

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE LETRAS**



**TITULO**

**“GESTIÓN DE CALIDAD EN LA BIBLIOTECA LICDA. PORTILLO DE GALINDO,  
DEL CENTRO CULTURAL SALVADOREÑO AMERICANO: PROPUESTA DE  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BIBLIOTECARIOS”**

<b>PRESENTADO POR:</b>	<b>CARNET</b>
<b>MARÍA ROSIBEL CUELLAR TOLOZA</b>	<b>(CT11015)</b>
<b>FÁTIMA ESPERANZA RIVERA MEDRANO</b>	<b>(RM07140)</b>

**INFORME FINAL DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN "GESTIÓN DE CALIDAD:  
DESARROLLO DE MANUALES Y POLÍTICAS PARA LAS UNIDADES DE  
INFORMACIÓN" PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN BIBLIOTECONOMÍA Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN-2024.**

**DOCENTE DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN:  
MAESTRA GLORIA QUINTANILLA CARTAGENA**

**COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADO:  
MAESTRO SIGFREDO ULLOA SAAVEDRA**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA, SAN SALVADOR  
CENTRO, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA, ABRIL DEL 2025**

**AUTORIDADES UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

INGENIERO JUAN ROSA QUINTANILLA  
RECTOR

DOCTORA EVELYN BEATRIZ FARFÁN  
VICERRECTOR ACADÉMICO

MESTRO RÓGER ARMANDO ARIAS ALVARADO  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

LICENCIADO PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA  
SECRETARIO GENERAL

LICENCIADA ANA RUTH AVELAR  
DEFENSORA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICENCIADO CARLOS AMÍLCAR SERRANO RIVERA  
FISCAL GENERAL

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

MAESTRO JULIO CÉSAR GRANDE RIVERA  
DECANO

MAESTRA MARÍA BLAS CRUZ JURADO  
VICEDECANA

MAESTRA NATIVIDAD TESHÉ PADILLA  
SECRETARIO

MAESTRA SANDRA LORENA BENAVIDES DE SERRANO  
DIRECTORA ESCUELA DE POSGRADO

## **AGRADECIMIENTOS**

Deseo expresar mi más profundo agradecimiento a mi familia, cuyo amor, paciencia y apoyo incondicional han sido el pilar fundamental en cada etapa de mi formación académica. A mi pareja Jasscin Cisneros, por su comprensión, apoyo constante y por ser mi compañero en este camino que no ha sido fácil; a mis hijas, por su alegría y motivación diaria que me impulsan siendo mi motor para seguir adelante; y a mis padres y hermanos, por su apoyo. Gracias a todos ustedes, he podido superar los obstáculos y mantenerme firme en conseguir mi meta. Este logro es también de ustedes, y se lo dedico con todo mi cariño.

Quiero agradecer al Lic. Francisco Vargas por su valioso apoyo y motivación para continuar mi formación profesional. Sus consejos y confianza fueron fundamentales para dar el primer paso en este camino académico y personal. Gracias a su respaldo, pude enfrentar los retos que implicó comenzar esta etapa. Gracias por su soporte inquebrantable cuando creía ya no poder seguir y por creer en mí desde el principio.

**Cuellar Toloza, Rosibel**

Agradezco a Dios por darme la fortaleza y acompañamiento para culminar esta meta. Dedico este logro a mi madre, Matilde Medrano, y a mis familiares Andrés Medrano, Luz Milis Rivera y Axel Jair Medrano, por su amor y apoyo incondicional.

Agradezco profundamente a mi asesora, Mtra. Gloria Cartagena, por su guía y compromiso, así como a mi compañera de trabajo de grado por su valioso apoyo.

Finalmente, gracias a todas las personas que de alguna manera contribuyeron a este logro.

**Rivera Medrano, Fatima Esperanza**

## Tabla de Contenido

Índice de figuras.....	9
Índice de tablas.....	10
Resumen.....	11
Introducción.....	12
CAPÍTULO I - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.1 Situación del Problema... ..	15
1.2 Formulación del problema... ..	16
1.3 Justificación .....	18
1.4 Objetivos de investigación .....	20
1.4.1 Objetivo General .....	20
1.4.2 Objetivos Específicos .....	20
CAPÍTULO II – MARCO TEORICO .....	21
2.1 Antecedentes del Estudio .....	22
2.1.1 Antecedentes de Calidad .....	22
2.1.1.1 Historia de la Calidad .....	22
2.1.1.2 Antecedentes de la Gestión de calidad.....	25
2.1.1.3 Historia de las normas ISO .....	26
2.1.1.3.1 Principios según las normas ISO .....	26
2.1.2 Normativas Internacionales de Gestión de Calidad .....	31
2.1.2.1 ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario .....	31
2.1.2.1.1 Objeto y campo de aplicación .....	32
2.1.2.2 ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos .....	32
2.1.2.2.1 Pensamiento basado en riesgos .....	35
2.1.2.2.2 Relación con otras normas de sistemas de gestión .....	35
2.1.2.2.3 Objeto y campo de aplicación .....	36
2.1.2.3 ISO 9004:2018 Gestión de la calidad- Calidad de una organización- Orientación para lograr el éxito sostenido .....	36
2.1.2.3.1 Objeto y campo de aplicación .....	38
2.1.2.4 ISO 16439:2014 Información y documentación-métodos y procedimientos para evaluar el impacto de las bibliotecas.....	38
2.1.2.5 ISO 11620:2023 Información y documentación-Indicadores de desempeño de la biblioteca.....	39

2.1.2.6 ISO 11799:2015 Información y documentación-Requisitos de almacenamiento de documentos para materiales de archivos y bibliotecas.....	42
2.1.2.6.1 Alcance de la ISO 11799:2015.....	43
2.1.2.7 ISO 18626:2017 Información y documentación-Las operaciones de préstamo entre bibliotecas.....	43
2.1.2.7.1 Alcance de la ISO 18626:2017.....	44
2.1.2.8 ISO 10160:2015 Información y documentación- Interconexión de sistemas abiertos - Definición del servicio de solicitud de préstamo interbibliotecario.....	44
2.1.2.8.1 Alcance de la ISO 10160:2015.....	48
2.1.2.9 ISO 10161-1:2014 Información y documentación-Interconexión de sistemas abiertos-Especificación del protocolo de solicitud de préstamo interbibliotecario- Parte 1: Especificación del protocolo.....	48
2.1.2.9.1 Ámbito de aplicación.....	51
2.1.2.10 ISO 30301:2019 Información y documentación-Sistemas de gestión de registros-Requisitos.....	52
2.1.2.10.1 Sistema de gestión.....	52
2.1.2.10.2 Alcance de la ISO 30301:2019.....	53
2.1.2.11 ISO 15489-1:2016 Información y documentación-Gestión de registros- Parte 1: Conceptos y principios.....	54
2.1.2.11.1 Acerca de los registros y la gestión de registros.....	54
2.1.2.11.2 Beneficios.....	56
2.1.2.11.3 Alcance de la ISO 15489-1:2016.....	57
2.1.2.12 ISO 23081-1:2017 Información y documentación-Procesos de gestión de registros-Metadatos para registros-Parte 1: Principios.....	57
2.1.2.12.1 Alcance de la ISO 23081-1:2017.....	58
2.1.2.13 Gestión de calidad según IFLA.....	58
2.1.2.13.1 Principios según IFLA.....	59
2.1.2.14 Principios de gestión de calidad según UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2024).....	60
2.1.2.15 Gestión de calidad según Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN) sobre calidad.....	61
2.1.2.16 La Biblioteca Nacional de Venezuela (BNV).....	62
2.1.3 Normativas Nacionales referentes a Gestión de Calidad.....	63
2.1.4 Historia de las bibliotecas.....	66

2.1.4.1 Historia de la biblioteca Licda. Antonia Portillo de Galindo.....	67
2.1.5 Gestión de Calidad en Bibliotecas.....	69
2.1.5.1 Normativas de la Gestión de Calidad Aplicadas a las Bibliotecas.....	74
2.1.5.1.1 Aplicación de las normas ISO 9001:2015 en las bibliotecas.....	84
2.1.5.1.2 Indicadores de rendimiento de las bibliotecas ISO 11620:2014.....	85
2.1.5.1.3 Otras normas de la familia ISO.....	85
2.1.5.1.4 Sistemas y procesos de calidad en biblioteca.....	88
2.1.5.1.5 ¿Qué es un proceso?.....	90
2.1.5.1.6 Estructura del proceso de calidad.....	90
2.1.5.1.7 Mejora continua.....	91
2.1.5.1.8 Evaluación.....	99
2.2 Marco Conceptual.....	102
CAPÍTULO III – METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	108
3.1 Tipo de estudio y diseño de la investigación.....	109
3.1.1 Nivel de investigación.....	109
3.1.1.1 Características de la Investigación Cualitativa exploratoria.....	110
3.1.2 Diseño.....	111
3.2 Población y muestra.....	112
3.2.1 Tamaño de la muestra.....	112
3.2.2 Selección del muestreo.....	113
3.3 Plan de recolección de datos e instrumentos.....	113
3.3.1 Instrumentos.....	117
3.3.2 Plan de análisis e interpretación de la información.....	118
3.3.2.1 Análisis categorial.....	119
3.4 Limitaciones.....	129
CAPÍTULO IV - RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	130
4.1 Normativas que aseguran la aplicación de estándares de calidad en manuales de procedimientos.....	131
4.1.1 Normativas de Gestión de Biblioteca.....	134
4.1.1.1 Desconocimiento de normativas.....	135
4.1.1.2 Desafíos de implementación de normativa.....	135
4.1.1.3 Actualización de normativa y capacitación.....	136
4.1.2 Manuales de procedimientos.....	136
4.1.2.1 Falta de manuales de procedimientos bibliotecarios documentados.....	137
4.1.2.2 Procesos y servicios bibliotecarios.....	138
4.2 Programa de mejora continua y evaluación.....	138
4.2.1 Programa de mejora continua.....	141

4.2.1.1 Desconocimiento del proceso de mejora continua.....	142
4.2.2 Evaluación.....	142
4.2.2.1 Inexistencia de evaluación bibliotecaria.....	143
4.2.2.2 Áreas de mejora.....	144
4.3 Limitaciones de la institución y Gestión de calidad.....	144
4.3.1 Limitaciones institucionales.....	147
4.3.1.1 Limitaciones bibliotecarias.....	148
4.3.1.2 Estrategias e impacto ante las limitaciones bibliotecarias.....	149
4.3.2 Gestión de calidad.....	149
4.3.2.1 Estándares de calidad en los servicios bibliotecarios.....	150
4.3.2.2 Procedimientos no documentados.....	151
CAPÍTULO IV – DISCUSIÓN.....	152
5.1 Conclusiones.....	153
5.2 Recomendaciones.....	154
Referencias Bibliográficas.....	156
Anexos.....	164
Anexo 1 Diagnostico de biblioteca.....	164
Anexo 2 Manual de procedimientos para biblioteca.....	214

## Índice de figuras

Figura 1	
<i>Línea de tiempo de la evolución de la calidad</i> .....	23
Figura 2	
<i>Relaciones entre las normas aplicables a la gestión de la calidad de los servicios bibliotecarios</i> .....	84
Figura 3	
<i>Mejora continua</i> .....	90
Figura 4	
<i>Pirámide Documental</i> .....	98
Figura 5	
<i>Normativas de gestión de biblioteca y manuales de procedimientos</i> .....	133
Figura 6	
<i>Desconocimiento de normativas</i> .....	135
Figura 7	
<i>Desafíos de implementación de normativa</i> .....	135
<b>Figura 8</b>	
<i>Desactualización de normativa y capacitación de personal</i> .....	136
Figura 9	
<i>Falta de manuales de procedimientos bibliotecarios documentados</i> .....	137
Figura 10	
<i>Procesos y servicios bibliotecarios</i> .....	138
Figura 11	
<i>Programa de mejora continua y evaluación</i> .....	140
Figura 12	
<i>Desconocimiento del proceso de mejora continua</i> .....	142
Figura 13	
<i>Inexistencia de evaluación bibliotecaria</i> .....	143
Figura 14	
<i>Áreas de mejora</i> .....	144
Figura 15	
<i>Limitaciones de la institución y Gestión de calidad</i> .....	146
Figura 16	
<i>Limitaciones bibliotecarias</i> .....	148
Figura 17	
<i>Estrategias e impacto ante las limitaciones bibliotecarias</i> .....	149
Figura 18	
<i>Estándares de calidad en los servicios bibliotecarios</i> .....	150
Figura 19	
<i>Procedimientos no documentados</i> .....	151

## Índice de tablas

Tabla 1	
<i>Normas ISO relacionadas con los servicios bibliotecarios</i> .....	74
Tabla 2	
<i>Análisis categorial</i> .....	119

## **Resumen**

La presente investigación se centra en la pregunta: ¿Cómo puede la implementación de manuales bibliotecarios mejorar la gestión de calidad en la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño Americano?, se utilizó un enfoque cualitativo de tipo exploratorio, con un diseño de campo y documental, aplicando un muestreo por conveniencia y entrevistas semiestructuradas como instrumento principal. Los resultados indican que la biblioteca no está familiarizada con normativas internacionales como las normas ISO y directrices IFLA, lo que limita la gestión de calidad. La falta de manuales documentados genera confusión en el personal y afecta la atención al usuario. Las conclusiones resaltan la urgente necesidad de desarrollar manuales de procedimientos que documenten las prácticas actuales y promuevan una cultura de mejora continua. Sin una adecuada capacitación en estándares de calidad, la biblioteca se ve limitada en su capacidad para optimizar la gestión bibliotecaria y responder a las expectativas del público. Esta investigación subraya la importancia de establecer un marco normativo claro y alineado entre las prácticas bibliotecarias y los estándares internacionales para garantizar la calidad en los servicios y procedimientos bibliotecarios.

**Palabras clave:** manuales, gestión de calidad, gestión bibliotecaria, mejora continua, estándares de calidad, ISO.

## Introducción

La gestión de calidad en las bibliotecas es fundamental para asegurar que los servicios ofrecidos sean relevantes, eficientes y satisfactorios para los usuarios. Al implementar prácticas de gestión de calidad, las bibliotecas pueden optimizar sus procesos, adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios y mejorar su experiencia. En este sentido, la investigación sobre gestión de calidad en bibliotecas tiene como objetivo principal elaborar propuesta de un manual de procedimientos que estandarice la calidad de los servicios de la biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño Americano, asegurando la gestión de calidad según normativas nacionales e internacionales.

La investigación realizada en la biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño Americano se fundamenta en normativas que promueven la gestión de calidad y la mejora continua de los servicios bibliotecarios. Estas normativas establecen directrices claras para la evaluación de procedimientos y servicios, asegurando que se alineen con las necesidades de los usuarios y las mejores prácticas

. Para llevar a cabo esta investigación, fue necesario realizar un recorrido por la bibliografía especializada, con el fin de establecer los términos, conceptos y aspectos teóricos-conceptuales relacionados con la gestión de calidad en bibliotecas promoviendo la gestión de calidad y la mejora continua de los servicios bibliotecarios. Estas normativas establecen directrices claras para la evaluación de procedimientos y servicios, asegurando que se alineen con las necesidades de los usuarios y las mejores prácticas

El presente documento denominado “Gestión de Calidad en la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño Americano: Propuesta de manual de procedimientos bibliotecarios” ha sido elaborado por estudiantes de la Licenciatura

en Biblioteconomía y Gestión de la Información para el curso de especialización “Gestión de Calidad: Desarrollo de Manuales y Políticas para las Unidades de Información” 2024, en el Departamento de Letras de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador. El tema de investigación resulta del Diagnóstico realizado en la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño Americano.

## **CAPÍTULO I - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## 1.1 Situación del Problema

Las bibliotecas han experimentado cambios significativos en diversas áreas a lo largo de la historia con el avance de la ciencia estos o el avance de la tecnología estos han tenido que irse actualizando tienen retos bastante significativos, no solamente en el hecho de poder preservar la cultura, sino de poder mantenerse vivos o mantenerse activos a pesar de que no todas las personas tienen interés sobre ellos, lo que ha sido un proceso tanto radical en la forma en que se desarrollan las actividades dentro de estas unidades de información. Sin embargo, en El Salvador, existe un área específica que no ha recibido la atención adecuada: la elaboración o actualización de manuales normativos basados en la gestión de calidad dentro de las bibliotecas. Se ha identificado que estamos desfasados en esta área, lo que genera la necesidad de llevar a cabo esta investigación.

Para realizar esta investigación se realizó un diagnóstico previo en la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño Americano, arrojando las siguientes problemáticas: Recurso humano limitado, poca inversión económica en biblioteca, falta de manuales bibliotecarios, falta de buzón de devoluciones, falta de señalización interna y externa, falta de espacio físico para consulta de alumnos en estantería, falta de estrategias de marketing para promoción de la biblioteca, perdida de material bibliográfico, falta de actualización del reglamento interno de la biblioteca, falta de implementos de seguridad ocupacional, incumplimiento de los parámetros de calidad según las normas ISO. Lo que más centra la atención son las situaciones que están relacionadas a la gestión de calidad de los procedimientos y de los servicios que están brindando.

La gestión de calidad en una biblioteca es fundamental para garantizar que se satisfagan las necesidades de los usuarios y se optimicen los recursos disponibles. En este caso de la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño

Americano, se han identificado varios problemas específicos que afectan su capacidad para ofrecer un servicio de calidad. Estos problemas no solo limitan la eficiencia operativa de la biblioteca, sino que también impactan en la experiencia del usuario y en la percepción de la comunidad sobre el valor de este importante recurso cultural. A continuación, se detallan los problemas específicos que requieren atención para mejorar la gestión de calidad en la biblioteca:

- **Definición de manuales de Calidad:** No existe un manual de calidad establecida que guíe los procesos y servicios de la biblioteca, lo que puede llevar a inconsistencias en la atención al usuario y en la gestión de recursos.
- **Capacitación del Personal:** El personal bibliotecario carece de la capacitación necesaria para elaborar e implementar manuales de calidad, lo que limita la efectividad de los servicios ofrecidos.
- **Evaluación y Mejora Continua:** La ausencia de un sistema de evaluación que permita medir la satisfacción del usuario y la calidad del servicio impide la identificación de áreas de mejora y la implementación de acciones correctivas.
- **Comunicación con la Comunidad:** La falta de comunicación efectiva sobre los manuales y servicios disponibles puede resultar en una baja participación de la comunidad y en una percepción negativa de la biblioteca.

Esta investigación busca describir cómo la falta de manuales en las bibliotecas puede afectar no solo los espacios y las colecciones dentro de las unidades de información, sino también a la comunidad y a los servicios que se ofrecen dentro de estas instituciones.

## 1.2 Formulación del problema

La Biblioteca del Centro Cultural Salvadoreño Americano se encuentra en una situación problemática debido a la ausencia de manuales específicos que regulen sus operaciones y servicios bibliotecarios. Esta falta de documentos normativos ha provocado una gestión inconsistente de las colecciones, la organización de la

información, y los servicios al usuario, lo que ha derivado en una disminución en la calidad y eficiencia de las actividades bibliotecarias. Además, la falta de estandarización y lineamientos claros afecta la capacidad del personal para ofrecer servicios de manera uniforme y alineada con las mejores prácticas en biblioteconomía. Es fundamental investigar las causas de esta carencia y su impacto en la operatividad de la biblioteca, con el fin de proponer soluciones que permitan la creación e implementación de manuales y políticas que mejoren la organización, el manejo de los recursos, y la satisfacción de los usuarios. Partiendo de lo anterior se plantea la siguiente pregunta de investigación: **¿Cómo puede la implementación de manuales bibliotecarios mejorar la gestión de calidad en la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño Americano?**

A partir de la pregunta de investigación, se pueden generar varias preguntas específicas que profundicen en distintos aspectos de la gestión de calidad en la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo. Algunas de estas preguntas son:

- ¿Qué elementos deben incluirse en los manuales de procedimientos de calidad para que sean efectivas y relevantes para la comunidad a la que sirve la biblioteca?
- ¿Qué tipo de capacitación y formación es necesaria para el personal bibliotecario para garantizar la correcta implementación de los manuales de procedimientos?
- ¿Cómo se puede establecer un sistema de evaluación que permita medir la satisfacción del usuario y la efectividad de los servicios bibliotecarios?
- ¿Qué estrategias de comunicación son más efectivas para informar a la comunidad sobre los manuales y servicios de la biblioteca?
- ¿Cuáles son los indicadores clave de rendimiento que se pueden utilizar para evaluar la gestión de calidad en la biblioteca?

- ¿Qué prácticas de mejora continua se pueden implementar para asegurar que la biblioteca se adapte a los cambios en las necesidades de los usuarios y en el entorno bibliotecario?

A través de estas interrogantes, se busca comprender en profundidad cómo la falta de manuales bibliotecarias basadas en la gestión de calidad está impactando en diversos aspectos clave de la gestión bibliotecaria en la organización. Estas preguntas guiarán la investigación hacia una evaluación exhaustiva de los efectos negativos y las áreas problemáticas causadas por la ausencia de una guía coherente y estructurada para mejorar la gestión de calidad en la biblioteca.

### **1.3 Justificación**

La implementación de manuales bibliotecarios es fundamental para garantizar que la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo pueda cumplir con su misión de servir a la comunidad. La gestión de calidad no solo mejora la satisfacción del usuario, sino que también optimiza los recursos y fortalece la imagen de la biblioteca como un ente cultural relevante en la sociedad salvadoreña.

Este planteamiento busca identificar y abordar las deficiencias actuales en la gestión de calidad, proponiendo un marco que permita a la biblioteca no solo adaptarse a las necesidades cambiantes de sus usuarios, sino también establecer un compromiso con la mejora continua y la excelencia en el servicio.

Un estudio de la American Library Association (ALA), indica que “las bibliotecas con manuales operativos claros y actualizados tienden a tener una mayor satisfacción de los usuarios debido a la consistencia en el servicio” (ALA, 2021).

Un informe del Institute of Museum and Library Services (IMLS), revela que “las bibliotecas con políticas inclusivas y procedimientos bien definidos tienden a servir a un público más diverso y a reducir las barreras de acceso” (IMLS, 2023).

De acuerdo con la ALA, “las bibliotecas que tienen políticas claras en cuanto a privacidad, propiedad intelectual y conducta ética enfrentan un 25% menos de problemas legales relacionados con estas áreas” (ALA, 2021).

La implementación de una gestión de calidad en la Biblioteca del Centro Cultural Salvadoreño Americano es esencial para asegurar que los servicios ofrecidos respondan a las expectativas y necesidades de la comunidad que atiende. Este centro no solo sirve como un repositorio de conocimiento, sino también como un espacio cultural y educativo que tiene un impacto significativo en la sociedad salvadoreña.

Según el autor Philip Crosby, una de las ventajas de la estandarización de procesos es la gestión efectiva de la calidad (Crosby, 1979). En el contexto de bibliotecas, un SGC ayuda a estandarizar procedimientos para la adquisición, catalogación y préstamo de materiales, lo que garantiza una experiencia consistente y eficiente para los usuarios.

James Harrington, experto en calidad, sostiene que “un SGC ayuda a las organizaciones a cumplir con normativas y estándares” (Harrington, 1991). En el contexto de las bibliotecas, esto incluye cumplir con estándares nacionales e internacionales en cuanto a catalogación, preservación y accesibilidad de la información.

Este estudio radica en la necesidad de establecer y aplicar estándares de calidad que optimicen los procesos y garanticen la eficiencia y eficacia de los servicios bibliotecarios.

La adopción de una gestión de calidad robusta no solo contribuirá a mejorar la experiencia del usuario, sino que también posicionará a la Biblioteca del Centro Cultural Salvadoreño Americano como un referente en la región, capaz de ofrecer servicios que cumplen con los más altos estándares de calidad.

## **1.4 Objetivos de investigación**

### **1.4.1 *Objetivo General***

Elaborar propuesta de un manual de procedimientos que estandarice la calidad de los servicios de la biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño Americano, asegurando la gestión de calidad según normativas nacionales e internacionales.

### **1.4.2 *Objetivos Específicos***

Analizar las normativas nacionales e internacionales aplicables a la gestión de bibliotecas, asegurando que el manual de procedimientos cumpla con los estándares de calidad requeridos.

Establecer un programa de mejora continua que permita la evaluación periódica de los servicios y procedimientos de la biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño Americano, promoviendo la identificación de áreas de mejora y aplicación de cambios que optimicen la calidad del servicio ofrecido.

Identificar las limitaciones en la gestión de calidad de la biblioteca Licda. Portillo de Galindo, que permita la adaptación de un sistema de gestión de calidad mejorando la eficiencia de los servicios bibliotecarios.

## **CAPÍTULO II – MARCO TEORICO**

## **2.1 Antecedentes del estudio**

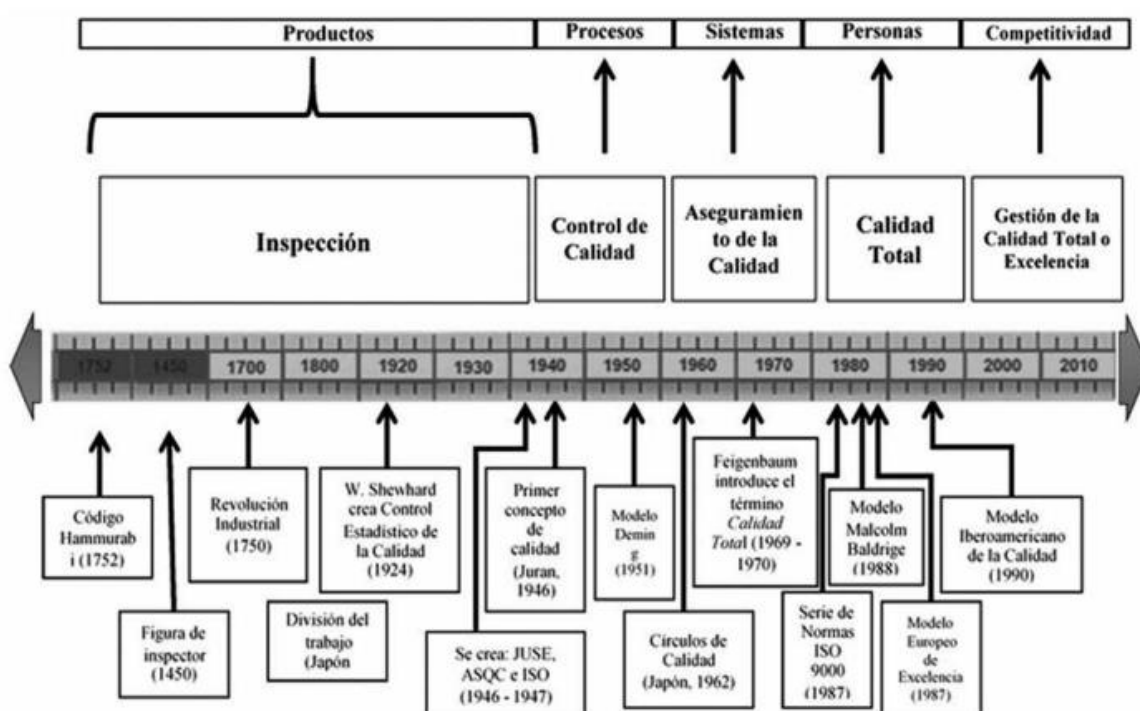
### **2.1.1 Antecedentes de Calidad**

**2.1.1.1 Historia de la Calidad.** Torres et al (2012), afirma que la calidad, a lo largo de la historia ha tenido diferentes manifestaciones, los primeros indicios se remontan a la antigua Babilonia, sitio en el cual fue creado el código Hammurabi (1752 A.C.)

En los años 1920, tanto la producción de los productos, como su complejidad fueron aumentando, con esto la inspección de ellos resultaba más complicada e incluso más costosa, por lo cual se desarrollaron un conjunto de nuevos métodos de inspección y mejora de la calidad. En los laboratorios de Bell Telephone en Estados Unidos, un equipo de investigadores dirigido por Walter A. Shewhart, propusieron la aplicación de técnicas estadísticas al control de calidad, dando origen a lo que hoy se conoce como Control Estadístico de la Calidad, el cual pretendía ir más allá de una inspección, tratando de identificar y eliminar las causas que generan los defectos, en este momento del tiempo la calidad era vista como el cumplimiento de especificaciones (Juran, 1990). Con este nuevo enfoque se recurrió a técnicas estadísticas, se aprovecharon los conceptos básicos del control estadístico de la calidad desarrollados por W. Shewhart, no se trataba de eliminar la variabilidad en la producción, sino de diferenciar entre variaciones aceptables o comunes y variaciones especiales o que indican la presencia de algún fallo. La idea era mantener un proceso en su estado planificado, de forma que siga siendo capaz de cumplir los objetivos establecidos. (pp. 101-102)

**Figura 1**

*Línea de tiempo de la evolución de la calidad*



**Nota:** Línea de tiempo sobre la evolución de la calidad. Tomado de “Calidad y su evolución: una revisión”, por Torres Saumeth, Katherine María; Ruiz Afanador, Tatiana Sugey; Solís Ospino, Lesfty; Martínez Barraza, Fanny, 2012, p. 102.

<https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/4400435.pdf>

El Ministerio de Educación de Argentina (2006), en su libro *Gestión de Calidad en Unidades de Información: Bibliotecas Escolares y Centros de Documentación*, propone la historia acerca de la calidad:

**Marco histórico:** surgimiento del modelo de calidad. Las investigaciones sobre esta temática son relativamente recientes. A partir de los años treinta comienza a preocupar que un producto sea de “calidad” y lo mismo sucede con la calidad del servicio que ofrecen las instituciones públicas. La mayoría de los grandes impulsores y creadores de modelos de calidad son japoneses y americanos. Europa ingresa en la indagación e investigación sistemática de esta temática durante la década del ochenta.

**EEUU:** La creación del departamento de calidad en el periodo de entreguerras (1918-1939), antes y después de la Gran Depresión (1929) se crean en EEUU, en las grandes empresas, los primeros departamentos de calidad. La preocupación fundamental era mejorar la calidad del producto perfeccionando los procesos de producción. Los autores más destacados en la temática son Shewhart, Crosby y Deming. En 1946 se crea la primera institución dedicada a la promoción del control de calidad.

**Japón:** La participación de los trabajadores se desarrolla prioritariamente en Japón desde los años 50 a los 70. Terminada la Segunda Guerra Mundial, los empresarios japoneses se interesan por los métodos americanos de calidad con el fin de aplicarlos en la reconstrucción de su país destrozado por la guerra. Con esta intención invitan a Deming para desarrollar la cultura de la calidad, quien con la colaboración de Ishikawa crea el Instituto para la Calidad. En éste investigaron y pusieron en práctica métodos de trabajo que con el tiempo se fueron convirtiendo en principios de calidad:

- La calidad debe entenderse como un proceso de mejora continua
- Los trabajadores deben implicarse en los procesos de producción organizándose en círculos de calidad.
- Deming hace un importante aporte al poner el énfasis en:
- El compromiso de la dirección con la cultura de la calidad
- El ciclo de calidad entendido como un proceso cíclico continuo.

Ishikawa es el creador de los círculos de calidad que responden a la idea de que la calidad es un proceso continuo y que fluye a través de las personas. Por ello, es tan importante el involucramiento de los trabajadores en cada uno de los procesos.

EE.UU. y Europa: La satisfacción del cliente En la década de los setenta y los ochenta, cobra impulso nuevamente la filosofía de calidad total ante los avances de los mercados japoneses. El principio de satisfacción del cliente comienza a ocupar un lugar predominante como criterio básico de calidad, ya que, al mismo tiempo, el usuario es el que

define la calidad, y pone a ésta por encima del valor económico. Surgen los conceptos de reingeniería y benchmarking. (p. 4-5)

**2.1.1.2 Antecedentes de la Gestión de calidad.** La gestión de calidad tiene sus orígenes en la década de 1920, cuando Walter Shewhart introdujo el concepto de control estadístico de procesos en la empresa Bell Telephone Laboratories (Shewhart, 1931).

Durante la Segunda Guerra Mundial, el gobierno estadounidense promovió el uso de técnicas de control de calidad en la industria de defensa para asegurar la calidad de los productos.

"La calidad no es un accidente, sino el resultado de un esfuerzo inteligente"  
(Shewhart, 1931, p. 45).

Después de la guerra, los japoneses adoptaron y refinaron los conceptos de control de calidad, liderados por expertos como W. Edwards Deming y Joseph Juran. Deming introdujo el ciclo PDCA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) como una estrategia para la mejora continua (Deming, 1986).

"La calidad no es un destino, sino un viaje continuo de mejora" (Deming, 1986, p. 18).

En la década de 1980, la gestión de calidad total (TQM) ganó popularidad en Occidente, enfatizando la participación de todos los empleados en la mejora de la calidad.

En 1987, se publicó la primera versión de la norma ISO 9001, que proporcionó un marco internacional para la gestión de calidad (ISO, 2015).

"La calidad no es solo responsabilidad del departamento de calidad, sino de toda la organización" (Ishikawa, 1985, p. 41).

En las décadas siguientes, la gestión de calidad evolucionó hacia un enfoque más estratégico y orientado al cliente. Modelos como el Premio Deming en Japón (1951) y el

Premio Malcolm Baldrige en Estados Unidos (1987) promovieron la excelencia en la gestión.

"La calidad comienza y termina con la educación" (Ishikawa, 1985, p. 215).

Hoy en día, la gestión de calidad es una práctica ampliamente adoptada en todo el mundo, con un enfoque en la mejora continua, la satisfacción del cliente y la participación de los empleados.

**2.1.1.3 Historia de las normas ISO.** En el año 1946 en Londres se creó la International Organization for Standardization (ISO), para promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas, incluyendo la conformidad de los estatutos por el intercambio de bienes y servicios de todo el mundo.

Dentro de la familia de las normas ISO se encuentran:

**Norma ISO 9000:** que describe los fundamentos del sistema de gestión de calidad y su vocabulario, esta norma es básica para entender los elementos que conforman los principios de la calidad, aunque no sea una norma auditable se debe estudiar para comprender de manera más fácil la norma ISO 9001.

**Norma ISO 9001:** especifica los requisitos que se deben cumplir para demostrar que las organizaciones cumplen con los elementos para satisfacer las necesidades de los usuarios, a través del cumplimiento de las especificaciones de los productos de los productos y/o servicios generados. Esta norma establece cada uno de los requisitos a cumplir, por tanto, es una norma certificable.

**Norma ISO 9004:** proporciona directrices de eficacia y eficiencia para la mejora del desempeño de la organización, la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. No es una norma certificable.

**Norma ISO 19011:** es una guía para la planeación y programación de auditorías al sistema de gestión de calidad. ("Antecedentes norma ISO 9000", p. 7)

**2.1.1.3.1 Principios según las normas ISO.** Allendez y De la Puente (s.n.), Consideran que, la gestión de calidad, es una filosofía en la que siempre debe estar

presente la evaluación, ya que esta última nos permite identificar debilidades y fortalezas de la gestión actual para poder diseñar estrategias, de preferencia preventivas, para convertir las debilidades en fortalezas y así lograr parámetros de eficiencia para alcanzar la calidad en plazos más cortos.

La calidad se basa en una serie de principios, los cuales son los pilares de la norma ISO. Podemos definir a un principio de la gestión de calidad como una regla fundamental para dirigir la Unidad de Información, de manera que tiende al desarrollo de la mejora continua en el largo plazo, con un enfoque hacia los clientes, atendiendo las necesidades de todas las partes interesadas. Los principios de la calidad constituyen los cimientos que nos permiten alcanzar la calidad y los encontramos en distintos elementos de la norma. (p. 5)

Los sistemas de gestión de calidad, tienen como base ocho principios universales de la calidad para la mejora en el desempeño:

**Enfoque al cliente:** las organizaciones tienen su razón de ser en los clientes, por tanto, deben tener la capacidad de identificar sus necesidades actuales, visualizar las futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

Las bibliotecas deben conocer las necesidades de información de los usuarios, satisfacer sus exigencias de forma oportuna de forma tal que se pueda ofrecer un excedente en la gama de recursos y soportes documentales que puedan rebasar las expectativas de los usuarios. ("Antecedentes norma ISO 9000", p. 8)

Allendez y De la Puente (s.n.), el usuario es la razón de ser de toda Unidad de Información, sin ellos su tarea sería intrascendente y carente de sentido, aunque tenga buenos empleados, un buen acervo bibliográfico, un buen edificio en el que desarrollar su actividad. Siempre el primer objetivo debe ser satisfacer al usuario y sus necesidades presentes y futuras. (p. 5)

**Liderazgo:** la más alta autoridad de la organización siempre debe ser la unidad de esfuerzo y visionaria para identificar el clima organizacional y esforzarse en convencer al personal de la importancia de crear y mantener un ambiente de trabajo agradable y armonioso, siendo el ejemplo y la guía para el cumplimiento de los objetivos de la organización. (“Antecedentes norma ISO 9000”, p. 9)

Allendez y De la Puente (s.n.), la labor del líder es imprescindible para diseñar y mantener un buen sistema de gestión de calidad. Son los responsables de crear un buen entorno laboral en el que se desarrollen productos de calidad, que contribuyan al buen desempeño de la institución en general. Siempre es recomendable que el liderazgo sea participativo. (p. 5)

**Participación del personal:** el personal es el capital intelectual que mejores ganancias puede ofrecer a la organización, por lo tanto, su participación y compromiso en la implantación de un sistema de calidad es básico para el cumplimiento de los objetivos.

La selección adecuada de personal es la base para el éxito de la biblioteca, la motivación sustentada en la satisfacción de las necesidades individuales contribuirá en el logro de la satisfacción del bibliotecario y del usuario, así como del programa de mejora continua de la calidad. (“Antecedentes norma ISO 9000”, p. 9)

Allendez y De la Puente (s.n.), para lograr los objetivos de la calidad es imprescindible que todo el personal se involucre, desde el director de la biblioteca en adelante. En todo sistema de calidad, cada empleado debe contribuir con sus conocimientos, su trabajo, y en especial con aportes novedosos. (p. 5)

**Enfoque basado en procesos:** este principio establece que se alcanzan mejores resultados cuando los recursos y las actividades se gestionan como un proceso.

Un resultado deseado de forma eficaz y eficiente siempre es más sencillo cuando la administración bibliotecaria se realiza a través del enfoque sistémico; el control de la selección de los materiales, procesos técnicos para su almacenamiento y recuperación y el

adecuado servicio generado, son la base para el inicio y continuidad del círculo de valor al usuario, donde necesariamente la retroalimentación que podamos recibir del mismo, será la base para el mantenimiento y mejora del sistema; esto se vuelve una cadena con carácter de unidad temporal, en las que cada una de las etapas del proceso administrativo intervienen de forma continua. (“Antecedentes norma ISO 9000”, p. 9)

Allendez y De la Puente (s.n.), para lograr los resultados que deseamos alcanzar es plantear las actividades como procesos, los cuáles quedarán debidamente registrados en el Manual de Procedimientos. (p. 5)

**Enfoque de sistema para la gestión:** identificar los procesos que intervienen en la realización de un producto y/o servicio, su interrelación como un sistema, contribuye a que se logren los objetivos de forma eficaz y eficiente. (“Antecedentes norma ISO 9000”, p. 9)

Allendez y De la Puente (s.n.), la Unidad de Información realiza una serie de procesos, (documentados en el Manual de Procedimientos), llevados a cabo por personal altamente capacitado, que cuentan con los recursos necesarios para desarrollar su actividad. Sin embargo, para poder cumplir con sus objetivos, es necesario que cuenten con una administración eficiente, que tenga como meta la mejora continua y la satisfacción del usuario. (p. 5)

**Mejora continua:** este principio establece la necesidad de identificar los cambios, expectativas, requisitos de un cliente o de un producto y establecer un programa de mejora continua como una actividad permanente en la organización. (“Antecedentes norma ISO 9000”, p. 10)

Allendez y De la Puente (s.n.), muchas veces se piensa que se ha llegado a un nivel en el que ya es imposible mejorar, sin embargo, llegar a una conclusión de ese tipo suele ser arriesgado y sumamente apresurado. La mejora continua se da comparando el propio desempeño a través del tiempo y a su vez, comparando el desempeño de otra Unidad de

Información. La comparación de la evolución que hemos tenido a través del tiempo proporciona una valiosa ayuda y conforma el primer escalón hacia la mejora. (p.6)

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** las mejores decisiones se toman basadas en el análisis de los datos, la información y las estadísticas. (“Antecedentes norma ISO 9000”, p. 10)

Allendez y De la Puente (s.n.), para tomar decisiones inteligentes se deben analizar todos los datos que se puedan obtener de manera eficiente.(p. 6)

**Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** las organizaciones con sus proveedores manejan relaciones de interdependencia, por lo cual estas deben ser manejadas bajo el esquema “ganar-ganar”, cuya ventaja es aumentar la capacidad de ambos para crear valor. (“Antecedentes norma ISO 9000”, p. 8-10)

Allendez y De la Puente (s.n.), todas las Unidades de Información tienen proveedores, con los que se relacionan. Es necesario que ambas partes reconozcan la necesidad de esa asociación para lograr beneficios mutuos. Es necesario tener en cuenta que los proveedores pueden ser internos o externos, y en ambos casos debe tenderse a mantener relaciones comerciales beneficiosas y satisfactorias para ambas partes. (p. 6)

Un Sistema de Gestión de Calidad implica un compromiso formal de todos sus empleados por transitar el camino de la mejora continua.

El concepto Gestión de Calidad, define la política, objetivos, evaluaciones, y un conjunto de datos que permiten llevar a cabo acciones correctivas y preventivas. Todo este conjunto, le permite a la Biblioteca diseñar un servicio eficiente y efectivo para su comunidad de usuarios. (p. 5-6)

Allendez y De la Puente (s.n.), en su artículo **Gestión de calidad en la biblioteca** **Adrián Guissarri**, afirman que antiguamente la calidad se veía como algo que sólo se podía aplicar a fábricas o plantas de productos manufacturados, sin embargo, hoy se

entiende que es un concepto aplicable a todo tipo de actividad, como la que desarrollan las Unidades de Información. Por supuesto que es necesario conocer a fondo las normas para adaptarlas a las necesidades específicas de cada organización, de manera tal que no sólo se cumpla con los requisitos, sino que se tome ventaja del gran potencial que tienen para lograr la mejora continua de la Unidad de Información.

La calidad del sistema educativo requiere de una evaluación permanente que le permita visualizar con rapidez todas sus imperfecciones y efectuar los cambios necesarios para que el producto educativo resultante cubra las expectativas de una sociedad cada vez más exigente. (p. 2)

## **2.1.2 Normas Internacionales de Gestión de Calidad**

**2.1.2.1 ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario.** Esta Norma Internacional proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona la base para otras normas de SGC. Esta Norma Internacional está prevista para ayudar al usuario a entender los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario de gestión de la calidad para que pueda ser capaz de implementar de manera eficaz y eficiente un SGC y obtener valor de otras normas de SGC.

Esta Norma Internacional propone un SGC bien definido, basado en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales establecidos relativos a la calidad para ayudar a las organizaciones a hacer realidad sus objetivos. Es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio. Su objetivo es incrementar la consciencia de la organización sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y sus partes interesadas y lograr la satisfacción con sus productos y servicios.

Esta Norma Internacional contiene los términos y definiciones que se aplican en todas las normas de gestión de la calidad y las normas de sistemas de gestión de la calidad

desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176, y otras normas de SGC sectoriales basadas en aquellas normas, en el momento de su publicación. Los términos y definiciones están dispuestos en orden conceptual, con un índice alfabético que se proporciona al final del documento.

**2.1.2.1.1 Objeto y campo de aplicación.** Esta Norma Internacional describe los conceptos y los principios fundamentales de la gestión de la calidad que son universalmente aplicables a:

- Las organizaciones que buscan el éxito sostenido por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad;
- Los clientes que buscan la confianza en la capacidad de una organización para proporcionar regularmente productos y servicios conformes a sus requisitos;
- Las organizaciones que buscan la confianza en su cadena de suministro en que sus requisitos para los productos y servicios se cumplirán;
- Las organizaciones y las partes interesadas que buscan mejorar la comunicación mediante el entendimiento común del vocabulario utilizado en la gestión de la calidad;
- Las organizaciones que realizan evaluaciones de la conformidad frente a los requisitos de la Norma ISO 9001;
- Los proveedores de formación, evaluación o asesoramiento en gestión de la calidad;
- Quienes desarrollan normas relacionadas.

Esta Norma Internacional especifica los términos y definiciones que se aplican a todas las normas de gestión de la calidad y de sistemas de gestión de la calidad desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176. (ISO 9000, introducción)

**2.1.2.2 ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos.** La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base

sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos y servicios.

Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.

El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.

El cumplimiento permanente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras, representa un desafío para las organizaciones en un

entorno cada vez más dinámico y complejo. Para lograr estos objetivos, la organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua, tales como el cambio abrupto, la innovación y la reorganización.

Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones

Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar. El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo.

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- **Hacer:** implementar lo planificado;

- **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

**2.1.2.2.1 Pensamiento basado en riesgos.** El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz. El concepto de pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en ediciones anteriores de esta Norma Internacional, incluyendo, por ejemplo, llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia.

Para ser conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establecen una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

**2.1.2.2.2 Relación con otras normas de sistemas de gestión.** Esta Norma Internacional aplica el marco de referencia desarrollado por ISO para mejorar el alineamiento entre sus Normas Internacionales para sistemas de gestión.

Esta Norma Internacional permite a una organización utilizar el enfoque a procesos, en conjunto con el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, para alinear o integrar su sistema de gestión de la calidad con los requisitos de otras normas de sistemas de gestión.

Esta Norma Internacional se relaciona con la Norma ISO 9000 y la Norma ISO 9004 como sigue:

- ISO 9000 *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*, proporciona una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuadas de esta Norma Internacional.
- ISO 9004 *Gestión para el éxito sostenido de una organización. — Enfoque de gestión de la calidad*, proporciona orientación para las organizaciones que elijan ir más allá de los requisitos de esta Norma Internacional.

**2.1.2.2.3 Objeto y campo de aplicación.** Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados. (ISO 9001, introducción)

**2.1.2.3 ISO 9004:2018 Gestión de la calidad- Calidad de una organización- Orientación para lograr el éxito sostenido.** Este documento proporciona orientación a las organizaciones para lograr el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente, y en constante cambio, con referencia a los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000:2015. Cuando se aplican de manera colectiva, los principios de la gestión de la calidad pueden proporcionar una base unificadora para los valores y las estrategias de una organización.

Mientras la Norma ISO 9001:2015 se centra en proporcionar confianza en los productos y servicios de una organización, este documento se centra en proporcionar confianza en la capacidad de la organización de lograr el éxito sostenido.

El enfoque de la alta dirección en la capacidad de la organización de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y de otras partes interesadas pertinentes, proporciona confianza en el logro del éxito sostenido. Este documento trata la mejora sistemática del desempeño global de la organización. Esto incluye la planificación, implementación, análisis, evaluación y mejora de un sistema de gestión eficaz y eficiente.

Los factores que afectan al éxito sostenido de una organización surgen, evolucionan, aumentan o disminuyen continuamente a lo largo de los años, y adaptarse a estos cambios es importante para el éxito sostenido. Los ejemplos incluyen la responsabilidad social, los factores ambientales y culturales, además de aquellos que se deberían haber considerado previamente, tales como la eficiencia, la calidad y la agilidad; tomados de forma conjunta, estos factores son parte del contexto de la organización.

La capacidad para lograr el éxito sostenido mejora cuando los directores en todos los niveles aprenden sobre el contexto en constante evolución de la organización y lo comprenden. La mejora y la innovación también apoyan el éxito sostenido.

Este documento promueve la autoevaluación y proporciona una herramienta de autoevaluación para revisar la medida en que la organización ha adoptado los conceptos de este documento.

Una representación de la estructura de este documento, incorporando los elementos esenciales para lograr el éxito sostenido de una organización según se trata en este documento.

**2.1.2.3.1 Objeto y campo de aplicación.** Este documento proporciona directrices para mejorar la capacidad de una organización para lograr el éxito sostenido. Esta orientación es coherente con los principios de la gestión de la calidad dados en la Norma ISO 9000:2015.

Este documento proporciona una herramienta de autoevaluación para revisar la medida en que la organización ha adoptado los conceptos de este documento.

Este documento es aplicable a cualquier organización, independientemente de su tamaño, tipo y actividad. (ISO 9004, introducción)

**2.1.2.4 ISO 16439:2014 Información y documentación-métodos y procedimientos para evaluar el impacto de las bibliotecas.** Esta Norma Internacional proporciona orientación a la comunidad bibliotecaria sobre los métodos para evaluar el impacto y el valor de las bibliotecas. Fue desarrollada en respuesta a la demanda mundial de especificaciones de evaluación del impacto de las bibliotecas.

Los métodos descritos en esta Norma Internacional no reflejan todos los métodos o técnicas de evaluación posibles, pero son los que se consideran más utilizados y que han demostrado ser más eficaces para evaluar el impacto de las bibliotecas. Esta Norma Internacional no pretende excluir el uso de métodos de evaluación no especificados en ella.

Existen muchos tipos diferentes de bibliotecas, con diferentes tareas y poblaciones, que tienen una variedad de características únicas (estructura, financiación, gobernanza, etc.) y se ven afectadas por una serie de factores situacionales. Dado que existe una variación tan amplia en todo el mundo, es importante comprender que no todos los métodos descritos en esta Norma Internacional son útiles para todas las bibliotecas.

El Anexo A de esta Norma Internacional proporciona ejemplos de estudios de impacto. El Anexo B recomienda una selección de métodos para diferentes propósitos. El Anexo C describe el caso en el que el impacto de la biblioteca se evalúa dentro de una evaluación institucional y organizacional más amplia. (ISO 16439, introducción)

**2.1.2.5 ISO 11620:2023 Información y documentación-Indicadores de desempeño de la biblioteca.** Este documento se ocupa de la evaluación de bibliotecas de todo tipo.

El objetivo principal de este documento es respaldar el uso de indicadores de desempeño en relación con la calidad de los servicios bibliotecarios en las bibliotecas y difundir el conocimiento sobre cómo llevar a cabo la medición del desempeño.

Los indicadores de desempeño se pueden utilizar para realizar comparaciones a lo largo del tiempo dentro de la misma biblioteca. También se pueden realizar comparaciones entre bibliotecas, pero sólo con precaución. Las comparaciones entre bibliotecas deberán tener en cuenta las diferencias en los grupos de interés de las bibliotecas y los atributos de las bibliotecas, con un buen conocimiento de los indicadores utilizados, las limitaciones de las comparaciones y una interpretación cuidadosa de los datos.

Existen otras limitaciones a los indicadores de desempeño de este documento que dependen de factores locales, como la comunidad a la que sirve la biblioteca, los mandatos de servicio y la infraestructura tecnológica y financiera. Los resultados del uso de indicadores de desempeño en este documento están destinados a ser interpretados con respecto a estos factores.

Los indicadores de desempeño no se especifican para todos los servicios, actividades y tipos de uso de la biblioteca, ya sea porque dichos indicadores no se han propuesto ni probado en el momento de la formulación de este documento, o porque no cumplen los criterios especificados.

Los indicadores de desempeño incluidos en este documento no reflejan todas las posibles medidas o técnicas de evaluación. Ofrece metodologías y enfoques aceptados, probados y de acceso público (es decir, no patentados) para medir una variedad de desempeño de los servicios bibliotecarios.

La calidad de los servicios bibliotecarios está relacionada con el tema más amplio de la gestión y el aseguramiento de la calidad. Este documento reconoce y respalda las Normas Internacionales preparadas por ISO/TC 176.

Cada indicador de este documento tiene un nombre único. Este nombre a veces difiere de la literatura en la que se basa su descripción. Tales diferencias se documentan en las descripciones de los indicadores.

Los indicadores de desempeño incluidos en este documento son de uso generalizado, están bien documentados en la literatura o han sido suficientemente probados en el campo. El grupo de trabajo ha desarrollado indicadores adicionales en analogía con los existentes para cubrir en la medida de lo posible todos los servicios y actividades bibliotecarias.

Los servicios bibliotecarios seguirán desarrollándose y evolucionando, y esa evolución requerirá un seguimiento en relación con los indicadores de este documento. Se alienta a la comunidad bibliotecaria y de información a establecer mecanismos y dar alta prioridad al desarrollo de indicadores relevantes para los servicios y recursos bibliotecarios existentes y emergentes.

Este documento será mantenido por un grupo de trabajo que monitoreará los avances e incorporará indicadores adicionales a medida que se prueben y validen. (ISO, 11620, introducción)

Según la ISO 11620 (1999), los indicadores de rendimiento incluidos se describen de acuerdo con el siguiente marco, que se debe utilizar asimismo en las descripciones de indicadores de rendimiento nuevo o alternativo:

- Nombre: Cada indicador debe tener un único nombre, que resulte descriptivo.
- Objetivo: Cada indicador debe tener un objetivo explícito, formulado en función de los servicios, actividades o utilización de los recursos que se vayan a evaluar.

- **Campo de aplicación:** Este apartado debe indicar a qué tipo de bibliotecas se puede aplicar el indicador. También puede expresar si es adecuado para comparar bibliotecas o existen limitaciones para ello. Se pueden incluir aquí otras limitaciones en cuanto a la aplicación del indicador.
- **Definición del indicador:** Cada indicador se debe definir únicamente respecto a los datos que se han de recoger y/o a la relación que se debe establecer entre los mismos. El apartado debe incluir también las definiciones de los términos especiales utilizados en la definición del indicador, a no ser que estén ya definidos en alguna otra sección de esta Norma, así como los términos utilizados en la descripción del método que se vaya a emplear. Los términos inequívocos utilizados en sentido habitual no necesitan definirse.
- **Método:** Se deben describir de forma concisa los datos que hay que recoger y los cálculos que hay que llevar a cabo. Se debe indicar con claridad y concisión si para determinar el valor del indicador es necesario repetir alguna medida. Se pueden describir dos o más métodos alternativos, por ejemplo, diferentes datos y cálculos utilizados para producir el mismo indicador. Si se describe más de un método, se debe describir primero el que se pueda aplicar de una forma más general. Las descripciones no deben incluir metodología estadística general, como procedimientos de muestreo, tamaño de la muestra, estimación de los intervalos de confianza, ensayos estadísticos, etc.
- **Interpretación y factores que afectan al indicador:** La interpretación puede incluir la información necesaria para interpretar los resultados de la utilización del indicador. El apartado de interpretación puede incluir información sobre la variabilidad esperada, por ejemplo, variaciones estacionales, o dependientes de la hora del día. Este apartado también puede incluir información sobre factores internos o externos a la biblioteca que pueden afectar a los resultados, a fin de favorecer la utilización de los indicadores de rendimiento como una herramienta de diagnóstico. Esta información se debe

proporcionar de forma que sea posible detectar qué acciones llevadas a cabo por la biblioteca pueden contribuir a que se modifiquen los resultados en la forma deseada.

- Fuentes (opcional): Se pueden proporcionar referencias bibliográficas de la fuente del indicador. La descripción debe indicar con claridad si el indicador, tal como se describe en esta Norma, es una versión modificada del descrito en el documento fuente. Si la denominación del indicador es diferente de la utilizada en la fuente bibliográfica, se incluirá el nombre original entre paréntesis detrás de la referencia. Las referencias pueden incluir documentos que suministren una información más detallada sobre la utilización del indicador, métodos de recogida y análisis de los datos, etc.
- Indicadores relacionados (opcional): Cuando se considere oportuno, se debe incluir un apartado que indique la relación del indicador con otros indicadores de esta Norma. (ISO 11620, pp. 230-232)

**2.1.2.6 ISO 11799:2015 Información y documentación-Requisitos de almacenamiento de documentos para materiales de archivos y bibliotecas.** Los archivos y bibliotecas son instituciones creadas para recopilar, preservar y poner a disposición materiales destinados a la consulta.

Las colecciones de archivos y bibliotecas, dondequiera que se almacenen, normalmente contienen una amplia variedad de materiales y formatos. Se trata principalmente de documentos en papel, pergamino, hojas de palma, papiro y también pueden incluir documentos fotográficos, audiovisuales y formatos digitales en diversos tipos de soportes (mecánicos, fotográficos, magnéticos, ópticos). Todos estos materiales requieren, idealmente, condiciones de almacenamiento específicas para garantizar su conservación y acceso a largo plazo.

Las cifras y cantidades que se dan en esta Norma Internacional tienen como objetivo brindar orientación internacional general. Esta Norma Internacional presenta algunos hechos y reglas generales que se deben considerar cuando se diseña un repositorio construido especialmente, cuando se transforma un edificio antiguo originalmente diseñado

para otro uso o cuando se renueva un edificio que ya se usa como repositorio, con respecto a la eficiencia energética y el desarrollo sostenible.

Esta Norma Internacional se aplica al almacenamiento a largo plazo de materiales de archivos y bibliotecas durante su vida útil. Tiene en cuenta que los materiales se almacenan y permiten también su uso actual.

Dependiendo del clima y la situación económica de cada país, puede resultar difícil crear y mantener las condiciones ideales para el almacenamiento a largo plazo de materiales de archivos y bibliotecas.

**2.1.2.6.1 Alcance de la ISO 11799:2015.** Esta Norma Internacional especifica las características de los repositorios utilizados para el almacenamiento a largo plazo de materiales de archivos y bibliotecas. Abarca la ubicación, la construcción y la renovación del edificio, así como la instalación y el equipamiento que se utilizarán tanto dentro como fuera del edificio.

Se aplica a todos los materiales de archivos y bibliotecas que se guardan en repositorios, en los que se pueden almacenar medios mixtos junto con materiales en papel. No excluye el establecimiento de áreas o compartimentos separados dentro de repositorios individuales, en los que se pueda controlar el entorno para crear condiciones adecuadas a las necesidades de materiales de archivo específicos. (ISO 1 1799, introducción)

**2.1.2.7 ISO 18626:2017 Información y documentación-Las operaciones de préstamo entre bibliotecas.** Este documento pretende reemplazar al antiguo protocolo de préstamo interbibliotecario de la ISO (que consta de las normas ISO 10160, ISO 10161-1 e ISO 10161-2). A diferencia de sus predecesores, este documento se adapta bien al entorno tecnológico moderno basado en la web, que se basa en XML y servicios web. Otra diferencia importante entre las dos normas es que, mientras que la ISO 10160 se basa en un modelo de transacciones de préstamo interbibliotecario obsoleto de la década de 1980, su sucesor se apoya en un procedimiento de préstamo interbibliotecario (ILL) moderno y

mucho más simple.

Este documento especifica tres mensajes simples: una solicitud, un mensaje de biblioteca proveedora y un mensaje de biblioteca solicitante. Las experiencias de los implementadores recopiladas a partir de la edición anterior de este protocolo de préstamo interbibliotecario indican que es más fácil de implementar que la ISO 10160 y que la funcionalidad proporcionada cumple con los requisitos de las prácticas actuales de préstamo interbibliotecario de las bibliotecas.

Este documento es la primera parte de una iniciativa estratégica más general para estandarizar el uso compartido de recursos en ISO/TC46/SC4. Como parte de esta intención, el comité ha alineado los nombres de elementos, el transporte y el esquema XML con funciones similares en ANSI/NISO Z39.83 [7].

En la próxima versión de este documento, AnyEdition quedará obsoleto en favor de PreferredEdition. Se recomienda actualizar de AnyEdition a PreferredEdition sin demoras innecesarias.

**2.1.2.7.1 Alcance de la ISO 18626:2017.** Este documento especifica las transacciones entre bibliotecas o bibliotecas y otras agencias para gestionar las solicitudes de ítems de biblioteca y el intercambio de mensajes posterior. (ISO 18626, introducción)

**2.1.2.8 ISO 10160:2015 Información y documentación- Interconexión de sistemas abiertos - Definición del servicio de solicitud de préstamo interbibliotecario.** El objetivo de la norma de préstamo interbibliotecario (ILL) es proporcionar un conjunto de servicios de capa de aplicación que las bibliotecas puedan utilizar para realizar actividades relacionadas con el préstamo en un entorno de interconexión de sistemas abiertos (OSI), tal como se define en la norma ISO 7498.

El objetivo de la interconexión de sistemas abiertos es permitir, con un mínimo de acuerdo técnico fuera de las normas de interconexión, la interconexión de sistemas de procesamiento de información:

- de diferentes fabricantes;
- bajo diferentes administraciones;
- de diferentes niveles de complejidad; y
- de diferentes tecnologías.

El servicio de préstamo interbibliotecario proporciona capacidades para solicitar el préstamo de artículos bibliográficos retornables, como libros, o para solicitar artículos no retornables, como fotocopias de artículos de revistas. Este servicio también admite procedimientos relacionados, como renovación de préstamos, recuperación de artículos, notificación de vencimientos, etc.

El objetivo de la definición de servicio es definir los aspectos de comunicación del procesamiento de préstamo interbibliotecario en términos de un conjunto de servicios proporcionados a un usuario por un elemento de servicio de aplicación (ASE). La realización de una transacción de préstamo interbibliotecario implica que el usuario invoque los servicios en el orden prescrito.

El foco de la actividad de préstamo interbibliotecario es el elemento bibliográfico, que puede ser un libro, una publicación periódica, un artículo de revista, una microforma, etc. La aplicación de préstamo interbibliotecario se ocupa de los procedimientos relacionados con el préstamo de estos elementos entre bibliotecas o con el intercambio de copias de los mismos.

Esta definición de servicio intenta satisfacer una serie de objetivos, entre ellos:

- Control de las transacciones de préstamo interbibliotecario. Los servicios deben proporcionar un medio para controlar la transacción de préstamo interbibliotecario en términos de limitar las acciones permitidas, intercambiar información, rastrear un elemento prestado y sincronizar la actividad de los dos o más sitios involucrados en la transacción de préstamo interbibliotecario.

- Interfuncionamiento de varios sistemas. La actividad de préstamo interbibliotecario seguirá realizándose utilizando una combinación de sistemas manuales y automatizados. El servicio y el protocolo de préstamo interbibliotecario deben reconocer este hecho y permitir que los sistemas con distintos grados de automatización puedan interfuncionar, es decir, comunicarse entre sí de manera significativa.
- Minimizar los costos de las transacciones de préstamo interbibliotecario. Los costos asociados con una transacción de préstamo interbibliotecario incluyen tanto los costos del operador como los costos de comunicación. Un protocolo de préstamo interbibliotecario debe intentar minimizar los costos incurridos por las implementaciones que se ajustan al protocolo. Esto se puede lograr minimizando la intervención del operador requerida por la implementación del protocolo y minimizando la cantidad de mensajes enviados entre los sitios involucrados en una transacción de préstamo interbibliotecario.

- Reflexión de las prácticas actuales de préstamo interbibliotecario. El propósito de definir un protocolo no es introducir un nuevo método para realizar una transacción de préstamo interbibliotecario, sino más bien formalizar las prácticas actuales de una manera que permita que los sistemas existentes se comuniquen entre sí de una manera estandarizada, así como permitir que los sistemas automatizados más nuevos aprovechen al máximo el potencial del protocolo. Sin embargo, se reconoce que esta Norma Internacional puede no ser universalmente aplicable a todos los sistemas de préstamo interbibliotecario existentes sin alguna modificación, debido a la amplia variación en sus capacidades.

Existe una disyuntiva inherente en cualquier intento de conciliar estos objetivos divergentes. Por ejemplo, minimizar los costos de la transacción de préstamo interbibliotecario puede resultar en cierta pérdida de control sobre la transacción de préstamo interbibliotecario. La reducción del número de mensajes enviados reduce el costo de las telecomunicaciones y también los costos del operador, ya que hay menos necesidad

de que el operador inicie y controle las operaciones de comunicación. Sin embargo, al reducir el número total de mensajes, se pierde cierto nivel de información sobre la transacción de préstamo interbibliotecario, así como la coordinación entre las bibliotecas solicitantes y las que responden. Al reducir el número total de etapas por las que debe pasar una transacción de préstamo interbibliotecario (es decir, estados), la interfaz del operador de un sistema automatizado puede simplificarse, con una reducción asociada en las demandas requeridas para el operador.

El enfoque adoptado en esta Norma Internacional es establecer los requisitos obligatorios que todos los sistemas abiertos deben soportar para lograr un grado aceptable de coordinación entre las partes automatizadas de una transacción de préstamo interbibliotecario. Se definen características opcionales adicionales que permiten a los implementadores lograr un mayor grado de control si así se desea.

Sin embargo, los requisitos obligatorios de esta Norma Internacional pueden exceder las capacidades y/o necesidades de algunos sistemas de préstamo interbibliotecario manuales o semiautomatizados existentes.

Esta Norma Internacional es una de varias normas relacionadas que respaldan la interconexión de sistemas bibliotecarios. Estas normas pueden utilizarse por sí solas o de manera cooperativa para respaldar aplicaciones bibliotecarias que requieran una combinación de servicios de comunicación. Por ejemplo, la ISO 10163, que respalda el acceso remoto a bases de datos bibliográficas, podría utilizarse junto con el protocolo de préstamo interbibliotecario para obtener información de identificación de ítems. El control y la gestión de interacciones entre dichas aplicaciones bibliográficas están fuera del alcance de esta Norma Internacional.

Las cuestiones de seguridad y contabilidad relacionadas con las operaciones de préstamo interbibliotecario quedan en estudio.

**2.1.2.8.1 Alcance de la ISO 10160:2015.** Esta Norma Internacional es una norma de capa de aplicación dentro del marco de interconexión de sistemas abiertos definido por la ISO 7498.

Esta Norma Internacional define los servicios de préstamo interbibliotecario. Estos servicios se proporcionan mediante el uso del protocolo de préstamo interbibliotecario junto con el servicio de telecomunicaciones de apoyo, que podría ser un servicio de mensajería de almacenamiento y reenvío, como el proporcionado por la Norma MOTIS, ISO/IEC 10021-4; o un servicio de modo de conexión directa que utilice las normas ISO 8822 e ISO 8649.

Esta Norma Internacional no especifica implementaciones o productos individuales, ni limita la implementación de entidades e interfaces dentro de un sistema informático. Los sistemas informáticos pueden variar desde estaciones de trabajo independientes hasta mainframes.

Esta Norma Internacional está destinada a ser utilizada por bibliotecas, servicios de información como centros de catálogos colectivos y cualquier otro sistema que procese información bibliográfica. Estos sistemas pueden participar en una transacción de préstamo interbibliotecario en el papel de solicitante (es decir, un iniciador de solicitudes de préstamo interbibliotecario), respondedor (es decir, un proveedor de material o información bibliográfica) y/o intermediario (es decir, un agente que actúa en nombre de un solicitante para encontrar respondedores adecuados).

Se admiten varias topologías de interfuncionamiento, que van desde interacciones simples entre dos partes hasta interacciones entre múltiples partes.

No hay ningún requisito de conformidad con esta Norma Internacional. La conformidad se requiere solo para la especificación del protocolo de préstamo interbibliotecario. (ISO 10160, introducción)

**2.1.2.9 ISO 10161-1:2014 Información y documentación-Interconexión de sistemas abiertos-Especificación del protocolo de solicitud de préstamo**

**interbibliotecario-Parte 1: Especificación del protocolo.** Esta parte de la norma ISO 10161 forma parte de un conjunto de normas internacionales creadas para facilitar la interconexión de sistemas informáticos. Está relacionada con otras normas internacionales del conjunto, tal como se define en el Modelo de referencia para la interconexión de sistemas abiertos (ISO/IEC 7498). El Modelo de referencia subdivide el área de normalización para la interconexión en una serie de capas de especificación, cada una de ellas de tamaño manejable.

El objetivo de la interconexión de sistemas abiertos es permitir, con un mínimo de acuerdo técnico fuera de las normas de interconexión, la interconexión de sistemas informáticos

- de diferentes fabricantes,
- bajo diferentes administraciones,
- de diferentes niveles de complejidad, y
- de diferentes edades.

Esta parte de la norma ISO 10161 proporciona una especificación de protocolo para la comunicación de préstamo interbibliotecario (ILL). El protocolo ILL opera en la capa de aplicación y permite a las partes involucradas en una transacción de ILL avanzar a través de la transacción de ILL de una manera ordenada y definida. El Protocolo de préstamo interbibliotecario ha sido diseñado para dar soporte a los servicios de préstamo interbibliotecario definidos en la norma ISO 10160, la Definición de servicios de aplicación de préstamo interbibliotecario, que generalmente requiere la invocación de servicios de entrega externos para satisfacer una solicitud de préstamo interbibliotecario. El Protocolo de préstamo interbibliotecario lleva información que permite la invocación automática y mediada por el operador de servicios de entrega externos.

Esta parte de la norma ISO 10161 es una de varias normas relacionadas que dan soporte a la interconexión de sistemas bibliotecarios. Estas normas se pueden utilizar por sí solas o de manera cooperativa para dar soporte a aplicaciones bibliotecarias que requieren

una combinación de servicios de comunicación. Por ejemplo, la norma ISO 23950, que da soporte al acceso remoto a bases de datos bibliográficas, se podría utilizar junto con el Protocolo de préstamo interbibliotecario para obtener información de identificación de ítems. El control y la gestión de interacciones entre dichas aplicaciones bibliográficas son asuntos locales que están fuera del alcance de esta Norma Internacional.

Las cuestiones de seguridad y contabilidad relacionadas con las operaciones de préstamo interbibliotecario quedan para estudio posterior.

La técnica de especificación utilizada en esta parte de la norma ISO 10161 es coherente con las técnicas utilizadas para definir otros Protocolos OSI. En la mayor parte de este documento, la técnica se explica por sí sola. La sintaxis abstracta de las unidades de datos del protocolo de aplicación de préstamo interbibliotecario (APDU) se define mediante la técnica de especificación ASN.1 especificada en la norma ISO 8824.

Esta parte de la norma ISO 10161 contiene siete anexos. Los anexos A a D son normativos. El anexo A especifica las tablas de estados para el protocolo de préstamo interbibliotecario. El anexo B especifica las reglas de codificación para generar una sintaxis de transferencia compatible con EDIFACT, tal como se define en la norma ISO 9735. El anexo C especifica los identificadores de objetos asignados en esta norma y los requisitos de registro. El anexo D define los procedimientos de registro para las definiciones de tipo de datos de préstamo interbibliotecario externo. El anexo E es un ejemplo de una entrada de registro de tipo de datos de préstamo interbibliotecario externo. El anexo F describe las posibles asignaciones de este protocolo a los servicios de soporte. El anexo G describe los posibles métodos de uso de un protocolo de entrega de documentos junto con el protocolo de préstamo interbibliotecario.

**2.1.2.9.1** **Ámbito de aplicación.** Esta parte de la norma ISO 10161 define el protocolo para un elemento de servicio de aplicación de préstamo interbibliotecario (ASE). Especifica el comportamiento que debe exhibir un sistema para participar en la prestación del servicio de préstamo interbibliotecario ISO.

Proporciona una declaración formal de las reglas de comportamiento de cada una de las dos o más entidades que participan en una transacción de préstamo interbibliotecario.

Especifica

- las acciones que se deben tomar al recibir primitivas de servicio de solicitud emitidas por un usuario de servicio de préstamo interbibliotecario,
- las acciones que se deben tomar al recibir unidades de datos de protocolo de aplicación (APDU), y
- las acciones que se deben tomar como resultado de eventos dentro del sistema local.

Proporciona una especificación (en la Cláusula 9) de la sintaxis abstracta requerida para transmitir las APDU del protocolo de préstamo interbibliotecario.

Establece los requisitos de conformidad que deben cumplir los implementadores de este protocolo (en la Cláusula 10).

El alcance del Protocolo de préstamo interbibliotecario se limita a la interconexión de sistemas; no especifica ni restringe la posible implementación de interfaces dentro de un sistema informático. Los sistemas informáticos pueden ir desde estaciones de trabajo independientes hasta mainframes.

Esta parte de la norma ISO 10161 está destinada a ser utilizada por bibliotecas, servicios de información como centros de catálogos colectivos y cualquier otro sistema que procese información bibliográfica. Estos sistemas pueden participar en una transacción de préstamo interbibliotecario en el papel de solicitante (es decir, un iniciador de solicitudes de préstamo interbibliotecario), respondedor (es decir, un proveedor de material o información

bibliográfica) y/o intermediario (es decir, un agente que actúa en nombre de un solicitante para encontrar respondedores adecuados).

Se admiten varias topologías de interfuncionamiento, que van desde interacciones simples entre dos partes hasta interacciones entre múltiples partes. (ISO 10161-1, introducción)

**2.1.2.10 ISO 30301:2019 Información y documentación-Sistemas de gestión de registros-Requisitos.** El éxito de una organización depende en gran medida de la implementación y el mantenimiento de un sistema de gestión diseñado para mejorar continuamente el rendimiento y, al mismo tiempo, atender las necesidades de todas las partes interesadas. Los sistemas de gestión ofrecen metodologías para tomar decisiones y gestionar recursos con el fin de alcanzar los objetivos de la organización.

La creación y la gestión de registros son parte integral de las actividades, los procesos y los sistemas de cualquier organización. Permiten la eficiencia empresarial, la rendición de cuentas, la gestión de riesgos y la continuidad empresarial. También permiten a las organizaciones capitalizar el valor de sus recursos de información como activos estratégicos y contribuir a la preservación de la memoria colectiva, en respuesta a los desafíos del entorno global y digital.

**2.1.2.10.1 Sistema de gestión.** Las normas de sistemas de gestión (Sistema de gestión (MSS) proporcionan herramientas para que la alta dirección implemente un enfoque sistemático y verificable del control organizacional en un entorno que fomente las buenas prácticas comerciales.

Las normas sobre sistemas de gestión de registros están diseñadas para ayudar a las organizaciones de todo tipo y tamaño, o grupos de organizaciones con actividades comerciales compartidas, a implementar, operar y mejorar un sistema de gestión de registros (MSR) eficaz. El MSR dirige y controla una organización con el fin de establecer una política y objetivos con respecto a los registros y lograr esos objetivos. Esto se hace mediante el uso de:

- roles y responsabilidades definidos;
- procesos sistemáticos;
- medición y evaluación;
- revisión y mejora.

La implementación de una política y unos objetivos de registros basados sólidamente en los requisitos de la organización garantizará que se cree, gestione y ponga a disposición de quienes la necesiten información fidedigna y confiable sobre las actividades comerciales, y pruebas de las mismas, durante el tiempo que sea necesario. La implementación exitosa de una buena política y unos buenos objetivos de registros da como resultado registros y sistemas de registros adecuados para todos los propósitos de una organización. La implementación de un SGD en una organización también garantiza la transparencia y trazabilidad de las decisiones tomadas por la dirección responsable y el reconocimiento del interés público.

**2.1.2.10.2 Alcance de la ISO 30301:2019.** Este documento especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de registros (MSR) para ayudar a una organización a lograr su mandato, misión, estrategia y objetivos. Aborda el desarrollo e implementación de una política y objetivos de registros y brinda información sobre la medición y el seguimiento del desempeño.

Un MSR puede ser establecido por una organización o por organizaciones que comparten actividades comerciales. A lo largo de este documento, el término "organización" no se limita a una organización, sino que también incluye otras estructuras organizacionales.

Este documento es aplicable a cualquier organización que desee:

- establecer, implementar, mantener y mejorar un MSR para apoyar su negocio;
- asegurarse de que cumple con su política de registros establecida;
- demostrar la conformidad con este documento mediante:

- la realización de una autoevaluación y una auto declaración, o
- la búsqueda de la confirmación de su auto declaración por parte de una parte externa a la organización, o
- la búsqueda de la certificación de su MSR por parte de una parte externa. (ISO 30301, introducción)

**2.1.2.11 ISO 15489-1:2016 Información y documentación-Gestión de registros-Parte 1: Conceptos y principios.** Esta parte de la norma ISO 15489 establece los conceptos y principios básicos para la creación, captura y gestión de registros. Se encuentra en el corazón de una serie de normas internacionales e informes técnicos que proporcionan más orientación e instrucción sobre los conceptos, técnicas y prácticas para crear, capturar y gestionar registros.

**2.1.2.11.1 Acerca de los registros y la gestión de registros.** Los registros son evidencia de la actividad empresarial y activos de información. Se pueden distinguir de otros activos de información por su papel como evidencia en la transacción de negocios y por su dependencia de metadatos. Los metadatos para registros se utilizan para indicar y preservar el contexto y aplicar reglas apropiadas para la gestión de registros.

La gestión de registros abarca lo siguiente:

- crear y capturar registros para cumplir con los requisitos de evidencia de la actividad empresarial;
- tomar las medidas adecuadas para proteger su autenticidad, fiabilidad, integridad y facilidad de uso a medida que su contexto empresarial y los requisitos para su gestión cambian con el tiempo.

Cada vez más, los registros se crean y se conservan en entornos digitales, lo que ofrece una variedad de oportunidades para nuevos tipos de uso y reutilización. Los entornos digitales también permiten una mayor flexibilidad en la implementación de controles de registros, dentro y entre sistemas que gestionan registros.

Los modelos cambiantes de negocios están ampliando las responsabilidades sobre los registros más allá de los límites organizativos y jurisdiccionales tradicionales. Esto requiere que los profesionales de los registros comprendan y satisfagan una amplia gama de necesidades de las partes interesadas internas y externas. Estas pueden incluir mayores expectativas de transparencia en la toma de decisiones por parte de las empresas y el gobierno, el público en general, los clientes, los usuarios de los servicios, los sujetos de los registros y otros interesados en cómo se crean, capturan y gestionan los registros.

Teniendo en cuenta estos factores ambientales, esta parte de la norma ISO 15489 se ha desarrollado reconociendo lo siguiente:

- los roles de los registros como facilitadores de la actividad empresarial y de los activos de información;
- mayores oportunidades para el uso y la reutilización de registros en el entorno digital;
- sistemas y reglas para la creación, captura y gestión de registros que deben extenderse más allá de los límites organizacionales tradicionales, como en entornos de trabajo colaborativos y multijurisdiccionales;
- controles de registros que pueden ser independientes de otros componentes de los sistemas de registros;
- la importancia del análisis recurrente de la actividad empresarial y el contexto para identificar qué registros deben crearse y capturarse, y cómo deben gestionarse a lo largo del tiempo;
- la importancia de la gestión de riesgos en el diseño de estrategias para la gestión de registros y la gestión de registros como una estrategia de gestión de riesgos en sí misma.

Si bien los conceptos y principios de esta parte de la norma ISO 15489 se aplican en diversos entornos empresariales y tecnológicos, estos entornos pueden requerir diferentes enfoques para la implementación de controles, procesos y sistemas de registros. Esta parte

de la norma ISO 15489 no tiene como objetivo proporcionar asesoramiento detallado sobre la implementación para entornos específicos en los que se crean, capturan y gestionan registros. Más bien, define conceptos clave y establece principios de alto nivel a partir de los cuales se pueden desarrollar controles, procesos y sistemas de registros para la gestión de registros en cualquier entorno. El asesoramiento sobre el diseño e implementación de controles, procesos y sistemas para la gestión de registros en estos diferentes entornos se aborda en partes posteriores y en otras normas internacionales e informes técnicos.

**2.1.2.11.2 Beneficios.** Los enfoques para la creación, captura y gestión de registros basados en los conceptos y principios de esta parte de la norma ISO 15489 garantizan que se cree, capture, gestione y haga accesible evidencia fidedigna de negocios para quienes la necesitan, durante el tiempo que sea necesario. Esto permite lo siguiente:

- mejora de la transparencia y la rendición de cuentas;
- formulación eficaz de políticas;
- toma de decisiones informada;
- gestión de los riesgos empresariales;
- continuidad en caso de desastre;
- protección de los derechos y obligaciones de las organizaciones y los individuos;
- protección y apoyo en litigios;
- cumplimiento de la legislación y las reglamentaciones;
- mejora de la capacidad para demostrar la responsabilidad corporativa, incluido el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad;
- reducción de costes mediante una mayor eficiencia empresarial;
- protección de la propiedad intelectual;
- actividades de investigación y desarrollo basadas en la evidencia;
- formación de la identidad empresarial, personal y cultural;
- protección de la memoria corporativa, personal y colectiva.

Las políticas, las responsabilidades asignadas y los procedimientos para la creación, captura y gestión de registros respaldan los programas de gobernanza de la información de la organización.

**2.1.2.11.3 Alcance de la ISO 15489-1:2016.** Esta parte de la norma ISO 15489 define los conceptos y principios a partir de los cuales se desarrollan los enfoques para la creación, captura y gestión de registros. Esta parte de la norma ISO 15489 describe los conceptos y principios relacionados con lo siguiente:

- registros, metadatos para registros y sistemas de registros;
- políticas, responsabilidades asignadas, seguimiento y formación que respalden la gestión eficaz de los registros;
- análisis recurrente del contexto empresarial y la identificación de los requisitos de los registros;
- controles de los registros;
- procesos para la creación, captura y gestión de registros.

Esta parte de la norma ISO 15489 se aplica a la creación, captura y gestión de registros independientemente de su estructura o forma, en todo tipo de entornos empresariales y tecnológicos, a lo largo del tiempo. (ISO 15489-1, introducción)

**2.1.2.12 ISO 23081-1:2017 Información y documentación-Procesos de gestión de registros-Metadatos para registros-Parte 1: Principios.** La norma ISO 23081 establece un marco para la creación, gestión y uso de metadatos de gestión de registros y explica los principios que los rigen.

Este documento proporciona directrices para comprender, implementar y utilizar metadatos en el marco de la norma ISO 15489. Aborda la relevancia de los metadatos de gestión de registros en los procesos empresariales y las diferentes funciones y tipos de metadatos que respaldan los procesos empresariales y de gestión de registros. También establece un marco para gestionar esos metadatos.

NOTA: En esta parte de la norma ISO 23081, los términos negocio y actividad empresarial se utilizan como términos amplios, sin restringirse a la actividad comercial, sino que incluyen la administración pública, las organizaciones sin fines de lucro y otras actividades.

No define un conjunto obligatorio de metadatos de gestión de registros que se deban implementar, ya que estos metadatos diferirán en detalle según los requisitos organizacionales o específicos de la jurisdicción. Sin embargo, evalúa los principales conjuntos de metadatos existentes de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 15489.

Las normas ISO 23081-2 e ISO 23081-3 son más explicativas y proporcionan una guía práctica sobre cuestiones de implementación y sobre cómo evaluar los conjuntos de metadatos de gestión de registros en relación con los principios de este documento.

**2.1.2.12.1 Alcance de la ISO 23081-1:2017.** Este documento cubre los principios que sustentan y rigen los metadatos de gestión de registros. Estos principios son aplicables a:

- los registros y sus metadatos;
- todos los procesos que los afectan;
- cualquier sistema en el que residan;
- cualquier organización que sea responsable de su gestión. (ISO 23081-1, introducción)

**2.1.2.13 Gestión de calidad según IFLA.** La IFLA (2012), define la gestión de calidad en las bibliotecas como un enfoque sistemático para garantizar que los servicios y recursos bibliotecarios cumplan con las expectativas de los usuarios y las normas profesionales. Implica la planificación, implementación, evaluación y mejora continua de procesos y servicios para ofrecer un valor óptimo a los usuarios y a la comunidad en general. En la práctica, esto puede incluir:

**Desarrollo de Políticas y Procedimientos:** Crear y mantener políticas claras que guíen el funcionamiento y la prestación de servicios en la biblioteca.

**Evaluación de Servicios:** Realizar evaluaciones periódicas para medir la satisfacción de los usuarios y la eficacia de los servicios ofrecidos.

**Capacitación del Personal:** Asegurar que el personal esté bien capacitado y actualizado en las mejores prácticas y en el uso de nuevas tecnologías.

**Gestión de Recursos:** Administrar de manera eficiente los recursos financieros, humanos y materiales para maximizar su impacto.

**Mejora Continua:** Implementar un ciclo de retroalimentación para identificar áreas de mejora y realizar ajustes en los procesos y servicios.

**Normas y Certificaciones:** Adherirse a normas profesionales y buscar certificaciones que garanticen un nivel de calidad reconocido a nivel internacional. (s.p.)

**2.1.2.13.1 Principios según IFLA.** Acceso Equitativo a la Información: Las bibliotecas deben garantizar que todos los usuarios tengan acceso equitativo a la información, independientemente de su edad, género, etnia, religión o condición socioeconómica.

**Servicio Orientado al Usuario:** Los servicios bibliotecarios deben ser centrados en el usuario, adaptándose a sus necesidades y expectativas específicas.

**Ética y Profesionalismo:** Los bibliotecarios deben adherirse a altos estándares de ética profesional, incluyendo la confidencialidad, la integridad y el respeto por la diversidad cultural. (s.p.)

#### **2.1.4.14 Principios de gestión de calidad según UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2024).**

Democratización de la Información: Las bibliotecas deben actuar como puertas de acceso al conocimiento, proporcionando a todos los usuarios acceso igualitario a la información.

**Acceso Gratuito:** Los servicios bibliotecarios deben ser gratuitos para asegurar que todas las personas tengan la oportunidad de acceder a la información y al conocimiento.

**Diversidad de Recursos:** Las bibliotecas deben ofrecer una variedad de materiales que reflejen la diversidad cultural y las necesidades de la comunidad. (s.p.)

UNESCO (2001), ha desarrollado varias directrices y marcos de referencia sobre la gestión de calidad en las bibliotecas, orientadas a promover la excelencia en la prestación de servicios bibliotecarios a nivel global. Algunas de las principales directrices y documentos relevantes de la UNESCO en relación con la gestión de calidad en las bibliotecas son:

**Directrices para el Desarrollo de Bibliotecas Públicas** (Guidelines for Developing Public Libraries) de la UNESCO: Estas directrices proporcionan un marco para la planificación, implementación y evaluación de servicios de bibliotecas públicas de calidad. Enfatizan la importancia de adaptar los servicios a las necesidades de las comunidades y promover la inclusión social, el acceso a la información y la educación continua.

**Recomendaciones para la Biblioteca y la Información para el Desarrollo** (Recommendations for the Library and Information Service for Development): Estas recomendaciones abogan por el desarrollo de servicios bibliotecarios que apoyen el desarrollo social, económico y educativo. Destacan la importancia de la gestión de calidad para garantizar que las bibliotecas cumplan con su misión de apoyar el desarrollo y el bienestar comunitario.

**Bibliotecas: un papel clave en el siglo XXI** (Libraries: A Key Role in the 21st Century): Este documento discute el papel vital de las bibliotecas en la era digital y la necesidad de adoptar

prácticas de gestión de calidad para abordar los desafíos contemporáneos y las expectativas cambiantes de los usuarios.

**Normas y Directrices para Bibliotecas Escolares** (Standards and Guidelines for School Libraries): Aunque centradas en bibliotecas escolares, estas normas proporcionan directrices sobre la calidad del servicio, el desarrollo de colecciones y la integración de la biblioteca en el entorno educativo, aplicables también en otros contextos bibliotecarios.

**Publicaciones y Documentos de la Conferencia Mundial sobre Bibliotecas e Información para el Desarrollo:** Los informes y documentos generados a partir de conferencias internacionales de UNESCO sobre bibliotecas e información suelen ofrecer recomendaciones sobre la gestión de calidad y las mejores prácticas para bibliotecas en todo el mundo. (s.p.)

**2.1.4.15 Gestión de calidad según Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN) sobre calidad.** La REBIUN (N.D), la gestión de calidad en las bibliotecas universitarias se centra en asegurar que las bibliotecas ofrezcan servicios que cumplan con las expectativas de los usuarios y que sean eficientes y efectivos en el cumplimiento de sus objetivos. REBIUN pone un énfasis particular en varios aspectos clave:

**Planificación y Organización:** La gestión de calidad implica una planificación estratégica adecuada y una organización eficiente de los recursos y servicios. Esto incluye la definición de objetivos claros, la asignación adecuada de recursos y la implementación de procesos bien estructurados.

**Evaluación y Mejora Continua:** Es fundamental evaluar de manera continua los servicios ofrecidos por las bibliotecas para identificar áreas de mejora. REBIUN promueve el uso de indicadores de rendimiento y la realización de encuestas de satisfacción entre los usuarios para obtener retroalimentación y realizar ajustes necesarios.

**Normas y Estándares:** La aplicación de normas y estándares de calidad es crucial. REBIUN fomenta la adopción de estándares nacionales e internacionales que guíen las prácticas bibliotecarias y aseguren una alta calidad en los servicios.

**Capacitación y Desarrollo Profesional:** La formación continua del personal bibliotecario es esencial para mantener y mejorar la calidad de los servicios. REBIUN apoya la formación y el desarrollo profesional del personal a través de talleres, cursos y recursos de capacitación.

**Tecnología y Recursos:** La gestión de calidad también incluye el uso efectivo de la tecnología y la gestión de recursos. Esto implica la integración de nuevas tecnologías para mejorar los servicios y la administración eficiente de los recursos bibliográficos.

**Participación y Comunicación:** Fomentar una comunicación abierta y efectiva dentro de la comunidad universitaria y con los usuarios de la biblioteca es clave para entender mejor sus necesidades y expectativas. (s.p.)

**2.1.4.16 La Biblioteca Nacional de Venezuela (BNV).** La BNV (n.d), también enfatiza la importancia de la gestión de calidad en las bibliotecas, adaptándola a su contexto y necesidades específicas. La BNV destaca los siguientes aspectos clave en su enfoque hacia la gestión de calidad:

**Normas y Estándares:** La BNV promueve la aplicación de normas y estándares de calidad que garanticen un servicio bibliotecario efectivo y eficiente. Estas normas incluyen aspectos como la catalogación, el préstamo de materiales, y la preservación de colecciones.

**Evaluación de Servicios:** Se valora la evaluación continua de los servicios ofrecidos por las bibliotecas. Esto incluye la realización de encuestas de satisfacción entre los usuarios, la revisión de procesos y procedimientos, y la implementación de mejoras basadas en los resultados obtenidos.

**Desarrollo Profesional:** La BNV subraya la importancia de la capacitación continua del personal bibliotecario. Esto asegura que el personal esté al tanto de las mejores prácticas y las últimas tecnologías en el campo de la biblioteconomía y la gestión de la información.

**Mejora Continua:** La gestión de calidad se basa en el ciclo de mejora continua, que incluye la planificación, implementación, evaluación y ajuste de los servicios y procesos. La BNV fomenta una cultura de innovación y adaptación para mantener y mejorar la calidad del servicio.

**Tecnología y Recursos:** El uso adecuado de la tecnología y la gestión eficiente de los recursos son fundamentales. La BNV apoya la integración de tecnologías modernas para mejorar los servicios bibliotecarios y optimizar la gestión de colecciones y datos.

**Comunicación y Servicio al Usuario:** Mantener una comunicación efectiva con los usuarios y asegurar que sus necesidades y expectativas sean comprendidas y atendidas es crucial. La BNV trabaja en estrecha colaboración con la comunidad para ofrecer servicios que realmente respondan a sus requerimientos.

**Documentación y Procedimientos:** La BNV establece procedimientos claros y documentados para todas las operaciones bibliotecarias, garantizando que las prácticas sean uniformes y cumplan con los estándares de calidad establecidos. (s.p.)

### ***2.1.3 Normativas Nacionales referentes a Gestión de Calidad***

La gestión de calidad en las bibliotecas de El Salvador ha experimentado una evolución considerable a lo largo de los años, influenciada por diversas iniciativas y esfuerzos tanto a nivel nacional como internacional

La gestión de calidad en las bibliotecas de El Salvador continúa siendo un proceso en desarrollo, con muchos logros alcanzados y desafíos por superar. La cooperación internacional y el compromiso de las autoridades y profesionales locales son esenciales para seguir avanzando en esta área...

A continuación, se presentan algunos de los avances del desarrollo de la gestión de calidad:

**Ley Especial de Protección del Patrimonio Cultural de El Salvador**, aprobada en 1993, es la principal normativa que regula la protección y gestión del patrimonio cultural en el país. Se detallan algunos artículos relevantes de la ley relacionados con la gestión de calidad:

- **Artículo 1:** "La presente ley tiene por objeto proteger, conservar y acrecentar el patrimonio cultural de El Salvador, mediante el establecimiento de normas y mecanismos adecuados que garanticen su integridad y permanencia" (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1993, art. 1). Este artículo al establecer el objetivo de la ley implícitamente podemos decir adopta las prácticas de gestión de calidad para bibliotecas.
- **Artículo 6:** "El Ministerio de Cultura, a través de la Dirección Nacional de Patrimonio Cultural, será la entidad encargada de coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con la protección y conservación del patrimonio cultural" (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1993, art. 6). En este artículo podríamos decir que la designación específica de un organismo para realizar la conservación del patrimonio cultural es de suma importancia para la implementación de la gestión de la calidad.
- **Artículo 11:** "Se deberán establecer criterios técnicos y científicos para la conservación y restauración de bienes patrimoniales, basados en normas nacionales e internacionales" (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1993, art. 11). Este artículo destaca la importancia de seguir criterios técnicos y científicos en la gestión del patrimonio, lo que incluye la adopción de normas de calidad tanto nacional como internacional.
- **Artículo 15:** "El Ministerio de Cultura promoverá la formación y capacitación continua del personal encargado de la gestión del patrimonio cultural" (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1993, art. 15). Sobre este artículo se puede decir que la

formación y capacitación continua son componentes esenciales de la gestión de calidad, ya que aseguran que el personal esté actualizado con las mejores prácticas y técnicas.

**Ley de Propiedad Intelectual**, incluye disposiciones sobre el derecho de autor, fue promulgada para regular la protección de las obras y los derechos de los autores. Se detallan algunos artículos relevantes de esta ley relacionados con la gestión de calidad:

- **Artículo 1:** "La presente ley tiene por objeto la protección y el fomento de la creación intelectual en todas sus manifestaciones y garantizar a los autores y titulares de derechos conexos el goce de los derechos que les corresponden" (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1993, art. 1). Este artículo la gestión de calidad se refleja en la garantía de derechos y la promoción de un entorno propicio para la creación.
- **Artículo 2:** "El Estado fomentará la creación intelectual mediante políticas públicas que aseguren la protección y el respeto de los derechos de los autores y titulares de derechos conexos" (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1993, art. 2). En este artículo la gestión de calidad implica la implementación de políticas públicas efectivas que protejan y respeten los derechos de autor.
- **Artículo 5:** "Se establecerán mecanismos adecuados para la inscripción y registro de obras y derechos de autor, asegurando su correcta administración y protección" (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1993, art. 5). Según este artículo la calidad en la gestión de derechos de autor incluye la creación de mecanismos eficientes para la inscripción y registro de obras, asegurando una administración adecuada.
- **Artículo 24:** "El Ministerio de Cultura, a través de la Dirección Nacional de Derechos de Autor, será la entidad encargada de la administración y supervisión de los derechos de autor" (Asamblea Legislativa de El Salvador, 1993, art. 24). Este artículo asigna la responsabilidad a una entidad específica, lo que es importante para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la administración de derechos de autor.

**Dirección Nacional de Derechos de Autor (DNDA, 2018)),** "Se establecerán mecanismos adecuados para la inscripción y registro de obras y derechos de autor, asegurando su correcta administración y protección" (Manual de Procedimientos, p. 5).

**Biblioteca Nacional de El Salvador (2015),** "A lo largo del año, hemos implementado diversas iniciativas de digitalización y modernización tecnológica, que han mejorado significativamente la accesibilidad y la calidad de nuestros servicios" (Informe Anual, p. 12).

**REDBIPUES (2018),** "El proyecto de modernización de las bibliotecas públicas busca no solo actualizar las infraestructuras, sino también capacitar al personal en técnicas avanzadas de gestión de calidad y atención al usuario" (Proyecto de Modernización, p. 8).

**MINED (2015),** El Plan Nacional de Educación en el Marco del Desarrollo Sostenible 2015-2030 incluye como una de sus prioridades la implementación de sistemas de gestión de calidad en las instituciones educativas para asegurar la mejora continua en la enseñanza y el aprendizaje (p. 22).

#### **2.1.4 Historia de las bibliotecas**

Las bibliotecas tienen una larga y rica historia que se remonta a la antigüedad. Las primeras bibliotecas conocidas se desarrollaron en Mesopotamia y Egipto alrededor del 3000 a.C., donde se utilizaban tablillas de arcilla para almacenar registros administrativos y religiosos (Casson, 2001). En la antigua Grecia, las bibliotecas comenzaron a aparecer en el siglo V a.C., siendo la Biblioteca de Alejandría, fundada en el siglo III a.C., una de las más famosas de la época (MacLeod, 2004). Durante la Edad Media, las bibliotecas monásticas y catedralicias fueron centros importantes de preservación y transmisión del conocimiento en Europa (Rouse & Rouse, 1991).

Con el advenimiento de la imprenta en el siglo XV, las bibliotecas comenzaron a crecer rápidamente en tamaño y alcance. En el siglo XVII, las bibliotecas públicas empezaron a establecerse en Europa, como la Biblioteca Nacional de Francia, fundada en

1692 (Melot, 2006). En el siglo XIX, las bibliotecas públicas se expandieron significativamente, especialmente en los Estados Unidos, gracias al apoyo filantrópico de personas como Andrew Carnegie. Durante este período, también se establecieron las primeras escuelas de biblioteconomía (Wiegand, 1996).

En el siglo XX, las bibliotecas experimentaron profundos cambios debido a la aparición de las tecnologías digitales. La automatización de los procesos bibliotecarios, el acceso en línea a recursos electrónicos y la digitalización de colecciones han transformado la forma en que las bibliotecas operan y prestan servicios a sus usuarios (Borgman, 2003). Hoy en día, las bibliotecas continúan evolucionando para adaptarse a las necesidades cambiantes de la sociedad, combinando recursos impresos y digitales para ofrecer una amplia gama de servicios de información y aprendizaje a sus comunidades (Lankes, 2011).

**2.1.5.1 Historia de la biblioteca Licda. Antonia Portillo de Galindo.** La Biblioteca del Centro Cultural Salvadoreño Americano, fue fundada en 1955. Desde ese momento ha sido una unidad de proyección cultural que proporciona servicios bibliográficos a toda la comunidad estudiantil, así como a los profesores y personal que labora en la institución, investigadores y personas particulares. En el año de 1985 fue nominada con el nombre de Biblioteca "Licda. Antonia Portillo de Galindo", como homenaje a sus años de labor como Directora Ejecutiva del Centro Cultural.

Es una biblioteca especializada en el idioma inglés basada también en el tipo de biblioteca escolar para el recurso de los alumnos ya sea de nivel básico o superior. Está debidamente organizada según normas bibliográficas internacionalmente aceptadas por el ámbito bibliotecológico, el sistema de clasificación decimal de Melvin Dewey para la Clasificación del material bibliográfico, las Listas de Encabezamiento de Materia para Biblioteca LEMB, que permiten un vocabulario controlado en la indización del material y las Reglas de Catalogación Angloamericanas y las Tablas de Cutter Sanborn.

Así mismo se cuenta con un Sistema de Automatización de Bibliotecas **KOHA**, una **Biblioteca Digital Open Access** que posee más de 16,000.000 libros. Además, cabe mencionar que tiene **LIBBY** una aplicación gratuita donde puedes disfrutar de libros electrónicos, audiolibros digitales y revistas y 2 bases de datos: **ALFAOMEGA** y **eLibro**.

**Misión:** Proveer información actualizada en diferentes soportes seleccionada objetivamente acorde con los programas académicos de la institución para la docencia y la investigación, ofreciendo servicios oportunos y de calidad mediante una organización sistemática que facilite la formación integral de la comunidad estudiantil.

**Visión:** Consolidarnos como un sistema de bibliotecas modelos en la gestión del conocimiento e innovador en el uso de las tecnologías, contamos con personal calificado y comprometido con la misión de la institución, con una infraestructura acorde a las funciones del sistema de biblioteca, así como herramientas y servicios de información que satisfagan las expectativas y necesidades de la comunidad estudiantil.

**Valores:** Responsabilidad, tolerancia, vocación de servicio, respeto, solidaridad

**Estantería:** La Biblioteca posee 8,000 libros distribuidos en las diferentes colecciones: Referencia, Colección General, Tesis, Biografía, Ficción, Juvenil y Hemeroteca. También, es de estantería abierta para el fácil acceso de todos los usuarios.

**Mobiliario:** La Biblioteca cuenta con 20 estantes metálicos de 8 cuerpos y 7 estantes metálicos de 4 cuerpo haciendo un total de 27, posee 30 mesas y 60 sillas más 10 sofá para la comodidad de los usuarios, 18 lámparas LED, 14 computadoras MAC que están al servicio de los estudiantes, todas con acceso a Internet, 2 pantallas Smart, 10 Tablet, 10 lentes 3D, 1 impresora 3D, 4 parlantes de audio, 4 aires acondicionados, 1 mueble para el resguardo de los objetos personales, una pizarra acrílica, 1 extintor contra incendio y 4 escaleras de uso para colocar libros en estantería.

**Recurso Humano:** La biblioteca cuenta únicamente con una Técnico Bibliotecóloga quién es la encargada de la biblioteca.

**Servicios que presta la biblioteca:** La biblioteca es de uso escolar y estantería abierta, todo investigador tiene acceso a la sala de lectura y servicios automatizados.

La Biblioteca cuenta con espacios de Videoteca, Área de exhibición de material bibliográfico semanal, Área infantil para niños. También cuenta con internet inalámbrico

1. Orientación de usuarios en la búsqueda bibliográfica
2. Orientación sobre el uso de la biblioteca virtual y la base de datos KOHA
3. Préstamos de bibliografía hasta por 8 días
4. Préstamos de Kindle en la sala de lectura
5. Club de lectura
6. Storytelling
7. Club de teatro
8. Club de Conversación en inglés.

#### **2.1.5 Gestión de Calidad en Bibliotecas**

La historia de la gestión de calidad en las bibliotecas ha evolucionado considerablemente desde sus inicios, reflejando cambios en la filosofía de gestión y avances en las prácticas bibliotecarias.

Según Izquierdo Alonzo y Ruiz (1996), La calidad total es un concepto nacido en el ámbito de la empresa. Hoy los centros bibliotecarios y de documentación se encuentran ante el reto de cambiarlos métodos de gestión tradicionales e introducir sistemas de calidad total en su organización y funcionamiento. Es necesario que los profesionales que trabajan en el ámbito de la información implementen sistemas de gestión de calidad total para adecuar sus servicios a esta nueva realidad.

Se ha de precisar que la calidad total dentro de estos organismos públicos hade ser considerada y tratada como un sistema. Por ello, resulta más apropiado hablar de Sistema de Calidad Total en los servicios bibliotecarios. Este sistema consta de los siguientes

aspectos: una organización, unos procesos técnicos, unos productos documentales, unos servicios y unos recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad.

El diseño y desarrollo de un programa de calidad se inicia con la detección de las necesidades -implícitas y/o explícitas- de los usuarios de estos centros informativos; prosigue con el diseño del servicio a prestar y los productos que se han de ofertar; se complementa con la búsqueda de la optimización de los recursos financieros, humanos y técnico-tecnológicos; continúa en el momento de la prestación del servicio, para volver a empezar de nuevo el programa cuando se mide el grado de satisfacción de los usuarios ante los productos y servicios prestados por la biblioteca. En caso de que surjan problemas, se buscarán las posibles correcciones o soluciones que solventen los fallos detectados. Para obtener un nivel alto de satisfacción de los usuarios se ha de intentar alcanzar unos grados aceptables de calidad en los distintos niveles que componen la organización bibliotecaria. De este modo, se logrará la calidad en: la dirección, los procedimientos, las relaciones internas entre personal de la biblioteca, las relaciones entre el personal bibliotecario y los usuarios, las relaciones con los proveedores, los servicios y productos ofertados al usuario y los recursos utilizados. El objetivo último es que todos estos niveles se interrelacionen estrechamente formando un sistema de calidad bibliotecario.

Tendremos en cuenta la calidad, si queremos ser competitivos y líderes en el suministro de servicios de información; y por ello las bibliotecas públicas han de desarrollar un programa de esas características. Al aplicar calidad, beneficiamos al usuario y hacemos que todos los integrantes de la organización se comprometan con la misión, objetivos y metas pretendidos por el centro. Además, la Gestión de la Calidad es fundamental para adaptar su grado de receptividad a las necesidades-demandas de los usuarios. Más en concreto, los principales objetivos por lograr con la implantación de un programa de Calidad Total en las Bibliotecas Públicas son los siguientes:

- Disminuir costes, especialmente los atribuibles a los errores y desajustes organizativos.

- Aumentar su competitividad dentro del sector público, garantizando su supervivencia.
- Desarrollar un estilo de dirección centrado en el usuario, que fomente el trabajo en equipo y la autonomía del personal del centro bibliotecario.
- Crear un clima de trabajo motivador y propicio para desarrollar la innovación y la creatividad.
- Reestructurar la organización bibliotecaria, sus procedimientos de trabajo y actividades, a partir del objetivo estratégico de satisfacer a los usuarios.

El origen de los estudios de calidad en los servicios de información tiene un desarrollo reciente a partir de los estudios concernientes a la evaluación de estos servicios. El objetivo pretendido en todos los procesos de evaluación de dichos servicios es su eficacia, que no puede ser lograda más que a través de la satisfacción de los usuarios a los que se ofertan dichos servicios.

Es en los años sesenta cuando comienza el interés por la evaluación de los servicios de información. Más tarde, en los setenta, autores de gran relevancia en nuestro campo, como Lancaster (1977) y Saracevic (1977), comienzan a publicar y editar trabajos sobre el tema. Sin embargo, el gran precursor de la evaluación de los servicios de información fue Ernest De Prosop (1973); el primero, probablemente, que aborda el desarrollo de técnicas de evaluación de servicios aplicadas a distintos centros documentales. Los ingleses han contribuido, también de modo importante; cabe mencionar los trabajos de Totterdell y Bird (1976). En lengua francesa se han de mencionar los estudios de Eric Sutter (1992), que presentan análisis de la calidad total y publicidad en servicios de información.

Posteriormente, y bien avanzados los ochenta, los norteamericanos comienzan a modificar los planteamientos sobre evaluación de bibliotecas y servicios de información; siendo este un periodo caracterizado por una voluntad de poner en práctica los métodos de evaluación de servicios de información, con herramientas fáciles de aplicar en el medio de trabajo y, si es posible, estandarizadas.

Es en las bibliotecas públicas donde los norteamericanos se han interesado más por aplicar sus estudios de evaluación. Ya en 1987 se publicó la segunda edición de la directrices o pautas normalizadas para la evaluación, que fueron desarrolladas a finales de los años setenta y después muy utilizadas en EE.UU. (Yan, 1987).

En España, la gestión de calidad total dentro del ámbito de las bibliotecas y servicios de documentación es de muy reciente introducción, aunque a mediados de los noventa se ha producido un crecimiento espectacular de experiencias de implantación de programas de calidad total. Destacan las aportaciones para distintos servicios de información de Duarte (1994) o Lloret Romero y LatorreZacarés (1995). (pp. 64-67)

Se ratificó la figura de las bibliotecas como estructuras de apoyo esencial para que las Universidades cumplan su objetivo de formación e investigación, inmersas dentro de los cambios sociales que exige una universidad más comprometida con sus comunidades y de allí los nuevos retos que deben asumir sus bibliotecas como centro de información y recursos para el aprendizaje. En este sentido Rodríguez (1993), expone que la biblioteca es: El soporte de la vida académica e investigativa del individuo; para llegar finalmente a otras misiones más actuales y que responden a nuevas circunstancias y modos de vida, como son la de servir de medio de autoformación permanente, ser mediadora de cultura, constituirse en lugar de encuentros, comunicación e intercambios, servir de centro de información al ciudadano para poder desenvolverse en la sociedad en que vive. (p.10)

La gestión de una biblioteca se valora con base en los servicios que ésta ofrece a sus usuarios. Según Ponjuan (1998), gestión se define como “el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización” (p.55). La gestión de los servicios bibliotecarios constituye un sistema dinámico que requieren de la supervisión y del acompañamiento permanente a fin de poder detectar oportunamente sus debilidades y realizar los ajustes necesarios para garantizar su efectividad. Estas son tareas inherentes a la actividad gerencial.

La calidad es una de las herramientas de la Gerencia, esta propicia el manejo de estándares en una organización, contempla fases y un proceso administrativo que involucra muchos aspectos, uno de esos aspectos va dirigido específicamente a los servicios, la calidad de estos, es fundamental por aquello de satisfacer a sus clientes, para las bibliotecas los clientes son los usuarios que constantemente se acercan buscar información, en términos comerciales se comparan con los productos, ambos ejemplos deben ser considerados bajo los elementos de la calidad. Ésta no se trata como dice Ramírez, (2006) en “arreglar lo que está mal hecho, sino más bien buscar eliminar todo lo negativo y evitar que se repita” (p.37).

La calidad es un sistema de administración que se basa en el principio de hacer las cosas bien, como lo dice Lepeley, (2001) “Calidad es el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio”. (p.6)

Según el Ministerio de Educación de Argentina (2006), en un marco institucional, la calidad constituye la totalidad de los aspectos y características de un servicio, proceso o producto destinado a satisfacer las necesidades de los usuarios tanto internos como externos, basados en un compromiso de mejora. La gestión de la información y del conocimiento a través de las escuelas y las bibliotecas resurge como instancia prioritaria ya que la necesidad de construir espacios, para brindar un acceso a la información con equidad a todos los ciudadanos, es crucial para fortalecerlos en la participación y defensa de sus derechos y deberes como integrantes de una sociedad política y cívica participativa. Se requiere formar usuarios exigentes, reflexivos, autónomos, que se apropien de las distintas instancias de información y aprendizaje que les brinda la institución, así quienes mejor formados estén, podrán demandar respuestas con grados crecientes de complejidad. (p. 3)

### 2.1.5.1 Normativas de la Gestión de Calidad Aplicadas a las

**Bibliotecas.** Guerra y Orozco (2020), en su estudio Análisis de las normas internacionales para la calidad de los servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior de Ecuador, sobre la gestión de calidad, afirman lo siguiente: La Organización Internacional de Normalización, fundada en 1947 con sede en Ginebra, es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. ISO elabora normas internacionales a través de sus comités técnicos, que son aprobadas por consenso entre sus miembros y constituyen un reflejo del estado del arte en todos los campos de actividad de la sociedad. Si bien en sus inicios las normas trataban fundamentalmente aspectos técnicos de los productos, el alcance de la normalización se ha extendido a muchas esferas de la gestión y los servicios de forma acelerada en los últimos años (Guerra Bretaña & Meizoso Valdés, 2019). Ejemplo de estos desarrollos son los documentos normativos elaborados por el Comité Técnico ISO/TC 46 Información y documentación aplicables a la gestión de los documentos y, de manera específica, a las bibliotecas.

**Tabla 1**

*Normas ISO relacionadas con los servicios bibliotecarios*

Código	Título	Objeto y alcance
ISO 2789:2013	Información y documentación- Estadísticas internacionales de bibliotecas.	Es un referente para las estadísticas bibliotecarias en el ámbito internacional y está en la base de las estadísticas de los sistemas bibliotecarios de los distintos países. Es aplicable a todo tipo de bibliotecas.
ISO 11620:2014	Información y documentación - Indicadores de rendimiento de las bibliotecas	Es aplicable a todos los tipos de bibliotecas en todos los países, aunque no todos los indicadores descritos son aplicables a todas las bibliotecas. Los indicadores de desempeño pueden emplearse para la comparación en diferentes períodos de la misma biblioteca y con otras con ciertas precauciones, considerando las características específicas de cada una e interpretando cuidadosamente los datos obtenidos.  Brinda métodos y enfoques válidos para medir el desempeño de las bibliotecas.
	Información y documentación	Establece los indicadores de desempeño para las bibliotecas nacionales y regionales.

<p>ISO/TR 28118:2009</p>	<p>- Indicadores de rendimiento para bibliotecas nacionales.</p>	<p>Los indicadores de desempeño son de especial interés para la comparación de la misma biblioteca en diferentes períodos y con otras, considerando las características específicas de cada una. No excluye el uso de otros indicadores, además de los establecidos en la norma.</p>
<p>ISO 16439:2014 Información y documentación - Métodos y procedimientos</p>	<p>Información y documentación- Métodos y procedimientos para evaluar el impacto de las bibliotecas.</p>	<p>Define los términos y los métodos para la evaluación del impacto de las bibliotecas, con el objetivo de incorporar sus resultados en su planeación estratégica y su gestión de la calidad. Facilita la comparación del impacto de las bibliotecas en diferentes períodos y con otras instituciones similares, para promover el papel y el valor que tienen en la formación, la investigación, la cultura, la vida social y económica. Además, este conocimiento contribuye a la toma de decisiones respecto al servicio y los objetivos estratégicos de las bibliotecas. La norma considera los impactos en los tres niveles: en las personas, las instituciones y la sociedad.</p> <p>Es aplicable a todos los tipos de bibliotecas en todos los países, aunque no todos los métodos descritos son aplicables a todas las bibliotecas.</p>
<p>ISO/TR 11219:2012</p>	<p>Información y documentación- Condiciones cualitativas y Estadísticas básicas para la construcción de bibliotecas - Espacio, función y diseño.</p>	<p>Especifica los datos para la planificación de los edificios para bibliotecas, su equipamiento y sus diferentes áreas funcionales.</p> <p>Es aplicable a todo tipo de biblioteca en cualquier país, pero, fundamentalmente, a las académicas y públicas.</p>
<p>ISO 11799:2015</p>	<p>Documentación – Requisitos de conservación de documentos para los  Materiales de archivos y bibliotecas.</p>	<p>Para el almacenamiento por tiempo prolongado de materiales de archivo y bibliotecas. Cubre el emplazamiento, construcción y renovación de edificios, la instalación y el equipamiento a ser utilizado dentro del edificio y en su entorno. Es aplicable a todo material de archivo y biblioteca mantenidos en repositorios, donde se guarde material digital y en papel. No descarta el establecimiento de áreas separadas para repositorios individuales, donde se controle el ambiente para crear condiciones apropiadas según las necesidades específicas del material archivado.</p> <p>Estas indicaciones son complementarias a las que puedan existir a nivel local para los aspectos generales de la seguridad de los edificios, tales como: seguridad contra incendios, robos y catástrofes naturales, salidas de emergencia, etcétera.</p>

<p>ISO/TR 14873:2013</p>	<p>Información y documentación - Estadísticas y cuestiones de calidad para el archivo web</p>	<p>Define las estadísticas, los términos y los criterios de calidad para el archivo web.</p> <p>Es aplicable a toda organización, que requiera mantener este tipo de archivo, tales como: bibliotecas, museos, archivos, centros de investigación e instituciones patrimoniales.</p>
<p>ISO 18626:2017</p>	<p>Información y documentación- Las operaciones de préstamo entre bibliotecas</p>	<p>Especifica las transacciones entre bibliotecas o entre estas y otras organizaciones para manejar las solicitudes y el intercambio de mensajes siguiente.</p>
<p>ISO 10160:2015</p>	<p>Información y documentación- Interconexión de sistemas abiertos - Definición del servicio de solicitud de préstamo interbibliotecario</p>	<p>Es una norma de aplicación dentro del marco de Interconexión en Sistema Abierto (<i>Open Systems Interconnection-OSI</i>) definido por la norma ISO/IEC 7498, para los préstamos interbibliotecarios. Este servicio se brinda con el uso del protocolo ILL conjuntamente con los diferentes servicios de telecomunicación, regidos por las normas de <i>Message Handling Systems</i> (MHS) ISO/IEC 10021, de Interconexión en Sistema Abierto ISO/IEC 8822 e ISO/IEC 15953, sin restringirse a una topología o software específico.</p>
<p>ISO 10161:2014</p>	<p>Información y documentación- Interconexión de sistemas abiertos - Especificación del protocolo de solicitud de préstamo interbibliotecario</p>	<p>Parte 1: Especificación del protocolo; Parte 2: Proforma del PICS (<i>Protocol Implementation Conformance Statement</i>) Especifica las reglas de comportamiento que debe tener el sistema para participar en el servicio de préstamo interbibliotecario definido por ISO. Es aplicable a las bibliotecas, y otras unidades de información.</p>
<p>ISO 30300:2020</p>	<p>Información y documentación- Gestión de documentos – Conceptos clave y vocabulario</p>	<p>Establece los términos y definiciones relevantes para los conceptos clave de la gestión para los documentos. Es aplicable a todas las organizaciones.</p>
<p>ISO 30301:2019</p>	<p>Información y documentación- Sistemas de gestión para los documentos - Requisitos</p>	<p>Especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión para los documentos con el objetivo de apoyar a la organización en el cumplimiento de su misión, su estrategia y objetivos.</p> <p>Esclarece los objetivos de implementar tales sistemas, da sus principios, describe el enfoque a procesos y especifica el papel de la alta dirección.</p> <p>Es aplicable a cualquier organización que desee establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de documentos para apoyar su negocio, asegurar la conformidad con la política de documentación establecida por la organización, y</p>

		demostrar su conformidad con esta norma internacional.
ISO 15489-1:2016	Información y documentación- Gestión de documentos. Parte 1 General	Define los conceptos y principios para el desarrollo de los enfoques relacionados con la creación, captura y gestión de los documentos. Es aplicable a todas las organizaciones y ambientes tecnológicos.
ISO 23081-1:2017	Información y documentación- Proceso de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1 Principios	Brinda los principios que apoyan y rigen los metadatos para la gestión de los documentos, en cualquier organización responsable de esta.

**Nota:** Tabla comparativa de las normas ISO referentes a la gestión de calidad en bibliotecas. Tomado de “Análisis de las normas internacionales para la calidad de los servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior de Ecuador”, por Instituto Superior Tecnológico Juan de Velasco, Riobamba, Ecuador, 2020, pp. 240-241 (<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8320373>)

Todas las normas elaboradas por la ISO para las bibliotecas incorporan las tendencias que se han producido en la gestión de documentos en estos últimos años a partir del desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, además de las consideraciones de las bibliotecas como espacio físico, con nuevas funciones para contribuir en la formación, la investigación, la cultura, la vida social y económica.

Una parte de la normativa elaborada por el ISO/TC 46 se refiere a la evaluación del desempeño y la calidad de los servicios bibliotecarios, incluyendo la Norma ISO 2789:2013 sobre estadísticas internacionales para bibliotecas y la norma ISO 11620:2014 sobre indicadores de desempeño. Además, se cuenta con el Reporte Técnico ISO/TR 28118:2009, que especifica los indicadores de desempeño para las bibliotecas nacionales. Estos documentos normativos han sido elaborados por el Subcomité 8 del ISO/TC 46, denominado Calidad, estadísticas y evaluación del rendimiento (desempeño es el término más utilizado en Cuba).

La Norma ISO 2789:2013 establece los datos que se necesitan para elaborar las estadísticas bibliotecarias anuales respecto a los recursos y productos de las bibliotecas, como son: tamaño de la colección, cantidad y tipos de usuarios, uso de los servicios, el personal, el espacio y las finanzas. En su versión actual, esta Norma introduce la recogida de los datos relacionados con los recursos y servicios electrónicos y basados en la web, y con los servicios orientados a usuarios con necesidades especiales.

Por su parte, los indicadores de desempeño descritos en la Norma ISO 11620:2014 permiten medir la eficacia de las bibliotecas en la provisión de servicios y el uso de los recursos empleados en la prestación de los servicios (eficiencia). La edición actual incluye indicadores para los aspectos de la digitalización, los repositorios institucionales para recursos electrónicos, la preservación de los documentos, y la participación en acciones y proyectos de cooperación. Incluye recomendaciones para el diseño, selección, metodología e interpretación de los indicadores en las bibliotecas.

La Norma ISO 11620:2014 presenta 45 indicadores agrupados en cuatro ejes para su evaluación (de Gaminde Inda, Martínez-Hervás, & Yúfera Rodríguez, 2014):

- Recursos, accesos e infraestructuras (indicadores que miden la adecuación y disponibilidad de los recursos y servicios de las bibliotecas como el personal, las colecciones, los espacios para usuarios, etc.).
- Uso (indicadores que miden la utilización de los recursos y servicios, como los préstamos, las descargas, el uso de las instalaciones, etc.).
- Eficiencia (indicadores que miden la eficiencia de los recursos y servicios como costes por uso, tiempo para tramitar un documento, tasa de respuestas correctas, productividad del personal, etc.).
- Potencial y desarrollo (indicadores que miden el gasto aplicado a servicios y recursos novedosos y emergentes como la asistencia a sesiones de formación, porcentaje de gasto de nuevas herramientas y productos, etc.).

Para cada indicador la norma ISO 11620 indica la siguiente estructura:

- Nombre del indicador: Cada indicador debe tener un nombre descriptivo único.

- Objetivo del indicador: Cada indicador debe tener un objetivo explícito, establecido en términos de los servicios, actividades o usos de recursos a ser evaluados.
- Ámbito de aplicación: Debe establecer los tipos de bibliotecas a los que puede aplicarse.
- Definición del indicador: Cada indicador debe definirse en términos de los datos a ser recolectados.
- Método: Los datos a recolectarse deben ser descritos concisamente.
- Cálculo: Los cálculos a ejecutarse deben ser descritos concisamente.
- Interpretación de los factores que afectan al indicador: Se puede incluir información acerca de factores internos o externos a la biblioteca que afectarán los resultados.
- Fuentes: Establecer si el indicador usado es una versión modificada del indicador descrito en el documento fuente.
- Indicadores relacionados (opcional): Donde sea apropiado, habrá una declaración de la relación del indicador a otros indicadores dentro de la norma.

Otro conjunto de normas aborda los aspectos técnicos del diseño y construcción para edificios bibliotecarios (Reporte Técnico ISO/TR 11219:2012) y de la preservación del patrimonio documental existente en los archivos y las bibliotecas (Norma ISO 11799:2015). Estos tres documentos normativos son también de utilidad para las estadísticas y la evaluación de las bibliotecas.

El Reporte Técnico ISO/TR 11219 establece los datos de la planificación del espacio y el equipamiento y brinda recomendaciones sobre los aspectos constructivos, tales como: peso, iluminación, acústica y sistemas de seguridad.

Por su parte, el Reporte Técnico ISO/TR 14873:2013 establece los términos, los criterios de calidad y los indicadores estadísticos para los archivos disponibles en la web. Para ello, toma en consideración las necesidades y prácticas existentes en una amplia variedad de organizaciones, tales como: bibliotecas, museos, archivos, centros de investigación e instituciones patrimoniales, haciendo un balance entre la ciencia de la computación y la bibliotecología.

La evaluación del impacto de las bibliotecas, también ha sido objeto de normalización en el documento ISO 16439:2014, donde se consideran los impactos en tres niveles: en las personas, las instituciones y la sociedad. La norma establece la terminología para la evaluación del impacto y ofrece métodos de evaluación que han sido probados y han ofrecido resultados significativos (de la Mano González, Albelda Esteban, Pérez Morillo, & Romero Garuz, 2014; Melo, Sanches, Matos, & Torres, 2019).

Por su gran importancia entre las funciones de las bibliotecas, las normas abordan las operaciones de préstamo. Para ello, la Norma ISO 18626:2017 establece la forma de realizar las transacciones entre bibliotecas, así como entre estas y otras organizaciones.

A tono con el desarrollo de las tecnologías la Norma ISO 10160:2015 define el servicio de solicitud de préstamo interbibliotecario en el marco de la Interconexión en Sistema Abierto (Open Systems Interconnection -OSI), mientras que la Norma ISO 10161:2014 en su Parte 1 especifica el protocolo para el International Library Loan (ILL).

Define el protocolo para un ILL application-service-element (ASE). Incluye las acciones a realizar cuando se recibe una solicitud de servicio emitida por un usuario de servicio ILL; cuando se reciben las application-protocol-data-units (APDUs), y como resultado de eventos dentro del sistema local. Brinda la especificación de la sintaxis para transmitir el Protocolo ILL APDUs y establece los requisitos de conformidad con este protocolo. La Parte 2 establece la proforma para la Declaración de conformidad de la implementación del protocolo (Protocol Implementation Conformance Statement - PICS).

Las cuestiones generales respecto a la gestión de los documentos, con enfoque sistémico y de procesos, son abordadas en la Norma ISO 154891:2016 y en la familia de normas ISO 30300. Estas normas son aplicables a todas las organizaciones que necesiten gestionar documentos, por lo que son de utilidad no solo para las bibliotecas, sino también para los archivos (Guerra Bretaña, Meizoso Valdés, & Roque González, 2015).

La Norma ISO 15489-1:2016, desarrollada por el ISO/TC 46/SC 11/WG 13, especifica los conceptos y principios para las actividades de creación, captura y gestión de los documentos, en todas sus formas. Incluye los conceptos y principios relacionados con

los documentos, los metadatos y los sistemas de documentación; las políticas, la asignación de responsabilidades, el seguimiento y la formación que apoyan la eficacia de la gestión de los documentos; el análisis recurrente del contexto de la organización y la identificación de los requisitos de la documentación; el control de los documentos y los procesos de creación, captura y gestión de los documentos.

El Reporte Técnico ISO/TR 15489-2:2001, retirado una vez publicada la segunda edición de la Norma ISO 15489-1 en el 2016, ofrecía “soluciones alternativas como «buenas prácticas» en gestión de documentos de cara a conciliar las diferentes tradiciones y aproximaciones a nivel internacional” (Llansó Sanjuán, 2009, pág. 5).

La Norma ISO 30300:2020 establece los términos y definiciones aplicables a la gestión de documentos, mientras que la Norma ISO 30301:2019 establece los requisitos de los sistemas de gestión para los documentos (Management System for Records -MSR). Además, esclarece los objetivos de implementar tales sistemas, de forma tal que garanticen la gestión de las evidencias para la toma de decisiones en las organizaciones, para conseguir una información fidedigna y fiable.

La versión actual de la norma certificable (ISO 30301:2019) está totalmente alineada con la estructura y conceptos de la Norma ISO 154891:2016, lo que constituía un reclamo de las organizaciones que pretendían implementar las dos normas de manera conjunta (Bustelo Ruesta, 2019).

La familia ISO 30300 incluye, además, la Norma ISO 30302: 2015, la cual brinda directrices para la implantación de los sistemas de gestión para los documentos.

Las normas para la gestión de los documentos toman en consideración la importancia de estos para las organizaciones y los procesos que tienen lugar en la actual era digital, la existencia del gobierno abierto y procesos de gestión más transparentes colaborativos (Findlay, 2018; Gasiorowski-Denis, 2016). Las razones clave para mantener la documentación en las organizaciones están relacionadas con su responsabilidad ante la sociedad, la eficiencia de los negocios, la protección de los derechos y la posibilidad de reconstruir hechos pasados (Giménez Chornet, 2015).

Una adecuada gestión documental trae beneficios a las organizaciones, ellos son:

- Facilita que se identifiquen las oportunidades de mejora de los servicios.
- Contribuye a gestionar los riesgos.

En la actualidad, los sistemas y reglas para la gestión de los documentos se aplican a cualquier formato en que estos se encuentren, ya sean datos, metadatos, textos o contenidos de redes sociales, y para todos ellos debe garantizarse la seguridad de la información. Debido a la importancia de los metadatos para la gestión de los documentos se cuenta con la norma ISO 23081, estrechamente relacionada con la ISO 15489-1:2016.

Esta familia está compuesta por tres partes:

- ISO 23081-1:2017 Información y documentación - Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1 Principios.
- ISO 23081-2:2009 Información y documentación - Proceso de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 2: Aspectos conceptuales y de implementación.
- ISO/TR 23081-3:2011 Información y documentación - Proceso de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 3: Método de autoevaluación.

Otros documentos normativos que contribuyen a la gestión documental, según la norma ISO 15489-1:2016, son (Nieves Lahaba, 2019):

- Reporte Técnico ISO/TR 26122: 2008 Información y documentación. Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos.
- Reporte Técnico ISO/TR 13028:2010 Información y documentación. Directrices para la implementación de la digitalización de documentos.
- Norma ISO 16175 Información y documentación. Principios y requerimientos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica.

Parte 1 (2010) Generalidades y declaración de principios.

Parte 2 (2011) Directrices y requerimientos funcionales para sistemas de gestión de documentos electrónicos.

Parte 3 (2010) Directrices y requisitos funcionales para documentos en los sistemas de la organización.

En las tres partes de la norma ISO 16175 se establecen las directrices que deben cumplir el sistema y la organización, y los requisitos funcionales que debe cumplir el sistema informático mediante el cual se deben gestionar los documentos en un entorno de oficina electrónica (Giménez Chornet, 2013).

Los documentos electrónicos cumplen las mismas funciones que el resto de los documentos en la organización, por lo que la familia de normas ISO 16175 se basa en cuatro principios (Giménez Chornet, 2015):

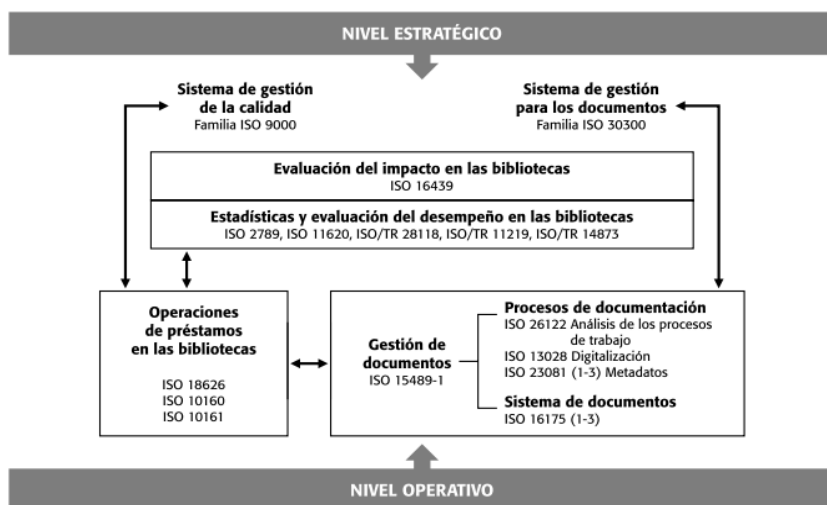
- La información electrónica tiene que ser gestionada de forma activa y conservada de modo fiable como evidencia auténtica de la actividad.
- La información de la organización tiene que estar vinculada a su contexto mediante el uso de metadatos.
- La información de la organización tiene que ser conservada y debe seguir siendo accesible a los usuarios autorizados durante el tiempo que sea necesario.
- Debe ser posible disponer de la información de la organización de forma controlada, sistemática y auditable.

Según los resultados obtenidos por Nieves Lahaba (2019) en un estudio empírico, el uso de las normas específicas para las bibliotecas, por sí solo, no garantiza la mejora de los procesos, sino que debe existir coherencia entre las normas aplicadas y los procesos organizacionales. Esto puede realizarse en el marco de un sistema de gestión de la calidad (SGC) ISO 9001:2015.

Entre las diferentes normativas elaboradas para la gestión de los documentos existen claras relaciones (ISO TC46/SC11- Archives/records management, 2012). La familia ISO 30300 establece el enfoque estratégico como sistemas de gestión de los documentos, mientras que el resto de las normas trabajan en el enfoque operativo de la gestión de los documentos. Siguiendo esta misma lógica en la Figura 1 se incluyen las normas para la gestión operativa de las bibliotecas y aquellas que desde las estadísticas, la evaluación del

desempeño y el impacto de las bibliotecas, soportan la gestión de la calidad de sus servicios. (p. 239-244)

**Figura 2** *Relaciones entre las normas aplicables a la gestión de la calidad de los servicios bibliotecarios*



**Nota:** Flujo de relación entre las normas ISO para la gestión de calidad en las bibliotecas. Tomado de “Análisis de las normas internacionales para la calidad de los servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior de Ecuador”, por Instituto Superior Tecnológico Juan de Velasco, Riobamba, Ecuador, 2020, p. 244 (<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8320373>)

### 2.1.5.1.1 *Aplicación de las normas ISO 9001:2015 en las bibliotecas.*

**Adopción de un enfoque sistemático.** Aplicar un enfoque sistemático para gestionar los procesos de la biblioteca de acuerdo con los requisitos de ISO 9001.

**Evaluación y auditoría:** Realizar evaluaciones y auditorías internas para garantizar que los procesos cumplan con los estándares de calidad establecidos y para identificar áreas de mejora.

**Capacitación y desarrollo:** Invertir en la capacitación y desarrollo del personal para asegurar que entiendan y puedan aplicar los principios de gestión de calidad.

**Documentación y control:** Mantener una documentación adecuada de todos los procesos y procedimientos, asegurando un control efectivo de los documentos.

### **2.1.5.1.2      *Indicadores de rendimiento de las bibliotecas ISO 11620:2014.***

Medición del rendimiento: Proporciona un conjunto de indicadores de rendimiento que permiten a las bibliotecas evaluar y medir la eficacia y eficiencia de sus servicios.

**Evaluación de la calidad del servicio:** Los indicadores ayudan a evaluar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios, incluyendo aspectos como la accesibilidad, la satisfacción del usuario y el uso de los recursos.

**Mejora continua:** Fomenta la implementación de un proceso de mejora continúa basado en los resultados obtenidos de los indicadores de rendimiento.

**2.1.5.1.3      *Otras normas de la familia ISO.*** Guerra y Orozco (2020) afirman lo siguiente: La gestión de los documentos es parte importante de los sistemas de gestión de la calidad, según la norma ISO 9001:2015 (ISO, 2015b), en cualquier organización y las bibliotecas pueden obtener beneficios de la implantación de estos sistemas para elevar la calidad de sus servicios y satisfacer las necesidades de información de los usuarios, cumpliendo con las necesidades de la organización a las que pertenecen, así como los requisitos de otras partes interesadas en su desempeño.

En este trabajo se asumen los conceptos de calidad y su gestión de la Norma ISO 9000: 2015 (ISO, 2015a), y se adapta de la forma siguiente: la calidad de los servicios bibliotecarios es el grado en el que los indicadores medidos satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios y cumplen los niveles establecidos por las partes interesadas pertinentes. Para las bibliotecas universitarias, estos niveles se establecen en los estándares de acreditación.

La gestión de la calidad son las actividades coordinadas para dirigir la institución con vistas al logro de los niveles de desempeño planificados, incluye el establecimiento de las políticas y los objetivos, así como de los procesos necesarios para el para implementar estas políticas y lograr estos objetivos. La gestión de la calidad se realiza a través de sus funciones, que son: la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad.

Balagué Mola (2007) realizó un estudio de las motivaciones y las ventajas de la adopción de un SGC ISO 9001 en 121 bibliotecas en instituciones de educación superior certificadas por esta norma. Esta autora determinó que los principales factores que contribuyeron a la decisión de aplicar la Norma ISO 9001 en las instituciones participantes en el estudio fueron:

- La meta de mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios.
- El alineamiento a la estrategia de la universidad en materia de calidad.
- La necesidad de mejorar los sistemas de trabajo y la organización de la biblioteca.
- El prestigio de la norma ISO 9001.
- Los requisitos y expectativas de los usuarios.

Además, se identifican los principales beneficios de la aplicación de la Norma ISO 9001 en las bibliotecas. Ellos son (Balagué Mola, 2007):

- Estandariza los procedimientos de trabajo.
- Mejora la documentación de los procesos.
- Facilita la recogida de datos para la gestión.
- Define claramente las responsabilidades.
- Promueve la dinámica de la mejora continua.
- Reduce la improvisación.
- Da transparencia a la gestión.
- Mejora la eficacia de los servicios de la biblioteca.
- Es un instrumento de promoción de la biblioteca.
- Actúa como catalizador del cambio organizativo.
- Incrementa la satisfacción de los usuarios.
- Mejora la eficiencia operativa.
- Crea un mayor entendimiento entre la biblioteca y sus clientes.
- Mejora la integración de la biblioteca en la universidad.
- Mejora la comunicación dentro de la biblioteca.
- Mejora la actitud del personal.

- Mejora la gestión del personal.

El estudio mencionado se refiere a las dificultades y premisas para la aplicación de la ISO 9001 en su versión del 2000 en las bibliotecas. Si bien algunas premisas, como el compromiso de la dirección de la institución y las ventajas de contar con consultores externos, se mantienen en la actualidad, es necesario destacar que la actual Norma ISO 9001:2015 plantea un enfoque más estratégico y se fundamenta en el pensamiento basado en riesgos (Guerra Bretaña & Meizoso Valdés, 2019), lo que genera mayores beneficios de su implementación en las organizaciones, y las bibliotecas no son una excepción de esto.

Si bien existen diferentes enfoques para la gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias, como es el modelo de EFQM (European Foundation for Quality Management), las herramientas de mejora de la calidad (Pinto Molina & Suárez, 1999; Pinto Molina, Balague, & Anglada, 2007) o los procesos de mejora en respuesta a las evaluaciones externas con vistas a la acreditación, en la medida en que más IES se sumen a la implantación de los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001, también lo harán sus bibliotecas.

Además, una norma ha sido aprobada recientemente para los sistemas de gestión para organizaciones educativas, la Norma ISO 21001 (ISO, 2018), que incluye a las bibliotecas como parte de la infraestructura educativa necesaria para garantizar la satisfacción de los estudiantes y otros grupos beneficiarios. Sin embargo, la norma ISO 9001, por su carácter genérico, sigue siendo la que da una mejor cobertura para garantizar la calidad de los servicios bibliotecarios y como marco para la aplicación de las normas específicas analizadas en este trabajo.

Además de los siete principios de gestión de la calidad, en los que se fundamentan la Norma ISO 9000, en las bibliotecas son aplicables los cuatro principios adicionales que recoge la Norma ISO 21001 para los sistemas de gestión para organizaciones educativas (Guerra Bretaña, Roque González, & Ramos Azcuy, 2020), por lo que puede hablarse de 11 principios de gestión de la calidad en las bibliotecas. Ellos son:

- Enfoque en las necesidades de los usuarios.

- Liderazgo.
- Compromiso de las personas.
- Enfoque a procesos.
- Mejora.
- Toma de decisiones basada en la evidencia.
- Gestión de las relaciones.
- Responsabilidad social.
- Accesibilidad y equidad.
- Conducta ética.
- Seguridad y protección de datos.

La mejora permite lograr de manera ascendente la satisfacción de los usuarios directos y de todas las partes interesadas. Para ello, es importante contar con un conjunto de indicadores de desempeño de las bibliotecas, como los que se establecen en la Norma ISO 11620:2014, que permitan su medición y comparación con períodos anteriores, como forma de evidenciar la mejora si esta ha sido lograda.

Respecto al comportamiento ético, se concuerda los autores que plantean que la gestión de la calidad en las unidades de información “puede verse afectada por los valores intrínsecos de los profesionales y técnicos que realizan la gestión de información en cualquier actividad de servicios, producción o de perfil social” (Martínez Ríos, González Guitián, & Cruz González, 2010, pág. 87). Los aspectos éticos, en este caso, incluyen tanto aquellos relacionados con el tratamiento a los usuarios, como lo relativo al cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos. (p. 244-245)

**2.1.5.1.4      *Sistemas y procesos de calidad en biblioteca.*** El Ministerio de Educación de Argentina (2006), plantea: Los servicios y productos que ofrecemos a los usuarios deben estar sustentados por un sistema planificado, procesos definidos y herramientas que contribuyan a la mejora continua.

La filosofía de la calidad se basa en un punto clave: las necesidades del usuario. Así su definición indica que es “la aptitud de un producto o servicio para satisfacer las

necesidades del usuario” (American Standard Quality Association). Teniendo en cuenta que usuario es aquella persona que recibe el producto de nuestro trabajo, podemos distinguir en relación a esto dos tipos de usuarios: los internos y los externos. Los primeros son todos los integrantes de la institución que merecen recibir insumos de calidad para transformarlos en productos y/o servicios y los segundos, son aquellos que no pertenecen a la misma y a quienes debemos satisfacer brindando servicios y productos de calidad. El objetivo de una gestión de calidad implica que los procesos institucionales se encuentren enmarcados en un sistema de calidad. Este involucra a personas, recursos, procesos y resultados. Un sistema de calidad requiere de:

- Valores de calidad, que son los elementos que aglutinan a una organización vinculando la emoción y la conducta
- La satisfacción del usuario como prioridad
- Estrategias, metas y objetivos establecidos que aseguren su satisfacción, con eficiencia de costos y apoyo del personal de la institución (con elementos de motivación, formación, reconocimiento, ambiente adecuado) ya que las personas son las que producen calidad
- Líderes y equipo de conducción consustanciados con la mejora continua
- Buena comunicación
- Evaluación permanente del proceso instalado

**2.1.5.1.5 ¿Qué es un proceso?** El Diccionario de la Lengua Española lo define como: “Progreso. Transcurso del tiempo. Acción de ir hacia delante. Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. Método seguido para alcanzar un fin”. En relación a la gestión de calidad afirmamos que un proceso es un conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí que transforman elementos entrantes en elementos salientes. Los recursos incluyen personas, recursos económicos, instalaciones, equipamiento, técnicas y métodos. Las actividades son aquellas acciones realizadas para elaborar un producto (registro catalográfico, ubicación de libros en estanterías, manuales de procedimientos, folletos, boletines, etc.) o prestar un servicio mediante un proceso de transformación que “agrega valor.” Llamamos elementos entrantes del proceso al conjunto de información explicitada en documentos, planillas, solicitudes, etc. Llamamos elementos salientes del proceso al producto “con valor agregado” resultante de la intervención producida por persona/s tales como: decisiones tomadas, documentación elaborada, comunicaciones, informes, etc. Un proceso siempre está relacionado con uno anterior, del cual depende y uno posterior, al cual condiciona. También tiene un responsable a cargo a quien llamamos el “dueño del proceso”.

**2.1.5.1.6 Estructura del proceso de calidad.** Todo proceso individual se encuentra enmarcado dentro de un gran proceso institucional. Deming ha realizado una valiosa contribución a la gestión de calidad sintetizando en el siguiente gráfico muy claramente los cuatro momentos a tener en cuenta en todo proceso de calidad.

**Figura 3**  
*Mejora continua*



**Nota:** Ciclo de mejora continua. Tomado de “Gestión de Calidad en Unidades de Información: Bibliotecas Escolares y Centros de Documentación” por Ministerio de

Educación de Argentina, 2006, Colección La Biblioteca Escolar en la Escuela de Hoy (3), p. 7 ([http://www.bnm.me.gov.ar/redes\\_federales/publicaciones/doc/cuadernillo\\_3.pdf](http://www.bnm.me.gov.ar/redes_federales/publicaciones/doc/cuadernillo_3.pdf))

**Planificar:** comprende la enunciación explícita de la política de calidad a desarrollar en la institución, así como también la determinación de la visión (el sueño a alcanzar), la misión (la razón de ser), los valores que la sustentan y los compromisos que asume. Implica, además, la mirada constante hacia la satisfacción del usuario, la explicitación de los procesos institucionales principales, los recursos económicos y humanos con que se cuenta.

**Hacer:** incluye la puesta en práctica de los objetivos planificados en relación al desarrollo de los servicios y productos que ofrece la institución.

**Verificar:** implica la medición y el seguimiento de cada uno de los procesos que se desarrollan en la institución, a través del análisis de los registros de los diferentes datos cualitativos y cuantitativos que se recaban y que permiten monitorear el modo en que se cumplen o no los objetivos propuestos.

**Actuar:** representa la toma de decisiones que debe acompañar todo proceso de verificación. Es aquí donde corresponde afianzar procedimientos exitosos o corregir desvíos, instalando planes de mejora en los casos que se consideren necesarios. (p. 5-7)

**2.1.5.1.7 Mejora continua.** Allendez y De la Puente (s.n.), en su artículo Gestión de calidad en la biblioteca Adrián Guissarri, mencionan: Un Sistema de Gestión de Calidad implica un compromiso formal de todos sus empleados por transitar el camino de la mejora continua.

El concepto Gestión de Calidad, define la política, objetivos, evaluaciones, y un conjunto de datos que permiten llevar a cabo acciones correctivas y preventivas. Todo este conjunto, le permite a la Biblioteca diseñar un servicio eficiente y efectivo para su comunidad de usuarios.

En la Biblioteca Adrián Guissarri la finalidad del Sistema de Gestión de Calidad persigue:

- Convertir a la Biblioteca en una unidad competitiva con vistas a la mejora
- Continua.
- Satisfacer las necesidades del usuario
- Considerar a los recursos humanos como uno de los elementos más importante del sistema
- Consolidar la modalidad de trabajo en equipo
- Entender que la comunicación, información y participación de cada uno de los integrantes del staff es imprescindible para sostener el Sistema
- Prevenir, en lo posible, todo tipo de anomalías, que perjudican el Sistema
- Fijar objetivos de mejora permanente y realizar un seguimiento periódico de los resultados

Por lo tanto, queremos beneficiar al usuario y al personal de Biblioteca. Esto se relaciona con el aspecto humano de la gestión, o sea, la mentalización, dinamización de las estructuras, satisfacción del personal, coherencia, educación, comunicación y la sinergia, es decir, el efecto multiplicador que se consigue cuando las personas trabajan verdaderamente unidas, escuchándose y ayudándose en la búsqueda de objetivos comunes.

Rosander (1996) opina que hacer efectiva la calidad significa que las personas implicadas tienen que estar convencidas de la importancia y valor de la calidad, deben ser motivadas, educadas, entrenadas y tienen que aceptar la mejora de la calidad como un programa continuo.

Todo ello permite la mejora de la imagen que la Biblioteca irradia hacia la comunidad, lo que le permite posicionarse y producir el fenómeno de espiral creciente que se deriva de la constante capacidad de mejora que este fenómeno lleva consigo.

Un Sistema de este tipo, a su vez, demanda dedicarle bastante tiempo y trabajo. Dicha dedicación necesita de una adecuada mentalización o de una visión clara acerca de su utilidad estratégica. Se deberá tener en cuenta, además, que se producirá el fenómeno típico de resistencia al cambio, ya que esta filosofía de trabajo modifica muchas teorías comúnmente implantadas, así como los esquemas culturales que suelen imperar en una Biblioteca. Por lo tanto, la Gestión de Calidad ha constituido un desafío para todo el personal de nuestra Biblioteca.

Para poder mantener nuestro Sistema de Gestión de Calidad hemos implementado un tablero de mando, cuyos indicadores nos permiten lograr la mejora continua del Sistema. Previamente hemos diseñado la documentación que le da sustento al sistema como el Manual de Calidad, los Procedimientos, las no conformidades y las no conformidades potenciales, las instrucciones de trabajo, etc.

El propósito de las normas ISO consiste en facilitar el intercambio internacional de productos y servicios, proporcionando un conjunto claro de requerimientos para los sistemas de calidad. Por lo tanto, un sistema de calidad es un sistema a prueba de errores, no porque no se puedan llegar a cometer, sino porque el Sistema de Calidad nos obliga a estar alerta para rectificar cualquier error y tender siempre a la mejora continua.

Para ello, la Biblioteca elabora su Manual de la Calidad, en el que se recogen los procedimientos adecuados para realizar cada proceso, y se incluyen todas las actividades en todas las etapas hasta la obtención del servicio que se oferta.

Podríamos decir que este manual es “la Biblia del sistema de aseguramiento de la calidad”.

El manual de calidad permite:

- Alcanzar y mantener la calidad del producto o servicio para satisfacer al cliente.
- Proporcionar garantías al cliente de que el producto o servicio que se le ofrece cumple con determinados estándares de calidad.

El Manual de la Calidad es la base del Sistema de Gestión de la Calidad y para su ejecución utiliza una serie de procedimientos y de instrucciones de trabajo.

Indudablemente, el funcionamiento eficaz y eficiente de una Unidad de Información se logra más fácilmente si se identifican y gestionan los procesos que conforman el sistema. Por lo tanto, debemos identificar los procesos que se requieren para realizar la entrega del servicio.

El enfoque por procesos conlleva:

- La reducción de tiempos y costos como consecuencia del uso eficaz de los recursos
- Lograr resultados coherentes y predecibles
- Priorizar las oportunidades de mejora
- Entregar mayor valor agregado a los usuarios

En el caso de nuestra Biblioteca, efectuamos los siguientes procedimientos:

**Gestión de recursos humanos:** Este procedimiento abarca todas las actividades vinculadas con la gestión de los recursos humanos, o sea, establece las pautas de la gestión de los recursos humanos de la Biblioteca, incluyendo la integración de equipos, la selección de personal, la asignación de tareas, la fijación de objetivos, y el flujo de la información sobre su cumplimiento.

**Capacitación del personal:** Este procedimiento abarca todas las actividades vinculadas con la capacitación del personal de la Biblioteca, es decir, establece las pautas más apropiadas de capacitación del personal de la Biblioteca.

**Atención al público:** este procedimiento establece los lineamientos para el cumplimiento en tiempo y forma del servicio de atención al público según lo establecido en nuestro reglamento y nuestra política de calidad. Por lo tanto, se tiene en cuenta desde el momento en que un cliente se acerca al mostrador y solicita ayuda para la búsqueda bibliográfica, préstamo de material bibliográfico o consulta del mismo en sala hasta que se efectiviza el pedido recibido y el cliente se retira de la Biblioteca.

**Servicio de referencia:** se plantean los pasos a realizar para definir el servicio de referencia destinado a facilitar información especializada y personalizada a los clientes, tanto para la referencia “in situ” como la referencia electrónica. En este caso, es fundamental la comunicación que se produce entre un usuario que desea obtener información y el suministrador de la misma para dar solución a los requerimientos del usuario.

**Adquisición de material bibliográfico:** Establece los lineamientos del circuito de compras de la Biblioteca para poder brindar un servicio de calidad al cliente. Desde el momento en el que un profesor elabora su programa de estudio para el respectivo año de curso, estableciendo la bibliografía que el alumno debe leer, mediando la secretaría respectiva que maneja el dicho programa, hasta que el pedido es efectuado de manera formal ante la Dirección de Biblioteca y se efectúa la compra, así como también, desde el momento en que la Dirección de Biblioteca detecta la necesidad de adquirir obras de referencia hasta que se adquieren las mismas.

**Compra a través de un proveedor interno:** Establece los lineamientos del circuito de compras de la Biblioteca para poder brindar un servicio de calidad al usuario. Desde el momento en que surge una necesidad de adquisición de insumos hasta que el proveedor interno lo entrega en la Biblioteca.

**Procesamiento de material:** Establece los lineamientos para el procesamiento del material bibliográfico que ingresa a la Biblioteca. Desde el momento que ingresa el material bibliográfico a la Biblioteca, por compra, canje o donación hasta que se guarda en la estantería.

**Preservación y conservación de los materiales bibliográficos:** Este procedimiento abarca a todos los recursos disponibles en la biblioteca. Consiste en realizar tareas de Preservación y Conservación de los materiales bibliográficos impresos de la colección de la Biblioteca, para que los mismos puedan ser utilizados por los usuarios. Se dará prioridad al material de mayor demanda y cuyos contenidos se encuentren actualizados.

**Mantenimiento bibliotecológico:** Establece las tareas de mantenimiento bibliotecológico necesarias para brindar un servicio óptimo al usuario de la Biblioteca Adrián Guissarri. Desde el momento en que se determina realizar tareas de mantenimiento hasta que las mismas se efectivizan conforme a este procedimiento.

**Mantenimiento de las instalaciones:** Establecer los lineamientos del mantenimiento de la Biblioteca para poder brindar un servicio de calidad al usuario. Desde el momento en que surge una necesidad de mantenimiento de las instalaciones, así como la limpieza de las mismas, hasta que se efectiviza la prestación del servicio.

**Mantenimiento de los equipos informáticos:** Establece los lineamientos del mantenimiento de los equipos informáticos, las anomalías en el funcionamiento del software y la actualización de la web de la biblioteca para poder brindar un servicio de calidad al usuario. Desde el momento en que surge una necesidad de mantenimiento de los equipos informáticos hasta que se efectiviza la prestación del servicio.

**Auditoría interna:** Establece el procedimiento para la programación y desarrollo de las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad.

No conformidades, acciones preventivas y correctivas: Establece una metodología de trabajo que identifique, controle, analice y elimine las causas de no conformidades del Sistema de Gestión de Calidad y a través de acciones correctivas y preventivas eliminar sus ocurrencias. De manera que se aplica a los problemas presentados en la prestación de los servicios de la Biblioteca y a los sistemas de Gestión de Calidad que requieran una acción correctiva o preventiva. El procedimiento de No Conformidad es de vital importancia para asegurar un óptimo funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, para lograr una mejora continua en los procesos. Llamamos mejora continua a la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos de calidad. Es un proceso por el que se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora. Es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de auditoría y mediante el análisis de estos datos se conduce a las acciones correctivas y preventivas.

**No conformidades, acciones preventivas y correctivas:** Establece una metodología de trabajo que identifique, controle, analice y elimine las causas de no conformidades del Sistema de Gestión de Calidad y a través de acciones correctivas y preventivas eliminar sus ocurrencias. De manera que se aplica a los problemas presentados en la prestación de los servicios de la Biblioteca y a los sistemas de Gestión de Calidad que requieran una acción correctiva o preventiva. El procedimiento de No Conformidad es de vital importancia para asegurar un óptimo funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, para lograr una mejora continua en los procesos. Llamamos mejora continua a la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos de calidad. Es un proceso por el que se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora. Es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de auditoría y mediante el análisis de estos datos se conduce a las acciones correctivas y preventivas.

Las **instrucciones de trabajo** son orientaciones específicas para ejecutar las diferentes tareas. Dichas directrices deben ser lo suficientemente detalladas y describir de manera clara la forma en la que el trabajo debe ejecutarse y el nivel de calidad requerido. Estas instrucciones son esenciales para el normal funcionamiento del sistema. Deben redactarse en un lenguaje fácilmente comprensible, para nada ambiguo, con la finalidad de evitar confusiones en aquel que debe ejecutarlas. Si es necesario, deberán ser explicadas, de manera que se pueda asegurar que las mismas han sido comprendidas.

Consideramos que el procedimiento de no conformidades, acciones preventivas y correctivas es el procedimiento más importante del Sistema de Gestión de Calidad, ya que debe ser útil para mejorar el sistema.

Cuando hablamos de **conformidad** entendemos el cumplimiento de un requisito, en cambio, la **no conformidad** refiere al incumplimiento de un requisito especificado por el usuario. Esta no conformidad puede producirse por una causa real, de manera que al erradicarla desaparece esa no conformidad. Para ello se deben ejecutar acciones correctivas específicas. Por otra parte, puede ser una causa potencial que es aquella que

detectamos antes de que ocurra, por lo que debemos tomar ciertas medidas o acciones preventivas.

**Figura 4**  
*Pirámide Documental*



**Nota:** Pirámide documental basada en estructura jerárquica de documentación del Sistema de Control de Gestión de la ISO 9001. Tomado de “Gestión de calidad en la biblioteca Adrián Guissarri” por Allendez y De la Puente (s.n.).

Las no conformidades se clasifican en muy graves, graves y observaciones, o también se las conoce como conformidades mayores, menores y observaciones.

Una no conformidad muy grave refiere al incumplimiento de un requisito del sistema de gestión que afecta al servicio que se brinda al usuario. También cuando la frecuencia del incumplimiento es elevada y constante, ya que demuestra que no se procede de la manera especificada.

Una no conformidad grave consiste en un incumplimiento que no afecta directamente la seguridad del servicio que se brinda. O también un incumplimiento puntual o aislado de un requisito.

Una observación es un hallazgo de la auditoría que no incluye ningún requisito del sistema, o bien que no existe evidencia objetiva del mismo. Indica un cierto riesgo en el futuro y refleja la existencia de malas prácticas. (p. 6-11)

**2.1.5.1.8 Evaluación.** Allendez y De la Puente (s.n.), en su artículo Gestión de calidad en la biblioteca Adrián Guissarri, mencionan:

Duarte (1999), comenta que la evaluación de los servicios se orienta a la medición de distintas variables en término de economía, eficacia y eficiencia.

Lancaster (1996) menciona cuáles son los elementos que se deben tener en cuenta para realizar la evaluación de una biblioteca, los cuáles proporcionan indicadores para su posterior análisis. Sin embargo, creemos conveniente para definir los indicadores a emplear en la Biblioteca tener en cuenta lo establecido por la norma ISO 11620:

- **Contenido informativo:** permite medir una actividad, identificar los logros, localizar problemas. Se emplea para tomar decisiones inteligentes, fijar metas, priorizar acciones, etc.
- **Fiabilidad:** el indicador debe ser confiable, es decir, siempre tiene que producir el mismo resultado ante una situación similar. Se tiene en cuenta que pueden existir algunas variables que se contemplen ya que las Unidades de Información no son laboratorios en los que los acontecimientos se produzcan de manera exacta 11una y otra vez; teniendo en cuenta esas posibles desviaciones, se puede juzgar igualmente la fiabilidad del indicador.
- **Validez:** el indicador tiene que medir aquello que se quiere medir.
- **Idoneidad:** se adecua al objetivo que debe medir, de manera que las unidades y escalas tienen que ser las adecuadas y las operaciones empleadas para implantar el proceso de medida tendrán que ser compatibles con los procedimientos que se llevan a cabo en la Unidad de Información.

- **Practicidad:** los datos que emplee el indicador tienen que ser accesibles en cuanto a tiempo y grado de capacitación del personal, costos operativos, así como el tiempo y paciencia que deban invertir los usuarios.
- **Comparabilidad:** debe ser eficaz en el momento que se comparan diferentes Unidades de Información, en cuanto a servicios brindados con la de la Unidad de Información que lo emplea.

Quesada (2006), considera a los indicadores como variables cualitativas y cuantitativas que nos permiten realizar las mediciones necesarias para el normal funcionamiento de la Unidad de Información.

Es así cómo podemos mencionar a los:

- **Indicadores de desempeño** son aquellos que reflejan los resultados de la actuación pasada y miden los resultados de objetivos de corto plazo, sobre cuyo resultado puede modificarse muy poco. Consideramos que este tipo de indicador en nuestro Tablero de comando se ven reflejados en las perspectivas: financiera, clientes y procesos internos.
- **Indicadores de actuación o impulsores** son los que describen lo que se hace e impulsan o lideran acciones para generar resultados a largo plazo. En nuestro Tablero de comando los encontramos reflejados en la perspectiva de formación y crecimiento.

La función de los indicadores es la de suministrar información actualizada al disidir cuáles se usarán se tendrá en cuenta:

- Definir cuál es el objetivo que se quiere alcanzar
- Seleccionar las variables que se adecuen para lograr ese objetivo
- Hallar los indicadores adecuados para las variables que se tendrán en cuenta

Cada uno de los indicadores que empleamos se relaciona con una perspectiva del modelo de Kaplan y Norton y medirá los objetivos equivalentes a cada compromiso asumido

con el usuario. El modelo que proponen los autores se suele conocer como mapa estratégico.

Para poder conocer los indicadores más adecuados tenemos que, previamente, recolectar datos sobre los cuáles trabajar y analizar. El procedimiento que hemos empleado es el siguiente: identificar y recolectar los datos sobre el funcionamiento de la biblioteca, procesar los datos y obtener indicadores que ofrezcan información sobre su rendimiento y eficacia, y finalmente, proceder al análisis e interpretación de esa información, cuyo resultado constituirá la base que sustente la toma de decisiones y la evaluación de la misma con criterios objetivos.

Siguiendo la pauta de la norma ISO 11620 cada indicador se definió de acuerdo a la siguiente estructura: objetivo del indicador, ámbito de aplicación, definición del indicador, método, cálculo, interpretación de los factores que afectan al indicador, fuentes, indicadores relacionados.

Estos son los indicadores que hemos considerado como esenciales para el normal funcionamiento de nuestra Biblioteca:

- **Área de atención al público:** horario de atención, préstamo en sala, préstamo en domicilio, renovaciones.
- **Área de servicio:** disponibilidad de bibliografía obligatoria, disponibilidad de bibliografía no obligatoria, información de la Web de biblioteca, uso de las bases de datos, consultas al bibliotecario, uso del catálogo en línea.
- **Área de desarrollo de la colección:** tasa de crecimiento, restauración de libros, renovación o adquisición de bases de datos.
- **Área de recursos humanos:** desempeño laboral, trabajo en equipo, comunicación interna, formación continua.

Los datos se recogen a través de una encuesta aplicada a los usuarios anualmente, a través del libro de quejas, el buzón de sugerencias, estadísticas de uso a través de

nuestro propio sistema (quedan registrado los préstamos, devoluciones, renovaciones y reservas, así como el historial de cada alumno reflejando todos estos datos), boletas de adquisición de material bibliográfico, certificados de cursos de formación continua, mails internos, intranet (comunicación) y cumplimiento de los objetivos asignados al personal. (p. 11-14)

## **2.2 Marco conceptual**

Se presenta una visión amplia y detallada de los conceptos clave relacionados con la calidad, la evaluación de servicios, la gestión de calidad y la mejora continua en el contexto de las bibliotecas. Estos elementos forman la base para un análisis más profundo y comprensivo de cómo las bibliotecas pueden mejorar sus servicios y procesos para cumplir mejor con las necesidades de sus usuarios y adaptarse a un entorno en constante cambio

### **Calidad**

“La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios” (Aguilar, Fernández-Roca & Puyuelo-Ramiz, 2007).

La calidad en una biblioteca se refiere a todas las características y atributos de sus productos y servicios que influyen en su habilidad para cumplir con las necesidades de los usuarios, ya sean estas claras o no. En otras palabras, una biblioteca de calidad es aquella que ofrece recursos y servicios que realmente ayudan a sus usuarios a encontrar lo que buscan y a disfrutar de una experiencia satisfactoria.

### **Control de la calidad**

Según la ISO 9000:2015 define el control de calidad como la “parte de la *gestión de la calidad* orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad” (ISO, 2015)

El control de calidad en una biblioteca se refiere a las acciones que se toman para asegurarse de que los servicios y recursos ofrecidos cumplen con los estándares de calidad

establecidos. Esto implica revisar y evaluar regularmente los servicios para garantizar que satisfacen las expectativas de los usuarios y se ajustan a los requisitos de calidad.

### **Evaluación**

"La evaluación de los servicios constituye una herramienta valiosa para determinar si la biblioteca responde a las necesidades de los usuarios, si se tiene en cuenta que la satisfacción constituye el objetivo primordial de cada centro de información" (Llano Gil et al., 2014).

La evaluación de los servicios en una biblioteca es un proceso fundamental que ayuda a entender si la biblioteca está cumpliendo con las necesidades de sus usuarios. Esta evaluación es esencial porque la satisfacción del usuario es el principal objetivo de cualquier biblioteca.

### **Gestión**

Según la ISO 9000:2015 la gestión se define como: "Actividades coordinadas para dirigir y controlar una *organización*. La gestión puede incluir el establecimiento de políticas, *objetivos* y *procesos* para lograr estos objetivos" (ISO, 2015)

La gestión en una biblioteca se refiere a las actividades organizadas que se llevan a cabo para dirigir y controlar su funcionamiento. Esto incluye establecer manuales y objetivos claros, así como definir los procesos necesarios para alcanzar esos objetivos. Se trata de cómo se planifica y se gestiona la biblioteca para ofrecer un mejor servicio a sus usuarios

### **Gestión de calidad**

La gestión de calidad es un enfoque sistemático para mejorar continuamente los procesos y servicios de una organización, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Implica un proceso de compromiso para la mejora continua desde una perspectiva integrada de los conceptos de calidad, medio ambiente, salud y seguridad laboral, junto con otros aspectos financieros, humanos, éticos y de integración sociocultural. (Aguilar, Fernández-Roca, Puyuelo-Ramiz, 2007)

La gestión de la calidad puede incluir el establecimiento de manuales de la calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad. (ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario)

En el presente trabajo se entenderá como gestión de calidad al enfoque organizado y continuo que busca mejorar todos los procesos y servicios ofrecidos, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Esto implica un compromiso constante para mejorar, considerando no solo la calidad del servicio, sino también aspectos como el cuidado del medio ambiente, la salud y seguridad del personal, y la ética en la gestión. Además, incluye el establecimiento de manuales y objetivos claros, así como la planificación, aseguramiento, control y mejora de la calidad para alcanzar esos objetivos de manera efectiva.

### **Indicador**

La norma ISO 11620 define el concepto indicador como una expresión (que puede ser numérica o verbal) usada para caracterizar actividades (eventos, objetos, personas) tanto en términos cuantitativos como cualitativos con el fin de calcular el valor de las actividades caracterizadas y el método asociado. (ISO, 1998)

Los indicadores son herramientas cuantitativas o cualitativas que se utilizan para medir y evaluar el desempeño, la calidad o el progreso de un proceso, servicio o producto. En el contexto de las bibliotecas, los indicadores pueden referirse a métricas que evalúan la efectividad de los servicios ofrecidos, la satisfacción del usuario, el uso de recursos, entre otros aspectos. Los indicadores ayudan a las organizaciones a tomar decisiones informadas y a implementar mejoras continuas en sus operaciones. (Universidad de Navarra, n.d.)

Los indicadores de calidad son herramientas esenciales que permiten a las bibliotecas medir, evaluar y mejorar continuamente sus servicios y recursos. Estos

indicadores, definidos por normas internacionales como la ISO 11620, se expresan de forma numérica o verbal para caracterizar actividades y procesos de manera cuantitativa y cualitativa.

## **ISO**

La ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización que elabora normas internacionales. Su misión es promover el desarrollo de la normalización y las actividades conexas en el mundo con miras a facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios, y para desarrollar la cooperación en la esfera de la actividad intelectual, científica, tecnológica y económica. (ISO, 2022)

La ISO, como organización mundial de normalización, juega un papel fundamental en el establecimiento de estándares y directrices para evaluar y mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios a nivel internacional. A través de la elaboración de normas como la ISO 11620 sobre indicadores de rendimiento, la ISO promueve la adopción de prácticas comunes que facilitan el intercambio de información y la cooperación entre bibliotecas de todo el mundo.

## **Mejora Continua**

La mejora continua es un enfoque sistemático que busca incrementar la eficacia y la eficiencia de los procesos, productos o servicios de una organización. Se basa en la premisa de que siempre hay oportunidades para mejorar y que estas mejoras deben ser implementadas de manera constante y sistemática. Este concepto es fundamental en la gestión de calidad, ya que permite a las organizaciones adaptarse a cambios en el entorno y a las expectativas de los clientes, asegurando así la sostenibilidad y el éxito a largo plazo. (Aguilar, Fernández-Roca & Puyuelo-Ramiz, 2007)

La mejora continua es proceso esencial filosófico en la gestión de calidad de las bibliotecas. Se trata de un proceso sistemático y constante de optimización de los servicios, recursos y procesos bibliotecarios, con el objetivo de incrementar su eficacia y eficiencia.

### **Planificación de la calidad**

La ISO 9000:2015 define la planificación de calidad como “la parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad” (ISO, 2015)

La planificación de calidad en una biblioteca se refiere a la organización de actividades para establecer metas claras sobre la calidad de los servicios que ofrece. Esto implica definir qué procesos y recursos se necesitan para alcanzar esos objetivos, asegurando así que la biblioteca pueda satisfacer las necesidades de sus usuarios de manera efectiva.

### **Política de la calidad**

De acuerdo a la ISO 9000:2015, la política de la calidad es coherente con la política global de la organización, puede alinearse con la visión y la misión de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. Los principios de gestión de la calidad presentados en esta Norma Internacional pueden constituir la base para el establecimiento de la política de la calidad. (ISO, 2015)

La política de calidad en una biblioteca es un conjunto de principios que guía su funcionamiento y está alineada con su misión y visión. Esta política ayuda a establecer metas claras sobre la calidad de los servicios que ofrece y proporciona un marco para definir los objetivos que se quieren alcanzar. Es la base sobre la cual se construyen las acciones y decisiones para mejorar continuamente la calidad en la biblioteca.

### **Procedimiento**

Según la ISO 9000:2015 un procedimiento se define como “forma especificada de llevar a cabo una actividad o un *proceso*. Los procedimientos pueden estar documentados o no” (ISO, 2015)

Un procedimiento en una biblioteca es la manera específica de realizar una actividad o un proceso. Esto puede incluir cómo se gestionan los préstamos de libros, cómo se organiza el catálogo o cómo se atiende a los usuarios. Los procedimientos pueden estar escritos en documentos o simplemente seguirse de manera informal.

### **Sistema de gestión**

Según la ISO 9000:2015 un sistema de gestión es: conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer política, objetivos y procesos para lograr estos objetivos. Un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas, por ejemplo, gestión de la calidad, gestión financiera o gestión ambiental. Los elementos del sistema de gestión establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos. El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones. (ISO, 2015)

Un sistema de gestión en una biblioteca es un conjunto de elementos que trabajan juntos para organizar y dirigir las actividades de la biblioteca. Esto incluye establecer manuales y objetivos claros, así como definir los procesos necesarios para alcanzarlos. Un sistema de gestión puede abarcar diferentes áreas, como la calidad de los servicios, la gestión de recursos financieros o el cuidado del medio ambiente. Es la forma en que la biblioteca se estructura y opera para ofrecer un mejor servicio a sus usuarios.

## **CAPÍTULO III – METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El enfoque de la investigación será cualitativo. Según Guerrero y Guerrero (2014):

Una característica fundamental del método cualitativo es que concibe lo social como una realidad construida que se genera a través de articulaciones con distintas dimensiones sociales, es decir, por una diversidad cultural sistematizada, cuyas propiedades son muy diferentes a las de las leyes naturales. (p. 46)

La investigación cualitativa es importante ya que ayuda al investigador a comprender los fenómenos de estudio desde la perspectiva de los participantes lo que facilita la comprensión del por qué y cómo surgen dichas problemáticas, en este caso en particular se sabe que existen pocos estudios acerca de la gestión de calidad en bibliotecas por tanto se debe explorar esta área de estudio para que luego pueda servir de base en estudios posteriores.

El enfoque cualitativo se ha seleccionado para esta investigación porque ofrece una comprensión profunda y detallada del contexto y de las experiencias de los participantes. Permite adaptar el estudio a nuevas informaciones emergentes, explora de manera efectiva aspectos y variables no evidentes en investigaciones previas y proporciona bases sólidas para desarrollar recomendaciones prácticas y contextuales. Estas características hacen que el enfoque cualitativo sea el más adecuado para investigar la gestión de calidad en la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo.

Esta investigación pretende describir, analizar y sintetizar los documentos que norman los procedimientos de la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo, lo anterior se logrará recabando información documental y yendo al campo para conocer cómo realizan el proceso en la realidad.

### **3.1 Tipo de estudio y diseño de la investigación**

#### **3.1.1 Nivel de investigación**

El tipo o nivel de la investigación en la cual nos basaremos es la exploratoria, la cual consiste en: "La investigación exploratoria se utiliza para familiarizarnos con

fenómenos relativamente desconocidos, obteniendo información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real e investigar problemas de comportamiento" (Hernández-Sampieri et al., 2014, p. 95).

### **3.1.1.1 Características de la Investigación Cualitativa exploratoria.**

Exploración de Fenómenos Poco Conocidos: La investigación exploratoria busca familiarizarse con un fenómeno, identificando variables y relaciones que pueden ser relevantes para estudios posteriores (Hernández-Sampieri et al., 2014). En este aspecto conoceremos cual es el impacto que tiene en la biblioteca la implementación de procedimientos no estandarizados con criterios de calidad.

**Diseño Documental:** Este diseño implica la revisión y análisis de documentos relevantes, como libros, artículos, informes y otros materiales que proporcionan información contextual y antecedentes sobre el fenómeno en estudio. La investigación documental se basa en la consulta de fuentes existentes para enriquecer la comprensión del tema (Universidad de Jaén, n.d.). Se analizarán normas internacionales como por ejemplo las normas ISO y normativa existente de la biblioteca para retomar criterios de calidad aplicables a los procedimientos que se realizan dentro de la biblioteca.

**Diseño de Campo:** Se refiere a la recolección de datos directamente en el entorno donde ocurre el fenómeno. Esto puede incluir entrevistas, observaciones y otros métodos que permiten captar la realidad tal como se presenta (Hernández-Sampieri et al., 2014). Se realizarán visitas a la biblioteca donde se entrevistará a la encargada de la biblioteca y de ese modo conocer de primera mano el desarrollo de los procedimientos que en ella se implementan y posteriormente poderlos plasmar en la propuesta que se pretende elaborar como resultado de esta investigación.

**Flexibilidad en la recolección de datos:** La investigación exploratoria permite al investigador adaptarse a nuevas informaciones y ajustar el enfoque conforme

avanza el estudio, lo que es fundamental para captar la complejidad del fenómeno en cuestión (Hernández-Sampieri et al., 2014). Este enfoque nos permitirá ahondar más en los temas específicos que se consideren de interés para el desarrollo de la investigación.

La presente investigación aborda un tema poco estudiado en la actualidad, por tanto, se centrará en el análisis de la normativa nacional e internacional sobre gestión de calidad, así como la normativa interna de la biblioteca de esta manera se elaborará una propuesta de un manual que regule los procedimientos de la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo.

### **3.1.2 Diseño**

Existen varios términos de diseño. Según Hernández, et al (2014): “Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento” (p. 160).

Esta investigación será de nivel exploratorio con diseño documental y de Campo, el tipo de diseño documental según Tancara (1999), se describe como:

“Una serie de métodos y técnicas de búsqueda, procesamiento y almacenamiento de la información contenida en los documentos, en primera instancia, y la presentación sistemática, coherente y suficientemente argumentada de nueva información en un documento científico, en segunda instancia”.

El diseño de Campo se refiere a la recolección de datos en el lugar donde ocurre el fenómeno, lo que permite al investigador observar y registrar la realidad tal como se presenta. Esto puede incluir la realización de entrevistas semiestructuradas, observaciones directas y grupos focales (Hernández-Sampieri et al., 2014).

El diseño de campo se define según Arias (2012) como: La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin

manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes.

En el estudio se realizará una parte de investigación de campo y otra documental, pues se realizará visitas a la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo, para conocer de cerca el desarrollo de los procedimientos que aplica en la biblioteca, se analizará normativa en materia de gestión de calidad para posteriormente plasmar en una propuesta de procedimientos estandarizados.

### **3.2 Población y muestra**

Como el diseño del estudio que se utilizará es documental y de campo, se obtendrá información de documentos bibliográficos y del entorno del área de estudio.

Dado que la investigación que se lleva a cabo trata sobre una propuesta de un manual de procedimientos bibliotecarios en la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo, la población serán los trabajadores de la biblioteca.

#### **3.2.1 Tamaño de la muestra**

El tamaño de la muestra en la investigación cualitativa no se determina mediante fórmulas estadísticas, sino que se basa en la necesidad de obtener información suficiente para alcanzar un entendimiento profundo del fenómeno estudiado.

**Profundidad sobre Cantidad:** “En la investigación cualitativa, el objetivo es la profundidad del análisis, lo que significa que no es necesario un gran número de participantes. Se busca calidad en la información recolectada más que cantidad” (Hernández et al., 2008).

**Consideraciones Contextuales:** “La decisión sobre el tamaño de la muestra también debe considerar el contexto y los objetivos específicos de la investigación. No hay un número fijo, y se debe valorar la capacidad operativa para manejar la recolección y análisis de datos” (Hernández et al., 2010).

### **3.2.2 Selección del muestreo**

La selección de la muestra en la investigación cualitativa se basa en el muestreo no probabilístico, donde los investigadores eligen deliberadamente a los participantes en función de sus características y la relevancia para el estudio. Este enfoque permite obtener información rica y detallada sobre el fenómeno en cuestión.

En esta investigación se utilizará el muestreo por conveniencia: “Este tipo de muestreo se utiliza cuando se seleccionan participantes que están fácilmente disponibles y dispuestos a participar en el estudio. Aunque puede ser menos riguroso, permite acceder a información valiosa” (Hernández et al., 2008).

En este estudio, se entrevistará a la única persona encargada de la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo. Esta persona, graduada en bibliotecología, es responsable de todos los procesos administrativos, técnicos y físicos de la biblioteca. La elección de esta muestra única se debe a su rol central en la gestión y operación de la biblioteca, lo que permitirá obtener una visión integral y detallada de los procedimientos y prácticas de gestión de calidad en este contexto específico.

### **3.3 Plan de recolección de datos e instrumentos**

Según Maya (2014), “Las técnicas de investigación comprenden un conjunto de procedimientos organizados sistemáticamente que orientan al investigador en la tarea de profundizar en el conocimiento y en el planteamiento de nuevas líneas de investigación” (p. 5).

Para la recolección de datos se utilizarán las siguientes preguntas en la entrevista:

**Pregunta 1:** ¿Qué normativas nacionales e internacionales ha implementado en la institución que usted dirige? ¿En qué área ha aplicado estas normativas? ¿Cómo ha implementado estas normativas en la biblioteca?

**Pregunta 2:** ¿Qué desafíos ha enfrentado al intentar cumplir con estas normativas en la gestión de la biblioteca?

**Pregunta 3:** ¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan las normativas internas de la biblioteca? ¿Quiénes son los responsables de esta revisión y cómo se asegura la difusión de los cambios?

**Pregunta 4:** ¿Cómo se capacita al personal sobre las normativas de gestión de bibliotecas? ¿Qué recursos o formación se ofrecen para asegurar su comprensión y aplicación efectiva?

**Pregunta 5:** ¿De qué manera ha integrado normas ISO en sus prácticas de gestión de calidad en la biblioteca?

**Pregunta 6:** ¿Qué tipo de manuales de procedimientos tiene su biblioteca y cuáles son sus principales objetivos? ¿Cómo se garantiza que los manuales de procedimientos estén alineados con los estándares de calidad?

**Pregunta 7:** ¿Qué procesos o áreas específicas cubren los manuales de procedimientos en su biblioteca? ¿Cómo se asegura que todos los usuarios tengan acceso a los manuales y los comprendan adecuadamente?

**Pregunta 8:** ¿Cuáles son las políticas de su biblioteca en relación con el acceso abierto y cómo se alinean con las normativas internacionales en esta área?

**Pregunta 9:** ¿Cómo definiría el concepto de mejora continua en todos los procesos bibliotecarios?

- Préstamo
- Catalogación
- Sala de lectura
- Administración
- Sala multimedia

**Pregunta 10:** ¿Qué estrategias ha implementado la biblioteca para fomentar la mejora continua en sus servicios y procedimientos? ¿Puede compartir ejemplos específicos de mejoras que se han realizado en la biblioteca en los últimos años? ¿Qué motivó estas mejoras?

**Pregunta 11:** ¿Qué otro apoyo puede obtener en el proceso de mejora continua? ¿Qué rol juegan en la identificación de áreas de mejora?

**Pregunta 12:** ¿Cuáles son los indicadores que determinan la mejora continua?

**Pregunta 13:** En su cargo como directora de biblioteca ¿Qué aspectos considera importantes en el proceso de mejora continua?

**Pregunta 14:** ¿Cómo se promueve una cultura de mejora continua entre los usuarios de la biblioteca?

**Pregunta 15:** ¿Cómo se asegura la mejora continua de los servicios en la biblioteca en relación con los estándares de calidad?

**Pregunta 16:** ¿Qué métodos utiliza para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos en la biblioteca? ¿Por qué eligió estos métodos?

**Pregunta 17:** ¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones de los servicios y procedimientos? ¿Qué criterios se utilizan para determinar esta frecuencia?

**Pregunta 18:** ¿Cómo se analizan los resultados de las evaluaciones? ¿Qué pasos se siguen después de obtener estos resultados?

**Pregunta 19:** ¿Qué procesos se utilizan para identificar áreas de mejora a partir de las evaluaciones realizadas?

**Pregunta 20:** ¿Cómo ha impactado la evaluación periódica en la calidad del servicio ofrecido por la biblioteca? ¿Puede dar ejemplos concretos?

**Pregunta 21:** ¿Qué papel juegan los comentarios y la retroalimentación de los usuarios en el proceso de evaluación y mejora de los servicios y procedimientos?

**Pregunta 22:** ¿Bajo qué normativa se basa para elaborar la evaluación?

**Pregunta 23:** ¿Cómo se integran las sugerencias de los usuarios hechas en el instrumento de evaluación en las estrategias de mejora de la biblioteca?

**Pregunta 24:** ¿Cómo aplica su biblioteca las normas ISO para establecer indicadores de rendimiento y evaluar la efectividad de sus servicios?

**Pregunta 25:** ¿Cuáles son las principales limitaciones que enfrenta la biblioteca? ¿Cómo impactan estas limitaciones en los servicios ofrecidos?

**Pregunta 26:** ¿Qué restricciones tienen en cuanto a la infraestructura física de la biblioteca que afecten la accesibilidad o el espacio disponible para los usuarios?

**Pregunta 27:** ¿Cómo afectan las limitaciones de personal a la capacidad de la biblioteca para desarrollar programas y actividades para los usuarios?

**Pregunta 28:** ¿Qué estrategias ha implementado su institución para mitigar las limitaciones identificadas y mejorar la efectividad de los servicios bibliotecarios?

**Pregunta 29:** ¿Cómo evalúa su biblioteca el impacto de estas limitaciones en la satisfacción y necesidades de los usuarios? ¿Se realizan encuestas o estudios para obtener esta información?

**Pregunta 30:** ¿Qué limitaciones encuentra al intentar implementar un enfoque de mejora continua en la gestión de la biblioteca?

**Pregunta 31:** Desde su perspectiva, ¿qué significa 'calidad' en el contexto de los servicios bibliotecarios?

**Pregunta 32:** ¿Qué estándares de calidad se utilizan para evaluar los servicios en la biblioteca? ¿Cómo se determinan?

**Pregunta 33:** ¿Qué normativas de calidad para bibliotecas ha implementado para diseñar los procedimientos de su biblioteca?

**Pregunta 34:** ¿Cómo se documentan actualmente los procesos y procedimientos en la biblioteca? ¿Considera que son eficientes?

**Pregunta 35:** ¿Qué desafíos enfrenta al intentar estandarizar los procesos bibliotecarios y cómo se han abordado?

**Pregunta 36:** ¿Qué rol juega la tecnología en la gestión de calidad dentro de la biblioteca?

### **3.3.1 Instrumentos**

Para Ortiz Uribe, (2008), se refiere a los medios que le permiten al investigador obtener los datos centrales. Los más comunes son los cuestionarios, pruebas, cédulas de entrevista y guías de investigación. Los instrumentos diseñados ex profeso y que correspondan a las variables en cuestión, tienen más probabilidad de garantizar la validez y confiabilidad de los datos, y en consecuencia de los resultados.

Según Chávez (2007), los Instrumentos de Investigación son los medios que utiliza el investigador para medir el comportamiento o atributos de las variables. Entre estos se pueden mencionar: los cuestionarios, entrevistas, escalas de clasificación, entre otros.

Para el caso del presente estudio, se utilizará la técnica de la entrevista semi estructurada en modalidad presencial, para ello se elaborará el instrumento Guía de entrevista. Y para poder entrevistar a quien labora en la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo, se elaborará un **Consentimiento Informado**, donde el participante, para poder ser entrevistado, tendrá que dar su consentimiento previamente.

“La entrevista semi-estructurada es una técnica ampliamente utilizada en la investigación cualitativa. Se caracteriza por tener un guión con preguntas previamente establecidas, pero con la flexibilidad de poder profundizar en temas emergentes durante la conversación” (Hernández-Sampieri et al., 2014).

“El entrevistador debe practicar la escucha activa para identificar oportunidades de profundizar en las respuestas del entrevistado. Esto implica estar atento a las emociones y matices que puedan surgir durante la conversación” (Hernández-Sampieri et al., 2014).

La guía de entrevista es un documento que contiene una serie de preguntas abiertas y cerradas que guían la conversación. La guía permite al entrevistador mantener el foco en los temas de investigación, pero también da espacio para que surjan preguntas adicionales según las respuestas del entrevistado. (Hernández-Sampieri et al., 2014)

### **3.3.2 Plan de análisis e interpretación de la información**

Para el análisis de los datos recopilados, se establecen categorías basadas en un marco teórico que orienta esta investigación. Las categorías iniciales fueron formuladas a partir de la revisión de la literatura existente sobre gestión de calidad, permitiendo así una aproximación deductiva. Sin embargo, durante el proceso de recolección y análisis de datos, surgieron nuevas categorías que reflejan experiencias y percepciones no anticipadas por los marcos teóricos anteriores. Este enfoque inductivo enriqueció nuestro entendimiento del fenómeno estudiado al permitirnos capturar la complejidad y diversidad de las experiencias de los participantes. Señala Galeano y Aristizábal (2008), "el sistema categorial es un conjunto de elementos que guían la investigación y apoyan el análisis" (p. 163).

En esta investigación cualitativa, se emplearán tres tipos de categorías: inducidas, axiales y emergentes. Las categorías inducidas surgirán directamente de los datos recopilados a través de entrevistas con los participantes, permitiendo identificar temas y patrones relevantes que reflejan sus experiencias. Por otro lado, las categorías axiales se utilizarán para conectar estas categorías inductivas entre sí, facilitando la comprensión de cómo interactúan diferentes factores en la experiencia docente. Además, se prestará especial atención a las categorías emergentes que puedan surgir durante el análisis, lo que permitirá ajustar nuestro enfoque y enriquecer nuestra comprensión del fenómeno investigado. Este enfoque metodológico asegura una captura integral tanto de los patrones preexistentes como de los nuevos hallazgos que surjan durante el proceso.

### 3.3.2.1 Análisis categorial.

**Tabla 2**  
*Análisis categorial*

<b>Pregunta 1:</b> ¿Qué normativas nacionales e internacionales ha implementado en la institución que usted dirige? ¿En qué área ha aplicado estas normativas? ¿Cómo ha implementado estas normativas en la biblioteca?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
<i>Normativas de Gestión de Biblioteca</i>	Desconocimiento de las normativas nacionales e internacionales de biblioteca.  Confunden normativas nacionales e internacionales con el reglamento interno.	Claridad, accesibilidad y empatía, orientación eficaz y un servicio personalizado según las necesidades del usuario de acuerdo al reglamento interno.
<b>Pregunta 2:</b> ¿Qué desafíos ha enfrentado al intentar cumplir con estas normativas en la gestión de la biblioteca?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
<i>Normativas de Gestión de Biblioteca</i>	Recursos limitados.  Tiempo insuficiente.  Alta demanda de usuarios.  Carga de trabajo.  Cumplimiento normativo.	Por la alta carga de trabajo, no se puede cumplir con la gestión administrativa de la biblioteca.
<b>Pregunta 3:</b> ¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan las normativas internas de la biblioteca? ¿Quiénes son los responsables de esta revisión y cómo se asegura la difusión de los cambios?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
<i>Normativas de Gestión de Biblioteca</i>	No se hacen actualizaciones al reglamento sólo si hay sugerencias de usuarios.  Difusión del reglamento interno de la biblioteca.  Capacitación continua en la aplicación del reglamento.  La revisión formal del reglamento pasa por la jefa inmediata y en última instancia por recursos humanos.	Falta de política de evaluación y actualización de normativas.  Comunicación de necesidades y observaciones se comunican a través de memorandos a la jefa inmediata, quien gestiona las acciones correspondientes.
<b>Pregunta 4:</b> ¿Cómo se capacita al personal sobre las normativas de gestión de bibliotecas? ¿Qué recursos o formación se ofrecen para asegurar su comprensión y aplicación efectiva?		

<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
<i>Normativas de Gestión de Biblioteca</i>	<p>No se capacita al personal de biblioteca sobre normativas de gestión bibliotecaria.</p> <p>El personal de biblioteca recibe capacitaciones técnicas en el uso del sistema KOHA y de recursos bibliográficos de acceso abierto.</p>	<p>Capacitación limitada.</p> <p>No se ofrecen suficientes oportunidades formales de capacitación para el personal.</p>
<b>Pregunta 5:</b> ¿De qué manera ha integrado normas ISO en sus prácticas de gestión de calidad en la biblioteca?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
<i>Normativas de Gestión de Biblioteca</i>	<p>La bibliotecaria conoce la norma ISO 9001 y 11620 que establece los principios de gestión de calidad.</p>	<p>No se aplican las normas ISO en la biblioteca.</p> <p>Existe una conciencia general de las normas ISO aplicables a bibliotecas, pero no hay un conocimiento amplio o especializado en normas específicas.</p>
<b>Pregunta 6:</b> ¿Qué tipo de manuales de procedimientos tiene su biblioteca y cuáles son sus principales objetivos? ¿Cómo se garantiza que los manuales de procedimientos estén alineados con los estándares de calidad?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Manuales de procedimientos	<p>La bibliotecaria confunde manual con reglamento.</p> <p>En la biblioteca solo existe el reglamento.</p> <p>Uno de los objetivos fundamentales del reglamento es brindar un buen servicio a los usuarios.</p> <p>La alineación del reglamento con estándares de calidad se menciona que se garantiza en la manera que la institución cumpla el rol bibliotecario.</p>	
<b>Pregunta 7:</b> ¿Qué procesos o áreas específicas cubren los manuales de procedimientos en su biblioteca? ¿Cómo se asegura que todos los usuarios tengan acceso a los manuales y los comprendan adecuadamente?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>

Manuales de procedimientos	<p>Los procesos establecidos en el reglamento son: préstamos, circulación de materiales, búsqueda de información, asistencia a usuarios.</p> <p>Se asegura el acceso al reglamento por medio de charlas y capacitaciones al inicio del año académico, se realiza una programación que garantiza que todos los nuevos usuarios reciban la información.</p>	<p>Registro y membresía de usuarios.</p> <p>La biblioteca proporciona información clara y accesible a todos los usuarios.</p>
<b>Pregunta 8:</b> ¿Cuáles son las políticas de su biblioteca en relación con el acceso abierto y cómo se alinean con las normativas internacionales en esta área?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Manuales de procedimientos	<p>Los investigadores y usuarios pueden acceder a la bibliografía de la biblioteca, cuidar el material bibliográfico según el reglamento y respetar las políticas de la Embajada Americana</p> <p>La bibliotecaria desconoce cómo se alinean las políticas de acceso abierto con las normativas internacionales.</p>	<p>La Embajada Americana proporciona recursos tecnológicos, donaciones, adquisiciones, gestión de Recursos.</p> <p>Registro y Acceso a Plataformas Digitales.</p> <p>Se envían estadísticas a la Embajada Americana sobre las actividades de la biblioteca.</p>
<b>Pregunta 9:</b> ¿Cómo definiría el concepto de mejora continua en todos los procesos bibliotecarios?		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamo</li> <li>• Catalogación</li> <li>• Sala de lectura</li> <li>• Administración</li> <li>• Sala multimedia</li> </ul>		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Programa de Mejora continua	<p>La bibliotecaria desconoce el concepto de mejora continua y no se aplica en los procesos bibliotecarios (préstamo,)</p> <p>La responsable no maneja los procedimientos de biblioteca.</p>	<p>propone la solución de mejora en los servicios que sería la contratación de más personal.</p> <p>Se necesita capacitación continua para la responsable de biblioteca.</p>
<b>Pregunta 10:</b> ¿Qué estrategias ha implementado la biblioteca para fomentar la mejora continua en sus servicios y procedimientos? ¿Puede compartir ejemplos específicos de		

mejoras que se han realizado en la biblioteca en los últimos años? ¿Qué motivó estas mejoras?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Programa de Mejora continua	<p>Implementación de un proyecto de lectura y club de lectura.</p> <p>Apoyo externo para el desarrollo de la Biblioteca.</p> <p>Organización de actividades y eventos.</p> <p>Estantería abierta</p> <p>Los usuarios tienen acceso a la estantería y se le proporciona ayuda solo en caso lo necesiten.</p> <p>No se aplican estrategias de mejora a los procedimientos.</p> <p>Las mejoras son por el apoyo de la Embajada Americana.</p>	<p>La mejora continua solo se aplica a los servicios al usuario.</p> <p>Facilidad del usuario para utilizar los recursos bibliográficos.</p> <p>Incremento de la demanda de servicios.</p>
<b>Pregunta 11:</b> ¿Qué otro apoyo puede obtener en el proceso de mejora continua? ¿Qué rol juegan en la identificación de áreas de mejora?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Programa de Mejora continua	<p>La bibliotecaria menciona que el apoyo sería la contratación de más personal.</p> <p>Las áreas de mejora se enfocan en la atención a los usuarios de la biblioteca.</p>	<p>Necesidad de más personal.</p> <p>Aumento de actividades.</p> <p>Atención especializada.</p>
<b>Pregunta 12:</b> ¿Cuáles son los indicadores que determinan la mejora continua?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Programa de Mejora continua	<p>Fomento del aprendizaje del inglés.</p> <p>Desarrollo de programas para la juventud.</p>	<p>Énfasis en el idioma inglés.</p> <p>Programas motivacionales para jóvenes.</p> <p>Los indicadores de mejora solo se reflejan en los servicios mas no en otras áreas.</p>
<b>Pregunta 13:</b> En su cargo como directora de biblioteca ¿Qué aspectos considera importantes en el proceso de mejora continua?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>

Programa de Mejora continua	<p>Atención al usuario.</p> <p>Fomento de la lectura y educación cultural.</p> <p>Integración del inglés y temas culturales internacionales.</p> <p>Apoyo de la Embajada de los Estados Unidos.</p>	<p>Satisfacción del usuario.</p> <p>Invitación de autores salvadoreños.</p> <p>Conversatorios y actividades basadas en temas históricos y culturales.</p> <p>Olvido de procesos administrativos.</p>
<b>Pregunta 14:</b> ¿Cómo se promueve una cultura de mejora continua entre los usuarios de la biblioteca?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Programa de Mejora continua	<p>Innovación en los métodos de comunicación y enseñanza.</p> <p>Implementación de actividades como el ajedrez.</p> <p>Compromiso de los estudiantes con su desarrollo profesional.</p> <p>Uso de rótulos y comunicación directa.</p> <p>Interés por el desarrollo personal.</p>	Familiarización con Microsoft Teams.
<b>Pregunta 15:</b> ¿Cómo se asegura la mejora continua de los servicios en la biblioteca en relación con los estándares de calidad?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Programa de Mejora continua	La mejora continua se asegura brindando un buen servicio al usuario y que este quede satisfecho.	<p>La responsable de biblioteca desconoce la normativa ISO 11620 sobre la mejora continua.</p> <p>Por la alta demanda que tiene la biblioteca no se logran desarrollar todas las actividades que se deben brindar.</p>
<b>Pregunta 16:</b> ¿Qué métodos utiliza para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos en la biblioteca? ¿Por qué eligió estos métodos?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Evaluación	<p>La biblioteca no tiene un método específico de evaluación de los servicios.</p> <p>La evaluación es a nivel institucional del personal.</p>	<p>Satisfacción personal de la bibliotecaria al brindar el servicio.</p> <p>Evaluación institucional del personal.</p> <p>Ausencia de evaluación directa a los usuarios.</p>

	Observaciones y sugerencias de los usuarios por medio del buzón de sugerencias.	Involucramiento de la jefatura en el proceso de mejora.
<b>Pregunta 17:</b> ¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones de los servicios y procedimientos? ¿Qué criterios se utilizan para determinar esta frecuencia?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Evaluación	Los servicios se evalúan dos veces al año.  Se utiliza el criterio de puntuación del uno al cinco.  No se realiza evaluación de procedimientos.	Validación o autenticidad en el servicio.
<b>Pregunta 18:</b> ¿Cómo se analizan los resultados de las evaluaciones? ¿Qué pasos se siguen después de obtener estos resultados?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Evaluación	Se revisan las observaciones que se realizan a modo de listado de las fallas dejadas en el buzón de sugerencias.  Al obtener los resultados de las evaluaciones se ejecutan las observaciones y necesidades de los usuarios.	Ejecución de las observaciones.
<b>Pregunta 19:</b> ¿Qué procesos se utilizan para identificar áreas de mejora a partir de las evaluaciones realizadas?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Evaluación	Por cada actividad realizada se debe realizar un uniforme de la actividad realizada dirigido a la jefatura inmediata, pero no siempre se elabora.	Omisión en la entrega de informes.  Carga de trabajo adicional.  Desafíos en el seguimiento de actividades.
<b>Pregunta 20:</b> ¿Cómo ha impactado la evaluación periódica en la calidad del servicio ofrecido por la biblioteca? ¿Puede dar ejemplos concretos?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Evaluación	Impacto en la experiencia del usuario.  Accesibilidad a recursos únicos.	Comunicación proactiva.

	<p>Gestión de recursos y atención al usuario.</p> <p>Importancia de la normativa en el servicio.</p> <p>Satisfacción de los usuarios.</p>	
<b>Pregunta 21:</b> ¿Qué papel juegan los comentarios y la retroalimentación de los usuarios en el proceso de evaluación y mejora de los servicios y procedimientos?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Evaluación	De acuerdo a los comentarios continuos de los usuarios surge el compromiso de dar un buen servicio y satisfacer al usuario.	Enfoque en el servicio al usuario.
<b>Pregunta 22:</b> ¿Bajo qué normativa se basa para elaborar la evaluación?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Evaluación	<p>Desconocimiento de normativas para establecer evaluaciones.</p> <p>La única normativa es el reglamento de la biblioteca.</p> <p>Compromiso por respetar y hacer cumplir el reglamento.</p>	Dificultad de hacer cumplir el reglamento, especialmente con adolescentes.
<b>Pregunta 23:</b> ¿Cómo se integran las sugerencias de los usuarios hechas en el instrumento de evaluación en las estrategias de mejora de la biblioteca?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Evaluación	<p>La bibliotecaria no posee conocimiento amplio de métodos de evaluación específico en biblioteca, pero se llevan a cabo gestiones para atender las sugerencias y necesidades bibliográficas de los usuarios, asegurando así que se cumplan sus requerimientos.</p> <p>Estadísticas de préstamos.</p>	<p>Adaptación a las demandas de bibliografía del usuario.</p> <p>Creación de un listado de sugerencias de material bibliográfico.</p> <p>Proceso de evaluación para la compra de material bibliográfico.</p> <p>La utilización de comentarios directos como herramienta principal para evaluar el servicio.</p>
<b>Pregunta 24:</b> ¿Cómo aplica su biblioteca las normas ISO para establecer indicadores de rendimiento y evaluar la efectividad de sus servicios?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Evaluación	La bibliotecaria no posee conocimiento amplio de las normas ISO, pero utiliza el	<p>Evaluación informal.</p> <p>Necesidad de capacitación centrada en la necesidad de</p>

	indicador de rendimiento de satisfacción al usuario, la evaluación del servicio viene dado por los comentarios de los usuarios.	formación sobre normas de calidad y evaluación.
<b>Pregunta 25:</b> ¿Cuáles son las principales limitaciones que enfrenta la biblioteca? ¿Cómo impactan estas limitaciones en los servicios ofrecidos?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Limitaciones de la institución	La principal limitación es la falta de personal.  No se brinda un buen servicio al usuario debido a la alta demanda de usuarios y el poco personal de biblioteca.  El servicio se ralentiza cuando hay más afluencia de usuarios.	Estrés de la responsable de biblioteca.  Desafíos operativos.
<b>Pregunta 26:</b> ¿Qué restricciones tienen en cuanto a la infraestructura física de la biblioteca que afecten la accesibilidad o el espacio disponible para los usuarios?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Limitaciones de la institución	Desafíos de infraestructura.  Riesgos en situaciones de emergencia.  Necesidad de reordenamiento y mejora.	Ordenamiento del espacio.  Limitaciones en las salidas de emergencia.  Accesibilidad limitada.
<b>Pregunta 27:</b> ¿Cómo afectan las limitaciones de personal a la capacidad de la biblioteca para desarrollar programas y actividades para los usuarios?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Limitaciones de la institución	La limitación de personal no sólo ralentiza los servicios sino también los procesos técnicos y administrativos de la biblioteca.	Carga de trabajo elevada.  Limitaciones en la oferta de programas.  Impacto en el desarrollo de actividades.  Dependencia del apoyo externo.
<b>Pregunta 28:</b> ¿Qué estrategias ha implementado su institución para mitigar las limitaciones identificadas y mejorar la efectividad de los servicios bibliotecarios?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Limitaciones de la institución	Equipamiento de la biblioteca con equipo tecnológico, accesibilidad de compra de material	Desafíos en la gestión del personal.

	<p>bibliográfico solicitado por los usuarios.</p> <p>En cuanto al talento humano se envían pasantes que desconocen el área bibliotecaria y ralentiza aún más los procesos por lo que la bibliotecaria a cargo prefiere estar sola.</p>	
<p><b>Pregunta 29:</b> ¿Cómo evalúa su biblioteca el impacto de estas limitaciones en la satisfacción y necesidades de los usuarios? ¿Se realizan encuestas o estudios para obtener esta información?</p>		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Limitaciones de la institución	<p>El impacto es considerable partiendo desde la falta de personal limitado, pero se busca en lo posible la satisfacción de las necesidades del usuario.</p> <p>No se realizan encuestas ni estudios para obtener información solo se usa el buzón de sugerencias y comentarios directos sobre las necesidades.</p>	<p>Compromiso institucional.</p> <p>Interacción directa con usuarios.</p> <p>Gestión del estrés.</p>
<p><b>Pregunta 30:</b> ¿Qué limitaciones encuentra al intentar implementar un enfoque de mejora continua en la gestión de la biblioteca?</p>		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Limitaciones de la institución	<p>La limitación principal es el proceso burocrático por el cual pasa cualquier sugerencia o necesidad antes de ser ejecutada buscando la mejora continua.</p>	<p>Proceso administrativo engorroso.</p> <p>Atención a las necesidades.</p>
<p><b>Pregunta 31:</b> Desde su perspectiva, ¿qué significa 'calidad' en el contexto de los servicios bibliotecarios?</p>		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Gestión de calidad	<p>La calidad está enfocada a la satisfacción de la calidad de los servicios, así como el ambiente y dinámica de la biblioteca.</p>	<p>Necesidad de formación continua del personal para mejorar sus conocimientos en gestión de calidad.</p>
<p><b>Pregunta 32:</b> ¿Qué estándares de calidad se utilizan para evaluar los servicios en la biblioteca? ¿Cómo se determinan?</p>		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>

Gestión de calidad	<p>El estándar de calidad que se utiliza en la biblioteca es el de satisfacción al usuario.</p> <p>La bibliotecaria no sabe cómo determinar estándares de calidad solo se enfoca en dar un buen servicio al usuario.</p>	Necesidad de capacitación del personal para mejorar sus conocimientos sobre determinación y ejecución de estándares de calidad.
<b>Pregunta 33:</b> ¿Qué normativas de calidad para bibliotecas ha implementado para diseñar los procedimientos de su biblioteca?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Gestión de calidad	No se implementan normativas de calidad, únicamente se implementa el reglamento de biblioteca.	<p>Procedimientos internos en el reglamento.</p> <p>Desconocimiento de normas de calidad nacionales e internacionales.</p>
<b>Pregunta 34:</b> ¿Cómo se documentan actualmente los procesos y procedimientos en la biblioteca? ¿Considera que son eficientes?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Gestión de calidad	<p>Los procesos y procedimientos no se documentan, sino que se realizan por los conocimientos bibliotecológicos que posee la encargada de la biblioteca.</p> <p>La bibliotecaria considera que sí son eficientes, aunque no se documente.</p>	<p>Uso de Reglas de Catalogación, Sistema Decimal Dewey, etc.</p> <p>Falta de documentación formal.</p> <p>Conocimiento Basado en la Experiencia.</p>
<b>Pregunta 35:</b> ¿Qué desafíos enfrenta al intentar estandarizar los procesos bibliotecarios y cómo se han abordado?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Gestión de calidad	<p>El desafío principal es completar los procesos de registro y catalogación del material bibliográfico en el sistema KOHA.</p> <p>Dificultades por falta de personal.</p>	<p>Desafíos en el Uso del Sistema Koha.</p> <p>Interrupciones en el Trabajo.</p> <p>Desconocimiento de normativa para estandarizar procedimientos.</p>
<b>Pregunta 36:</b> ¿Qué rol juega la tecnología en la gestión de calidad dentro de la biblioteca?		
<b>Categoría inducida</b>	<b>Categorías axiales</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Gestión de calidad	La tecnología cuenta un papel muy importante en la biblioteca ya que está bien equipada y se está	Equipamiento y Recursos.

	a la vanguardia incluso con la inteligencia artificial para que los usuarios puedan hacer uso de este recurso.	Apoyo de la Embajada Americana.
--	--	---------------------------------

Nota. La tabla 2 muestra las respuestas proporcionadas por la persona entrevistada.  
Creación propia.

### **3.4 Limitaciones**

- a) El tiempo que se tiene para realizar la investigación es muy poco para poder recabar la información completa.
- b) Disponibilidad de tiempo del equipo investigador, ya que todos trabajamos y tenemos puestos de jefaturas.

## **CAPÍTULO IV - RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

La gestión de calidad en la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño Americano es un aspecto crucial para asegurar la eficiencia y efectividad en la prestación de servicios a sus usuarios. Este capítulo presenta los resultados de la investigación realizada, que se centró en la propuesta de un manual de procedimientos bibliotecarios. La información fue recopilada mediante entrevistas a la encargada de la biblioteca, cuyos resultados fueron transcritos y organizados en categorías inducidas, axiales y emergentes. Esta metodología permitió identificar áreas clave para mejorar los procesos y garantizar un servicio de calidad que cumpla con las expectativas de los usuarios. A través de este análisis, se busca no solo documentar las prácticas actuales, sino también establecer un marco que facilite la implementación de mejoras continuas en la gestión bibliotecaria.

Analizar las normativas nacionales e internacionales aplicables a la gestión de bibliotecas, asegurando que el manual de procedimientos cumpla con los estándares de calidad requeridos.

#### **4.1 Normativas que aseguran la aplicación de estándares de calidad en manuales de procedimientos**

La normativa de gestión bibliotecaria y los manuales de procedimientos son fundamentales para asegurar la calidad en los servicios que ofrecen las bibliotecas. Estas normativas, alineadas con estándares internacionales como las normas ISO, las directrices de la IFLA, REBIUN y UNESCO, proporcionan un marco estructurado que guía a las bibliotecas en la planificación, implementación y evaluación de sus servicios.

La ISO 9001, por ejemplo, establece criterios para un sistema de gestión de calidad que permite a las bibliotecas definir políticas y objetivos claros, así como procesos operativos necesarios para alcanzarlos. Esto no solo mejora la eficiencia interna, sino que

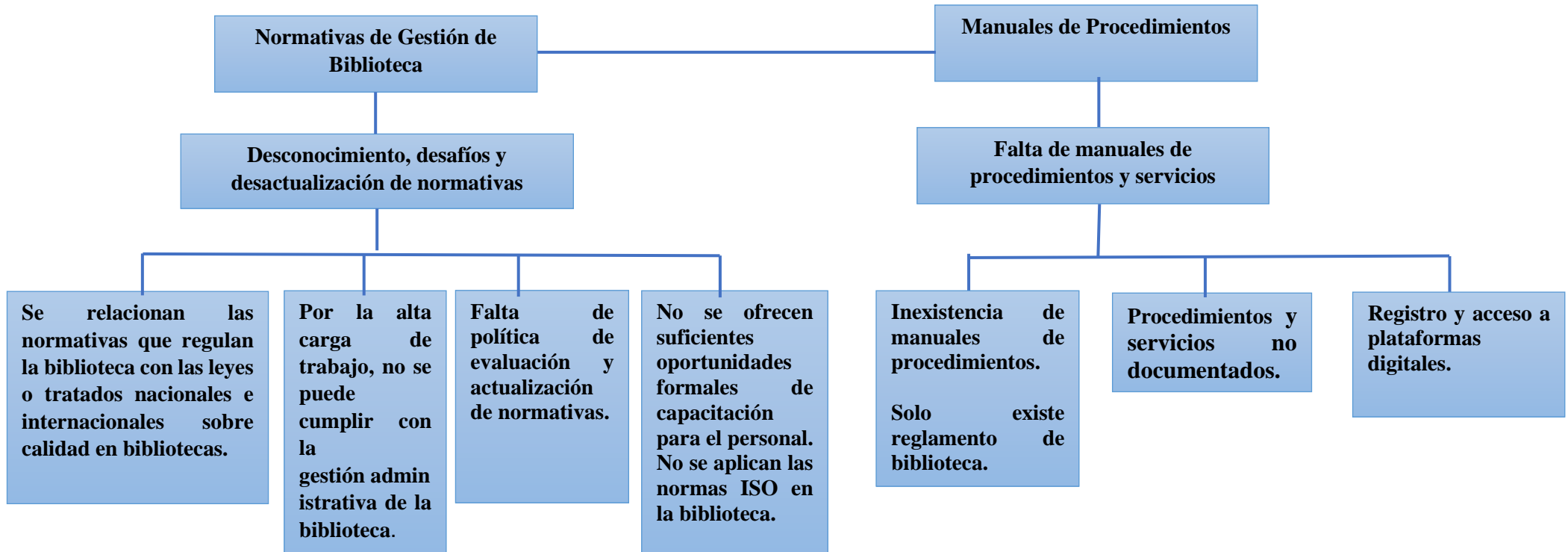
también aumenta la satisfacción del usuario al garantizar que los servicios ofrecidos cumplen con estándares de calidad establecidos.

Las directrices de la IFLA y UNESCO complementan estas normativas al ofrecer recomendaciones sobre buenas prácticas en la gestión bibliotecaria, promoviendo la accesibilidad, la inclusión y el desarrollo sostenible dentro del ámbito bibliotecario. Estas directrices ayudan a las bibliotecas a adaptarse a un entorno cambiante y a satisfacer las necesidades de sus comunidades.

Además, los manuales de procedimientos son herramientas esenciales que documentan los procesos específicos dentro de las bibliotecas, asegurando que todos los miembros del personal sigan prácticas consistentes y efectivas. Esto no solo facilita la formación del personal nuevo, sino que también contribuye a la mejora continua al permitir revisiones y actualizaciones basadas en la retroalimentación y las evaluaciones regulares.

La integración de normativas de gestión y manuales de procedimientos en las bibliotecas es crucial para establecer un sistema robusto de gestión de calidad que garantice servicios eficientes y satisfactorios para los usuarios.

**Figura 5**  
*Normativas de gestión de biblioteca y manuales de procedimientos*



Nota. La figura muestra los resultados del primer objetivo específico ilustrando los hallazgos clave obtenidos en esta investigación. Creación propia.

#### **4.1.1 Normativas de Gestión de Biblioteca**

La falta de conocimiento sobre normativas de gestión bibliotecaria puede limitar la efectividad y la calidad de los servicios ofrecidos en las bibliotecas. En este contexto, la investigación realizada en la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño Americano ha revelado que la bibliotecaria encargada no está familiarizada con las normativas internacionales, como las normas ISO y las directrices de IFLA, que son fundamentales para asegurar una gestión de calidad en el ámbito bibliotecario.

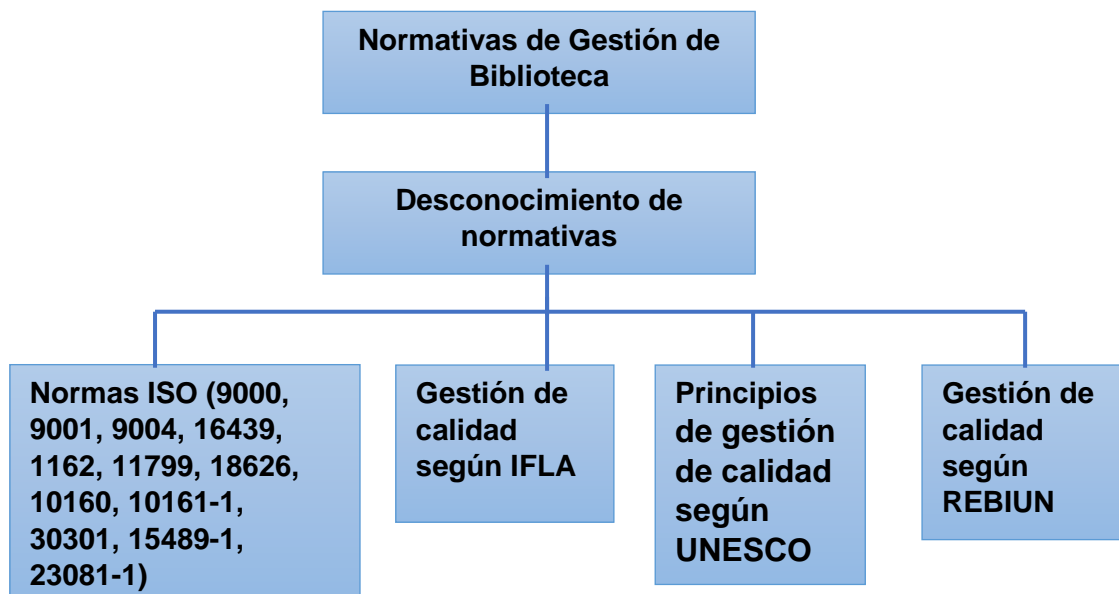
Los resultados obtenidos a través de entrevistas indican que esta falta de conocimiento impacta en la implementación de procedimientos estandarizados de los servicios. Es esencial proponer un manual de procedimientos que no solo aborde las deficiencias actuales, sino que también establezca un marco para la mejora continua y la alineación con los estándares internacionales, garantizando así un servicio más eficiente y satisfactorio para los usuarios.

Por tal razón se indago sobre el nivel de conocimiento del personal bibliotecario de la institución en estudio acerca del conocimiento de estas normativas y manuales de procedimientos lo cual se ve reflejado en las siguientes figuras.

#### 4.1.1.1 Desconocimiento de normativas.

**Figura 6**

*Desconocimiento de normativas*

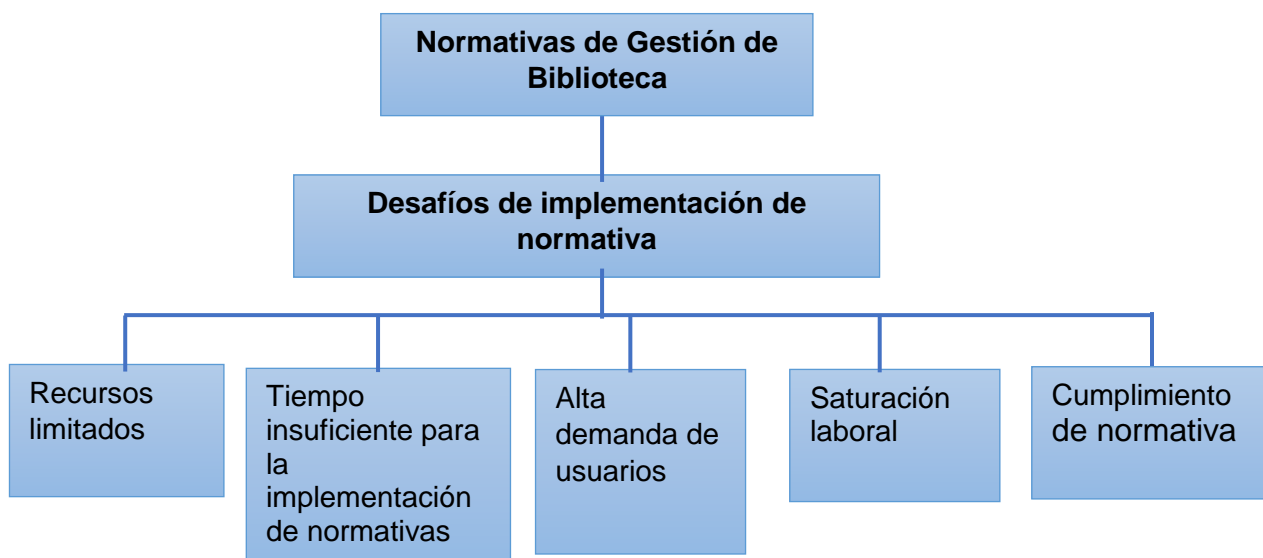


Nota. La figura muestra los resultados de la primera categoría planteada en el primer objetivo específico. Creación propia.

#### 4.1.1.2 Desafíos de implementación de normativa.

**Figura 7**

*Desafíos de implementación de normativa*

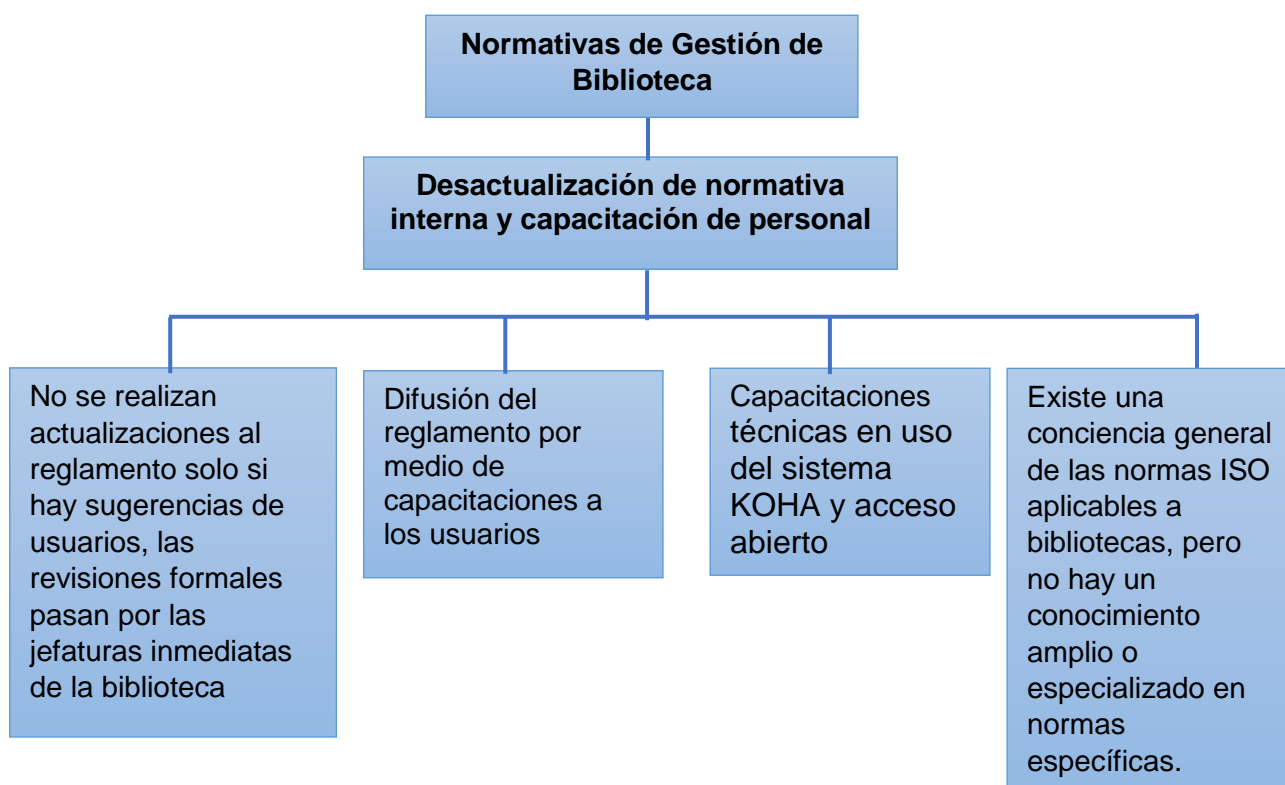


Nota. La figura muestra los resultados de la primera categoría planteada en el primer objetivo específico. Creación propia.

#### 4.1.1.3 Actualización de normativa y capacitación.

**Figura 8**

*Desactualización de normativa y capacitación de personal*



Nota. La figura muestra los resultados de la primera categoría planteada en el primer objetivo específico. Creación propia.

#### 4.1.2 Manuales de procedimientos

La falta de manuales de procedimientos bibliotecarios documentados es un hallazgo significativo en la investigación realizada en la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño Americano. Este vacío en la documentación no solo limita la estandarización de procesos, sino que también afecta la eficiencia operativa y la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. La investigación reveló que,

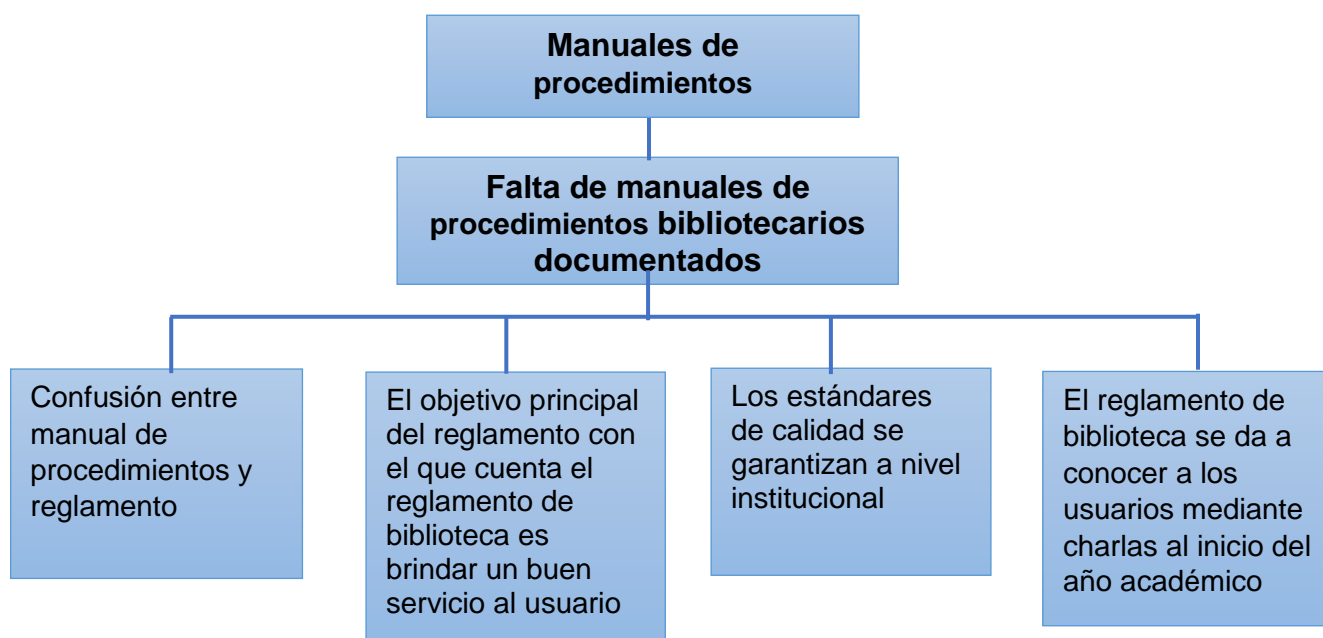
sin manuales claros, el personal carece de directrices precisas para llevar a cabo sus tareas, lo que puede generar confusión y variabilidad en la atención al usuario.

Los resultados obtenidos a través de entrevistas con la bibliotecaria encargada indican que esta ausencia de documentación formal dificulta la continuidad de las actividades. La falta de procedimientos escritos impide establecer un marco referencial que garantice la calidad y consistencia en los servicios bibliotecarios. Se subraya la necesidad urgente de desarrollar un manual de procedimientos que no solo documente las prácticas actuales, sino que también promueva una cultura de mejora y alineación con las normativas internacionales en gestión bibliotecaria.

#### 4.1.2.1 Falta de manuales de procedimientos bibliotecarios documentados.

**Figura 9**

*Falta de manuales de procedimientos bibliotecarios documentados*

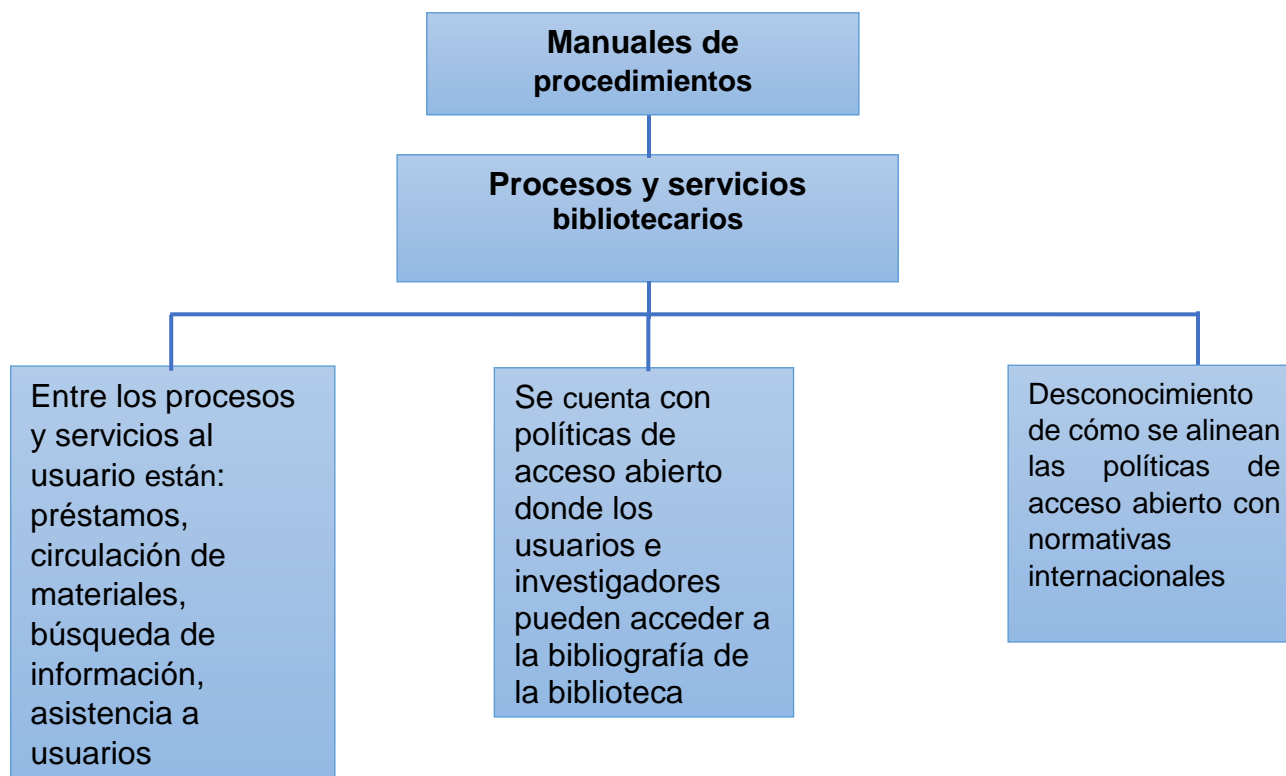


Nota. La figura muestra los resultados de la segunda categoría planteada en el primer objetivo específico. Creación propia.

#### 4.1.2.2 Procesos y servicios bibliotecarios.

**Figura 10**

*Procesos y servicios bibliotecarios*



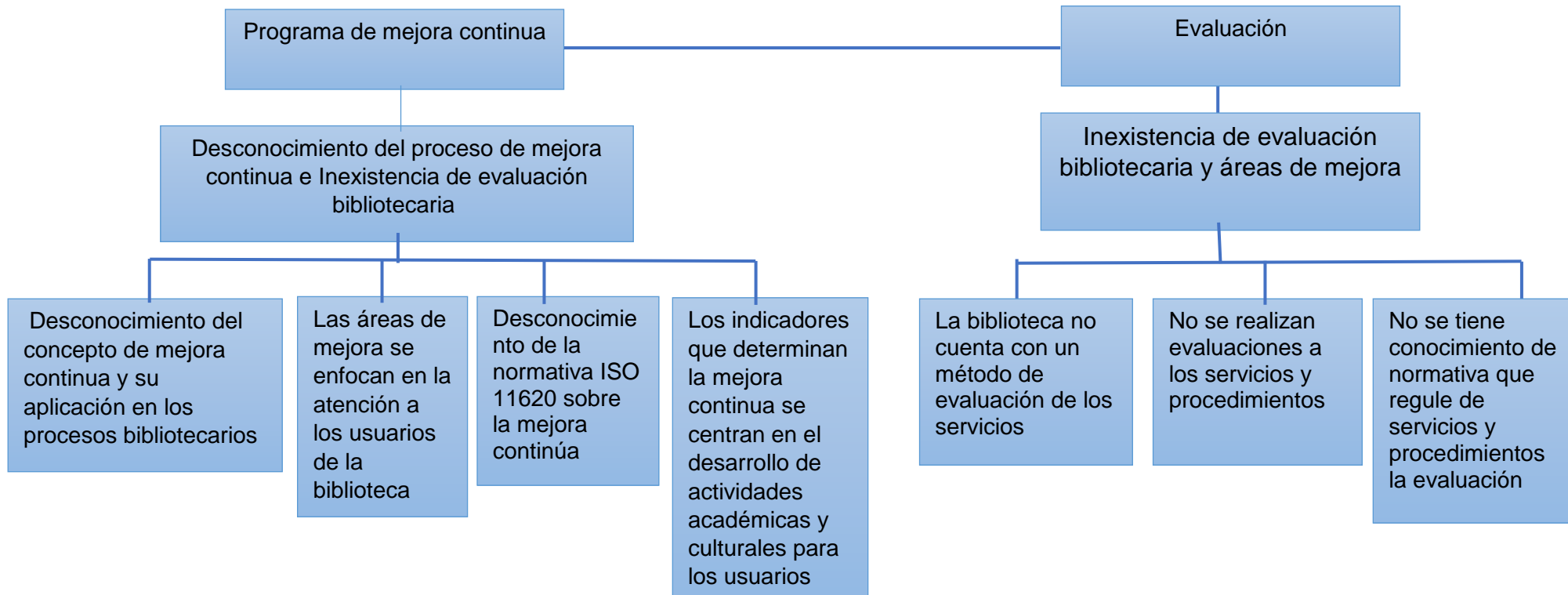
Nota. La figura muestra los resultados de la segunda categoría planteada en el primer objetivo específico. Creación propia.

#### 4.2 Programa de mejora continua y evaluación

La implementación de un programa de mejora continua y evaluación en la gestión bibliotecaria es esencial para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos. Este enfoque sistemático permite a las bibliotecas identificar áreas de oportunidad, establecer objetivos claros y medir el impacto de las acciones implementadas. Al alinearse con estándares internacionales como las normas ISO y las directrices de organizaciones como IFLA, REBIUN y UNESCO, las bibliotecas pueden adoptar mejores prácticas que aseguran no solo la satisfacción del usuario, sino también la eficiencia operativa.

La mejora continua fomenta una cultura de autoevaluación y adaptación, permitiendo que el personal bibliotecario se mantenga actualizado frente a los cambios tecnológicos y las necesidades emergentes de la comunidad. Además, al integrar procesos de evaluación regulares, las bibliotecas pueden ajustar sus estrategias y servicios para responder de manera efectiva a las expectativas de los usuarios. En este contexto, un programa bien estructurado no solo mejora la calidad del servicio, sino que también fortalece el compromiso del personal con la excelencia y la innovación en el ámbito bibliotecario.

Por tal razón se indago en este estudio acerca del conocimiento del personal bibliotecario acerca de programas de mejora continua y evaluación bibliotecaria lo cual se verá reflejada en la siguiente figura.

**Figura 11***Programa de mejora continua y evaluación*

Nota. La figura muestra los resultados del segundo objetivo específico planteado para esta investigación. Creación propia.

#### **4.2.1 Programa de mejora continua**

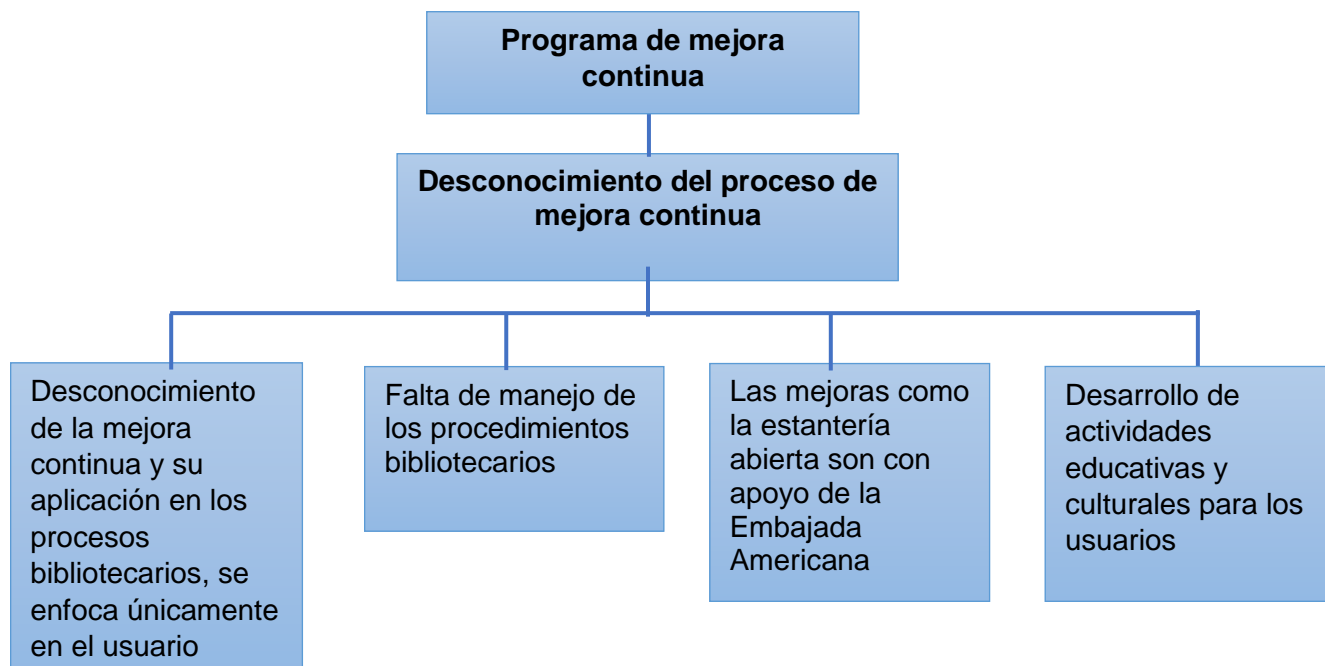
La investigación realizada en la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño Americano ha puesto de manifiesto un preocupante desconocimiento del proceso de mejora continua por parte del personal bibliotecario. Este hallazgo es significativo, ya que la mejora continua es un elemento clave para garantizar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios. A través de entrevistas, se identificó que la bibliotecaria encargada no está familiarizada con los principios y metodologías que sustentan este enfoque, lo que limita su capacidad para implementar prácticas efectivas de evaluación y optimización en la gestión bibliotecaria.

Los resultados revelan que esta falta de conocimiento no solo afecta la eficiencia operativa, sino que también impide el desarrollo de una cultura organizacional orientada a la calidad y la innovación. La investigación categoriza las respuestas obtenidas, destacando áreas críticas donde se requiere capacitación y sensibilización sobre la importancia de la mejora continua. Los resultados subrayan la necesidad urgente de establecer programas formativos que capaciten al personal en este ámbito, promoviendo así un servicio más eficiente y alineado con las mejores prácticas internacionales en gestión bibliotecaria.

#### 4.2.1.1 Desconocimiento del proceso de mejora continua.

**Figura 12**

*Desconocimiento del proceso de mejora continua*



Nota. La figura muestra los resultados de la primera categoría planteada en el segundo objetivo específico. Creación propia.

#### 4.2.2 Evaluación

La falta de evaluación bibliotecaria es un hallazgo relevante en la investigación realizada en la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño Americano. Aunque se llevan a cabo evaluaciones institucionales dos veces al año, la biblioteca carece de métodos específicos para evaluar sus propios procesos y servicios. Esta ausencia de un marco evaluativo formal limita la capacidad de la biblioteca para identificar áreas de mejora y responder adecuadamente a las necesidades de los usuarios.

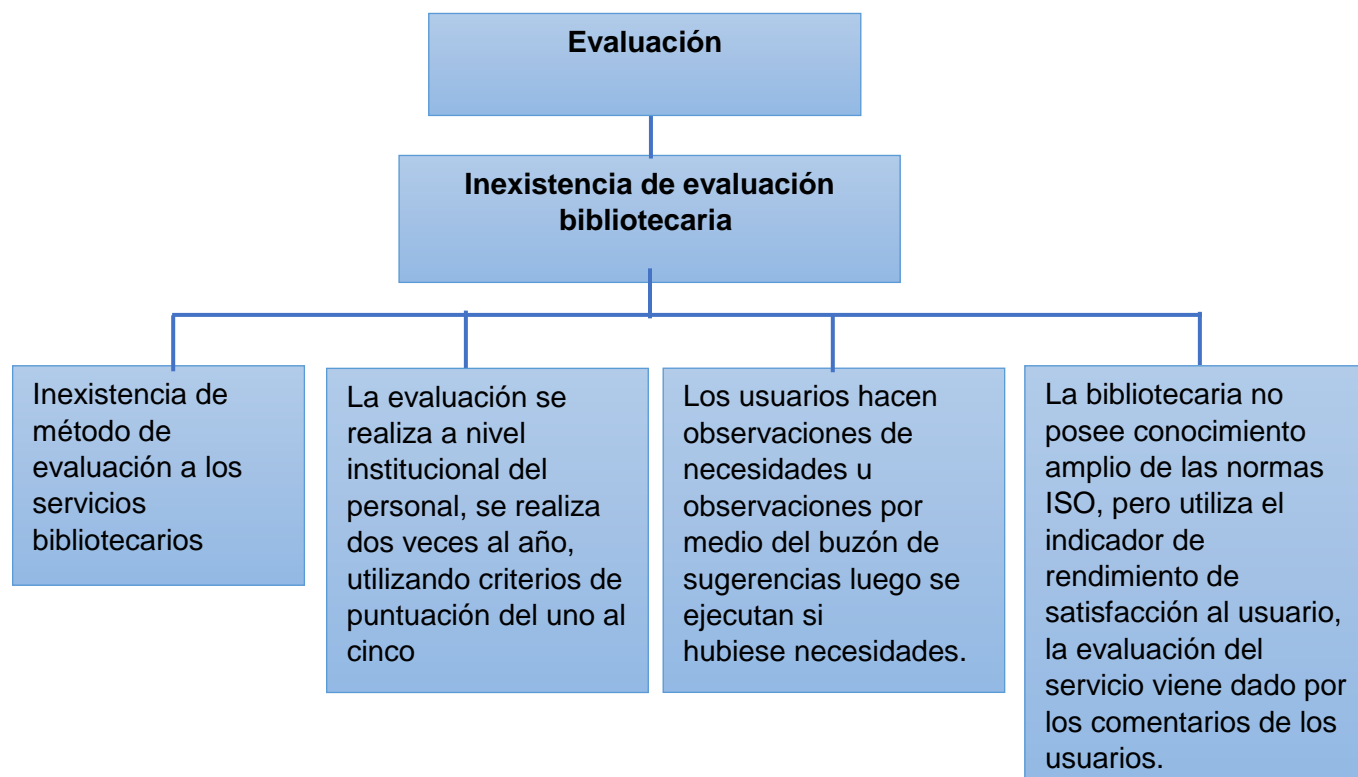
A pesar de no contar con un método estructurado de evaluación, se realizan gestiones para mejorar los servicios basadas en las sugerencias y necesidades bibliográficas expresadas por los usuarios a través de un buzón de sugerencias. Sin embargo, la bibliotecaria no posee un conocimiento amplio sobre las normas ISO que podrían guiar un proceso más riguroso de evaluación. En su lugar, utiliza indicadores de rendimiento basados en la satisfacción del usuario, cuya evaluación se fundamenta principalmente en los comentarios recibidos.

Estos hallazgos resaltan la necesidad urgente de implementar un sistema de evaluación más robusto que permita a la biblioteca no solo medir su desempeño, sino también establecer un ciclo continuo de mejora que garantice un servicio más efectivo y alineado con las expectativas de sus usuarios.

#### 4.2.2.1 Inexistencia de evaluación bibliotecaria.

**Figura 13**

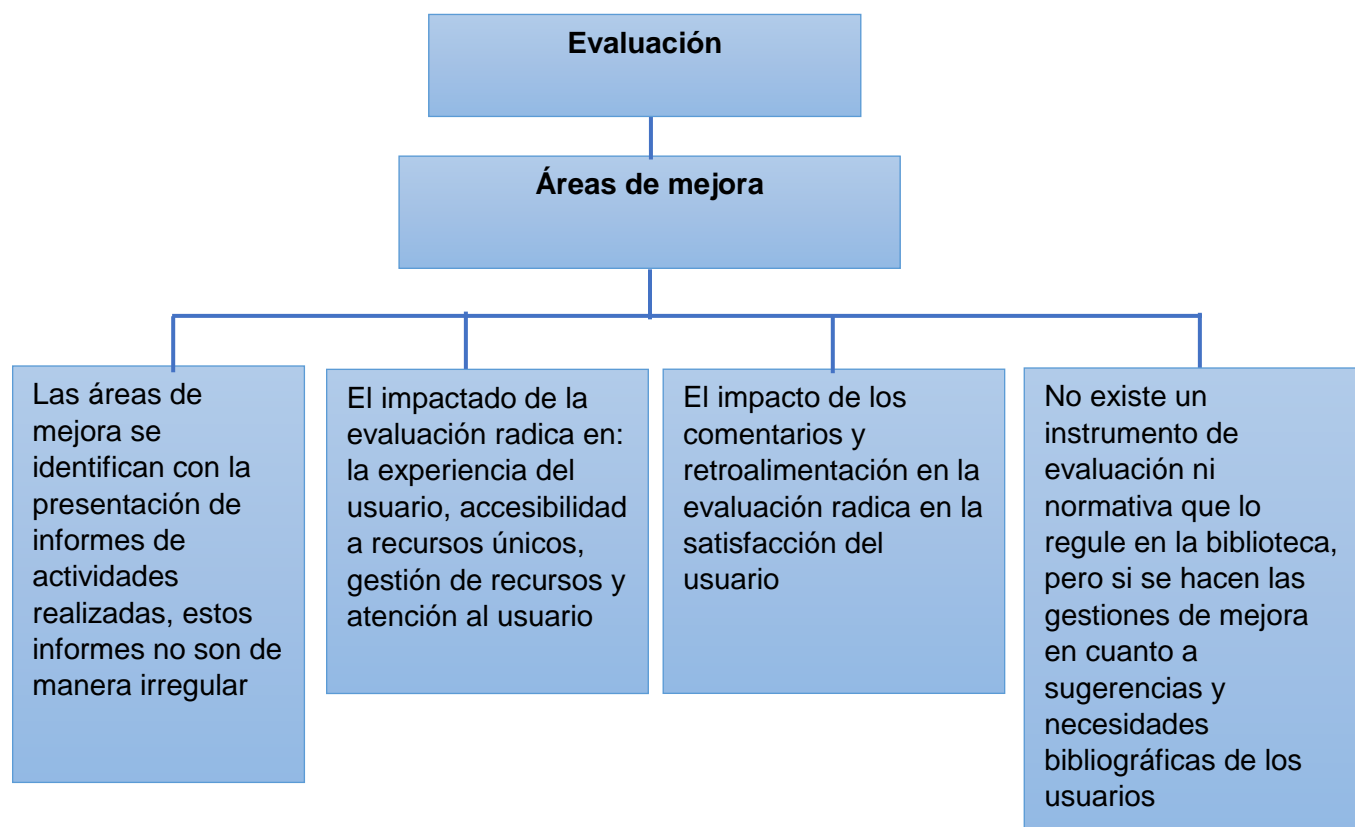
*Inexistencia de evaluación bibliotecaria*



Nota. La figura muestra los resultados de la segunda categoría planteada en el segundo objetivo específico. Creación propia.

#### 4.2.2.2 Áreas de mejora.

**Figura 14**  
*Áreas de mejora*



Nota. La figura muestra los resultados de la segunda categoría planteada en el segundo objetivo específico. Creación propia.

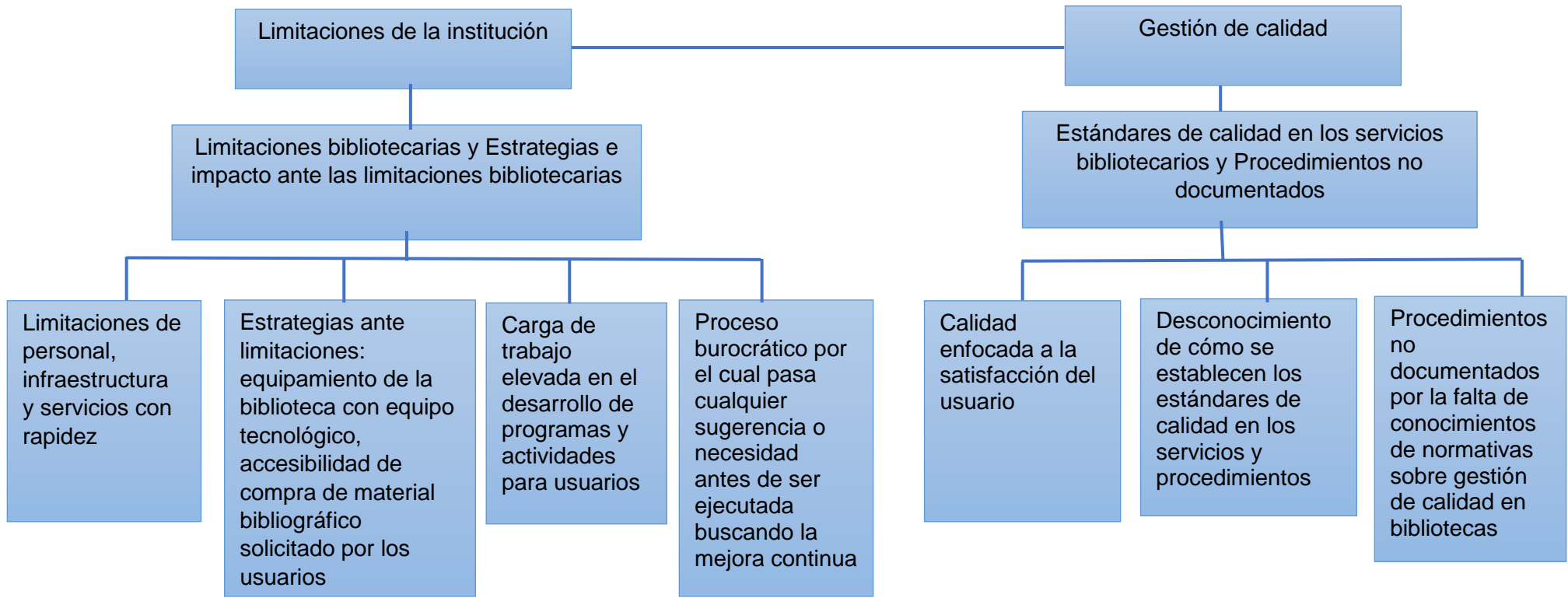
### 4.3 Limitaciones de la institución y Gestión de calidad

La investigación realizada en la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño Americano ha identificado importantes limitaciones institucionales que afectan su funcionamiento y la calidad de los servicios ofrecidos. La principal

limitación es la falta de personal, lo que genera desafíos significativos en la atención al usuario y en la gestión de las actividades bibliotecarias. Esta carencia de recursos humanos no solo dificulta la implementación de programas y servicios, sino que también limita la capacidad del personal existente para atender adecuadamente las demandas de los usuarios.

Además, se ha observado un desconocimiento sobre cómo establecer estándares de calidad en la gestión bibliotecaria. La ausencia de un marco claro para medir y evaluar la calidad de los servicios impide a la biblioteca avanzar hacia una mejora continua y a garantizar una experiencia satisfactoria para los usuarios. Este hallazgo resalta la necesidad urgente de abordar estas limitaciones mediante la capacitación del personal y la incorporación de estrategias que permitan establecer y mantener estándares de calidad efectivos en las unidades de información.

**Figura 15**  
*Limitaciones de la institución y Gestión de calidad*



Nota. La figura muestra los resultados de las categorías planteadas en el tercer objetivo específico. Creación propia.

#### **4.3.1 Limitaciones institucionales**

La investigación realizada ha revelado diversas limitaciones institucionales que afectan significativamente la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. La principal limitación identificada es la falta de personal, lo que genera un impacto directo en la atención al usuario, especialmente durante períodos de alta demanda. Esta carencia de recursos humanos no solo ralentiza el servicio, sino que también afecta los procesos técnicos y administrativos de la biblioteca, dificultando la gestión eficiente de las actividades diarias.

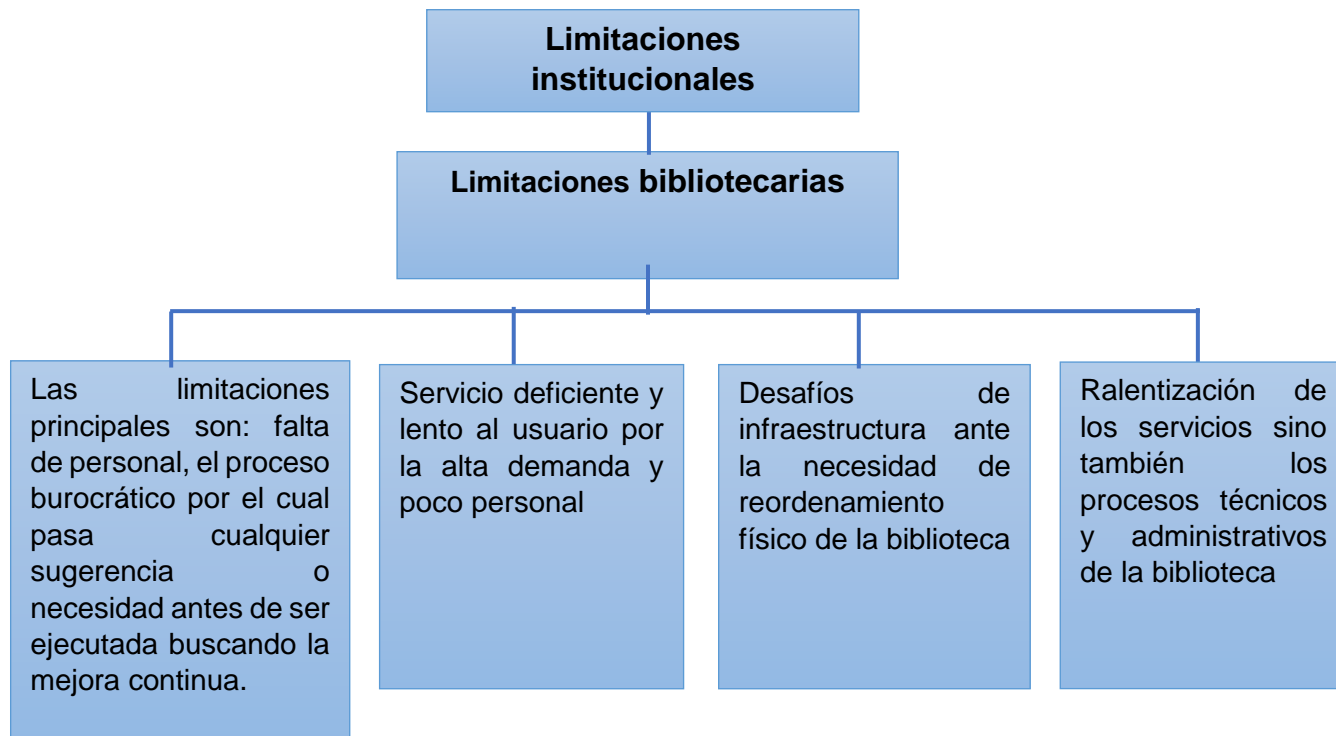
Además, se han encontrado desafíos relacionados con la infraestructura y riesgos en situaciones de emergencia, lo que resalta la necesidad de reordenamiento y mejora en las instalaciones. La estrategia actual para mitigar la falta de personal incluye el envío de pasantes; sin embargo, su desconocimiento del área bibliotecaria contribuye a una mayor lentitud en los procesos, llevando a la bibliotecaria a preferir trabajar sola.

El impacto de estas limitaciones es considerable, ya que se busca satisfacer las necesidades del usuario a pesar de los obstáculos. Actualmente, no se realizan encuestas ni estudios formales para obtener información sobre las necesidades de los usuarios; solo se utilizan un buzón de sugerencias y comentarios directos. Además, el proceso burocrático que deben seguir las sugerencias antes de ser ejecutadas dificulta aún más la implementación de mejoras continuas.

### 4.3.1.1 Limitaciones bibliotecarias.

**Figura 16**

*Limitaciones bibliotecarias*

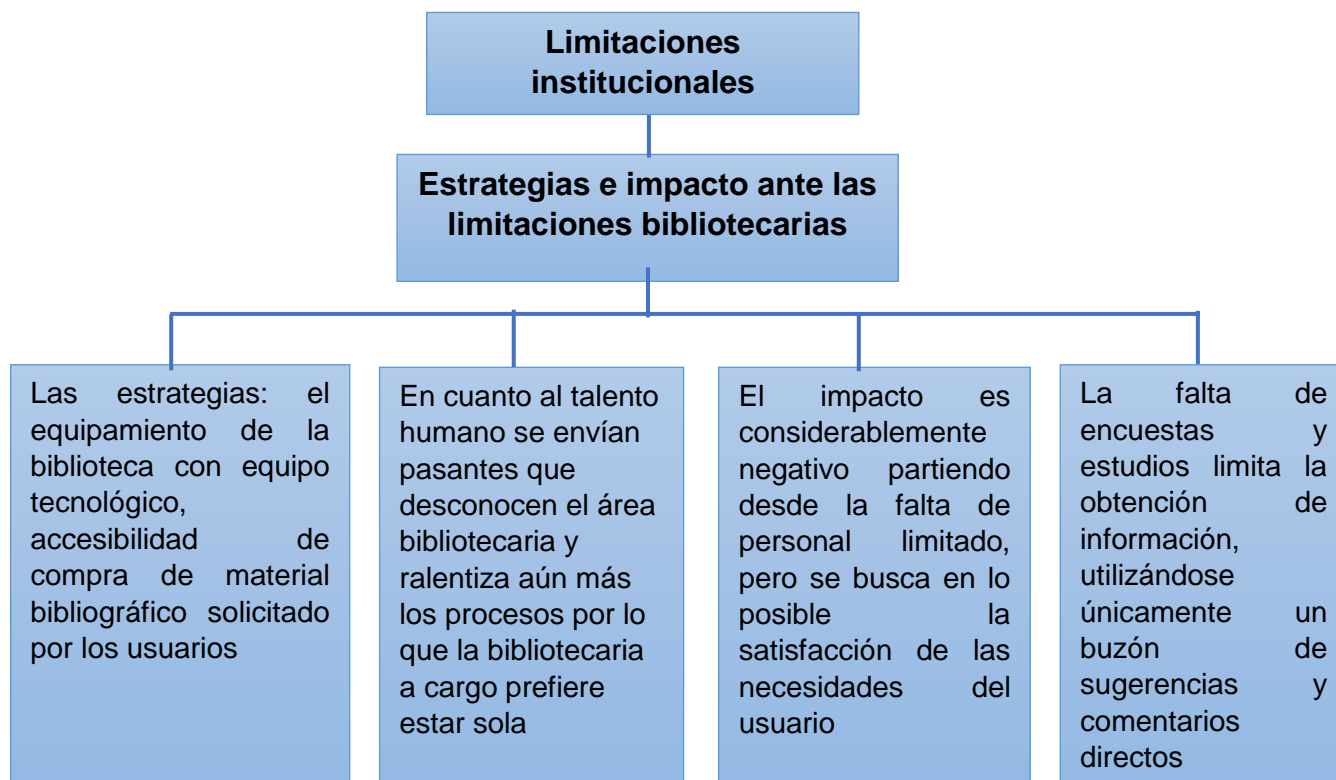


Nota. La figura muestra los resultados de la primera categoría planteada en el tercer objetivo específico. Creación propia.

### 4.3.1.2 Estrategias e impacto ante las limitaciones bibliotecarias.

**Figura 17**

*Estrategias e impacto ante las limitaciones bibliotecarias*



Nota. La figura muestra los resultados de la primera categoría planteada en el tercer objetivo específico. Creación propia.

### 4.3.2 Gestión de calidad

La gestión de calidad en la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño Americano se centra en la satisfacción del usuario, así como en la creación de un ambiente y dinámica propicios para el desarrollo de sus servicios. Sin embargo, la investigación ha revelado que la bibliotecaria no cuenta con el conocimiento necesario para establecer estándares de calidad formales, limitándose a ofrecer un buen servicio basado en su experiencia y conocimientos bibliotecológicos. Actualmente, la biblioteca no

implementa normativas de calidad más allá del reglamento interno y los procesos y procedimientos no están documentados.

A pesar de que la bibliotecaria considera que los servicios son eficientes, el principal desafío radica en completar los procesos de registro y catalogación del material bibliográfico en el sistema KOHA, lo que se ve dificultado por la falta de personal. No obstante, la biblioteca se beneficia de una infraestructura tecnológica bien equipada y actualizada, incluyendo el uso de inteligencia artificial, lo que permite a los usuarios acceder a recursos innovadores. Estos hallazgos resaltan la necesidad de formalizar un sistema de gestión de calidad que no solo mejore la satisfacción del usuario, sino que también optimice los procesos internos y garantice una atención más eficiente y profesional.

#### 4.3.2.1 Estándares de calidad en los servicios bibliotecarios.

**Figura 18**

*Estándares de calidad en los servicios bibliotecarios*

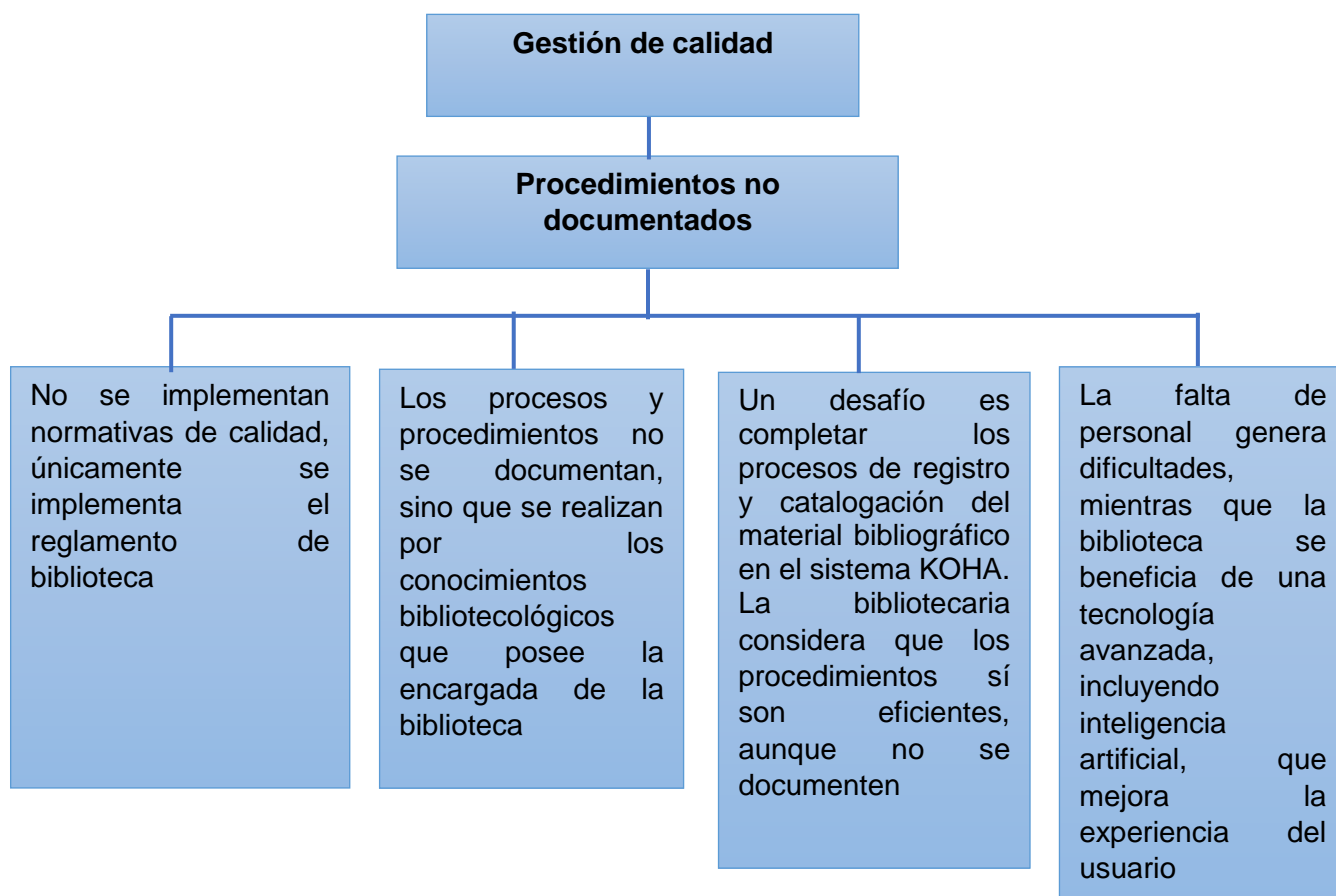


Nota. La figura muestra los resultados de la segunda categoría planteada en el tercer objetivo específico. Creación propia.

#### 4.3.2.2 Procedimientos no documentados.

**Figura 19**

*Procedimientos no documentados*



Nota. La figura muestra los resultados de la segunda categoría planteada en el tercer objetivo específico. Creación propia.

## **CAPÍTULO IV - DISCUSIÓN**

En este capítulo se llevará a cabo una discusión exhaustiva de los hallazgos obtenidos en la investigación sobre Biblioteca. A través de un enfoque cualitativo, se han identificado limitaciones significativas en la gestión de calidad de los servicios bibliotecarios, destacando la falta de conocimiento sobre normativas internacionales y la ausencia de manuales de procedimientos documentados. Estos aspectos no solo afectan la eficiencia operativa, sino que también impactan negativamente en la satisfacción del usuario. Las conclusiones extraídas subrayan la necesidad urgente de implementar programas de capacitación y establecer un sistema formal de evaluación que fomente una cultura de mejora continua. En esta discusión, se analizarán en profundidad las implicaciones de estos hallazgos, así como las recomendaciones, con el objetivo de contribuir a la optimización de los servicios bibliotecarios y al fortalecimiento del compromiso con la calidad en el ámbito bibliotecario.

## **5.1 Conclusiones**

Conclusión 1: La investigación ha evidenciado una preocupante falta de familiaridad del personal bibliotecario con normativas internacionales de gestión bibliotecaria, como las normas ISO y las directrices de IFLA. Esta carencia de conocimiento limita la efectividad en la implementación de procedimientos estandarizados, lo que repercute negativamente en la calidad del servicio ofrecido. Sin un marco normativo claro, la biblioteca no puede garantizar que sus prácticas estén alineadas con los estándares internacionales, lo que podría afectar su reputación y la confianza de los usuarios.

Conclusión 2: Otro hallazgo significativo es la falta de manuales de procedimientos documentados en la biblioteca. Esta ausencia impide la estandarización de procesos y genera confusión entre el personal sobre cómo llevar a cabo diversas tareas. Sin

directrices claras, es difícil mantener la consistencia y calidad en la atención al usuario, lo que puede llevar a experiencias insatisfactorias y una percepción negativa del servicio. La documentación formal es esencial para asegurar que todos los empleados sigan los mismos procedimientos y para facilitar la capacitación de nuevos integrantes del equipo.

Conclusión 3: La investigación ha puesto de manifiesto un desconocimiento generalizado sobre el proceso de mejora continua entre el bibliotecario personal. Este enfoque es crucial para garantizar no solo la calidad del servicio, sino también para fomentar una cultura organizacional que valore la innovación y la adaptación a las necesidades cambiantes de los usuarios. Sin capacitación adecuada en este ámbito, el personal se ve limitado en su capacidad para implementar prácticas efectivas que optimicen la gestión bibliotecaria y respondan a las expectativas del público.

## **5.2 Recomendaciones**

Recomendación 1: Se recomienda elaborar un manual de procedimientos que documente las prácticas actuales y establezca directrices claras para el personal. Este manual debe ser accesible y revisado periódicamente para asegurar su relevancia y efectividad. Incluir secciones sobre normativas internacionales permitirá al personal comprender mejor cómo aplicar estos estándares en su trabajo diario. Además, este documento servirá como herramienta valiosa para la capacitación de nuevos empleados.

Recomendación 2: Es fundamental implementar programas de capacitación que instruyan al personal sobre normativas internacionales, gestión bibliotecaria y procesos de mejora continua. Estos programas deben estar diseñados para ser accesibles y adaptados a las necesidades específicas del equipo, asegurando así que todos los miembros comprendan la importancia de estas normativas y cómo aplicarlas en su trabajo

diario. La formación continua no solo mejorará las competencias del personal, sino que también fomentará un ambiente laboral más comprometido con la calidad.

Recomendación 3: Se sugiere desarrollar un marco evaluativo formal que permita a la biblioteca medir su desempeño y establecer un ciclo continuo de mejora. Esto incluiría la implementación de encuestas a usuarios, análisis sistemático de sugerencias y el uso de indicadores claros para evaluar la calidad del servicio ofrecido. Un sistema robusto de evaluación no solo ayudará a identificar áreas críticas que requieren atención, sino que también proporcionará datos valiosos para informar decisiones estratégicas y mejorar continuamente los servicios.

Recomendación 4: Es esencial promover una cultura organizacional que valore y priorice la calidad en todos los aspectos del servicio bibliotecario. Esto implica involucrar al personal en procesos de autoevaluación, reconocer sus esfuerzos por mejorar y proporcionar incentivos para implementar cambios positivos. Al crear un ambiente donde se valore el compromiso con la calidad, se fortalecerá el sentido de pertenencia del personal y se mejorará significativamente el servicio al usuario.

### Referencias Bibliográficas

Aguilar, A., Fernández-Roca, P., & Puyuelo-Ramiz, P. (2007). *Gestión de la calidad en las bibliotecas: norma ISO 9001*. Baratz, Servicios de Teledocumentación S.A. <http://eprints.rclis.org/18156/7/Gesti%C3%B3n%20Calidad%20Bibliotecas.pdf>

Allendez, C., & De la Puente, A. (s.n.). La gestión de la calidad en las bibliotecas: un enfoque centrado en el usuario. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352005000200005&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352005000200005&script=sci_arttext)

Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. 6ta. Edición. Editorial EPISTEME. [https://tauniversity.org/sites/default/files/libro\\_el\\_proyecto\\_de\\_investigacion\\_de\\_fidias\\_g\\_arias.pdf](https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf)

Asamblea Legislativa de El Salvador. (1993). *Ley Especial de Protección al Patrimonio Cultural de El Salvador*. <https://elsalvador.eregulations.org/media/Ley%20Especial%20de%20Protecci%C3%B3n%20al%20Patrimonio%20Cultural%20de%20El%20Salvador.pdf>

Asamblea Legislativa de El Salvador. (1993). *Ley de Propiedad Intelectual*.

Association for Library Collections & Technical Services. (2022). *Resource management in libraries: A survey*

ATLAS.ti. (2024). *El muestreo intencional en la investigación cualitativa*. <https://atlasti.com/es/research-hub/muestreo-intencional>

Balagué Mola, N. (2007). El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de instituciones de educación superior. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, (19). <https://bid.ub.edu/19balag2.htm>

Balagué, N. y Saarti, J. (2014). Gestión de la calidad en la biblioteca: (ed.). Barcelona, Spain: Editorial UOC. <https://elibro-net.minerva.remotexs.co/es/ereader/biblioues/57654?page=22-28>

Biblioteca Nacional de Venezuela. (n.d.). Manual de gestión de calidad en bibliotecas.

Borgman, C. L. (2003). From Gutenberg to the global information infrastructure: Access to information in the networked world. MIT Press.

Brugarolas R., C. M.; Cortez R., C.; Hernandez G., M. (2011). *El Plan de Marketing de la Biblioteca Universitaria de Murcia: una herramienta de mejora continúa para la calidad. Revista de ANABAD Murcia*, (11), pp. 36-43.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3949105>

Caldera E., Pirela Morillo J. y Ortega E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Documentación de las Ciencias de la Información*, (34), pp. 333-347. [https://doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2011.v34.36462](https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36462)

Casson, L. (2001). *Libraries in the ancient world*. Yale University Press.

Chávez Alizo, N. (2007). *Introducción a la investigación educativa*. Maracaibo: Colección General.

Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. McGraw-Hill.

Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.

Dirección Nacional de Derechos de Autor (DNDA). (2018). *Manual de Procedimientos para el Registro de Obras y Derechos de Autor*.

Flick, U. (2015). Introducción a la investigación cualitativa (3.ª ed.). Sabio.

Galeano, ME y Aristizábal, MN (2008). La construcción del sistema categorial en la investigación . Recuperado de Dialnet .

Gonzalez M., I.; Fabra P., C. (2014). Modelos para evaluar la situación de las bibliotecas escolares y la calidad de sus sitios web. *Investigación bibliotecológica*, 28(63), pp. 29-50. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2014000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2014000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Guerra, R. M.; Orozco, E.E. (2020). Análisis de las normas internacionales para la calidad de los servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior de Ecuador. *Bibliotecas. Anales de Investigación*; 16(3). pp. 237-248. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8320373>

Guerrero, J., & Guerrero, M. (2014). Metodología de la investigación cualitativa. México: Editorial Trillas.

Harrington, H. J. (1991). Business process improvement: The breakthrough strategy for total quality, productivity, and competitiveness. McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2008). Metodología de la investigación (4.ª ed.). McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5.ª ed.). McGraw-Hill.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a ed.). McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp->

<content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Institute of Museum and Library Services. (2023). Diversity and accessibility in libraries report.

International Federation of Library Associations and Institutions. (2010). Guidelines for library services to young adults.

International Federation of Library Associations and Institutions. (2012). The IFLA code of ethics for librarians and other information workers.

International Organization for Standardization. (2015). ISO 9000:2015 - Quality management systems - Fundamentals and vocabulary.

<https://www.iso.org/standard/45481.html>

International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 – Quality management systems – Requirements.

<https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

International Organization for Standardization. (2018). ISO 9004:2018 - Quality management - Quality of an organization - Guidance to achieve sustained success.

<https://www.iso.org/standard/70048.html>

International Organization for Standardization. (2014). ISO 16439:2014 - Information and documentation - Methods and procedures for assessing the impact of libraries. <https://www.iso.org/standard/65064.html>

International Organization for Standardization. (2023). ISO 11620:2023 - Information and documentation - Library performance indicators.

<https://www.iso.org/standard/84340.html>

International Organization for Standardization. (2003). ISO 11799:2003 - Information and documentation - Document storage requirements for archive and library materials. <https://www.iso.org/standard/31878.html>

International Organization for Standardization. (2008). ISO 18626:2008 - Information and documentation - Interlibrary Loan Transactions.

<https://www.iso.org/standard/41556.html>

International Organization for Standardization. (2007). ISO 10160:2007 - Information and documentation - Open Systems Interconnection - Interlibrary Loan Application Service Definition. <https://www.iso.org/standard/41555.html>

International Organization for Standardization. (2007). ISO 10161-1:2007 - Information and documentation - Open Systems Interconnection - Interlibrary Loan Application Protocol Specification - Part 1: Protocol specification.

<https://www.iso.org/standard/41557.html>

International Organization for Standardization. (2019). ISO 30301:2019 - Information and documentation - Management systems for records - Requirements.

<https://www.iso.org/standard/71639.html>

International Organization for Standardization. (2016). ISO 15489-1:2016 - Information and documentation - Records management - Part 1: Concepts and principles.

<https://www.iso.org/standard/62542.html>

International Organization for Standardization. (2006). ISO 23081-1:2006 - Information and documentation - Records management processes - Metadata for records - Part 1: Principles. <https://www.iso.org/standard/40832.html>

Izquierdo Alonso, M., & Ruiz Abellán, J. (1996). Un modelo de gestión de calidad total para las bibliotecas públicas. *Scire*, 2(1), pp. 0-89.

<https://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1050/1032>

Ishikawa, K. (1985). *What is total quality control? The Japanese way*. Prentice-Hall.

Lankes, R. D. (2011). *The atlas of new librarianship*. MIT Press.

Lepeley, M. (2001). *Gestión de calidad en educación*. Santiago de Chile. McGraw-Hill.

Library Journal. (2022). Staff training and performance improvements in libraries.

<https://www.libraryjournal.com/staff-training-performance>

MacLeod, R. (2004). *The Library of Alexandria: Centre of learning in the ancient world*. I.B. Tauris.

Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Arquitectura.

[https://librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos\\_y\\_tecnicas.pdf](https://librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf)

Melot, M. (2006). *La Sagesse du bibliothécaire*. L'Oeil neuf éditions.

Ministerio de Educación de Argentina. (2006). *Gestión de Calidad en Unidades de Información: Bibliotecas Escolares y Centros de Documentación* (Colección La Biblioteca Escolar en la Escuela de Hoy No. 3).

[http://www.bnm.me.gov.ar/redes\\_federales/publicaciones/doc/cuadernillo\\_3.pdf](http://www.bnm.me.gov.ar/redes_federales/publicaciones/doc/cuadernillo_3.pdf)

Mintzberg, H. (1979). *The structuring of organizations: A synthesis of the research*. Prentice Hall.

*Modelos para evaluar la situación de las bibliotecas escolares y la calidad de sus sitios web*. (2013). SciELO México.

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2014000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2014000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Ortiz Uribe, F. G. (2008). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. México: Limusa.

Ponjuan, Gl. (1998). *Gestión de información en las organizaciones*. Chile: CECAPI.2

Ramírez, C. (2006). *Administrando la calidad para el cambio*. México: Limusa.

Rouse, M. A., & Rouse, R. H. (1991). *Authentic witnesses: Approaches to medieval texts and manuscripts*. University of Notre Dame Press.

Shewhart, W. A. (1931). *Economic control of quality of manufactured product*. Van Nostrand.

Tancara, C. (1999). *La investigación documental*. La Paz: Centro Nacional de Documentación Científica y Tecnológica.

Thomsen, C., Tompkins, M. D., & Houle, C. O. (n.d.). *Normas para los servicios bibliotecarios: estudio internacional*. UNESCO Digital Library.

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000137773>

Universidad de Navarra. (n.d.). *Indicadores bibliométricos: Inicio*.

<https://biblioguias.unav.edu/indicadores/inicio>

UNESCO. (2001). *Directrices para el Desarrollo de Bibliotecas Públicas*.

UNESCO. (2009). *Normas y Directrices para Bibliotecas Escolares*.

Vásquez, F. E.; Gabálan C., J.(2019). La información y el conocimiento y su relación con la calidad de los servicios bibliotecarios. Un estudio del caso. *Información, cultura y sociedad*, (41), pp. 169-180.

<http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/6495>

Wiegand, W. A. (1996). *Irrepressible reformer: A biography of Melvil Dewey*. American Library Association.

## **Anexos**

### **Anexo 1 – Diagnostico de biblioteca**



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE LETRAS  
LICENCIATURA EN BIBLIOTECONOMÍA Y GESTIÓN DE LA  
INFORMACIÓN**



**Tema:**

Diagnóstico de la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo

**Presentado por:**

Cuellar Toloza, María Rosibel                      CT11015  
Rivera Medrano, Fátima Esperanza              RM07140

**Tutor:**

Mtra. Gloria Cartagena

**A realizarse en:**

Centro Cultural Salvadoreño Americano

**Ciudad universitaria, 13 de junio de 2024**

## Tabla de contenido

Índice de Figuras.....	3
Índice de Tablas.....	3
Introducción.....	4
Objetivos.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Paso 1 Análisis de la situación actual.....	7
Historia Institución.....	7
Historia Biblioteca.....	8
Misión.....	9
Visión.....	9
Valores.....	10
Estantería.....	10
Mobiliario.....	10
Recurso Humano.....	11
Servicios que presta la biblioteca.....	11
Como hacer búsqueda en sistema bibliotecario KOHA.....	11
¿Qué es Open Access?.....	12
Biblioteca digital.....	12
Normas de la biblioteca.....	12
Horario de atención.....	12
Paso 2 Identificación de problemas y oportunidades.....	13
Paso 3 FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).....	15
Paso 4 Evaluación de procesos y sistemas.....	16
Paso 5 Recomendaciones y plan de acción.....	17
Conclusiones.....	39
Referencias Bibliográficas.....	40
Anexos.....	42
Anexo 1 Reglamento de biblioteca.....	42

## **Índice de Figuras**

### **Figura 1**

FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).....	15
---	----

## **Índice de Tablas**

### **Tabla 1**

Recomendaciones y plan de acción.....	17
---------------------------------------	----

## **Diagnóstico Biblioteca Licda. Antonia Portillo de Galindo**

### **Introducción**

La presente investigación denominada: “Diagnóstico de la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño Americano”, tiene entre sus propósitos analizar diversos aspectos que impactan en su operación y servicio a la comunidad educativa y cultural, dicha investigación está siendo desarrollada por alumnas de la Licenciatura en Biblioteconomía y Gestión de la Información de la Universidad de el Salvador que actualmente cursan el Curso de Especialización Gestión de Calidad: Desarrollo de manuales y políticas para las unidades de información.

En tal sentido, el documento está desarrollado de la siguiente manera: en el primer apartado es el análisis de la situación actual, se describe la historia de la Institución, misión, visión, Servicios que presta la biblioteca, Como hacer búsqueda en sistema bibliotecario KOHA, ¿Qué es Open Access?, Biblioteca digital, Normas de la biblioteca, Horario de atención.

Asimismo, el segundo apartado denominado Identificación de problemas y oportunidades se describe: cuenta con recursos bibliográficos y equipo tecnológico actualizados, así como muebles cómodos para los usuarios. Sin embargo, carece de políticas y manuales que normen sus actividades, procedimientos y servicios, contando únicamente con un reglamento general de 2020.

Además, en el tercer apartado se evalúa el FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) que enfrenta en su gestión diaria, lo que da pautas a examinar la infraestructura física, los recursos bibliográficos disponibles, la tecnología utilizada, así como los servicios ofrecidos y la capacitación del personal. Además, se identificarán áreas clave que requieren mejoras para fortalecer la eficiencia operativa y mejorar la experiencia del usuario.

Por otro lado, en el apartado cuatro se describe la evaluación de procesos y sistemas para lograr la eficiencia de los servicios que se deben aplicar los indicadores de rendimiento que establece la norma ISO 11620:2023 con el objetivo de proporcionar pautas o criterios para la evaluación de bibliotecas y mejorar el

desempeño de las mismas. También, para los procedimientos y protocolos sean claros para cada proceso de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9000:2015, incluyendo la documentación y la capacitación del personal, adoptando este sistema se pueden realizar ajustes y mejoras continuas en los procesos y servicios bibliotecarios, basados en los resultados de la evaluación y los comentarios del usuario; aplicando la norma ISO 9000:2015 es prioridad elaborar o actualizar la normativa principalmente manuales y política bibliotecaria.

Por otra parte, en el apartado cinco se describe: Recomendaciones y plan de acción, estrategias, acciones, recursos, responsable y fundamentación teórica.

Posteriormente, se describen las conclusiones y las referencias con base en la séptima edición de la Norma APA.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Evaluar y analizar de manera integral la infraestructura, servicios, recursos y la gestión de la biblioteca identificando áreas de mejora y fortalecimiento, con el fin de optimizar su funcionamiento y satisfacer de manera eficaz las necesidades de los usuarios.

### **Objetivos Específicos**

Elaborar e implementar manuales y políticas bibliotecarias que regulen todas las actividades y servicios de la biblioteca de forma clara y precisa.

Implementar un sistema de evaluación periódica de la satisfacción de los usuarios mediante la adopción de indicadores de uso y desempeño de los servicios.

Implementar programas de formación para usuarios en el uso de tecnologías y la búsqueda de información.

## **Paso 1 Análisis de la situación actual**

### **Historia Institución**

La Asociación Centro Cultural Salvadoreño Americano, es una institución que nació del pensamiento, entusiasmo y espíritu de servicio de un grupo de honorables personas que tenían una visión de futuro, ellos gestaron los primeros esfuerzos para que esta institución abriera sus puertas al servicio de la comunidad para la enseñanza del idioma inglés, el 19 de septiembre de 1955, en Calle Arce #106, Villa Maye. Inició con un personal administrativo compuesto por 3 personas y 150 alumnos. Por acuerdo del Poder Ejecutivo No. 1107, dado en el palacio Nacional el 30 de marzo de 1955, fueron aprobados los Estatutos que regularán la dinámica vida cultural y educativa de este importante Centro, el cual nació con el nombre de "Centro Cultural El Salvador - Estados Unidos" El acto de inauguración se recuerda mucho ya que estuvo presente en aquel entonces el vicepresidente (y quien se convertiría en presidente) Richard Nixon.

A fines de 1969 comenzaron las primeras ideas para construir un edificio propio, la idea se concretó en diciembre de 1978. En enero de 1980 inició sus funciones en su moderno edificio, diseñado técnicamente en todos sus espacios para las funciones específicas que le corresponden.

En febrero de 1994, Inició clases el diplomado Secretariado Técnico Bilingüe y Bachillerato a Distancia, fue concebido y diseñado para responder a las exigencias de la vida moderna que demanda preparar profesionales que se inserten en la vida laboral. En el mismo año se creó el Centro Educativo de Cómputo para impartir clases de informática y a la vez se ofrecieron los cursos libres y diplomados del área a niños, jóvenes, adultos; además de capacitaciones a personal de empresas e instituciones.

En septiembre de 1998, se formularon y aprobaron nuevos estatutos como ONG, manteniéndose como una entidad social, docente y cultural al servicio de la comunidad, sin fines de lucro, apolítica, y no religiosa, según la Ley de Asociaciones Fundaciones sin fines de Lucro.

En el año 2005 se amplía la cobertura y se inaugura la filial de San Miguel para ofrecer diplomados en idioma inglés, así como Tercer Ciclo de Educación Básica, Bachillerato General y Asistente Técnico Bilingüe.

En el año 2008 el Centro Cultural Salvadoreño Americano patrocina la creación del Instituto Especializado de Nivel Superior Centro Cultural Salvadoreño Americano, para ofrecer carreras de nivel superior en el área de educación e idioma inglés.

En la actualidad la institución se mantiene a la vanguardia en los diferentes servicios que ofrece, manteniendo la excelencia educativa. Nuestro enfoque principal es ofrecer una educación de excelente calidad, sin discriminación de ninguna naturaleza, el cual considera las necesidades y capacidades de las personas, apoyándolas para lograr un desarrollo firme de sus competencias con el objetivo que puedan enfrentar los retos laborales dentro y fuera de nuestro país.

### **Historia Biblioteca**

La Biblioteca del Centro Cultural Salvadoreño Americano, fue fundada en 1955.

Desde ese momento ha sido una unidad de proyección cultural que proporciona servicios bibliográficos a toda la comunidad estudiantil, así como a los profesores y personal que labora en la institución, investigadores y personas particulares. En el año de 1985 fue nominada con el nombre de Biblioteca "Licda. Antonia Portillo de

Galindo", como homenaje a sus años de labor como Directora Ejecutiva del Centro Cultural.

Es una biblioteca especializada en el idioma inglés basada también en el tipo de biblioteca escolar para el recurso de los alumnos ya sea de nivel básico o superior. Está debidamente organizada según normas bibliográficas internacionalmente aceptadas por el ámbito bibliotecológico, el sistema de clasificación decimal de Melvin Dewey para la Clasificación del material bibliográfico, las Listas de Encabezamiento de Materia para Biblioteca LEMB, que permiten un vocabulario controlado en la indización del material y las Reglas de Catalogación Angloamericanas y las Tablas de Cutter Sanborn.

Así mismo se cuenta con un Sistema de Automatización de Bibliotecas **KOHA**, una **Biblioteca Digital Open Access** que posee más de 16,000.000 libros. Además, cabe mencionar que tiene **LIBBY** una aplicación gratuita donde puedes disfrutar de libros electrónicos, audiolibros digitales y revistas y 2 bases de datos: **ALFAOMEGA** y **eLibro**.

### **Misión**

Proveer información actualizada en diferentes soportes seleccionada objetivamente acorde con los programas académicos de la institución para la docencia y la investigación, ofreciendo servicios oportunos y de calidad mediante una organización sistemática que facilite la formación integral de la comunidad estudiantil.

### **Visión**

Consolidarnos como un sistema de bibliotecas modelos en la gestión del conocimiento e innovador en el uso de las tecnologías, contamos con personal

calificado y comprometido con la misión de la institución, con una infraestructura acorde a las funciones del sistema de biblioteca, así como herramientas y servicios de información que satisfagan las expectativas y necesidades de la comunidad estudiantil.

### **Valores**

Responsabilidad

Tolerancia

Vocación de

servicio Respeto

Solidaridad

### **Estantería**

La Biblioteca posee 8,000 libros distribuidos en las diferentes colecciones: Referencia, Colección General, Tesis, Biografía, Ficción, Juvenil y Hemeroteca. También, es de estantería abierta para el fácil acceso de todos los usuarios.

### **Mobiliario**

La Biblioteca cuenta con 20 estantes metálicos de 8 cuerpos y 7 estantes metálicos de 4 cuerpo haciendo un total de 27, posee 30 mesas y 60 sillas más 10 sofá para la comodidad de los usuarios, 18 lámparas LED, 14 computadoras MAC que están al servicio de los estudiantes, todas con acceso a Internet, 2 pantallas smart, 10 tablet, 10 lentes 3D, 1 impresora 3D, 4 parlantes de audio, 4 aires acondicionados, 1 mueble para el resguardo de los objetos personales, una pizarra acrílica, 1 extintor contra incendio y 4 escaleras de uso para colocar libros en estantería.

## **Recurso Humano**

La biblioteca cuenta únicamente con una Técnico Bibliotecóloga quién es la encargada de la biblioteca.

## **Servicios que presta la biblioteca**

La biblioteca es de uso escolar y estantería abierta, todo investigador tiene acceso a la sala de lectura y servicios automatizados.

La Biblioteca cuenta con espacios de Videoteca, Área de exhibición de material bibliográfico semanal, Área infantil para niños. También cuenta con internet inalámbrico

- Orientación de usuarios en la búsqueda bibliográfica
- Orientación sobre el uso de la biblioteca virtual y la base de datos KOHA
- Préstamos de bibliografía hasta por 8 días
- Préstamos de Kindle en la sala de lectura
- Club de lectura
- Storytelling
- Club de teatro
- Club de Conversación en inglés

## **Como hacer búsqueda en sistema bibliotecario KOHA**

- Entra a nuestra página del Centro Cultural Salvadoreño Americano y pon el puntero en American Space, luego en biblioteca y dale clic al sistema bibliotecario.
- Ubícate en la esquina derecha donde te sale la opción de todas las bibliotecas, selecciona biblioteca Open Access.
- El sistema te permite hacer búsqueda por: autor, título y palabra clave.

### **¿Qué es Open Access?**

Es el acceso gratuito a la información y al uso sin restricciones de los recursos digitales por parte de todas las personas. Cualquier tipo de contenido desde textos y bases de datos hasta software y soporte de audio, video y multimedia. A pesar de que la mayoría de contenido digital disponible está constituido exclusivamente por texto, un número cada vez mayor de recursos combina textos con imágenes, bases de datos y archivos ejecutables.

El acceso abierto también puede aplicarse a contenido no académico como música, películas y novelas.

### **Biblioteca digital**

Es una base de datos que cuenta con 2,242 títulos, entre las áreas que la conforman están: administración, agronomía, automatización y robótica, bachillerato, ciencia y tecnología, ciencias de la salud, ciencias sociales, computación, comunicación, derecho, educación, electrónica, interés general y libre acceso.

### **Normas de la biblioteca**

- Guardar silencio en la sala de lectura
- No ingresar con bebidas ni alimentos
- Evitar manchar y recortar los libros
- Devolver el material prestado en la fecha que corresponde
- Hacer uso del centro de cómputo solo con fines educativos

### **Horario de atención**

Lunes a viernes: 08:00 a.m. a 12:00 m. y por la tarde de 1:00 a 5:00 p.m.

Sábado: 08:00 am a 12:00 m

### **Paso 2 Identificación de problemas y oportunidades**

En la recopilación de información se observó que la biblioteca cuenta con los recursos bibliográficos, equipo tecnológico actualizado necesarios para brindar un buen servicio a sus usuarios, también está amueblada para la comodidad de los mismos. Se constató que la biblioteca no cuenta con políticas, manuales que normen el quehacer bibliotecario, procedimientos, servicios, etc., solamente cuenta con un reglamento general de biblioteca actualizado a 2020.

Ante lo antes expuesto surge la necesidad de trabajar en normativas para la Biblioteca Licda. Portillo de Galindo del Centro Cultural Salvadoreño Americano para fortalecer esta debilidad que presente y amenaza el quehacer bibliotecario, por tanto, de acuerdo a lo anterior es necesario crear políticas y manuales de procedimientos donde se normen por ejemplo los servicios de préstamo (interno, externo, interbibliotecario), etc.

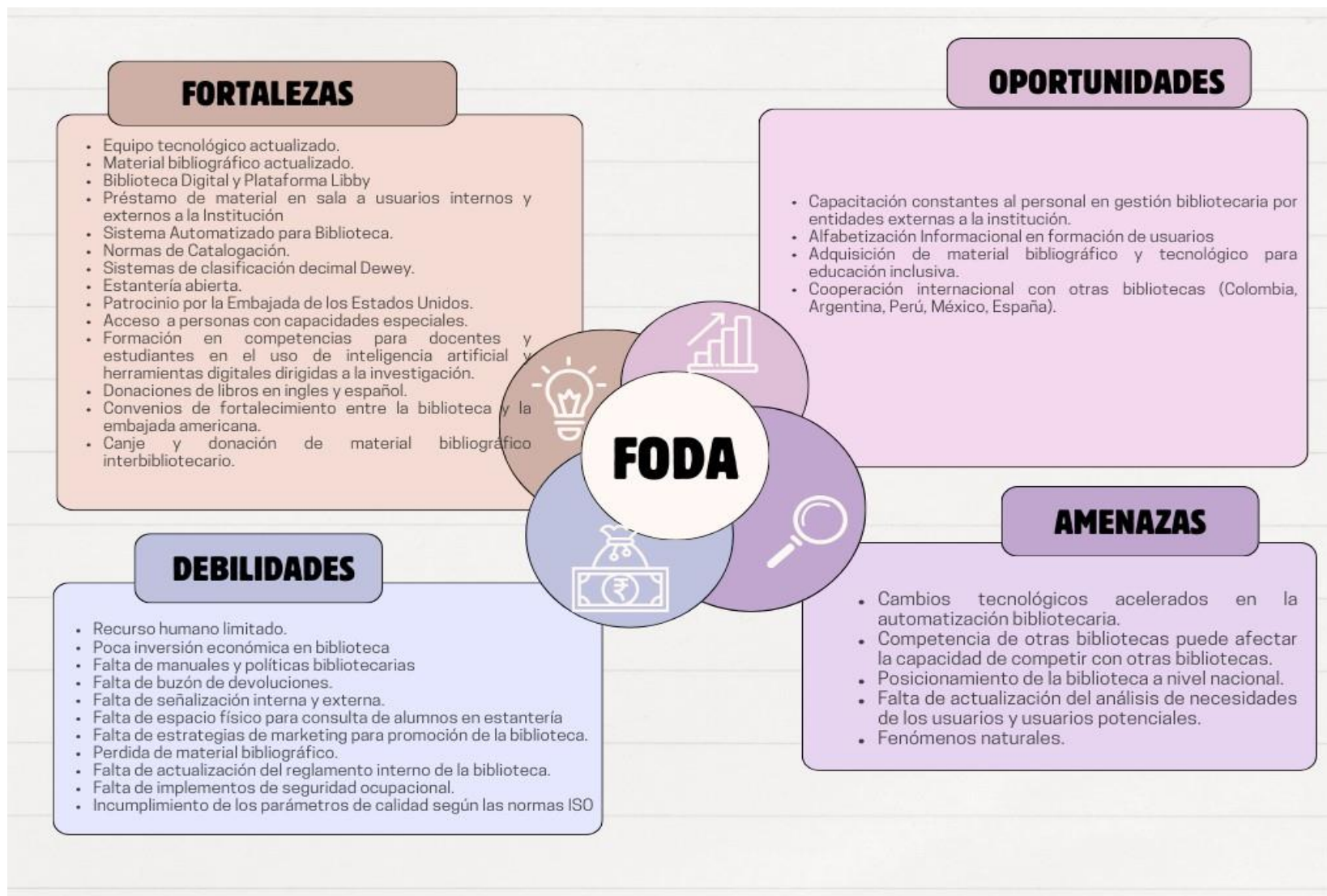
La elaboración de los manuales de procedimientos y políticas son esenciales en una biblioteca por varias razones fundamentales. Estos documentos proporcionan una guía detallada sobre cómo llevar a cabo las operaciones diarias y establecer las normas que rigen el funcionamiento de la biblioteca. Son necesarios para garantizar la eficiencia, coherencia y calidad en la prestación de servicios bibliotecarios, así como para orientar al personal en sus responsabilidades y procedimientos específicos.

Los manuales de procedimientos y políticas en una biblioteca son cruciales para:

- Establecer directrices claras que definan los procesos y procedimientos que deben seguirse en la biblioteca, lo que ayudará a mantener la coherencia en las operaciones.
- Facilitar la capacitación del personal servirá como herramienta de formación para el personal nuevo y existente, asegurando que todos estén al tanto de las políticas y procedimientos vigentes.
- Mejorar la eficiencia optimizará la gestión de la biblioteca al simplificar los procesos y reducir la incertidumbre en la toma de decisiones.
- Garantizar la continuidad permitirá que la biblioteca funcione de manera consistente incluso ante cambios de personal, asegurando la continuidad de los procesos.
- Cumplir con normativas y estándares ayudará para asegurar que la biblioteca cumpla con las normativas legales y los estándares de calidad en la prestación de servicios bibliotecarios.

### Paso 3 FODA

Figura 1 FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)



#### **Paso 4 Evaluación de procesos y sistemas**

La biblioteca cuenta con un reglamento para la misma, en su art. 2 establece que la bibliografía se cataloga con la clasificación decimal Dewey una de las formas de clasificación más reconocidas a nivel bibliotecario, así mismo cuenta con las herramientas de catalogación bibliográfica.

La biblioteca a grandes rasgos cumple el objetivo plasmado en su reglamento que es el apoyo en su labor a docentes e investigadores, estudiantes y usuarios que lo necesiten, para lograr dicho objetivo se deben proporcionar servicios eficientes, para lograr la eficiencia de los servicios se deben aplicar los indicadores de rendimiento que establece la norma ISO 11620:2023 con el objetivo de proporcionar pautas o criterios para la evaluación de bibliotecas y mejorar el desempeño de las mismas (Organización Internacional de Normalización, 2023).

Los servicios que brinda la biblioteca deben ser estandarizados y normados adoptando un sistema de gestión de calidad (SGC), para que los procedimientos y protocolos sean claros para cada proceso de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9000:2015, incluyendo la documentación y la capacitación del personal, adoptando este sistema se pueden realizar ajustes y mejoras continuas en los procesos y servicios bibliotecarios, basados en los resultados de la evaluación y los comentarios del usuario; aplicando la norma ISO 9000:2015 es prioridad elaborar o actualizar la normativa principalmente manuales y política bibliotecaria donde se establezca el paso a paso de los procesos, logrando el funcionamiento óptimo de la biblioteca con el propósito de mejorar la eficiencia y la eficacia de los procesos y servicios bibliotecarios (Organización Internacional de Normalización, 2015).

Por otra parte, es necesario tomar en cuenta la señalización de la biblioteca y seguridad ocupacional tanto para usuarios como para el personal que labora en la biblioteca e incluirla como parte del marco normativo de la unidad de información; otra necesidad percibida es el escaso personal que atiende la biblioteca por lo que se vuelve urgente la contratación de más recurso humano.

## Paso 5 Recomendaciones y plan de acción

**Tabla 1**

Recomendaciones y plan de acción

Plan de acción de Matriz FODA					
Plan de acción	Estrategias	Acciones	Recursos	Responsable	Fundamentación teórica
Recurso humano limitado	Optimización de recursos humanos existentes.	Realizar un análisis detallado de los procesos y tareas actuales para identificar áreas de mejora y posibles automatizaciones.	Personal con habilidades en análisis de procesos, herramientas de análisis.	Director de la Biblioteca y Equipo de Gestión de Procesos.	Las directrices de la IFLA consideran que la cantidad de talento humano debe ser proporcional al tamaño de la colección, el espacio de la biblioteca y el número de usuarios atendidos, es recomendable que una biblioteca tenga suficiente personal para asegurar que las necesidades de los usuarios se satisfagan de manera eficiente y efectiva (IFLA, 2001).  La American Library Association (ALA) recomienda que las bibliotecas públicas mantengan un personal adecuado para garantizar la prestación de servicios de alta calidad (ALA, 2010).  En Singapur, las directrices recomiendan que las bibliotecas pequeñas tengan al menos un bibliotecario profesional y suficiente personal de apoyo para
		Ofrecer programas de capacitación para el personal en áreas clave, como gestión del tiempo, uso de tecnologías bibliotecarias y atención al cliente.	Presupuesto para formación, formadores internos o externos, materiales de capacitación.	Responsable de Capacitación	
		Redistribuir tareas y responsabilidades para asegurar una carga de trabajo equilibrada y acorde a las competencias de cada miembro del equipo.	Tiempo para planificación y reestructuración, reuniones de equipo.	Director de la Biblioteca y Supervisores de Departamento.	
	Ejecución de servicio social.	Establecer programas de prácticas y voluntariado para estudiantes y miembros de la comunidad interesados en la bibliotecología.	Coordinador de programas, acuerdos con instituciones educativas, promoción de programas.	Coordinador de Programas y Relaciones Externas.	
		Implementar un sistema de incentivos y beneficios para atraer y retener personal, como bonificaciones por desempeño, horarios flexibles y oportunidades	Presupuesto para incentivos, diseño de programas de beneficios.	Director de la Biblioteca y Equipo de Recursos Humanos.	

		de desarrollo profesional.			gestionar las operaciones diarias (National Library Board Singapore, 2014).
		Desarrollar estrategias de reclutamiento eficaces, utilizando plataformas de empleo, ferias de trabajo y redes profesionales para atraer candidatos calificados.	Personal de reclutamiento, herramientas de reclutamiento en línea, participación en eventos de empleo.	Responsable de Recursos Humanos	
	Implementación de Tecnología	Implementar tecnologías de automatización para tareas repetitivas como catalogación, préstamo y devolución de libros.	Software de automatización, capacitación en nuevas tecnologías.	Responsable de Tecnología y Sistemas.	Los bibliotecarios deben tener habilidades y competencias tecnológicas avanzadas para gestionar sistemas de información, bases de datos, recursos digitales y otros servicios tecnológicos que la biblioteca ofrezca (IFLA, 2012).
		Utilizar sistemas de gestión de recursos humanos para optimizar la asignación de tareas, el seguimiento del desempeño y la planificación de personal.	Software de gestión de recursos humanos, capacitación para el personal.	Responsable de Recursos Humanos y Tecnología	
		Implementar herramientas de comunicación interna para mejorar la coordinación y la colaboración entre el personal.	Plataformas de comunicación (meet, zoom, Microsoft Teams), formación en uso de herramientas.	Responsable de Tecnología y Sistemas.	

**Plan de acción de Matriz FODA**

<b>Plan de acción</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Acciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fundamentación teórica</b>
Poca inversión económica en biblioteca	Diversificación de fuentes de ingresos	Identificar y solicitar subvenciones y fondos de instituciones gubernamentales, ONGs y organizaciones internacionales.	Personal capacitado en redacción de propuestas, acceso a bases de datos de subvenciones.	Coordinador de Proyectos y Subvenciones.	Las bibliotecas necesitan fondos para adquirir y mantener una colección diversa y actualizada de recursos, incluyendo libros, revistas, bases de datos electrónicas, y otros materiales (IFLA, 2001).

	Organizar campañas de recaudación de fondos, incluyendo eventos benéficos, y donaciones.	Equipo de marketing y comunicación.	Responsable de Marketing y Comunicación.	Dependiendo de múltiples fuentes de financiamiento (gubernamentales, donaciones, ingresos por servicios, etc.) las bibliotecas pueden asegurar su sostenibilidad financiera y reducir la vulnerabilidad a recortes presupuestarios (Kowalski, 2008).
	Establecer colaboraciones y buscar patrocinios de empresas locales y organizaciones comunitarias.	Personal de relaciones públicas, material de presentación.	Director de la Biblioteca y Responsable de Relaciones Públicas.	Involucrar a la comunidad en la financiación de la biblioteca, a través de campañas de membresía, eventos de recaudación de fondos y donaciones, fortalece el vínculo entre la biblioteca y sus usuarios (ALA, 2010).
Optimización del uso de recursos existentes	Realizar una auditoría de los recursos existentes para identificar áreas de mejora y posibles ahorros.	Personal capacitado en auditoría y análisis financiero.	Auditor Interno y Director de Finanzas.	El personal en roles de gestión y liderazgo debe tener habilidades en administración, planificación estratégica, gestión de recursos humanos y financieros, y ser capaces de liderar proyectos y equipos eficientemente (IFLA, 2007).
	Adoptar prácticas de gestión eficiente como la digitalización de procesos, reciclaje y reutilización de materiales.	Software de gestión, equipos de digitalización.	Responsable de Operaciones y Tecnología	
	Capacitar al personal en gestión eficiente de recursos y técnicas de ahorro.	Programas de capacitación, formadores internos o externos.	Responsable de Capacitación	
Fomentar la participación comunitaria y retribución.	Crear programas de voluntariado para atraer a miembros de la comunidad que deseen apoyar en diversas tareas de la biblioteca.	Coordinador de voluntarios, programas de entrenamiento para voluntarios.	Director de Biblioteca y Encargado de servicio social	La financiación permite a las bibliotecas ofrecer una amplia gama de programas educativos, culturales y de apoyo a la comunidad, desde alfabetización hasta talleres de habilidades
	Organizar ferias del libro,	Espacios para	Responsable de	

	talleres y charlas para aumentar la visibilidad y apoyo de la comunidad.	eventos, materiales promocionales, equipo de organización de eventos.	Eventos y Actividades Comunitarias.	digitales (IFLA, 2010).
	Establecer colaboraciones con escuelas, colegios y universidades para proyectos conjuntos y apoyo mutuo.	Personal de relaciones externas, acuerdos de colaboración.	Responsable de Relaciones Educativas.	La búsqueda de ingresos de diversas fuentes puede llevar a alianzas estratégicas con empresas, organizaciones sin fines de lucro y otras instituciones, ampliando el alcance y el impacto de la biblioteca (IFLA, 2001).

**Plan de acción de Matriz FODA**

<b>Plan de acción</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Acciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fundamentación teórica</b>
Falta de manuales y políticas bibliotecarias	Desarrollo de manuales y políticas.	Investigar y revisar normativas y buenas prácticas nacionales e internacionales para el desarrollo de políticas bibliotecarias.	Acceso a bibliografía, recursos en línea, asesoramiento de expertos.	Equipo de Gestión de Calidad.	Los manuales y políticas aseguran que todos los miembros del personal sigan procedimientos estandarizados, lo que garantiza una prestación de servicios consistente y de alta calidad (ISO, 2015).
		Redactar manuales y políticas específicos para cada área operativa de la biblioteca, incluyendo procedimientos de préstamo, devoluciones, adquisición de materiales, etc.	Personal capacitado en redacción técnica, tiempo de dedicación.	Coordinador de Políticas y Procedimientos.	Los manuales y políticas bibliotecarias son fundamentales para la implementación de sistemas de gestión de calidad, como los propuestos por las normas ISO, que buscan mejorar continuamente los servicios ofrecidos por la biblioteca (ISO, 2015).
		Someter los manuales y políticas a revisión por parte del equipo directivo y el personal para asegurar su aplicabilidad y efectividad.	Reuniones de revisión, tiempo para comentarios y ajustes.	Director de la Biblioteca y Comité de Revisión.	Definen claramente los servicios ofrecidos por la biblioteca, los

					derechos y responsabilidades de los usuarios, y las condiciones de uso de los recursos, mejorando la experiencia del usuario (Public Library Association, 2003).
Implementación y capacitación	Organizar sesiones de capacitación para todo el personal sobre los nuevos manuales y políticas.	Formadores internos o externos, materiales de capacitación.	Responsable de Capacitación.		Se proveerá al recurso humano de orientación y capacitación de la nueva normativa bibliotecaria, asegurando que todos los empleados entiendan sus responsabilidades y las mejores prácticas para cumplir con sus funciones (Reitz, 2004).
	Distribuir copias digitales e impresas de los manuales y políticas a todo el personal.	Recursos de impresión, plataforma de distribución digital	Responsable de Documentación y Archivos.		
	Integrar los manuales y políticas en el sistema de gestión de la biblioteca para su fácil acceso y referencia.	Software de gestión documental, personal de TI.	Responsable de Tecnología y Sistemas.		
Monitoreo y actualización continua	Crear un comité responsable de monitorear la implementación y cumplimiento de los manuales y políticas.	Personal designado, reuniones periódicas.	Director de la Biblioteca y Comité de Monitoreo.		Facilidad en la implementación de procesos de mejora continua, permitiendo la revisión y actualización regular de procedimientos para adaptarse a cambios y optimizar la eficiencia (Evans & Ward, 2007).
	Programar revisiones periódicas (anuales) de los manuales y políticas para asegurar su relevancia y efectividad.	Tiempo de revisión y personal especialista.	Comité de Monitoreo		La ISO 9001:2015 establece que las organizaciones deben controlar los documentos necesarios para asegurar la planificación y operación eficaz de sus procesos mediante los siguientes requisitos: <b>Control de Documentos:</b> Los documentos deben ser revisados y actualizados según sea

					<p>necesario, y estar disponibles en su versión actualizada en los puntos de uso.</p> <p><b>Aprobación y Distribución:</b> Los documentos deben ser aprobados antes de su emisión, y distribuirse de manera controlada para asegurar que solo se utilicen versiones vigentes.</p> <p><b>Retiro de Documentos Obsoletos:</b> Se deben retirar o identificar claramente los documentos obsoletos para evitar su uso inadvertido (ISO, 2015).</p>
		<p>Actualizar los manuales y políticas basándose en nuevas normativas, tecnologías y mejores prácticas.</p>	<p>Investigación continua, formación en nuevas tendencias.</p>	<p>Director de Biblioteca y Coordinador de Planificación Institucional.</p>	<p>La tecnología evoluciona rápidamente, y las organizaciones deben actualizar sus políticas y manuales para integrar nuevas herramientas y sistemas que mejoren la eficiencia operativa y la prestación de servicios (Evans &amp; Ward, 2007).</p>

Plan de acción de Matriz FODA					
Plan de acción	Estrategias	Acciones	Recursos	Responsable	Fundamentación teórica
Falta de buzón de devoluciones.	Instalación del buzón de devoluciones	Identificar y evaluar las posibles ubicaciones para la instalación del buzón de devoluciones que sean accesibles y seguras para los usuarios.	Personal de operaciones, mapa de la biblioteca, criterios de seguridad.	Coordinador de Operaciones y Seguridad	Un buzón de devoluciones permite a los usuarios devolver materiales fuera del horario de apertura, proporcionando flexibilidad y comodidad (Evans & Ward, 2007). Facilitar la devolución de materiales incrementa la tasa de retorno y reduce los materiales atrasados (American Library Association, 2010).
		Investigar proveedores y adquirir un buzón de devoluciones adecuado que cumpla con las necesidades de la biblioteca.	Presupuesto asignado, catálogo de proveedores.	Responsable de Compras y Suministros	
		Instalar el buzón en la ubicación seleccionada y realizar pruebas para asegurar su funcionalidad.	Personal de mantenimiento, herramientas de instalación.	Jefe de Mantenimiento.	Permite a los bibliotecarios gestionar las devoluciones de manera más eficiente (Reitz, 2004).  Disminuye las barreras para el uso de la biblioteca, haciéndola más accesible para personas con horarios laborales o responsabilidades (Matthews, 2004).

Comunicación y promoción del nuevo servicio	Desarrollar y ejecutar una campaña de comunicación para informar a los usuarios sobre el nuevo buzón de devoluciones.	Equipo de marketing, material de comunicación (folletos, carteles, publicaciones en redes sociales).	Responsable de Marketing y Comunicación.	Promocionar el buzón de devoluciones asegura que los usuarios estén al tanto de esta opción, lo cual puede incrementar significativamente su uso (Hernon & Altman, 2010).
	Crear y distribuir instrucciones claras sobre cómo usar el buzón de devoluciones.	Material de impresión, plataformas digitales.	Responsable de Documentación y Comunicación.	Utilizar diferentes canales de comunicación, como boletines informativos, correos electrónicos, redes sociales y la página web de la biblioteca para informar a los usuarios sobre la existencia y beneficios del buzón de devoluciones (Evans & Ward, 2007).
	Organizar eventos de lanzamiento para presentar el buzón de devoluciones a la comunidad.	Espacio para eventos, equipo de organización.	Coordinador de Eventos y responsable de comunicaciones.	Organizar campañas específicas para promocionar el uso del buzón de devoluciones, incluyendo la distribución de folletos, posters y anuncios en la biblioteca y en la comunidad (Hernon & Altman, 2010).  Realizar programas educativos y talleres para enseñar a los usuarios cómo utilizar el buzón de devoluciones, destacando su conveniencia y facilidad de uso (Evans & Carter, 2009).
Monitoreo y evaluación del uso	Implementar un sistema de seguimiento para monitorear la frecuencia y volumen de devoluciones mediante el	Sistema de registro de devoluciones, personal de seguimiento.	Responsable de Estadísticas y Análisis.	Monitorear y evaluar el uso del buzón de devoluciones ayuda a asegurar que el servicio cumpla con los estándares de calidad

		buzón.			establecidos y satisfaga las necesidades de los usuarios (ISO, 2015).
		Realizar instrumentos de evaluación de satisfacción para obtener retroalimentación de los usuarios sobre el buzón de devoluciones.	Encuesta en Google Form, acceso a usuarios.	Director de Biblioteca y departamento de marketing y Comunicación.	<p>La evaluación continua permite identificar problemas en el servicio, como la sobrecarga del buzón o daños a los materiales, y encontrar oportunidades para mejorar su funcionamiento (Evans &amp; Ward, 2007).</p> <p>El monitoreo y evaluación del servicio permite a la biblioteca optimizar el uso de sus recursos, asegurando que el buzón de devoluciones esté correctamente dimensionado y ubicado para maximizar su eficacia (Reitz, 2004).</p>
		Analizar los datos recopilados y realizar ajustes en el servicio según sea necesario para mejorar la experiencia del usuario.	Equipo de análisis, reuniones de evaluación.	Director de Biblioteca y Coordinador de Planificación Institucional.	<p>La evaluación del servicio permite adaptar y personalizar el buzón de devoluciones a las necesidades cambiantes de los usuarios, asegurando que siga siendo relevante y útil (Hernon &amp; Altman, 2010).</p>

Plan de acción de Matriz FODA					
Plan de acción	Estrategias	Acciones	Recursos	Responsable	Fundamentación teórica
Falta de señalización interna y externa.	Desarrollo de señalización interna	Realizar un estudio para identificar las áreas clave dentro de la biblioteca que requieren señalización.	Personal de evaluación, herramientas de mapeo.	Director de Biblioteca, jefe de mantenimiento, Coordinador de Operaciones	Las normas ISO, como la ISO 9001:2015 sobre sistemas de gestión de la calidad, destacan la importancia de una comunicación clara y eficaz, lo cual incluye una señalización adecuada (ISO, 2015).  Una señalización clara y efectiva ayuda a los usuarios a orientarse dentro de la biblioteca, facilitando la localización de recursos y servicios (Hernon & Altman, 2010).  La señalización adecuada asegura que todos los usuarios, incluyendo aquellos con discapacidades, puedan acceder fácilmente a los servicios y recursos de la biblioteca (ALA, 2010).  Una buena señalización reduce la necesidad de asistencia por parte del personal de la biblioteca, permitiendo a los bibliotecarios concentrarse en
		Diseñar señales claras y consistentes para diferentes secciones, servicios y salidas de emergencia.	Personal especialista en señalización.	Director de Biblioteca, jefe de mantenimiento, Coordinador de Operaciones	
		Colocar las señales en las áreas identificadas y asegurarse de que sean visibles y comprensibles.	Personal de mantenimiento, materiales de instalación	Director de Biblioteca, jefe de mantenimiento, Coordinador de Operaciones	
		Crear señales que sean fácilmente identificables y que incluyan información esencial como el nombre de la biblioteca, horario de atención y direcciones.	Personal de mantenimiento y Materiales resistentes a la intemperie	Director de Biblioteca, jefe de mantenimiento, Coordinador de Operaciones	
	Desarrollo de señalización externa	Identificar los puntos clave en el exterior de la biblioteca que necesitan señalización.	Personal de evaluación, herramientas de mapeo.	Director de Biblioteca, jefe de mantenimiento, Coordinador de Operaciones	
		Diseñar señalización externa que sea visible y clara para los usuarios.	Personal de evaluación, herramientas de mapeo.	Director de Biblioteca, jefe de mantenimiento, Coordinador de Operaciones	

		Colocar las señales en los puntos estratégicos del entorno externo.	Materiales de señalización, equipo de instalación.	Director de Biblioteca, jefe de mantenimiento, Coordinador de Operaciones	otras tareas importantes (Evans & Ward, 2007).  La señalización adecuada puede guiar a los usuarios en situaciones de emergencia, indicando claramente las salidas de emergencia y los procedimientos de evacuación (Reitz, 2004).
Ejecución de campañas informativas.		Desarrollar una campaña de comunicación para informar a los usuarios sobre la nueva señalización.	Equipo de marketing, material de comunicación (folletos, carteles, publicaciones en redes sociales).	Responsable de Marketing y Comunicación.	La señalización también puede usarse para promocionar servicios y recursos específicos de la biblioteca, aumentando su uso y visibilidad (Matthews, 2009).
		Crear y distribuir guías de orientación para los usuarios, destacando las nuevas señales y sus ubicaciones.	Material de impresión, plataformas digitales.	Director de Biblioteca y departamento de marketing y Comunicación.	
Medición y de evaluación resultados		Realizar encuestas para evaluar la efectividad de la nueva señalización y obtener retroalimentación de los usuarios.	Encuesta en Google Form, acceso a usuarios.	Director de Biblioteca y departamento de marketing y Comunicación.	Comparar la señalización de la biblioteca con normas y mejores prácticas establecidas por organizaciones como la ISO o la American Library Association para identificar áreas de mejora (ISO, 2015).
		Implementar un sistema de seguimiento para monitorear el uso de las nuevas áreas de consulta y ajustar según sea necesario.	Sistema de registro de uso, personal de monitoreo.	Director de Biblioteca y equipo de colaboradores.	Realizar encuestas y cuestionarios para recopilar opiniones de los usuarios sobre la claridad, visibilidad y utilidad de la señalización. Preguntas sobre si los usuarios pudieron encontrar fácilmente lo que buscaban

					<p>pueden ser particularmente útiles (Hernon &amp; Altman, 2010).</p> <p>Observar cómo los usuarios interactúan con la señalización en la biblioteca. Identificar si los usuarios se pierden o necesitan ayuda adicional para encontrar recursos y servicios Matthews, 2009).</p>
--	--	--	--	--	---

Plan de acción de Matriz FODA					
Plan de acción	Estrategias	Acciones	Recursos	Responsable	Fundamentación teórica
Falta de espacio físico para consulta de alumnos en estantería	Reorganización del espacio actual	Realizar un análisis detallado del espacio actual para identificar áreas subutilizadas o mal organizadas.	Tiempo para la reorganizar. Personal de apoyo.	Director de Biblioteca y equipo de colaboradores.	Las normas ISO, como la ISO 9001:2015 sobre sistemas de gestión de la calidad, enfatizan la importancia de contar con instalaciones adecuadas que faciliten el acceso y uso de los recursos bibliotecarios (ISO, 2015).
		Rediseñar la distribución del mobiliario y las estanterías para liberar más espacio para áreas de consulta.	Personal de mantenimiento. Herramientas de trabajo.	Director de Biblioteca y jefe de mantenimiento.	Un espacio adecuado garantiza que todos los alumnos, incluidos aquellos con discapacidades, puedan acceder y utilizar los recursos de la biblioteca de manera cómoda y sin obstáculos (ALA, 2010).

		Reubicar estanterías, mesas y sillas según el nuevo diseño para maximizar el área de consulta.	Personal de mantenimiento.	Director de Biblioteca y jefe de mantenimiento.	Un diseño bien pensado de los espacios de consulta permite a los alumnos encontrar y acceder a los recursos de manera rápida y eficiente, optimizando su tiempo de estudio e investigación (Evans & Carter, 2009).
	Creación de áreas de consulta Adicionales	Identificar áreas adicionales dentro del edificio de la biblioteca o en sus alrededores que puedan ser convertidas en áreas de consulta.	Planos del edificio, equipo de evaluación.	Director de Biblioteca y jefe de mantenimiento.	Espacios bien diseñados y equipados con mobiliario adecuado, iluminación y señalización mejoran la experiencia de los usuarios, haciéndola más agradable y productiva (Hernon & Altman, 2010).
		Adquirir mesas, sillas y otros muebles necesarios para equipar las nuevas áreas de consulta.	Presupuesto asignado, catálogo de proveedores.	Director de Biblioteca y Responsable de Compras y Suministros.	Un espacio físico adecuado facilita el aprendizaje colaborativo, proporcionando áreas donde los alumnos pueden trabajar juntos, discutir ideas y compartir conocimientos (Matthews, 2009).
		Realizar las adecuaciones necesarias en las nuevas áreas identificadas, como iluminación, conectividad y señalización.	Personal de mantenimiento, electricistas, proveedores de tecnología.	Director de Biblioteca, jefe de Mantenimiento y departamento de informática.	Los espacios físicos deben estar adaptados para integrar nuevas tecnologías y métodos de estudio, asegurando que los alumnos puedan utilizar dispositivos electrónicos y acceder a recursos digitales (Evans &

					Ward, 2007).
	Comunicación y monitoreo del uso del espacio	Informar a los usuarios sobre las nuevas áreas de consulta mediante una campaña de comunicación.	Equipo de marketing, material de comunicación (folletos, carteles, publicaciones en redes sociales).	Responsable de Marketing y Comunicación	Comparar el espacio físico con estándares y mejores prácticas establecidas por organizaciones como la ISO o la American Library Association para identificar áreas de mejora (ISO, 2015).
		Realizar encuestas para evaluar la satisfacción de los usuarios con las nuevas áreas de consulta.	Encuesta en Google Form, acceso a usuarios.	Director de Biblioteca y departamento de marketing y Comunicación.	Realizar encuestas y cuestionarios para recopilar opiniones de los usuarios sobre la comodidad, accesibilidad y funcionalidad del espacio. Preguntar sobre la satisfacción general y sugerencias para mejoras (Hernon & Altman, 2010).
		Implementar un sistema de seguimiento para monitorear el uso de las nuevas áreas de consulta y ajustar según sea necesario.	Sistema de registro de uso, personal de monitoreo.	Director de Biblioteca y equipo de colaboradores.	Realizar un análisis cuantitativo del uso del espacio, recopilando datos sobre la frecuencia de uso, el número de usuarios en diferentes momentos del día y la ocupación de las áreas de consulta (Evans & Carter, 2009).

Plan de acción de Matriz FODA					
Plan de acción	Estrategias	Acciones	Recursos	Responsable	Fundamentación teórica
Falta de estrategias de marketing para promoción de la biblioteca.	Desarrollo de un plan de marketing integral	Realizar un análisis de mercado para identificar las necesidades y preferencias de los usuarios potenciales.	Equipo de investigación de mercado, encuestas, entrevistas.	Departamento de marketing y comunicaciones.	Las normas ISO, como la ISO 9001:2015 sobre sistemas de gestión de la calidad, subrayan la importancia de la comunicación eficaz y la satisfacción del cliente, lo cual incluye estrategias de marketing (ISO, 2015).
		Establecer objetivos claros y medibles para el plan de marketing.	Personal de marketing, herramientas de planificación.	Departamento de marketing y comunicaciones.	El marketing ayuda a aumentar la visibilidad de la biblioteca en la comunidad, atrayendo a nuevos usuarios y recordando a los usuarios actuales los servicios y recursos disponibles (Koontz & Rockwood, 2001).
	Ejecución de campañas de promoción.	Crear y gestionar campañas en redes sociales para promocionar eventos, nuevos servicios y recursos disponibles en la biblioteca.	Personal de marketing.	Director de Biblioteca y Departamento de marketing y comunicaciones.	Las estrategias de marketing bien ejecutadas pueden aumentar el uso de los recursos y servicios de la biblioteca, asegurando que los usuarios conozcan y utilicen las herramientas y materiales disponibles (Hernon & Altman, 2010).
		Organizar actividades en la biblioteca, como talleres, conferencias, capacitaciones, club de lectura, conversación y campaña de intercambio de libros, experiencias personales con ponentes	Presupuesto para eventos, personal de organización.	Director de Biblioteca y equipo de colaboradores en conjunto con el departamento de marketing y	Las estrategias de marketing permiten a las bibliotecas mantenerse actualizadas con las nuevas tecnologías y

		nacionales e internacionales para atraer la atención de la comunidad educativa.		comunicaciones.	tendencias, atrayendo a una audiencia más joven y tecnológica (Evans & Ward, 2007).
		Establecer convenios con escuelas, universidades y otras instituciones locales para promocionar la biblioteca y sus servicios.	Contactos institucionales y actas de convenios.	Director de Biblioteca y Departamento de servicio social.	Organizar eventos como clubes de lectura, taller de escritura, presentación de autores y actividades interactivas para diferentes comunidades
Medición y de resultados		Implementar herramientas de seguimiento para medir el éxito de las campañas de marketing en términos de alcance, participación y retorno de inversión.	Herramientas de análisis de marketing, personal de análisis de datos.	Director de Biblioteca y equipo de colaboradores en conjunto con el departamento de marketing y comunicaciones.	Comparar las estrategias de marketing de la biblioteca con estándares y mejores prácticas establecidas por organizaciones como la American Library Association y la ISO (ISO, 2015).
		Realizar encuestas para obtener resultados de los usuarios sobre las campañas de marketing y actividades organizadas.  Analizar los datos recopilados y ajustar las estrategias de marketing según los resultados obtenidos.	Encuesta en Google Form, acceso a usuarios.  Personal de marketing.	Director de Biblioteca y departamento de marketing y Comunicación.  Director de Biblioteca y Departamento de marketing y comunicaciones.	Analizar las estadísticas de uso de la biblioteca antes y después de las campañas de marketing para medir el impacto en la asistencia y el uso de los servicios y recursos (Matthews, 2009).  Realizar encuestas y cuestionarios para recopilar opiniones de los usuarios sobre las campañas de marketing y promociones de la biblioteca. Preguntar sobre el conocimiento y uso de los servicios y recursos promovidos (Hernon & Altman, 2010).

Plan de acción de Matriz FODA					
Plan de acción	Estrategias	Acciones	Recursos	Responsable	Fundamentación teórica
Pérdida de material bibliográfico	Implementación de sistemas de seguridad.	Instalar sistemas de alarmas y sensores en las entradas y salidas de la biblioteca para detectar material no autorizado.	Sistemas de seguridad, presupuesto para compra e instalación.	Director de Biblioteca y colaboradores, jefe de mantenimiento y seguridad institucional.	<p>El material bibliográfico constituye un patrimonio cultural e intelectual valioso. Evitar su pérdida asegura la conservación de recursos históricos y académicos para las generaciones futuras (IFLA, 2015).</p> <p>Las normativas ISO, como la ISO 9001:2015 sobre sistemas de gestión de calidad, subrayan la importancia de la gestión de riesgos y la protección de activos, incluido el material bibliográfico (ISO, 2015).</p> <p>Capacitar al personal para que sea proactivo en la vigilancia y protección del material bibliográfico. Fomentar la comunicación efectiva con los usuarios sobre el cuidado de los recursos (Evans &amp; Ward, 2007).</p>
		Utilizar etiquetas sensormatic en los libros y otros materiales bibliográficos para facilitar su seguimiento y control.	Personal de Biblioteca, equipo y etiquetas sensormatic.	Director de Biblioteca y colaboradores.	
		Capacitar al personal en el uso de los nuevos sistemas de seguridad y en protocolos de prevención de pérdida.	Manuales de capacitación, sesiones de formación.	Director de Biblioteca, colaboradores, Departamento de Recursos Humanos.	

Mejora de los sistemas de seguimiento y control de inventario	Adquirir e implementar un software de gestión de inventario que permita un seguimiento detallado del material bibliográfico.	Software de gestión, presupuesto para adquisición e implementación.	Director de Biblioteca y Departamento de soporte técnico.	Realizar auditorías periódicas para evaluar la implementación de políticas y procedimientos de seguridad, incluyendo la revisión física de las medidas de seguridad y la conformidad con las normativas establecidas (ISO, 2015).
	Realizar inventario periódicamente para detectar pérdidas y tomar medidas correctivas.	Personal de Biblioteca y auditoría interna.	Director de Biblioteca y colaboradores.	Capacitar al personal en prácticas de seguridad y evaluación continua para asegurar el cumplimiento de procedimientos y políticas de manejo de material (Evans & Ward, 2007).
	Mejorar el sistema de registro de préstamos y devoluciones para asegurar un seguimiento preciso de los materiales.	Software de registro, capacitación del personal para su uso e implementación.	Director de Biblioteca, colaboradores, Departamento de soporte técnico.	Analizar estadísticas de préstamos y devoluciones para identificar áreas con altas tasas de pérdida de material y tomar medidas correctivas (Matthews, 2009).
Campaña de concientización para los usuarios	Crear y distribuir folletos y carteles informativos sobre las políticas de cuidado y devolución de materiales.	Equipo de diseño gráfico, material de impresión.	Director de Biblioteca, colaboradores, conjunto con el departamento de marketing y comunicaciones.	Colocar carteles visibles en áreas clave de la biblioteca (como mesas de estudio, estanterías, áreas de devolución) que eduquen a los usuarios sobre el manejo adecuado del material bibliográfico y las consecuencias de su deterioro (Matthews, 2009).

	Organizar charlas y talleres para usuarios sobre la importancia del cuidado de los libros y otros materiales.	Personal de formación, espacio para eventos.	Director de Biblioteca, colaboradores, departamento de marketing y comunicaciones.	Utilizar plataformas digitales y redes sociales para difundir mensajes sobre la importancia de cuidar el material bibliográfico, compartir consejos prácticos y promover la responsabilidad del usuario (Hernon & Altman, 2010).
	Realizar campaña de concientización de devolver los libros u otros materiales a tiempo y en buen estado.	Personal de Biblioteca. Correos electrónicos. Carteles, anuncios por redes sociales.	Director de Biblioteca, colaboradores, departamento de marketing y comunicaciones.	

Plan de acción de Matriz FODA					
Plan de acción	Estrategias	Acciones	Recursos	Responsable	Fundamentación teórica
Falta de actualización del reglamento interno de la biblioteca.	Revisión y del redacción del reglamento	Establecer un comité compuesto por miembros del personal, usuarios y expertos en bibliotecología para revisar el reglamento actual.	Personal de la biblioteca, equipo de planificación y lugar para reuniones.	Director de Biblioteca y Departamento de planificación.	La actualización del reglamento permite incorporar cambios en leyes y regulaciones que afecten las operaciones de la biblioteca, como normativas de protección de datos, derechos de autor y accesibilidad (ISO, 2018).
		Realizar un análisis de normativas internacionales y buenas prácticas en gestión de bibliotecas.	Acceso a bases de datos, bibliografía sobre gestión de bibliotecas.	Director de Biblioteca y colaboradores.	
			Redactar una versión actualizada del reglamento interno que incluya las normativas y mejores prácticas identificadas.	Personal de la Biblioteca	Director de Biblioteca y colaboradores.

Validación y aprobación del reglamento	Enviar al área de planificación para la respectiva revisión y visto bueno.	Personal de planificación. Equipo tecnológico.	Director de Biblioteca y Departamento de planificación.	con las mejores prácticas y estándares profesionales reconocidos internacionalmente, como los establecidos por la IFLA (IFLA, 2015).  La actualización del reglamento clarifica las políticas y procedimientos internos, asegurando que todos los miembros del personal y usuarios comprendan las expectativas y normas de comportamiento dentro de la biblioteca (Matthews, 2009).
	Incorporar las sugerencias recibidas durante la revisión del departamento de planificación y realizar una última revisión final.	Personal de Biblioteca. Equipo tecnológico.	Director de Biblioteca y colaboradores.	
	Presentar el reglamento final para su aprobación por la dirección de la biblioteca o el consejo administrativo	Documentación oficial, Memorándum de aprobación.	Director de Biblioteca.	
Difusión e implementación del nuevo reglamento	Desarrollar y ejecutar una campaña de comunicación para informar a todos los usuarios y el personal sobre el nuevo reglamento.	Materiales de comunicación (carteles, folletos), plataformas de comunicación	Director de Biblioteca, colaboradores, departamento de marketing y comunicaciones.	Organizar sesiones de capacitación para todo el personal sobre los cambios específicos del nuevo reglamento, destacando las áreas clave que impactan en el servicio al usuario (Hernon & Altman, 2010).
	Organizar capacitaciones para dar a conocer a todo el personal sobre el nuevo reglamento y su aplicación.	Presentación power point, Flayer, anuncios en las redes sociales y personal encargado de dar las capacitaciones.	Director de Biblioteca, colaboradores, departamento de marketing y comunicaciones.	Diseñar materiales visuales atractivos (como carteles, folletos) que resuman los cambios clave del reglamento y las políticas actualizadas. Incluir información en boletines informativos de la biblioteca (IFLA, 2015).
	Distribuir copias del nuevo	Copias impresas y	Director de	

		reglamento a todos los usuarios y asegurarse de que esté disponible en la página web de la biblioteca.	digitales del reglamento.	Biblioteca, colaboradores, departamento de marketing y comunicaciones.	Programar revisiones regulares del reglamento para asegurar que siga siendo relevante y efectivo. Incorporar cambios según sea necesario basándose en la experiencia y las necesidades emergentes (ISO, 2018).
--	--	--	---------------------------	--	--

Plan de acción de Matriz FODA					
Plan de acción	Estrategias	Acciones	Recursos	Responsable	Fundamentación teórica
Falta de implementos de seguridad ocupacional.	Evaluación de necesidades de seguridad ocupacional	Contratar a un especialista en seguridad ocupacional para realizar una auditoría completa de las instalaciones de la biblioteca.	Especialista en seguridad ocupacional.  Presupuesto.	Recursos humanos.  Especialista en Seguridad Ocupacional.	Los implementos de seguridad, como equipos de protección personal (EPP), señalización adecuada y protocolos de emergencia, aseguran un entorno seguro tanto para el personal de la biblioteca como para los usuarios (ISO, 2018).
		Identificar los riesgos potenciales y las áreas que requieren mejoras en términos de seguridad y salud ocupacional.	Sesiones de trabajo con el personal.	Especialista en Seguridad Ocupacional.	Un entorno de trabajo seguro fomenta un ambiente más productivo y eficiente, donde el personal puede desempeñarse mejor sin preocupaciones sobre su salud y seguridad (IFLA, 2017).
	Adquisición de implementos de seguridad	Elaborar un plan detallado de adquisición de implementos de seguridad basándose en	Plan de adquisición, presupuesto asignado	Departamento de compras. Departamento	La seguridad ocupacional también incluye medidas para proteger el patrimonio

		los resultados de la auditoría.		financiero.	bibliográfico de la biblioteca, como sistemas de control de temperatura y humedad para conservación adecuada (IFLA, 2015).
		Adquirir equipos de protección personal (EPP), extintores, señalización de seguridad, y otros implementos necesarios.	Proveedores de equipos de seguridad, presupuesto para compra.	Departamento de compras. Departamento financiero.	
	Capacitación y concientización del personal	Organizar talleres y programas de capacitación sobre el uso de los implementos de seguridad y las prácticas de seguridad ocupacional.	Personal encargado de las capacitaciones.  Recursos didácticos.	Recursos Humanos.	Es fundamental desarrollar material de capacitación efectivo para mejorar la seguridad en el lugar de trabajo (Hernon & Altman, 2010).
		Distribuir folletos y guías de seguridad ocupacional, y colocar carteles informativos en las áreas de trabajo.	Materiales de impresión, mural para colocar carteles informativos.	Departamento de marketing y comunicaciones.	La capacitación en seguridad ocupacional es crucial para proteger al personal y usuarios (ISO, 2018).
		Realizar simulacros de emergencia periódicos para asegurar que el personal esté preparado para actuar en caso de incidentes.	Personal delegado a ejecutar la acción.  Personal de equipo de emergencia (cruz roja, verde, etc.)	Comité de seguridad ocupacional.	

#### Plan de acción de Matriz FODA

Plan de acción	Estrategias	Acciones	Recursos	Responsable	Fundamentación teórica
Incumplimiento de los parámetros de calidad según	Diagnóstico y evaluación del cumplimiento actual	Contratar a un consultor experto en normas ISO para realizar una auditoría completa de los procesos y servicios de la biblioteca.	Consultoría de calidad, presupuesto para auditoría.	Departamento de Auditoría.	Realizar una evaluación inicial para identificar el nivel de conocimiento y comprensión del personal sobre las normas ISO y determinar las áreas específicas que necesitan
		Identificar las áreas donde la biblioteca no cumple con los	Informes de auditoría, sesiones	Departamento de Auditoría.	

las normas ISO		parámetros de calidad ISO.	de trabajo con el personal.		<p>capacitación.</p> <p>Cumplir con normas ISO asegura que la biblioteca esté alineada con requisitos legales y regulatorios relevantes, como protección de datos, seguridad ocupacional y accesibilidad (Evans &amp; Ward, 2007).</p> <p>Las normas ISO ayudan a definir y documentar claramente las políticas, procedimientos y responsabilidades en la biblioteca, lo cual facilita una comunicación efectiva y una mejor gestión del cambio (Matthews, 2009).</p>
	Desarrollo e implementación de un plan de mejora	Desarrollar un plan detallado para abordar las brechas identificadas y cumplir con los parámetros de calidad ISO.	Personal de biblioteca.	Departamento de Auditoría.	Las normas ISO proporcionan un marco estructurado para establecer y mejorar los procesos y procedimientos dentro de la biblioteca, lo que resulta en una gestión más eficiente y efectiva (ISO, 2018).
		Ejecutar las acciones correctivas necesarias para cumplir con los estándares de calidad, tales como la mejora de procesos, capacitación del personal y actualización de procedimientos.	Personal de implementación, presupuesto para acciones correctivas, materiales de capacitación.	Departamento de Auditoría.	Las normas ISO promueven la cultura de mejora continua en la biblioteca, alentando a la organización a identificar oportunidades de mejora y a implementar acciones
		Establecer un sistema de monitoreo y evaluación	Informes periódicos.	Departamento de Auditoría.	

		continua para asegurar el cumplimiento sostenido de los parámetros de calidad.			correctivas y preventivas (IFLA, 2015).
	Capacitación y concientización del personal	Organizar capacitación sobre las normas ISO y su aplicación en la gestión bibliotecaria.	Personal encargado de las capacitaciones, recursos didácticos.	Director de Biblioteca.	Programar y llevar a cabo sesiones de capacitación presenciales o virtuales para todo el personal en materia de gestión de calidad y normas ISO (Hernon & Altman, 2010).
		Distribuir material informativo sobre los estándares de calidad ISO y los procedimientos actualizados.	Materiales de impresión, publicaciones en redes sociales y correos electrónicos.	Director de Biblioteca y equipo de colaboradores en conjunto con el departamento de marketing y comunicaciones.	Evaluar la efectividad de la capacitación y la comprensión del personal sobre las normas ISO (ISO, 2018).

## Conclusiones

La Biblioteca Licda. Antonia Portillo de Galindo muestra una notable fortaleza en términos de infraestructura física y recursos bibliográficos, así como en la variedad de servicios que ofrece a sus usuarios; de igual forma, está adecuadamente equipada con tecnología moderna como el sistema KOHA y una biblioteca digital Open Access, lo cual facilita el acceso a información y recursos educativos.

Existen algunas áreas de mejora críticas que requieren atención inmediata para fortalecer la operación y eficiencia de la biblioteca, estas son las siguientes:

- Deficiencia en Políticas y Manuales de Procedimientos que guíen y normen las operaciones diarias de la biblioteca; la falta de estos documentos afecta la consistencia en la prestación de servicios, la gestión de colecciones y el manejo de tecnologías, así como la capacitación del personal.
- Limitación en Recursos Humanos ya que solo se tiene una Técnico Bibliotecóloga para gestionar todos los servicios y operaciones lo que limita la capacidad de atención personalizada a los usuarios, la implementación efectiva de nuevas iniciativas y servicios y la sobrecarga de trabajo para la tecnóloga.
- Necesidad de Mejora en la Experiencia del Usuario ya que se pueden ampliar y diversificar los servicios digitales, mejorar la accesibilidad física y digital de los recursos, y se puede asegurar que las actividades culturales y educativas sean accesibles y relevantes para todos los usuarios.

## Referencias Bibliográficas

- American Library Association. (2010). *The State of America's Libraries Report*.
- American Library Association. (2010). *Library Technology Reports*. ALA.
- Centro Cultural Salvadoreño Americano. (n.d.). *Reglamento de biblioteca*.
- Directrices para una política de desarrollo de las colecciones sobre la base del modelo conspectus*. (n.d.). IFLA Repository. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/55>
- Evans, G. E., & Ward, P. L. (2007). *Management Basics for Information Professionals*. Neal-Schuman Publishers.
- Evans, G. E., & Carter, M. (2009). *Introduction to Library Public Services*. Libraries Unlimited.
- Hernon, P., & Altman, E. (2010). *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*. ALA Editions.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9000:2015. Quality management systems - Fundamentals and vocabulary*. <https://www.iso.org/iso-9000.html>
- International Organization for Standardization. (2023). *ISO 11620:2023. Performance indicators for libraries*. <https://www.iso.org/iso-11620.html>
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2001). *The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development*. IFLA Publications 97.
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2007). *IFLA Guidelines for Professional Library/Information Educational Programs*.
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2012). *Guidelines for Continuing Professional Development: Principles and Best Practices*.
- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (2015). *Guidelines for Library Services for Young Adults, 3rd Edition*. IFLA Headquarters.
- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (2017). *IFLA Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia*. IFLA Headquarters.

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 - Quality management systems - Requirements*. ISO.

International Organization for Standardization. (2018). *ISO 9001:2015 - Quality management systems - Requirements*. ISO.

International Organization for Standardization. (2018). *ISO 45001:2018 - Occupational health and safety management systems - Requirements with guidance for use*. ISO.

Koontz, C. M., & Rockwood, P. E. (2001). *Developing Library and Information Center Collections*. Libraries Unlimited.

Kowalski, T. (2008). *Financial Management in Libraries*. Libraries Unlimited.

Matthews, J. R. (2004). *Library Assessment in Higher Education*. Libraries Unlimited.

Matthews, J. R. (2009). *Library Assessment in Higher Education*. Libraries Unlimited.

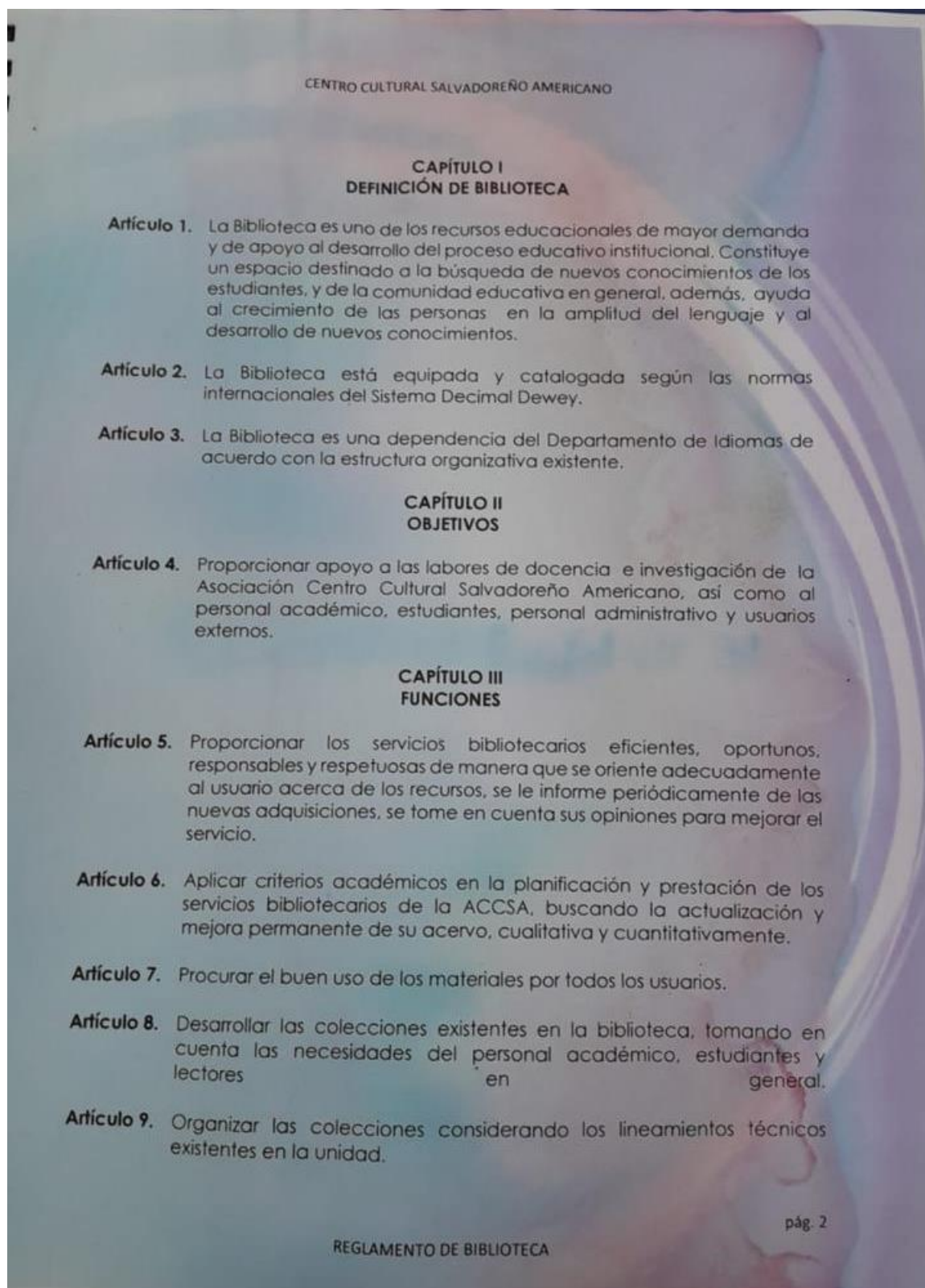
National Library Board Singapore. (2014). *Public Library Services in Singapore*.

Public Library Association. (2003). *Public Library Service Responses 2003*. PLA.

Reitz, J. M. (2004). *Dictionary for Library and Information Science*. Libraries Unlimited.

## Anexos

### Anexo 1 Reglamento de biblioteca



CENTRO CULTURAL SALVADOREÑO AMERICANO

- I. Colocación de libro en estantería y préstamo a usuarios.

**CAPÍTULO V  
USUARIOS**

**Artículo 13.** Se consideran usuarios de pleno derecho del servicio de préstamo, todos los miembros de la comunidad estudiantil del Centro Cultural Salvadoreño Americano distribuidos en las siguientes categorías:

- a. Internos: Son usuarios internos los miembros del personal académico y administrativo, estudiantes inscritos en la biblioteca, así como el Personal Docente, Personal de Administración y Servicios e Investigadores y los investigadores visitantes.
- b. Externos: También podrán utilizar el servicio de préstamo personas no pertenecientes a la Institución, previa solicitud razonada, con las debidas garantías. Para la utilización del servicio de préstamo externo es imprescindible presentar el carné de la Biblioteca.

**CAPÍTULO VI  
SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA**

**Artículo 14.** La biblioteca del Centro proporciona los siguientes servicios a todos los usuarios:

- a. Acceso a la sala de lectura, estantería abierta y servicios automatizados.
- b. El personal de la biblioteca orientará al usuario con el fin de dirigirlo al área donde se encuentre el material de su interés.
- c. El personal de la biblioteca informará a quien lo solicite, sobre el mejor uso, de la bases de datos, colección general, catálogo en línea, etc.
- d. Impresión de información a color o blanco y negro con costo para el usuario.
- e. Internet gratis
- f. Servicio de Wi-Fi
- g. Kindle

**CAPÍTULO VII  
LECTURA DE SALA**

**Artículo 15.** El servicio de lectura en la sala podrá ser utilizado por cualquier usuario que tenga a bien hacer uso de la unidad, ya que es una biblioteca pública.

**Artículo 16.** En la sala se mantendrá el debido silencio, así como la prohibición de fumar, introducir bebidas, alimentos y el uso de teléfonos móviles.

### CAPÍTULO VIII SERVICIO DE PRÉSTAMO DOMICILIARIO

**Artículo 17.** Todas las obras son susceptibles de préstamo domiciliario con las siguientes excepciones:

- a. Manuscritos
- b. Incunables y libros antiguos o de especial valor
- c. Obras de referencia (diccionarios, enciclopedias, repertorios, etc.)
- d. Publicaciones Periódicas
- e. Materiales Especiales
- f. Obras de uso frecuente con escaso número de ejemplares o que ya no estén en el mercado (éstos se incluyen en la categoría de libros de "SALA")

**Artículo 18.** Los tipos de obras susceptibles de préstamo se dividen en las siguientes categorías:

- a. Monografías
- b. Manuales (libros de texto básico de las asignaturas del programa de estudios o libros de gran demanda)
- c. Material añejo **CD-ROM**, o cualquier otro soporte de información que acompañe a manuales y monografías. Su préstamo será inseparable de la obra a la que vayan unidos)

### CAPÍTULO IX NORMAS DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO

**Artículo 19.** Los usuarios en general podrán tomar en préstamo un total de 2 obras, ya sean libros, revistas, manuales o monografías.

**Artículo 20.** El período de préstamo es de 8 días para los libros, revistas, manuales, las monografías, y el material añejo.

**Artículo 21.** El personal docente, el personal de Administración y de servicios generales, podrán tomar en préstamo un total de 3 obras de la biblioteca.

**Artículo 22.** Los investigadores podrán tomar en préstamo un total de 3 obras de cualquier área con las siguientes limitaciones: el período de préstamo de estos materiales será de 30 días (monografías, material añejo y las obras y manuales).

## CAPÍTULO X REGLAS DE COMPORTAMIENTO

**Artículo 23.** La Biblioteca del CCSA se compromete en poner a disposición la mejor calidad de los recursos bibliográficos, como respuesta de sus usuarios, se espera que éstos hagan el mejor uso y obtengan el mejor de los aprovechamientos. Además, el usuario de biblioteca debe dar cumplimiento a lo siguiente:

- a. Portar el carnet vigente de estudiante para el préstamo externo.
- b. Abstenerse de fumar e introducir alimentos o bebidas a Biblioteca.
- c. Evitar hablar en voz alta dentro de la sala de lectura y el área de computadoras.
- d. Trabajar solamente un usuario en cada una de las computadoras.
- e. Usar las computadoras exclusivamente para la consulta de Catálogo, Biblioteca Digital y bases de datos que ofrece la Biblioteca.
- f. Devolver el material de la biblioteca en los tiempos establecidos.
- g. Cuidar el acervo bibliográfico, hacer buen uso del material, recursos disponibles y las instalaciones de Biblioteca. Si se sorprende durmiendo a usuarios en mesas, rayándolas, rompiendo libros, entre otros, puede ser expulsado de la Biblioteca.

## CAPÍTULO XI RESERVAS

**Artículo 24.** Todos los usuarios excepto la categoría "Otros", tendrán derecho a efectuar una reserva por obra hasta un máximo de dos. Las reservas sólo podrán efectuarse sobre obras que estén prestadas.

**Artículo 25.** Una vez que las obras reservadas hayan sido devueltas, el usuario dispondrá de dos días para retirar la obra de la biblioteca, transcurrido dicho período la reserva se anulará.

## CAPÍTULO XII RENOVACIONES

**Artículo 26.** Las renovaciones se podrán hacer una sola vez y por el mismo período de préstamo, siempre que dichas obras no hayan sido reservadas por otro usuario.

**Artículo 27.** Para renovar un préstamo es requisito indispensable que no haya vencido la fecha de devolución.

## CENTRO CULTURAL SALVADOREÑO AMERICANO

**CAPÍTULO XIII  
RESTRICCIONES**

**Artículo 28.** Ocasionalmente cuando las obras susceptibles de préstamo reciben un número determinado de reservas su período de préstamo se verá restringido.

**Artículo 29.** Cuando los manuales reciban más de 4 reservas, su préstamo se reducirá de 2 a 3 días.

**Artículo 30.** En el caso de las monografías, cuando reciban más de una reserva, su período de préstamo se reducirá de 8 a 3 días.

**CAPÍTULO XIV  
PRÉSTAMO FIN DE SEMANA**

**Artículo 31.** Ocasionalmente los libros de "SALA" podrán cederse en préstamo durante el fin de semana.

**Artículo 32.** Las obras cuyo préstamo se circunscriba exclusivamente al fin de semana se prestarán desde las 12h del sábado hasta las 12h del lunes. Este tipo de préstamo se limita a los estudiantes, el Personal Docente y Personal de Administración y Servicios. Este tipo de préstamo no se podrá renovar durante la semana.

**CAPÍTULO XV  
PRÉSTAMO DE VACACIONES**

**Artículo 33.** En los períodos de vacaciones: Semana Santa, Agosto y Navidad, existe un préstamo especial, el cual consiste en disponer de material bibliográfico por más tiempo, con la observación que este tipo de préstamo no se podrá renovar.

**CAPÍTULO XVI  
SANCIONES**

**Artículo 34.** Los usuarios que no acudan a retirar sus reservas podrán ser sancionados con tres días de suspensión del servicio de préstamo.


- a. Las sanciones por demora en la devolución del préstamo, para todas las categorías de usuarios, se aplicarán a partir del día siguiente de la fecha límite de vencimiento.
- b. La sanción consistirá en el pago de \$ 0.20 por cada día de retraso por libro, más la suspensión del servicio de préstamo externo.

- Artículo 35.** En caso de abuso reiterado o mal uso del servicio, el usuario tendrá bloqueados los servicios de la Biblioteca provisionalmente, hasta que el encargado de la misma permita reanudarle el servicio bajo nuevos compromisos.
- Artículo 36.** La pérdida o deterioro de cualquier obra será sancionada con la obligación de reponerla o, en el caso de encontrarse agotada, comprar otra similar que en opinión técnica del encargado de Biblioteca se considere de utilidad para la misma.
- Artículo 37.** El robo o mutilación de los libros o cualquier otro material bibliográfico será considerado una falta muy grave y será informado al encargado de Biblioteca, para que tome las medidas correctivas y sancionatorias respectivas.
- Artículo 38.** El incumplimiento de las normas mínimas de comportamiento será sancionado con la expulsión de la Sala de lectura y la posible exclusión del resto de servicios de la biblioteca, si se trata de una conducta reincidente.  
Cuando se trate de docentes o personal administrativo el coordinador de Biblioteca tomara la decisión de comunicar a Recursos Humanos y jefe de unidad.  
De esta situación, el responsable de la Biblioteca informara al jefe respectivo oportunamente.
- Artículo 39.** La suspensión total de los servicios de la biblioteca deberá ser aprobada por el Coordinador de Biblioteca.

## CAPÍTULO XVII DISPOSICIONES FINALES

- Artículo 40.** Cuando algún docente, personal de administración y servicios generales, concluya su relación laboral con la Institución, el encargado de biblioteca recabará información sobre su situación de préstamo, con el objeto de proceder a la reclamación de los préstamos que tuviera pendientes.
- Artículo 41.** El Coordinador de biblioteca puede solicitar a Rectoría cualquier modificación o adición a este reglamento. Dicha solicitud debe ser por escrito y para que sea efectiva deberá tener la firma y sello de la respectiva unidad.

**Anexo 2 Manual de procedimientos para biblioteca**



**23 de noviembre de 2024**



**Grupo de Investigación de Biblioteca**

**Documento elaborado por:**

**Nombre:**

**Cargo:**

**Firma:**

**Fecha:**

---

**Documento revisado por la Unidad de aplicación:**

**Nombre:**

**Cargo:**

**Firma:**

**Fecha:**

**Documento revisado por director de la Biblioteca:**

**Nombre:**

**Cargo:**

**Firma:**

**Fecha:**

---

**Documento autorizado por Dirección Ejecutiva:**

**Nombre:**

**Cargo:**

**Firma:**

**Fecha:**

## Tabla de contenido

<b>1. Introducción</b> .....	<b>8</b>
<b>2. Objetivos del Manual</b> .....	<b>8</b>
<b>3. Alcance</b> .....	<b>9</b>
<b>4. Marco Normativo</b> .....	<b>9</b>
<b>5. Descripción de la biblioteca</b> .....	<b>11</b>
5.1 Misión .....	11
5.2 Visión.....	12
5.3 Valores .....	12
5.4 Organización.....	12
<b>6. Procedimientos por departamentos</b> .....	<b>13</b>
6.1 Departamento de Circulación y Préstamo .....	13
6.1.1 Objetivo .....	14
6.1.2 Procesos de circulación y préstamo.....	14
6.1.3 Procedimiento.....	14
6.1.4 Diagrama de Flujo .....	19
6.1.5 Áreas que Conforman el Departamento de Circulación y Préstamo.....	20
6.1.5.1 Préstamo de Materiales. ....	20
6.1.5.2 Devolución de Materiales.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.1.5.3 Renovación y Reservas. ....	28
6.1.5.4 Sanciones y Multas.....	32
6.1.5.5 Atención al Usuario.....	35
6.1.5.6 Control de Inventario.....	42
6.1.5.7 Coordinación con Otras Áreas.....	45
6.2 Departamento de Desarrollo de colecciones.....	49
6.2.1 Objetivo .....	50
6.2.2 Procesos de desarrollo de colecciones.....	50
6.2.3 Procedimiento.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.2.4 Diagrama de Desarrollo de Colecciones .....	52
6.2.5 Áreas que Conforman el Desarrollo de Colecciones .....	53
6.2.5.1 Selección de Materiales.....	53
6.2.5.1.1 Formato de selección de materiales.....	54
6.2.5.2 Adquisición. ....	55
6.2.5.3 Evaluación de la Colección.....	57

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BIBLIOTECA

6.2.5.4	Descarte de la colección.....	62
6.3	Departamento de Procesos Técnicos .....	66
6.3.3	Objetivo .....	66
6.3.4	Procesos de procesos técnicos .....	66
6.3.5	Procedimiento.....	66
6.3.6	Diagrama de flujo.....	69
6.3.7	Áreas que conforman el Departamento de Procesos Técnicos.....	70
6.3.7.1	Catalogación.....	70
6.3.7.2	Indización. ....	73
6.3.7.3	Actualización del Catálogo Bibliográfico.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.3.7.4	Gestión de Recursos Electrónicos y Digitales.....	77
6.3.7.5	Control de Calidad. ....	78
6.3.7.6	Automatización de Procesos.....	78
6.4	Departamento de Informática y Tecnología .....	80
6.4.1	Objetivo .....	80
6.4.2	Procesos de informática y tecnología .....	80
6.4.3	Procedimientos .....	81
6.4.4	Diagrama de flujo.....	85
6.4.5	Áreas que conforman el Departamento de Tecnología .....	86
6.4.5.1	Soporte Técnico y Mantenimiento.....	86
6.4.5.2	Gestión de Sistemas de Información. ....	87
6.4.5.3	Gestión de Recursos Digitales.....	88
6.4.5.4	Innovación y Desarrollo Tecnológico. ....	89
6.4.5.5	Capacitación en Tecnologías de la Información.....	90
6.4.5.6	Automatización de Procesos Bibliotecarios.....	91
6.5	Departamento de Extensión Cultural y Servicios Educativos .....	92
6.5.1	Objetivo .....	92
6.5.2	Procesos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.5.3	Procedimiento.....	92
6.5.4	Diagrama de flujo.....	93
6.5.5	Áreas que conforman el Departamento de Extensión Cultural y Servicios Educativos .....	94
6.5.5.1	Programación Cultural. ....	94
6.5.5.2	Educación y Capacitación.....	95
6.5.5.3	Promoción y Difusión.....	96

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BIBLIOTECA

6.5.5.4	Colaboración Comunitaria.....	98
6.5.5.5	Biblioteca Móvil y Servicios Itinerantes .....	99
6.6	Departamento Infantil y Juvenil .....	100
6.6.1	Objetivo .....	101
6.6.2	Procesos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.6.3	Procedimiento.....	101
6.6.4	Diagrama de flujo.....	102
6.6.5	Áreas que conforman Departamento Infantil y Juvenil .....	102
6.6.5.1	Colección de Libros y Recursos.....	102
6.6.5.2	Programación y Actividades.....	103
6.6.5.3	Espacio Físico. ....	104
6.6.5.4	Servicios de Referencia. ....	105
6.6.5.5	Promoción de la Inclusión.....	109
6.7	Departamento de Conservación y restauración .....	110
6.7.1	Objetivo .....	110
6.7.2	Procesos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.7.3	Procedimiento.....	111
6.7.4	Diagrama de flujo.....	115
6.7.5	Áreas que conforman el Departamento de Conservación y restauración.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.7.5.1	Conservación Preventiva. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.7.5.2	Restauración de Documentos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.7.5.3	Evaluación y Diagnóstico.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.7.5.4	Documentación y Registro.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.7.5.5	Conservación Digital.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.8	Departamento de Servicios Complementarios .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.8.1	Objetivo .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.8.2	Procesos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.8.3	Procedimiento.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.8.4	Diagrama de flujo.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.8.5	Áreas que conforman el Servicios Complementarios .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.8.5.1	Servicios de Referencia. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.8.5.2	Programación Educativa.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.8.5.3	Alfabetización Informacional. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BIBLIOTECA

- 6.8.5.4 Eventos Culturales y Comunitarios. ....¡Error! Marcador no definido.
- 6.8.5.5 Servicios Digitales. ....¡Error! Marcador no definido.
- 6.8.5.6 Colecciones Especiales y Recursos. ....¡Error! Marcador no definido.
- 6.8.5.7 Atención a Usuarios con Necesidades Especiales..... ¡Error! Marcador no definido.
- 6.8.5.8 Colaboraciones y Redes.....¡Error! Marcador no definido.
- 7. Mejora Continua.....¡Error! Marcador no definido.**
  - 7.1 Política de Mejora Continua.....¡Error! Marcador no definido.
    - 7.1.1 Establecimiento de Estándares de Calidad.....¡Error! Marcador no definido.
    - 7.1.2 Evaluación y Medición del Desempeño.....¡Error! Marcador no definido.
    - 7.1.3 Recopilación y Análisis de Retroalimentación.....¡Error! Marcador no definido.
    - 7.1.4 Capacitación del Personal.....¡Error! Marcador no definido.
    - 7.1.5 Documentación de Procesos.....¡Error! Marcador no definido.
    - 7.1.6 Ciclo de Mejora Continua.....¡Error! Marcador no definido.
    - 7.1.7 Acciones Correctivas y Preventivas.....¡Error! Marcador no definido.
      - 7.1.7.1 Acciones Correctivas.....¡Error! Marcador no definido.
      - 7.1.7.2 Acciones Preventivas.....¡Error! Marcador no definido.
- 8. Capacitación del personal.....¡Error! Marcador no definido.**
  - 8.1 Política sobre la capacitación del personal de la biblioteca..... ¡Error! Marcador no definido.
    - 8.1.1 Objetivo.....¡Error! Marcador no definido.
    - 8.1.2 Alcance.....¡Error! Marcador no definido.
    - 8.1.3 Procedimiento.....¡Error! Marcador no definido.
    - 8.1.4 Compromiso.....¡Error! Marcador no definido.
- 9. Revisión y evaluación del manual de procedimientos¡Error! Marcador no definido.**
  - 9.1 Política sobre revisión y evaluación del manual de procedimientos ....¡Error! Marcador no definido.
    - 9.1.1 Objetivo.....¡Error! Marcador no definido.
    - 9.1.2 Alcance.....¡Error! Marcador no definido.
    - 9.1.3 Procedimiento.....¡Error! Marcador no definido.
    - 9.1.4 Compromiso.....¡Error! Marcador no definido.
- 10. Evaluación de servicios y procedimientos bibliotecarios....¡Error! Marcador no definido.**
  - 10.1 Política para la evaluación de servicios y procedimientos bibliotecarios ..... ¡Error! Marcador no definido.
    - 10.1.1 Objetivo.....¡Error! Marcador no definido.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE BIBLIOTECA

- 10.1.2 Alcance.....¡Error! Marcador no definido.
- 10.1.3 Procedimiento.....¡Error! Marcador no definido.
- 10.1.4 Desarrollo del procedimiento .....¡Error! Marcador no definido.
- 10.1.5 Compromiso .....¡Error! Marcador no definido.
- 11. **Referencias**.....¡Error! Marcador no definido.
- 12. **Glosario**.....¡Error! Marcador no definido.

## 1. Introducción

Este manual tiene como objetivo principal establecer una guía clara y precisa para la implementación, seguimiento y mejora continua de los procesos de gestión de calidad en la Biblioteca Licda. Antonia Portillo de Galindo.

La correcta aplicación de estos procesos permitirá asegurar la eficiencia, efectividad y calidad de los servicios bibliotecarios, alineándose con los estándares internacionales de gestión de calidad.

## 2. Objetivos del Manual

### 2.1 Objetivo General

- Establecer un marco claro y preciso para la implementación, seguimiento y mejora continua de los procesos de gestión de calidad en la Biblioteca Licda. Antonia Portillo de Galindo, asegurando la eficiencia y efectividad de los servicios bibliotecarios en alineación con los estándares internacionales.

### 2.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar e implementar procedimientos estandarizados que garanticen la planificación, operación y control de los servicios bibliotecarios, alineados con las normas ISO y otros marcos normativos relevantes.
- Fomentar la capacitación continua del personal bibliotecario en los procesos de gestión de calidad y el uso de tecnologías de la información, con el fin de optimizar la atención y satisfacción de los usuarios.
- Establecer mecanismos de evaluación y seguimiento que permitan medir el desempeño de los servicios ofrecidos por la biblioteca, asegurando la mejora continua y la adaptación a las necesidades cambiantes de la comunidad estudiantil.

### 3. Alcance

El presente manual abarca todos los procesos clave relacionados con la gestión de calidad, incluyendo la planificación, operación, control y mejora de los servicios y actividades que ofrece la biblioteca. Está dirigido al personal bibliotecario, gestores de información y responsables de cada unidad operativa, quienes deberán aplicar las directrices aquí establecidas para asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad.

### 4. Marco Normativo

- **ISO 9000-2015:** Esta Norma Internacional proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona la base para otras normas de SGC.
- **ISO 9001-2015:** es una especificación internacional que establece los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en las organizaciones. Su objetivo principal es ayudar a las empresas a asegurar que sus productos y servicios cumplan con los estándares de calidad y satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.
- **ISO 9004:2018:** es una norma internacional que proporciona directrices para la gestión de la calidad en las organizaciones, enfocándose en lograr el éxito sostenido. A diferencia de la ISO 9001, que establece requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), la ISO 9004 se centra en cómo mejorar el desempeño y la eficacia de la organización a largo plazo.
- **ISO 16439:2014:** es una norma internacional que proporciona directrices sobre la evaluación del impacto de las bibliotecas. Su objetivo principal es ayudar a las bibliotecas a medir y demostrar su valor y contribución a la sociedad, así como a sus comunidades específicas.
- **ISO 11620:2023:** es una norma internacional que establece indicadores de rendimiento para bibliotecas. Su propósito es proporcionar un marco estandarizado que permita a las

bibliotecas medir y evaluar su desempeño en diversas áreas, facilitando así la gestión y la mejora continua de sus servicios.

- **ISO 11799:2015:** es una norma internacional que proporciona directrices para el almacenamiento de materiales de archivo y bibliotecas. Su objetivo principal es asegurar que los documentos y materiales se conserven de manera adecuada, garantizando su integridad y accesibilidad a largo plazo.
- **ISO 18626:2017:** es una norma internacional que se centra en las trans acciones de préstamo inter bibliotecario (ILL, por sus siglas en inglés). Su objetivo principal es estandarizar y facilitar el intercambio de solicitudes y mensajes entre bibliotecas y otras agencias que participan en el proceso de préstamo interbibliotecario.
- **ISO 10160:2015:** es una norma internacional que se centra en los servicios de préstamo interbibliotecario (ILL, por sus siglas en inglés). Su objetivo principal es establecer directrices para la gestión y la calidad de los servicios de préstamo interbibliotecario, facilitando así el intercambio de materiales y recursos entre bibliotecas.
- **ISO 10161-1:2014:** es una norma internacional que se centra en el préstamo interbibliotecario (ILL, por sus siglas en inglés). Su objetivo principal es establecer un protocolo para la comunicación y el intercambio de información entre bibliotecas que participan en este tipo de servicio.
- **ISO 30301:2019:** es una norma internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de documentos. Su objetivo principal es proporcionar un marco que ayude a las organizaciones a gestionar sus documentos de manera eficaz, garantizando su integridad, accesibilidad y preservación a lo largo del tiempo.
- **ISO 15489-1:2016:** es una norma internacional que establece los principios y conceptos para la gestión de documentos en organizaciones. Su objetivo principal es proporcionar un

marco que asegure la creación, captura, gestión y disposición adecuada de documentos, garantizando su integridad y accesibilidad a lo largo del tiempo.

- **ISO 23081-1:2017:** es una norma internacional que se centra en los metadatos para la gestión de documentos. Su propósito principal es establecer principios y directrices para la creación, gestión y uso de metadatos que apoyan los procesos de gestión de registros en cualquier organización.
- **Ley Especial de Protección del Patrimonio Cultural de El Salvador.**
- **Ley de Propiedad Intelectual.**
- **Dirección Nacional de Derechos de Autor**
- **Biblioteca Nacional de El Salvador**

## **5. Descripción de la biblioteca**

Es una biblioteca especializada en el idioma inglés, orientada también hacia el modelo de biblioteca escolar para atender a estudiantes de niveles básico y superior. Está debidamente organizada conforme a normas bibliográficas internacionalmente aceptadas en el ámbito bibliotecológico, como el Sistema de Clasificación Decimal de Dewey para la organización del material bibliográfico, las Listas de Encabezamiento de Materia para Bibliotecas (LEMB), que permiten un vocabulario controlado en la indización, y las Reglas de Catalogación Angloamericanas, complementadas con las Tablas de Cutter-Sanborn. Además, la biblioteca cuenta con el Sistema de Automatización de Bibliotecas KOHA y una Biblioteca Digital de acceso abierto (Open Access) que ofrece más de 16 mil libros. También se dispone de LIBBY, una aplicación gratuita que permite acceder a libros electrónicos, audiolibros digitales y revistas. Por último, la biblioteca ofrece acceso a dos bases de datos: ALFAOMEGA y eLibro.

### **5.1 Misión**

Proveer información actualizada en diferentes soportes seleccionada objetivamente acorde con los programas académicos de la institución para la docencia y la investigación, ofreciendo servicios oportunos y de calidad mediante una organización sistemática que facilite la formación integral de la comunidad estudiantil.

## **5.2 Visión**

Consolidarnos como un sistema de bibliotecas modelos en la gestión del conocimiento e innovador en el uso de las tecnologías, contamos con personal calificado y comprometido con la misión de la institución, con una infraestructura acorde a las funciones del sistema de biblioteca, así como herramientas y servicios de información que satisfagan las expectativas y necesidades de la comunidad estudiantil.

## **5.3 Valores**

Responsabilidad

Tolerancia

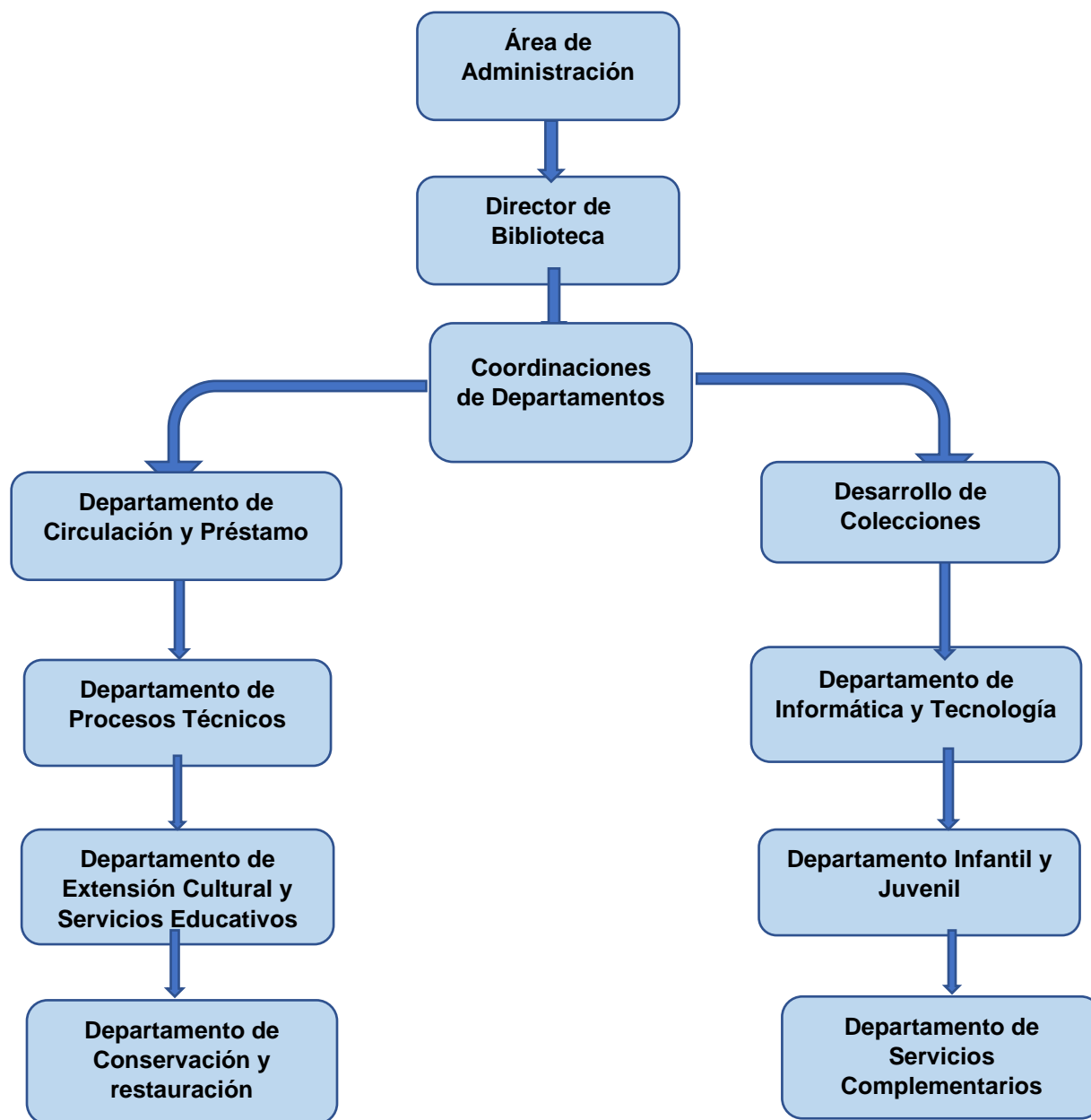
Vocación de servicio

Respeto

Solidaridad

## **5.4 Organización**

Se propone un organigrama ideal para la biblioteca el cual incluye las áreas más importantes.



## 6. Procedimientos por departamentos

### 6.1 Departamento de Circulación y Préstamo

Es una de las áreas clave en la operación de una biblioteca, ya que gestiona el préstamo, devolución y control del material bibliográfico.

**6.1.1 Objetivo**

Garantizar la eficiente gestión y control de los recursos bibliográficos mediante un sistema organizado de préstamo y devolución, asegurando la accesibilidad y disponibilidad de los materiales para todos los usuarios registrados.

**6.1.2 Procesos de circulación y préstamo**

- Coordinar el proceso de préstamo y devolución de materiales.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos para los usuarios.
- Implementar y hacer cumplir las políticas de préstamo.
- Capacitar y supervisar al personal de circulación.
- Gestionar las sanciones por retrasos y pérdidas de material.
- Mantener actualizados los registros de préstamo en el sistema de gestión bibliotecaria.

**6.1.3 Procedimiento**

Departamento de Circulación y préstamo			
N°	Paso	Descripción	Responsable
1	Inicio	El usuario llega a la biblioteca y solicita un préstamo de material bibliográfico u otro recurso. El personal de biblioteca le consulta que es lo que anda buscando para orientar y verificar si el usuario tiene o no registro el sistema bibliotecario para facilitar su acceso a todos los recursos de la biblioteca.	<b>Usuario</b>
2	Registro de Usuario:	Los usuarios deben estar debidamente registrados en el sistema de la biblioteca. Este registro requiere proporcionar datos personales esenciales, como nombre completo, número de carnet o credencial, y un	Usuario y personal de la biblioteca.

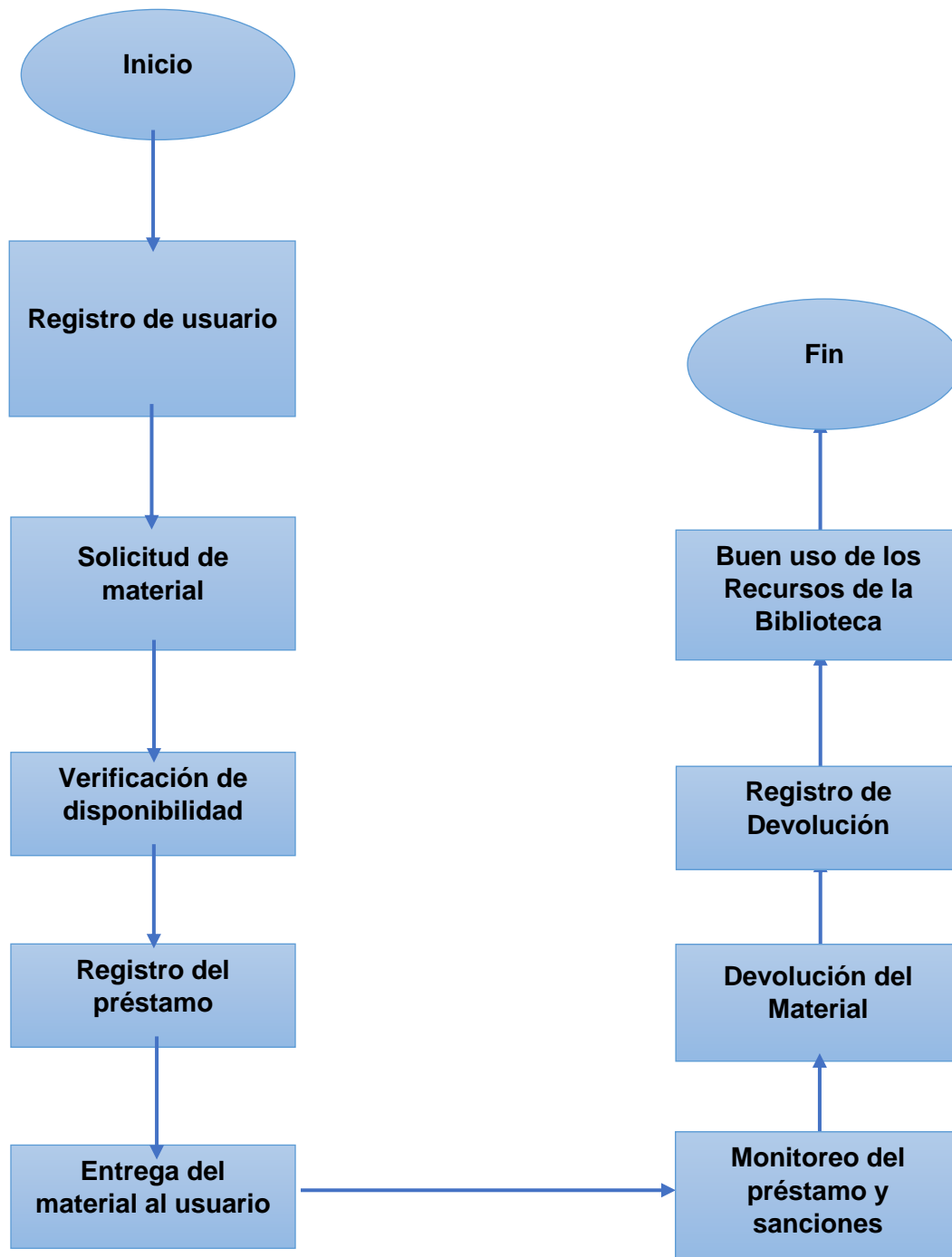
<b>Departamento de Circulación y préstamo</b>			
		<p>medio de contacto (correo electrónico o teléfono).</p> <p>El proceso de registro puede incluir la asignación de un código único a cada usuario, lo cual simplifica el acceso al catálogo de la biblioteca, a los recursos electrónicos disponibles y al sistema de gestión bibliotecaria para registrar los materiales prestados.</p> <p>Además, la biblioteca emite un carnet a cada usuario, que sirve como medio de identificación y facilita el control y seguimiento de los préstamos realizados.</p>	
3	Solicitud de Material:	<p>Al solicitar un material, el personal bibliotecario verifica que el usuario esté registrado y que no posea sanciones pendientes.</p> <p>Se registra en el sistema el título del material solicitado, el número de ejemplar, la fecha de préstamo y la fecha de devolución.</p> <p>En caso de materiales de consulta restringida o de colección especial, se informa al usuario sobre los plazos específicos de préstamo y las condiciones de uso.</p> <p>El usuario debe firmar o confirmar electrónicamente el préstamo como constancia de aceptación de las condiciones.</p>	<p>Usuario y personal de la biblioteca.</p>

<b>Departamento de Circulación y préstamo</b>			
4	Verificación de Disponibilidad:	<p>¿Material disponible?</p> <p>Sí: Proceder con el préstamo.</p> <p>No: Notificar al usuario sobre la falta de disponibilidad y ofrecer la posibilidad de una reserva si es posible.</p>	Encargado o jefe del Departamento
5	Registro del Préstamo:	<p>Se registra el préstamo en el sistema, incluyendo:</p> <p>Código de carnet</p> <p>Tipo de usuario: estudiante, profesor, título, autor, fecha de préstamo o devolución y firma, etc.</p>	Encargado o jefe del Departamento
6	Entrega del Material al Usuario:	El material se entrega al usuario con indicaciones sobre la fecha de devolución.	Usuario y Encargado o jefe del Departamento
7	Monitoreo del préstamo y sanciones	<p>El personal bibliotecario realiza un monitoreo regular de los préstamos vigentes para identificar materiales con fechas próximas a vencerse o vencidas. Esto se hace mediante reportes generados por el sistema de gestión bibliotecaria o, en su defecto, por registros manuales actualizados.</p> <p>En caso de retrasos en la devolución, se notifica al usuario mediante correo electrónico, llamada telefónica o mensajes de</p>	Usuario y personal de la biblioteca.

<b>Departamento de Circulación y préstamo</b>			
		<p>texto, recordándole la obligación de devolver el material.</p> <p>Si el retraso persiste, se aplican sanciones según lo estipulado en las normativas de la biblioteca, tales como multas, suspensión temporal del servicio o restricciones de préstamo.</p>	
8	Devolución del material	<p>Al recibir los materiales devueltos, se verifica su estado físico para asegurarse de que no presenten daños.</p> <p>Se registra la devolución en el sistema, actualizando el estatus del préstamo y liberando al usuario de cualquier responsabilidad asociada con el material.</p> <p>En caso de daños o pérdida del material, se informa al usuario sobre las sanciones correspondientes y los procedimientos de reposición o compensación con otro similar.</p>	Usuario y personal de la biblioteca.
9	Buen uso de los Recursos de la Biblioteca	<p>El respeto por los plazos de préstamo y el cuidado responsable de los materiales a través de diversas estrategias, como campañas informativas, charlas educativas y recordatorios periódicos. Además, cuenta con un reglamento interno que establece los derechos y responsabilidades de los usuarios respecto al servicio de préstamo, garantizando una gestión eficiente, equitativa y sostenible de los recursos bibliográficos.</p>	Usuario y personal de la biblioteca.

<b>Departamento de Circulación y préstamo</b>		
10	<b>Normativa aplicable</b>	<p>ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de la Calidad): Aplica para garantizar que los procesos de préstamo, devolución, renovación y reservas sean gestionados eficientemente y según los estándares de calidad.</p> <p>ISO 11620:2008 (Indicadores de Desempeño de Bibliotecas): Ayuda a medir el desempeño de la biblioteca en términos de la eficiencia en el servicio de préstamo y la gestión de los materiales.</p> <p>ISO 15489-1:2016 (Gestión de Documentos): Asegura la correcta gestión de los materiales y documentos, desde el préstamo hasta la devolución, incluyendo el manejo de los registros.</p> <p>ISO 2789:2013 (Indicadores Internacionales de Bibliotecas): Ofrece indicadores que permiten evaluar la efectividad de los procesos de préstamo y devolución de materiales en la biblioteca.</p>

6.1.4 Diagrama de Flujo



**6.1.5 Áreas que Conforman el Departamento de Circulación y Préstamo**

**4.3.1.1 Préstamo de Materiales.**

Proceso que permite a los usuarios acceder a los recursos disponibles en la biblioteca, como libros, revistas y DVDs, asegurando su uso adecuado y devolución en el plazo establecido.

**Objetivo.**

Facilitar un acceso controlado y eficiente a los materiales de la biblioteca, garantizando su disponibilidad y adecuada gestión.

**Actividades del área de préstamo de materiales**

- Registro de préstamos en el sistema de biblioteca.
- Verificación de la vigencia y validez de las credenciales de los usuarios.
- Asignación de fechas de devolución según reglamento de la biblioteca.
- Seguimiento de devoluciones y aplicación de sanciones en caso de retraso, cuando corresponda.

**Procedimiento**

Préstamo de Materiales			
N°	Paso	Descripción	Responsable
1	Recepción de Solicitudes de Préstamo	El usuario presenta la solicitud de préstamo para materiales específicos (libros, revistas, DVDs, Tablet, Unos del Centro de Computo, lentes 3D, Sacapunta electrónica, lápiz, lapicero, borrador, pilot para pizarra, Pantalla Smart, Equipo de Audio, Calculadora, Regla, Material Didáctico, Sala de Lectura, etc.). El personal de la biblioteca revisa la disponibilidad de los materiales solicitados y confirma la solicitud.	Usuario y encargados o jefes del departamento

Préstamo de Materiales			
N°	Paso	Descripción	Responsable
2	Verificación de Credenciales del Usuario	El personal bibliotecario verifica que las credenciales del usuario estén vigentes y que no existan deudas o materiales pendientes. Si las credenciales son válidas, se procede con el registro del préstamo.	Usuario y encargados o jefes del departamento
3	Registro del Préstamo en el Sistema	Los materiales seleccionados se registran en el sistema de biblioteca, asignando los datos correspondientes, como la fecha de préstamo, el número de usuario y la fecha de devolución esperada. El usuario recibe un recibo con esta información.	Encargados o jefes del departamento
4	Entrega del Material	El material es entregado al usuario, quien firma el recibo de préstamo o recibe una confirmación electrónica, si corresponde.	Usuario y encargados o jefes del departamento
5	Seguimiento de Devolución	Se realiza un seguimiento de los materiales prestados mediante el sistema automatizado. Si un material no es devuelto en el plazo establecido, se emiten recordatorios y se aplica la sanción correspondiente según el reglamento de la biblioteca.	Usuario y encargados o jefes del área
6	Devolución de Materiales	El usuario devuelve el material en la fecha indicada, y el personal revisa el estado del material para asegurarse de que no esté dañado. El material se registra como devuelto en el sistema	Usuario y encargados o jefes del área

Préstamo de Materiales			
N°	Paso	Descripción	Responsable
7	Aplicación de Sanciones	Si el material no es devuelto a tiempo, se aplican las sanciones establecidas, como multas, restricciones de nuevos préstamos o suspensión temporal de los servicios.	Usuario y encargados o jefes del área
8	Registro y control	Se mantiene un registro detallado de todos los préstamos, devoluciones y sanciones en el sistema de biblioteca, lo que permite generar informes y realizar una mejora continua en los procesos.	Encargados o jefes del área
9	<b>Normativa aplicable</b>	<p>ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad: Establece los principios para gestionar y mejorar los procesos relacionados con el préstamo de materiales. Algunos puntos clave aplicables son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente: Asegurar que el proceso de préstamo cumpla con las necesidades y expectativas de los usuarios.</li> <li>• Control de documentos: Mantener registros detallados de préstamos y devoluciones.</li> <li>• Mejora continua: Implementar mecanismos para evaluar y optimizar el sistema de préstamo.registros detallados de préstamos y devoluciones.</li> <li>• Mejora continua: Implementar mecanismos para evaluar y optimizar el sistema de préstamo.</li> </ul> <p>ISO 30401:2018 - Gestión del Conocimiento: Esta norma es útil en bibliotecas para gestionar el conocimiento asociado a los procesos, asegurando que el personal esté capacitado para</p>	

Préstamo de Materiales			
N°	Paso	Descripción	Responsable
		resolver incidencias relacionadas con préstamos y para utilizar los sistemas de gestión bibliotecaria de manera efectiva.	
	<b>Normativa aplicable</b>	ISO 11620:2014 - Indicadores de Desempeño para Bibliotecas: Proporciona métricas específicas para evaluar la eficacia del servicio de préstamo, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamo por usuario.</li> <li>• Devolución en tiempo.</li> </ul> Satisfacción de los usuarios.	
		ISO/IEC 27001:2022 - Seguridad de la Información: Si el préstamo de materiales se realiza mediante un sistema automatizado, esta norma es clave para garantizar la protección de los datos de los usuarios, como nombres, credenciales y registros de préstamo.	

**Boleta de préstamo.**

<b>Boleta de Préstamo</b>	<b>Biblioteca Licda. Portillo de Galindo</b> <b>Departamento de Circulación y Préstamo</b>
Nombre y apellido: _____ Código de Carnet: _____ Estudiante: _____ Profesor: _____ Administrativo: _____ Externo _____ _____ Título: _____ Autor: _____ Clasificación: _____ Préstamo en sala _____ Préstamo externo _____ Renovación: _____ Fecha de préstamo: _____ <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">Firma del usuario: _____</div>	

**4.3.1.3 Devolución de Materiales.**

Proceso mediante el cual se reciben y registran los materiales bibliográficos devueltos por los usuarios, garantizando su integridad y disponibilidad para futuros préstamos.

**Objetivo.**

Asegurar el retorno adecuado y en buen estado del material bibliográfico prestado, facilitando su pronta disponibilidad y preservación en la colección.

**Actividades del área de devolución de materiales**

- Registro de las devoluciones en el sistema de gestión.

- Inspección del estado físico de los materiales para verificar su integridad.
- Ubicación de los materiales devueltos en la estantería o en el área de cuarentena, si se requiere limpieza o revisión adicional.

**Procedimientos**

<b>Devolución de Materiales</b>			
<b>N°</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Recepción del material	<p>El usuario se presenta en el área de devoluciones con el material prestado.</p> <p>Verificar la identidad del usuario mediante su carnet o identificación registrada en el sistema de la biblioteca.</p>	Usuario y encargado o jefe del departamento
2	Registro de la devolución	<p>Ingresar los detalles del material (título, código de barras, etc.) en el sistema de gestión de la biblioteca para registrar la devolución.</p> <p>Si se utiliza un registro manual, anotar la fecha de devolución y el estado del material en la boleta de devolución.</p> <p>Actualizar el historial del usuario, marcando el material como devuelto y cerrando el préstamo.</p>	Encargado o jefe del departamento
3	Inspección del estado físico del material	<p>Inspeccionar cuidadosamente el material para verificar su estado físico (por ejemplo, daño, suciedad, o desgaste).</p> <p>En caso de encontrar algún daño, registrar los detalles y considerar la aplicación de sanciones, si corresponde.</p>	Encargado o jefe del departamento

<b>Devolución de Materiales</b>			
4	Ordenar el material	Colocar el material devuelto directamente en la estantería correspondiente para su pronta disponibilidad para futuros préstamos.	Encargado o jefe del departamento
5	Material con daño o sucio	Registrar en el sistema cualquier observación sobre el daño o el estado del material para futuras referencias.	Encargado o jefe del departamento
6	Boleta de devolución	<p>Si es necesario, emitir una boleta de devolución que detalle la información del material y la fecha de devolución.</p> <p>Proveer al usuario con una copia de la boleta como recibo, que puede incluir detalles sobre el estado del material y las posibles sanciones si aplica.</p> <p>Archivar la boleta de devolución de forma digital o en papel según el procedimiento de registro.</p>	Usuario y encargado o jefe del departamento
7	Notificación de sanciones (si aplica)	<p>Si se ha detectado un daño o retraso en la devolución, informar al usuario sobre las sanciones (multas, restricciones de préstamo, etc.).</p> <p>Registrar la sanción en el sistema del usuario y asegurarse de que quede constancia en su historial de préstamos.</p>	Usuario y encargado o jefe del departamento
8	Control de registro	Mantener un registro detallado de las devoluciones realizadas, incluidas las fechas y el estado de los materiales, en el sistema de gestión o en los libros de registro.	Encargado o jefe del departamento

<b>Devolución de Materiales</b>	
	<p>Revisar los reportes periódicos de devoluciones para asegurar que todos los materiales han sido correctamente devueltos y registrados.</p>
9	<p><b>Normativa aplicable</b></p> <p><u>ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de la Calidad):</u> Asegura que el proceso de devolución se gestione de manera eficiente y cumpla con los estándares de calidad, buscando la mejora continua.</p> <p><u>ISO 11620:2008 (Indicadores de Desempeño de Bibliotecas):</u> Establece métricas para evaluar el desempeño de la biblioteca, incluyendo la eficiencia en el proceso de devolución y el estado de los materiales.</p> <p><u>ISO 15489-1:2016 (Gestión de Documentos):</u> Garantiza la correcta gestión de los documentos y materiales durante su ciclo de vida, incluida la devolución, con un adecuado registro y conservación de la información.</p> <p><u>ISO 2789:2013 (Indicadores Internacionales de Bibliotecas):</u> Proporciona indicadores que permiten medir el rendimiento de la biblioteca en la devolución de materiales, como la puntualidad y el estado de los materiales devueltos.</p> <p><u>ISO 30300:2011 (Gestión de la Información Documental):</u> Asegura el adecuado seguimiento y almacenamiento de los materiales devueltos, manteniendo la integridad del registro documental.</p>

**Boleta de devolución.**

<b>Boleta de Devolución</b>	<b>Biblioteca Licda. Portillo de Galindo</b> <b>Departamento de Circulación y Préstamo</b>
Nombre y apellido: _____	
Código de Carnet: _____	
Estudiante: _____ Profesor: _____ Administrativo: _____ Externo _____	
_____	
Titulo: _____	
Autor: _____	
Fecha de devolución: _____	
Detalles de devolución: _____	
Firma del usuario: _____	

**4.3.1.4 Renovación y Reservas.**

Proceso para gestionar las solicitudes de renovación de préstamos y la reserva de materiales que se encuentran en préstamo, garantizando la continuidad del acceso a los recursos. La renovación se documentará en la boleta de préstamo.

**Objetivo.**

Facilitar la extensión de los préstamos y la disponibilidad de los materiales reservados, optimizando el acceso de los usuarios a los recursos de la biblioteca.

**Actividades**

- Recepción y procesamiento de solicitudes de renovación de préstamos, ya sea en persona o en línea.
- Verificación de la elegibilidad para la renovación según las políticas de la biblioteca.
- Registro y actualización del estado de los préstamos renovados en el sistema.
- Notificación a los usuarios cuando los materiales reservados estén disponibles para su retiro.

**Procedimiento**

Renovación y Reservas			
N°	Paso	Descripción	Responsable
1	Recepción de solicitudes de renovación:	<p>Presencial: El usuario se presenta en el área de préstamos o en la circulación con el material que desea renovar.</p> <p>En línea: El usuario realiza la solicitud de renovación a través de la plataforma en línea de la biblioteca (si está disponible).</p> <p>El bibliotecario o el personal encargado debe registrar la solicitud de renovación y verificar que el usuario cumpla con las condiciones para proceder.</p>	Usuario y encargado o jefe del departamento
2	Verificación y renovación:	<p>Verificar que el material solicitado para renovación no haya sido reservado por otro usuario.</p> <p>Asegurar que el usuario no tenga multas, sanciones pendientes o préstamos vencidos.</p> <p>Revisar el reglamento para verificar, como el número de veces que un material puede ser</p>	Encargado o jefe del departamento

Renovación y Reservas			
		renovado o la duración máxima de un préstamo.	
3	Proceso de renovación	<p>Si la renovación es aceptada, actualizar el estado del material en el sistema de biblioteca, extendiendo la fecha de devolución según las normas del reglamento interno.</p> <p>En caso de renovación manual, modificar la boleta de préstamo, registrando la nueva fecha de devolución.</p> <p>Entregar al usuario un comprobante de la nueva fecha de préstamo, ya sea en formato impreso o digital.</p>	Encargado o jefe del departamento
4	Reserva de material u otro recurso	<p>Recepción de reservas: Cuando un usuario solicita reservar un material en préstamo, registrar la reserva en el sistema de la biblioteca.</p> <p>Disponibilidad del material: Al recibir una solicitud de reserva, verificar que el material esté efectivamente en préstamo y no disponible en la colección.</p> <p>Notificación de disponibilidad: Cuando el material reservado sea devuelto, notificar al usuario que realizó la reserva para que pueda retirar el material dentro de un plazo determinado (generalmente 24-48 horas).</p>	Usuario y encargado o jefe del departamento

<b>Renovación y Reservas</b>			
5	Notificación a los usuarios sobre la disponibilidad de materiales reservados	<p>Notificar a los usuarios, mediante correo electrónico, mensaje de texto o teléfono, cuando el material que habían reservado esté disponible para su retiro.</p> <p>Incluir detalles como la ubicación, el plazo para recoger el material y cualquier otra información relevante.</p>	Usuario y encargado o jefe del departamento
6	Seguimiento de la reserva	<p>Si el material no es retirado dentro del plazo establecido, actualizar el estado de la reserva en el sistema.</p> <p>Colocar el material en la colección para que otros usuarios puedan solicitarlo si no ha sido retirado a tiempo.</p>	Encargado o jefe del departamento
7	Control y registro	<p>Mantener registros detallados de las renovaciones realizadas, incluyendo la fecha original de préstamo, la fecha de renovación y la fecha de devolución extendida.</p> <p>Llevar un registro de las reservas pendientes y para asegurar que el proceso sea transparente y eficiente.</p>	
8	<b>Normativa aplicable</b>	<p><u>ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):</u> El proceso de renovación y reserva debe ser gestionado de manera eficiente y de acuerdo con los estándares de calidad, asegurando que se cumplan los plazos y se ofrezca un servicio adecuado a los usuarios.</p> <p><u>ISO 11620:2008 – Indicadores de Desempeño de Bibliotecas:</u> Medición del desempeño de la biblioteca en términos de la cantidad</p>	

<b>Renovación y Reservas</b>	
	de renovaciones y reservas realizadas, así como la satisfacción del usuario con el acceso a los materiales.
	<u>ISO 2789:2013 – Indicadores Internacionales de Bibliotecas:</u> Esta norma proporciona métricas que pueden aplicarse al seguimiento de las renovaciones y reservas, y cómo estos procesos impactan en la disponibilidad y accesibilidad de los recursos.
	<u>ISO 15489-1:2016 – Gestión de Documentos:</u> Garantiza que los materiales sean gestionados de manera eficiente durante su ciclo de vida, desde el préstamo inicial hasta la devolución y posible renovación o reserva.

#### **4.3.1.5 Sanciones y Multas.**

Gestión de multas y sanciones por retrasos en la devolución de materiales o por su pérdida o deterioro.

##### **Objetivo.**

Asegurar el cumplimiento de las normas de préstamo y fomentar el uso responsable de los recursos bibliográficos mediante la aplicación de sanciones y la gestión eficiente de las multas.

##### **Actividades del área de sanción y multas**

- Verificación del incumplimiento de las políticas de préstamo (retrasos, pérdida o deterioro de materiales).
- Registro de multas o sanciones aplicables en el sistema.
- Comunicación a los usuarios sobre las sanciones y montos de multas.

- Gestión del cobro de multas y registro de pagos realizados.

**Procedimiento**

<b>Sanciones y Multas</b>			
<b>N°</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Verificación del incumplimiento de préstamo	<p>Retraso en la devolución: Al recibir los materiales devueltos, verificar si la fecha de devolución ha sido superada. Si el material se devuelve después de la fecha establecida, proceder con la sanción correspondiente según las políticas de la biblioteca.</p> <p>Pérdida de materiales: Si el material no es devuelto dentro del plazo establecido y el usuario lo reporta como perdido, proceder con el registro de la multa por pérdida.</p> <p>Deterioro de materiales: Si el material presenta daño físico evidente al ser devuelto, evaluar el grado del deterioro y determinar la multa correspondiente según reglamento de la biblioteca.</p>	Encargado o jefe del departamento
2	Registro de multas o sanciones aplicables en el sistema	<p>Ingresar en el sistema de la biblioteca para verificar la multa o sanción correspondiente, detallando el tipo de infracción (retraso, pérdida o daño) y el monto asociado.</p> <p>Registrar la multa de acuerdo con el reglamento interno, que pueden incluir una tarifa diaria por retraso, una multa fija por pérdida, o costos de reparación o reposición por daño.</p>	Encargado o jefe del departamento

<b>Sanciones y Multas</b>			
		En caso de no contar con un sistema automatizado, anotar las sanciones en un libro de control, incluyendo los detalles del usuario, tipo de infracción y monto de la multa.	
3	Comunicación de las sanciones a los usuarios:	<p>Notificar al usuario de la multa o sanción aplicada a través de los medios disponibles (correo electrónico, mensaje de texto, teléfono o en persona).</p> <p>Incluir detalles sobre el tipo de infracción, el monto de la multa, y el plazo para realizar el pago.</p> <p>Informar sobre las consecuencias de no pagar la multa dentro del plazo establecido, como restricciones en los futuros préstamos.</p>	Usuario y Encargado o jefe del departamento
4	Cobro de multas:	<p>Registrar el pago de la multa en el sistema de la biblioteca o en el libro de control, asegurándose de que se actualice el historial del usuario.</p> <p>Emitir un recibo de pago que confirme que la multa ha sido saldada y que el usuario está habilitado para continuar utilizando los servicios de la biblioteca.</p>	Usuario y Encargado o jefe del departamento
5	Control de sanciones no pagadas	<p>Realizar un seguimiento de las sanciones, enviando recordatorios a los usuarios con multas pendientes.</p> <p>Establecer reglas sobre las restricciones que se aplicarán a los usuarios con multas pendientes,</p>	Encargado o jefe del departamento

<b>Sanciones y Multas</b>			
		como la suspensión temporal del servicio de préstamo o el bloqueo de la cuenta	
6	Control y registro	Mantener un registro detallado de las multas y sanciones aplicadas, incluyendo la fecha de la infracción, el monto de la multa y el estado del pago.  Revisar periódicamente los informes de sanciones y multas para asegurar que todos los registros estén actualizados y cancelados.	Encargado o jefe del departamento
7	<b>Normativa aplicable</b>	ISO 9001:2015: Define procesos para gestionar la calidad, medir la satisfacción y mejorar continuamente.	
		ISO 11620:2014: Proporciona indicadores para evaluar tiempos de respuesta, resolución de consultas y satisfacción del usuario.	

#### **4.3.1.6 Atención al Usuario.**

Brindar apoyo directo a los usuarios para la realización de préstamos, devoluciones, consultas sobre disponibilidad de materiales y otros servicios relacionados con la circulación.

#### **Objetivo.**

Proporcionar asistencia a los usuarios, facilitando el acceso a los recursos y promoviendo un uso autónomo y efectivo de los servicios de la biblioteca.

#### **Actividades**

- Resolver consultas y aclarar dudas relacionadas con los servicios de préstamo, devolución y otros recursos disponibles en la biblioteca.

- Orientación en el uso del catálogo en línea, facilitando la búsqueda y localización eficiente de información dentro de la biblioteca.
- Apoyo integral en la búsqueda y ubicación de libros, materiales físicos, colecciones digitales, y recursos en bases de datos, promoviendo un acceso óptimo y adecuado a los recursos de información.

**Procedimiento**

Atención al Usuario			
N°	Paso	Descripción	Responsable
1	Servicio al usuario	<p>Al recibir una consulta del usuario, escuchar atentamente para identificar sus necesidades específicas: si se trata de información sobre la disponibilidad de materiales, la ubicación de los recursos, o dudas sobre los procesos de préstamo o devolución.</p> <p>Asistencia con servicios de préstamo y devolución: Explicar de manera clara el procedimiento para realizar un préstamo o una devolución, incluyendo los plazos, requisitos y normas sobre el uso de los materiales.</p> <p>La biblioteca no solo se limita al préstamo de materiales, sino que ofrece una amplia gama de servicios diseñados para satisfacer las diversas necesidades de los usuarios y enriquecer su experiencia. Entre estos servicios adicionales se incluyen:</p>	Usuario y encargado o jefe del departamento

Atención al Usuario			
N°	Paso	Descripción	Responsable
		<p>Acceso a Computadoras: Disponibilidad de equipos informáticos con acceso a internet para la consulta de recursos digitales, la realización de trabajos académicos.</p> <p>Salas de Estudio: Espacios acondicionados para el estudio individual o grupal, equipados con mobiliario cómodo, pantalla Smart, Sonido de audio y recursos tecnológicos según las necesidades.</p> <p>Colecciones Digitales y Bases de Datos: Acceso a revistas académicas, libros electrónicos, repositorios institucionales y recursos de acceso abierto, esenciales para investigaciones.</p> <p>Capacitaciones y Talleres: Actividades formativas sobre el uso de herramientas digitales, técnicas de investigación y gestión de referencias bibliográficas, entre otros temas.</p> <p>Clubes de Lectura y Actividades Culturales: Espacios de interacción para fomentar el hábito lector y promover la cultura a través de charlas, exposiciones y presentaciones artísticas.</p> <p>Servicios de Referencia y Consulta: Asesoría personalizada para la localización de información específica en las colecciones físicas o digitales.</p>	

Atención al Usuario			
N°	Paso	Descripción	Responsable
		<p>Préstamo de Dispositivos Electrónicos: Disponibilidad de tablets, lectores electrónicos u otros dispositivos para el uso dentro de las instalaciones.</p> <p>Programas de Alfabetización Informacional: Iniciativas que enseñan a los usuarios a buscar, evaluar y utilizar información de manera efectiva y ética.</p> <p>Conservación y Digitalización de Materiales: Servicios para acceder a documentos digitalizados de colecciones históricas o de difícil acceso físico.</p> <p>Eventos y Conferencias: Organización de charlas, seminarios y actividades educativas con expertos en diversas áreas.</p>	
2	Orientación en el uso del catálogo en línea	<p>Orientación en el uso del catálogo en línea: Instrucciones para búsqueda de materiales: Guiar al usuario sobre cómo utilizar el catálogo en línea de la biblioteca para localizar libros, revistas, DVDs u otros materiales disponibles. Explicar el uso de filtros, palabras clave, autor, título, etc.</p> <p>Ubicación de materiales físicos: Enseñar al usuario cómo interpretar la información obtenida en el catálogo (por ejemplo, la ubicación en las estanterías, el código de</p>	Usuario y encargado o jefe del departamento

Atención al Usuario			
N°	Paso	Descripción	Responsable
		<p>clasificación decimal Dewey o Sistema de Clasificación de la Biblioteca, si corresponde).</p> <p>Apoyo con consultas avanzadas: Si el usuario tiene dificultades para encontrar un material específico, ayudarlo en la búsqueda detallada y ofrecer asistencia adicional si es necesario (por ejemplo, si el material está en préstamo, se puede hacer una reserva).</p> <p>Apoyo en la búsqueda de materiales físicos y digitales: Localización de materiales físicos: Ayudar a los usuarios a ubicar libros, revistas o documentos físicos dentro de la biblioteca, proporcionando orientación en la búsqueda en las diferentes colecciones de la estantería, áreas de consulta.</p> <p>Asistencia en la búsqueda de recursos especializados: Si el usuario está buscando material más específico o especializado, como tesis, artículos académicos, o colecciones raras, proporcionarle el apoyo necesario en el uso del catálogo de la biblioteca.</p>	
3	Uso de Recursos Electrónicos y de Acceso Abierto	<p>Facilitar el acceso y el uso efectivo de recursos electrónicos, incluyendo bases de datos especializadas, revistas electrónicas y plataformas de acceso abierto.</p> <p>A través de capacitaciones, guías prácticas y asistencia personalizada, se fomenta la</p>	Usuario y Encargado o jefe del departamento

Atención al Usuario			
N°	Paso	Descripción	Responsable
		<p>autonomía de los usuarios en la búsqueda, recuperación y uso responsable de la información.</p> <p>Acceso a colecciones digitales: Orientar a los usuarios sobre cómo acceder y consultar recursos electrónicos, como libros electrónicos, bases de datos académicas, revistas digitales y otros recursos en línea, asegurando que comprendan cómo acceder desde las computadoras o su propio dispositivo.</p> <p>Para ello, se brindan sesiones de orientación, guías prácticas y soporte técnico, asegurando un uso adecuado y eficiente de los recursos.</p>	
4	Gestión de Incidencias Relacionadas con los Recursos de la Biblioteca	<p>Gestión de Problemas con Materiales</p> <p>La biblioteca cuenta con un procedimiento establecido para atender dificultades relacionadas con el estado físico de los materiales, como daños, suciedad o deterioro. En caso de que un usuario reporte una incidencia, se registra detalladamente y se ofrecen soluciones como la renovación del préstamo, el cambio del material por otro ejemplar disponible o el envío para reparación o sustitución. Este proceso asegura la correcta gestión del material afectado y garantiza que los usuarios puedan continuar accediendo a los recursos necesarios sin interrupciones.</p>	Usuario y Encargado o jefe del departamento

Atención al Usuario			
N°	Paso	Descripción	Responsable
		<p>Resolución de Conflictos o Dudas</p> <p>En situaciones donde los usuarios presenten quejas o dudas sobre plazos de préstamo, sanciones, o inconvenientes con el sistema de la biblioteca actúa conforme a su reglamento interno. El personal brinda una atención personalizada, aclarando cualquier malentendido y proporcionando información clara y precisa.</p>	
5	Registro y consulta	<p>Registrar las preguntas más frecuentes y las incidencias que los usuarios enfrentan, para mejorar los servicios y recursos de la biblioteca.</p> <p>Llevar un control sobre las solicitudes de materiales, incidencias resueltas y problemas recurrentes para asegurar una mejora continua en la atención al usuario.</p>	Encargado o jefe del departamento
6	<b>Normativa aplicable</b>	<p>ISO 9001:2015: Mejora la calidad del servicio mediante procesos claros, evaluación de satisfacción y mejora continua.</p> <p>ISO 11620:2014: Mide la calidad del servicio con indicadores como tiempos de atención y resolución de consultas.</p> <p>ISO 9241-210:2019: Asegura la usabilidad y accesibilidad de sistemas interactivos y servicios bibliotecarios.</p>	

**4.3.1.7 Actualización de Inventario.**

Proceso que permite verificar regularmente el estado, ubicación y disponibilidad de los materiales de la biblioteca, asegurando la precisión y actualización de la colección.

**Objetivo.**

Mantener un control actualizado y confiable de la colección bibliográfica, garantizando la integridad y disponibilidad de los materiales para los usuarios.

**Actividades**

Realización de inventarios anuales o semestrales para evaluar el estado físico y ubicación de los materiales.

- Detección y registro de materiales extraviados, dañados o en mal estado.
- Actualización de los registros en el sistema de la biblioteca según los resultados del inventario.

**Procedimiento**

Actualización de Inventario			
N°	Paso	Descripción	Responsable
1	Planificación del Inventario	Realizar un cronograma de inventarios que puede ser anual o semestral, según las necesidades de la biblioteca. Este cronograma debe ser aprobado por el responsable del área y comunicar a todo el personal de la biblioteca.  El procedimiento debe especificar el tiempo destinado para cada fase del inventario,	Encargado o jefe del departamento y auxiliares de circulación y préstamo

Actualización de Inventario			
N°	Paso	Descripción	Responsable
		incluyendo la preparación, revisión y actualización de registros.	
2	Realización del Inventario	<p>El equipo encargado realiza un recorrido físico por las estanterías, verificando la ubicación y el estado de cada material bibliográfico. Se debe seguir un procedimiento sistemático para asegurar que no se omita ningún material.</p> <p>Durante el proceso de verificación, se toman notas sobre el estado físico de los materiales, y se identifican aquellos que presenten daños, extravíos o signos de deterioro.</p> <p>Cada material debe ser cotejado con los registros del sistema bibliotecario. El código de cada ejemplar se escanea o se registra manualmente para asegurarse de que coincide con los datos almacenados en el sistema.</p>	Encargado o jefe del departamento y auxiliares de circulación y préstamo
3	Detección de Anomalías	<p>Si se detectan materiales extraviados, dañados o en mal estado, se realiza un registro detallado de cada incidente, indicando el tipo de daño o la causa del extravío.</p> <p>Los materiales dañados deben ser evaluados para determinar si es posible repararlos o si deben ser retirados de circulación.</p> <p>Los materiales extraviados deben ser marcados como "no disponible" en el sistema y se debe investigar su posible localización.</p>	Encargado o jefe del departamento y auxiliares de circulación y préstamo

Actualización de Inventario			
N°	Paso	Descripción	Responsable
		En caso de que el material no se pueda recuperar o reparar, se procede a la reposición del mismo o a la actualización del inventario.	
4	Actualización de Registros	<p>Después de completar el inventario, se actualizan los registros en el sistema bibliotecario, reflejando cualquier cambio en la ubicación o estado de los materiales. Esto incluye la actualización de los ejemplares extraviados, dañados o en reparación.</p> <p>El sistema debe ser revisado para asegurarse de que todos los datos estén correctos y que no haya discrepancias con el inventario físico.</p> <p>Los materiales que hayan sido retirados o reemplazados deben ser eliminados del sistema o marcados como fuera de servicio, y las nuevas adquisiciones deben ser ingresadas.</p>	Encargado o jefe del departamento y auxiliares de circulación y préstamo
5	Informe Final del Inventario	<p>Se elabora un informe final que resume los resultados del inventario, incluyendo el número de materiales verificados, los daños detectados, los materiales extraviados y cualquier otra anomalía encontrada.</p> <p>El informe debe ser entregado a la dirección de la biblioteca, junto con las recomendaciones para mejorar el control de los materiales o solucionar cualquier problema identificado.</p>	Encargado o jefe del departamento

Actualización de Inventario			
N°	Paso	Descripción	Responsable
6	Acciones Correctivas y Preventivas:	Basado en los resultados del inventario, se pueden establecer acciones correctivas para evitar futuros daños o extravíos, como mejoras en los procedimientos de préstamo o en la seguridad de la biblioteca.  Además, se deben implementar medidas preventivas para garantizar que la colección se mantenga en buen estado.	Encargado o jefe del departamento de Desarrollo de colecciones y auxiliares de circulación y préstamo
7	<b>Normativa aplicable</b>	ISO 9001:2015: Asegura procesos de alta calidad para el control y auditoría del inventario.	
		ISO 11620:2014: Proporciona indicadores para evaluar la precisión y disponibilidad del inventario.	

#### 4.3.1.8 Coordinación con Otras Áreas.

Proceso de colaboración entre los distintos departamentos de la biblioteca, como catalogación, adquisiciones y referencia, para asegurar que los materiales y servicios estén disponibles de manera eficiente y oportuna.

#### Objetivo.

Fomentar la cooperación entre áreas para optimizar el flujo de materiales y mejorar la experiencia de los usuarios en el acceso a los recursos de la biblioteca.

#### Actividades del área de coordinación con otras áreas.

- Mantener comunicación constante con el área de catalogación para garantizar la rápida disponibilidad de nuevos materiales en la colección.

- Coordinar con el área de referencia para brindar una orientación efectiva a los usuarios en la búsqueda de información.
- Realizar reuniones periódicas con otros departamentos para evaluar necesidades y coordinar mejoras en los servicios de la biblioteca.

**Procedimiento**

Coordinación con Otras Áreas			
N°	Paso	Descripción	Responsable
1	Establecimiento de Canales de Comunicación	<p>Se define un protocolo de comunicación claro entre las áreas involucradas (catalogación, adquisiciones, referencia, entre otros), asegurando que todos los departamentos cuenten con medios de contacto efectivos y rápidos (correo electrónico, reuniones periódicas, plataformas colaborativas).</p> <p>Se designan responsables de cada área para facilitar la comunicación y garantizar que los mensajes y solicitudes se gestionen de manera oportuna.</p>	Encargados o jefes de los diferentes departamentos
2	Coordinación con el Área de Catalogación	<p>El departamento de catalogación debe ser informado de cualquier nuevo material adquirido o donado a la biblioteca. La coordinación es clave para garantizar que los materiales sean catalogados y registrados de manera eficiente.</p> <p>El proceso de catalogación debe ser priorizado según las demandas de los usuarios y la relevancia del material para la colección,</p>	Encargados o jefes de los diferentes departamentos

<b>Coordinación con Otras Áreas</b>			
<b>N°</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
		<p>garantizando que los nuevos materiales estén disponibles lo más rápido posible para el préstamo o consulta.</p> <p>El área de catalogación debe confirmar la correcta inclusión de los materiales en el sistema bibliotecario, y proporcionar actualizaciones regulares sobre el estado de los mismos.</p>	
3	Coordinación con el Área de Adquisiciones	<p>El área de adquisiciones debe proporcionar al departamento de catalogación información detallada sobre los materiales en proceso de compra, especificando plazos estimados de llegada y características de los mismos.</p> <p>Esta coordinación también involucra una revisión constante de las necesidades de la biblioteca y la planificación de futuras adquisiciones, ajustándose a las demandas de los usuarios y a las prioridades de la colección.</p> <p>La comunicación constante asegura que los nuevos recursos sean gestionados correctamente desde el momento de su adquisición hasta su inclusión en el catálogo.</p>	Encargados o jefes de los diferentes departamentos
4	Coordinación con el Área de Referencia	Se realiza un intercambio regular de información entre el área de referencia y los demás departamentos para asegurar que el personal de referencia esté al tanto de las	Encargados o jefes de los diferentes departamentos

<b>Coordinación con Otras Áreas</b>			
<b>N°</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
		<p>actualizaciones en la colección y de los recursos más solicitados por los usuarios.</p> <p>El área de referencia debe recibir capacitación periódica sobre los nuevos materiales o servicios que se incorporan a la biblioteca, para poder ofrecer una orientación eficaz y actualizada a los usuarios.</p> <p>El personal de referencia debe comunicar a las áreas correspondientes cualquier dificultad o petición frecuente de los usuarios que pueda generar la necesidad de nuevos materiales o de ajustar la disponibilidad de los existentes.</p>	
5	Reuniones Periódicas y Evaluación de Necesidades	<p>Se realizan reuniones periódicas entre los responsables de los diferentes departamentos para revisar el flujo de materiales, evaluar el estado de los recursos y servicios, y detectar posibles áreas de mejora.</p> <p>Durante estas reuniones, se discuten las demandas de los usuarios, los problemas operativos y las oportunidades de colaboración entre áreas, con el objetivo de prestar un servicio de calidad a los usuarios.</p> <p>Las decisiones tomadas en estas reuniones deben ser documentadas o hacer un plan de</p>	Encargados o jefes de los diferentes departamentos

Coordinación con Otras Áreas			
N°	Paso	Descripción	Responsable
		acción que involucre a todos los departamentos responsables.	
6	Mejora Continua de los Servicios Bibliotecarios	<p>Se establece un sistema de seguimiento para evaluar el éxito de las acciones de coordinación, con indicadores claros de eficiencia y efectividad (tiempo de disponibilidad de los materiales, número de solicitudes atendidas, etc.).</p> <p>Se realizan encuestas de satisfacción entre los usuarios y los responsables de los departamentos para identificar áreas de mejora en la cooperación y el flujo de información.</p> <p>A partir de los resultados de las evaluaciones, se ajustan los procedimientos y se promueven nuevas iniciativas para fortalecer la colaboración interdepartamental.</p>	Encargados o jefes de los diferentes departamentos
7	<b>Normativa aplicable</b>	ISO 9001:2015: Garantiza procesos documentados y roles claros para una comunicación eficaz.	
		ISO 30401:2018: Facilita el intercambio de conocimiento mediante sistemas colaborativos.	

## 6.2 Departamento de Desarrollo de colecciones

Es el proceso a través del cual se seleccionan, adquieren, organizan y mantienen materiales bibliográficos y recursos de información para satisfacer las necesidades de los

usuarios. Este proceso incluye la evaluación continua de las colecciones, la identificación de recursos nuevos y la eliminación de aquellos que ya no sean útiles o relevantes.

**6.2.1 Objetivo**

Garantizar que la colección bibliográfica de la biblioteca sea actual, relevante y de alta calidad mediante la selección, adquisición, evaluación y descarte de materiales, en respuesta a las necesidades de los usuarios.

**6.2.2 Actividades de desarrollo de colecciones**

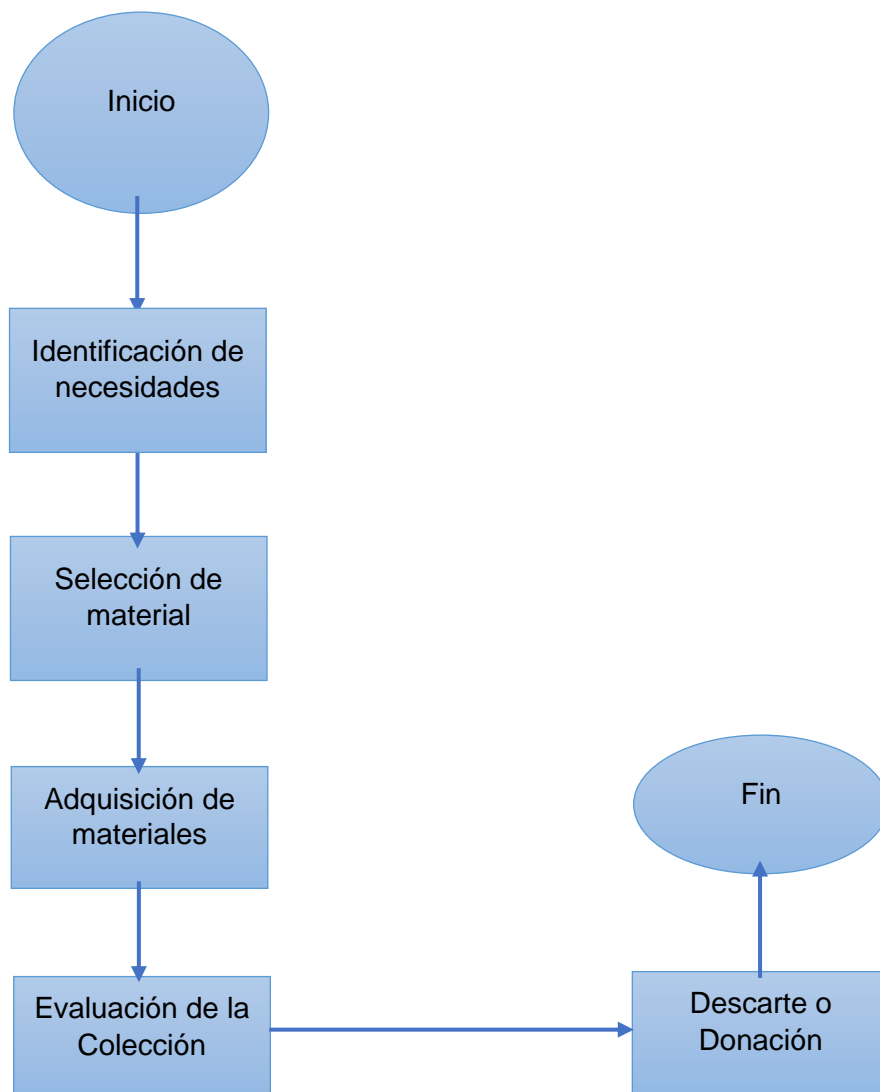
- Coordinar la selección de materiales conforme a las necesidades de la comunidad educativa.
- Establecer y aplicar políticas de adquisición.
- Evaluar y gestionar el descarte o donación de material obsoleto o en mal estado.
- Colaborar con otros departamentos para que las colecciones respondan a las necesidades actuales y futuras de los usuarios.

**Procedimiento**

Departamento de Desarrollo de Colecciones			
N°	Paso	Actividad	Responsable
1	Identificación de necesidades	El proceso comienza con la evaluación de las necesidades de la comunidad educativa.	Usuarios/ encargado de la colección o jefe de departamento
2	Selección de Materiales	Se seleccionan materiales conforme a las necesidades de los usuarios y los programas de estudio de la institución.	Encargado de la colección o jefe de departamento

3	Adquisición de Materiales	Proceder con la compra o donación de los materiales seleccionados, de acuerdo con las políticas establecidas.	Encargado de la colección o jefe de departamento
4	Evaluación de la colección	Revisar periódicamente el estado y relevancia de los materiales adquiridos.	Encargado de la colección o jefe de departamento
5	Descarte o Donación	Identificar materiales que ya no son útiles y proceder con su descarte o donación.	Encargado de la colección o jefe de departamento
6	Fin	El proceso vuelve a comenzar con una nueva evaluación de las necesidades de la comunidad educativa para garantizar la actualización constante de la colección.	Encargado de la colección o jefe de departamento

6.2.3 Diagrama de Desarrollo de Colecciones



#### **6.2.4 Áreas que Conforman el Desarrollo de Colecciones**

El desarrollo de colecciones involucra a varias áreas clave de la biblioteca. Estas áreas trabajan en conjunto para asegurar que la colección sea actualizada, diversa y relevante.

##### **6.2.4.1 Selección de Materiales.**

Área encargada de identificar y seleccionar los recursos bibliográficos que serán incluidos en la colección. Esta tarea se realiza en función de las necesidades de los usuarios y de los objetivos de la biblioteca.

##### **Objetivo.**

Seleccionar recursos bibliográficos que respondan a las necesidades de los usuarios y que cumplan los objetivos de la biblioteca para brindar servicios de calidad.

##### **Actividades del área de selección de materiales**

Identificar las necesidades de los usuarios a través de encuestas, solicitudes de materiales, estadísticas de préstamos y consultas más frecuentes.

- Revisar y analizar las políticas de desarrollo de la colección, cumpliendo con los objetivos de la biblioteca.
- Seleccionar los recursos mediante criterios predefinidos, como actualidad, relevancia, calidad de contenido y adecuación al perfil de usuarios.
- Proponer y aprobar las adquisiciones según el presupuesto disponible y las prioridades de la biblioteca.

**6.2.4.1.1      *Formato de selección de materiales.***

**Solicitud de Desarrollo de Colecciones**

Selección de Materiales:

Título:

---

—

---

---

Autor:

---

—

Edición:

---

Adquisición de Materiales:

Proveedor o fuente de adquisición:

Nombre del proveedor:

---

Contacto:

---

Método de adquisición (compra, donación, etc.)

---

Fecha de recepción de material:

---

Estado de los materiales a recibir:

---

En buen estado: \_\_\_\_\_ Si \_\_\_\_\_ No

**6.2.4.2 Adquisición.**

Área responsable de la adquisición de materiales para la biblioteca a través de compra, donación o intercambio. Gestiona los pedidos a proveedores y administra el presupuesto asignado para la colección.

**Objetivo.**

Asegurar la disponibilidad de recursos relevantes y actualizados para la colección bibliográfica, gestionando eficientemente los fondos asignados y optimizando la adquisición de materiales según las necesidades de la biblioteca.

**Actividades del área de adquisición**

- Priorización de las adquisiciones conforme a las necesidades identificadas en la biblioteca para el desarrollo de colecciones.
- Realización de pedidos a proveedores y seguimiento del proceso de compra.
- Gestión de donaciones y acuerdos de intercambio de materiales, verificando que se ajusten a los objetivos de la colección.
- Control y administración del presupuesto destinado para adquisiciones y ajuste de compras según la disponibilidad de fondos.

**Procedimiento**

Adquisición			
N°	Paso	Descripción	Responsable
1	Identificación de Necesidades	Revisar las actualizaciones de los planes de estudio de la institución para valorar que material bibliográfico se requiere comprar.	Usuario y encargados o jefes del departamento

Adquisición			
N°	Paso	Descripción	Responsable
		<p>Realizar encuestas periódicas a los usuarios para conocer sus preferencias.</p> <p>Recopilar solicitudes específicas de materiales y analizar estadísticas de préstamos y consultas frecuentes.</p>	
2	Selección de Materiales	<p>Definir criterios preestablecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de contenido.</li> <li>• Calidad del material.</li> <li>• Adecuación al perfil de los usuarios.</li> <li>• Revisar catálogos editoriales, publicaciones especializadas y recomendaciones de los docentes.</li> </ul>	<p>Usuario y encargados o jefes del departamento</p>
3	Adquisiciones de material	<p>Priorizar materiales según el presupuesto disponible.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar las propuestas a la dirección o comité de la biblioteca para su aprobación.</li> <li>• Realización de pedidos a proveedores y seguimiento del proceso de compra.</li> <li>• Gestión de donaciones y acuerdos de intercambio de materiales, verificando que se ajusten a los objetivos de la colección.</li> </ul>	<p>Encargados o jefes del departamento</p>

Adquisición			
N°	Paso	Descripción	Responsable
4	<b>Normativa aplicable</b>	ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad: Aplica en la definición de procesos documentados, la mejora continua y la evaluación de satisfacción del usuario.	
		ISO 690:2021 - Directrices para Referencias Bibliográficas: Aplica en la evaluación y documentación de materiales seleccionados.	

**4.3.1.9**

**6.2.4.3 Evaluación de la Colección.**

Proceso de evaluación periódica de los materiales existentes en la biblioteca para verificar su idoneidad, relevancia y calidad, y determinar si los recursos deben mantenerse, actualizarse o retirarse de la colección.

**Objetivo.**

Garantizar que la colección de la biblioteca permanezca actualizada y relevante para las necesidades de los usuarios, mejorando así la calidad y el valor informativo de los materiales disponibles.

**Actividades del área de evaluación de colecciones**

- Revisión periódica de los materiales de la colección para evaluar su estado físico, vigencia y uso por parte de los usuarios.
- Aplicación de criterios de evaluación que incluyen relevancia temática, demanda, condición física y alineación con los objetivos de la biblioteca.
- Toma de decisiones sobre el mantenimiento, actualización, sustitución o descarte de materiales en base a los resultados de la evaluación.

- Registro de los cambios en el sistema de gestión bibliotecaria, asegurando que la colección esté actualizada y en óptimas condiciones.

**Procedimiento**

Evaluación de la colección			
N°	Paso	Descripción	Responsable
1	Revisión Periódica de Materiales	<p>Realizar evaluaciones físicas en las diferentes colecciones para evaluar el estado de los materiales.</p> <p>Registrar el uso de cada material mediante estadísticas de préstamos, consultas y otros indicadores de demanda.</p> <p>Determinar la vigencia y relevancia de los materiales basándose en el contenido temático, el interés de los usuarios de la biblioteca.</p>	Encargados o jefes del área
2	Criterios de Evaluación	<p>Asegurarse de que los materiales continúan siendo pertinentes para las necesidades educativas y culturales de los usuarios.</p> <p>Analizar las estadísticas de uso para identificar qué materiales están siendo consultados con mayor frecuencia.</p> <p>Evaluar el estado de conservación de los materiales, identificando daños como roturas, marcas o pérdidas de partes importantes.</p> <p>Verificar que los materiales cumplan con los fines y objetivos estratégicos de la biblioteca.</p>	Encargados o jefes del área

Evaluación de la colección			
N°	Paso	Descripción	Responsable
3	Toma de Decisiones	<p>En función de los resultados de la evaluación, decidir si los materiales deben:</p> <p>Restaurar los materiales que están en condiciones de ser utilizados.</p> <p>Adquirir ediciones nuevas si el material está desactualizado.</p> <p>Reemplazar materiales que ya no sean útiles o relevantes.</p> <p>Descartar los materiales que estén obsoletos, deteriorados o irreparables.</p>	Encargados o jefes del área
4	Registro de Cambios	<p>Documentar todas las decisiones tomadas en el sistema de gestión bibliotecaria.</p> <p>Actualizar el inventario para reflejar las modificaciones, asegurando que la colección esté al día y en óptimas condiciones.</p> <p>Realizar un seguimiento de los cambios para evaluar el impacto de las acciones realizadas sobre la satisfacción de los usuarios.</p>	Encargados o jefes del área
5	<b>Normativa aplicable</b>	<p>ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad: Establece un marco para realizar procesos de evaluación sistemática y documentada, garantizando la mejora continua y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.</p> <p>ISO 11620:2014 - Indicadores de Desempeño para Bibliotecas</p>	

Evaluación de la colección			
N°	Paso	Descripción	Responsable
		Proporciona indicadores para evaluar la efectividad y relevancia de la colección de acuerdo con su uso y satisfacción de los usuarios.	
		ISO 690:2021 - Directrices para Referencias Bibliográficas: Facilita la actualización de la colección de acuerdo con los estándares de citación y referencia bibliográfica.	

**Ficha solicitud de evaluación de colección.**

**Solicitud de Desarrollo de Colecciones**

Justificación de la evaluación:

---

---

---

Acción recomendada:

Mantener: \_\_\_\_\_

Descartar: \_\_\_\_\_

Donar: \_\_\_\_\_

Descarte o Donación

Materiales a descartar o donar:

Título/Nombre del Material: \_\_\_\_\_

Motivo de descarte/donación: \_\_\_\_\_

Destino de los materiales descartados o donados:

Reciclaje: \_\_\_\_\_

Donación a otra institución: \_\_\_\_\_

Otro: \_\_\_\_\_

Fecha de descarte/donación: \_\_\_\_\_

Responsable del Procedimiento

Nombre del responsable: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

#### 6.2.4.4 Descarte de la colección

El proceso de descarte de la colección de una biblioteca es fundamental para asegurar la calidad y relevancia de los servicios ofrecidos a los usuarios.

#### Objetivo.

Depurar el acervo bibliográfico, eliminando materiales que ya no cumplen con las necesidades informativas de la comunidad, ya sea por obsolescencia, deterioro físico o falta de uso.

#### Actividades del área de descarte de colección

- Realización de revisiones periódicas de la colección para identificar materiales que requieren evaluación.
- Aplicación de criterios de evaluación, como actualidad, pertinencia temática, condición física y relevancia para el público objetivo.
- Toma de decisiones sobre el descarte, conservación o reemplazo de materiales según los resultados de la evaluación.
- Registro de las modificaciones en el sistema de biblioteca y ajuste de inventarios para reflejar los cambios en la colección.

#### Procedimiento

Descarte de colección			
N°	Paso	Descripción	Responsable
1	Planificación del Descarte	Establecimiento de un Cronograma de Revisión:	Encargados o jefes del área

<b>Descarte de colección</b>			
<b>N°</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
		<p>Definir la periodicidad para las revisiones de la colección (anual, semestral, trimestral).</p> <p>Priorizar áreas o tipos de materiales según la demanda o antigüedad.</p>	
2	Criterios de Descarte	<p>Materiales desactualizados o con contenido obsoleto.</p> <p>Recursos que no corresponden a los intereses actuales de los usuarios.</p> <p>Ejemplares dañados o deteriorados.</p> <p>Baja demanda de préstamos o consultas.</p>	Encargados o jefes del área
3	Revisión de la Colección	<p>Identificación de Materiales para Evaluación:</p> <p>Realizar un inventario físico y digital de los materiales.</p> <p>identificar los recursos susceptibles a eliminación.</p> <p>Incorporar las opiniones de bibliotecarios especializados y, cuando sea posible, de los usuarios sobre los materiales en cuestión.</p>	Encargados o jefes del área
4	Evaluación de Materiales	<p>Aplicación de Criterios de Evaluación: Revisar cada material identificado utilizando listas de verificación.</p> <p>Crear un listado que detalle los materiales evaluados y su destino propuesto: descarte, conservación o reemplazo.</p>	Encargados o jefes del área

<b>Descarte de colección</b>			
<b>N°</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
5	Toma de Decisiones	<p>Presentar el listado y las justificaciones a la dirección o coordinación competente de la biblioteca para su aprobación.</p> <p>Considerar instituciones educativas, organizaciones sin fines de lucro o usuarios interesados.</p> <p>Asegurar un manejo adecuado para materiales en mal estado o sin valor informativo.</p>	Encargados o jefes del área
6	Registro y Actualización del Inventario	<p>Actualizar los registros en el sistema para reflejar la eliminación de los materiales descartados.</p> <p>Verificar que el inventario físico y digital esté acorde con las modificaciones realizadas.</p>	Encargados o jefes del área
7	Seguimiento y Mejora Continua	<p>Analizar cómo el descarte afecta la calidad de la colección y la satisfacción de los usuarios.</p> <p>Documentar las lecciones aprendidas para optimizar procesos futuros.</p>	Encargados o jefes del área
5	<p><b>Normativa aplicable</b></p> <p><b>Normativa aplicable</b></p>	<p>ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestión de la Calidad:</p> <p>Proporciona un marco general para la gestión de calidad en los procesos, incluyendo el descarte de materiales.</p> <p>Garantiza que el descarte se realice de manera documentada, eficiente y orientada a la mejora continua de los servicios bibliotecarios.</p>	

Descarte de colección			
N°	Paso	Descripción	Responsable
		<p>ISO 11799:2015 - Documentación y Conservación de Materiales de Archivo y Biblioteca:</p> <p>Establece directrices para la conservación y el manejo de materiales, asegurando que el descarte respete estándares de preservación y eliminación adecuada.</p> <p>Define las condiciones de almacenamiento temporal para materiales descartados y su disposición final.</p>	
		<p>ISO 2789:2013 - Estadísticas Internacionales de Bibliotecas:</p> <p>Proporciona indicadores clave para analizar la utilización y relevancia de la colección.</p> <p>Ayuda a justificar el descarte mediante datos cuantitativos, como la baja rotación de préstamos.</p>	

### 6.3 Departamento de Procesos Técnicos

Conjunto de actividades que se llevan a cabo para gestionar, organizar y preservar los recursos bibliográficos. Estos procesos son fundamentales para garantizar que los materiales sean fácilmente accesibles, utilizables y estén correctamente conservados.

#### 6.3.1 *Objetivo*

Garantizar la eficiente organización, preservación y accesibilidad de los recursos bibliográficos mediante la correcta aplicación de normas internacionales de catalogación, clasificación e indización.

#### 6.3.2 *Actividades del área de procesos técnicos*

- Coordinar la adquisición de materiales según las necesidades de los usuarios.
- Catalogar y clasificar los recursos aplicando normas internacionales.
- Asignar términos de indización para facilitar la búsqueda de información.
- Mantener y actualizar el catálogo bibliográfico.
- Gestionar y preservar los recursos físicos y digitales.
- Capacitar al personal técnico en procesos bibliotecarios.
- Asegurar el control de calidad en los procesos técnicos.
- Colaborar en la automatización de los sistemas de biblioteca.

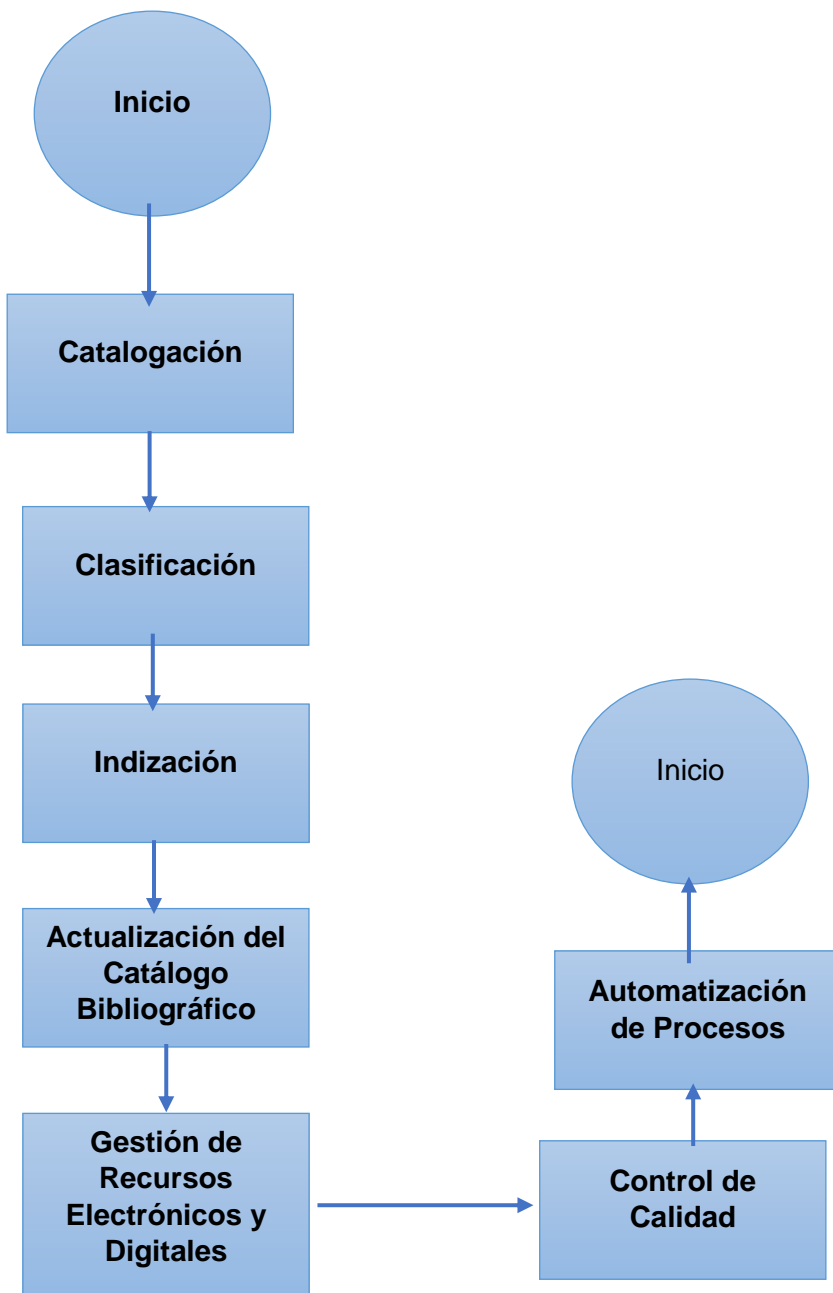
#### 6.3.3 *Procedimiento*

Procesos Técnicos			
N°	Paso	Actividad	Responsable
1	Adquisición de Materiales	Identificar las necesidades de adquisición a partir de las solicitudes de los usuarios y actualización de la colección.  Coordinar con el Departamento de Desarrollo de Colecciones para asegurar la	Encargado o jefe de departamento

		correcta selección y adquisición de materiales.	
2	Catalogación	Aplicar normas internacionales para catalogar los recursos adquiridos, asegurando que cada ítem esté correctamente identificado.	Encargado del procedimiento
3	Clasificación	Clasificar los materiales utilizando estándares de clasificación (por ejemplo, Dewey o LC), para organizar los materiales en categorías específicas.	Encargado del procedimiento
4	Indización	Asignar términos y descriptores que faciliten la búsqueda de información en el catálogo	Encargado del procedimiento
5	Actualización del Catálogo Bibliográfico	Incorporar los recursos catalogados y clasificados al catálogo bibliográfico de la biblioteca y verificar que toda la información esté correcta.	Encargado del procedimiento
6	Gestión de Recursos Electrónicos y Digitales	Implementar prácticas para la preservación física y digital de los materiales, asegurando que se mantengan en buen estado.	Encargado del procedimiento
7	Control de Calidad	Verificar que cada proceso se haya realizado correctamente y conforme a las normas de calidad.	Encargado del procedimiento
8	Automatización de procesos	Trabajar con otros departamentos para automatizar el sistema de gestión de recursos, facilitando la búsqueda y el acceso.	Encargado del procedimiento
9		ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad: Asegura que los procesos técnicos sean gestionados de manera estructurada,	

	<p><b>Normativa aplicable</b></p>	<p>con controles de calidad para la organización, preservación y accesibilidad de los recursos bibliográficos.</p>
		<p>ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad: Asegura que los procesos técnicos sean gestionados de manera estructurada, con controles de calidad para la organización, preservación y accesibilidad de los recursos bibliográficos.</p>
		<p>ISO 30300:2011 - Gestión de Documentos y Registros: Proporciona directrices para la gestión y preservación de los recursos documentales, tanto físicos como digitales, asegurando su conservación a largo plazo.</p>

6.3.4 Diagrama de flujo



**6.3.5 Áreas que conforman el Departamento de Procesos Técnicos**

**6.3.5.1 Catalogación.**

Describir materiales bibliográficos y de información para facilitar su identificación, acceso y recuperación. Este proceso es fundamental en bibliotecas, archivos y centros de información, y se basa en estándares y normas que permiten uniformidad y consistencia en la descripción de los recursos (como RDA, AACR2, MARC21).

**Objetivo.**

Asegurar que todos los materiales de la biblioteca estén debidamente catalogados y organizados, lo que permite a los usuarios encontrar y acceder a los recursos de manera eficiente.

**Actividades del área de Catalogación**

Los procesos de catalogación incluyen:

- Registro inicial del nuevo material.
- Determinación de la información relevante (autor, título, etc.).
- Asignación de un sistema de clasificación (como Dewey o Clasificación Decimal).
- Creación de un registro bibliográfico detallado.
- Introducción de la información en el sistema de gestión bibliotecaria.

**Procedimiento**

Catalogación			
N°	Paso	Descripción	Responsable
1	Adquisición del Material	Confirmar la entrega de los nuevos materiales adquiridos, donados o intercambiados.  Verificar la correspondencia con la lista de adquisiciones.	Encargados o jefes del área
2	Registro Inicial	signar un identificador único (número de acceso o registro).	Encargados o jefes del área

Catalogación			
N°	Paso	Descripción	Responsable
		Registrar los datos básicos (tipo de material, número de ejemplares, etc.) en la base del sistema de biblioteca o un libro de registro de ingreso.	
3	Análisis Bibliográfico	Extraer datos clave como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autor(es)</li> <li>• Título</li> <li>• Fecha y lugar de publicación</li> <li>• Editorial</li> <li>• Número de ISBN</li> <li>• Total, de ejemplares</li> </ul>	Encargados o jefes del área
4	Determinación de Formato y Categoría	Clasificar el material (libros, revistas, audiovisuales, recursos digitales, etc.).  Definir su ubicación temática y tipo de usuario (estudiantes, investigadores, público general).	Encargados o jefes del área
5	Catalogación	Reglas de Catalogación Angloamericanas  MARC21	Encargados o jefes del área
6	Creación de Registro Bibliográfico	Redactar una ficha que incluya todos los elementos identificativos del material.	Encargados o jefes del área
7	Ingreso de Datos en el Sistema	Incorporar el registro final en el Sistema de Biblioteca o en el catálogo en línea (OPAC).	Encargados o jefes del área
8	Control de Calidad	Verificar el registro en el Sistema de Biblioteca para ver la información ingresada.	Encargados o jefes del área

Catalogación			
N°	Paso	Descripción	Responsable
		Realizar pruebas de recuperación de información para garantizar la accesibilidad.	
9	Etiquetado del Material	Colocar etiquetas con códigos de barras, números de clasificación y otros datos necesarios.	Encargados o jefes del área
10	Colocación en Estanterías	Ubicar el material en la sección correspondiente, asegurando su integración física con la colección existente.	Encargados o jefes del área
11	Divulgación del Material	Informar a los usuarios sobre la incorporación del nuevo material mediante boletines, correos electrónicos o actualizaciones en el sitio web.	Encargados o jefes del área y departamento de informática y redes
12	<b>Normativa aplicable</b>	ISO 15489-1:2016 - Gestión de Documentos: Proporciona directrices para la organización y gestión de registros.	
		ISO 2709:2008 - Formato para el Intercambio de Información Bibliográfica: Establece un estándar para el intercambio de registros bibliográficos entre sistemas, como MARC21.	
		ISO 5127:2017 - Información y Documentación: Vocabulario: Define conceptos esenciales utilizados en la descripción y recuperación de información.	
		ISO 30301:2019 - Sistemas de Gestión para Documentos: Refuerza la trazabilidad y eficiencia en procesos documentales como la catalogación.	

**6.3.5.2 Indización.**

Proceso de asignar términos y encabezamientos de materia a los recursos bibliográficos utilizando vocabularios controlados, como las Listas de Encabezamiento de Materia para Bibliotecas (LEMB) y el Tesouro de la UNESCO. Esto facilita la búsqueda y recuperación de información, asegurando que los usuarios puedan localizar los materiales de manera efectiva.

**Objetivo.**

Optimizar el acceso a la información y mejorar la recuperación de recursos bibliográficos mediante la aplicación de técnicas de indización consistentes y precisas.

**Actividades del área de indización**

- Selección de Términos Identificación de conceptos clave y asignación de términos utilizando vocabularios controlados.
- Registro en el Sistema de Gestión Ingreso de términos en el sistema bibliotecario y verificación en el catálogo.
- Revisión y Corrección Auditorías regulares para garantizar precisión y corrección de errores en la indización.
- Capacitación Formación continua del personal en técnicas de indización y actualización sobre normas.

**Procedimiento**

Indización			
N°	Paso	Descripción	Responsable
1	Revisión del Material	Analizar el contenido de los recursos bibliográficos para identificar los temas principales.	Encargados o jefes del área

Indización			
N°	Paso	Descripción	Responsable
		Utilizar herramientas reconocidas como:  LEMB (Lista de Encabezamientos de Materia para Bibliotecas).  Tesauro de la UNESCO.	
2	Indización	Leer títulos, resúmenes, índices y contenido relevante del material para extraer los temas principales.  Determinar los descriptores o encabezamientos más representativos.  Seleccionar términos del vocabulario controlado.	Encargados o jefes del área
3	Ingreso de Términos en el Sistema de Biblioteca	Incorporar los términos seleccionados en el catálogo bibliográfico.  Verificar que los términos estén vinculados al recurso correspondiente.  Incluir la información de indización en los metadatos del recurso para facilitar la recuperación.	Encargados o jefes del área
4	Revisión y Corrección	Identificar inconsistencias o errores en los términos asignados.  Corregir y actualizar los registros en el sistema según sea necesario.	Encargados o jefes del área

Indización			
N°	Paso	Descripción	Responsable
		Solicitar y analizar comentarios de los usuarios sobre la efectividad de la indización en la recuperación de información.	
5	Mejora continua	<p>Proporcionar talleres y capacitaciones sobre vocabularios controlados, normas de indización y herramientas digitales.</p> <p>Mantener al equipo actualizado sobre cambios en normas internacionales y nuevos desarrollos en la indización.</p>	Encargados o jefes del área y auxiliares
6	<b>Normativa aplicable</b>	<p>ISO 25964-1:2011 - Información y Documentación: Tesoros para Recuperación de Información.</p> <p>Proporciona directrices para el desarrollo y gestión de tesauros, esenciales para vocabularios controlados.</p> <p>ISO 999:1996 - Directrices para la Indización de Documentos y Organización de Sistemas de Indización.</p> <p>ISO 15489-1:2016 - Gestión de Documentos. Incluye lineamientos sobre la clasificación e indización de documentos en sistemas de gestión documental.</p>	

4.3.1.10

### **6.3.5.3 Actualización del Catálogo Bibliográfico**

Mantener el catálogo de la biblioteca, garantizando la integridad y precisión de los registros bibliográficos, corrigiendo errores y realizando actualizaciones periódicas para reflejar cambios en la colección.

#### **Objetivo.**

Asegurar un catálogo preciso y actualizado, corrigiendo errores y realizando actualizaciones periódicas que reflejen los cambios en la colección.

#### **Actividades del área de actualización del catálogo bibliográfico**

- Establecer un calendario de revisiones regulares del catálogo para identificar y corregir errores.
- Implementar un procedimiento para registrar, reportar y corregir cualquier error encontrado en los registros bibliográficos.
- Realizar actualizaciones periódicas para reflejar cambios en la colección, como adquisiciones, bajas y cambios de ubicación.
- Llevar a cabo auditorías de datos para asegurar que los registros mantengan su integridad y consistencia.
- Proporcionar formación continua al personal sobre las mejores prácticas para el mantenimiento del catálogo y el uso de herramientas de gestión.
- Registrar todas las correcciones y actualizaciones realizadas en el catálogo para garantizar un seguimiento adecuado.
- Implementar un sistema para recibir y evaluar las sugerencias de los usuarios sobre el catálogo, para mejorar su usabilidad.

**Responsable.**

Bibliotecario de sistemas o asistente técnico. Se encargará de supervisar y ejecutar el mantenimiento del catálogo, incluyendo la revisión y corrección de registros, así como la implementación de actualizaciones.

**6.3.5.4 Gestión de Recursos Electrónicos y Digitales.**

Conjunto de actividades y estrategias orientadas a la organización, acceso y preservación de recursos digitales, tales como bases de datos, libros electrónicos y documentos digitales.

**Objetivo.**

Asegurar la correcta catalogación y gestión de recursos electrónicos y digitales, facilitando su acceso para todos los usuarios.

**Proceso.**

- Asignación de metadatos y creación de registros bibliográficos.
- Implementación de sistemas y herramientas para facilitar el uso de los recursos.
- Selección y adquisición de recursos digitales relevantes.
- Estrategias para garantizar la accesibilidad a largo plazo de los recursos.
- Formación del personal y usuarios en el uso de recursos digitales.
- Colaboración con el área de tecnología para el mantenimiento de plataformas digitales.

**Responsable.**

Bibliotecario/a de recursos digitales, encargado/a de la catalogación, gestión y acceso a los recursos electrónicos y digitales, así como de la coordinación con el área de tecnología.

#### **6.3.5.5 Control de Calidad.**

Es de suma importancia la implementación de estándares y procedimientos que evalúan la precisión y coherencia de los registros bibliográficos. Esto incluye la efectividad de los procesos de catalogación y gestión de recursos. Para garantizar la calidad de los registros bibliográficos, se implementarán mecanismos que verifiquen que los procesos de catalogación y clasificación cumplan con los estándares establecidos.

#### **Objetivo.**

Asegurar la integridad y la calidad de la información en el catálogo, garantizando que los usuarios accedan a datos fiables y bien organizados.

#### **Actividades del área de Control de Calidad.**

- Inspección periódica de los registros bibliográficos para identificar y corregir errores.
- Realización de revisiones regulares para evaluar la adherencia a los estándares de catalogación.
- Formación continua del personal en normas y mejores prácticas de calidad.
- Implementación de mecanismos para recibir y actuar sobre las sugerencias del personal y usuarios.
- Registro de hallazgos y acciones correctivas tomadas para mejorar los procesos.

#### **Responsable.**

Bibliotecario de Catalogación. Se encargará de llevar a cabo las inspecciones periódicas de los registros bibliográficos e implementar y gestionar los mecanismos para recoger y actuar sobre las sugerencias de personal y usuarios.

#### **6.3.5.6 Automatización de Procesos.**

Colaborar en la implementación de sistemas de gestión automatizados que mejoren la eficiencia de los procesos técnicos.

**Objetivo.**

Mejorar la eficiencia y la precisión de los procesos técnicos de la biblioteca mediante la implementación de sistemas de gestión automatizados, alineados con las metas y objetivos estratégicos de la institución.

**Actividades del área automatización de procesos.**

- Evaluar los procesos actuales (catalogación, préstamos, gestión de colecciones) para identificar cuáles pueden ser automatizados.
- Investigar y seleccionar soluciones tecnológicas que se adapten a las necesidades de la biblioteca y que sean accesibles para el personal y usuarios.
- Colaborar en la configuración e integración del sistema seleccionado en el entorno de la biblioteca.
- Facilitar la formación al personal para asegurar un uso efectivo de las nuevas herramientas automatizadas.
- Evaluación y Ajuste: Realizar un seguimiento continuo del rendimiento del sistema automatizado y ajustar según la retroalimentación del personal y los usuarios.

**Procedimiento.**

Se organizarán reuniones para definir la necesidad de automatización y objetivos. Se analizarán las necesidades de la biblioteca y se compararán sistemas de gestión. Se creará un cronograma de implementación y se realizarán pruebas antes del lanzamiento. Luego, se ofrecerá capacitación y soporte, y se establecerán indicadores para evaluar la efectividad del sistema.

**Responsable.**

Bibliotecario de tecnología o informático. Será el encargado de liderar la iniciativa de automatización, actuando como enlace entre el personal bibliotecario y los proveedores de tecnología.

#### **6.4 Departamento de Informática y Tecnología**

Gestiona y mantiene los sistemas tecnológicos de la biblioteca, asegurando que el personal y los usuarios accedan a herramientas eficientes para el manejo de la información, automatización de servicios y acceso a recursos digitales.

##### **6.4.1 Objetivo**

Gestionar los sistemas informáticos y recursos digitales para asegurar su óptimo funcionamiento y accesibilidad, facilitando el acceso a la información y mejorando la eficiencia de los servicios mediante herramientas tecnológicas y automatización.

##### **6.4.2 Actividades del área de informática y tecnología**

- Asegurar la operatividad y actualización constante de los sistemas, facilitando su uso por el personal bibliotecario.
- Supervisar la disponibilidad de bases de datos, libros electrónicos y otros recursos digitales, accesibles tanto para usuarios como para el equipo bibliotecario.
- Proporcionar asistencia y resolver incidencias tecnológicas que puedan afectar el servicio diario de la biblioteca.
- Investigar nuevas herramientas y soluciones tecnológicas que beneficien la gestión de la biblioteca y sus servicios.
- Ofrecer talleres y capacitaciones al personal para el manejo eficaz de las herramientas tecnológicas implementadas.
- Realizar revisiones periódicas de hardware y software para mantener el rendimiento óptimo y prevenir fallos.

- Desarrollar y automatizar procesos repetitivos, mejorando así la eficiencia y atención a los usuarios.
- Mantener registros de los procedimientos tecnológicos y actualizaciones realizadas en los sistemas, garantizando la trazabilidad.

**6.4.3 Procedimientos**

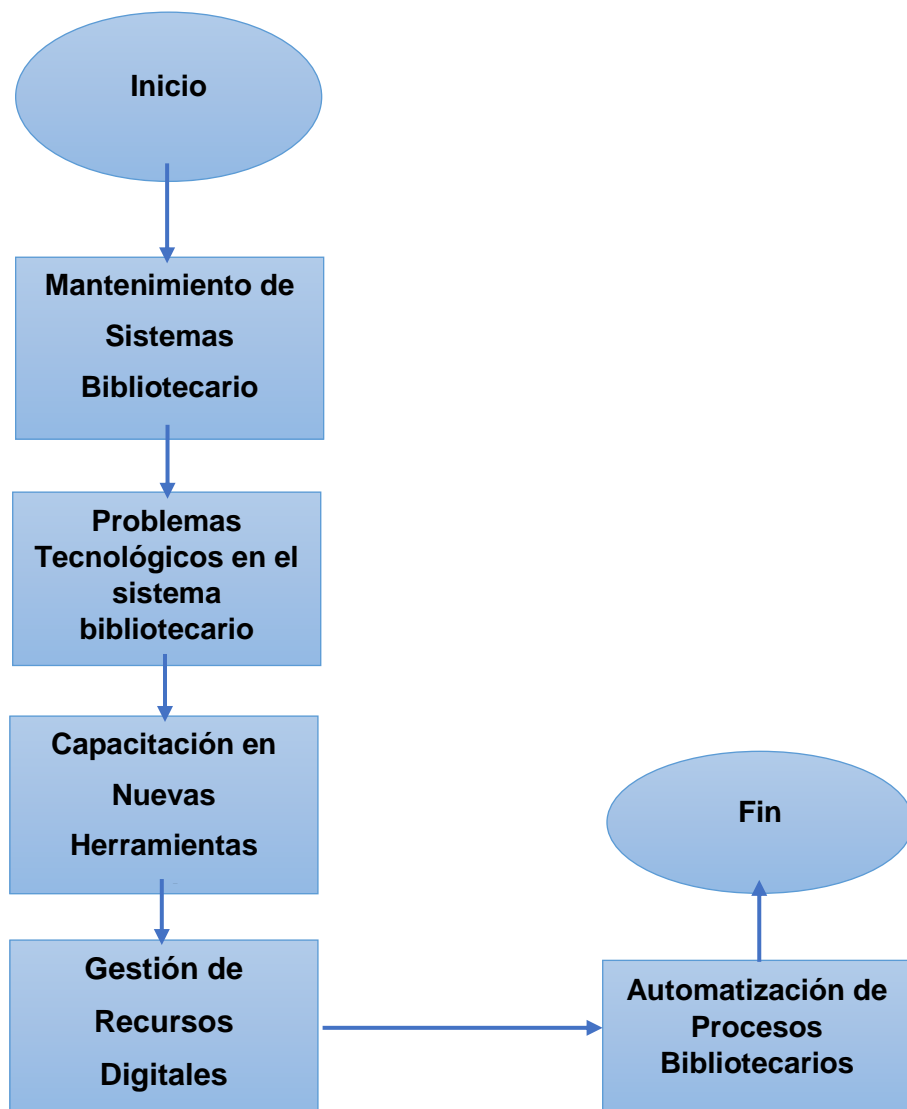
Informática y Tecnología			
N°	Paso	Descripción	Responsable
1	Mantenimiento de Sistemas Bibliotecario	<p>Identificar las actualizaciones necesarias en el software y hardware utilizados en la biblioteca.</p> <p>Planificar y realizar las actualizaciones siguiendo un calendario preestablecido.</p> <p>Informar al personal sobre los cambios y nuevas funcionalidades del sistema.</p> <p>Realizar pruebas posteriores a las actualizaciones para asegurar que los sistemas sigan operando correctamente.</p> <p>Documentar las actualizaciones realizadas en los registros de mantenimiento.</p>	Encargados o jefes del área
2	Resolución de Problemas Tecnológicos en el sistema bibliotecario	<p>El personal o los usuarios pueden reportar incidencias tecnológicas a través de un sistema de tickets o en el momento de la interacción directa con el personal de la biblioteca.</p> <p>Todas las incidencias deben ser recibidas y clasificadas según el tipo de problema (hardware, software, red, sistemas de biblioteca, catálogo en línea OPAC, etc.), de</p>	Encargados o jefes del área y departamento de Informática y Tecnología

<b>Informática y Tecnología</b>			
<b>N°</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
		modo que puedan ser evaluadas de manera efectiva.	
3	Capacitación en Nuevas Herramientas Tecnológicas	<p>Identificar las herramientas tecnológicas que serán implementadas en la biblioteca.</p> <p>Organizar y coordinar talleres de capacitación para el personal.</p> <p>Evaluar la comprensión de los empleados mediante encuestas o sesiones de preguntas y respuestas.</p> <p>Proveer soporte adicional si es necesario tras la capacitación.</p> <p>Documentar las sesiones de capacitación y los resultados obtenidos.</p>	<p>Usuarios y Encargados o jefes del área y departamento de Informática y Tecnología</p>
4	Gestión de Recursos Digitales (Bases de Datos y Libros Electrónicos)	<p>Supervisar la actualización y disponibilidad de las bases de datos y libros electrónicos.</p> <p>Realizar auditorías periódicas para comprobar que los recursos estén accesibles y actualizados.</p> <p>Resolver cualquier problema técnico relacionado con el acceso o uso de recursos digitales.</p> <p>Notificar a los usuarios sobre la disponibilidad o problemas de acceso a recursos digitales.</p>	<p>Usuarios y encargados o jefes del área</p>

<b>Informática y Tecnología</b>			
<b>N°</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
5	Automatización de Procesos en Bibliotecas	<p>Automatizar el proceso de préstamo y devolución de materiales mediante un sistema de gestión bibliotecaria. Esto incluye la actualización automática de los registros de usuarios y materiales, así como el cálculo de fechas de vencimiento.</p> <p>Cuando se ingresan nuevos materiales o se realizan cambios en la colección, el sistema puede actualizar automáticamente el catálogo, mejorando la precisión y eficiencia.</p> <p>Ofrecer interfaces de búsqueda y acceso fáciles de usar para los usuarios, automatizando la localización de los recursos digitales.</p> <p>La implementación de sistemas de catalogación automatizados permite reducir los tiempos dedicados a la creación de registros bibliográficos, aplicando normas internacionales como MARC, RDA para la gestión de metadatos.</p> <p>Automatización de la adquisición de nuevos materiales bibliográficos mediante sistemas de gestión de compras que generen solicitudes de compra basadas en la demanda de los usuarios o en la actualización de la colección.</p>	Encargados o jefes del área y Departamento de Informática y Tecnología

Informática y Tecnología			
N°	Paso	Descripción	Responsable
6	<b>Normativa aplicable</b>	ISO 9001:2015 (Sistema de gestión de la calidad): Esta norma puede aplicarse para garantizar que los procesos tecnológicos y de automatización sean eficientes, seguros y orientados a la satisfacción de los usuarios de la biblioteca.	
		ISO 11620:2008 (Indicadores de rendimiento de las bibliotecas): Esta norma proporciona directrices para evaluar el rendimiento de los servicios bibliotecarios, incluidos los tecnológicos, para asegurar que el sistema informático y los recursos digitales estén alineados con las expectativas de los usuarios.	

6.4.4 Diagrama de flujo



#### **6.4.5 Áreas que conforman el Departamento de Tecnología**

##### **6.4.5.1 Soporte Técnico y Mantenimiento.**

Área se dedica a la gestión de hardware y software, asegurando el correcto funcionamiento de los equipos informáticos y sistemas de la biblioteca. Incluye tareas de resolución de problemas técnicos, actualización de sistemas y mantenimiento preventivo de dispositivos y software.

#### **Objetivo.**

Garantizar la operatividad y disponibilidad continua del equipamiento y sistemas de la biblioteca mediante el mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos tecnológicos.

#### **Actividades del área de Soporte Técnico y Mantenimiento**

- Diagnóstico y resolución de problemas técnicos.
- Actualización y revisión periódica de hardware y software.
- Mantenimiento preventivo de equipos para evitar fallos.
- Reemplazo y gestión de equipos y piezas defectuosas o desactualizadas.

#### **Procedimiento**

El sistema de biblioteca asegura la operatividad de los equipos y software mediante la detección, registro y resolución de incidencias, así como la realización de mantenimientos preventivos y actualizaciones periódicas. Incluye la evaluación de problemas técnicos en sistemas clave como el catálogo automatizado y estaciones de trabajo, el reemplazo de equipos obsoletos o defectuosos, y la validación del funcionamiento tras intervenciones.

Todo el proceso se documenta para garantizar la trazabilidad y facilitar el seguimiento, contribuyendo a la continuidad y eficiencia de los servicios bibliotecarios.

#### **Responsable.**

Personal técnico especializado en sistemas bibliotecarios, en coordinación con el equipo bibliotecario.

#### **6.4.5.2 Gestión de Sistemas de Información.**

Área responsable del mantenimiento y administración del Sistema de Gestión Bibliotecaria (SGB), que incluye todas las funciones automatizadas relacionadas con la circulación de materiales, catalogación y consulta de catálogos.

#### **Objetivo.**

Asegurar el funcionamiento eficiente del Sistema de Gestión Bibliotecaria para facilitar la gestión de los procesos bibliotecarios y garantizar un acceso rápido y fiable a la información.

#### **Actividades del área de Gestión de Sistemas de Información.**

- Configuración y administración del Sistema de Gestión Bibliotecaria.
- Gestión de permisos y acceso de usuarios al sistema.
- Solución de problemas y soporte en el uso del Sistema de Gestión Bibliotecaria.
- Actualización y personalización del Sistema de Gestión Bibliotecaria según necesidades de la biblioteca.

#### **Procedimiento.**

Administración del sistema, la asignación y control de permisos de usuarios, y la resolución de problemas técnicos relacionados con su uso. Además, abarca la actualización y personalización del sistema según las necesidades específicas de la biblioteca, garantizando un funcionamiento eficiente que facilite la gestión de los procesos bibliotecarios y proporcione un acceso confiable a la información.

Todas las actividades se documentan para asegurar trazabilidad y continuidad en la operación.

**Responsable.**

El personal del área de informática y tecnología de la biblioteca, específicamente el encargado de sistemas o administrador del Sistema de Biblioteca.

**6.4.5.3 Gestión de Recursos Digitales.**

Esta área se encarga de la administración de bases de datos, libros electrónicos, revistas electrónicas y otros recursos digitales. Asegura que estos recursos estén disponibles para el personal y los usuarios, y gestiona las licencias y suscripciones.

**Objetivo.**

Garantizar el acceso y disponibilidad de los recursos digitales necesarios para la comunidad bibliotecaria, optimizando el uso de las licencias y suscripciones.

**Actividades del área de Gestión de Recursos Digitales**

- Supervisión y actualización de las bases de datos y recursos digitales.
- Gestión de licencias y suscripciones de materiales digitales.
- Monitoreo del acceso y uso de recursos digitales por parte de los usuarios.
- Solución de problemas de acceso a los recursos digitales.

**Procedimiento.**

Supervisión y actualización de bases de datos, libros electrónicos, revistas y otros materiales digitales, asegurando su disponibilidad para los usuarios. También abarca la gestión de licencias y suscripciones, el monitoreo del acceso y uso de estos recursos, y la resolución de problemas relacionados con el acceso. Estas actividades buscan optimizar la disponibilidad y el aprovechamiento de los recursos digitales, garantizando que satisfagan las necesidades de la comunidad bibliotecaria.

**Responsable.**

Gestor de Recursos Digitales: Encargado de la administración de bases de datos, e-books y otros recursos, asegurando que se encuentren disponibles y accesibles para los usuarios y el personal.

**6.4.5.4 Innovación y Desarrollo Tecnológico.**

Área dedicada a la investigación e implementación de nuevas tecnologías que mejoren los servicios bibliotecarios. Esta área se encarga de explorar soluciones innovadoras para la automatización y optimización de los servicios bibliotecarios.

**Objetivo.**

Implementar tecnologías avanzadas que optimicen los servicios de la biblioteca y mejoren la experiencia de los usuarios y la eficiencia de los procesos.

**Actividades del área de Innovación y Desarrollo Tecnológico**

- Investigación de nuevas tecnologías aplicables a la gestión bibliotecaria.
- Prueba e implementación de soluciones tecnológicas innovadoras.
- Evaluación de la eficiencia de nuevas herramientas tecnológicas.
- Mejora continua de procesos a través de la automatización.

**Procedimiento**

Investigar y evaluar nuevas tecnologías aplicables a la gestión bibliotecaria, implementar soluciones tecnológicas innovadoras, y probar su eficacia en los servicios y procesos. Además, se realiza un análisis continuo de herramientas implementadas para optimizar procesos mediante la automatización, mejorando tanto la eficiencia operativa como la experiencia de los usuarios. Estas actividades garantizan que la biblioteca se mantenga actualizada con las tendencias tecnológicas y responda eficazmente a las necesidades de su comunidad.

**Responsable.**

Coordinador de Innovación Tecnológica: responsable de investigar e implementar nuevas soluciones tecnológicas que mejoren los servicios bibliotecarios.

**6.4.5.5 Capacitación en Tecnologías de la Información.**

Esta área organiza capacitaciones y talleres para el personal de la biblioteca en el uso de sistemas y herramientas tecnológicas, promoviendo una correcta utilización del sistema de gestión y recursos digitales.

**Objetivo.**

Capacitar al personal bibliotecario en el uso efectivo de las herramientas tecnológicas para optimizar el servicio al usuario y la gestión interna de la biblioteca.

**Actividades del área Capacitación en Tecnologías de la Información**

- Diseño y organización de capacitaciones en tecnología.
- Evaluación de competencias tecnológicas del personal.
- Programación de talleres para el uso del Sistema de Gestión Bibliotecaria y recursos digitales.
- Asesoría continua sobre nuevas funcionalidades o herramientas implementadas.

**Procedimiento**

Organizar talleres enfocados en el uso del Sistema de Bibliotecaria y recursos digitales, evaluando previamente las competencias tecnológicas del personal. También abarca la programación de sesiones para fortalecer habilidades en herramientas tecnológicas y la asesoría continua sobre nuevas funcionalidades implementadas. Estas actividades aseguran que el personal esté capacitado para optimizar la gestión interna y mejorar la atención a los usuarios mediante el uso efectivo de la tecnología.

**Responsable.**

Encargado de Capacitación: responsable de planificar y coordinar las sesiones de capacitación, garantizando que el personal esté adecuadamente formado en el uso de tecnologías de la biblioteca.

**6.4.5.6 Automatización de Procesos Bibliotecarios.**

Esta área desarrolla e implementa soluciones tecnológicas para automatizar tareas repetitivas, como el registro de préstamos y devoluciones, seguimiento de inventarios y generación de estadísticas.

**Objetivo.**

Mejorar la eficiencia operativa mediante la automatización de procesos que permitan una atención más rápida y precisa a los usuarios y una gestión más ágil de los recursos.

**Actividades de Automatización de Procesos Bibliotecarios**

- Identificación de tareas repetitivas para automatización.
- Desarrollo e implementación de soluciones automáticas en el SGB.
- Monitoreo de los procesos automatizados para optimizar su funcionamiento.
- Actualización de sistemas para incluir nuevas funcionalidades automatizadas.

**Procedimiento**

Identificar tareas repetitivas, como el registro de préstamos y devoluciones o el seguimiento de inventarios, para desarrollar e implementar soluciones automatizadas en el Sistema de Bibliotecaria. Además, implica monitorear los procesos automatizados para garantizar su eficiencia y realizar actualizaciones en los sistemas para incorporar nuevas funcionalidades, mejorando así la operatividad y la atención al usuario.

**Responsable.**

Administrador del Sistema Bibliotecario y el personal encargado de la automatización de procesos.

**6.5 Departamento de Extensión Cultural y Servicios Educativos**

Encargará de promover actividades culturales, educativas y comunitarias que fomenten el uso de la biblioteca y el acceso a la información. Este departamento busca crear un ambiente inclusivo y enriquecedor que estimule la lectura, la creatividad y el aprendizaje continuo a través de diversas iniciativas y programas.

**6.5.1 Objetivo**

Fomentar la participación de la comunidad en actividades culturales y educativas, promoviendo el uso de los recursos de la biblioteca y mejorando el acceso a la información y al conocimiento.

**6.5.2 Actividades del área Extensión Cultural y Servicios Educativos.**

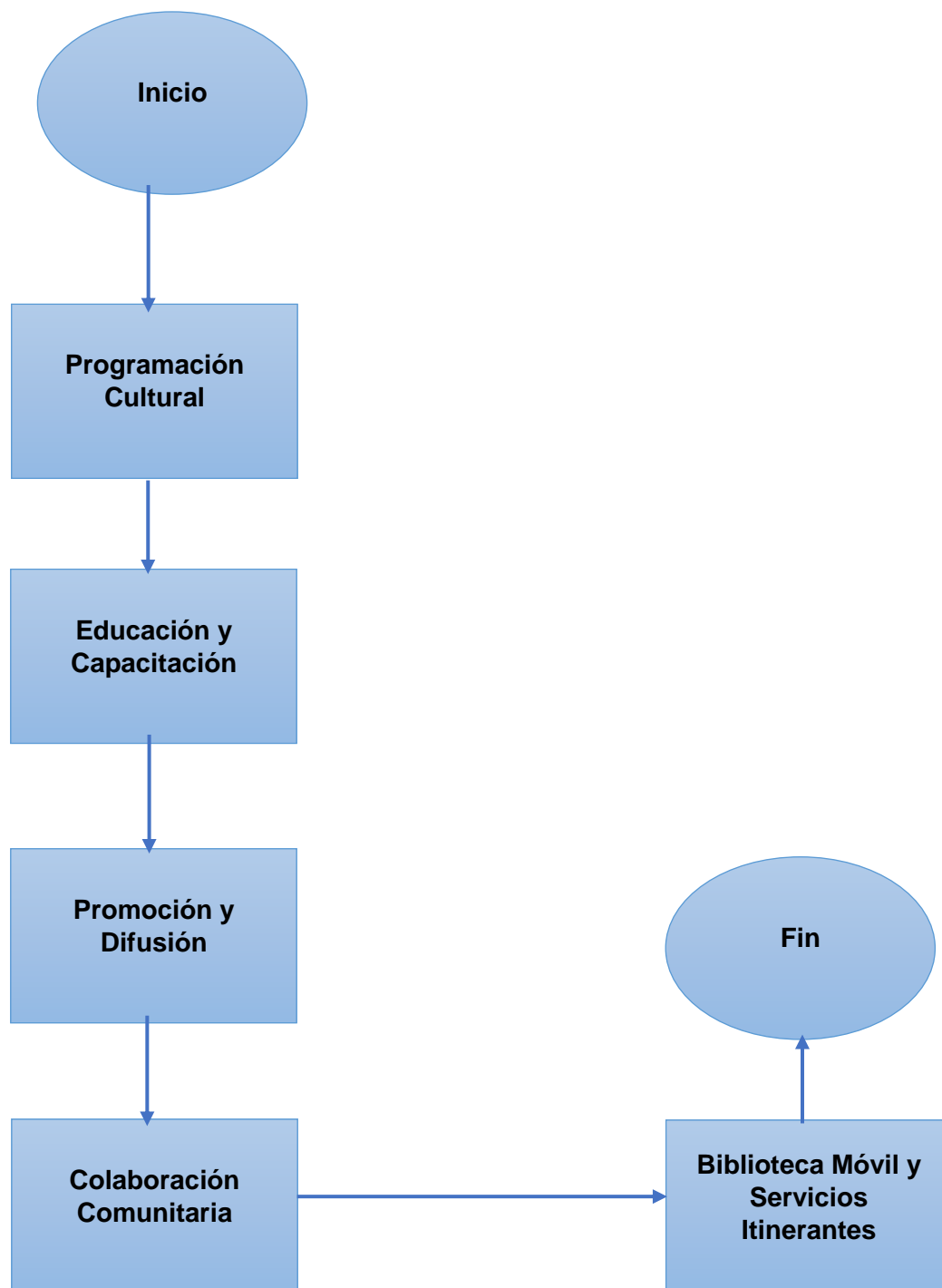
- Diseñar y organizar programas culturales y educativos, como talleres, charlas, exposiciones y eventos literarios.
- Establecer alianzas con escuelas, organizaciones comunitarias y otros actores culturales para implementar actividades conjuntas.
- Difundir los recursos de la biblioteca, incluyendo libros, revistas, bases de datos y servicios digitales, para maximizar su uso.
- Recoger retroalimentación de los participantes para evaluar el impacto de las actividades y hacer ajustes según sea necesario.
- Proveer formación al personal sobre técnicas de animación cultural y educación, mejorando su capacidad para liderar actividades.
- Mantener un registro de asistencia y participación en las actividades para medir el alcance y el interés de la comunidad.

**6.5.3 Procedimiento**

Diseñarán y distribuirán materiales promocionales (afiches, redes sociales, boletines) para dar a conocer las actividades. Posteriormente, se implementarán las actividades según lo

planificado, asegurando la participación activa de los asistentes. Al finalizar cada actividad, se recogerán opiniones y sugerencias para futuras mejoras.

**6.5.4 Diagrama de flujo**



### **6.5.5 Áreas que conforman el Departamento de Extensión Cultural y Servicios**

#### **Educativos**

##### **6.5.5.1 Programación Cultural.**

Diseño y organización de eventos culturales, como exposiciones, conciertos y ferias del libro, así como la coordinación de talleres de arte, literatura y manualidades.

#### **Objetivo.**

Fomentar la cultura y la creatividad en la comunidad, ofreciendo espacios de aprendizaje y expresión artística.

#### **Actividades del área Programación Cultural.**

- Identificar las necesidades e intereses de la comunidad.
- Definir el calendario de eventos y talleres.
- Difundir las actividades a través de diversos canales.
- Llevar a cabo los eventos y talleres según lo programado.
- Analizar el impacto de las actividades.

#### **Procedimiento**

Identificación de las necesidades e intereses de la comunidad, la definición del calendario de eventos y talleres, y la difusión de las actividades a través de diferentes canales de comunicación. Además, abarca la organización y ejecución de exposiciones, conciertos, ferias del libro y talleres de arte, literatura y manualidades, asegurando que se realicen según lo programado. Posteriormente, se analiza el impacto de las actividades para evaluar su efectividad y mejorar futuras iniciativas culturales.

#### **Responsable.**

Coordinador de Programación Cultural, director de biblioteca y auxiliares de circulación y préstamo.

**6.5.5.2 Educación y Capacitación.**

Desarrollo de programas de formación y talleres educativos para diferentes grupos etarios. Implementación de cursos y sesiones de capacitación sobre habilidades informáticas y de investigación.

**Objetivo.**

Desarrollar programas de formación y talleres educativos que fortalezcan las habilidades informáticas y de investigación en la comunidad, adaptados a diferentes grupos etarios.

**Actividades del área de educación y capacitación**

- Realizar encuestas y entrevistas con los usuarios para identificar las habilidades y temas que desean aprender.
- Colaborar con escuelas y organizaciones comunitarias para comprender las necesidades específicas de cada grupo.
- Crear un catálogo de cursos y talleres, incluyendo habilidades informáticas, investigación en línea, y alfabetización informacional.
- Adaptar los contenidos y metodologías a las diferentes edades y niveles de conocimiento.
- Utilizar las plataformas digitales de la biblioteca y medios locales para anunciar los programas de educación y capacitación.
- Crear materiales informativos que se distribuyan en la biblioteca y en la comunidad.
- Organizar y llevar a cabo las sesiones de capacitación, asegurando que los recursos tecnológicos estén disponibles.
- Facilitar un ambiente de aprendizaje colaborativo y participativo.

- Recoger retroalimentación de los participantes a través de encuestas y discusiones post-taller para evaluar la efectividad de los programas.
- Realizar un análisis de los datos para identificar áreas de mejora y ajustar futuros cursos.

**Procedimiento**

Identificar las necesidades de formación de la comunidad mediante encuestas y entrevistas, colaborando con escuelas y organizaciones para adaptar los programas a distintos grupos etarios. Se crea un catálogo de cursos y talleres que incluyen habilidades informáticas, investigación en línea y alfabetización informacional, asegurando que los contenidos y metodologías sean apropiados para las diversas edades y niveles de conocimiento. Las actividades incluyen la organización y ejecución de las sesiones de capacitación, el uso de plataformas digitales y medios locales para la difusión, y la creación de materiales informativos. Se promueve un ambiente de aprendizaje colaborativo, y se recoge retroalimentación de los participantes para evaluar y mejorar continuamente los programas.

**Responsable.**

Coordinador de Educación y Capacitación director de biblioteca y auxiliares de circulación y préstamo.

**6.5.5.3 Promoción y Difusión.**

Estrategias de marketing para dar a conocer las actividades y recursos de la biblioteca.

Creación de materiales promocionales y gestión de redes sociales.

**Objetivo.**

Aumentar la visibilidad de las actividades y recursos de la biblioteca, fomentando la participación de la comunidad y el uso de los servicios ofrecidos.

**Actividades del área de Promoción y Difusión**

Utilizar diversas plataformas de comunicación para alcanzar diferentes segmentos de la comunidad.

- Diseñar carteles, folletos, que informen sobre eventos, talleres y recursos disponibles en la biblioteca.
- Mantener actualizadas las cuentas de redes sociales de la biblioteca, publicando contenido regular sobre actividades y recursos.
- Fomentar la interacción con la comunidad a través de publicaciones atractivas y respuestas a comentarios.
- Establecer alianzas con escuelas, organizaciones y grupos locales para promover conjuntamente actividades.
- Participar en ferias y eventos comunitarios para dar a conocer los servicios de la biblioteca.
- Analizar las métricas de participación y alcance de las campañas promocionales.

**Procedimiento**

Aumentar la visibilidad de sus actividades y recursos, utilizando diversas plataformas de comunicación para alcanzar diferentes segmentos de la comunidad. Las actividades incluyen el diseño de materiales promocionales, como carteles y folletos, para informar sobre eventos, talleres y recursos disponibles, y mantener actualizadas las redes sociales de la biblioteca con contenido regular. Se fomenta la interacción con la comunidad mediante publicaciones atractivas y respuestas a comentarios, y se establecen alianzas con escuelas, organizaciones y grupos locales para promover actividades. Además, se participa en ferias y eventos comunitarios para dar a conocer los servicios de la biblioteca y se analizan las métricas de participación y alcance de las campañas promocionales para mejorar las estrategias de comunicación.

**Responsable.**

Coordinador del Departamento de Circulación y préstamo y Coordinador de Desarrollo de Colecciones con apoyo de los auxiliares bibliotecarios en coordinación con el encargado de redes sociales para desarrollar toda la programación y difusión de todas las actividades, supervisar el contenido en redes sociales y asegurar la calidad y efectividad de los materiales promocionales.

**6.5.5.4 Colaboración Comunitaria.**

Es una estrategia para el desarrollo de la biblioteca como un centro dinámico y accesible para la comunidad. A través de la creación de alianzas con escuelas, universidades, organizaciones locales y grupos comunitarios, la biblioteca busca fomentar un ambiente educativo y cultural que enriquezca la vida de sus usuarios.

**Objetivo.**

Fortalecer los lazos con la comunidad mediante alianzas estratégicas que promuevan el uso de los recursos de la biblioteca y fomenten la educación y la cultura.

**Actividades del área de Colaboración Comunitaria.**

- Realizar un mapeo de escuelas, universidades y organizaciones comunitarias que compartan objetivos similares.
- Priorizar aquellos que tengan un enfoque en la educación, la cultura y el desarrollo comunitario.
- Crear propuestas de colaboración que incluyan actividades conjuntas, talleres, lecturas y eventos que beneficien a ambas partes.
- Organizar reuniones periódicas para discutir avances y nuevas ideas.
- Participar activamente en eventos culturales enfocados a la educación para dar a conocer los servicios y recursos de la biblioteca.

- Ofrecer talleres y actividades interactivas durante estos eventos para atraer a diferentes públicos.

**Procedimiento**

Fortalecer los lazos con la comunidad a través de alianzas estratégicas con escuelas, universidades, organizaciones locales y grupos comunitarios. Las actividades incluyen realizar un mapeo de instituciones y organizaciones afines con el enfoque educativo y cultural de la biblioteca, priorizando aquellas que promuevan el desarrollo comunitario. Se crean propuestas de colaboración que incluyan actividades conjuntas, como talleres, lecturas y eventos, y se organizan reuniones periódicas para evaluar avances y generar nuevas ideas. Además, la biblioteca participa activamente en eventos culturales enfocados en la educación, ofreciendo talleres y actividades interactivas que atraigan a diversos públicos y promuevan el uso de sus recursos y servicios.

**Responsable.**

Director de biblioteca, personal administrativo de la biblioteca en conjunto con auxiliares de biblioteca y Coordinador de Colaboración Comunitaria para desarrollar la programación y planificación de las actividades a ejecutar.

**6.5.5.5 Biblioteca Móvil y Servicios Itinerantes**

Son iniciativas diseñadas para llevar los recursos y servicios de la biblioteca a comunidades que, por diversas razones, no tienen fácil acceso a la biblioteca física. A través de actividades organizadas en espacios comunitarios, estas iniciativas buscan fomentar la lectura, la educación y el acceso a la información en entornos que lo requieren.

**Objetivo.**

Brindar acceso a servicios bibliotecarios y promover la lectura en comunidades que carecen de infraestructura adecuada, a través de la organización de actividades y servicios itinerantes.

**Actividades del área de Biblioteca Móvil y Servicios Itinerantes**

- Realizar un mapeo de áreas y comunidades con acceso limitado a bibliotecas, considerando factores como la distancia, la población y las necesidades educativas.
- Diseñar programas de lectura y actividades educativas que sean adaptados a las características culturales y necesidades de cada comunidad.
- Establecer alianzas con escuelas, centros comunitarios, parques y otros lugares públicos que puedan servir como puntos de encuentro para las actividades de la biblioteca.

**Procedimiento**

Llevar los servicios bibliotecarios a comunidades con acceso limitado a una biblioteca física, promoviendo la lectura y la educación. Las actividades incluyen realizar un mapeo de las áreas y comunidades que requieren estos servicios, teniendo en cuenta factores como la distancia, la población y las necesidades educativas. Se diseñan programas de lectura y actividades educativas adaptadas a las características culturales y necesidades específicas de cada comunidad. Además, se establecen alianzas con escuelas, centros comunitarios, parques y otros lugares públicos para organizar actividades y llevar los recursos bibliotecarios a esos puntos de encuentro, ampliando así el acceso a la información.

**Responsable.**

Director en conjunto con el apoyo de auxiliares de biblioteca y encargados de redes sociales para desarrollar la planificación de rutas y la gestión del equipo.

**6.6 Departamento Infantil y Juvenil**

Espacio dedicado a atender las necesidades y fomentar el desarrollo de niños y jóvenes a través de recursos y actividades educativas y recreativas.

### **6.6.1 Objetivo**

Brindar un entorno accesible y atractivo para niños y jóvenes, promoviendo la lectura, el aprendizaje y el desarrollo de habilidades a través de recursos adecuados y actividades que fomenten su creatividad e interés por el conocimiento.

### **6.6.2 Actividades del área infantil y juvenil**

- Diseñar programas educativos y recreativos, como talleres de lectura, cuentacuentos, actividades de arte y escritura creativa, que fomenten la participación activa de los jóvenes.
- Organizar eventos especiales, como ferias del libro y encuentros con autores, para crear un vínculo entre los jóvenes y la literatura.
- Establecer alianzas con escuelas, educadores y padres para promover la lectura y el uso de la biblioteca como un recurso educativo valioso.

### **6.6.3 Procedimiento**

Crear un calendario de actividades mensuales que incluya talleres, lecturas, y eventos especiales adaptados a diferentes grupos de edad.

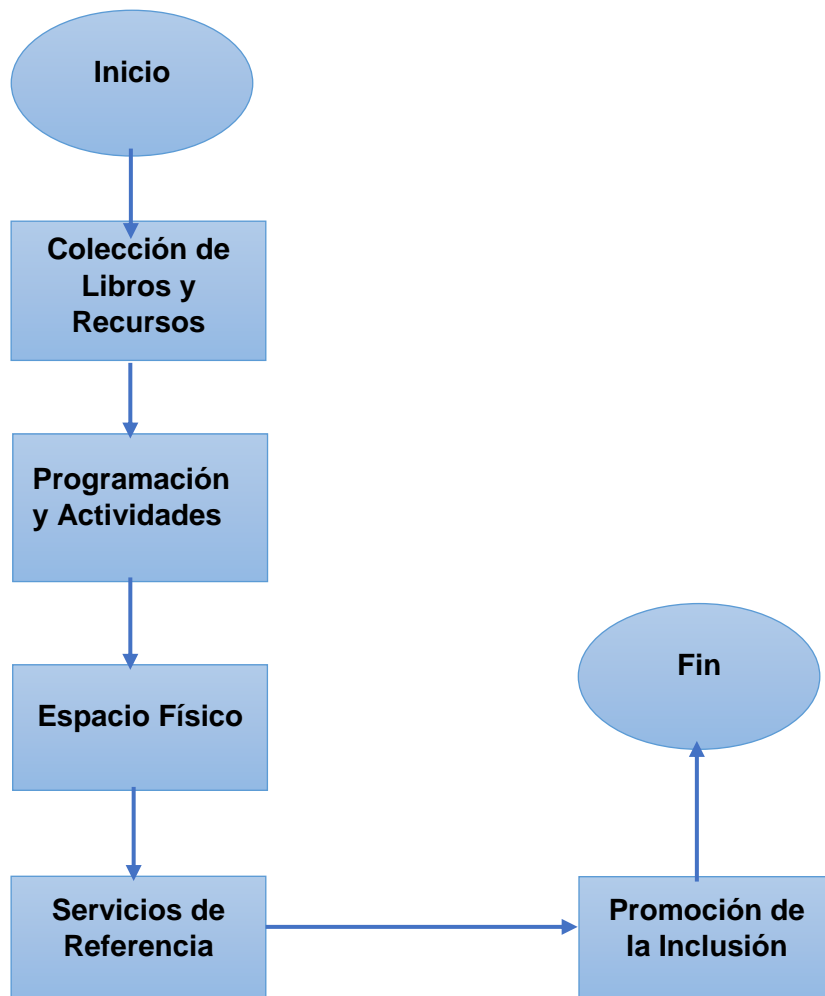
Promocionar las actividades a través de carteles, boletines y redes sociales para asegurar una amplia participación.

Implementar las actividades programadas, asegurando que sean interactivas y atractivas, y que respondan a los intereses de los participantes.

Utilizar metodologías creativas, como juegos y dinámicas grupales, para hacer las actividades más dinámicas y efectivas.

Asegurar que el departamento sea un espacio seguro y acogedor para todos los niños y jóvenes, fomentando la inclusión y el respeto por la diversidad.

#### 6.6.4 Diagrama de flujo



#### 6.6.5 Áreas que conforman Departamento Infantil y Juvenil

##### 6.6.5.1 Colección de Libros y Recursos

Incluye una variedad de materiales que fomentan la lectura, el aprendizaje y el disfrute de la literatura, adaptándose a las necesidades e intereses de los niños, y adolescentes.

##### **Objetivo.**

Proveer una colección diversa y de calidad que estimule el amor por la lectura y el aprendizaje en niños y adolescentes, asegurando que los recursos sean accesibles, relevantes y atractivos.

**Actividades del área de Colección de Libros y Recursos.**

- Evaluar y seleccionar libros y recursos multimedia que sean apropiados y atractivos para niños y adolescentes.
- Considerar la diversidad cultural y las necesidades educativas de la comunidad al seleccionar materiales.
- Organizar y catalogar la colección de manera que sea fácilmente accesible para los niños y adolescentes.
- Utilizar sistemas de clasificación que faciliten la búsqueda y el descubrimiento de materiales.
- Revisar periódicamente la colección para eliminar materiales desactualizados o poco utilizados y añadir nuevos títulos y recursos que respondan a los intereses de los niños y adolescentes.

**Responsable.**

Profesional bibliotecario o encargado del departamento designado por el director que sea el que planifique y organice todas las actividades del área de infantil y juvenil.

**6.6.5.2 Programación y Actividades.**

Está diseñada para fomentar la lectura, el aprendizaje y la creatividad entre niños y adolescentes. A través de una variedad de eventos interactivos, la biblioteca busca crear un ambiente atractivo y enriquecedor que promueva el desarrollo integral de los jóvenes.

**Objetivo.**

Ofrecer una serie de actividades dinámicas y educativas que estimulen la imaginación, fomenten la lectura crítica y desarrollen habilidades creativas en los niños y adolescentes, asegurando que estas actividades sean inclusivas y accesibles para todos.

### **Actividades del área de Programación y Actividades**

- Diseñar un calendario anual de actividades que incluya cuentacuentos, talleres creativos y clubes de lectura, adaptados a diferentes grupos de edad.
- Definir los objetivos de cada actividad y los resultados esperados en términos de participación y aprendizaje.
- Crear contenido atractivo para las actividades, asegurando que se alineen con los intereses de los jóvenes y las necesidades de la comunidad.
- Seleccionar libros y materiales que se utilizarán en las actividades, asegurando que sean relevantes y de calidad.
- Recoger retroalimentación de los participantes después de cada actividad para evaluar su efectividad y hacer ajustes según sea necesario.
- Analizar los datos de participación para identificar tendencias y áreas de mejora.

### **Responsable.**

Coordinador del Departamento Infantil y Juvenil será el encargado de gestionar todas las actividades, siendo responsable de planificar y organizar las actividades

#### **6.6.5.3 Espacio Físico.**

Este espacio debe adaptarse a las necesidades de sus usuarios, ofreciendo áreas específicas para la lectura, la actividad y la interacción social.

### **Objetivo.**

Crear un ambiente que fomente la curiosidad, la creatividad y el amor por la lectura, asegurando que los jóvenes se sientan bienvenidos y motivados para explorar los recursos de la biblioteca.

### **Actividades del área de espacio físico**

- Planificar la distribución del área para maximizar su funcionalidad, considerando zonas para la lectura, actividades grupales y espacios de descanso.

- Seleccionar muebles y decoración que sean apropiados para la edad de los niños y adolescentes que creen un ambiente atractivo y amigable.
- Asegurarse de que el espacio sea accesible para todos los niños y adolescentes, incluyendo aquellos con discapacidades.
- Implementar medidas de seguridad adecuadas, garantizando un entorno seguro para la exploración y el aprendizaje.

**Responsable.**

Coordinador del Departamento Infantil y Juvenil será el encargado de gestionar el Espacio Físico, siendo responsable de supervisar el diseño y la disposición del espacio, asegurando que cumpla con los objetivos del departamento.

**6.6.5.4 Servicios de Referencia.**

Estos servicios están diseñados para ofrecer asistencia personalizada, facilitando el acceso a la información de manera efectiva y accesible.

**Objetivo.**

Proveer a niños y adolescentes con la orientación necesaria para que puedan encontrar y utilizar recursos de manera efectiva, fomentando así su autonomía en la búsqueda de información y el desarrollo de habilidades de lectura e investigación.

**Actividades del área de servicio de referencia.**

- Evaluar las preguntas y necesidades de los usuarios para ofrecer respuestas y recursos adecuados.
- Mantener una comunicación abierta con los jóvenes para entender sus intereses y desafíos en la búsqueda de información.
- Asegurar que el personal esté capacitado para brindar asistencia en la búsqueda de recursos, incluyendo el uso de catálogos, bases de datos y materiales digitales.

- Proporcionar formación continua sobre nuevas tendencias en literatura infantil y juvenil, así como en tecnología de información.

**Procedimiento**

<b>Servicio de Referencia</b>			
<b>N°</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Recepción y Evaluación de la Consulta	<p>El usuario se acerca al área de referencia con una pregunta o solicitud de información.</p> <p>El personal de referencia escucha atentamente la consulta del usuario, identificando las necesidades específicas de información.</p> <p>El bibliotecario evalúa el contexto de la solicitud, considerando factores como el tema de la consulta, el nivel de dificultad y el formato del recurso (libros, tesis, manuales, diccionarios, artículos, bases de datos, etc.).</p>	Usuario y encargado o jefe del área
2	Proporcionar Respuesta y Recursos Adecuados	<p>El bibliotecario selecciona los recursos más adecuados (libros, revistas, bases de datos, recursos digitales) para satisfacer la solicitud del usuario.</p> <p>Si es necesario, el bibliotecario explica cómo acceder o utilizar los recursos, como la navegación en catálogos en línea o la búsqueda en bases de datos.</p> <p>Si el recurso no está disponible en ese momento, el bibliotecario ofrece alternativas o informa sobre el tiempo estimado de llegada del</p>	Usuario y encargado o jefe del área

<b>Servicio de Referencia</b>			
<b>N°</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
		recurso solicitado (por ejemplo, si se encuentra en préstamo o si debe adquirirse).	
3	Capacitación y Orientación en el Uso de Recursos	<p>El bibliotecario enseña al usuario cómo buscar información de manera autónoma, explicando el uso de herramientas como catálogos, índices, bases de datos y recursos electrónicos.</p> <p>Se puede ofrecer una breve formación práctica, como una demostración del uso del catálogo en línea o el acceso a materiales digitales disponibles.</p> <p>El bibliotecario también puede proporcionar recomendaciones sobre libros u otros recursos relacionados con los intereses o necesidades del usuario, orientando sobre nuevas tendencias en literatura infantil y juvenil.</p>	Usuario y encargado o jefe del área
4	Fomentar la Autonomía y el Desarrollo de Habilidades	<p>A través de cada interacción, el bibliotecario busca fomentar la autonomía del usuario, alentando a los niños y adolescentes a realizar búsquedas por sí mismos en futuros encuentros.</p> <p>El bibliotecario brinda consejos sobre cómo mejorar sus habilidades de investigación, como el uso de palabras clave en búsquedas o la evaluación crítica de la información encontrada.</p>	Usuario y encargado o jefe del área

<b>Servicio de Referencia</b>			
<b>N°</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
		Se anima a los usuarios a utilizar otros servicios de la biblioteca, como la participación en clubes de lectura o talleres sobre investigación.	
5	Evaluación y Seguimiento	<p>El bibliotecario hace un seguimiento de la consulta, especialmente si el recurso solicitado no estaba disponible de inmediato, para asegurarse de que el usuario reciba la información requerida en un tiempo razonable.</p> <p>Se realiza una evaluación periódica del impacto del servicio, mediante encuestas o conversaciones informales con los usuarios, para identificar áreas de mejora en la calidad del servicio y en las necesidades de formación del personal.</p>	Encargado o jefe del área
6	Mejora continua	<p>El personal de referencia debe recibir capacitación continua para mantenerse actualizado en el uso de tecnologías de información (nuevas bases de datos, herramientas digitales, etc.).</p> <p>Se organiza un programa de formación que permita al personal mejorar sus habilidades de orientación, con el fin de ofrecer un servicio más efectivo y eficiente.</p>	Encargado o jefe del área

**6.6.5.5 Promoción de la Inclusión.**

Tiene como finalidad asegurar que todos los niños y adolescentes, sin importar su origen, habilidades o circunstancias, puedan acceder de manera equitativa a los recursos y servicios disponibles. Esto implica crear un entorno acogedor que no solo respete, sino que también valore la diversidad, fomentando una cultura de aceptación y apoyo.

**Objetivo.**

Garantizar que todos los usuarios, especialmente aquellos de grupos subrepresentados o en situaciones de vulnerabilidad, tengan igualdad de oportunidades para participar en las actividades de la biblioteca y beneficiarse de sus recursos. Se busca fomentar un espacio donde se celebren las diferencias y se promueva la inclusión social y cultural.

**Actividades del área de Promoción de la Inclusión,**

- Capacitar al personal de la biblioteca en temas de inclusión y diversidad, para que puedan brindar un servicio más sensible y adaptado a las necesidades de cada usuario.
- Desarrollar actividades y programas que consideren las diversas capacidades e intereses de los niños y adolescentes, como talleres, clubes de lectura y actividades culturales adaptadas.
- Establecer alianzas con escuelas, organizaciones comunitarias y grupos de apoyo para promover el acceso a la biblioteca y sus servicios entre poblaciones diversas.
- Crear mecanismos para recibir retroalimentación de los usuarios sobre las iniciativas de inclusión, utilizando esa información para ajustar y mejorar los servicios y programas.

**Responsable.**

La responsabilidad de implementar y supervisar esta iniciativa recae en el equipo de gestión de la biblioteca, que puede incluir a un coordinador de inclusión, bibliotecarios y voluntarios.

## **6.7 Departamento de Conservación y restauración**

En una biblioteca tiene la misión de preservar, proteger y restaurar los materiales bibliográficos y documentales que forman parte de las colecciones de la institución. Estos materiales pueden incluir libros, manuscritos, mapas, fotografías, documentos históricos, periódicos antiguos, y otros soportes de información, tanto en papel como en otros medios (cartón, pergamino, etc.).

### **6.7.1 Objetivo**

Preservar y proteger el patrimonio bibliográfico y documental de la biblioteca, asegurando que los materiales (libros, manuscritos, documentos, etc.) se mantengan en condiciones óptimas para su uso actual y futuro.

### **6.7.2 Actividades del área de Conservación y restauración**

- Realizar un análisis sistemático del estado de conservación de los materiales de la biblioteca, identificando aquellos que requieren atención inmediata.
- Establecer directrices para la conservación y el manejo de los materiales, incluyendo condiciones de almacenamiento, manipulación y uso.
- Ejecutar intervenciones de restauración en piezas dañadas, utilizando técnicas adecuadas que respeten la integridad del objeto.
- Proporcionar formación al personal y a los usuarios sobre la importancia de la conservación y el manejo adecuado de los materiales.
- Mantener un registro detallado de las intervenciones realizadas y el estado de los materiales, para facilitar el seguimiento y la planificación futura.

**6.7.3 Procedimiento**

<b>Conservación y restauración</b>			
<b>N°</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Evaluación Inicial	<p>Realizar una inspección visual y física de los materiales bibliográficos y recursos de información para detectar daños visibles, como desgastes, manchas, plagas, deterioro por humedad, entre otros.</p> <p>Clasificar los materiales según su nivel de deterioro: urgente, medio, bajo.</p> <p>Establecer un plan de acción basado en las necesidades identificadas, priorizando los materiales más dañados o más utilizados.</p>	Encargados o jefes del área
2	Conservación Preventiva	<p>Controlar el ambiente en la biblioteca (temperatura, humedad, iluminación) para crear condiciones óptimas que prevengan el deterioro.</p> <p>Garantizar que los materiales estén almacenados en condiciones adecuadas (uso de estanterías adecuadas, cajas protectoras, fundas, etc.).</p> <p>Capacitar al personal y usuarios sobre las buenas prácticas para el manejo y cuidado de los materiales.</p> <p>Inspeccionar regularmente las áreas de almacenamiento y circulación para detectar</p>	Encargados o jefes del área

Conservación y restauración			
N°	Paso	Descripción	Responsable
		posibles riesgos que puedan afectar los materiales.	
3	Restauración de Materiales	<p>Evaluar el tipo de daño de cada material para determinar la técnica de restauración adecuada (reparación de encuadernación, restauración de páginas rasgadas, limpieza de superficies, etc.).</p> <p>Aplicar las técnicas de restauración necesarias, como reparación de encuadernaciones, restauración de papel, consolidación de materiales, y tratamiento de manchas o decoloraciones.</p> <p>Mantener un registro detallado de las intervenciones de restauración realizadas para cada material.</p>	Encargados o jefes del área
4	Control de Plagas y Microorganismos	<p>Inspeccionar periódicamente las colecciones para detectar signos de infestación de plagas o crecimiento de moho.</p> <p>Aplicar tratamientos adecuados (fumigación controlada, eliminación de moho, etc.) sin dañar los materiales.</p> <p>Implementar medidas preventivas, como el uso de cámaras frigoríficas para matar insectos o la instalación de barreras físicas para evitar plagas.</p>	Encargados o jefes del área

<b>Conservación y restauración</b>			
<b>N°</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
5	Conservación Digital	<p>Verificar regularmente la integridad de los archivos digitales y migrar a nuevos formatos cuando sea necesario para evitar la obsolescencia tecnológica.</p> <p>Establecer procedimientos de respaldo y almacenamiento seguro de los archivos digitales.</p> <p>Implementar un sistema de gestión de archivos para facilitar el acceso y preservación.</p>	Encargados o jefes del área
6	Descarte y Donación de Materiales	<p>Evaluar el estado de los materiales obsoletos o en mal estado, y decidir si deben ser descartados, reciclados o donados a otras instituciones.</p> <p>Descartar o retirar de circulación los materiales que no se pueden restaurar y no tienen valor histórico o educativo.</p> <p>Registrar y documentar adecuadamente los materiales descartados o donados, y actualizar el inventario de la colección.</p>	Encargados o jefes del área
7	valuación y Mejora Continua	<p>Realizar revisiones periódicas del estado de conservación de los materiales, con el fin de evaluar el impacto de las acciones realizadas.</p> <p>Recoger comentarios del personal y los usuarios sobre la calidad de los materiales restaurados o conservados.</p>	

Conservación y restauración			
N°	Paso	Descripción	Responsable
		Ajustar los procedimientos y técnicas utilizadas en función de los resultados obtenidos y las nuevas tendencias o tecnologías en el campo de la conservación.	
8	<b>Normativa aplicable</b>	ISO 16175:2011 – Define los requisitos para la digitalización de documentos, permitiendo la preservación digital a largo plazo.	
		ISO 14721:2012 – Proporciona una estructura para la gestión de la preservación de información digital a largo plazo.	
		ISO 16016:2004 – Ofrece directrices para proteger y conservar materiales archivísticos y bibliográficos mediante prácticas preventivas.	

6.7.4 Diagrama de flujo

