"Lecciones aprendidas del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia: Una Filosofía de trabajo"

Respondiendo a las nuevas tendencias organizativas, el Sistema de Bibliotecas define un marco corporativo visionario que permite bosquejar y orientar su futuro con base en su Misión y Visión, incorporando principios y metodologías de las prácticas gerenciales, fundamentadas bajo el enfoque de gestión por procesos, tomando como referente la Norma ISO 9001 y la Gestión del Riesgo Institucional con base en la Norma NTC 5254.

Olga Gómez Z.
Representante de Calidad

¿Cómo se inicio el proceso?

Evaluación externa

Planeación Estratégica

Plan Desarrollo 1997-2006

Asesoría de expertos 2001

Aprender haciendo

Pre-auditoría por parte e de la Empresa Asesora

Auditoria de Certificación 2003

Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad, entendido como una filosofía de trabajo en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, para alcanzar los objetivos propuestos, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de información de los usuarios y la mejora continua de sus procesos

Es dinámico, objeto de continua revisión para que refleje los cambios organizacionales, las tendencias del medio educativo y bibliotecológico, como también los lineamientos del Gobierno Nacional y de la Universidad de Antioquia

Sistema de Gestión de la Calidad

Tiene documentado su alcance, direccionamiento estratégico, políticas, objetivos, principios y valores, y los procesos organizacionales, como una carta de navegación, que ayuda a entender el modelo de administración, orientado en la búsqueda de la excelencia en sus procesos y servicios

SISTEMA DE BIBLIOTECAS

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

ICONTEC — CERTIFICADO DE GESTION DE LA CALIDAD

SISTEMA DE BIBLIOTECAS - SGC

- MISION — 1997 → PLAN DE DESARROLLO — 2006 → VISION
- PLAN DE DESARROLLO → PLAN ESTRATEGICO — 2007 / 2016
- MISION → Política de Calidad

Estratégico

1 — O.C.
2 — O.C.
3 — O.C.
4 — O.C.

- Gestión de Recursos
  - Humanos
  - Físicos
  - Tecnológicos
  - Financieros
- Planeación

Apoyo

- Comunicación Organizacional
- Seguimiento y Control Norma ISO 9001
- Gestión Tecnológica
- Gestión de la información
  - Adquisición
  - Organización
    - Análisis
    - Preparación
    - Inventario
    - Encuadernación

Misional

- Gestión de Servicios
  - Selección Evaluación
  - Búsqueda
    - Asesoría Académica
    - Asesoría académica en línea
  - Obtención
    - Sumnistro de documentos
    - Préstamo
  - Cultura informacional

Bibliotecas

- Central
- Medicina
- Enfermería
- Odontología
- Salud Pública
- Robledo
- Regionales

ICONTEC
CERTIFICADO DE GESTION DE LA CALIDAD
Código N° 1320-1
Servicios de Información bibliotecarios
NTC- ISO 9001:2008

Sistema de Gestión de la Calidad

- FEBRERO 2003
- NOVIEMBRE 2005
- NOVIEMBRE 2008
- NOVIEMBRE 2011
- NOVIEMBRE 2014

Visión

En 2016 seremos un Sistema de Bibliotecas innovador, comprometido con la comunidad universitaria de la que hace parte, con la región donde la Universidad hace presencia y modelo para el desarrollo de las Bibliotecas en el país.

Política de calidad

El Departamento de Bibliotecas procura **satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, mediante servicios de calidad, personal idóneo, uso de tecnología avanzada** y **mejoramiento continuo de los procesos**

Objetivos de la calidad

1. Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, mediante la prestación de servicios oportunos, pertinentes y amables.
2. Garantizar una gestión integral de los procesos del Departamento de Bibliotecas, mediante el adecuado suministro de recursos y el establecimiento de planes y políticas que contribuyan al cumplimiento de la misión y visión institucionales.
3. Garantizar la medición y el mejoramiento de los procesos del Sistema de Bibliotecas.
4. Fortalecer los procesos de comunicación del Sistema de Bibliotecas con los públicos internos y externos.

Mapa de procesos

SISTEMA DE BIBLIOTECAS

Sistema de Gestión de la Calidad

Plataforma documental

ANTES

SISTEMA DE BIBLIOTECAS

Sistema de Gestión de la Calidad

Inicio › Estructura S.G.C.

Principal
- Inicio
- Buscar
- Estructura S.G.C.
- Aplicaciones
- Administrador

Inicio - documentos | Buscar documento | Debe autenticarse para subir un documento

Categorías S. G. C. — Archivos

MANUAL DE CALIDAD — 4

Documento en donde se establecen las principales directrices del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Bibliotecas.

En el Manual se encuentra documentado el Sistema de Gestión de la Calidad en cuanto a su alcance, políticas, objetivos, procesos organizacionales, lo cual proporciona un mapa específico que ayuda a entender un modelo de administración que orienta su visión en la búsqueda de la excelencia.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ¡Un compromiso de todos!

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO — 165

Macroproceso Estratégico mediante el cual se establecen las políticas, las directrices y los recursos para garantizar la eficacia del Sistema de Bibliotecas.

Comprende los procesos de Planificación y Gestión de los recursos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ¡Un compromiso de todos!

DOCUMENTOS DE USO GENERAL — 18

En esta categoría podrá encontrar documentos del SGC, tales como: procedimientos, instructivos, formatos y documentos de referencia que son de aplicación general en diferentes procesos o actividades del Departamento de Bibliotecas y que pueden ser utilizados por cualquier servidor público al momento de desarrollar una actividad específica.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ¡Un compromiso de todos!

GESTIÓN DE SERVICIOS — 204

Macroproceso misional mediante el cual se seleccionan, evaluan, identifica, localiza y suministra información en diversas fuentes a usuarios del Sistema de Bibliotecas; tambien incluye la promoción y difusión y Formación de usuarios.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ¡Un compromiso de todos!

INNOVACIÓN Y DESARROLLO — 645

Marcoproceso de Apoyo mediante el cual se gestiona la información y la tecnología del Sistema de Bibliotecas, también incluye la comunicación organizacional y el seguimiento y control, procesos transversales de toda la organización.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ¡Un compromiso de todos!

SISTEMA DE BIBLIOTECAS

Derechos Reservados © 2002-2005 - Diseñado por Sistema de Bibliotecas - Potenciado por Mambo bajo la licencia GNU-GPL

Olga Gómez Z.
Representante de Calidad

Plataforma documental

AHORA

Google Drive

ines.gomez@udea.edu.co

Añadir a Drive

Documentación SGC 4 elementos

TÍTULO	ÚLTIMA MODIFICACIÓN
Direccionamiento Estratégico	13/8/14 Sistema de Bibliotecas Universidad de Antioquia
Documentación General	12/8/14 Sistema de Bibliotecas Universidad de Antioquia
Gestión de Servicios	13/8/14 Sistema de Bibliotecas Universidad de Antioquia
Innovación y Desarrollo	13/8/14 Sistema de Bibliotecas Universidad de Antioquia

Evolución

Sistema de Bibliotecas
Universidad Antioquia
Sistema de Gestión de Calidad: Aplicaciones
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Bienvenido Monitoras SGC | Salir
SGC
Indicadores
PNC
ACP
Comunicación con el Usuario
Auditorias
Capacitación
Selección
Calificador
Bienvenido:
Esta es la plataforma de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. Aquí podrás encontrar toda la estructura documental, las estadísticas y las aplicaciones que se han desarrollado para llevar un seguimiento de algunos de nuestros procesos.
Cada uno de nuestros funcionarios tiene accesos permitidos o denegados, según el proceso y/o sección al que pertenece.
Sistema de Bibliotecas / Universidad de Antioquia / Cl. 67 Nº 53 - 108 - Bloque 8 Conmutador: 219 51 51- 219 51 40 comunicaciones@biblioteca.udea.edu.co / Medellín - Colombia

SISTEMA DE BIBLIOTECAS

Sistema de Gestión de la Calidad

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

CERTIFICADO DE GESTION DE LA CALIDAD

Indicadores de gestión

Sistema de Bibliotecas

Universidad Antioquia

Sistema de Gestión de Calidad: Aplicaciones

Indicadores de Gestión

Bienvenido Monitoras SGC | Sa

Estructura | Variables | Indicadores | FCEs | Procesos | Objetivos | Reportes | Usuarios | Aplicaciones

SEGUIMIENTO A LA GESTION DEL SISTEMA DE CALIDAD GENERAL - DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS Consolidado 2013

Mostrar datos de Gestión: Año: 2013 Biblioteca: Consolidado

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO AL QUE APLICA	FCE	INDICADORES	FRECUENCIA	METAS	RESULTADOS PONDERADOS									EJEC	AÑO 2012	VAR
						TRIM1	EJEC	TRIM2	EJEC	TRIM3	EJEC	TRIM4	EJEC	TOTAL			
Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, mediante la prestación de servicios oportunos, pertinentes y amables.	Gestión de la información	Eficacia	(# de materiales nuevos procesados (sin revistas) en un tiempo inferior a 9 días/ # de materiales nuevos procesados (sin revistas) recibidos)*100	Trimestral	70%	21.48%	31%	30%	43%	41.53%	59%			31%	44%		
			(# de Materiales reprocesados en un tiempo inferior a 5 días / # de Materiales reprocesados recibidos) *100	Trimestral	80%	82%	102%	73%	91%	73%	91%			76%	95%		
			(# de Revistas Nuevas Procesadas en un tiempo inferior a 20 días/ # de Revistas Nuevas Procesadas recibidas)*100	Trimestral	70%	58.13%	83%	63%	90%	59.81%	85%			60.31%	86%		
	Gestión de Servicios	Satisfacción	Satisfacción en Servicios: (# de calificaciones en Bueno o Excelente / # total de calificaciones)*100	Semestral	95%			97.59%	103%			93.43%	98%	95.51%	101%		
	Cultura Informacional	Satisfacción	(# de evaluaciones de formación con calificación superior a 4.0 / # de evaluaciones de formación diligenciadas) * 100	Trimestral	93%	90.68%	98%	94.19%	101%	96.06%	103%			93.64%	101%	93.85%	
		Cobertura	# total de usuarios formados en el año	Trimestral	1513	1408	93%	1990	132%	1464	97%			1620.67	107%	1125.25	0.44%
Garantizar una gestión integral de los procesos del Sistema de Bibliotecas, mediante el adecuado suministro de recursos y el establecimiento de planes y políticas que contribuyan al cumplimiento de la misión y visión institucionales.	Direccionamiento Estratégico	Planeación	(# de acciones realizadas / # de acciones planeadas) * 100	Semestral	75%			37.8%	101%			37.8%	50%	37.8%	50%	87%	-0.57%
		Gestión Humana	(# de actividades de capacitación desarrolladas / # de actividades de capacitación planeadas) * 100	Semestral	100%			57.14%	114%			57.14%	57%	57.14%	57%	71%	-0.2%
			(Presupuesto ejecutado / Presupuesto disponible)														

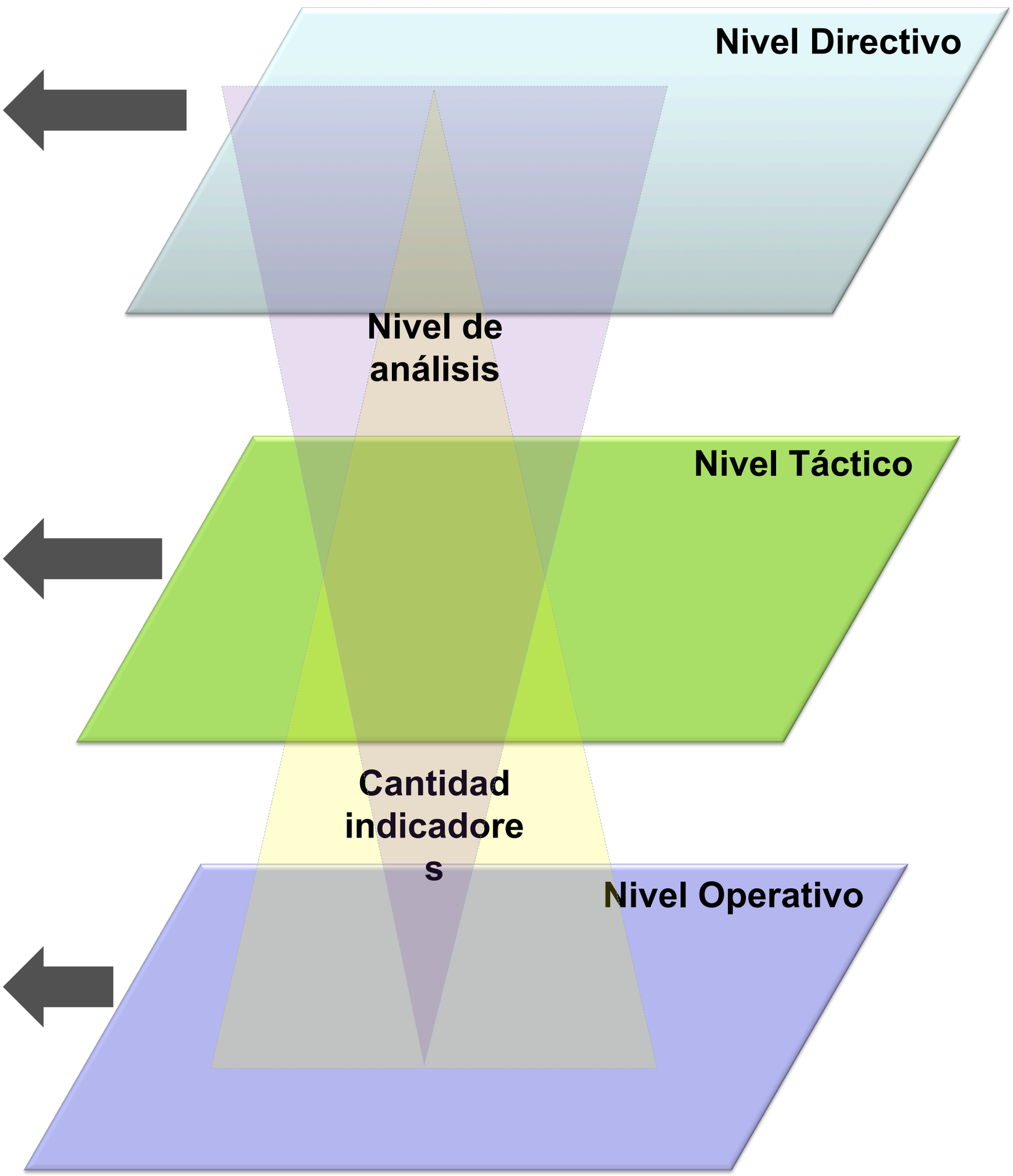
Olga Gómez Z.
Representante de Calidad

Despliegue de indicadores

- Análisis holístico
- Toma de decisiones institucionales
- Comunicación externa e interna
- Indicadores y datos clave

- Análisis general de proceso
- Toma de decisiones de proceso
- Comunicación interna y externa
- Indicadores y datos clave

- Análisis general de proceso
- Toma de decisiones de proceso
- Comunicación interna y externa
- Indicadores y banco de datos



Indicadores por procesos

IMPORTANTE:
1. Evaluar los procesos actuales

MAPA DE PROCESOS

Elemento clave:
Objetivo del proceso

Datos representativos
- Estadísticas de recursos
- Estadísticas de salidas

Deben ser clave

EFICIENCIA
- Producción / tiempo
- $ / producción

- Productividad (recursos vs salidas)

EFICACIA
Producción real / Producción esperada (programada)

- Calidad
- Cumplimiento de metas

EFECTIVIDAD
- Resultados en los usuarios
- Impacto en la comunidad

- Satisfacción
- Cobertura
- …

También pueden hacer parte de los indicadores institucionales

Indicadores institucionales y estratégicos vs partes interesadas

1. DIRECTIVAS

2. Cobertura real de usuarios
3. Cumplimiento del PDI
4. Ejecución presupuestal
5. Impacto en el rendimiento académico

PARES ACADÉMICOS, USUARIOS, COMUNIDAD GENERAL

Datos representativos

CERTIFICADORES

1.Nivel de satisfacción de los usuarios
2.% de efectividad de acciones
3.¿Indicadores de impacto?
+
Datos representativos

COMUNIDAD ACADÉMICA

1.Índice citación
2.Impacto en el rendimiento académico
+
Datos representativos

EMPLEADOS

1.Cumplimiento del PDI
2.Indicadores de procesos
+ Datos representativos

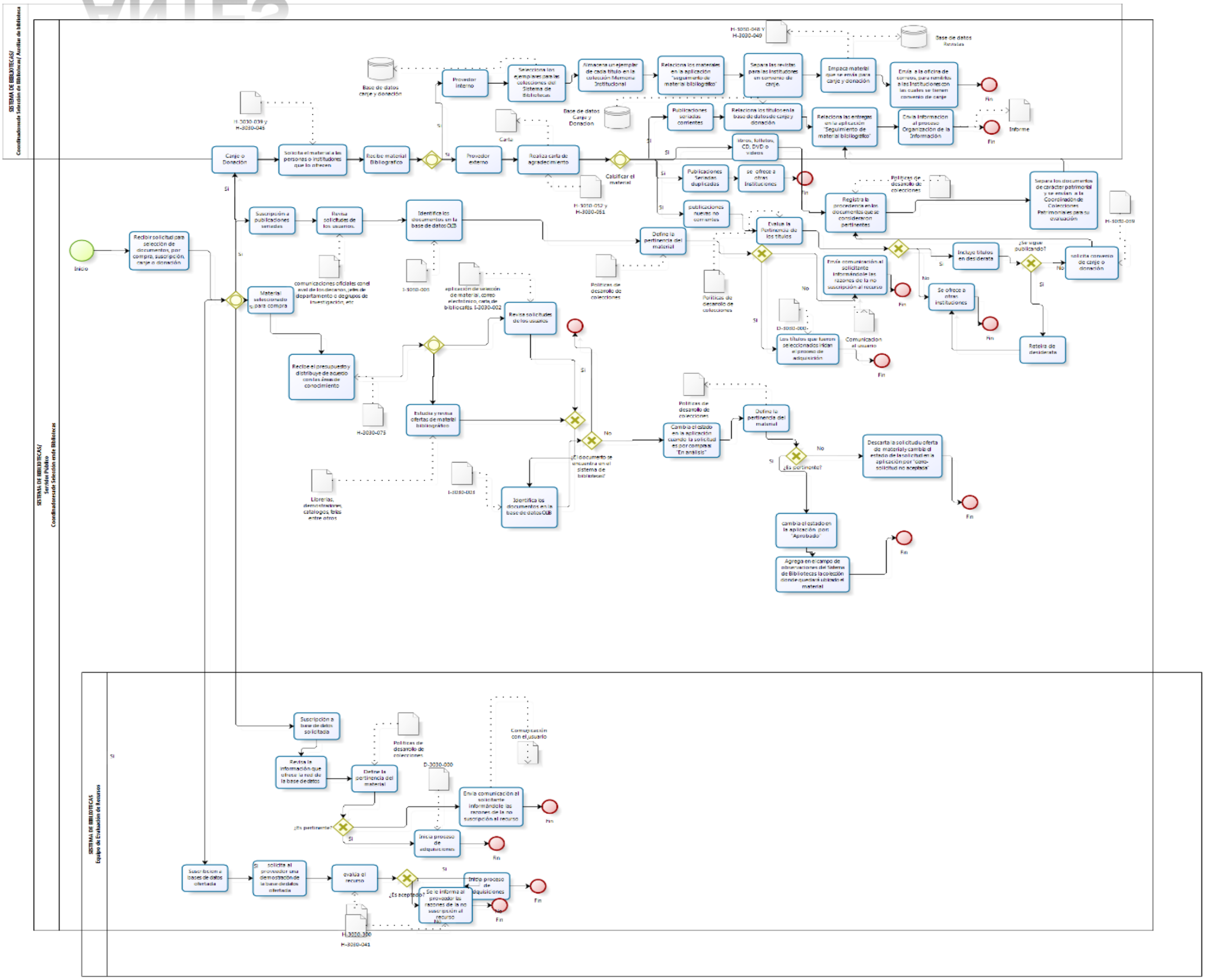
Aplicables a todo el sistema y por unidad de información

Modelamiento BPMN

Proporciona un completo conjunto de capacidades en un único entorno de desarrollo unificado para los individuos de negocios y técnicos que trabajan juntos para modelar nuevos procesos. Este entorno unificado para la creación de modelos. Lo que ayuda a colaborar en la determinación de los procesos, la definición de los indicadores clave de desempeño (KPI), el diseño de aplicaciones compuestas y la definición de reglas de negocio y reglas de ruta de tareas. Un número cada vez mayor de estas herramientas se integran en plataformas de diseño y desarrollo estándar como Eclipse, lo que posibilita la aceptación de usuarios con diferentes niveles de conocimientos y permite el uso de capacidades

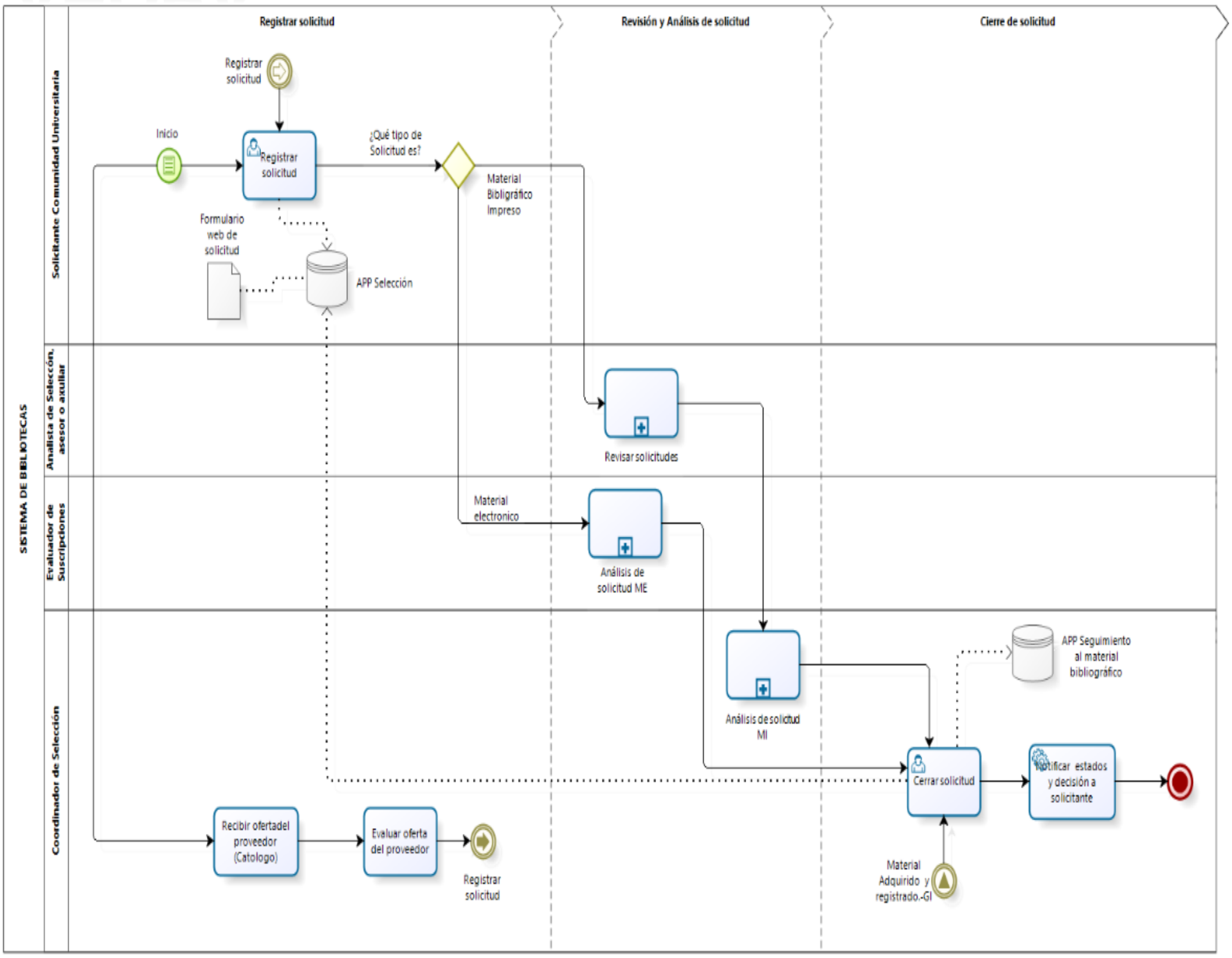
BPMN Modelamiento BPMN

ANTES



BPMN Modelamiento BPMN

AHORA



GRACIAS

Olga Gómez Z.
Representante de Calidad