SISTEMA DE

BIBLIOTECAS







AGENDA

Contextualización Institucional

Historia

Programas

Sistema de Bibliotecas

Organigrama

Certificación

Principios de calidad

Mapas de Procesos

Visión y Misión

Procedimientos

Indicadores

Socialización del SGC

Ventajas del SGC

Recomendaciones







NUESTRA HISTORIA:



Fuente: http://www.fucsalud.edu.co/index.php/la-fucs/posotros/historia.html

NUESTRA HISTORIA

1977	1980	1982	1990	1994	1997	2005	2009	2010	2011	2012	2013	2014
•Inicia sus programas la Facultad de Enfermería que forman parte d la Escuela de Ciencias de la Salud, con Instrumentació las	e Paramédicas, la que se liquida y se incorpora en 1993, a la in;Fundación Universitaria de le Ciencias de la Salud	Aparicio, benefactor incansable de la colecciones e	reubicada en el espacio que ocupa actualmente	social Fundación Universitaria de Ciencias de	expide la licencia de	adquiere el antiguo D Hospital Infanti Lorencita Villegas de Santos, lo incorpora a la oFundación como Hospital Infantil Universitario de San José	funcionamiento de la Biblioteca I de la sede norto	Nace la Facultaco de Ciencias Sociales, e Administrativas Económicas, ofertando los pregrados de Administración o Empresas y Psicología	•El Programa de Enfermería recibe y Acreditación de Alta Calidad por el	La Sociedad de Cirugía de Bogotá cumple 110 de años de fundación. El programa de Medicina recibe por parte del Ministerio de Educación Nacional, acreditación de alta calidad.		•En marzo el Hospital de San José, recibe acreditación de alta calidad

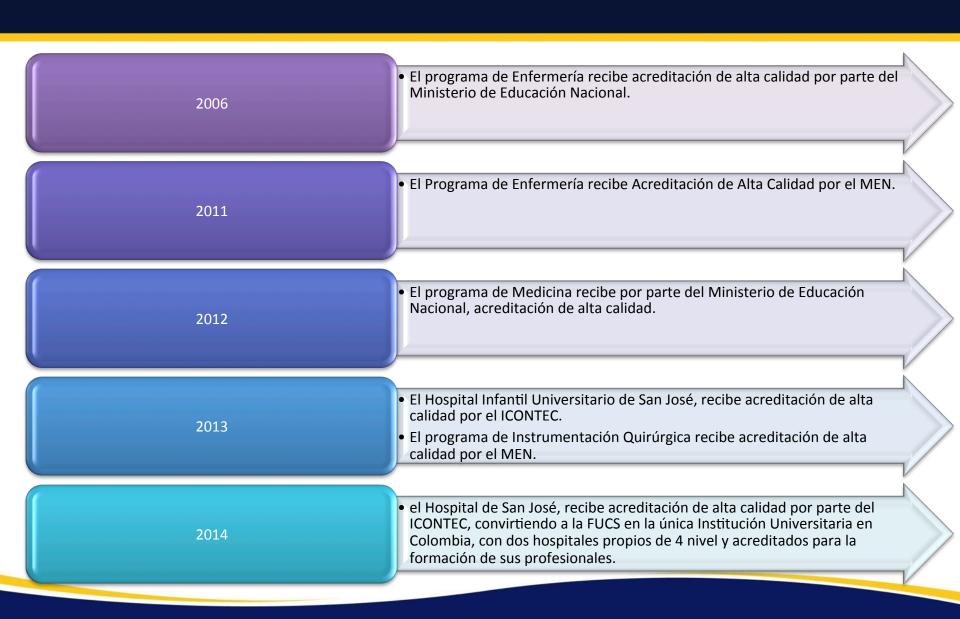
Fuente: http://www.fucsalud.edu.co/index.php/la-fucs/nosotros/historia.html

NUESTROS PROGRAMAS ACADÉMICOS

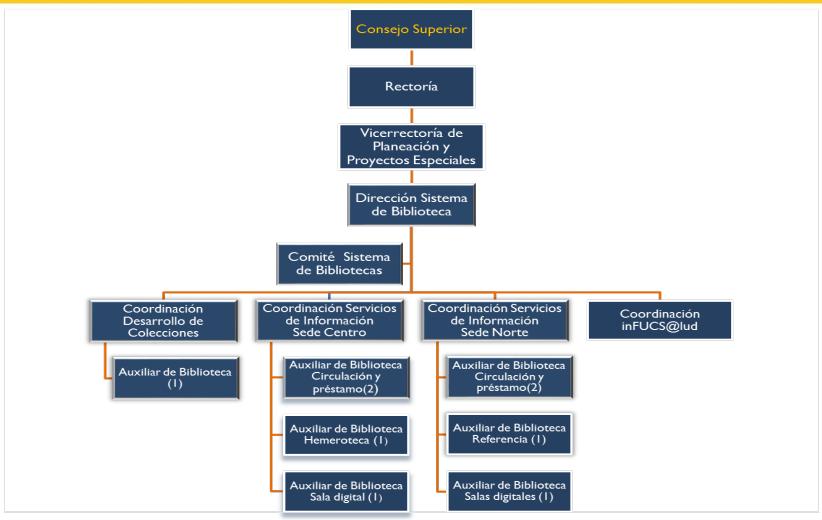


Fuente: http://www.fucsalud.edu.co/index.php/la-fucs/nosotros/historia.html

CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL



NUESTRO SISTEMA DE BIBLIOTECAS



NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC): Norma ISO 9001 de 2008 : Requisitos



PRINCIPIOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

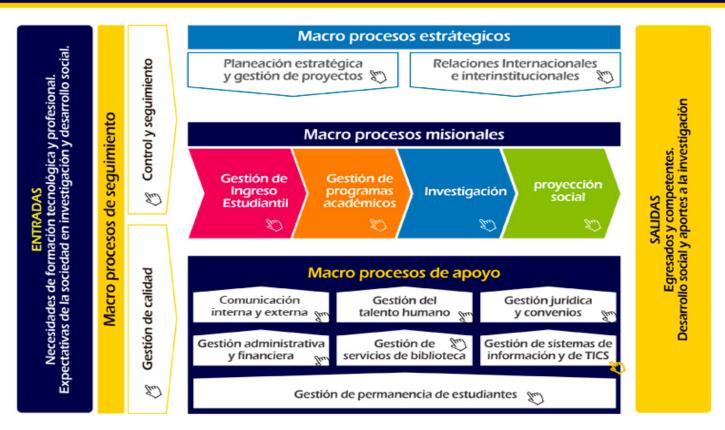
Enfoque al cliente Liderazgo Participación del personal Gestión por procesos Los sistemas de gestión Mejora continua Toma de decisiones basada en hechos Relaciones beneficiosas con los proveedores

Fuente: Arriola Navarrete, O. (2006). Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. Buenos Aires: Alfagrama. 128 p.

NUESTRO MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL



MAPA DE PROCESOS



NUESTRO MAPA DE PROCESOS SGC SISTEMA DE BIBLIOTECAS



DIRECTRICES DE NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



 Ser líderes en la gestión de información, logrando Reconocimiento por el trabajo cooperativo a nivel nacional e internacional en un ambiente laboral participativo.

Satisfacer las necesidades de información de la comunidad académica, investigativa y de proyección social, a través de servicios de calidad que desarrollen competencias para el acceso y uso de los recursos bibliográficos y tecnológicos, dentro de los principios y valores que rigen a la Institución.

DIRECTRICES DE NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Apoyar el proceso académico, investigativo y de proyección social de la *Institución, garantizando* el acceso, disponibilidad, actualidad y calidad de los recursos bibliográfic y servicios de informaci contando con la infraestructura física y tecnológica adecuada, los recursos bibliográficos y servicios de información, tecnológica adecuada, con el equipo humano idóneo basado en una mejora continua de nuestros procesos.

Apoyar el proceso académico, investigativo y de proyección social de la Universidad

Garantizar el acceso, disponibilidad, actualidad y calidad de los recursos bibliográficos y servicios de información

Contar con la u infraestructura física y tecnológica adecuada

> Asegurar la competencia del personal

Mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión de Calidad

NUESTROS PROCEDIMIENTOS

Procedimientos Desarrollo de Colecciones

Selección y adquisiciones

Catalogación

Mantenimiento de recursos bibliográficos

Inventario de recursos bibliográficos

Descarte de recursos bibliográficos

Recepción de trabajos de grado

Procedimientos Servicios de información

Circulación y préstamo

Préstamo interbibliotecario

Paz y salvo sistema de bibliotecas

Servicio de referencia

Formación de usuarios

Préstamo de equipos de computo

Facturación sistema de bibliotecas

Afiliación a la biblioteca Infucs@lud

NUESTROS PROCEDIMIENTOS

<u>Procedimientos Mejora Continua</u>

Acciones correctivas y preventivas

Auditorias Internas

Control de Documentos y Registros

Servicio - Producto No Conforme

NUESTROS INDICADORES: NORMA ISO 9001: 2008, NUMERAL 8 SE ENCUENTRA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DEL SISTEMA.

Eficiencia: La eficiencia está relacionada con el grado de aprovechamiento y optimización de los recursos que se tienen (Beltrán Jaramillo, 2008) Eficacia: Es la capacidad de alcanzar los resultados de calidad previstos, de acuerdo con las metas y los objetivos propuestos y con los estándares de calidad definidos (Gimeno Perelló, 2009).

Evaluación de Bibliotecas: La evaluación de una biblioteca es un proceso ordenado o sistemático para determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de algunas actividades o procedimientos con el fin de emitir un juicio de valor sobre los aspectos que se estén revisando, orientada a medir diferentes variables (indicadores), además que permite determinar de forma cualitativa y cuantitativa el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos (Arriola Navarrete, 2006).

CONCEPTUALIZACIÓN

Indicadores de Gestión: Los indicadores de gestión, de calidad, de rendimiento o de desempeño en el contexto de la ISO 11620: Información y documentación.
Indicadores de rendimiento en bibliotecas, se definen como un valor numérico o una expresión simbólica o verbal, proveniente de las estadísticas y datos, usado para caracterizar el rendimiento (eventos, objetos o personas), de una biblioteca, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, a fin de evaluar sus actividades y el método asociado (Gimeno Perelló, 2009)

NUESTROS INDICADORES: NORMA ISO 9001: 2008, OBJETIVOS DE LOS INDICADORES

Valorar la eficacia de los recursos con que cuenta la biblioteca, reflejados en los servicios que ofrece y las actividades que realiza

Facilitar el control en los procesos administrativos

Servir como base y como referente en el dialogo entre los funcionarios de la biblioteca, las instancias financieras y la comunidad de usuarios

Para saber si la Biblioteca esta cumpliendo con su misión

NUESTROS INDICADORES:

POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	DEFINICIÓN	OBJETIVO	
TOLITICA DE CALIDAD	1. Apoyar el proceso académico, investigativo y	Porcentaje de aumento en la Formación de Usuarios	Eficacia	Es la medición de la población dentro de la comunidad universitaria que recibió alguno de los niveles de formación del Sistema de Bibliotecas	Lograr un mayor numero de usuarios formados por el sistema de bibliotecas	
Apoyar el proceso académico, investigativo y	de proyección social de la Universidad	Utilización de las colecciones	Eficacia	·	Medir el uso de las colecciones que ofrece el Sistema de Bibliotecas	
de proyección social de la Institución, garantizando el acceso, disponibilidad,		Porcentaje de satisfacción de los usuarios	Efectividad	Percepcion del usuario frente al servicio	Identificar la satisfacción del usuario respecto a los servicios que presta el Sistema de Bibliotecas.	
actualidad y calidad de los recursos bibliográficos y	Garantizar el acceso, disponibilidad, actualidad y calidad de los recursos	Crecimiento de las colecciones	Eficacia	Medición anual del porcentaje de crecimiento de la colección en títulos	Identificar el porcentaje anual de crecimiento de la colección en títulos	
servicios de información, contando con la infraestructura física y tecnológica adecuada, con el equipo humano idóneo,	bibliográficos y servicios de información	Disponibilidad de Recursos bibliográficos adquiridos por compra	Eficacia	Medición del tiempo promedio en que esta disponible para consulta un documento que ingresa por compra a la colección	Determinar el promedio en días en que esta disponible para consulta los documentos que ingresan por compra a la colección	
basados en una mejora continua de nuestros procesos.	4. Asegurar la competencia del personal	Capacitación del Personal	Eficacia	Capacitación de acuerdo a las brechas identificadas, actualización y oferta del mercado para el personal del sistema de bibliotecas	Brechas identificada, cursos, seminarios, congreso, diplomados ofrecidos y relacionados con tematicas para pesonal del sistema de bibliotecas	
		Evaluación de Desempeño	Eficacia	Medir el desempeño de todos y cada uno de los funcionarios del Sistema de Bibliotecas	Aplicar la evaluación de desempeño de todos y cada uno de los funcionarios del Sistema de Bibliotecas	
	5. Mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión de Calidad	Cumplimiento de metas de los indicadores	Efectividad	Seguimiento al SGC del Sistema de bibliotecas	Garantizar el cumplimiento de las metas propuestas para los indicadores	

DIRECCIÓN

ACCIONES PREVENTIVAS

Sistema de Gestión de Biblioteca KOHA

Archivo de Gestión - Organización del archivo del Sistema de Bibliotecas

Certificación competencias laborales SENA

Manual de inducción funcionarios nuevos

Manual de comunicaciones y protocolos

MEJORA CONTINUA

ACCIONES CORRECTIVAS Análisis de indicadores

Auditorias Internas

Caracterizaciones

Control de documentos y registros

Control del producto y servicio NC

Objetividad de la auditoria

Acciones correctivas y preventivas ACP

Programa de Auditorias

ACCIONES PREVENTIVAS

Inclusión tema SGC reuniones

Manual de comunicaciones internas y externas

Aplicación Modelo Coaching

Evaluación auditor interno

Evaluación y automatización del SGC

Línea del tiempo SGC

Revisión de los procedimientos del SGC

DESARROLLO DE COLECCIONES

ACCIONES CORRECTIVAS

Evaluación de proveedores

Compras

Control de calidad registros bibliográficos

Criterios evaluación Proveedores

Seguimiento y medición de los procesos

Validación de los procesos

Verificación de los productos comprados

ACCIONES PREVENTIVAS

Información de proveedores

Normalización autoridades personales y temáticas

SERVICIOS DE INFORMACIÓN

ACCIONES CORRECTIVAS

Atención por parte del personal

Control infucsalud

Indicador formación de usuarios 2013

Quejas y reclamos

Solicitud anticipada de tramite suscripción BD

ACCIONES PREVENTIVAS

Buzón de devolución

Casilleros - Carne

Implementación de TIC

Pagina Web

PQRS institucional

Reserva de los auditorios

SMS

Solicitud de compra computadores portatiles

PROCESOS DE APOYO

ACCIONES CORRECTIVAS Gestión Humana - Comunicación

Capacitaciones Medición

Mantenimiento infraestructura y equipos

Eficacia Capacitaciones Realizadas

Adecuación Cubículos HIUSJ

Sistema de Ventilación HIUSJ

Competencia del personal

ACCIONES PREVENTIVAS

Iluminación HIUSJ

Actualización perfil de cargos Sistema de Bibliotecas

FORTALEZAS

DIRECCIÓN

- Creación y continuidad electiva de biblioteca
- Seguimiento y cumplimiento indicadores de gestión
- Capacitación del equipo de trabajo
- Apoyo desarrollo del equipo de trabajo
- Remodelación infraestructura Biblioteca Hospital Infantil
- Reuniónes coordinadores y equipo de trabajo
- Seguimiento y control a los procesos
- Compromiso de la direción
- Tecnologías de la Información y la Comunicación, Software bibliográfico

DESARROLLO DE COLECCIONES

- Evaluación de proveedores
- Señalización de la estanteria
- Actualización de los recursos bibliográficos
- Ferias de novedades
- Adquisición de recursos bibliográficos
- Instructivos
- Reunión con los proveedores
- Disponibilidad de recursos bibliográficos

SERVICIOS DE INFORMACIÓN

- Encuesta de satisfacción
- Servicio de referencia
- Señalización estanteria
- Formación de usuarios
- Notas normalizadas en el SIB
- Horario de atención
- Tecnologías de la Información y la Comunicación
- Planeación de los servicios
- Facturación
- Infraestructura
- Calidad del servicio
- Infucsalud
- Satisfacción del usuario

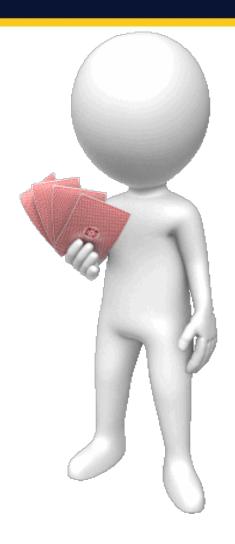
MEJORA CONTINUA

- Representante de la dirección para el SGC
- Apropiación en equipo del SGC
- Auditoria interna
- Buena percepción de los usuarios
- Evaluación del desempeño del personal
- Indicadores de gestión
- Manejo virtual de la información
- Manual de calidad
- Organización de la información
- PQRS
- Seguimiento y control a los procesos
- Socialización lúdica del SGC

ACTIVIDADES DE SOCIALIZACIÓN



VENTAJAS DE UNA CULTURA DE CALIDAD



- Credibilidad y posicionamiento del Sistema de Bibliotecas al interior de la organización
- Disminución de costos, ahorro de tiempo, normalización de las actividades

Se dimensiona la estructura de trabajo y desempeño del Sistema

 Respuesta oportuna y de calidad a los diferentes requerimientos externos e internos (SNIES, CNA, redes de trabajo, proyectos en los que se participa)

VENTAJAS DE UNA CULTURA DE CALIDAD

- Visibilidad institucional
- Ser referente institucional para construir la cultura de calidad
- Participar en proyectos de carácter internacional (MLA, Iberbibliotecas, Nodoka, RDA entre otros)

 Mejora continua y especialización del equipo de trabajo (participación en eventos nacionales e internacionales)



RECOMENDACIONES



- Conocer a sus usuarios sus necesidades y expectativas frente al servicio
- Sensibilizar a la comunidad académica de lo que significa implementar y mantener un Sistema de gestión de Calidad en especial a las áreas de apoyo
- Empoderar a todo el equipo de trabajo como expertos en lo que hacen, responsables de procesos, procedimientos y actividades

RECOMENDACIONES



- La cultura de calidad no necesariamente implica lograr una certificación con un ente certificador es un compromiso del quehacer de las unidades de información, una filosofía
- Seguimiento y evaluación constante, actitud activa y positiva ante cualquier disfunción
- Obtener una certificación de calidad es solo el inicio, el reto es mantenerlo, posicionarlo y mejorarlo continuamente

Los indicadores de gestión como herramientas para la toma de decisiones pueden ser implementados en las bibliotecas para medir y hacer seguimiento de sus actividades, independiente de si existe o no un sistema de gestión de calidad formalmente definido.

CON Bibliografía

Aguado de Costa A. (2011). Gestión de colecciones. Buenos Aires: Alfagrama. 128 p. 152 p.

Agudelo Tobón LF, Escobar Bolívar J. (2010). Gestión por procesos. Bogotá: ICONTEC. 302 p.

Arriola Navarrete, O. (2006). Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. Buenos Aires: Alfagrama. 128 p.

Beltrán Jaramillo, JM. (2008). Indicadores de gestión: herramientas para lograr la competitividad. Bogotá: 3R Editores. 169 p.

Camisón C, Cruz S, González T. (2006). Gestión de la calidad: conceptos enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: Pearson Prentice Hall. 1428 p.

Escobar Carballal ST. (2006). Cotización de colecciones bibliotecarias: fundamentos y procedimientos para una valoración. Buenos Aires: Alfagrama. 185 p.

Evans JR, Lindsay WM. (2010). Administración y control de la calidad. México: CengageLearning. 783 p.

Fushimi M, González C, Miguel S, Pené M, Pichini M, Rozemblum C. (2011). Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva. Buenos Aires: Alfagrama. 189 p.

García López GL. (2007). Los sistemas automatizados de acceso a la información bibliográfica: evaluación y tendencias en la era de Internet. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca. 308 p.

Gimeno Perelló J. (2009). Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público. Buenos Aires: Alfagrama. 460 p.

ISO 9001-2008: Sistemas de gestión de la calidad: requisitos. Bogotá: ICONTEC.

EN IMÁGENES SOMOS









EN IMÁGENES SOMOS









EN IMÁGENES SOMOS









DATOS DE CONTACTO



Marisol Goyeneche Reina

Correo: <u>biblioteca@fucsalud.edu.co</u>

Pagina web: biblioteca.fucsalud.edu.co

Teléfono: 3538100 Ext. 3584

BiblioFUCS

@BiblioFUCS

Gracias.

