UAC
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

09 MAR. 2015
DCAAU CUSCO 10:28

"APRUEBAN PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BIBLIOTECAS ADECUADO AL NUEVO ESTATUTO UNIVERSITARIO"

RESOLUCIÓN N° 44-CU-2015-UAC.

Cusco, 20 de febrero de 2015.

EL CONSEJO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO:

VISTO:

El Oficio N° 008-2015/DI-UAC de fecha 12 de febrero 2015 cursado por el Director de Investigación, al Señor Vicerrector Académico de la Universidad Andina del Cusco; y el oficio N° 021-2015/VRAC-UAC y anexos correspondientes, por el que se eleva al Honorable Consejo Universitario de la UAC, para su aprobación;

CONSIDERANDO:

Que, la Universidad Andina del Cusco es una institución con personería jurídica de Derecho Privado sin fines de lucro destinada a impartir educación superior y se rige por la Ley Universitaria N° 30220, por la Ley de su creación N° 23837, la Resolución N° 195-92-ANR de la Asamblea Nacional de Rectores, su Estatuto propio y normas conexas que la gobiernan en el marco de la Constitución Política del Perú.

Que el Vicerrector Administrativo de la Universidad Andina del Cusco a través de documento del Visto, ha elevado a consideración del Consejo Universitario la propuesta de Sistema de Gestión de Calidad de Bibliotecas adecuado al Nuevo Estatuto Universitario, para su aprobación correspondiente.

Que, el artículo 20° inciso u) del Estatuto Universitario vigente, considera como una de las atribuciones del Consejo Universitario "Conocer y resolver todos los demás asuntos que no son de competencia de otras autoridades universitarias".

Que, el Sistema de Gestión de Calidad de Bibliotecas adecuado al Nuevo Estatuto Universitario, tiene como objetivo establecer los procedimientos técnicos administrativos del Sistema de Gestión de Bibliotecas con actividades concordantes a la formación académica que imparte fortaleciendo el capital humano con una nueva cultura de investigación consolidando la producción intelectual, innovación tecnología y gestión de recursos, para obtener trabajos de investigación científicos tecnológicos que contribuyan al desarrollo del País.

Estando a lo acordado por el Consejo Universitario en Sesión Ordinaria del 18 de febrero de 2015 y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 24° literal a) del Estatuto Universitario y la Ley Universitaria N° 30220;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- **APROBAR la propuesta de SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD DE BIBLIOTECAS ADECUADO AL NUEVO ESTATUTO UNIVERSITARIO,** cuyo texto íntegro es el siguiente:

COPIA N°		**DESTINATARIO:**	
REVISADO POR:		**COMISIÓN CENTRAL DE ACREDITACIÓN DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**	
APROBADO POR:		**RECTORADO**	

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
1.	Introducción	3
2.	Objetivo	4
3.	Alcance	4
4.	Misión	5
5.	Visión	5
6.	Política de calidad	5
7.	Normas de referencia y definiciones	5
8.	Sistema de Gestión Eficaz	8
9.	Requisitos Generales	8
10.	Requisitos de la Documentación	8
11.	Responsabilidad de la Dirección	10
12.	Gestión de los Recursos	11
	Provisión	11
	Recursos Humanos	12
	Infraestructura	13
	Ambiente laboral	13
	Realización de los Productos y Servicios	14
	Planificación	14
	Procesos	15
	Diseño y Desarrollo	24
	Compras	26
	Producción Bienes y Prestación de Servicios	28
14.	Medición, Análisis y Mejora	28
	Satisfacción del cliente	28
	Auditoria	29
	Control del servicio no conforme	30
	Análisis de datos	31
	Mejora continua	32

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Bibliotecas y Editorial Universitaria de la Universidad Andina del Cusco, ha elaborado el presente documento como herramienta que permita direccionar el funcionamiento integral de las actividades de *Bibliotecas* a través de un enfoque basado en procesos, que coadyuve a mejorar la productividad, eficacia y eficiencia de sus acciones.

La Dirección, mediante una gestión horizontal, esta interrelacionada con las diferentes unidades orgánicas, se necesita unificar sus enfoques o políticas, hacia los objetivos y metas de la Universidad.

Este documento contiene información para guía de las actividades de nuestras funciones en base a los procedimientos específicos documentados, sé específica la visión, misión y políticas de la Unidad de Gestión, además, describe la función básica, así como los roles de cada uno de los órganos componentes de su estructura orgánica que lo constituyen y las relaciones de dependencia y funcionalidad.

Muestra la representación gráfica de su estructura organizacional, complementando con la descripción y diagramación de cada uno de los procedimientos que desarrolla, en forma metódica y secuencial de los pasos que deben aplicarse en los procesos de: Desarrollo de Colecciones, Procesamiento Técnico, Servicios de la Información.

Las bibliotecas universitarias, están inmersas en un entorno globalizado donde se manifiestan cambios radicales, con la necesidad de incorporar herramientas y estrategias administrativas que logren la eficiencia, productividad con calidad, competitividad, mejora continua y el aumento de la satisfacción de los usuarios que demandan productos y servicios.

El presente documento, se realizó bajo el formato de las Normas de Calidad ISO 9001- 2008, con el fin de brindarle a la organización un documento formal y útil, que se adapte a los procedimientos y formularios de la normativa internacional con el propósito de llegar a acreditar los procedimientos en un futuro cercano.

2. OBJETIVO

2.1 GENERAL:

Establecer los procedimientos técnicos administrativos del sistema de gestión de Biblioteca, con actividades concordantes a la formación académica que se imparte, fortaleciendo el capital humano con una nueva cultura de investigación, consolidando la producción intelectual, innovación tecnológica y gestión de recursos, para obtener trabajos de investigación científicos, tecnológicos que contribuyan al desarrollo del País.

2.2 ESPECIFICO:

- Dotar a la Biblioteca de recursos de información adecuados a las necesidades de sus usuarios.
- Fomentar el uso de los recursos de información y los servicios de la biblioteca por parte de la comunidad universitaria.
- Avanzar en el modelo de biblioteca universitaria como Centros de Recursos de Aprendizaje e Investigación.
- Promover las políticas institucionales de acceso abierto a la producción científica de la UAC para incrementar su visibilidad e impacto.
- Promover la conservación y preservación del patrimonio bibliográfico y documental de la UAC.

3. ALCANCE

El presente documento tiene alcance y es de obligatorio cumplimiento en todas las unidades académicas y orgánicas de la Universidad Andina del Cusco.

4. MISIÓN

Proporcionar recursos y servicios documentales pertinentes, suficientes y de calidad para apoyar las actividades formativas y de actualización de la enseñanza, investigación y difusión de la cultura de los alumnos, maestros e investigadores de todas las escuelas, facultades, centros e institutos de la UAC.

5. VISION

Ser reconocida como una biblioteca referente, identificándose como marca de calidad por la excelencia y calidad de los servicios ofrecidos, liderando la innovación en la gestión de la información para la generación y la transmisión del conocimiento, utilizando las nuevas herramientas de comunicación de la Web Social.

6. POLITICA DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE BIBLIOTECA

La Política de Calidad establecida por la Unidad de gestión de biblioteca se centra prioritariamente en el servicio al usuario.

El conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, son parámetros básicos para la gestión de la calidad de este servicio. Estos parámetros se determinan valorando adecuadamente las informaciones derivadas de:

- Encuestas de satisfacción de los usuarios:

  Son analizadas por el Comité de Calidad donde se identifican las acciones necesarias para corregir las situaciones de insatisfacción, o las tendencias negativas detectadas.

- Entrevistas personales, reuniones, etc...

- El sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones:

  La satisfacción de los clientes también se preserva mediante el adecuado tratamiento y resolución de todas las sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios. Las incidencias detectadas y actuaciones derivadas son objeto de seguimiento regular por el Comité de Calidad de la Biblioteca.

La Política de Calidad se articula sobre una serie de conceptos fundamentales que tienen como premisa la permanente optimización de la organización, y su funcionamiento enfocado a la satisfacción del cliente.

Esta política de calidad es el marco de referencia para la fijación de objetivos de calidad de la unidad, y estará sujeta a una actualización periódica que se realizará en la revisión general del SGC. Más concretamente, está dirigida a proporcionar servicios que satisfagan las necesidades de la comunidad universitaria, en el cumplimiento de las funciones de aprendizaje, docencia, investigación y formación continua.

Se fundamenta en la competencia del personal y en la mejora de la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Política de Calidad forma parte de la cultura de la institución, y para que esto sea posible debe ser conocida, asumida e implantada a todos los niveles, a fin de transmitir a toda la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los usuarios, así como los de carácter legal o reglamentario. Por ello la dirección velará para que dentro de la organización sea difundida y comprendida. Esta Política de Calidad se ha publicado en la página web de la Biblioteca:

7. NORMAS DE REFERENCIA Y DEFINICIONES

7.1 NORMAS DE REFERENCIA

Este documento se sustenta en:

- Constitución del Estado 1993
- La Ley Universitaria, Ley N° 30220
- Estatuto de la Universidad Andina del Cusco
- Manual de Organización y Funciones de la Universidad Andina del Cusco
- Ley Nº 28303, Ley Marco de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Plan Bicentenario Perú hacia el 2021. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. CEPLAN (D.S. Nº 054-2011 –PCM)
- Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación para la Competitividad y Desarrollo Humano 2006 – 2021 (D.S. Nº 001 – 2006 - ED).
- Decreto Legislativo Nº 822, Ley Sobre derecho de Autor.
- Decreto Legislativo Nº 823, Ley de Propiedad Industrial
- Decreto Legislativo Nº 1075, aprueba disposiciones complementarias a la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina que establece el Régimen Común sobre Propiedad Industrial.
- Resolución N° 012-2014/VRAC-UAC

7.2 DEFINICIONES

BIBLIOTECA

La palabra Biblioteca proviene de los vocablos griegos *biblion* (libros) y *teka* (depósito o caja), a pesar de su etimología, una biblioteca no es un mueble o un edificio para guardar libros, sino una colección de libros debidamente clasificados y ordenados, para la lectura y la consulta del público especialmente estudiantes, investigadores y amantes de la lectura.

Las tareas fundamentales que justifican la existencia de una biblioteca es formar la colección, organizarla y ponerla en servicio. La biblioteca tiene como objetivo proporcionar a sus usuarios tanto el acceso al documento como el acceso y localización de la información.

SISTEMA

Conjunto de elementos Mutuamente relacionados o relacionados entre si.

SISTEMA DE GESTION

Sistema para establecer la política y los objetivos para el logro de dichos objetivos.

GESTION

Actividades Coordinadas para dirigir y controlar una organización.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Sistema De Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

PROCESOS

Un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado. Este término tiene significados diferentes según la rama de la ciencia o la técnica en que se utilice.

Un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado. Este término tiene significados diferentes según la rama de la ciencia o la técnica en que se utilice.

MEJORA CONTINUA

El concepto de mejora continua se refiere al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma definitiva. Estamos siempre en un proceso de cambio, de desarrollo y con posibilidades de mejorar.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:

El *manual de procedimientos* contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa. Ha de ser un documento interno, del que se debe registrar y controlar las copias que de los mismos se realizan. A la hora de implantar, por ejemplo una ISO, ésta exige 4 procedimientos obligatorios como son:

- Tratamiento de No Conformidades
- Auditoría Interna
- Sistema de Mejora
- Control de la documentación.

8. SISTEMA DE GESTION DE BIBLIOTECA

8.1 REQUISITOS GENERALES

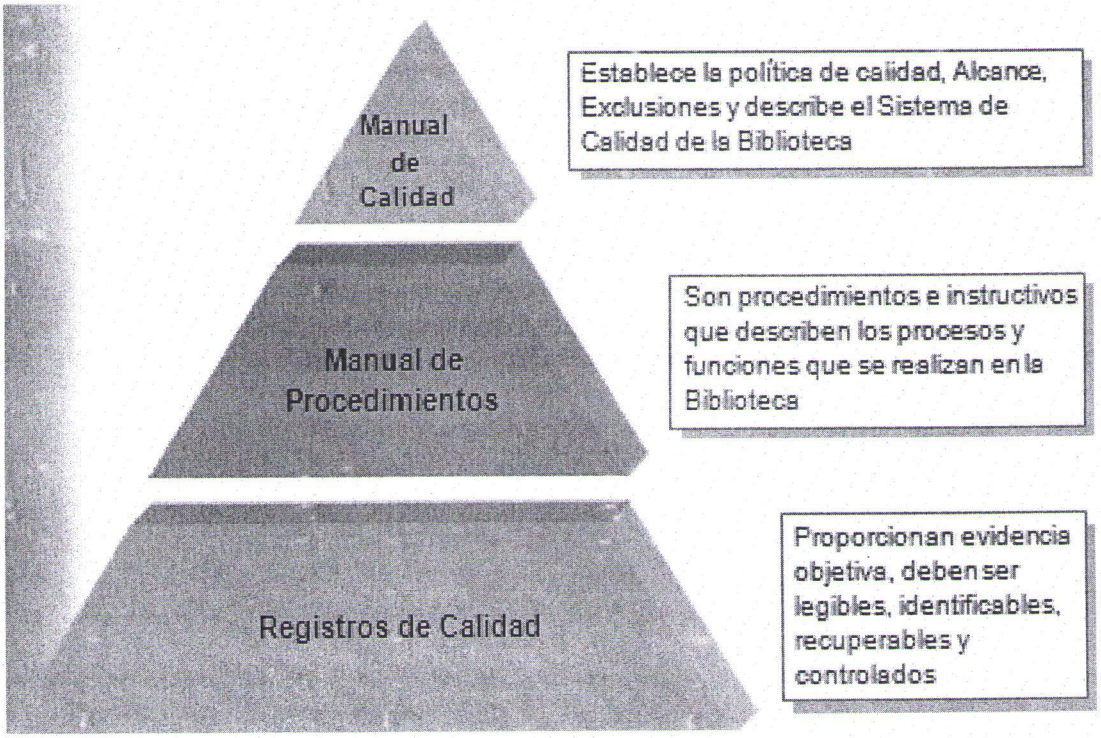
La elaboración del presente documento enmarca los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008. Haciendo referencia explícita al manual de calidad

8.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

El Sistema de Gestión de la Calidad de Biblioteca ha sido documentado y es mantenido eficazmente para asegurar los controles suficientes de nuestro sistema y la conformidad a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad es distribuida a todos los estamentos de la Universidad.

Figura N° 1 Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad



Nivel de División:

- Nivel 1 - La Política de Calidad, que abarca un compromiso con el cumplimiento de los requisitos, la mejora continua de la eficacia del sistema y la satisfacción del cliente.
- Nivel 2 - Este Manual de la Calidad, que describe nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, perfila las autoridades, las interrelaciones, los deberes del personal responsable del desempeño dentro del sistema, los procedimientos y/o referencias de todas las actividades que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Nivel 3 –Los procedimientos requeridos por la norma, los programas de auditorías interna, acciones correctivas y preventivas, Revisión de la Dirección y los documentos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos.

11. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

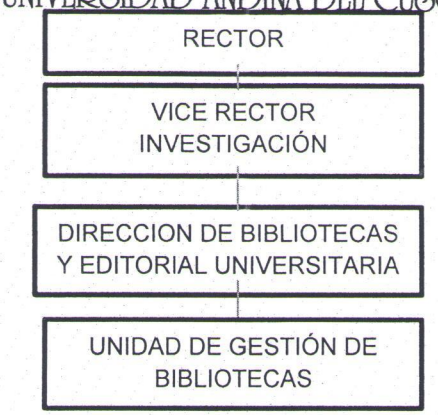
11.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCION DE BIBLIOTECAS Y EDITORIAL UNIVERSITARIA.

ASAMBLEA UNIVERSITARIA
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTOR
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN
DIRECCION DE BIBLIOTECAS Y EDITORIAL UNIVERSITARIA

- UNIDAD DE GESTION DE BIBLIOTECAS

ASAMBLEA UNIVERSITARIA

CONSEJO UNIVERSITARIO



Sus funciones y responsabilidades están especificadas en los Estatutos de la Universidad y MOF y ROF de la Universidad

12. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

12.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

El Director de Bibliotecas y Editorial Universitaria determina y proporciona los recursos necesarios con el motivo de dar cumplimiento a los objetivos planteados y la mejora continua del proceso.

Los recursos para la implementación y operatividad del sistema se determinan mediante el análisis de los trabajos que el sistema requiere para asegurar su ejecución en los plazos programados.

De acuerdo a los procedimientos de elaboración del Plan Operativo Institucional del periodo se determinará la Ejecución Presupuestaria

12.2 RECURSOS HUMANOS

Para la Dirección de Bibliotecas y Editorial Universitaria, el personal representa su activo más esencial. Invertir en el personal a través de capacitación, asistencia a cursos y seminarios constituye, por lo tanto, una estrategia fundamental para alcanzar su misión y la política de calidad.

Para garantizar el buen funcionamiento del Sistema, la Dirección establece las necesidades de capacitación del personal a través de la calificación, asegurando la competencia del personal y que cumplan con los requerimientos del puesto de trabajo asignado.

Para asegurar el cumplimiento de los requisitos, la Dirección de Bibliotecas y Editorial Universitaria y la Dirección de Recursos Humanos, establece el análisis de los siguientes procedimientos:

- Incentivos por investigación
- Becas de Colaboración
- Cometidos Comisiones
- Control de Asistencia
- Emisión Certificados
- Horas Extraordinarias

12.2.1 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y ENTRENAMIENTO

La Dirección de Bibliotecas y Editorial Universitaria realizará anualmente una calificación, para identificar las necesidades de capacitación del personal que realiza actividades de investigación.

Otros antecedentes que permiten identificar necesidades de capacitación son: el análisis de las no-conformidades del sistema, cambios tecnológicos, apertura de nuevas líneas de negocios y/o requerimientos específicos de la Dirección.

Los registros generados por este proceso son mantenidos y controlados por la Dirección de Recursos Humanos.

12.2.2 RESPONSABILIDADES

La Dirección de Bibliotecas y Editorial Universitaria es responsable de la gestión para:

a) Cuando sea aplicable, proporcionar capacitación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria, por medio del Plan de Capacitación
b) Evaluar la eficacia de las acciones de capacitación ejecutadas a través o por medio de la calificación
c) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
d) Mantener los registros de la educación, capacitación, habilidades y experiencia de su personal.

12.3 INFRAESTRUCTURA

La Dirección de Bibliotecas y Editorial Universitaria con la Dirección de Administración establece los procedimientos de:

- Mantenimiento
- Inventario
- Monitoreo de Redes
- Telefonía
- Video Conferencia

12.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Dirección de Bibliotecas y Editorial Universitaria proporciona un ambiente de trabajo adecuado a través del cual asegura la conformidad de los servicios con los requisitos establecidos y se asegura que el personal cuente con un ambiente de trabajo adecuado, considerando elementos como silla, teclado, monitor del PC, escritorio, iluminación, ventilación, seguridad e higiene; para ello se realizan y mantienen periódicamente la limpieza de las áreas de trabajo y del entorno.

12.4.1 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director de Bibliotecas y Editorial Universitaria implantar y vigilar que el personal cuente con un ambiente adecuado para desarrollar las actividades que afecten la calidad de los servicios.

13. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO - SERVICIO

13.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO - SERVICIO

La planificación de la realización del producto - servicio se hace de acuerdo a como se muestra en el mapa de procesos de la Dirección de Bibliotecas y Editorial Universitaria ver figura N° 2 Mapa de Proceso de la Dirección de Bibliotecas y Editorial Universitaria y figura N° 3 Mapa de sub proceso de.

Los registros son identificados, mantenidos y controlados para cada una de los procesos de la Dirección.

La Dirección de Bibliotecas y Editorial Universitaria identifica, planifica, desarrolla y controla sus procesos para la realización de un producto o servicio, siendo coherentes con el Sistema de gestión. Estos procesos incluyen: los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto - servicio, los recursos necesarios para el producto -servicio, las actividades requeridas para la verificación, seguimiento y medición del producto - servicio, así como los criterios para la aceptación de éste y, los registros necesarios para

Los resultados de la planificación están presentes en el Manual y Procedimientos del Sistema de Gestión.

13.1 1 RESPONSABILIDADES

La Dirección de Bibliotecas y Editorial Universitaria es responsable de identificar y planear los procesos al igual que la prestación del producto - servicio y de informar al personal involucrado, los objetivos y los requisitos del producto - servicio.

Todo el personal es responsable de llevar a cabo las actividades designadas y de llevar en forma correcta la documentación y los registros que la operación genere.

13.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL SISTEMA DE GESTION DE BIBLIOTECA

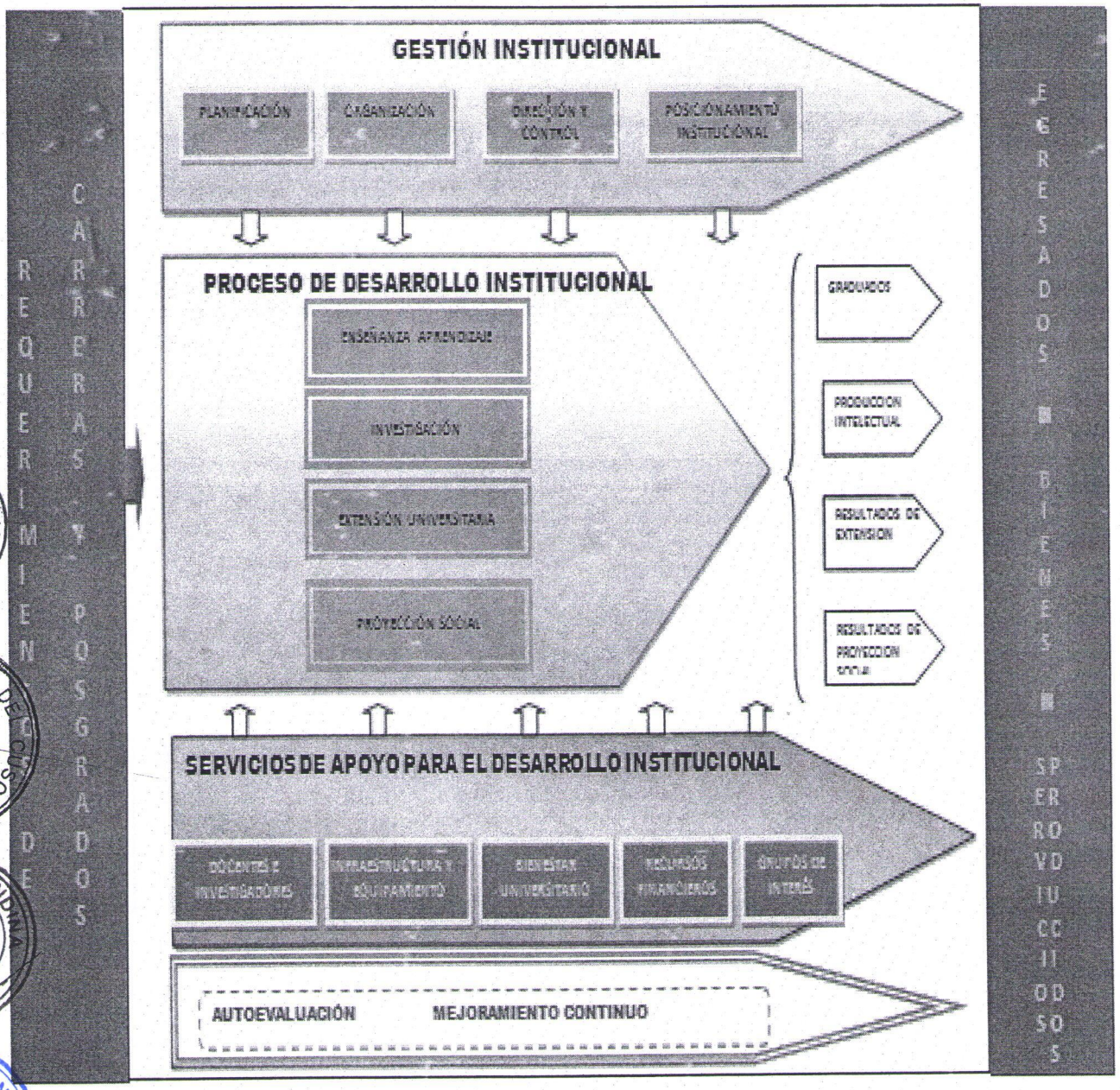
El sistema de calidad de gestión de información (Biblioteca) comprenderá los siguientes procesos tomando en cuenta los indicadores del Comité de Bibliotecas Universitarias (COBUN)

a) Gestión de servicios
b) Prestación de servicios y
c) Infraestructura y equipamiento

UAC

FIGURA 2: MODELO DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO



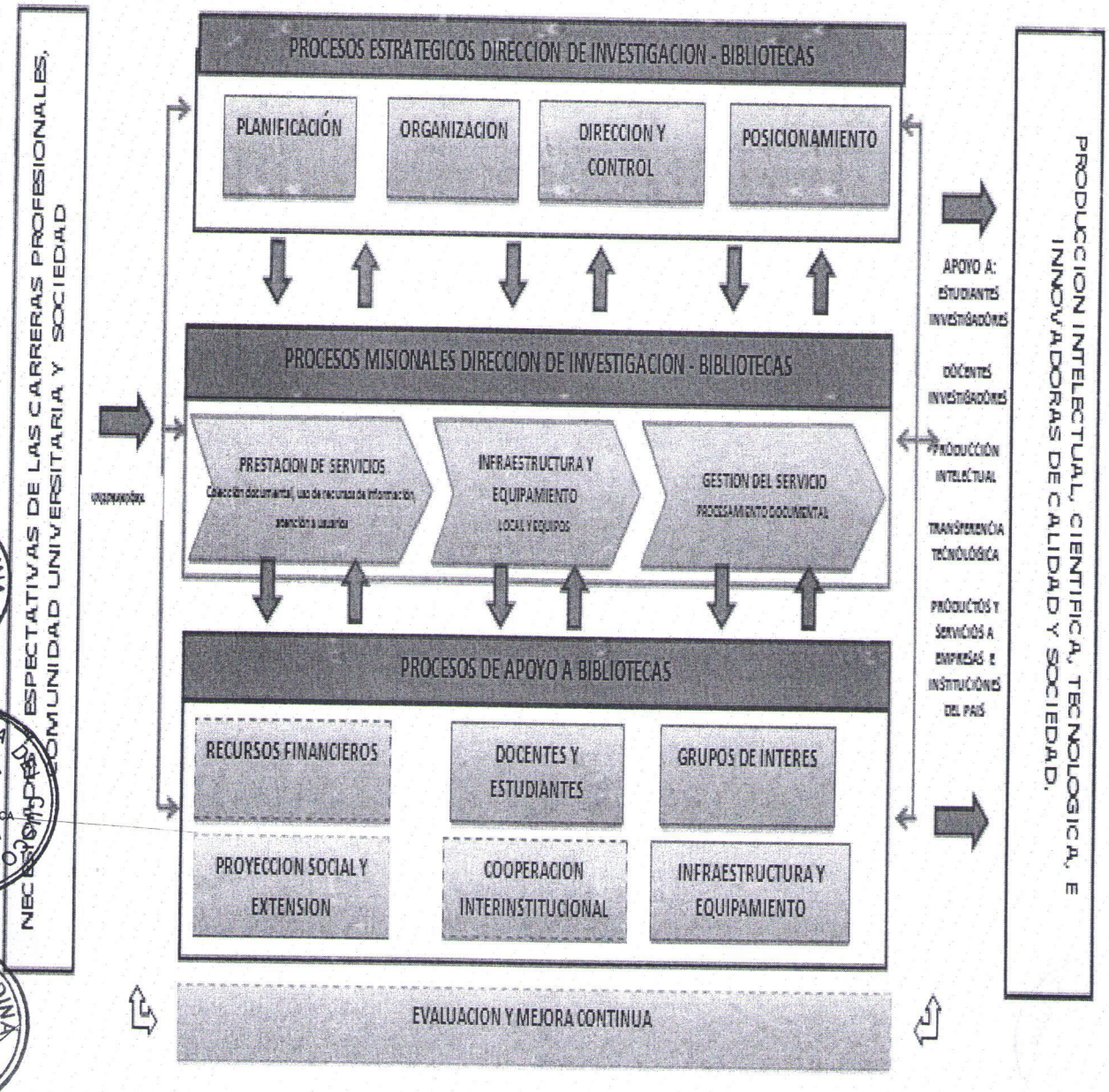
UNIVERSIDAD ANDINA
VICE RECTORADO ACADEMICO
CUSCO

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ASESORIA JURIDICA
JEFATURA

UNIVERSIDAD ANDINA
SECRETARIA GENERAL
CUSCO

UNIVERSIDAD ANDINA
Consejo Universitario
CUSCO

Figura 3: MAPA DE PROCESO MODELO DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACION – GESTION PARA INVESTIGACION - BIBLIOTECAS



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
VICE RECTORADO ACADEMICO
CUSCO
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ASESORIA JURIDICA
JEFATURA
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
SECRETARIA GENERAL
CUSCO

a) PRESTACION DEL SERVICIO

a.1 COLECCIÓN DOCUMENTAL

OBJETIVO:

Estimar el nivel de uso de los documentos ofrecidos por la biblioteca para lectura en sala y préstamo a domicilio durante un período específico (un semestre académico). Para el cálculo de esta medida consideramos los préstamos en sala y a domicilio solicitados por los usuarios.

PROCEDIMIENTO:

El cálculo de este indicador se facilita si la biblioteca cuenta con un sistema automatizado para el control de préstamos; sin embargo, también es posible llevar a cabo la medición si la biblioteca emplea un procedimiento manual. Para el cálculo de este indicador utilizamos el siguiente procedimiento:

a) Sumar el total de préstamos de las salas con estantería abierta y/o cerrada en cada una de las bibliotecas.
b) Sumar el total de préstamos a domicilio realizados en cada una de las bibliotecas de la universidad.
c) Sumar las dos cifras anteriores para obtener el total de préstamos, tanto para sala como para domicilio.
d) Dividir dicha cifra entre el total de usuarios. Multiplicar
e) Multiplicar el resultado por 100%.

a.2 USO DE LA COLECCIÓN POR ÁREA TEMÁTICA.

OBJETIVO:

Establecer la proporción de consultas, según las áreas temáticas que la biblioteca actualiza constantemente, para atender la demanda de los usuarios. Realizamos la medición dentro de un período específico (un semestre académico). Para el cálculo del indicador consideramos los préstamos internos y externos solicitados por los usuarios.

PROCEDIMIENTO:

Como queremos ver si la inversión realizada se justifica por la demanda de los títulos adquiridos, para el cálculo del indicador no consideramos las revistas. A fin de facilitar el registro de la información, al momento de elaborar las estadísticas de circulación, en el Anexo 1 incluimos una lista con las principales áreas de los sistemas de clasificación de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos (LC) y del Sistema de Clasificación Decimal de Dewey (SCDD).Para el cálculo de este indicador utilizamos el siguiente procedimiento:

- Sumar el total de préstamos (en sala y a domicilio) en las bibliotecas de la universidad, considerando el área temática del ítem prestado.
- Sumar las dos cifras anteriores para obtener el total de préstamos.
- Dividir dicha cifra entre el total de préstamos realizados durante el período seleccionado.
- Multiplicar el resultado por 100%.

USO DE LAS BASES DE DATOS.

OBJETIVO:

Determinar el volumen de uso de las bases de datos a las que está suscrita la universidad. Realizamos la medición de este indicador dentro de un período específico (un semestre académico).

PROCEDIMIENTO:

Generalmente, las bases de datos vienen con un módulo de administración que puede ser consultado para obtener el total de consultas realizadas en el período especificado. Si la base de datos no contara con dicho módulo, la información pertinente para calcular este indicador se puede solicitar al proveedor de la misma. Para el cálculo de este indicador se utiliza el siguiente procedimiento:

- Sumar el total de consultas a cada una de las bases de datos suscritas.
- Dividir dicho total entre el total de usuarios.
- Multiplicar el resultado por 100%.

USO DE ARTÍCULOS DE REVISTAS ELECTRÓNICAS.

OBJETIVO:

Determinar el volumen de uso de los artículos de revistas existentes en las bases de datos con las que tenemos suscripción, a fin de estimar la demanda real de dichos artículos. Realizamos la medición de este indicador dentro de un período específico (un semestre académico).

PROCEDIMIENTO:

Por lo general, las bases de datos vienen con un módulo de administración que puede ser consultado para obtener el total de consultas realizadas en el período especificado. Si la base de datos no viniera con dicho módulo, la información pertinente para calcular este indicador podemos solicitarla al proveedor de la misma. Para el cálculo de este indicador utilizamos el siguiente procedimiento:

- Sumar el total de artículos descargados, impresos o enviados por correo, de cada una de las bases de datos a las que está suscrita la universidad.
- Dividir dicho total entre el total de usuarios.
- Multiplicar el resultado por 100%.

UNIVERSIDAD ANDINA VICE RECTORADO ACADEMICO CUSCO

a.3 ATENCION A USUARIOS

OBJETIVO:

Determinar los usuarios satisfechos por el servicio de biblioteca

PROCEDIMIENTO:

Las bibliotecas deberán automatiza sus servicios
Mantener como mínimo un horario de atención
Capacitar en el uso y manejo de la biblioteca
Elaboración de guías, boletines, pagina web, y participa en redes sociales

b) INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO ASESORIA JURIDICA JEFATURA

b. LOCAL

Superficie destinada a las salas de lectura.

OBJETIVO:

Determinar la disponibilidad de espacio - en metros cuadrados - destinado para las salas de lectura. La medición de este indicador se realiza dentro de un período específico (un año). A través de esta medida se conocerá hasta qué punto la biblioteca cumple con los estándares internacionales de bibliotecas en lo que se refiere al área asignada a los usuarios.

UNIVERSIDAD ANDINA SECRETARIA GENERAL CUSCO

PROCEDIMIENTO:

La medición de este indicador debe excluir el área destinada a la colección, dado que el énfasis de esta medida está centrado en el usuario.

Para el cálculo de este indicador usamos el siguiente procedimiento:

- Sumar la superficie en m^2 destinada a las salas de lectura de las bibliotecas de la universidad.
- Dividir dicha cifra entre el total de usuarios.
- Multiplicar el resultado por 100%.

DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS.

OBJETIVO:

Conocer la disponibilidad de asientos por cada usuario. Esta medida se complementa con el indicador anterior, sobre la superficie dedicada a los ambientes de lectura por cada usuario. Realizamos la medición de este indicador dentro de un período específico (un año académico).

PROCEDIMIENTO:

- Para el cálculo de este indicador utilizamos el siguiente procedimiento: Sumar la cantidad de asientos existentes en las salas de lectura.
- Dividir dicha cifra entre el total de usuarios.
- Multiplicar el resultado por 100%.

b.2 EQUIPOS - DISPONIBILIDAD DE COMPUTADORAS

OBJETIVO:

Conocer en qué grado las computadoras asignadas para el servicio en la biblioteca están disponibles para los usuarios y si el tiempo de uso de cada una es adecuado para atender la demanda. Anteriormente solo considerábamos la oferta del equipo informático por cada usuario (número de computadoras per cápita); sin embargo, diversos autores sostienen que esta medida es poco confiable para evaluar la oferta real de la biblioteca en lo que se refiere a la disponibilidad de computadoras por usuario. Realizamos la medición de este indicador dentro de un período específico (un mes).

PROCEDIMIENTO:

Si la biblioteca tiene computadoras con un patrón de uso diferente entre sí (por ejemplo, búsqueda en los catálogos en línea, consultas a las bases de datos de revistas a texto completo o lectura de CD-ROMs) es recomendable obtener medidas separadas para cada tipo de computadora. Para el cálculo de este indicador empleamos el siguiente procedimiento:

- Sumar la cantidad de computadoras existentes para uso de los usuarios.
- Sumar la cantidad de horas que dichas computadoras están disponibles para ser usadas en un mes.
- Multiplicar la cantidad de computadoras por la cantidad de horas disponibles en un mes.
- Dividir dicha cifra entre el total de usuarios.
- Multiplicar el resultado por 100%.

Disponibilidad de los equipos audiovisuales.

OBJETIVO:

Determinar en qué medida los equipos audiovisuales disponibles para los usuarios y el tiempo de uso para cada equipo son adecuados para atender la demanda de los usuarios de la universidad. Realizamos la medición de este indicador dentro de un período específico (un mes).

MÉTODO:

Para el cálculo de este indicador utilizamos el siguiente procedimiento:

- Sumar la cantidad de equipos audiovisuales disponibles para los usuarios.
- Sumar la cantidad de horas que dichos equipos audiovisuales están disponibles para ser usadas en un mes.
- Multiplicar la cantidad de equipos audiovisuales por la cantidad de horas disponibles en un mes.

- Dividir dicha cifra entre el total de usuarios.
- Multiplicar el resultado por 100%

c) GESTIÓN DE SERVICIOS

c.1 PRESUPUESTO ASIGNADO A LA ACTUALIZACIÓN DE LA COLECCIÓN.

OBJETIVO:

Estimar la proporción del presupuesto asignado por la universidad para actualizar la colección de la biblioteca, ello permite saber cuánta importancia le dan las autoridades universitarias a la renovación de los textos académicos que serán consultados por los usuarios. Realizamos la medición de este indicador dentro de un período específico (un año).

MÉTODO:

Con este indicador buscamos expresar el porcentaje del presupuesto total de la universidad destinado a la actualización de la colección. Como el interés está en la compra, en esta medida no consideramos los documentos adquiridos por canje y donación. Para el cálculo de este indicador seguimos los siguientes pasos:

- Sumar el monto destinado a la compra de material bibliográfico (tanto en soporte papel como electrónico), hemerográfico, especial y de bases de datos.
- Dividir el monto anterior entre el monto del presupuesto total de la universidad.
- Multiplicar el resultado por 100%.

c.2 PRESUPUESTO DESTINADO A LA CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA BIBLIOTECA.

OBJETIVO:

Establecer la proporción del presupuesto destinado por las autoridades universitarias para capacitar a los trabajadores profesionales y técnicos de la biblioteca. Realizamos la medición de este indicador dentro de un período específico (un año).

PROCEDIMIENTO:

Para el cálculo de este indicador utilizamos el siguiente procedimiento:

- Sumar el monto destinado a los cursos de capacitación para el personal de la biblioteca.
- Dividir el monto anterior entre el monto del presupuesto total de la universidad.
- Multiplicar el resultado por 100%.

c.3 PRESUPUESTO DESTINADO A LA ELABORACIÓN DE MATERIAL DE PROMOCIÓN.

OBJETIVO:

Determinar la proporción del presupuesto destinada a la biblioteca para elaborar material promocional y de difusión. De esta manera podemos conocer la importancia que las autoridades universitarias le dan a la promoción de los servicios y colecciones ofrecidas por sus bibliotecas. Realizamos la medición de este indicador dentro de un período específico (un año).

PROCEDIMIENTO:

Para el cálculo de este indicador usamos el siguiente procedimiento:

- Sumar el monto destinado a la elaboración de todo tipo de material promocional (folletos, afiches, dípticos y trípticos, volantes, gigantografías, etc.)
- Dividir el monto anterior entre el monto del presupuesto total de la biblioteca.
- Multiplicar el resultado por 100%.

c.4 VALOR PUBLICITARIO DE LA COBERTURA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

OBJETIVO:

Estimar el 'valor de la publicidad equivalente' lograda en medios de comunicación (prensa, radio y televisión). Esta medida nos permitirá conocer el monto de dinero ahorrado gracias a la cobertura positiva en medios de comunicación, por ello el cálculo del indicador sólo tomará en cuenta los casos de cobertura a favor de la biblioteca universitaria. Realizamos la medición de este indicador dentro de un período específico (un año).

PROCEDIMIENTO:

Podemos emplear dos criterios para calcular este indicador:

- Si se trata de una publicación impresa (diario, semanario o revista): comparar el valor de las pulgadas (o centímetros) de difusión logradas con el ahorro en gasto publicitario.
- Si se trata de un programa de radio o televisión: comparar el valor de los segundos (o minutos) de difusión logrados con el ahorro en gasto publicitario.

c.5 COSTO DEL PROCESAMIENTO DE LOS DOCUMENTOS (MATERIAL BIBLIOGRÁFICO, HEMEROGRÁFICO Y ESPECIAL)

OBJETIVO:

Conocer la inversión necesaria para procesar el material que ingresa a la biblioteca, a fin de brindar un servicio de calidad a los usuarios de la universidad. La medida incluye el tiempo dedicado a la descripción física, clasificación e indización. Realizamos la medición de este indicador dentro de un período específico (un mes).

PROCEDIMIENTO:

Para esta medición consideramos al personal empleado en el procesamiento técnico de los documentos. Llevamos a cabo el cálculo de este indicador según el siguiente procedimiento:

- Sumar el tiempo (en minutos) que le toma al personal hacer la descripción física de un documento.
- Sumar el tiempo (en minutos) que le toma al personal la clasificación de un documento.
- Sumar el tiempo (en minutos) que le toma al personal la indización de un documento.
- Sumar el tiempo (en minutos) que toman las tres actividades antes mencionadas.
- Calcular el costo hora/hombre del personal encargado de procesar los documentos.
- Calcular, a través de una regla de tres simple, el costo de procesar cada documento ingresado.

c.6 BIBLIOTECARIOS PROFESIONALES POR CADA 1,000 USUARIOS.

OBJETIVO:

Determinar la disponibilidad de personal bibliotecario profesional para atender la demanda de los usuarios durante un período específico (un año académico). Esta medida es importante porque muestra si existe un balance entre el personal profesional con que cuenta la universidad y la cantidad de usuarios.

PROCEDIMIENTO:

Para el cálculo de este indicador seguimos el siguiente procedimiento:
1. Sumar la cantidad de bibliotecarios (bachilleres y licenciados) que laboran en las bibliotecas.
2. Dividir dicho total entre el total de usuarios.
3. Multiplicar la cifra obtenida por mil.

C.7 TÉCNICOS Y AUXILIARES DE BIBLIOTECA POR CADA 1,000 USUARIOS.

OBJETIVO:

Establecer la disponibilidad de personal profesional de nivel técnico y auxiliar, para llevar a cabo las tareas propias de una biblioteca universitaria durante un período específico (un año académico). Esta medida es importante porque muestra si existe un balance entre el personal profesional de nivel técnico y auxiliar, con que cuenta la universidad y sus usuarios.

PROCEDIMIENTO:

Para el cálculo de este indicador empleamos el siguiente procedimiento:

- Sumar la cantidad de personal profesional de nivel técnico y auxiliar que labora en las bibliotecas de la universidad, según determine cada universidad mientras no exista norma específica.
- Dividir dicho total entre el total de usuarios.
- Multiplicar la cifra obtenida por 1,000.

c.8 PROCESOS TÉCNICOS

OBJETIVO:

Conocer la rapidez con que el sistema de compras de la universidad atiende los pedidos hechos por la biblioteca durante un período específico. Debido al tiempo que suele demorar la adquisición de un nuevo documento, consideraremos los documentos adquiridos durante un año académico. Podemos aplicar este indicador a todos los materiales adquiridos por la biblioteca.

PROCEDIMIENTO:

Si la biblioteca universitaria ha adquirido el módulo de adquisiciones que viene con el sistema integrado, recolectaremos la información de manera automática. Sin embargo, si la biblioteca no cuenta con dicho sistema, el cálculo tendrá que ser manual, el cual realizaremos según el siguiente procedimiento:

- Registrar la fecha (día, mes y año) en que un ítem fue solicitado a través de una orden de compra.
- Registrar la fecha (día, mes y año) en que se emite la factura por el ítem solicitado.
- Restar la fecha de llegada de emisión de la factura de la fecha de pedido para obtener el tiempo de espera.

14. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

14.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Dirección de Bibliotecas y Editorial Universitaria realiza el seguimiento y control a la información relativa a la percepción de los clientes en sus respectivos procesos trabajos de Investigación formativa, Investigación básica y tecnológica, y la gestión de la investigación, a través de la cual se conoce la satisfacción del cliente, para esto se ayuda de resultados de auditorías, reclamos de los clientes, encuestas, evaluaciones de servicio realizado y comunicación directa con el cliente, a través de los procedimientos de **Auditoría Interna, Control de No Conformidades.**

14.2 AUDITORIA INTERNA

El sistema de auditoría interna de calidad garantiza que todos los requisitos normativos y todas las áreas involucradas en el sistema son auditados al menos una vez en el año, determinando, sí el estado del SGC:

a) Se encuentra conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas ISO 9001:2008, y con los requisitos del SGC establecidos en los procesos, y
b) Se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

El sistema de auditoría interna es administrado por el Encargado de Calidad. El programa es elaborado sobre la base de criticidad de los procedimientos de trabajo. Las auditorias las realizan auditores internos de calidad y/o auditores externos contratados, debidamente calificados y que asegure la independencia de ellos al momento de realizarlas.

Las áreas auditadas, deben asegurar que se toman las acciones para eliminar las no-conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y su respectivo informe de resultados.

La Dirección de Bibliotecas y Editorial Universitaria establece el procedimiento de **"Auditorias Internas"**, que define lo mencionado arriba, y además las responsabilidades, requisitos de planeación, realización de las auditorias, establecen los registros e informe de resultados.

14.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La Dirección de Bibliotecas y Editorial Universitaria aplica métodos gráficos para el seguimiento y medición de los procesos identificados, realiza auditorias internas al SGC, Revisiones de Dirección, revisiones a los requerimientos del cliente y revisiones a sus procesos, con la finalidad de demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.
La Dirección de Bibliotecas y Editorial Universitaria, realiza seguimiento y medición de los procesos identificados. A través del seguimiento objetivos de calidad, realizando revisiones a los requerimientos del Cliente y revisiones a sus Procesos, para verificar la capacidad de los procesos y alcanzar los resultados planificados.

Además, determina que cuando no se alcancen los resultados planificados y se detecten no conformidades, se lleven a cabo acciones correctivas, para asegurar el cumplimiento con los requisitos y asegurar la conformidad del servicio.

A través de las encuestas de satisfacción y evaluaciones de los servicios por el cliente, se obtiene el nivel de satisfacción que alcanzan nuestros servicios.

La información es recopilada y procesada por el encargado de calidad para realizar la estadística correspondiente.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

A través de los procedimientos documentados se realiza seguimiento a los servicios durante todas las etapas de los procesos, para verificar el cumplimiento con los requisitos establecidos. Se mantienen registros del seguimiento a los servicios los cuales se encuentran definidos en el procedimiento.

Es política de la dirección no liberar o entregar servicios los cuales no hayan cumplido satisfactoriamente con todos los requisitos.

Por lo anterior, es responsabilidad de cada dirección asegurar que sólo el servicio conforme sea liberado.

CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Los servicios no conformes son aquellos que no cumplen con los requisitos especificados y que se pueden detectar en cualquier paso del proceso de realización del servicio, desde la información entregada por el cliente, servicios adquiridos a los proveedores que no cumplen con los requisitos, problemas durante la ejecución y hasta el servicio final proporcionado al cliente.
El Representante del SGC se asegura que el servicio no conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su entrega. Los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidas en el procedimiento **"Control de No Conformidades"**.
Se mantienen registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

RESPONSABILIDADES

El representante del SGC será responsable de mantener un procedimiento documentado para asegurar que el producto no conforme con los requerimientos especificados sea claramente identificado y separado con el fin de prevenir su uso y continuidad en el proceso en forma inadvertida hasta que se realice la revisión del servicio y/o producto y, se determine la disposición de los mismos.

Es también responsable de mantener y analizar datos provenientes de los Registros del servicio No Conforme, tal como se define en el procedimiento **"Control de No Conformidades"**.

A) REVISIÓN Y DISPOSICIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME

El procedimiento **"Control de No Conformidades"**, es seguido por el personal de la Dirección de Bibliotecas y Editorial Universitaria que detecte la existencia de no conformidades. Dicho procedimiento considera:

Toda documentación entregada por el cliente que se encuentre definida como no conforme, la cual es identificada inmediatamente a través de una observación o reclamos en el formulario **"No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva"**.

Este reporte describe el problema detectado, referencia la disposición y provee información para una posible acción correctiva y/o actividad de mejoramiento del proceso para prevenir la recurrencia.

La Dirección determina que cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega, se tomen las acciones respectivas relativas a los efectos (pueden ser potenciales) de la no-conformidad.

El Encargado de Calidad posee la responsabilidad y autoridad para disponer del producto no conforme y determinar cuando se corrige un servicio no conforme, se someta a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

14.3 ANÁLISIS DE DATOS

El Representante del SGC determina, recopila y analiza los datos apropiados (resultados del control, seguimiento, medición y otras fuentes pertinentes) para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC.

14.4 MEJORA CONTINUA

El SGC de la empresa se encuentra en una mejora continua con lo cual se asegura que el sistema es eficaz.

El mejoramiento del sistema se apoya mediante el uso de la política y objetivos de la calidad, resultados de auditorias, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas, y la revisión por la Dirección.

ACCIÓN CORRECTIVA

La Dirección de Bibliotecas y Editorial Universitaria toma acciones para revisar el SGC, políticas y procedimientos, a través de las cuales eliminan las causas principales de las no conformidades, asegurándose que no vuelvan a ocurrir.

Las acciones correctivas son iniciadas, controladas y documentadas por medio del procedimiento **"Acciones Correctivas y Preventivas"**, y son registradas a través del formulario **"No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva"**, el cual define los requisitos para revisar, determinar las causas, evaluar, implantar, registrar y realizar seguimiento a las acciones correctivas tomadas.

RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de llevar a cabo la acción correctiva y de asegurar que el Programa de Acción Correctiva sea efectivamente administrado, corresponde al Representante del SGC y a quién esté a cargo del procedimiento relacionado.

El Representante del SGC es el responsable también, de dar seguimiento a las acciones correctivas para confirmar que se llevaron a cabo y fueron eficaces.

ACCIÓN PREVENTIVA

La Dirección de Bibliotecas y Editorial Universitaria determina acciones preventivas para revisar las políticas del SGC y sus procedimientos, con el objeto de eliminar las causas fundamentales de problemas potenciales (para prevenir su ocurrencia).

Las acciones preventivas son iniciadas, controladas y documentadas por medio del procedimiento **"Acciones Correctivas y Preventivas"** y son registradas a través del formulario **"No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva"**, el cual define los requisitos para determinar las no-conformidades potenciales y sus causas, evaluar, implantar, registrar y realizar los seguimientos de las acciones preventivas tomadas.

RESPONSABILIDADES

El representante del SGC es responsable de vigilar y asegurar que los requerimientos contenidos en los procedimientos documentados de acciones preventivas son comunicados, entendidos y seguidos por todo el personal que interviene en el SGC.
El Representante del SGC se reúne, procesa, da seguimiento, analiza y reporta los resultados de requerimiento de acción preventiva al personal involucrado.
El Representante del SGC es también, el responsable de dar seguimiento a las acciones preventivas para confirmar que se llevaron a cabo y fueron eficaces.

<u>**SEGUNDO**</u>.- **DEJAR SIN EFECTO** todas las disposiciones que se opongan a la presente Resolución.

<u>**TERCERO**</u>.- **ENCOMENDAR**, a las dependencias Administrativas pertinentes, adopten las acciones complementarias más convenientes para el cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.- -

RES/SG/JRP/mqg
CC.- VR: Acad./Administ.
- D. Universtiarias (*)
- Jefe de Dpto. Acad.
- Coord. de la C.P.
- Secretaría de Facultad.
- Archivo.

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
Dr. Rodolfo S. Quiroz Valdivia
VICE RECTOR ACADÉMICO
RECTOR (E)