



**PRIMER ENCUENTRO NACIONAL DE BIBLIOTECAS CERTIFICADAS
DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR
BICIES 2014**



“El Sistema de Gestión de Calidad en la Biblioteca de la Universidad Autónoma del Carmen: la certificación de sus procesos en busca de la mejora continua”.

6 Y 7 DE NOVIEMBRE 2014

**L.P. José Sebastián Vázquez Jiménez
Mtro. Juan Angel Vázquez Martínez
Universidad Autónoma del Carmen**

CONTENIDO

1. – Los procesos certificados de las instituciones de educación superior.
2. – La calidad en los procesos de la UNACAR
3. – Retos y desafíos de los procesos en las bibliotecas

METODOLOGÍA

- Se realizó un análisis de 49 bibliotecas de las IES: 43 universidades, 3 colegios y 3 institutos.
- Se tomó como referencia las redes del CONPAB IES. Y sus 7 regiones.

- Para el caso de la UNACAR, se aplicó la técnica documental y se obtuvieron los datos institucionales y los documentos del SGC.
- Se exponen los retos y desafíos a afrontar para la mejora continua.

1. _ LOS PROCESOS CERTIFICADOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

El contexto nacional. Las instituciones de educación superior.

Se identificaron las instituciones a revisar y se tomó como fuente de información los sitios web de cada una de ellas con objeto de verificar su visibilidad y accesibilidad.

El contexto regional.

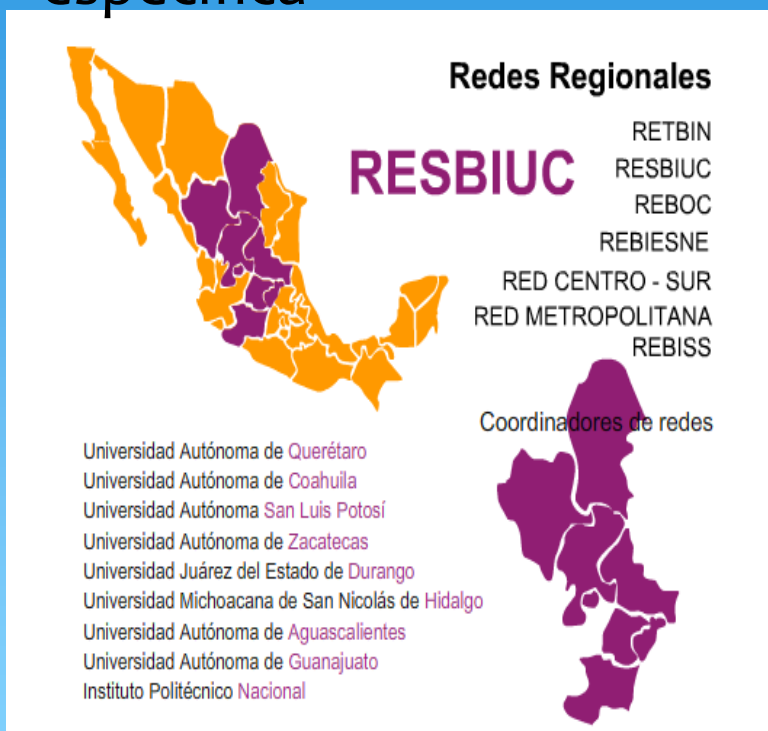
Se organizaron las 7 regiones con objeto de verificar la norma que aplican en las Bibliotecas de las IES , así como los procesos certificados.

Las bibliotecas de las ocho instituciones que la integran, al menos seis están certificadas y dos de ellas no especifican.



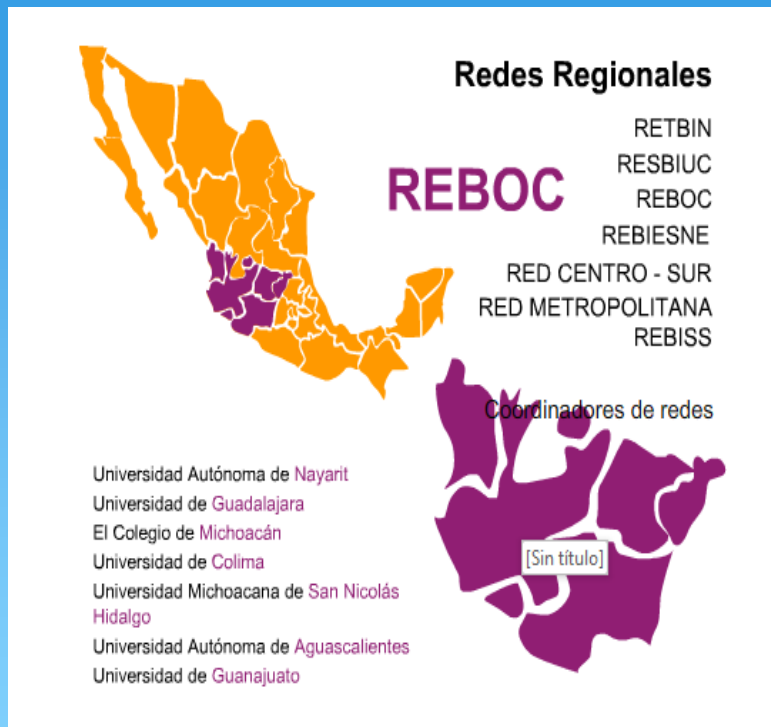
RETBIN Red de Teleinformática y de Biblioteca del Noreste				
No.	Institución	Certificación	Norma	Procesos
1	COLSON	N.E.	N.E.	N.E.
2	UABCN	N.E.	N.E.	N.E.
3	UABCS	SI	ISO 9001-2008	Organización Bibliográfica, Servicios al Público.
4	UACH	SI	ISO 9001-2008	Organización Bibliográfica, Servicios al Público.
5	UACJ	SI	ISO 9001-2008	Servicios al Publico
6	UAS	SI	ISO 9001-2008	N.E.
7	UNISON	SI	ISO 9001-2008	Organización, Atención, Servicios al Publico
8	ITSON	SI	ISO 9001-2008	Servicios al Publico

De las nueve instituciones que integran a la RESBIUC, las nueve cuentan con certificaciones en bibliotecas, seis en la Norma ISO 9001-2008, dos en ISO 9000 y una que no es específica

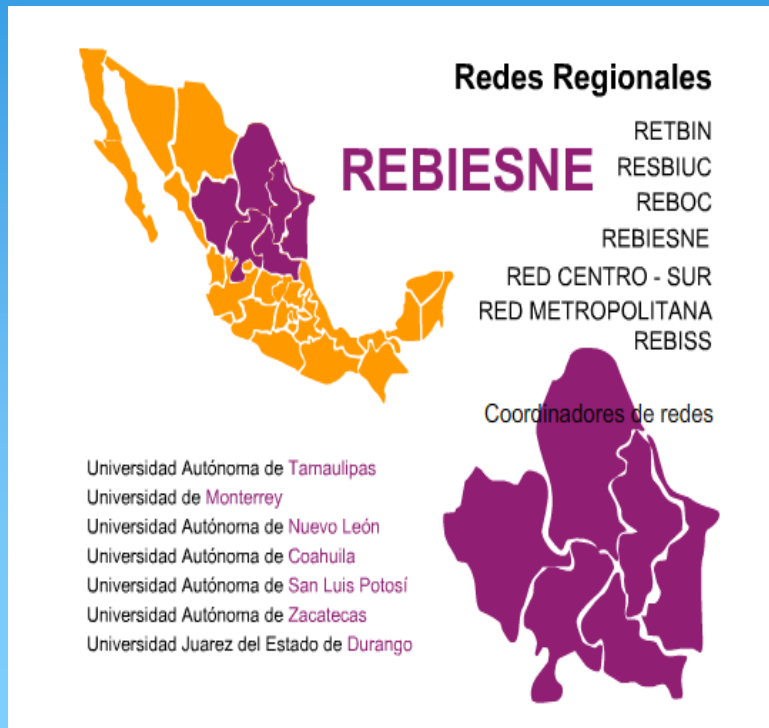


RESBIUC Red de Sistemas Bibliotecarios de las Universidades del Centro				
No.	Institución	Certificación	Norma	Procesos
1	UAQ	SI	ISO 9001-2008	Servicios Bibliotecarios
2	UADEC	SI	N.E.	
3	UASLP	SI	ISO 9001:2008	Recursos y Servicios de Información al Usuario
4	UAZ	SI	ISO 9000	Acervos impresos y digitales.
5	UJED	SI	ISO 9001:2008	N.E.
6	UMSNH	SI	ISO 9001:2008	Proceso de Gestión de Colecciones.
				Proceso de Prestación de Servicios
7	UAA	SI	ISO 9001:2008	N.E.
8	UGTO	SI	ISO 9000:2008	N.E.
9	IPN	SI	ISO 9000	N.E.

En la REBOC se encontró con que cuatro Universidades tienen certificadas sus Bibliotecas en la Norma ISO 9001-2008, una en la Norma ISO 9000 y en dos no se localizaron datos.



REBOC Red de Bibliotecas de la Región Centro Occidente				
No.	Institución	Certificación	Norma	Procesos
1	UAN	N.E	N.E	N.E
2	UDG	SI	ISO 9001-2008	N.E
3	COLMICH	N.E	N.E	N.E
4	UCOL	SI	ISO 9001-2008	N.E
5	UMSNH	SI	ISO 9001-2008	Organización Bibliográfica, Servicios al Publico
6	UAA	SI	ISO 9001-2008	
7	UGTO	SI	ISO 9000:2008	N.E.



REBIESNE Red de Bibliotecas de la Región Noreste				
No.	Institución	Certificación	Norma	Procesos
1	UAT	N.E.	N.E.	N.E.
2	UADEM	N.E.	N.E.	N.E.
3	UANL	SI	ISO 9001-2008	N.E.
4	UADEC	N.E.	N.E.	N.E.
5	UASLP	SI	N.E.	N.E.
6	UAZ	SI	ISO 9001-2008	N.E.
7	UJED	N.E.	N.E.	N.E.

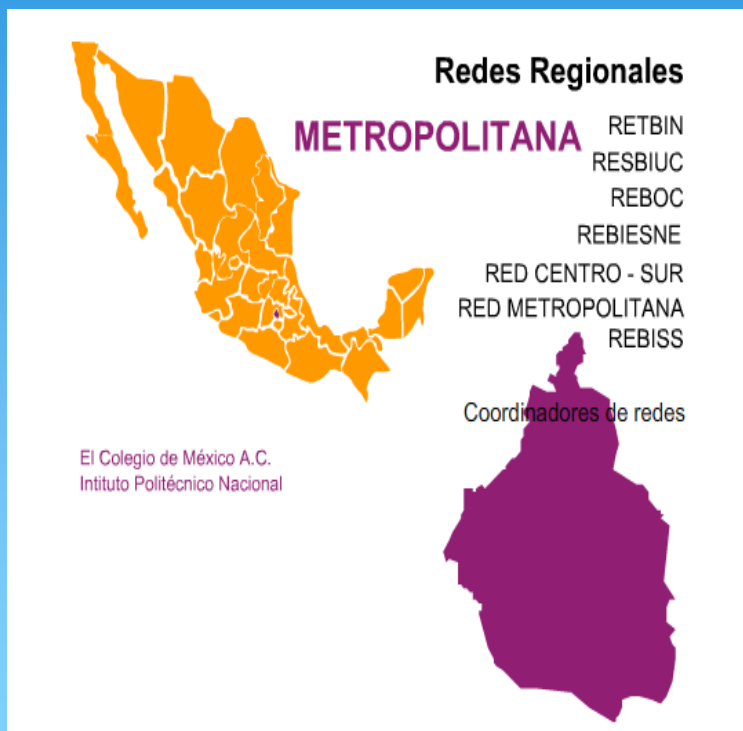
En la REBIESNE solo se localizaron datos de dos Instituciones que tienen sus bibliotecas certificadas una en la Norma ISO 9001 – 2008 y en una de ellas no se especifica.

En esta región se encontró que las bibliotecas de las Instituciones que la integran, todas cuentan con certificaciones y es bajo la Norma ISO 9001-2008.



RED CENTRO SUR				
No.	Institución	Certificación	Norma	Procesos
1	UAEMEX	SI	ISO 9001-2008	Organización Bibliográfica, Servicios al Público
2	BUAP	SI	ISO 9001-2008	Organización Bibliográfica, Servicios al Público
3	UAGRO	SI	ISO 9001-2008	Organización Bibliográfica, Servicios al Público
4	UATX	SI	ISO 9001-2008	Organización Bibliográfica, Servicios al Público
5	UAEH	SI	ISO 9001-2008	N.E.
6	UAEM	SI	ISO 9001-2008	N.E.
7	UV	SI	ISO 9001-2008	Desarrollo Bibliotecario, Subprocesos de Adquisición y Organización de Recursos Documentales, subprocesos de servicios Bibliotecarios

De la Red Metropolitana tenemos que una de ellas cuenta con su la certificación y es bajo la Norma ISO 9001 – 2008 y la otra se encuentra en proceso.



RED METROPOLITANA				
No.	Institución	Certificación	Norma	Procesos
1	COLMEX	EN PROCESO	EN PROCESO	EN PROCESO
2	IPN	SI	ISO 9000	N.E.

Redes Regionales

REBISS

RETBIN

RESBIUC

REBOC

REBIESNE

RED CENTRO - SUR

RED METROPOLITANA

REBISS



Universidad Autónoma Benito Juárez de
Oaxaca

Universidad Autónoma de **Campeche**

Universidad Autónoma de **Yucatán**

Universidad Autónoma del **Carmen**

Universidad de Ciencias y Artes en **Chiapas**

Universidad Juárez Autónoma de **Tabasco**

Universidad Autónoma de **Chiapas**

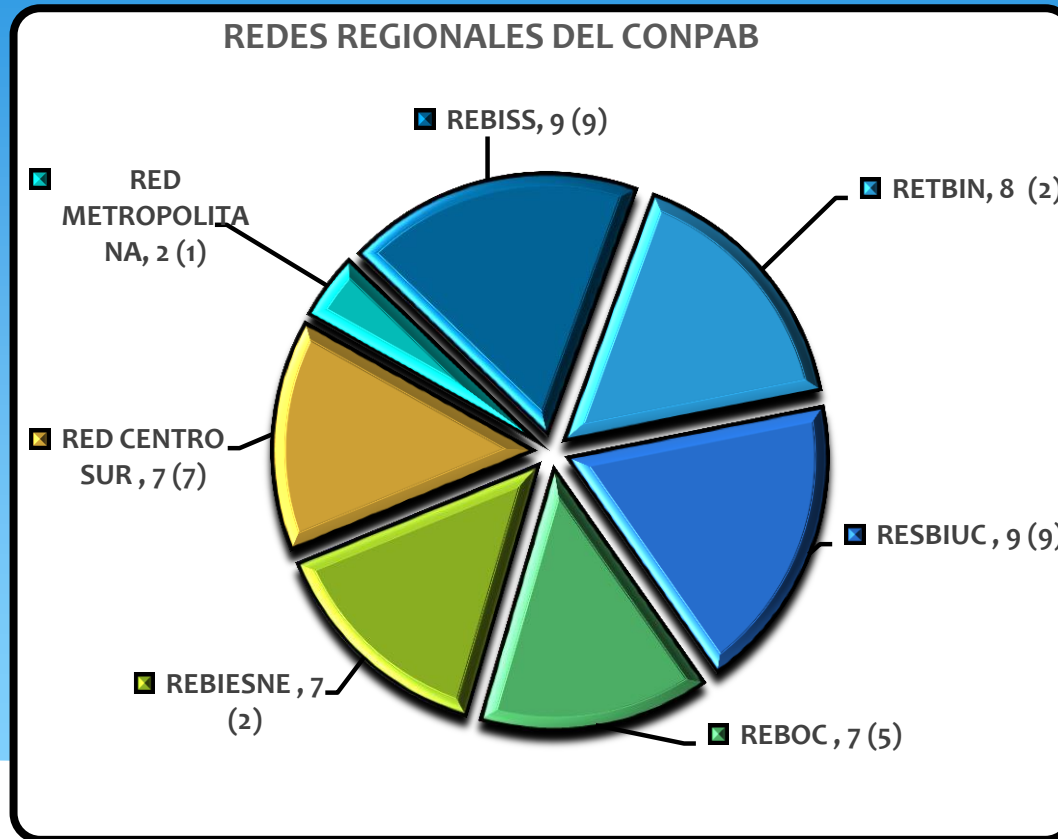
Universidad de **Quintana Roo**

Universidad **Veracruzana**

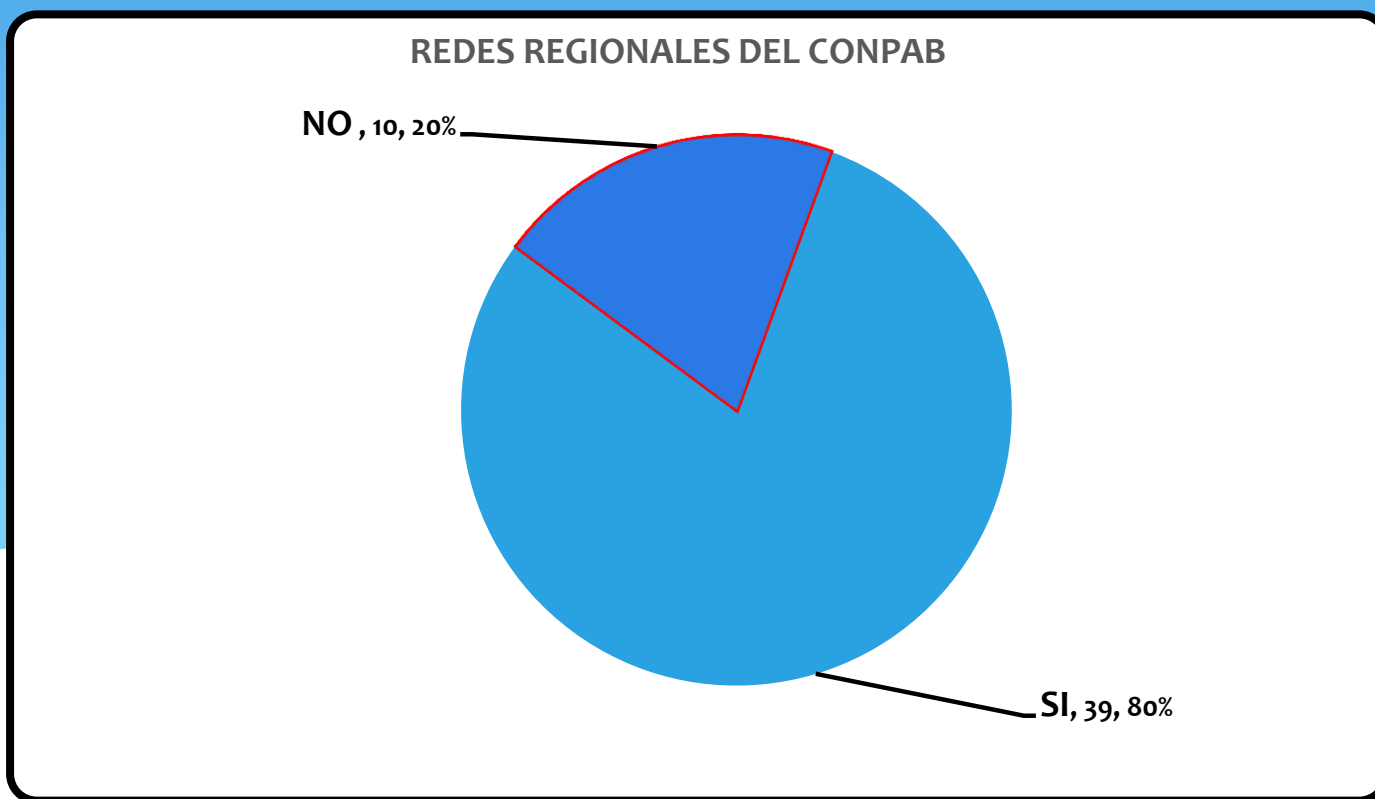
REBISS Red de Bibliotecas de la Región Sur Sureste

No.	Institución	Certificación	Norma	Procesos
1	UACAM	Si	ISO 9001-2008	Adquisición, Catalogación, Intercalación, Formación de Usuarios, Consulta, Préstamo, Encuadernación, Descarte y Baja de Material Bibliothemerográfico.
2	UNACH	SI	ISO 9001 2008	Servicios bibliotecarios: Desarrollo de colecciones, procesos técnicos y biblioteca virtual
3	UNICACH	SI	ISO 9001-2008	Procesos técnicos y servicios al público
4	UJAT	Si	ISO 9001-2008	Servicios al Público
5	UABJO	Si	ISO 9001-2008	Servicios al Público
6	UQROO	Si	ISO 9001-2008	Servicios al Público y Organización Bibliográfica
7	UV	Si	ISO 9001-2008	Desarrollo Bibliotecario y a los Subprocesos de Adquisición y Organización de Recursos Documentales y subproceso Servicios Bibliotecarios
8	UADY	Si	ISO 9001-2008	Provisión de Servicios Bibliotecarios
9	UNACAR	SI	ISO 9001-2008	Selección Adquisición, proceso menor, catalogación, clasificación, inventario y servicios al público

SGC POR REDES REGIONALES



En las bibliotecas de las IES pertenecientes a las siete Redes Regionales del CONPAB; se encontró que 39 si cuentan con Sistema de Gestión de Calidad y de las 10 faltantes no se localizo la información en la página web o no se especifica si cuentan con Sistema de Gestión.



2. – La calidad en los procesos de la UNACAR

La UNACAR se encuentra en un punto estratégico para el país, está ubicada en donde se genera el 80% de la producción nacional de petróleo.

Un antecedente crucial se obtuvo a partir del año 2000 cuando se iniciaron los trabajos por parte del área de vinculación de la UNACAR para ofrecer a Petróleos Mexicanos (PEMEX), cursos de capacitación.

2. – La calidad en los procesos de la UNACAR

La UNACAR inicia su proceso de certificación con el área de vinculación.

Posteriormente se incluyó a las áreas de Administración, Finanzas, contabilidad, compras y mantenimiento y Servicios Generales

Estas acciones lograron obtener recursos para la institución.

- **Plan de Desarrollo Institucional 2008 – 2012.**
- **La biblioteca incursiona en el sistema de gestión de calidad**

Etapa de concientización y sensibilización al personal de Bibliotecas con aspectos centrados en:

- **Calidad Total : Hacer bien las cosas y a la primera.**
- **Cliente: Persona que recibe el producto o servicio final.**

- **Planear:** Establecer los objetivos y procesos.
- **Hacer:** Asegurar una eficaz planeación, operación y control de los procesos.
- **Verificar:** Seguimiento y medición de los procesos
- **Actuar:** Tomar decisiones

Se identificaron tres puntos fundamentales para la implantación del SGC en la Biblioteca.

- Disponer del recurso adecuado.
- Disponer de tiempo y
- Vencer la resistencia al cambio

Elementos necesarios para implantar el Sistema de Gestión de la Calidad.

- Tener una Dirección con liderazgo
- Conocer las necesidades de los clientes
- Contar con un plan a largo plazo
- Contar con Bibliotecarios comprometidos
- Evaluación y análisis de resultados

3. – Retos y desafíos de los procesos en las bibliotecas

- * Plan de Desarrollo Institucional 2013 -2017 se tiene proyectado el SGC
- * Incorporación de las áreas académicas
- * *La no percepción de la necesidad de mejora*
- * La pasividad de los directivos y responsables de diferentes procesos
- * *Temor a aceptar la realidad*
- * *Falta de comunicación*
- * *Incertidumbre entre el personal*
- * *Resistencia al cambio*
- * *Luchas de poder*

CONCLUSIONES

- ❖ Las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior que conforman la regiones del CONPAB IES, el 80% de ellas cuentan con Certificaciones en la Norma Iso 9001-2008. El 20% restante no muestra visibilidad ni accesibilidad en las paginas web. Compartir e intercambiar experiencias es el objetivo de este Encuentro.
- ❖ En la UNACAR, documentar los procesos y obtener la certificación, nos permite disponer de servicios más orientados a los usuarios, optimizar los recursos disponibles; disponer de un sistema de información para el análisis y toma de decisiones así como mejorar los procedimientos y la organización del trabajo.

CONCLUSIONES

❖ Hay muchos retos y desafíos por enfrentar pero estamos seguros que si seguimos siempre en busca de la mejora continua en todos los aspectos de nuestra biblioteca, podremos disponer de un servicio de mejor calidad cada día y así estar a la vanguardia para poder estar en la mejor forma posible a la disposición de todo aquel estudiante que requiera de nuestro apoyo.