revisión y se esperan los resultados para elaborar las mejoras que existan. Para al final entregar el documento completo a la institución listo para certificar.

---

<sup>3</sup> [www.inlac.org.co/web/images/stories/biblioteca/p\\_tortuga.pdf?](http://www.inlac.org.co/web/images/stories/biblioteca/p_tortuga.pdf?)

## 7.1 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE PROCESOS

### SELECCIONAR PROCESOS:

Analizar los procesos claves de la organización para seleccionar 3 procesos que se encuentren en el requisito 7 de la norma ISO9001:2008.

**a. Procesos clave** –Recursos técnicos, Apoyo pedagógico y Gestión bibliográfica

1. Nuevas Adquisiciones
2. Referencia virtual
3. Recursos electrónicos
4. Restauración de materiales
5. Inventario
6. Capacitación de usuarios
7. Apoyo académico
8. Préstamo de material
9. Consulta en sala
10. Hemeroteca
11. Préstamo interno y externo
12. Referencia y consulta

### Procesos seleccionados

Adquisiciones, Capacitación de usuarios, Préstamo interno y externo.

La selección se efectuó al identificar a los procesos indicados como representativos de la razón de ser de la biblioteca que cumplen plenamente con aportar valor, de los que puede obtenerse resultados de desempeño, eficacia y conducen a la mejora continua con base a mediciones objetivas.

**b. Cuestionario para el diagnóstico y reflexión de procesos**

1. ¿Cuántos procesos existen en mi área?
2. 12 procesos clave destacándose los procesos 3 antes seleccionados.
3. ¿Cuál es el principal objetivo del proceso?

Proceso	Objetivo
Nuevas Adquisiciones	Mantener actualizado el material bibliográfico que da soporte a los programas de estudio que ofrece la universidad y a la investigación académica
Capacitación de usuarios	Ofrecer a los usuarios elementos que le permitan adquirir y desarrollar actitudes en el uso y aprovechamiento de los recursos de información e instalaciones de la Biblioteca.
Préstamo interno y externo	Permitir la consulta del material bibliográfico dentro y fuera de la biblioteca y que la colección este en constante movimiento.

4. ¿Qué considera que no se está cumpliendo del objetivo, dentro del proceso?

Proceso	¿Qué considera que no se está cumpliendo del objetivo, dentro del proceso?
Nuevas Adquisiciones	El objetivo de este proceso se cumple totalmente cada seis meses se aplica este proceso. Cada seis meses se aplica este proceso.
Capacitación de usuarios	El objetivo se cumple, teniendo en cuenta que se ofrece a los usuarios todos los elementos para que pueda usar y aprovechar los recursos de la biblioteca, que el usuario los aproveche es otro alcance.
Préstamo interno y externo	Este objetivo se cumple al 100%

5. Describa cuáles son los productos o servicios que se generan del proceso.

Proceso	Productos o servicios generados
Nuevas Adquisiciones	Material bibliográfico clasificado, catalogado y etiquetado, listo para ser colocado en estantería.
Capacitación de usuarios	Conocimiento o habilidad en usuarios para aprovechar los servicios y demás recursos de la biblioteca.
Préstamo interno y externo	Préstamo de materiales bibliográficos en sitio o a domicilio.

6. ¿Las características de los productos o servicios cumplen con los estándares establecidos?

¿Cuáles son esos estándares?

Proceso	Productos o servicios generados	Estándares establecidos
Nuevas Adquisiciones	Material bibliográfico clasificado, catalogado y etiquetado, listo para ser colocado en estantería.	Los libros están catalogados por el sistema universal Dewey, así mismo están organizados.
Capacitación de usuarios	Conocimiento o habilidad en usuarios para aprovechar los servicios y demás recursos de la biblioteca.	
Préstamo interno y externo	Préstamo de materiales bibliográficos en sitio o a domicilio.	

7. ¿Cuáles son los riesgos que existen en su proceso?

Proceso	Riesgos
Nuevas Adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidad de No Mantener actualizado el material bibliográfico</li> <li>- Posibilidad de no adquirir en cantidad adecuada la bibliografía de alta demanda</li> <li>- Posibilidad de adquirir bibliografía de escasa consulta.</li> </ul>
Capacitación de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidad de No ofrecer a los usuarios elementos para aprender a usar y aprovechar los recursos e instalaciones de la Biblioteca.</li> </ul> <p>Estas son Consecuencias (El usuario no localiza oportunamente el material bibliográfico que requiere. El usuario desconoce la normatividad del área. El usuario no aprovecha adecuadamente las instalaciones. El usuario desaprovecha la posibilidad de otros servicios por desconocimiento )</p>
Préstamo interno y externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidad de No permitir la consulta de material bibliográfico dentro y fuera de la biblioteca</li> <li>- Posibilidad que la colección No esté en constante movimiento</li> <li>- Retención de los materiales bibliográficos por el usuario por más tiempo del autorizado.</li> <li>- Perdida de materiales bibliográficos.</li> </ul>

8. ¿El proceso tiene una clara relación con la misión, visión, objetivos estratégicos y políticas de la institución?

Misión: Facilitar a la comunidad académica el acceso a la información bibliográfica de forma oportuna, actualizada y recuperable, mediante el ofrecimiento de servicios de calidad, a través de tecnología de información y comunicación, a fin de contribuir al cumplimiento de la misión de la Corporación Universitaria Minuto de Dios -UNIMINUTO-, y servir de apoyo al desarrollo de sus funciones.

Visión: La Biblioteca Rafael García-Herreros, será en el 2012 reconocida por la comunidad académica nacional, como una unidad de información que contará con tecnologías de información y comunicación avanzadas, con talento humano calificado y competente, para seguir brindando calidad en los servicios a toda la comunidad Uniminuto.

Los procesos seleccionados corresponden plenamente con la misión, visión, objetivos y políticas de la Institución además de describir la secuencia de obtención de insumos, procesos técnicos, capacitación del recurso humano, obtención de productos y servicios, y como parte de la adquisición es el estudio de necesidades de la Institución empleado como retroalimentación.

9. ¿El proceso cuenta con controles que permitan identificar desviaciones?

Proceso	Controles implementados para identificar desviaciones
Nuevas Adquisiciones	Cuando la compra que se hace no es propia a las necesidades de los usuarios
Capacitación de usuarios	Cuando hay insatisfacción por parte del usuario sobre lo aprendido
Préstamo interno y externo	Cuando no se lleva estadística de lo prestado

10. Actualmente, ¿existen acciones de mejora que se estén ejecutando en el proceso?

Proceso	
Adquisiciones	No existen
Capacitación a usuarios	No existen
Préstamo interno y externo	No existen

11. ¿Cuáles son las principales problemáticas que existen en el proceso?

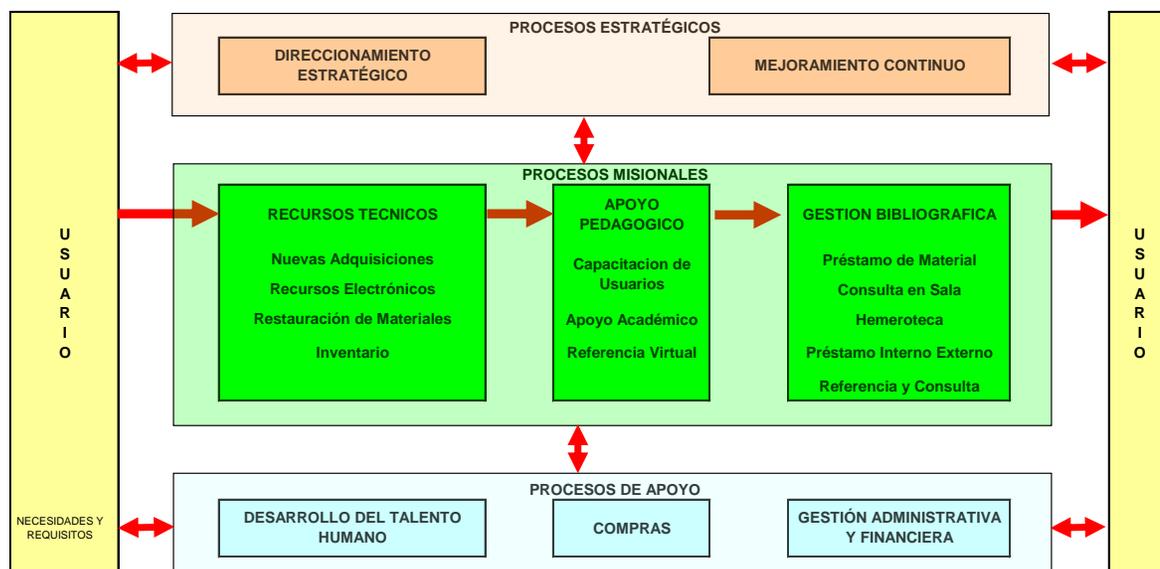
Proceso	Principales Problemáticas
Nuevas Adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escasos recursos financieros</li> <li>- Proceso engorroso y burocrático</li> <li>- Proveedores inconsistentes</li> </ul>
Capacitación de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización del programa de capacitación.</li> <li>- Instalaciones nulas o mal equipadas.</li> <li>- Falta de instructores o medios de instrucción.</li> </ul>
Préstamo interno y externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo o sistema obsoleto o sin mantenimiento.</li> <li>- Actualización en la normatividad y directivas del servicio de préstamo.</li> <li>- Instalaciones deficientes o insuficientes para la consulta en sala.</li> </ul>

12. ¿Cómo debería operar el proceso?

Proceso	Operación adecuada
Nuevas Adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con apoyo de un comité de adquisiciones</li> <li>- Con un presupuesto suficiente.</li> <li>- Con un calendario definido.</li> <li>- Con proveedores confiables.</li> <li>- Con indicadores de calidad.</li> <li>- Con normatividad actualizada.</li> </ul>
Capacitación de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con personal instructor calificado.</li> <li>- Con instalaciones y medios suficientes y adecuados.</li> <li>- Con la disposición por parte de la Institución para que los alumnos se formen con el conocimiento de esta herramienta.</li> </ul>
Préstamo interno y externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contando con equipo adecuado.</li> <li>- Con reglas sencillas y claras sobre el procedimiento de préstamo y consulta.</li> </ul>

13. ¿Cuáles son los estándares de servicio que debe de integrarse al proceso?  
ISO9001:2008

## 7.2 MAPA DE PROCESOS



En este mapa encontramos tres procesos los estratégicos que son los parámetros que utilizamos para llegar a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, estos parámetros son el mejoramiento continuo y un direccionamiento estratégico.

El Segundo son procesos misionales son los que nos van a llevar al objetivo que queremos, “la satisfacción del cliente”; estos son recursos técnicos, el apoyo pedagógico y la gestión bibliográfica.

El tercero son los procesos de apoyo son las cosas que necesitamos para complementar nuestra misión, como son desarrollo de talento humano, compras y gestión administrativa y financiera.

### 7.3 FORMATO DE ADQUISICIONES



## Proceso de Nuevas Adquisiciones

Biblioteca Rafael García Herreros.

Colombia

14 de octubre de 2011

#### Datos del Documento

<b>Código del documento:</b>	P01
<b>Tipo de documento:</b>	Procedimiento
<b>Proceso:</b>	Nuevas Adquisiciones
<b>Responsable del proceso:</b>	Dir. Fernando Garzón y Astrid Gómez
<b>Versión:</b>	01
<b>Revisado por:</b>	Coordinador Biblioteca Uniminuto Girardot
<b>Aprobado por:</b>	Director General Bibliotecas Uniminuto

**OBJETIVO:** Mantener actualizado el material bibliográfico que da soporte a los programas de estudio que ofrece la universidad y a la investigación académica

#### **ALCANCE:**

Inicia; Con las necesidades de material bibliográfico relacionado con el programa de estudio, que presentan los coordinadores, profesores, y el propio usuario  
Finaliza: Material bibliográfico clasificado, catalogado y etiquetado, listo para ser colocado en estantería.

#### **DEFINICIONES:**

**Adquisición:** compra de material bibliográfico ó recibir material bibliográfico de un tercero como donación

**Material bibliográfico:** Cualquier libro utilizado por las diferentes facultades existentes en la Uniminuto.

## **DESARROLLO:**

Anualmente se asigna un presupuesto para la compra de material este a su vez se divide en dos semestres para la compra de libros y anual para la renovación y/o adquisición de revistas.

La compra de material está a cargo de la coordinadora de biblioteca, quien a su vez recibe un listado con sugerencias de compras solicitadas por los profesores y alumnado en general, posteriormente se revisan los listados para identificar que el material no esté duplicado o bien si el libro es muy solicitado se puede considerar y comprar una segunda copia, ya que como políticas de la institución no se permite tener más de 2 copias por libro al menos en que sea muy solicitado.

Una vez que se autoriza la compra se manda el listado a la biblioteca principal en Bogotá (GARCIA HERREROS) quien es la que se encarga de cotizar, elegir al proveedor y comprar el material, una vez que el proveedor tiene el material lo envía directamente a la biblioteca sede Bogotá Rafael García Herreros, para que hagan un registro rápido de catalogación y posteriormente, la biblioteca Rafael García sede Girardot envía nuevamente el material con un registro rápido a Bogotá donde se termina el proceso de catalogación, y una vez que Bogotá tiene la catalogación lista lo devuelve a la biblioteca sede Girardot.

Una vez que se tiene el material de nuevas adquisiciones pasa directamente a la colección correspondiente y se manda un listado del material adquirido a los profesores para que ellos a su vez estén enterados de las nuevas adquisiciones y así nos ayuden a promocionar el material en biblioteca. Por otra parte también la biblioteca hace carteles donde se publican las nuevas adquisiciones y la biblioteca de Bogotá hace la presentación de las nuevas adquisiciones en la página web del sistema.

El programa donde se realiza la catalogación rápida se llama ALEPH, el cual administra la información del material y permite ver esta información en el catalogo de biblioteca.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento a este proceso se realiza a través de los indicadores que se relacionan a continuación:

Las nuevas adquisiciones permiten desarrollar mediciones y mejora continua de nuestra colección de acuerdo a las necesidades de nuestra comunidad.

### INDICADORES:

Indicadores de efectividad: satisfacción de usuarios y distribución correcta del presupuesto.

La solicitud de material por la coordinadora de biblioteca quien evalúa las peticiones realizadas directamente en el buzón de sugerencias.

### CONTROL DE CALIDAD:

La plantilla con la cual se hace la solicitud de nuevas adquisiciones hace parte del punto de control en la cual se determina si la solicitud de libros es justificado, por ausencia o poca cantidad de libros de un título muy solicitado por los usuarios.

**CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME:** no se cuenta con él.

**COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE:** la comunicación con el cliente se lleva a cabo por medio del buzón de sugerencias.

## DOCUMENTOS EXTERNOS

Nombre	Medio
Catalogo de biblioteca	Electrónico
Sistema ALEPH	Electrónico
Solicitud de libros	Impreso

## HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	10-Oct- 11	Primera emisión del documento
02	11 Nov-11	Segunda y ultima emisión del documento

## 7.4 FORMATO MATERIAL BIBLIOGRAFICO



### Proceso Préstamo de material bibliográfico

Biblioteca Rafael García Herreros.  
Colombia  
14 de octubre de 2011

#### Datos del Documento

<b>Código del documento:</b>	P03
<b>Tipo de documento:</b>	Procedimiento
<b>Proceso:</b>	Préstamo Interno y Externo
<b>Responsable del proceso:</b>	Coordinador de Biblioteca
<b>Versión:</b>	01
<b>Revisado por:</b>	Coordinador Biblioteca Uniminuto Girardot
<b>Aprobado por:</b>	Director General Bibliotecas Uniminuto

#### OBJETIVO:

Permitir la consulta del material bibliográfico dentro y fuera de la biblioteca y que la colección este en constante movimiento.

#### ALCANCE:

Inicia: Solicitud de Material bibliográfico según necesidad del estudiante/usuario

Finaliza: Material bibliográfico devuelto en perfecto estado

Que los alumnos utilicen el material de biblioteca de una manera adecuada y que la colección este en constante movimiento.

#### DEFINICIONES:

**Mora:** sanción por no entregar los libros en el tiempo estipulado o bien por no pagar la multa de penalización.

**Hemeroteca:** Revistas.

**Acervo general:** En esta colección podrás encontrar: obras generales, idiomas, libros de texto, literatura, etc.

**Consulta:** esta colección está compuesta por diccionarios, almanaques, y enciclopedias.

**Multa:** costo por la penalización, por demora en la entrega del material. Para los docentes no existe cobro monetario, únicamente es sanción en tiempo (1 semana) sin poder sacar material de la biblioteca.

Préstamo interno: préstamo de material dentro de las instalaciones de la biblioteca, en especial el material con el cual no se cuenta con mas de 1 ejemplar.

## **DESARROLLO:**

Los prestamos bibliográficos son de suma importancia, ya que ello nos permite tener una colección en constante movimiento.

La manera en que se realiza el préstamo es de dos maneras:

1. Préstamo interno.
2. préstamo externo.

El préstamo interno consiste en el préstamo de material de consulta, así como de manera especial aquellos libros de texto que solo haya un ejemplar y sean demasiadas las personas que lo quieran consultar. Este tipo de préstamo se hace por horas y no está permitido que este material salga de la biblioteca

El préstamo externo consiste en la circulación de material de acervo general el cual por política de la biblioteca está permitido llevarse hasta 3 libros por usuario durante 4 días del calendario y este a su vez podrá ser renovado 2 veces ya sea desde la pagina web (<http://biblioteca.uniminuto.edu/>) o bien directamente en biblioteca.

Para hacer una renovación en la página web el usuario deberá de ingresar a la siguiente liga y seguir los siguientes pasos indicados en la página: Y en el caso de acudir directamente a biblioteca deberá de presentar su credencial de alumno debidamente actualizado del semestre en curso y el material que desea renovar.

Por otra parte es importante mencionar que si el usuario no entrega el material en tiempo deberá cubrir una multa especificada en las normas generales de biblioteca.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento y medición de este proceso nos permite conocer que tanto esta en movimiento nuestra colección y así como también conocer las necesidades de nuestros usuarios.

**INDICADORES:** Consiste en revisar que tanto movimiento tiene la colección y a su vez identificar que libros son más utilizados por los usuarios, esto se realiza por medio de un sistema interno (ALEPH) el cual permite conocer los libros consultados, de esta manera la coordinadora de la biblioteca obtiene la información de la circulación de la colección.

**CONTROL DE CALIDAD:** Periódicamente se hacen reportes donde se conoce la cantidad de libros prestados así como el número de renovaciones de los mismos, lo cual permite conocer y evaluar las necesidades de nuestros usuarios.

**CONTRO DE PRODUCTO NO CONFORME:** no se cuenta con él,

**COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE:** la comunicación con el cliente se lleva a cabo por medio del buzón de sugerencias.

## DOCUMENTOS EXTERNOS

Nombre	Medio
Normas Generales de biblioteca	Impreso y en línea
Catalogo de biblioteca	Electrónico
	Impreso Electrónico

## HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	10-Oct- 11	Primera emisión del documento
02	11 Nov-11	Segunda y ultima emisión del documento

## 7.5 FORMATO DE CAPACITACION DE USUARIOS



### Proceso Capacitación de usuarios

Biblioteca Rafael García Herreros.  
Colombia  
14 de octubre de 2011

#### Datos del Documento

<b>Código del documento:</b>	P02
<b>Tipo de documento:</b>	Procedimiento
<b>Proceso:</b>	Capacitación a usuarios
<b>Responsable del proceso:</b>	Astrid Gómez
<b>Versión:</b>	01
<b>Revisado por:</b>	Coordinador Biblioteca Uniminuto Girardot
<b>Aprobado por:</b>	Director General Bibliotecas Uniminuto

#### OBJETIVO:

Ofrecer a los usuarios elementos que le permitan adquirir y desarrollar actitudes en el uso y aprovechamiento de los recursos de información e instalaciones de la Biblioteca.

#### ALCANCE:

Inicio: Dar cumplimiento a la Política institucional "los Estudiantes de primer semestre, deben tomar capacitación de biblioteca

Finaliza: Usuarios con Conocimiento o habilidad, para aprovechar los servicios y demás recursos de la biblioteca.

#### DEFINICIONES:

**Niveles de capacitación:** Niveles de capacitación para usuarios estos pueden ser desde un nivel básico a un nivel avanzado.

## **DESARROLLO:**

El proceso de capacitación genera nuevas competencias entre los usuarios en general, permite que se conozca las instalaciones y los servicios que la biblioteca proporciona y el uso correcto de los recursos existentes en la biblioteca Rafael García (BRG)

La capacitación que ofrece la BRG se divide en 2 niveles los cuales se describirán a continuación:

- **El nivel 1** consiste en una inducción dirigida a estudiantes y docentes que ingresan a la universidad. En este nivel la capacitación es muy básica ya que es solo una pequeña introducción donde se les da a conocer los horarios, servicios tanto virtuales así como presenciales y como acceder al catalogo, cabe mencionar que también en este nivel se realizan visitas guiadas.
  
- **El nivel 2** consiste en un curso más avanzado, el cual permite desarrollar las habilidades en el uso de recursos y servicios de información para los usuarios de los diferentes niveles académicos tales como: pregrado, posgrado y personal docente. Este nivel de capacitación se lleva a cabo en conjunto con el personal docente ya que dependiendo de las necesidades del curso se crean estrategias de búsqueda y recuperación de la información. Los puntos clave que se ven en este nivel son:
  - a. Uso y manejo de bases de datos
  - b. Uso y manejo de libros electrónicos.
  - c. Evaluación de recursos y fuentes de información
  - d. Uso de catálogos en línea de otras bibliotecas

## **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

En este proceso se realizan revisiones constantes las cuales permiten la mejora y creación de nuevas alternativas para el desarrollo de los niveles de capacitación que reciben los usuarios.

**INDICADORES:** actualmente no se cuenta con los indicadores del número de capacitaciones que se han realizado dentro de la biblioteca, pero ya se está trabajando en la misma para medir y conocer la cantidad de usuarios con esta competencia.

**CONTROL DE CALIDAD:** Cada semestre se lleva a cabo una planeación de los cursos de capacitación, tanto para el nivel 1 y nivel 2, de igual manera se revisan las presentaciones y dependiendo de las necesidades de información que se requieran en el nivel 2 se plantea o se actualiza la información requerida en la misma.

En este nivel se lleva a cabo una revisión continua de los servicios y recursos que ofrece biblioteca ya que estos están en constante cambio, tales como las bases de datos que periódicamente son actualizadas y algunas veces cambios de interfase.

El control de calidad está a cargo de la coordinadora de biblioteca quien prepara los cursos de capacitación, desarrolla las presentaciones y la logística.

**CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME:** no se cuenta con él,

**COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE:** la comunicación con el cliente se lleva a cabo por medio del buzón de sugerencias.

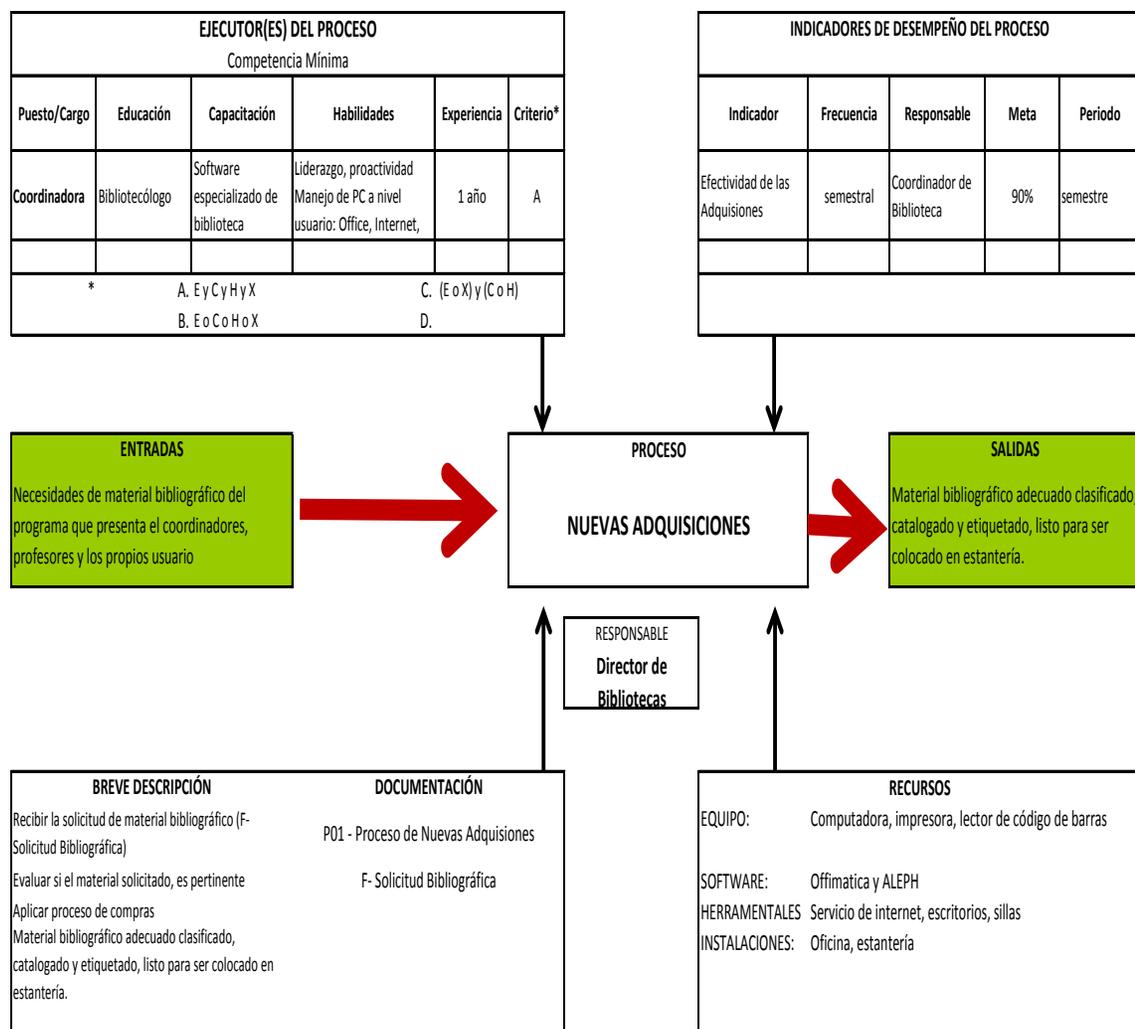
## DOCUMENTOS EXTERNOS

Nombre	Medio
Evaluación de fuentes de información	Electrónico
Catalogo de biblioteca	Electrónico
Presentaciones	Electrónico

## HISTORIAL DE CAMBIOS

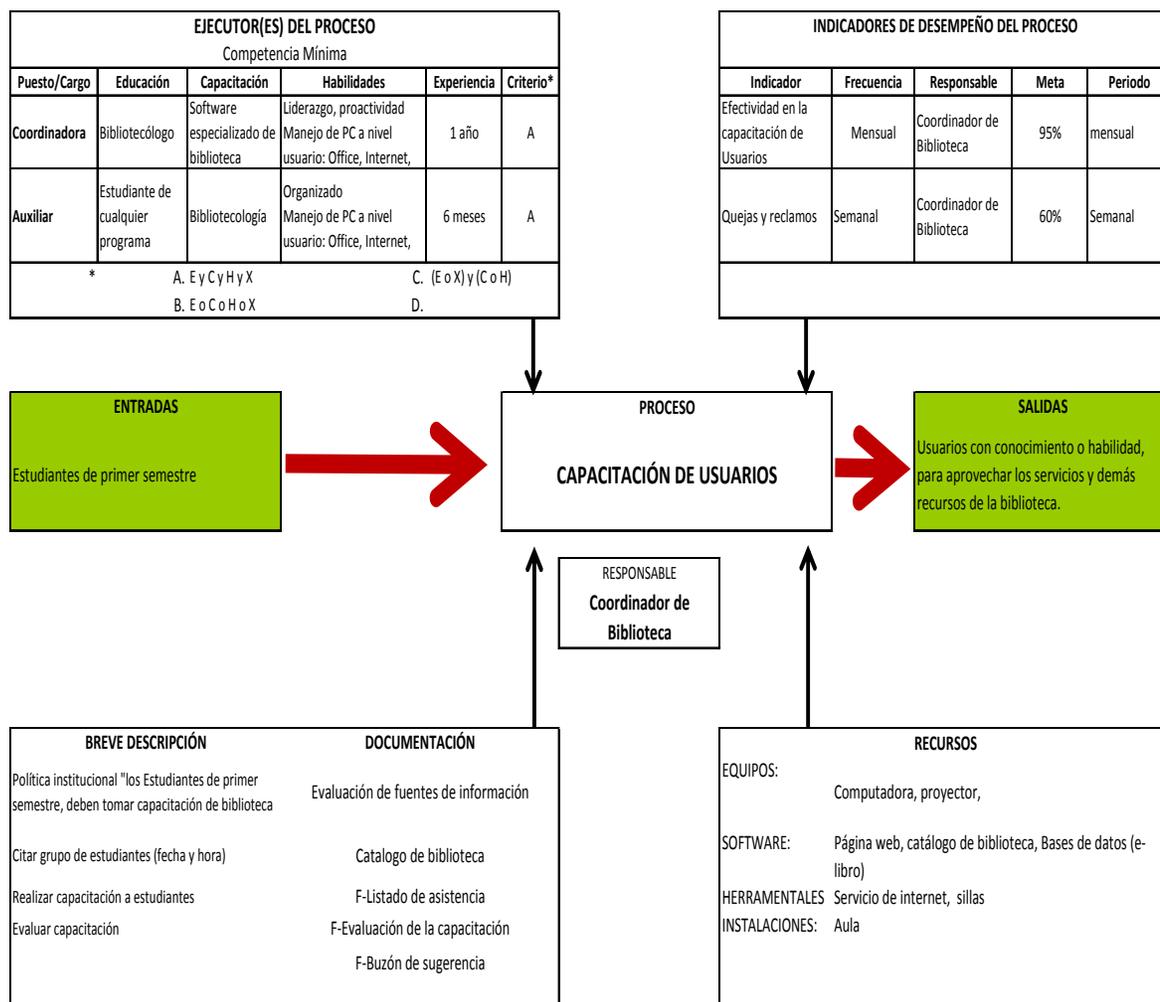
Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	10-Oct- 11	Primera emisión del documento
02	11 Nov-11	Segunda y ultima emisión del documento

## 7.6 ANALISIS DE TORTUGA DE NUEVAS ADQUISICIONES



Este análisis sirve para explicar con mas claridad el proceso, estan discriminados los recursos, los ejecutores del proceso, indicadores del proceso y una breve descripción del proceso, hay una entrada que es la necesidad de adquisición y una salida la cual nos indica como la terminación del proceso proceso.

## 7.7 ANALISIS DE TORTUGA DE CAPACITACION DE USUARIOS



En la capacitación de usuarios también se utilizó el Análisis de Tortuga para entender mejor el proceso, como en el anterior encontramos las personas que ejecutan la labor sus habilidades y capacitación, luego los indicadores de desempeño, posteriormente una breve descripción de cómo es el proceso de capacitación con sus respectivos documentos y los recursos que se necesitan para dicho fin. Una entrada que son los estudiantes y una salida que son los usuarios ya con los conocimientos requeridos para aprovechar los recursos que presta la biblioteca.



## 8. RECOMENDACIONES

### Propuesta Programa de Formación de Usuarios

#### Elementos principales del Programa:

Se establece para el programa de formación de usuarios de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, sede Girardot los siguientes elementos base:

- **Propósitos**

- Insertar a toda la comunidad académica en el uso adecuado de la información, lo cual se debe contextualizar específicamente como Alfabetización Informacional
- Articular el programa de formación de usuarios en el currículo de los diferentes programas académicos impartidos en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, sede Girardot, tanto presenciales como virtuales.
- Ser un programa para la vida, es decir, que toda la comunidad académica participe como parte de una formación integral que irá más allá de las aulas de clase, pues será parte fundamental de la formación como ciudadanos pertenecientes a la Sociedad del Conocimiento.

- **Metodología**

- Etapa 1- Inducción a la biblioteca y sus servicios: esta etapa tiene como propósito fundamental proveer a los estudiantes y docentes recién ingresados a la universidad toda la información básica sobre la biblioteca: servicios, horarios, sedes, uso de la página web, uso del catálogo en línea, conocimiento y uso de las diferentes fuentes de información.
- Etapa 2 - Capacitación en herramientas de información especializadas: en esta etapa estudiantes de segundo a séptimo semestre serán capacitados en el uso y manejo de bases de datos especializadas, haciendo énfasis en la recuperación de información netamente académica.

- Etapa 3 – Manejo y uso de los diferentes formatos para citas bibliográficas: esta etapa será específicamente para estudiantes de últimos semestres, los cuales además de centrar su interés en la búsqueda y recuperación de información, requieren conocer de forma precisa la elaboración de citas bibliográficas en diferentes formatos (ej. APA, AMA, Vancouver, etc.) con miras al desarrollo eficiente de su monografía de grado.

- **Medios de instrucción**

- Capacitaciones presénciales en la Biblioteca, con ayuda de videobeam y presentaciones interactivas
- Diseño de presentaciones interactivas con audio para estudiantes virtuales

**Aspectos de apoyo:**

- **Institucional:**

El apoyo institucional es fundamental para que un programa de formación de usuarios tenga éxito tanto para la biblioteca como para la institución en si, por ello se debe proponer a las autoridades académicas las siguientes estrategias de apoyo:

- Inserción de los recursos existentes en las bases de datos (libros virtuales y artículos de revista) en los planes de curso.
- Apoyo del cuerpo docente en las capacitaciones, estableciendo talleres específicos para los estudiantes y que se puedan trabajar de forma conjunta en las sesiones de capacitación que tomen en la biblioteca.

- **Económico:**

- Asignación de recursos para el desarrollo de los materiales de instrucción (presentaciones interactivas).
- Ampliación del personal especializado y que entre a apoyar los procesos de capacitación.

### Características personal bibliotecario (rol del bibliotecario referencista)

Para la formación de usuarios en la biblioteca, se requiere personal con las siguientes características:

- Bibliotecólogo y/o personal interdisciplinario con conocimiento y manejo de recursos electrónicos especializados como bases de datos especializadas, revistas electrónicas, meta buscadores, estrategias de búsqueda, etc.
- Es necesaria la experiencia en formación de usuarios de biblioteca.

## **9. CONCLUSIONES**

- 1.** Se comprobó que la Corporación Universitaria Minuto de Dios Regional Girardot en su Biblioteca cumple con los requisitos exigidos en la norma ISO 9001-2008 Numeral 7 en los procesos de Préstamo Bibliotecario y Nuevas adquisiciones.
- 2.** Los análisis, cuestionarios y procesos que se realizaron indicaron que el proceso de capacitación necesita mejoras para que sea más atractivo y completo para los estudiantes.

## 10. BIBLIOGRAFIA

1. LERMA, Héctor Daniel; Presentación de Informes, Documento de investigación; Bogotá; Ecoe ediciones, 2003; 88pag.
2. MERLO VEGA, José Antonio; El servicio bibliotecario de Referencia; Anales de Documentación, No 3, 2000 Pág. 93-126  
[revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471/2461](http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471/2461)
3. DOMINGUEZ, José; La tortuga una Herramienta de Múltiples aplicaciones; Puerto Vallarta Mayo 2004  
[www.inlac.org.co/web/images/stories/biblioteca/p\\_tortuga.pdf?](http://www.inlac.org.co/web/images/stories/biblioteca/p_tortuga.pdf)
4. Norma ISO 9001:2008  
[http://www.utpl.edu.ec/iso9001/images/stories/NORMA\\_ISO\\_9001\\_2008.pdf](http://www.utpl.edu.ec/iso9001/images/stories/NORMA_ISO_9001_2008.pdf)

**ANEXOS**

Girardot 19 de Octubre de 2011

Señores  
UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO  
Programa de Ciencia de la Información y Documentación bibliotecología y  
Archivística  
Armenia, Quindío

Asunto : Aceptación pasantía

Cordial Saludo

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para informar sobre la aceptación de la pasantía de la estudiante Astrid Liliana Gómez Pineda con la cedula de ciudadanía 52069965 de Bogota.

**Objeto:** Organizar y verificar algunos procesos del servicio de referencia como son la capacitación de usuarios, prestamos bibliográfico, nuevas adquisiciones, estos son procesos que se realizan en la biblioteca de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Regional Girardot, queremos que dichos procesos estén acordes con la norma ISO 9001-2008, con el fin de apoyar al trabajo de acreditación de alta calidad en el que se encuentra la universidad en estos momentos.

**Alcance :** La universidad se encuentra desarrollando el proceso de certificación de alta calidad Institucional; se hace necesario que la biblioteca en sus servicios de referencia este en optimas condiciones de la calidad en cuanto a la norma ser refiere

**Entregables:**

- Plantillas
- Formatos
- Estructuración de procesos
- Estudio hecho a los procesos mencionados
- Todo en un documento formal

La persona encargada de hacer el seguimiento de la pasante es la funcionaria Ángela Rocío Medina Coordinadora de servicios de la Biblioteca sede principal.





**Cronograma:**

<b>Actividades</b>	<b>fechas</b>
Investigar que procesos ejecuta la biblioteca	
Elaborar Mapa de procesos	
Se analiza los procesos de la organización y se selecciona 3 claves que se encuentren en el requisito 7 de la norma ISO 9001:2008	
Elaboración del diagrama de "Tortuga", este diagrama será de utilidad para análisis a detalle los procesos seleccionados	
Documentar procesos	14 de Octubre
Se analiza todo lo anterior y se le hacen las correcciones pertinentes según el numeral 7 de la norma ISO 2001:2008	28 de Octubre
Entrega de informe final a la institución	20 de Noviembre

Cordialmente:

**Maria Teresa Restrepo Hernández**  
Directora de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Regional Girardot

# CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA PASANTIA CON EL OBJETO, ALCANCE Y LA RECOMENDACION



Girardot 23 de Noviembre 2011

Señores  
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO  
Programa de Ciencia de la Información y Documentación, Bibliotecología y Archivistica.  
Armenia Quindio

Asunto Aceptación del Resultado de la pasantia

Cordial saludo

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para informales que la estudiante Astrid Liliana Gomez Pineda identificada con C.C. No. 52069965 de Bogota, realizó satisfactoriamente su pasantía, que generó recomendaciones para el mejoramiento del Servicio prestado en el área de Biblioteca. Estas serán aplicadas a partir del año 2012.

**Objeto:** Organizar y verificar los procesos del servicio de referencia como son la capacitación de usuarios, prestamos bibliográfico, nuevas adquisiciones, estos son procesos que se realizan en la biblioteca de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Regional Girardot, se pretende que dichos procesos estén acordes con la norma ISO 9001-2008, con el fin de apoyar al trabajo de acreditación de alta calidad Institucional en el que se encuentra la universidad en estos momentos

**Alcance:** La Universidad se encuentra desarrollando el proceso de certificación de alta calidad institucional; se hace necesario que la biblioteca en sus servicios de referencia este en óptimas condiciones de la calidad en cuanto a la norma se refiere.

**Recomendación:**

El préstamo bibliográfico y las nuevas adquisiciones son procesos que cumplen con lo estipulado en la Norma ISO 9001-2008, No 7, para la capacitación de usuarios se elaboro unas pequeñas reformas para que este servicio sea atractivo a los estudiantes y se encuentre en óptimas condiciones de calidad.

**Propuesta Programa de Formación de Usuarios**

**Elementos principales del Programa:**

Se establece para el programa de formación de usuarios de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, sede Girardot los siguientes elementos base:

• **Propósitos**

- Insertar a toda la comunidad académica en el uso adecuado de la información, lo cual se debe contextualizar específicamente como Alfabetización Informacional
- Articular el programa de formación de usuarios en el currículo de los diferentes programas académicos impartidos en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, sede Girardot, tanto presenciales como virtuales.
- Ser un programa para la vida, es decir, que toda la comunidad académica participe como parte de una formación integral que irá más allá de las aulas de

clase, pues será parte fundamental de la formación como ciudadanos pertenecientes a la Sociedad del Conocimiento.

- **Metodología**

- Etapa 1- Inducción a la biblioteca y sus servicios: esta etapa tiene como propósito fundamental proveer a los estudiantes y docentes recién ingresados a la universidad toda la información básica sobre la biblioteca: servicios, horarios, sedes, uso de la página web, uso del catálogo en línea, conocimiento y uso de las diferentes fuentes de información.
- Etapa 2 - Capacitación en herramientas de información especializadas: en esta etapa estudiantes de segundo a séptimo semestre serán capacitados en el uso y manejo de bases de datos especializadas, haciendo énfasis en la recuperación de información netamente académica.
- Etapa 3 – Manejo y uso de los diferentes formatos para citas bibliográficas: esta etapa será específicamente para estudiantes de últimos semestres, los cuales además de centrar su interés en la búsqueda y recuperación de información, requieren conocer de forma precisa la elaboración de citas bibliográficas en diferentes formatos (ej. APA, AMA, Vancouver, etc.) con miras al desarrollo eficiente de su monografía de grado

- **Medios de instrucción**

- Capacitaciones presénciales en la Biblioteca, con ayuda de videobeam y presentaciones interactivas
- Diseño de presentaciones interactivas con audio para estudiantes virtuales

**Aspectos de apoyo:**

- **Institucional:**

El apoyo institucional es fundamental para que un programa de formación de usuarios tenga éxito tanto para la biblioteca como para la institución en si, por ello se debe proponer a las autoridades académicas las siguientes estrategias de apoyo:

- Inserción de los recursos existentes en las bases de datos (libros virtuales y artículos de revista) en los planes de curso.
- Apoyo del cuerpo docente en las capacitaciones, estableciendo talleres específicos para los estudiantes y que se puedan trabajar de forma conjunta en las sesiones de capacitación que tomen en la biblioteca.

- **Económico:**

- Asignación de recursos para el desarrollo de los materiales de instrucción (presentaciones interactivas).

- Ampliación del personal especializado y que entre a apoyar los procesos de capacitación.

Características personal bibliotecario (rol del bibliotecario referencista)

Para la formación de usuarios en la biblioteca, se requiere personal con las siguientes características:

- Bibliotecólogo y/o personal interdisciplinario con conocimiento y manejo de recursos electrónicos especializados como bases de datos especializadas, revistas electrónicas, meta buscadores, estrategias de búsqueda, etc.
- Es necesaria la experiencia en formación de usuarios de biblioteca.

Cordialmente



María Teresa Restrepo Hernández  
Directora  
Centro Regional Girardot