

PLAN DE MEJORA Y SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGA.

MARÍA DEL PILAR GARZÓN SOSA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2015

PLAN DE MEJORA Y SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGA.

MARÍA DEL PILAR GARZÓN SOSA

Informe Final de Pasantía para Optar el
Título de Administrador de Empresas

Asesor:

JOHN RICARDO PEÑUELA VASQUEZ

Docente

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2015

Nota de aceptación:

**COORDINADOR COMITÉ OPCIONES
DE GRADO**

JURADO 1

JURADO 2

Fusagasugá, _____ de _____ 2015

DEDICATORIA

Cuando se presentan momentos como este, donde se debe expresar un sinfín de gracias a todas las personas que aportaron en el crecimiento no sólo personal sino también intelectual, se queda corto el espacio, pero no por esto dejaré de hacerlo.

Agradezco, primero que todo a Dios por darme la salud, ser mi guía y permitirme emprender esta etapa de mi vida que no fue fácil, pero se ha logrado con satisfacción.

Le doy gracias a mis padres Edilberto Garzón y María Gladys Sosa que han sido mi motor y mi fortaleza para seguir adelante, es por ellos que no he desistido de la idea de sacar adelante mi carrera, a mis hermanas y sobrinos que me han dado los mejores consejos y me han servido de guía para ser una mejor persona, me siento en este momento con una responsabilidad muy grande pues soy un ejemplo a seguir para ellos.

También quiero agradecer a todos los profesores que dejaron a un lado el papel de docente para convertirse en amigos de conocimiento y de alegrías, ellos aportaron a mi formación profesional contribuyeron con ello al buen nombre de la Universidad de Cundinamarca.

Por último y no menos importante quiero agradecer y resaltar la amistad de estos 5 años de Oscar y Camilo por sus consejos, regaños y por siempre estar cuando más los necesitaba. Dios nos bendiga a todos y nos permita cumplir con cada una de las metas que nos propongamos en la vida.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN

1. TITULO	10
2. ESTRUCTURA DEL SISTEMA INVESTIGATIVO	11
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
4. JUSTIFICACIÓN	12
5. OBJETIVOS	13
5.1 OBJETIVO GENERAL	13
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
6. MARCOS DE REFERENCIA	14
6.1 MARCO TEÓRICO	14
6.2 MARCO CONCEPTUAL	21
6.2.1 La Gestión Documental	21
6.2.2 Sistemas Integrados de Gestión Bibliotecaria	25
6.2.3 Los sistemas más conocidos	27
6.3 MARCO INSTITUCIONAL	28
6.3.1 Universidad de Cundinamarca	28
6.3.2 Proyecto Educativo Institucional	28
6.4 MARCO LEGAL	30
6.4.1 NTCGP 1000:2009	31
6.4.2 Ley 594 de 2000	31
6.4.3 Matriz CISNA	31
6.4.4 Sistema de Gestión de Calidad Universidad de Cundinamarca	31
6.4.4.1 Política de Calidad	32
6.4.4.2 Objetivos de Calidad	32
7. DESARROLLO DE LA PASANTÍA	33
7.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	33
7.2. CAPITULO 1	34

7.2.1 Identificar las herramientas con las cuales se lleva el control de los diferentes procesos de la biblioteca.....	34
7.3 CAPITULO 2.....	39
7.3.1 Determinar las estrategias que se están llevando a cabo para la mejora de los procesos del sistema de gestión de la calidad.....	39
7.4 CAPITULO 3.....	42
7.4.1 Socializar los factores que determinan el manejo de los documentos que ingresan y salen de la biblioteca.....	42
7.5 CAPITULO 4.....	44
7.5.1 Realizar levantamiento de la información donde se evidencie el perfecto cumplimiento de los diferentes procesos que se utilizan para la alta calidad.....	44
7.6 CAPITULO 5.....	47
7.6.1 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.....	47
8. CONCLUSIONES	48
9. RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFÍA.....	50
CIBERGRAFÍA.....	51
ANEXOS.....	52

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Círculo PHVA Deming.....	¡Error! Marcador no definido.8
Ilustración 2. Modelo de operaciones apoyo academico.....	¡Error! Marcador no definido.30
Ilustración 3. Manual Servicios Bibliotecarios	3¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 4. Macro proceso apoyo academico	¡Error! Marcador no definido.2
Ilustración 5. Rotulo actualizado visto en la plataforma	¡Error! Marcador no definido.3
Ilustración 6. Rotulo actualizado	¡Error! Marcador no definido.3
Ilustración 7. Comparativo de la evolucion de la Biblioteca.....	¡Error! Marcador no definido.4
Ilustración 8. Hallazgos, estrategias y avances (antes)	¡Error! Marcador no definido.6
Ilustración 9. Hallazgos, estrategias y avances (Después)	¡Error! Marcador no definido.6
Ilustración 10. Flujograma de Donacion y canjeactualizados....	¡Error! Marcador no definido.7
Ilustración 11. Socializacion de formatos actualizados oficina de calidad	¡Error! Marcador no definido.8
Ilustración 12. Ficha tecnica de la Biblioteca fusagasuga	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 13. Ficha tecnica de la Biblioteca Soacha	¡Error! Marcador no definido.9
Ilustración 14. Ficha tecnica de la Biblioteca Facatativa.....	¡Error! Marcador no definido.0
Ilustración 15. Ejemplo de Hoja de Vida de los equipos de la Biblioteca	¡Error! Marcador no definido.0
Ilustración 16. Uso adecuado de los elementos de proteccion por parte de los colaboradores de la Biblioteca.....	¡Error! Marcador no definido.1

Ni los autores, ni la institución, ni el jurado serán responsables de las ideas expuestas por los autores del presente trabajo.

ACUERDO 00171 DEDICIEMBRE 14 DE 1989

INTRODUCCIÓN

Las normas de calidad en las empresas se hacen cada vez más prescindibles debido a que cada proceso y procedimiento debe cumplir una normatividad que muestre que está debidamente orientado con la razón de ser de las instituciones y la visión. En el caso de la Universidad de Cundinamarca el poder obtener la acreditación para cada una de sus dependencias funcionales y la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad le permite lograr una mejor atención y una mejor respuesta a las necesidades de los clientes tanto internos como externos.

Este resultado se logra con la participación de cada una de las dependencias de la universidad, esperando de ellas un compromiso y trabajo de equipo. El Programa de Administración de Empresas, comprometido con los objetivos de la Universidad, contribuye con una práctica denominada “PLAN DE MEJORA Y SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGA”

Precisamente, fue en el desarrollo de esa práctica que surgió el caso que a continuación se desarrolla.

1. LA PASANTIA Y LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA INVESTIGATIVO

La pasantía denominada PLAN DE MEJORA Y SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGA se ubica dentro del sistema investigativo de la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, con las siguientes características:

ÁREA:

Administración y Organizaciones

LÍNEA:

Desarrollo Organizacional y regional

PROGRAMA:

Gestión en Procesos de Calidad

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro del marco de la excelencia que busca la Universidad y su búsqueda permanente de *mejora en los procesos*, de todas las dependencias esta pasantía se enfocó en brindar apoyo y seguimiento a los procesos que se desarrollan en la Biblioteca de la Universidad de Cundinamarca. Con esta tarea se busca apoyar la gestión de calidad, proporcionando los elementos necesarios que contribuyan a mejorar el servicio y el mejor aprovechamiento de este importante espacio académico.

2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los procesos y procedimientos susceptibles de mejora que se generan y ejecutan en la Biblioteca en el marco de la norma técnica ISO 9001 y cuál su grado de alineación con el Sistema de Gestión de la Calidad S.G.C de la Universidad de Cundinamarca?

3. JUSTIFICACIÓN

La Biblioteca sin lugar a duda ha sido desde tiempos memorables un espacio de trabajo para las mentes más ilustres de la época, entre ellas la de Aristóteles pues este fue uno de los generadores de la idea de disponer de dicho lugar; teniendo siempre claro que este debía estar dotado con espacios agradables y cómodos, puesto que allí surgirían las grandes ideas.

La primera Biblioteca de la época fue la de Alejandría creada por Alejandro Magno donde se guardaban millones de manuscritos logrando así que la “biblioteca se convirtiera en un centro principal de la ciencia y el arte, un lugar de encuentro intelectual para académicos de las culturas mediterráneas y asiáticas occidentales”¹

Esta manera de concebir la biblioteca, inspira las mejoras que se deben buscar en las bibliotecas de hoy, conservando su eje principal como lugar de encuentro para la generación de ideas y de investigación. Sin embargo, la demanda de hoy en este tipo de espacios es muy grande y no es posible ofrecer un buen servicio si no se acompaña de adecuados procesos y procedimientos de calidad, de efectivas herramientas que le permitan afrontar así, los escenarios de desarrollo que demanda la educación actual.

Para lograrlo, la gestión que se adoptó para pensar e implementar las mejoras en la Biblioteca y que constituye el marco de acción para susceptibles mejoras es la norma ISO 9001.

La pasantía se lleva acabo para brindar el apoyo y seguimiento respectivo a los procesos que tiene la Biblioteca y con esto generar procedimientos que brinden una mejora continua y un mejor servicio a la comunidad educativa.

¹ MOHAMMED AMAN, la antigua Biblioteca de Alejandría. Página 31

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un seguimiento a los procesos y desarrollar un plan de mejora para la Biblioteca Central de la Universidad de Cundinamarca en el marco de la norma ISO 9001 y determinar cuál es su grado de alineación con el Sistema de Gestión de la Calidad S.G.C de la Universidad de Cundinamarca?

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar las exigencias de la Norma ISO 9001
- Identificar los procesos que lleva a cabo la Biblioteca en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Identificar los procesos más relevantes que se ejecuta en la Biblioteca
- Identificar las herramientas con las cuales se lleva el control de los diferentes procesos de la biblioteca.
- Determinar las estrategias que se están llevando a cabo para la mejora de los procesos del sistema de gestión de la calidad.
- Socializar los factores que determinan el manejo de los documentos que ingresan y salen de la biblioteca.
- Realizar levantamiento de la información donde se evidencie el perfecto cumplimiento de los diferentes procesos que se utilizan para la alta calidad

5. MARCOS DE REFERENCIA

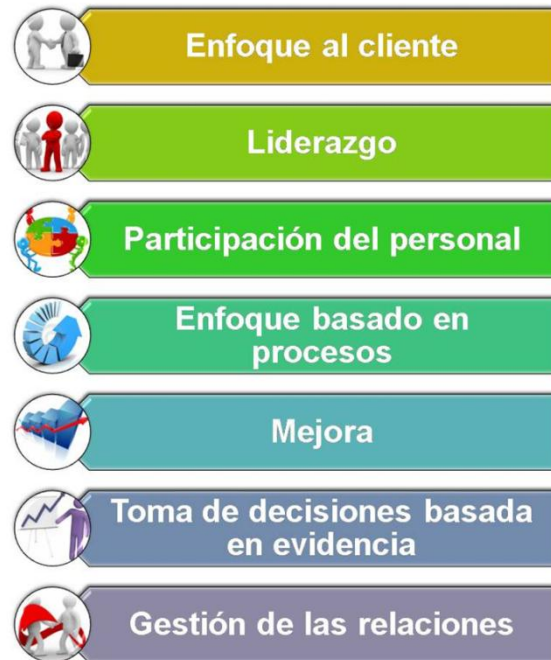
5.1 MARCO TEÓRICO

El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 ha sufrido a lo largo del tiempo algunas transformaciones importantes. Sin embargo su espíritu apunta en todos los casos a que como sistema, es un resultado que se obtiene de los esfuerzos coordinados para lograr una mejora continua en bienes o servicios, de esta manera, se busca que los diferentes departamentos, ramas o procesos dentro de una organización sin importar su naturaleza estén dirigidos a la obtención de altos niveles de satisfacción de las expectativas del cliente o usuario; como consecuencia de dicha labor los procesos se determinan en las acciones de apoyo, rediseño y control que se ejerzan sobre las mismas para el cumplimiento de ciertos estándares establecidos, logrando con esto una mayor uniformidad y posterior mejora en la ejecución de las acciones a la razón de ser de la organización.

ISO 9001:2008



ISO 9001:2015



Desde el punto de vista del proceso, el Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.) ha mostrado sus bondades. Algunas compañías como *Procter & Gamble* han adoptado esta forma de administrar definiendo como “calidad total como el esfuerzo subyacente y de mejora continua por parte de todos los que participan en una organización a fin de entender, satisfacer y exceder las expectativas de los clientes”²

Estudios hechos a grandes empresas arrojan resultados sobre el proceso de calidad que manejan, un ejemplo claro de esto es The Coca-Cola Company “la calidad de la empresa depende mucho de la calidad del trabajo de los empleados, y esta a su vez , de que también hagan su trabajo.”³

² ORTIZ ANAYA, CATALINA y GALVIS RAMIREZ, CAMILO “PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL Y SUS EFECTOS SOBRE LOS RESULTADOS EMPRESARIALES” PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA 2010

³ VAZQUEZ PRIETO, GERARDO RAUL “Calidad en “The Coca-Cola Company”

En general, el sistema de gestión de la Calidad que se puede graficar de la siguiente manera:

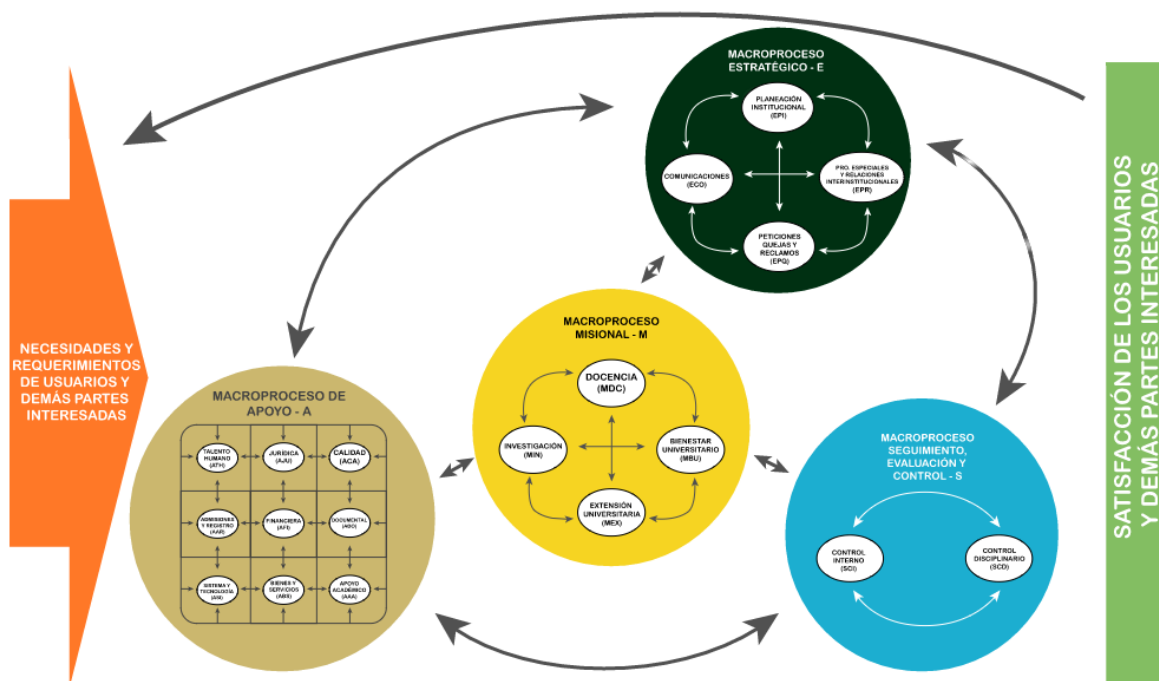


Ahora bien, cumplir con las demandas de un sistema exigente implica no sólo desarrollarlo, crear una cultura de la calidad sino certificarse con ISO-ICONTEC, es decir con Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

La Universidad de Cundinamarca, aplica la norma NTCGP 1000:2009. Según las directrices del gobierno nacional para la modernización del estado, por medio del plan rectoral 2011-2015 la universidad inició el proceso de adopción y aplicación de la misma, como resultado de esto se dieron los cambios necesarios y se determinaron los procesos que serán necesarios para el cumplimiento del servicio esencial de la universidad. Actualmente, la universidad se encuentra debidamente certificada:



Su sistema de Gestión de la calidad está definido por cuatro grandes macroprocesos: El estratégico, el misional, el de apoyo, y el de seguimiento, evaluación y control. A continuación, se muestra la gráfica con la que todos los miembros de la Universidad reconocen la interacción de los macroprocesos.



Como un elemento de terminante de alineación se fijó la Política de Calidad, con el siguiente texto: “La Universidad de Cundinamarca se identifica con la prestación de un servicio de educación superior de alta calidad y excelencia académica. Se soporta en una cultura corporativa inspirada en un enfoque sistémico que asegura, controla, mejora y comunica continuamente el desempeño óptimo de los procesos y que privilegia la satisfacción permanente y continua de los usuarios y demás partes interesadas, mediante el ejercicio oportuno, pertinente y articulado de la docencia, la investigación y la extensión, a partir de una

formación y desarrollo integral permanente de la comunidad universitaria y en un contexto de cooperación regional, nacional e internacional”.

Como se observa las normas adoptadas por la universidad y en particular la norma NTCGP 1000:2009 han orientado la comunidad universitaria a buscar la mejora continua, y por lo tanto para un adecuado despliegue ha fijado su despliegue cumple el ciclo PHVA, el cual, aunque sus antecedentes se remontan a 1920 con Walter Shewhart, fue en realidad dado a conocer por William E. Deming en su trabajo durante la década de los años 50⁴; haciendo énfasis en que la mejora debe darse mediante un ciclo que le permita a la organización identificar continuamente aquellos aspectos que se deben mejorar, pues hace parte de la naturaleza humana mejorar lo ya existente.

William Deming planteó el siguiente ciclo:

- a) PLANEAR: en esta parte se plantean los objetivos y los planes que se deben y se quieren implementar, hay que tener en cuenta que éstos deben ser realizables.
- b) HACER: En esta etapa es donde se comienza a ejecutar las diferentes tareas que conducirán a que los objetivos que se plantearon en la etapa anterior se cumplan.
- c) VERIFICAR: Teniendo en cuenta los objetivos que se están llevando a cabo se genera el control de manera que se puedan tomar las decisiones pertinentes para la consecución de lo planteado.
- d) ACTUAR: Las acciones preventivas y correctivas se generan en esta etapa de acuerdo a las necesidades identificadas en la verificación; de esta manera se buscará instituir las medidas necesarias para que realmente se noten los cambios planteados desde la primera etapa.

En la universidad, el despliegue de la Política de Calidad se hace siguiendo estrictamente ese ciclo de la siguiente forma:

⁴ MARY WALTON, W. EDWARDS DEMING. EL MÉTODO DEMING EN LA PRÁCTICA. GRUPO EDITORIAL NORMA. BOGOTÁ 2004

1. Enfoque de sistema para la gestión: Se debe identificar los procesos y su relación para que esto incida en la consecución de los objetivos
2. Participación del personal: La comprensión de la importancia del trabajo en equipo para obtener los resultados deseados a partir de las habilidades individuales.
3. Enfoque al cliente: Comprender y anticiparse a los deseos y expectativas de ellos es y será clave para cualquier organización.
4. Liderazgo: Deberán guiar al personal para la consecución de la meta establecida, motivando y tomando las decisiones pertinentes.
5. Enfoque basado en procesos: La comprensión de la efectividad de las acciones a partir de la ejecución como etapas de un proceso.
6. Mejora continua: Entender que nunca se tendrá totalmente completada la tarea, si no que ésta es susceptible de ser mejorada.
7. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Se entiende y valora la relación de dependencia proveedor-organización.

Para el caso específico de la Biblioteca los retos en función de la política de Calidad establecida para la universidad se pueden resumir de la siguiente forma:

Macroproceso de Apoyo -A

Proceso Gestión Apoyo Académico- AAA



CARACTERIZACIÓN - AAACOI

Gestar responsable del proceso: Jefe Unidad de Apoyo Académico

Planear

Objetivo del proceso

Brindar un servicio oportuno en el uso de los espacios académicos y elementos educativos, como apoyo a las actividades de Docencia, Investigación y Extensión.

Correlación con la política y objetivos de la calidad

- Realizar el seguimiento a la percepción del usuario y demás partes interesadas respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la universidad para una toma de decisión racional.
- Proveer los recursos necesarios y suficientes, así como su optimización para el buen desempeño en la prestación del servicio.
- Implementar de manera gradual los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea en la Universidad de Cundinamarca

Alcance del proceso

Inicia con la planeación de la prestación del servicio continua con la atención de los usuarios y finaliza con la aplicación de acciones de mejoramiento según el nivel de satisfacción del usuario.

Hacer

Política de operación del proceso

La operación del proceso se inspira en la Constitución Política de Colombia, la ley 30 de 1992, Plan Rectoral, Matriz CISNA (Condiciones iniciales para ingresar al Sistema Nacional de Acreditación) – Lineamientos para la Acreditación de los programas académicos, en el Sistema Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

La conducta de los gestores del proceso consulta permanentemente la declaración del ideario ético y las directrices señaladas en el código del buen gobierno y el estilo de dirección y demás ambientes de control de la Universidad de Cundinamarca.

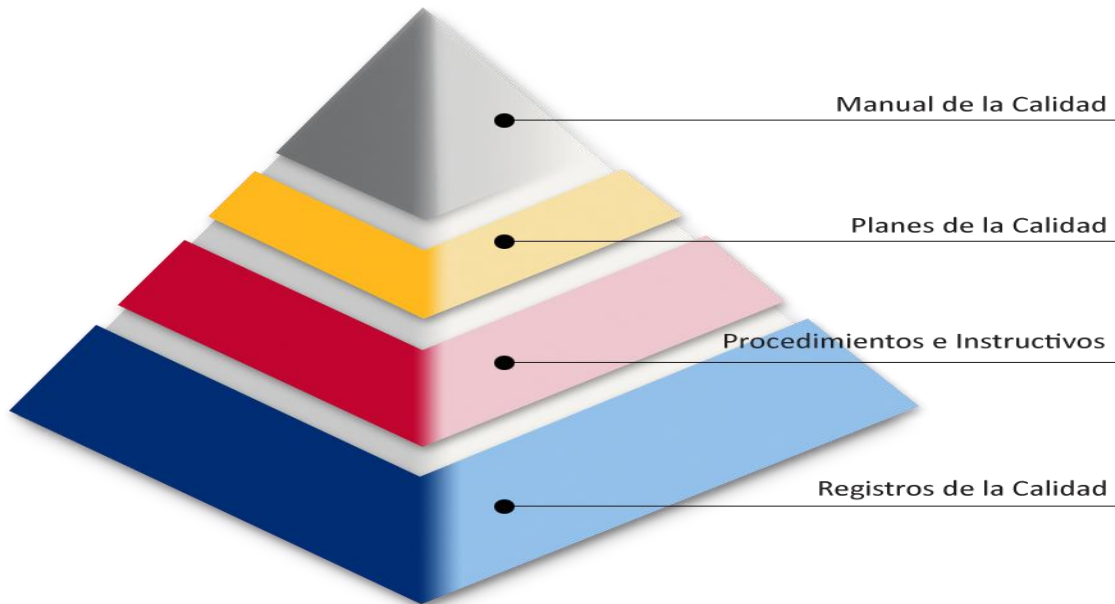
Ante la necesidad de asegurar oportunidad y pertinencia, esto es, eficiencia, eficacia y efectividad permanente, la operación del proceso se basa en la mejora continua, sin la cual no es posible su implementación exitosa. De ahí que se soporte en el ciclo PHVA: Planear – Hacer – Verificar – Actuar.

ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS (Productos)
Plan Anual de Adquisiciones (PAA) – Plan Operativo Anual de Inversión (POAI)	<u>AAAP01 – Administración de espacios académicos</u>	Dotación, adecuación y fortalecimiento de los espacios académicos
Solicitud de préstamo de material	<u>AAAP03 – Circulación y Préstamo</u>	Préstamo del ejemplar
Solicitud de préstamo del espacio académico por el usuario	<u>AAAP04 – Asignación de Espacios académicos</u>	Préstamo del espacio académico y elementos educativos que lo componen
Horarios de las practicas académicas de las Facultades	<u>AAAP05 – Prácticas Académicas</u>	Preparación, préstamo y supervisión de la practica académica
Diagnóstico de los espacios academicos y consolidado del plan de mantenimiento de los elementos educativos	<u>AAAP06 – Mantenimiento a Bementos Educativos</u>	Mantenimiento preventivo, correctivo y de oportunidad a los elementos educativos empleados en los diferentes espacios académicos
Solicitud de préstamo del elemento educativo por parte del usuario	<u>AAAP08 – Préstamo de elementos educativos</u>	Préstamo oportuno del elemento educativo
Necesidades generadas a partir del funcionamiento de las granjas y analizadas por el comité de Granja	<u>AAAP10 – Administración Productos Agropecuarios</u>	Toma de decisiones acordes con las necesidades y organización propias de las granjas
Manejo técnico de los semovientes de las diferentes producciones pecuarias	<u>AAAP12 – Producción Pecuaria</u>	Estado óptimo de los semovientes para realización adecuada de las practicas académicas

MARCO CONCEPTUAL

6.1. La Planificación de la Calidad.

El despliegue de la calidad debe tener una estructura definida por la norma. En general, se acepta que, después de fijar la Política de Calidad este tipo de formaciones deben contener:



Este despliegue y alineación del sistema de calidad permite sensibilizar al personal respecto de lo que es: calidad, cultura de calidad y servicio y, además aspectos sobre productividad. También, se podría decir que ayuda a identificar más al personal con su organización y hacerlo participar en la construcción de un proceso de mejora.

Contar con un Sistema de Gestión de la Calidad totalmente documentado e implantado permite además lograr y mantener la certificación respectiva, conforme a los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008. Desarrollar proceso de cambio soportado en una metodología de planear, hacer, revisar y corregir, en una cultura de calidad enfocada a resultados que se esfuerza en incrementar la eficiencia y reducir costos.

Un sistema de gestión integrado, es equiparable al estructura de árbol con un tronco común y tres ramas correspondientes a las tres áreas de gestión: calidad, ambiente y seguridad y salud ocupacional. Cada apartado es una respuesta a un grupo de interés, tal como queda registrado en la siguiente gráfica:



6.2. LA GESTIÓN DOCUMENTAL LEY 594 DE 2000 e ISO 9001

Como se mencionó con anterioridad, la Ley 594 de 2000 y del Decreto 2609 de 2012⁵, establece un programa de gestión documentales importante para el desarrollo de los objetivos plasmados, ya que con esta herramienta se pueden crear estrategias a mediano o largo plazo, esta implementación mejora los procesos que se lleven a cabo para la prestación de un mejor servicios, desarrollo de los procedimientos y la implementación de programas específicos. El gobierno nacional junto con los otros sistemas administrativos aprueban el PGD está hace parte de del Plan Estratégico Institucional y del Plan de Acción Anual.

La gestión documental es una herramienta que permite tener la información más organizada, de manera que se pueda hacer uso de la misma de una forma ágil y provechosa; así mismo, está sujeta a tomar las medidas necesarias para descartar las que ya no son importantes y se pueden asociar

⁵ Programa de gestión documental, archivo general de la Nación

con las que maneja la organización . Los autores Nonaka y Takeuch⁶ plantean que la gestión de documentos, información y conocimiento convergen en la “conversión del conocimiento tácito en explícito”, y explican que dicha conversión se da en un proceso compuesto por las siguientes etapas:

1. Procesamiento de los datos: Se da cuando a partir de unos datos recolectados se procesan para obtener de los mismos una información relevante.
2. Proceso de aprendizaje: En esta etapa la información sufre una transformación en conocimiento.
3. Competencia distintiva: Se produce cuando este conocimiento es capaz de generar un valor agregado, en el caso práctico de la biblioteca se daría cuando el conocimiento es capaz de formar parte de investigaciones.

Otra función adicional que cumple la gestión documental es relacionada con la seguridad, lo cual se refiere a otra de los fines como lo es procurar la integridad de los documentos, de manera que se eviten pérdidas o deterioros de los mismos y la información que éstos contienen; asimismo se restringe el acceso a la documentación solamente a personas con una autorización previa, es de vital importancia en la gestión de los documentos la indexación, clasificando y facilitando el acceso de los usuarios a la información, encontrando la información necesaria para que se logre el mismo de manera ágil y eficiente.

La normatividad que existe para la gestión documental es la NTCGP 1000:2009, donde se muestra como un proceso necesario para el aseguramiento de la calidad, esta aplicación de la norma debe ser de manera clara y correcta logrando la mejora en el servicio que prestan las diferentes entidades, puesto que el énfasis de esta gestión es el adecuado manejo de la información y la optimización del uso que se da de ésta en las organizaciones.

⁶ GAUCHI RISSO, VERÓNICA. Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de la información y gestión del conocimiento 2012

Al mismo tiempo, la ISO exige para el control de procesos y potenciales mejoras una jerarquía documental, tal como lo muestra la presente gráfica:



Jerarquía de Documentos ISO 9001:2008

En general, estos documentos se pueden describir de la siguiente forma:

DOCUMENTOS	DESCRIPCION
Manuales de la Calidad	Documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del SGC de la organización.
Planes de la Calidad	Documentos que describen como se aplica el SGC a un producto, proyecto o contrato específico
Especificaciones	Documentos que establecen requisitos
Guías	Documentos que establecen recomendaciones o sugerencias
Procedimientos documentados, Instrucciones de Trabajo, Planos	Documentos que proporcionan información sobre como efectuar las actividades y los procesos de manera coherente.
Registros	Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos

6.1.1. SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN BIBLIOTECARIA

Teniendo en cuenta los avances tecnológicos y la importancia del correcto manejo de la información, se han desarrollado diferentes procesos que le permiten a la gestión tener un mejor resultado; actualmente se habla de un Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria (SIGB) de manera que mediante la automatización de procesos se busca una mayor eficiencia y eficacia. Dentro de los principales procesos que integran usualmente un SIGB son⁷:

- a) Procesos técnicos: Los procesos técnicos se automatizan para catalogar y clasificar el material. Además esto debe permitir el intercambio de información y el uso de estándares y protocolos para dichos intercambios.
- b) Adquisiciones: Gestiona las compras, canjes y donaciones de material en las bibliotecas. Sin embargo, mayoría de los SIGB que poseen el módulo de adquisiciones, sólo permite por defecto, automatizar las compras de material bibliográfico y no bibliográfico

⁷ SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN BIBLIOTECARIA: UNA VISIÓN GENERAL. Disponible en: www.doknos.com

- c) Préstamos: En este espacio se determinan las condiciones para concesión del material a algún usuario y registrar las devoluciones.

- d) Usuarios: Para solicitar el material, es necesario poseer algunos datos del usuario (ficha de datos personales) para registrar el préstamo con algún responsable del material concedido.

- e) Reportes y estadísticas: Las bibliotecas generan reportes de inventario, reportes por signatura topográfica, estadísticas por préstamos y usuarios, entre otros. por esto, los sistemas deben estar en la capacidad de generar los reportes y las estadísticas antes mencionadas.

- f) OPAC (siglas en inglés que corresponden a Online Public Access Catalog, lo cual se refiere a catálogo público con acceso en línea): Luego de cargar el material al módulo de procesos técnicos, el SIGB debe contar con un módulo que le permita al usuario consultar cuáles títulos integran la colección de la biblioteca, en este caso sería el catálogo en línea u OPAC.

6.2.3 LOS SISTEMAS MÁS CONOCIDOS:

En las Bibliotecas se utilizan algunos programas como son:⁸

ABCD: Su nombre hace referencia a: Automatización de Bibliotecas y Centros de Documentación. Es un software abierto y multilingüe que tiene el apoyo de UNESCO

ALEPH 500: Fue creado en 1988, lo que hace que sea uno de los más reconocidos debido a su antigüedad, funciona mediante el pago de licencias o permisos, la plataforma soporta varios idiomas y cuenta con aplicación web.

KOHA: Su nombre proviene de una palabra maorí que significa obsequio. Es una de las más utilizadas y es uno de los software libres que se crean mediante la contribución a nivel mundial. Este es el sistema utilizado por la Universidad de Cundinamarca.

OPENBIBLIO: Es un sistema de gestión que fue creado hace alrededor de 12 años, teniendo en cuenta su característica de software libre, sirvió de base para EspaBiblio y BiblioSur.

⁸ SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN BIBLIOTECARIA: UNA VISIÓN GENERAL. Disponible en: www.doknos.com

6.3 MARCO INSTITUCIONAL

6.3.1 Universidad de Cundinamarca⁹ La Universidad de Cundinamarca es una universidad pública departamental colombiana, adscrita al sistema universitario estatal, con sede en Fusagasugá y seccionales y extensiones en Girardot, Ubaté, Chía, Chocontá, Facatativá, Soacha y Zipaquirá. Fue reconocida mediante la Ordenanza 045 de Diciembre 19 siendo creada con el nombre de Instituto Técnico Universitario de Cundinamarca; luego de varios años y tras cumplir los requisitos exigidos, el Ministerio de Educación Nacional le otorgó mediante la resolución 0530 el reconocimiento como Universidad de Cundinamarca.

6.3.2 PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (PEI)

Misión: La Universidad de Cundinamarca es una institución pública local del Siglo XXI, caracterizada por ser una organización social de conocimiento, democrática, autónoma, formadora, agente de la transmodernidad que incorpora los consensos mundiales de la humanidad y las buenas prácticas de gobernanza universitaria, cuya calidad se genera desde los procesos de enseñanza - aprendizaje, investigación e innovación, e interacción universitaria..

Visión: La Universidad de Cundinamarca será reconocida por la sociedad, en el ámbito local, regional, nacional e internacional, como generadora de conocimiento relevante y pertinente, centrada en el cuidado de la vida, la naturaleza, el ambiente, la humanidad y la convivencia.

⁹ UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA. 2004. FUSAGASUGÁ COLOMBIA. PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL

Objetivos:

1. Fomentar la prestación de servicios de investigación, de asistencia técnica y de promoción social orientados a elevar el nivel de desarrollo que requiere Cundinamarca y el país.
2. Adelantar programas de formación profesional pertinentes con el desarrollo económico, social, cultural, ambiental, científico y tecnológico de la región.
3. Integrarse con los demás sectores sociales del Departamento y el país para ser factor de desarrollo científico, cultural, económico, político, ético y ambiental.
4. Contribuir al desarrollo de los niveles educativos que le preceden para facilitar su integración y el logro de sus correspondientes fines.
5. Promover la formación científica y pedagógica del personal docente e investigativo para garantizar la calidad de la formación impartida.
6. Prestar su colaboración al Sistema de Educación Superior y a las distintas entidades y organismos que lo conforman.
7. Promover la unidad nacional, la descentralización Administrativa, la integración regional y la cooperación interinstitucional con miras a que las diversas zonas del país dispongan de los talentos humanos y de las tecnologías apropiadas que le permitan atender adecuadamente sus necesidades.
8. Promover la preservación de los ecosistemas y su investigación científica para el sostenimiento de un medio ambiente sano y para el fomento de la educación y cultura ambiental.
9. Contribuir a la conservación, el conocimiento y el fomento del patrimonio cultural del Departamento de Cundinamarca y del país.

6.4 MARCO LEGAL

6.4.1. NTCGP 1000:2009 Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública

A continuación se reseña el capítulo de la norma relativo al Sistema de Gestión de Calidad:

4.2.3 Control de documentos

EL Sistema de Gestión de Calidad requiere documentos para su debido procedimiento que definan el control que se necesita para llevar a cabo las actividades a desarrollar como son:

- a) Que los documentos puedan ser aprobados según la adecuación que se debe hacer antes de su emisión
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos en cada una de las áreas que los manejan.
- d) Asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Verificar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f) Los documentos de origen externo que la entidad determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y que se controla su distribución.
- g) Prevenir y si es necesario descartar el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón”

6.4.2 Ley 594 de 2000.

Por medio de la cual se aclaran algunos términos relativos a la gestión documental, siguiendo los lineamientos de la NTCGP 1000:2009

6.4.3 MATRIZ CISNA¹⁰

“El programa cuenta con recursos bibliográficos adecuados y suficientes en cantidad y calidad, actualizados y accesibles a los miembros de la comunidad académica, y promueve el contacto del estudiante con los textos y materiales fundamentales y con aquellos que recogen los desarrollos más recientes relacionados con el área de conocimiento del programa”.

6.4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

6.4.4.1 POLÍTICA DE CALIDAD

La Universidad de Cundinamarca se identifica con la prestación de un servicio de educación superior de alta calidad y excelencia académica. Se soporta en una cultura corporativa inspirada en un enfoque sistémico que asegura, controla, mejora y comunica continuamente el desempeño institucional y que privilegia la satisfacción permanente y continua de los usuarios y demás partes interesadas, mediante el ejercicio oportuno, pertinente y articulado de la docencia, la investigación y la extensión, a partir de una formación y desarrollo integral permanente de la comunidad universitaria y en un contexto de cooperación regional, nacional e internacional.

¹⁰ Matriz de correlación CISNA Disponible en: <http://intranet.unicundi.edu.co/sgc/index.php>

6.4.4.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Para dar cumplimiento a la Política de la Calidad, plasmada en el manual Bibliotecario se establecen los siguientes objetivos de la Calidad:

- Asegurar la calidad de la oferta académica institucional mediante el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Consejo Nacional de Acreditación en los programas académicos de la Universidad de Cundinamarca.
- Realizar el seguimiento a la percepción del usuario y demás partes interesadas respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la Universidad para una toma de decisión racional.
- Garantizar la competencia del personal al servicio de la institución, con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.
- Proveer los recursos necesarios y suficientes, así como su optimización para el buen desempeño en la prestación del servicio
- Implementar de manera gradual los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno En Línea en la Universidad de Cundinamarca
- Establecer convenios de cooperación regional, nacional e internacional que fortalezcan las actividades de docencia, investigación, extensión y la movilidad de la comunidad institucional.

7. DESARROLLO DE LA PASANTÍA

7.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El desarrollo de la siguiente pasantía se inició el día 25 de Febrero de 2015, con la aprobación por parte del Comité Opciones de Grado, de ésta manera empieza el proceso denominado “Plan de mejora y seguimiento a los procesos del sistema de gestión de la calidad en la Biblioteca Central de la Universidad de Cundinamarca sede Fusagasugá”.

La pasantía se desarrolló en la Unidad de Apoyo Académico, en la cual se encuentra la Biblioteca Central, sede Fusagasugá, se hizo necesario reconocer el reglamento de la biblioteca, documento que esta desactualizado, si bien debería ser de conocimiento público, difícilmente se sabe de su existencia.

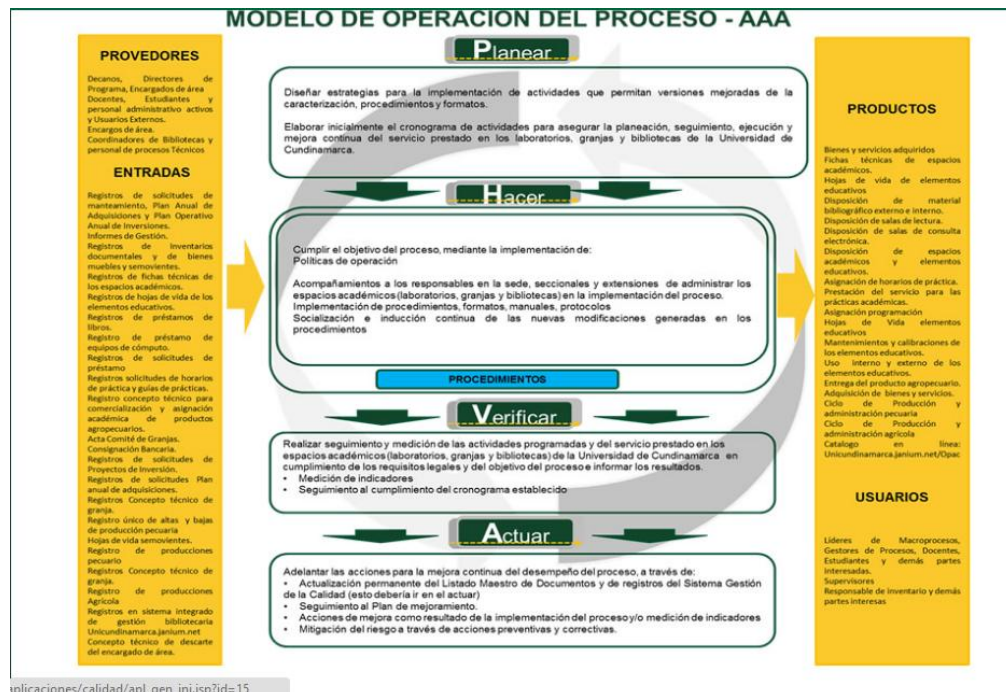


Ilustración 1 Modelo de Operaciones Apoyo académico

7.2 CAPITULO 1

7.2.1 Identificar las herramientas con las cuales se lleva el control de los diferentes procesos de la biblioteca

Para dar cumplimiento al primer objetivo que se plasmó en la propuesta comienza una identificación de los manuales que permiten identificar los procesos con los que trabaja la biblioteca.

- La lectura de los manuales de calidad permite llevar un seguimiento de estándares para los formatos que se utilizan, este no se puede modificar ya que no corresponde a la gestión que se está apoyando, pero en cuanto al manual de servicios Bibliotecarios se debe estar actualizando por los nuevos procesos que se implementan, esta actividad debe hacerse a nivel de todas las bibliotecas para que se maneje la misma información todo bajo unas normas y una estructura jerárquica.

Mediante la observación del manual de calidad y el Bibliotecario se puede identificar que procedimientos están en ejecución logrando con esto que este en constante mejoras el servicio de la comunidad Udecina.

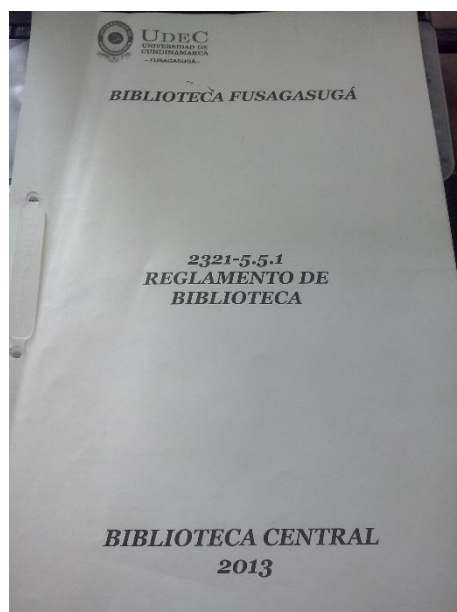


Ilustración 2 Manual de Servicios Bibliotecarios

- El normograma se debe tener actualizado debido a esto la información se debe recopilar desde la unidad de Apoyo Académico, ya al tener las herramientas de búsqueda de donde se puede sustraer la información se inicia el proceso de formación de dicha labor esta información se encuentra en la página de la Universidad y desde allí se debe hacer lectura de cada uno de los procesos que le competen a la Biblioteca para saber que normas y reglamentos se deben cumplir.

Este trabajo de creación del normograma se realizó con el apoyo de la pasante Mónica Peña.



Ilustración 3 Macro proceso de apoyo

- La actualización del Rotulo AAAF004 es otro elemento que permite cumplir con el objetivo propuesto ya que este es el que permite la enumeración de cada uno de los libros que se encuentran en las Bibliotecas de la Universidad de Cundinamarca la actualización que se debe hacer es cambiar el Ej: por Ejemplar: ya que según los parámetros de la norma debe quedar de esa manera, para que la labor sea completa se debe informar mediante un correo a todas las bibliotecas de la Universidad para que se haga efectivo el cambio el cual fue solicitado por apoyo académico para su respectivo uso.

Buscador de los documentos

INFORMACIÓN DE LA BÚSQUEDA

POR CODIGO : AAAF004

POR NOMBRE :

RESULTADO DE LA BÚSQUEDA

DOCUMENTO				REVISIÓN Y APROBACIÓN				LINKS DESCARGA	
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	PROCESO AL QUE PERTENECE	CODIGO	TIPO DOCUMENTO	NOMBRE	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN			
						AAAA	MM		DD
APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAF004	FORMATOS	ROTULO	3	2015	04	14	

Ilustración 4 Rotulo actualizado subido a plataforma

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAF004
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION: 3
	ROTULO	PAGINA: 1 DE 2

Ejemplar. __

Ejemplo:

519.72
M673P
Ejemplar.1

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA		DESCRIPCION

Ilustración 5 Rotulo actualizado

- Para tener un control sobre las herramientas con las que cuenta la Biblioteca para llevar a cabo sus procesos se debe ingresar a la plataforma en la parte de macro proceso, es ahí donde se encuentran todos los procedimientos que se utilizan y los que son obsoletos. La idea de hacer este descarte de documentos es que no se duplique la información en formatos similares que finalmente cumplen con el mismo objetivo.

ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL PROCESO							
MANUAL DE CALIDAD	MANUAL	CARACTERIZACION	PROCEDIMIENTO	FORMATOS	GUIA	INSTRUCTIVO	DOCUMENTO EXTERNO
0	3	1	12	63	0	8	0
Total: 87							

PROCEDIMIENTOS		
PROCEDIMIENTO	VERSIÓN ACTUAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN
<u>AAAP01 - PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE ESPACIOS ACADÉMICOS</u>	10	2015-09-21
<u>AAAP03 - PROCEDIMIENTO DE CIRCULACIÓN Y PRESTAMO</u>	11	2015-09-21
<u>AAAP04 - PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE ESPACIOS ACADÉMICOS</u>	6	2015-09-21
<u>AAAP05 - PROCEDIMIENTO PRACTICAS ACADÉMICAS</u>	9	2015-09-21
<u>AAAP06 - PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A ELEMENTOS EDUCATIVOS</u>	4	2015-09-21
<u>AAAP08 - PRESTAMO DE ELEMENTOS EDUCATIVOS</u>	8	2015-09-21
<u>AAAP10 - PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN PRODUCTOS AGROPECUARIOS</u>	9	2015-09-21
<u>AAAP12 - PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN PECUARIA</u>	10	2015-09-21
<u>AAAP13 - PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN AGRÍCOLA</u>	6	2015-09-21
<u>AAAP14 - PROCEDIMIENTOS DE PROCESOS TÉCNICOS</u>	5	2014-11-08
<u>AAAP15 - PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE COLECCIONES</u>	5	2015-09-21
<u>AAAP16 - PROCEDIMIENTO DEPOSITARIO INSTITUCIONAL</u>	4	2015-09-21

Ilustración 6 Estructura documental actualizada

- Anteriormente el control que tenía la Biblioteca para el préstamo del material bibliográfico, era por medio de unas fichas que se diligenciaban con la fecha de préstamo y la fecha de devolución del libro o material de investigación, hoy en día la tecnología ha influido para dicha actividad no se maneja de esta manera ya que se presentaban inconvenientes de pérdida de este tipo de control, ahora por medio de la máquina de auto préstamo y tableta de seguridad, estas dos herramientas han facilitado el trabajo y el control del material ha mejorado.

La máquina de auto préstamo permite que el usuario (estudiante, docente) por medio del carnet pueden sacar el material de consulta.

La tableta de seguridad es utilizada por el personal encargado de la Biblioteca, esta permite quitar la seguridad cuando los usuarios no tienen documento.

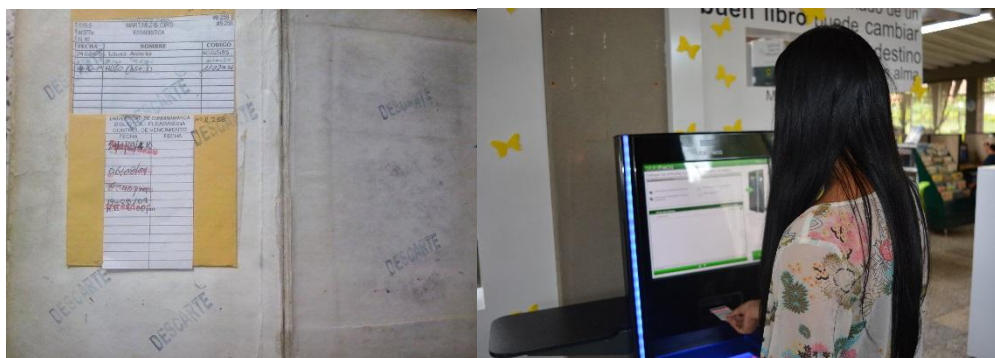


Ilustración 7 Ficha de préstamo anterior y la maquina de auto préstamo que se utiliza en la actualidad

- En cuanto a la seguridad que se prestaba dentro de la Biblioteca no solo para los usuarios sino también para el material depositado en ella, anteriormente no se contaba con códigos de seguridad en los libros o material seriado y por esta razón eran sustraídos de este lugar, hoy en día es una de las cosas por las cuales se ha venido trabajando fuertemente puesto que al estar en constante actualización la biblioteca se está dotando con un excelente material, además de costoso, todos estos elementos tiene ahora un código de barras y en la entrada la biblioteca instalo unas antenas de seguridad minimizando el riesgo de robo.



Ilustración 8 Antena de seguridad

Toso estos elementos mencionados anteriormente permitieron identificar el tipo de herramientas con las que cuentan las Biblioteca de la Universidad de

Cundinamarca Identificar para llevar el control de los diferentes procesos que en esta se desarrollan.

7.3 CAPITULO 2

7.3.1 Determinar las estrategias que se están llevando a cabo para la mejora de los procesos del sistema de gestión de la calidad

- Se hace una comparación del funcionamiento de la Biblioteca años atrás y como está funcionando ahora, esta no contaba con los equipos ni la tecnología que actual mente se encuentra lo que generaba desorden y un control inadecuado en los procesos y las actividades que se llevaban.

Antes	Ahora
La persona que coordinaba los procesos no tenía los estudios enfocados en servicios Bibliotecarios	Existe un perfil acorde a las necesidades de la Biblioteca
El personal no estaba capacitado para ejecutar las labores que se le entregaban	Las personas encargadas de las labores cuentan con los estudios y la capacitación adecuada
Las instalaciones no eran las adecuadas para la comodidad de los usuarios (estudiantes, profesores y administrativos)	Las instalaciones son más modernas y adecuadas para la demanda existente.
No había suficiente material bibliográfico que supliera la necesidad del Usuario	Existen herramientas electrónicas, Libros digitales y libros en físico que permiten un mayor acercamiento por parte del usuario.



Ilustración 9 Comparativo de la evolución Biblioteca

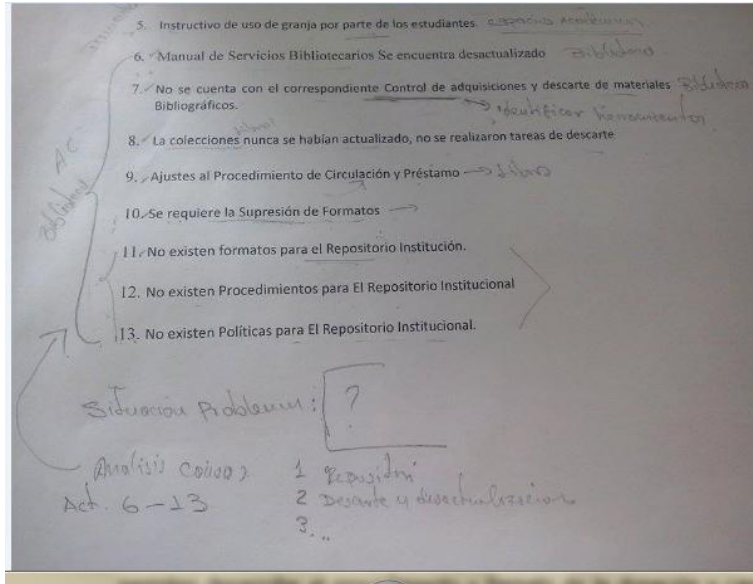


Al analizar todos los factores que se muestran en el anterior cuadro se puede identificar que si la biblioteca al estarse actualizando no solo en sus instalaciones sino también en el servicio que se presta va a tener mayor aceptación por parte de los usuarios.

La Biblioteca está actualizándose con software y programas que permiten una mayor interacción por parte de los estudiantes y docentes, permitiendo que el intercambio de conocimiento llegue a más personas, generando espacios adecuados y cómodos.

- Como se había mencionado anterior mente el manual Bibliotecario debe estar en constante actualización ya que se están creando nuevos procesos y los que están se deben modificar para que los tiempos se minimicen

- La lista de hallazgos, estrategias y avances se encuentra desactualizado por qué se debe intervenir y adecuarlo para una mayor comprensión y que se tenga claro a qué objetivos le está apuntando la Biblioteca en un futuro



Antes:

Ilustración 10 Hallazgos, Estrategias y avances (antes)

DESCRIPCION	ANALISIS DE CAUSA(Porque, consolidar una sola causa)	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Se encuentra desactualizado. Manual de Servicios Bibliotecarios	Se hace necesario incluir los cambios tanto en material disponible como la implementación de nuevos de servicios y contenidos que contribuyen a la construcción de Nuevo Conocimiento.	Modificación del Manual de Servicios Bibliotecarios	Profesional IV Biblioteca Central	6/10/2015
No se cuenta con el correspondiente Control de adquisiciones y descarte de materiales Bibliográficos	Se hace necesario acondicionar el acervo bibliográfico de las bibliotecas, estrechando su pertinencia con las demandas de lectura formativa, informativa y de recreación de la comunidad universitaria, retirando lo que ya no es de utilidad, para permitir su crecimiento y renovación con la llegada de nuevos títulos.	Controlar las actividades de adquisiciones y descarte del material bibliográfico en la Universidad de Cundinamarca	Profesional IV Biblioteca Central	4/30/2015
La colecciones nunca se habían actualizado, no se realizaron tareas de descarte	Se hace necesario optimizar los procesos de forma agíl y acorde a las tareas de descarte.	Modificar y actualizar por implementación de las actividades de desarrollo de colección	Profesional IV Biblioteca Central	4/30/2015
Ajustes al Procedimiento de Circulación y Préstamo	Con la implementación del modulo de Circulación y Préstamo del SGB, se hace necesario realizar ajustes al procedimiento que incluyeran la nueva herramienta.	Actualización inmediata de Procedimiento de Circulación y Préstamo	Profesional IV Biblioteca Central	4/30/2015
Se requiere la Supresión de Formatos	Se hace necesario suprimir los formatos AAFF014 y AAFF015 y AAFF020 Por implementación de software de registro y	Actualización del Manual de Servicios Bibliotecarios y Procedimiento de Circulación y Préstamo	Profesional IV Biblioteca Central	4/30/2015

Después:

Ilustración 11 Hallazgos, estrategias y avances (después)

7.4 CAPITULO 3

7.4.1 Socializar los factores que determinan el manejo de los documentos que ingresan y salen de la biblioteca.

- La Biblioteca no cuenta con un procedimiento para donación y caja lo cual no permite un control sobre el material que se da de baja, o el que puede llegar de otras instituciones, por lo que se inicia con la elaboración de un flujograma para dicha propuesta, se indago en la Biblioteca con los colaboradores si existía en documentos que indicara que ese proceso se había realizado en algún momento, pero no había información alguna para esto, que se realizaba por medio de un oficio dirigido a la rectoría y ellos decidían si era posible o no dicha entrega o intercambio. El fin de esto es que la Donación o Canje no solo fuera un intercambio de libros o documentos, es generar espacios en otras universidad para adquirir material que sirvan para el desarrollo intelectual de los estudiantes o porque no que el material que tienen las Bibliotecas de la universidad de Cundinamarca les sirva a ellos para su enriquecimiento social e intelectual dejando con esto las puertas abiertas para nuevas alianzas

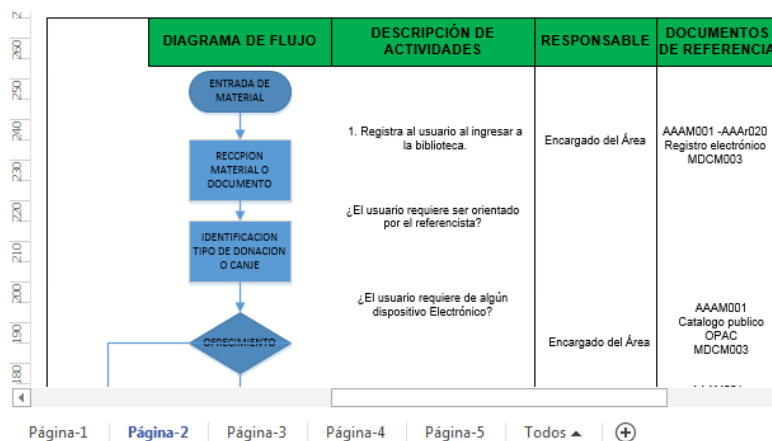


Ilustración 12flujo grama Donación Y canje

- En la Unidad de Apoyo académico y la oficina de calidad se hace una socialización y apoyo en los documentos que están siendo modificados para que todos manejen la misma información




Ilustración 13 Socialización de formatos actualizados oficina calidad

7.5 CAPITULO 4

7.5.1 Realizar levantamiento de la información donde se evidencie el perfecto cumplimiento de los diferentes procesos que se utilizan para la alta calidad

- Uno de los procesos que se utilizan para el cumplimiento de la alta calidad son las fichas de cada una de las Bibliotecas con las que cuenta la Universidad de Cundinamarca debido a que estas cuentan con la información de los elementos con los que cuenta cada instalación y los colaboradores activos que se encuentran, la unidad de apoyo académico solo envió dos fichas para su actualización ya que las otras las enviaron a cada sede seccional, puesto que el desplazamiento era bastante complejo.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AA041
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION: 3
	FICHA TECNICA	PAGINA: 1 de 7

INFORMACION GENERAL	
Sede, seccional o extensión	FUSAGASUGA
Espacio Académico	BIBLIOTECA Capacidad 120 usuarios
Ubicación Física	DIAGONAL 18 No 20-29
Teléfono	8732512/40 EXT. 183
Correo Electrónico	Biblioteca.fusagasuga@mail.unicundi.edu.co
Horario de servicio	Lunes – Viernes 7:00 a.m a 9:00 p.m Sábado de 7:00 a.m a 12:00 m
Encargado del Área	Sergio Alejandro Matiz Parra – Bibliotecólogo

DESCRIPCIÓN DEL LABORATORIO	
Objetivo de la Biblioteca	Garantizar a los usuarios el acceso a la información en sus múltiples formatos para el correcto proceso de aprendizaje, investigación e innovación de nuestra comunidad Udeca.
Misión	La misión del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Cundinamarca es promover la difusión de la Gestión de la Información como agente activo en los procesos de aprendizaje, Investigación e innovación, facilitando el acceso a ella, proporcionando un entorno dinámico, manteniendo espacios y recursos tecnológicos en los procesos del conocimiento en consecución de los objetivos académicos y científicos de la formación de nuestra comunidad universitaria.
Visión	Para el año 2018, el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Cundinamarca será pieza clave en los procesos de Aprendizaje, investigación, innovación y transferencia del conocimiento dando respuesta a los cambios de renovación pedagógica orientada a las nuevas tecnologías y a la calidad en el servicio.

RECURSO HUMANO CON QUE CUENTA EL ESPACIO ACADEMICO

Ilustración 14 Ficha técnica Biblioteca Fusagasugá

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AA6641
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION: 3
	FICHA TECNICA	PAGINA: 1 de 5

INFORMACION GENERAL	
Sede, seccional o extensión	Soacha
Espacio Académico	Biblioteca Capacidad 98
Ubicación Física	Instalaciones UDEC extensión Soacha
Teléfono	7219220
Correo Electrónico	biblioteca_soacha@mail.unicundi.edu.co
Horario de servicio	L-V 8 am- 5 pm jornada continua.
Encargado del área	Catalina Ramírez Machado

DESCRIPCION DE LA BIBLIOTECA	
Objetivo de la Biblioteca	<p>-Proporcionar servicios bibliotecarios en toda la universidad, garantizando su oferta al usuario de manera eficiente, uniforme y oportuna.</p> <p>-Gestionar y planificar la prestación de los servicios bibliotecarios de acuerdo a las necesidades de los usuarios y de la propia institución.</p> <p>- Introducir paulatinamente nuevos servicios proporcionados por los avances de las nuevas tecnologías de la información para la transmisión y transformación del conocimiento científico y técnico.</p> <p>- Orientar al usuario en el uso efectivo de los servicios de la biblioteca universitaria, de tal forma que se estimulen el estudio, la investigación, la difusión de la cultura y la extensión universitaria, mediante programas generales de alfabetización de la información.</p> <p>- Constituir colecciones representativas de los diversos contenidos del saber humano, acordes con los planes y programas de estudio, de investigación y de difusión de la cultura.</p> <p>- Evaluar la calidad del servicio desempeñado y establecer planes permanentes de capacitación, formación y Asesoría profesional de la planta de la biblioteca</p>

Ilustración 15 Ficha técnica Biblioteca Soacha

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AA6641
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION: 3
	FICHA TECNICA	PAGINA: 1 de 2


INFORMACION GENERAL	
Sede, seccional o extensión	Facatativá
Espacio Académico	Biblioteca Capacidad 150
Ubicación Física	Primer piso, Bloque B
Teléfono	8920707
Correo Electrónico	Biblioteca.facatativa@mail.unicundi.edu.co
Horario de servicio	L-V 7 am- 10 pm jornada continua. Sábados 7-3 pm
Encargado del área	Mónica Esquivel (J.M.)- Jorge Acosta (J.T)


DESCRIPCION DEL LABORATORIO	
Objetivo del	PENDIENTE
Misión	La Misión del sistema de las bibliotecas de la Universidad de Cundinamarca es el recibir, organizar, conservar y difusión de la información bibliográfica, apoyando la generación de conocimiento y los procesos académicos, la investigación y la formación integral de los estudiantes, mediante la prestación de servicios bibliotecarios tanto tradicionales como de vanguardia eficiente y oportuna.
Visión	Para el año 2011, el sistema de bibliotecas de la Universidad de Cundinamarca contará con servicios electrónicos de vanguardia y con una colección física completamente organizada y registrada en su catálogo público (OPAC), siendo la Biblioteca el eje principal de actividades académicas e investigativas y generando espacios para la producción de conocimiento.

RECURSO HUMANO CON QUE CUENTA EL ESPACIO ACADEMICO
--

Ilustración 16 Ficha Técnica Biblioteca Facatativá

- A cada uno de los equipos que se utilizan en la biblioteca que necesiten mantenimiento periódico se le hizo una hoja de vida, esto con el fin de poder tener un control de mantenimiento.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAA023
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION: 4
	HOJA DE VIDA ELEMENTOS EDUCATIVOS	PAGINA: 1 de 2

Espacio Académico:	BIBLIOTECA		
Elemento Educativo:	ANTENA DE SEGURIDAD	Placa:	47598
Marca:	BIBLIOTHECA	Modelo:	SMARTGATE 400
Fecha de Ingreso:			
ESPECIFICACIONES TECNICAS			
Kilogramos: 28 Milímetros: 72 (máx. en la base) x 700 x 1,800 (± 3) Pulgadas: 2 3/4 (máx. en la base) x 27 9/16 x 70 7/8 (± 0.1) Voltaje de suministro: 24 V CA Consumo de corriente: 32 VA Frecuencia de funcionamiento: 13,56 MHz, potencia máx. de transmisión: 8 W Tipos de etiqueta compatibles: ISO 15693, ISO 18000-3-A, (Infineon my-d, NXP I-Code, SLI, SLiX)			

N°	Fecha de Mantenimiento	TIPO DE MANTENIMIENTO			EJECUCION DEL MANTENIMIENTO	No. CERTIFICADO
		Preventivo	Correctivo	Calibración		
1.	15/10/2014	x			Limpieza	
2.						

Ilustración 17 Ejemplo de las Hojas de Vida de los equipos de la Biblioteca

- Se realizó seguimiento a los colaboradores para identificar si utilizaban los implementos de seguridad para poder desempeñar su trabajo de la mejor manera.



Ilustración 18 Uso adecuado de los elementos de protección por parte de los colaboradores de la Biblioteca

- La biblioteca no cuenta con todos los implementos de seguridad que exige la oficina de riesgos laborales, por lo que se debe hacer una lista de estos faltantes y por medio de un oficio solicitar una visita.

- Para que los procedimientos se puedan subir a la plataforma se debe hacer llegar un oficio a la unidad de apoyo académico solicitando sea revisado el archivo que se envía y posterior a eso que dan el aval para poder subir y que quede listo en la plataforma el procedimiento

7.6 CAPITULO 5

7.6.1 Actividades Complementarias

- En el desarrollo de la pasantía no solo se cumplieron los objetivos planteados en la propuesta, también se apoyaron actividades que tenía la Biblioteca como la capacitación al personal administrativo sobre la plataforma en herramientas de trabajo y consulta como Legis móvil y Gestión humana, esta ayuda no solo es aprovechada por administrativos sino también para los estudiantes y profesores.

The screenshot shows the LEGISmóvil website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Tienda Virtual', 'Publicaciones Actualizables', 'LEGISmóvil', 'Comunidad Contable', 'Más Sitios Legis', 'Acerca de Legis', and 'Servicio Acceso IP'. Below the navigation bar is the LEGISmóvil logo and a tagline: '...la actualidad jurídica en el momento en que ocurre'. The main content area is divided into three columns. The left column contains a search engine with fields for 'Palabras:', 'Materia:', 'Tipo de documento:', 'Entidad:', 'No. de documento:', and 'Fecha de expedición:'. The middle column is titled 'Noticias del día' and features a news article titled 'Gastos de parqueadero causados por detención de automotores en investigaciones penales están a cargo de la autoridad judicial (11:46 a.m.)'. The right column is titled 'Destacadas' and 'Más Leídas' and contains a list of featured articles. At the bottom of the page, there are two banners: 'ambitojuridico.com' and 'Instala ADOBE Reader'.

Ilustración 19 Pagina de legis movil

8. CONCLUSIONES

- El haber realizado la pasantía en la **UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGÁ** fue una experiencia enriquecedora y positiva para la biblioteca como para el pasante.
- En cuanto a la pasantía se cumplió con éxito los objetivos que se habían planteado en la propuesta llamada “**plan de mejora y seguimiento a los procesos del sistema de gestión de la calidad en la biblioteca central de la universidad de Cundinamarca sede Fusagasugá**” esto teniendo en cuenta la coyuntura por la que está pasando no solo la universidad con sus cambios si no también la Biblioteca con su modernización.
- Por parte de la biblioteca, se hicieron mejoras y actualizaciones a documentos que son de uso cotidiano, también se crearon procedimientos que van a permitir un mejor manejo en las funciones estipuladas.
- Los documentos que estaban desactualizados quedaron bajo los formatos actuales y se dejaron las hojas de vida de los equipos con los que cuenta la Biblioteca.
- El nuevo procedimiento se dejó aprobado para su respectiva socialización en la plataforma.

9. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la Unidad de Apoyo académico este más comprometida en los procesos que cada oficina lleva a cabo, puesto que lastimosamente la biblioteca está siendo dejada a un lado por parte de la Oficina de Apoyo Académico y la idea de generar procesos en la mejora continua es que se trabaje en conjunto.
- Los espacios generados por la Biblioteca deben seguir con su proceso de cambio, ya que se tenía olvidado tanto para estudiantes como para docentes, esto se refiere a la adecuación de nuevos equipos, físicos como virtuales y también los elementos como son sillas, mesas, televisores etc.
- Es importante que la Biblioteca siga apropiándose de elementos tecnológicos puesto que ha hecho más fácil los procesos de auto préstamo y con esto se pretende que los estudiantes puedan generar préstamo y renovación de los libros sin necesidad de ir a la Biblioteca.
- El espacio donde el pasante desarrolla su labor debe ser adecuado en cuanto a infraestructura y elementos que le van a permitir llevar su labor más eficaz.
- Se recomienda también que los próximos pasantes de la Biblioteca y de la universidad en general, estén presentes en la sustentación del trabajo que realizaron sus compañeros puesto que esto sirve para darle seguimiento y continuidad a los procesos que por tiempo no fue posible culminar, esto con el fin de articular procesos que estén en proceso.

BLIBLIOGRAFÍA


- ORTIZ ANAYA, CATALINA y GALVIS RAMIREZ, CAMILO “Prácticas de gestión de la calidad total y sus efectos sobre los resultados empresariales” Pontificia Universidad Javeriana 2010
- WALTON, MARY. “El método Deming en la práctica”. Grupo Editorial Norma. Bogotá 2004
- UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA. 2004. Fusagasugá Colombia
- GAUCHI RISSO, VERÓNICA. “Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de la información y gestión del conocimiento” Revista Española de Documentación Científica 2012.
- MOHAMMED AMAN, la antigua Biblioteca de alejandria

CIBERGRAFÍA

- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN BIBLIOTECARIA: UNA VISIÓN GENERAL. Disponible en: www.doknos.com
- Plan de Gobierno 2011-2015 CONSTRUYENDO LA EXCELENCIA. Disponible en: <http://www.unicundi.edu.co/documents/rectoria/Plan-rectoral2011-2015.pdf>
- Matriz de correlación CISNA. Disponible en: <http://intranet.unicundi.edu.co/sgc/index.php>
- ABC Calidad, Blog de Calidad. Disponible en: <http://abc-calidad.blogspot.com/2011/04/gestion-documental-en-la-gestion-de-la.html>
- PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL Y SUS EFECTOS SOBRE LOS RESULTADOS EMPRESARIALES <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/9276/1/tesis361.pdf>
- Calidad en "The Coca-Cola Company" <http://gerardovaz08.blogspot.com.co/2010/06/calidad-en-coca-cola-company.html>
- MOHAMMED AMAN, la antigua Biblioteca de alejandria. http://avalon.utadeo.edu.co/dependencias/publicaciones/tadeo_65/65030.pdf

ANEXOS

Anexo 1 Rotulo actualizado AAAF004

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAF004
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION: 3
	ROTULO	PAGINA: 1 DE 2

Ejemplar_

Ejemplo:


519.72
M673P
Ejemplar.1

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION

Anexo 2 Procedimientos que se utilizan



Anexo 3 Manual Bibliotecario actualizado

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAM001
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADEMICO	VERSION: 4
	MANUAL DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	PAGINA: 1 DE 10

MANUAL DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

I


UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

2014

4.2.2.5	AUTORIA.....	20
4.2.3	CLASIFICACIÓN.....	21
4.2.3.1	CLASIFICACIÓN FÍSICA EN GRUPOS TEMÁTICOS.....	21
4.2.3.2	CLASIFICACIÓN PROPIAMENTE DICHA.....	22
4.2.3.3	ENCABEZAMIENTOS DE MATERIA.....	23
4.2.3.4	SIGN ATURA TOPOGRÁFICA.....	27
4.2.4	DESCRIPCIÓN ETIQUETAS LIBRO.....	30
4.2.5	AL ISTADO FINAL.....	37
4.2.5.1	IMPRESIÓN DE ADHESIVOS DE IDENTIFICACIÓN.....	37
4.2.6	DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD.....	39
4.2.7	FORRADO.....	40
4.2.8	ENTREGA DEL MATERIAL CATALOGADO Y ALISTADO.....	40
4.2.8.1	UBICACIÓN EN EL ESTANTE.....	41
4.3	CATALOGACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y DISCERTACIONES ACADEMICAS.....	41
4.3.1	RECEPCIÓN DE LOS TRABAJOS DE GRADOS.....	42
4.3.2	CATALOGACIÓN DESCRIPTIVA DE TRABAJOS	

DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO									
MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	PROCESO AL QUE PERTENECE	CODIGO	TIPO DOCUMENTO	NOMBRE	REVISIÓN Y APROBACIÓN VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN			LINKS DESCARGA
						AAAA	MM	DD	
						APOYO	GESTIÓN APOYO ACADEMICO	AAAM001	

Anexo 4 Evidencia del formato que se diseñó para el normograma

	MACROPROCESO DE APOYO				
	PROCESO GESTIÓN DE APOYO ACADÉMICO				
	NORMOGRAMA BIBLIOTECA CENTRAL				

MACROPROCESO	PROCESO	TIPO DE NORMA	No.	FECHA DE EXPEDICIÓN	DENOMINACIÓN
A P O Y O	GESTIÓN PROCESO APOYO ACADÉMICO	Constitución Política de Colombia		1991	"Por el cual se reglamenta el desarrollo de los artículos 70, 71 de la Constitución Normas Sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura."
		Decreto	264	1963-02-12	"Por el cual se reglamenta la ley 163 de 1959 sobre defensa y conservación del patrimonio histórico, artístico, y Monumentos Públicos de la Nación."
		Decreto	83	2002-04-26	"Por el cual se reglamenta parlamentariamente la Ley 397 de 1997 en materia de Patrimonio Arqueológico Nacional y si dictan otras disposiciones".
		Ley	30	1992-12-28	"Por la cual se organiza el Servicio Público de la Educación Superior".

Anexo 5 Evidencia de formato de préstamo para los Kindle (dispositivos Electrónicos)

	MACROPROCESO DE APOYO		CODIGO:
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO		VERSION:
	FORMATO DE PRÉSTAMO DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS (KINDLE)		PAGINA: 1 DE 1

FORMATO DE PRÉSTAMO DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS (KINDLE)

El firmante manifiesta que conoce y acepta las condiciones de préstamo del dispositivo electrónico (Kindle).

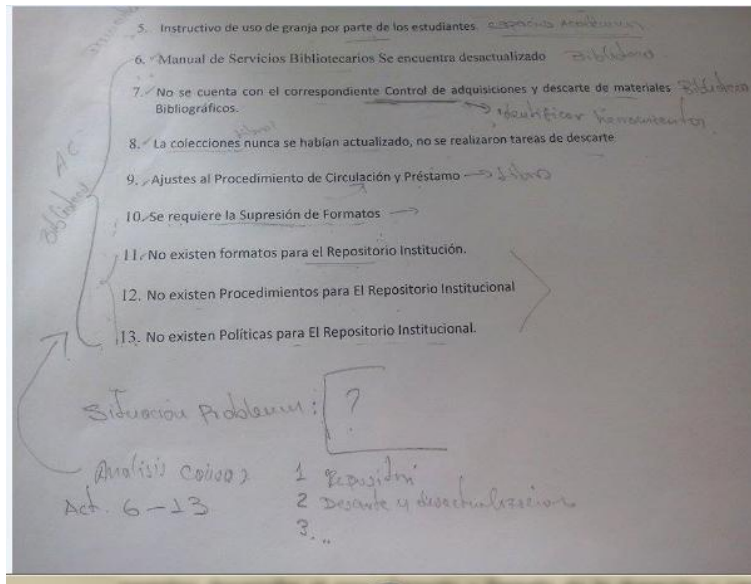
Yo _____, identificado con CC__ T.I.____ N° _____ y código N° _____, he leído y acepto en su totalidad las condiciones expresadas en el Reglamento de Préstamo De Dispositivos Electrónicos (KINDLE) , recibo en perfecto estado y en funcionamiento los siguientes accesorios y de la misma manera hare devolución de acuerdo a las fechas establecidas en el presente formato.

ENTREGA AL USUARIO		DEVOLUCION	
Kindle		Kindle	
Funda		Funda	
Cargador		Cargador	
Cable <u>Usb</u>		Cable <u>Usb</u>	

Fecha de Préstamo: _____.

Fecha de devolución: _____.

Anexo 6 Análisis de causa antes de ser intervenido



Resultado final del análisis de causa

DESCRIPCION	ANALISIS DE CAUSA(Porque, consolidar una sola causa)	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Se encuentra desactualizado. Manual de Servicios Bibliotecarios	Se hace necesario incluir los cambios tanto en material disponible como la implementación de nuevos de servicios y contenidos que contribuyen a la construcción de Nuevo Conocimiento.	Modificación del Manual de Servicios Bibliotecarios	Profesional IV Biblioteca Central	6/10/2015
No se cuenta con el correspondiente Control de adquisiciones y descarte de materiales Bibliográficos	Se hace necesario acondicionar el acervo bibliográfico de las bibliotecas, estrechando su pertinencia con las demandas de lectura formativa, informativa y de recreación de la comunidad universitaria, retirando lo que ya no es de utilidad, para permitir su crecimiento y renovación con la llegada de nuevos títulos.	Controlar las actividades de adquisiciones y descarte del material bibliográfico en la Universidad de Cundinamarca	Profesional IV Biblioteca Central	4/30/2015
La colecciones nunca se habían actualizado, no se realizaron tareas de descarte	Se hace necesario optimizar los procesos de forma agil y acorde a las tareas de descarte.	Modificar y actualizar por implementación de las actividades de desarrollo de colección	Profesional IV Biblioteca Central	4/30/2015
Ajustes al Procedimiento de Circulación y Prestamo	Con la implementación del modulo de Circulación y Prestamo del SGB, se hace necesario realizar ajustes al procedimiento que incluyeran la nueva herramienta.	Actualización inmediata de Procedimiento de Circulación y Prestamo	Profesional IV Biblioteca Central	4/30/2015
Se requiere la Supresión de Formatos	Se hace necesario suprimir los formatos AAFF014 y AAFF015 y AAFF020 Por implementación de software de registro y	Actualización del Manual de Servicios Bibliotecarios y Procedimiento de Circulación y Prestamo	Profesional IV Biblioteca Central	4/30/2015

ANÁLISIS DE CAUSA 1. Repositorio 2. Desarrollo de colecciones 3. Actualizaciones	
1. ACTIVIDADES REPOSITORIO No existe formatos para el Repositorio Institucional No existen procedimientos para el Repositorio No existen Políticas para el Repositorio	RESULTADO ESPERADO Se requiere una actualización a procedimientos y formatos con los que cuenta la Biblioteca, junto con la implementación del Repositorio del cual no hay documentos soporte
2. ACTIVIDADES DESARROLLO DE COLECCIONES Se requiere supresión del de formatos No se cuenta con el correspondiente control de adquisiciones y descarte de material	
3. ACTIVIDADES ACTUALIZACIONES Manual de servicios Bibliotecarios se encuentra desactualizados La colección nunca se habían actualizado, no se realizaron tareas de descarte Ajustes al procedimiento de circulación y préstamo	

Anexo 7 En este anexo se muestra el formato con la información actualizada, información de procedimientos que se habían realizado.

PROCESO: GESTION APOYO ACADEMICO		AREA: UNIDAD APOYO ACADEMICO	
HALLAZGOS	ESTRATEGIA	AVANCE	ANEXOS
Señalar la puerta de salida de emergencia para brindar mayor seguridad en los visitantes a la Biblioteca. (Fusagasuga)	Solicitar la señalización al área de seguridad y salud en el trabajo	Se cuenta con oficio dirigido a Seguridad y salud en el trabajo con fecha junio 19 de 2013 solicitud de señalización, Botiquines y extintores de espacios académicos; el 13 de junio del 2014 se realizó nuevamente solicitud; se recibió respuesta el 1 de julio de 2014 donde informan que ya se solicitó extintores a la dependencia encargada, referente a la señalización informan que en la actualidad se está instalando señalizaciones en la sedes, seccionales y extensiones.	
		Se cuenta con oficio dirigido a seguridad y salud en el trabajo con la fecha de junio 19 de 2013 solicitud de señalización, Botiquines y extintores de espacios académicos; el 13 de junio de 2014 se realizó nuevamente se	
5	Dotar la Biblioteca de elementos que contribuyan a minimizar la exposición del personal a dichos riesgos.	Se cuenta con certificado de fumigación del 12 de julio del 2013 de la empresa Fumicol Colombia en Fusagasuga, para el presente año en la seccional Ubate el 31 de julio del 2014 realizado por afumiplus. Se solicitó a seguridad y salud en el trabajo capacitación y elementos de protección para el personal de bibliotecas, con fecha de septiembre 15 del 2014	
6	Los funcionarios de Biblioteca deben usar elementos de protección personal debidamente para evitar un riesgo a la salud por contacto con acaros y polvo.	Solicitar al área de seguridad y salud en el trabajo, tapabocas y guantes para el personal encargado de la manipulación del material Bibliográfico	Se cuenta con certificado de fumigación del 12 de julio del 2013 de la empresa Fumicol Colombia en Fusagasuga, para el presente año en la seccional Ubate el 31 de julio del 2014 realizado por afumiplus. Se solicitó a seguridad y salud en el trabajo capacitación y elementos de protección para el personal de bibliotecas, con fecha de septiembre 15 del 2014
			
7	(Fusagasuga) Solicitar al área de seguridad y salud en el trabajo, capacitación preventiva como método de incentivar el uso de los elementos de protección personal	Se cuenta con certificado de fumigación del 12 de julio del 2013 de la empresa Fumicol Colombia en Fusagasuga, para el presente año en la seccional Ubate el 31 de julio del 2014 realizado por afumiplus. Se solicitó a seguridad y salud en el trabajo capacitación y elementos de protección para el personal de bibliotecas, con fecha de septiembre 15 del 2014	
8	Establecer mecanismo eficientes de consulta de las estadísticas de uso del material bibliográfico Generar políticas de	Se cuenta con un formato de gestión bibliotecaria donde se evidencia estadísticamente la información requerida de todas las bibliotecas de la Universidad de Cundinamarca Se están creando procedimientos y formatos para el debido control del	

OBJETIVO	ALCANCE
Adquirir material bibliográfico por canje para la Biblioteca de la Universidad de Cundinamarca por medio de convenio interbibliotecario.	Este procedimiento es aplicable a todos los libros y material seriados que la biblioteca crea pertinente por sus características para dar o recibir en canje

Ilustración 21 Flujo grama terminado (Donacion y Canje)

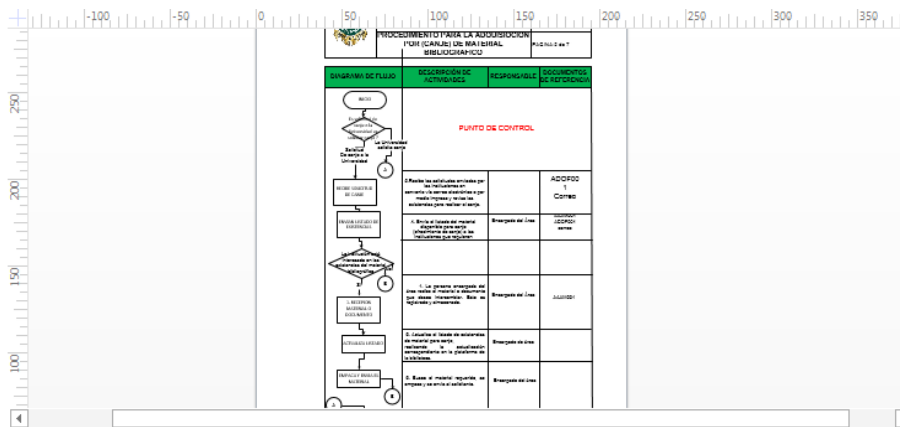


DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
PUNTO DE CONTROL			
10. Corregir el listado de acuerdo a los ajustes solicitados.	Encargado del área	AAAM001	
11. Si el listado y el material sí concuerdan, el material se remite a: AAAM01 para la catalogación de material bibliográfico.	Encargado del área	AAAM001 MANULA BIBLIOTECARIA	

Anexo 9

En la imagen (1) se evidencia la solicitud por parte de apoyo académico para actualizar y complementar por medio de evidencias el documento

Descripción de la actividad	Actividad	Responsables
Las bibliotecas no cuentan con presupuesto de seguridad y mantenimiento de sus instalaciones.	Realizar reuniones periódicas de trabajo en las sedes físicas de uso del material bibliográfico. Comenzar por lista de actividades de mantenimiento.	Directivo de campo en conjunto con los responsables de las actividades bibliográficas.
Las bibliotecas no cuentan con espacio adecuado para brindar el servicio.	Incluir en las de planificación y programación que permita la implementación de un espacio de servicio adecuado.	Comité de control de monitoreo adecuado para la prestación del servicio. Realizar actividades de administración de planta física de las bibliotecas con la respuesta.
Manual de Servicios Bibliotecarios de reciente desactualizado.	Modificación del Manual de Servicios Bibliotecarios.	Comité de control de monitoreo adecuado para la prestación del servicio.
No se cuenta con el correspondiente control de adquisiciones y descarte de materiales Bibliográficos.	Controlar las actividades de adquisiciones y descarte del material bibliográfico en la comunidad de Condamancia.	Comité de control de monitoreo adecuado para la prestación del servicio.
Las colecciones nuevas se habían desactualizado, no se realizaron tareas de actualización.	Modificar y actualizar por implementación de las actividades de desarrollo de colección.	Comité de control de monitoreo adecuado para la prestación del servicio.



Anexo 10

En estas imágenes se evidencia la actualización que se realizó a la ficha técnica de la biblioteca Fusagasugá

	FICHA TECNICA	PAGINA: 1 de 1
---	---------------	----------------

INFORMACION GENERAL	
Sede, seccional o extensión	FUSAGASUGA
Espacio Académico	BIBLIOTECA Capacidad 120 usuarios
Ubicación Física	DIAGONAL 18 No 20-29
Teléfono	8732512/40 EXT. 183
Correo Electrónico	Biblioteca.fusagasuga@mail.unicundi.edu.co
Horario de servicio	Lunes – Viernes 7:00 a.m a 9:00 p.m Sabado de 7:00 a.m a 12:00 m
Encargado del área	Sergio Alejandro Matiz Parra – Bibliotecólogo

DESCRIPCIÓN DE LA BIBLIOTECA CENTRAL	
Objetivo de la Biblioteca	Garantizar a los usuarios el acceso a la información en sus múltiples formatos para el correcto proceso de aprendizaje, investigación e innovación de nuestra comunidad Udecina.

Misión	comunidad Udecina. La misión del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Cundinamarca es promover la difusión de la Gestión de la Información como agente activo en los procesos de aprendizaje, Investigación e innovación, facilitando el acceso a ella, proporcionando un entorno dinámico, manteniendo espacios y recursos tecnológicos en los procesos del conocimiento en consecución de los objetivos académicos y científicos de la formación de nuestra comunidad universitaria.
Visión	Para el año 2018, el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Cundinamarca será pieza clave en los procesos de Aprendizaje, investigación, innovación y transferencia del conocimiento dando respuesta a los cambios de renovación pedagógica orientada a las nuevas tecnologías y a la calidad en el servicio.

RECURSO HUMANO CON QUE CUENTA EL ESPACIO ACADEMICO		
Nombre	Cargo	Correo electrónico
Sergio Alejandro Matiz Parra	Profesional IV (Profesional en Ciencia de la Información – Bibliotecólogo)	Biblioteca.fusagasuga@mail.unicundi.edu.co

	FICHA TECNICA	PAGINA: 2 de 6
---	---------------	----------------

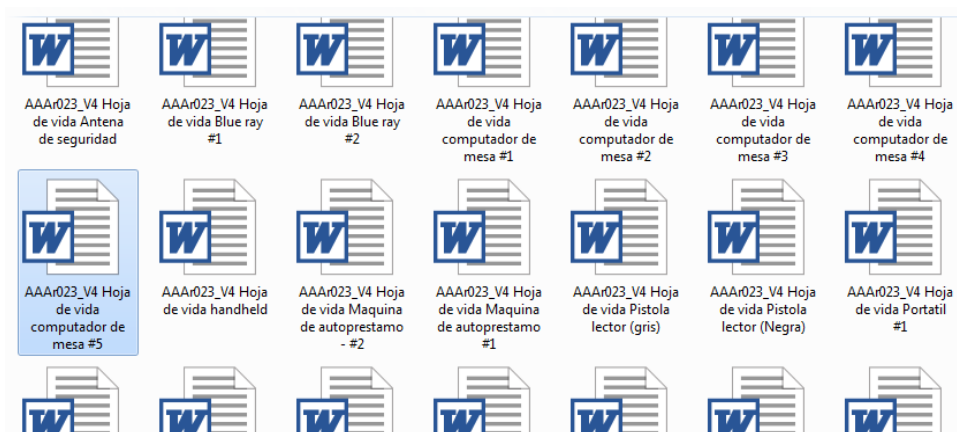
Giovana Molina Rivera	Auxiliar de oficina I	Giovastridrivera@mail.unicundi.edu.com
Maritza Baquero Castro	Secretaria Ejecutiva (Psicologa Social)	maritza_baquero@hotmail.com
Nury Fabiola Origua	Auxiliar de Oficina I (Tecnóloga en Administración Documental)	nforiqua@mail.unicundi.edu.co
María del Pilar Castiblanco	Auxiliar de Oficina I (Tecnóloga en Administración Documental)	pilar17ct@hotmail.com
Diana Milena Sanabria	Auxiliar de Oficina I (Tecnóloga en Administración Documental)	dmsanabria@mail.unicundi.edu.co
María del Pilar Garzón Sosa	Pasante	mpilargarzon@mail.unicundi.edu.co
Mónica Alexandra	Pasante	Malexandraperña@mail.unicundi.edu.co

PUBLICIENCIA	11 ejemplares	Melomano
PUBLICIENCIA	Bimestral	Mundo electrónico
PUBLICIENCIA	Mensual	Revista Española de Electrónica
PUBLICIENCIA	4 ejemplares	Sistema
PUBLICIENCIA	3 ejemplares	Tandem didáctica de la educación Física
PUBLICIENCIA	Bimestral	Tecnología del Agua
PUBLICIENCIA	3 ejemplares	Textos didáctica de la lengua y literatura
PUBLICIENCIA	1 Ejemplar	Time Magazine
CASA EDITORIAL EL TIEMPO S.A.	1 ejemplar diario	Suscripción periódico El Tiempo
COMUNICAN S.A EL ESPECTADOR	1 ejemplar diario	Suscripción periódico El Espectador
Libros	7600	Libros en formato impreso, incluyen diversidad de ilustraciones, gráficos, tablas e información para todas las áreas del conocimiento,
Ejemplares: Revistas (publicaciones periódicas)	334	Contiene información de interés general en áreas sociales, técnicas, tecnológicas y científicas, formato impreso con ilustraciones a color y grises, pasta rustica, se incluyen separatas, folletos con información complementaria.
Ejemplares trabajos de grado	5952	Libros en formato impreso, incluyen diversidad de ilustraciones, gráficos, tablas e información para todas las áreas del conocimiento producido por estudiantes graduados en la Universidad de Cundinamarca.
Audiovisual	151	Salas de reproducción de medios audiovisuales y DVD'S
Ejemplares –CD- Trabajos de Grado	1108	Contiene información en formato CD-ROM, DVD imágenes, videos, texto digital en todas las áreas del conocimiento, producción de los estudiantes para obtener título profesional de la Universidad d de Cundinamarca.

SOFTWARE ACADEMICO						
Nombre Programa	Tipo de Licenciamiento			Cantidad Usuarios	Descripción	Fecha de Vencimiento
	Libre	Local	Propietario Servidor			
CATALOGO –OPAC KOHA			X	5911	Software catálogo en línea, alberga información del fondo bibliográfico para la consulta y ubicación de los usuarios en las colecciones existentes.	<u>renovada</u>
					Base de datos de tipo académica e investigativa para el área administrativa y financiera que	

Anexo 11

Las evidencias de la siguientes fotos muestran las hojas de vida que se realizaron a cada elemento de la biblioteca que necesita mantenimiento.(no se adjuntan evidencia de cada elemento porque son 23



Espacio Académico:	BIBLIOTECA			Placa:	47598
Elemento Educativo:	ANTENA DE SEGURIDAD			Fecha de Ingreso:	
Marca:	BIBLIOTHECA	Modelo:	SMARTGATE 400		
ESPECIFICACIONES TECNICAS					
Kilogramos: 28 Milímetros: 72 (máx. en la base) x 700 x 1.800 (± 3) Pulgadas: 2 3/4 (máx. en la base) x 27 9/16 x 70 7/8 (± 0.1) Voltaje de suministro: 24 V CA Consumo de corriente: 32 VA Frecuencia de funcionamiento: 13,56 MHz, potencia máx. de transmisión: 8 W Tipos de etiqueta compatibles: ISO 15693, ISO 18000-3-A, (Infineon my-d, NXP I-Code, SLI, SLiX)					

Nº	Fecha de Mantenimiento	TIPO DE MANTENIMIENTO			EJECUCION DEL MANTENIMIENTO	No. CERTIFICADO
		Preventivo	Correctivo	Calibración		
1.	15/10/2014	x			Limpieza	
2.						
3.						

	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION: 4
	HOJA DE VIDA ELEMENTOS EDUCATIVOS	PAGINA: 1 de 2

Espacio Académico:	BIBLIOTECA			Placa:	43685
Elemento Educativo:	PORTATIL			Fecha de Ingreso:	
Marca:	LENOVO	Modelo:	G470		
ESPECIFICACIONES TECNICAS					
Intel core 3 Windows 7 Disco duro 500gb Memoria Ram 4gb					

Nº	Fecha de Mantenimiento	TIPO DE MANTENIMIENTO			EJECUCION DEL MANTENIMIENTO	No. CERTIFICADO
		Preventivo	Correctivo	Calibración		
1.						
2.						
3.						

Anexo 12

En este anexo se muestra la actualización que se realizó en el Manual de servicio Bibliotecario, puesto que no estaba el uso del préstamo de los dispositivos electrónicos Kindle.



el usuario deberá devolver la ficha al área de atención. El encargado del área diligenciará el formato disponible para tal fin en el Sistema de Gestión de Calidad.

6.2.5 PRESTAMO DE DISPOSITIVOS DE LECTURA DE LIBROS ELECTRONICOS

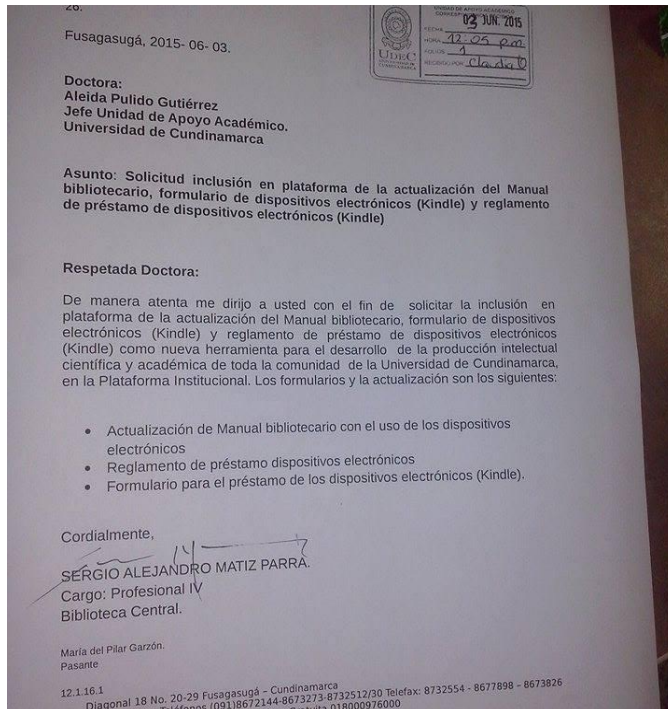
La Biblioteca de la universidad de Cundinamarca ofrece el servicio de préstamo de dispositivos electrónicos para la lectura de de E- books

-Este servicio está destinado exclusivamente para usuarios regulares, bajo las condiciones del módulo de circulación y préstamo del Sistema de Gestión Bibliotecaria.

-Los equipos solicitados serán destinados única y exclusivamente con fines académicos y estudios relacionados con la investigación.

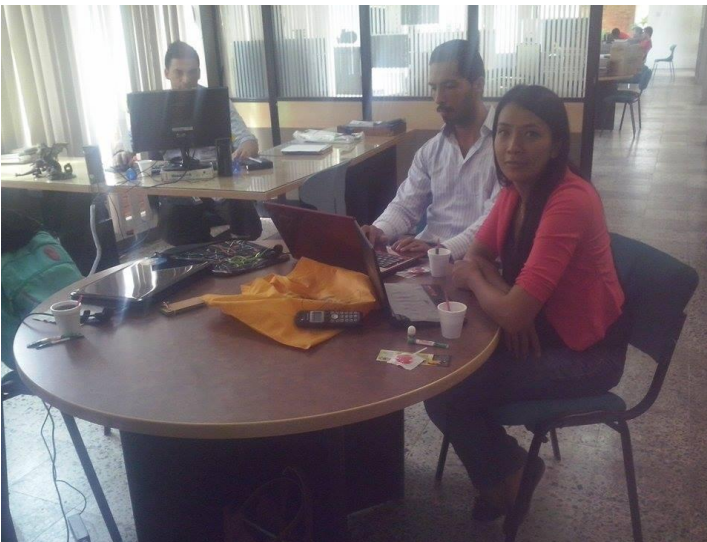
Anexo 13

En el siguiente anexo se muestra el oficio que se realizó dirigido a la oficina de Apoyo Académico solicitando sean subidos los documentos.



Anexo 14

En el siguiente anexo se evidencia la capacitación que se desarrolló por parte del ingeniero Juna David para verificar que los procedimientos no tengan errores.



Anexo 15

En el siguiente anexo se muestra el apoyo a la capacitación de Legis móvil y gestión humana que se solicitó desde la biblioteca para personal de la universidad grupos que asistieron apoyo académico y calidad

