

VI Encuentro Nacional de Catalogadores
“Teoría vs. Práctica en la organización y el tratamiento de la información”

15, 16 y 17 de noviembre de 2017
Biblioteca Nacional Mariano Moreno
Buenos Aires, Argentina

Eje: Control de calidad en servicios técnicos

Sandra Gisela Martín

sandragmartin@gmail.com

Directora

Sistema de Bibliotecas. Universidad Católica de Córdoba

Campus - Avenida Armada Argentina 3555

(5017) Córdoba, Argentina

Tel. (54) 351-493-8091

Título: Sistema de gestión de calidad en procesos documentales

Resumen:

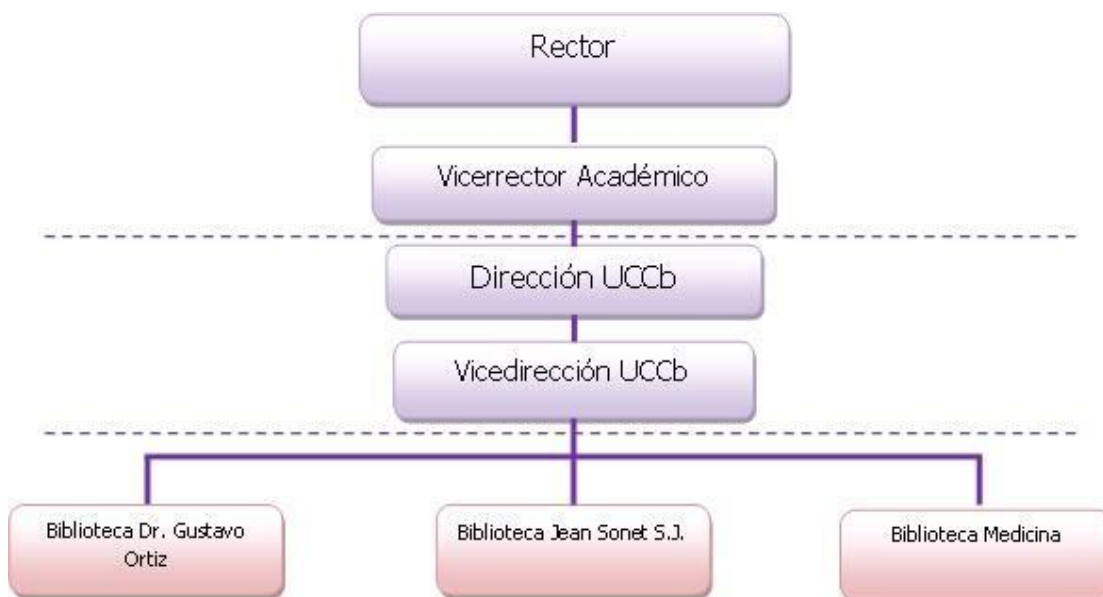
Se presenta la experiencia de Certificación de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Católica de Córdoba. Dentro de ese contexto se desarrolla la labor del Departamento de Procesos Documentales en el marco de la gestión de calidad y la generación de información documentada dentro del sector: definición de procedimientos, instructivos, modelos de mails, planillas, formularios, registros, ficha de procesos, perfil del puesto, etc. Se determinan los datos estadísticos e indicadores del departamento y se finaliza con un ejemplo de proyecto para la mejora continua: simplificación de la clasificación de documentos en estanterías de acceso abierto.

Palabras clave: Gestión de la calidad – Procesos documentales

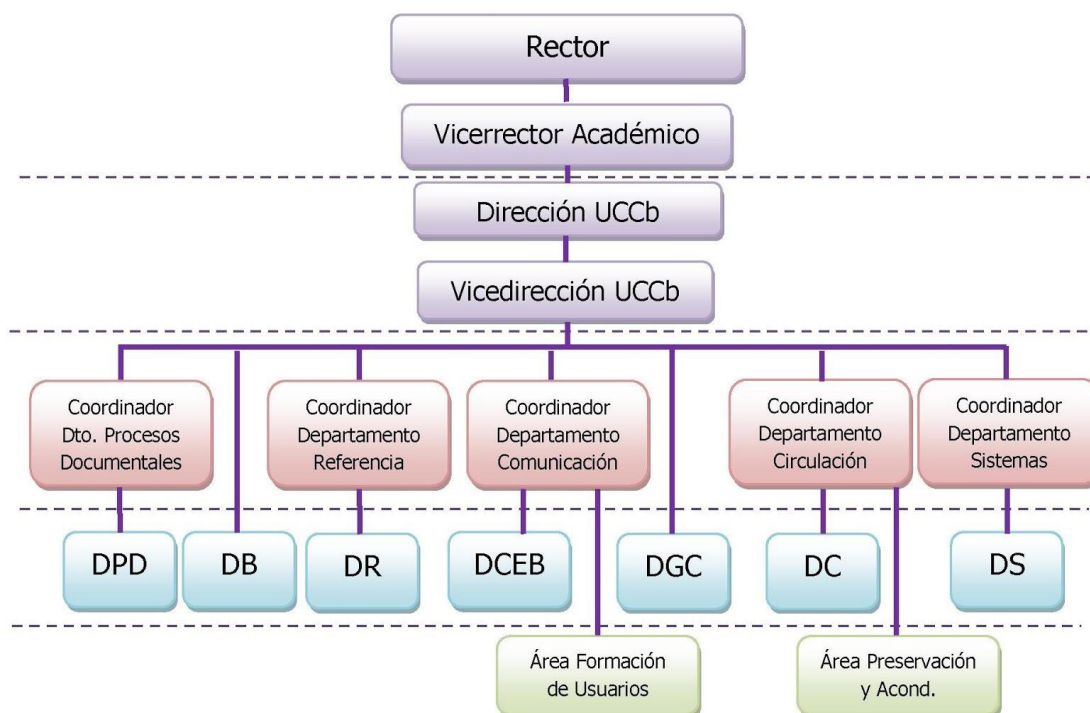
Sistema de Bibliotecas de la Universidad Católica de Córdoba (UCCb)

La naturaleza jurídica y estructura del UCCb responde a lo establecido por su Resolución de creación (Resolución Rectoral N° 854/09), en la que se la define como **estructura organizativa** permanente dependiente del Vicerrectorado Académico y se dispone que la conforman una Biblioteca Central (Biblioteca Jean Sonet S.J.) y dos bibliotecas especializadas (Biblioteca Dr. Gustavo Ortiz y Biblioteca Medicina).

Organigrama de sedes:



Organigrama de funciones:



Departamento de Procesos Documentales (DPD)

Constituye uno de los procesos centrales del UCCb y es el encargado del procesamiento bibliográfico (catalogación, clasificación e indización) de los documentos. Este departamento se denominaba anteriormente Departamento de Procesos Técnicos, pero al iniciar el camino hacia la certificación de calidad se analizó y debatió entre el personal un cambio de nombre, y se optó por denominarlo Departamento de Procesos Documentales.

Esta decisión se fundamenta en el replanteo de los contenidos y campos epistémicos que hacen a la bibliotecología, en un repensar de nuestro hacer y nuestra ciencia. Obviamente que la técnica considerada como un procedimiento o conjunto de normas o reglas a seguir está presente dentro de los “procesos técnicos” de una biblioteca, pero los procesos no son sólo una secuencia de pasos y operaciones que utilizan herramientas tales como las normas de catalogación, los tesauros, los sistemas de clasificación, etc.

La norma ISO 9000:2015 define a los procedimientos como una forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procesos técnicos, como generalmente son denominados, son mucho más que una técnica y no implican necesariamente una forma especificada, un paso a paso exacto de cómo hacer la tarea. El procesamiento documental requiere de habilidades intelectuales, de capacidad para la toma de decisiones y de análisis de contenido. Implica además, interpretar normativas o políticas e identificar documentos. El procesamiento documental conlleva por otro lado, una gran responsabilidad profesional, porque constituye la parte medular para una correcta recuperación de la información.

Certificación de calidad



Luego de más de 5 años de trabajo, el [Sistema de Bibliotecas](#) obtuvo en el mes de octubre de 2016 la Certificación de Calidad otorgada por [IRAM](#) (Instituto Argentino de Normalización y Certificación) de todos sus servicios bajo la [norma ISO 9001:2015](#). Se constituye así, en la primera biblioteca del país en certificar su sistema de gestión de calidad con la nueva versión de la norma.

A partir de este logro, el Sistema de Bibliotecas se compromete con los principios de la calidad para mejorar continuamente los procesos de gestión, la prestación de los servicios y la profesionalización del personal, con el objetivo de asegurar la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad educativa universitaria.

Alcance del Sistema de Calidad

El sistema de gestión de calidad se aplica a todos los servicios bibliotecarios y de información brindados por el Sistema de Bibliotecas a usuarios de la comunidad académica de la Universidad Católica de Córdoba.

Política de Calidad

El Sistema de Bibliotecas UCC se proyecta como un entorno dinámico, un lugar de encuentro cultural y recreativo y un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación adquiriendo un papel activo e integrado dentro del proceso educativo mediante la inserción de las nuevas tecnologías de la información. Tres pilares orientan nuestro accionar: **la disponibilidad de recursos y servicios bibliográficos, el conocimiento de las necesidades de información de la comunidad universitaria y la profesionalización del personal bibliotecario.**

La calidad de los servicios depende de la calidad de los recursos humanos disponibles, razón por la cual la formación continua y las oportunidades de desarrollo profesional del personal se presentan como un punto clave para ofrecer un valor agregado a todos nuestros servicios y productos.

El Sistema de Bibliotecas se compromete con los principios de la calidad para mejorar continuamente los procesos de gestión, la prestación de los servicios y la profesionalización del personal, con el objetivo de asegurar la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad educativa universitaria. La política de calidad es conocida y entendida por todo el personal del Sistema de Bibliotecas y es revisada de manera permanente para su adecuación a las necesidades presentes y futuras.

Información documentada

Según la norma ISO 9001:2015 la información documentada es toda la información que una organización tiene que **controlar y mantener**, y el medio que la contiene. La información documentada puede hacer referencia a:

- el *sistema de gestión*, incluidos los *procesos* relacionados;
- la información generada para que la organización opere (documentación);
- la evidencia de los resultados (registros).

El **control de documentos** implica la **información documentada** que se requiere **controlar** y es necesaria para la operación y control de la organización.

El **control de registros** implica la **información documentada** que se requiere **mantener** para brindar evidencias de la conformidad con los requisitos.

Con el objetivo de documentar todo el sistema de gestión de la calidad, el UCCb documentó, entre otros, los siguientes documentos:

Información documentada	
“requiere controlar”	“requiere mantener”
Control de documentos	Control de registros
Plan estratégico	Actas de reuniones

Plan tecnológico	Medición de objetivos (indicadores)
Políticas y reglamentos	Revisión por la dirección
Política de calidad	Estadísticas
Objetivos de la calidad	Medición del impacto
Contexto organizacional	Informes de auditorías
Organigrama	Actas de reuniones
Perfiles de puestos	Encuestas
Mapa de procesos	Gestión de riesgos
Fichas de procesos	Evaluación de proveedores
Procedimientos	Planillas
Instructivos	Formularios
Tutoriales	Modelos de mails
Folletos	
Auditorías internas	
No conformidades	
Oportunidades de mejora	
Quejas, sugerencias, agradecimientos y felicitaciones	
Modelo de diseño de nuevos servicios/proyectos	

La información documentada específica del Departamento de Procesos Documentales fue la siguiente:

Procedimientos: forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

DPD-PPD-XX Procesos documentales

DPD-PH-XX Hemeroteca

Instructivos: describen actividades comprendidas en un procedimiento que por su complejidad o sus particularidades requiere una descripción por separado.

DPD-ITAF-XX Archivo Fotográfico

DPD-ITCOR-XX Corciencia

DPD-ITMei- XX Mesegeier

DPD- ITTes-XX Tesis

DPD-ITLLWW-XX Lidbi web

DPD-ITEDUCC-E-libro-EDUCC

DPD-ITPABD-XX Producción Académica

DPD-IOE-XX Orden en las Estanterías

Formularios: a los que se acceden mediante una dirección URL, que puede tener por finalidad realizar un pedido, registrar una encuesta, etc.

F-12-XX Papeleta de Procesos Documentales

F-20-XX Autorización para la publicación electrónica de tesis.

F-43-XX Documentos enviados a depósito

Planilla: formularios en los que se consigna información de apoyo a actividades específicas (claves de acceso, códigos de tesis, etc.).

P-10-XX Listado de títulos de grado y posgrado con codificaciones.

Modelo de mails: contenido de mails que se utilizan con frecuencia.

MM-31-XX Solicitud documento digitalizado en PDF.

MM-32-XX Aviso de disponibilidad en el Repositorio Institucional

Perfiles de puestos: descripción de objetivos, responsabilidades, conocimientos, habilidades y tareas del puesto.

UCCb-PP-XX Perfiles de puestos:

Perfil del Coordinador

Perfil del bibliotecario de Procesos Documentales

Fichas de proceso: describe la secuencia de procesos, son sus subprocesos, procesos relacionados y documentación asociada.

- UCCb-0700 Organización y registro de la documentación (proceso central)
- UCCb-0701 Procesos documentales (subproceso del proceso central)
- UCCb-0702 Hemeroteca (subproceso del proceso central)

Contexto organizacional

La norma ISO 9001:2015 considera que comprender el contexto de una organización implica un proceso que determina los factores internos y externos que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. En base a este marco de referencia, el UCCb definió y documentó su contexto interno y externo.

El **contexto interno** incluye todos los elementos que se encuentran dentro de la biblioteca, el personal, el clima y cultura organizacional.

La información documentada del contexto interno incluyó:

- Perfil de Capacidad Interna (PCI)
- Estructura formal del UCCb
- Historia
- Visión, Misión, Lema y Valores
- Mapa de procesos
- Identidad visual
- Fondo documental
- Servicios y productos
- Cultura organizacional
- Conocimientos y desempeño de la organización
- Recursos humanos
- Políticas, normativas y reglamentos
- Infraestructura edilicia y equipamiento tecnológico
- Recursos financieros
- Proveedores internos
- Usuarios internos

A través del Perfil de Capacidad Interna (PCI) se buscó analizar las fortalezas y debilidades en relación con las oportunidades y amenazas que presenta el medio externo. Se abordó en cinco categorías: capacidad directiva, capacidad competitiva, capacidad financiera, capacidad tecnológica y capacidad de talento humano.

El **entorno externo** incluye todos los elementos que se encuentran fuera de las fronteras de la biblioteca, pero que tienen potencial de afectarla total o parcialmente.

La información documentada del contexto externo incluyó:

- Matriz POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio)
- Entorno legal
- Entorno tecnológico
- Entorno educativo, cultural y social
- Entorno económico
- Redes de cooperación
- Proveedores externos
- Usuarios externos

A través de la matriz POAM se buscó calificar en qué grado se encuentran las oportunidades que se pueden encontrar y las amenazas que se deben enfrentar en cada uno de los recursos externos de la biblioteca dándole nivel de bajo, medio o alto.

Procesos, mapa de procesos y fichas de procesos

La norma **ISO 9001:2015** se basa en un **enfoque basado en procesos** que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el **pensamiento basado en riesgos**.

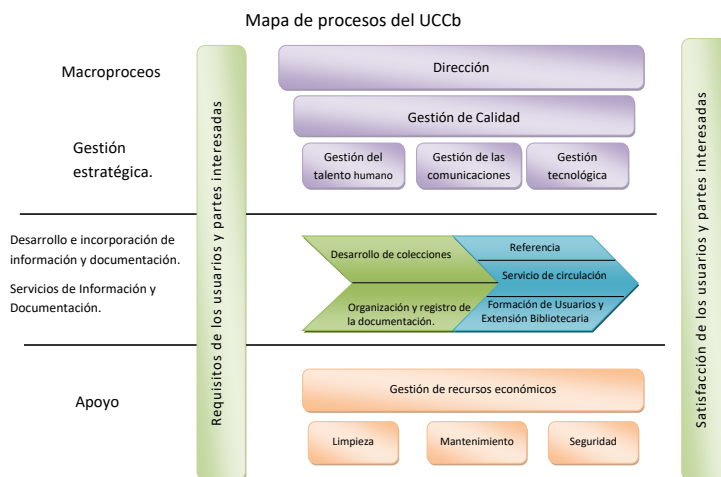
Una organización con un sistema de gestión de calidad (SGC) identifica sus objetivos y determina sus procesos y los recursos necesarios para lograr los resultados esperados.

La norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario), expresa que “la organización tiene procesos que pueden definirse, medirse y mejorarse. Estos procesos interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la organización y cruzan límites funcionales. Algunos procesos pueden ser críticos, mientras que otros pueden no serlo. Los procesos tienen actividades interrelacionadas con entradas que generan salidas.”

La norma considera a los **procesos** como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. Los procesos se visualizan en un mapa. “Un **mapa de procesos** es una representación gráfica de los procesos de una organización. Es una representación global de los procesos, no individual de cada uno de ellos.” (Pardo Alvarez, 2012, p. 49)

El mapa de procesos muestra la jerarquía de los procesos en base a la tipología definida y establece la secuencia y la interrelación de los procesos. A su vez, los procesos deben estar documentados con la información relativa a los mismos en una ficha. La **ficha de proceso** constituye una descripción detallada y normalizada del proceso.

El UCCb ha definido macroprocesos, procesos y subprocesos. A su vez, determinó procesos estratégicos, centrales y de apoyo. Los procesos del UCCb se han esquematizado en el siguiente **mapa**, donde se refleja que los requisitos y la satisfacción de usuarios enmarcan las actividades, objetivos y razón de ser del UCCb.



Se consideran como *procesos estratégicos* aquellos que atañen a la Dirección del UCCb, en primer lugar, los cuales se apoyan en los procesos de la Gestión del Sistema de Calidad, Recursos Humanos, Comunicación y Extensión y Sistemas Informáticos. Estas cuatro áreas mencionadas, forman parte de lo estratégico por diversos motivos:

- El Gestión de Calidad implementa, gestiona y mantiene el SGC a los fines de garantizar la calidad definida en la política de calidad y el plan estratégico.
- Los Recursos Humanos son un elemento clave para el buen desempeño del UCCb y el logro de los objetivos de la calidad.
- La Comunicación y Extensión es la responsable de la imagen interna y externa del UCCb, de exteriorizar los logros, planes y proyectos para visibilizar el desarrollo y puesta en marcha del plan estratégico.
- Los Sistemas informáticos son claves para la actualización de los servicios y la optimización del uso de los recursos.

Los *procesos centrales* parten de las actividades del Departamento Biblioteconomía, encargado de la gestión de adquisición de recursos, este departamento se relaciona directamente con el **Departamento de Procesos Documentales**, de Referencia y de Circulación. La Formación de Usuarios es una actividad compartida por los Departamentos Referencia y Circulación, del mismo modo que las actividades de Preservación y Acondicionamiento de documentos se comparte entre los departamentos de Circulación y Procesos Documentales.

Como *procesos de apoyo* se indican la Gestión de los Recursos Financieros y las Areas Administrativas y Académicas, ambas dependientes de la Universidad pero que apoyan el desempeño del UCCb, brindando las entradas necesarias para la provisión de recursos la primera y para la habilitación de los usuarios la segunda. También, se consideran de apoyo el servicio de limpieza (tercerizado por la universidad), las actividades de mantenimiento edilicio y el sistema de seguridad tanto del edificio como de su contenido.

Para cada proceso del UCCb se definió su **ficha de proceso** con los siguientes datos:

Nombre del Macroproceso	Objetivo	Registros
Nombre del Proceso	Proveedores	Procedimientos
Nombre del subproceso	Entradas	Subprocesos asociados
Tipo de Proceso	Salidas	Instructivos
Propietario	Usuarios	Procesos relacionados
Equipo del proceso	Indicadores	Aplicación informática

Respecto a los procesos documentales se definieron tres fichas de procesos:

- **UCCb-0700 Organización y registro de la documentación** (proceso central)
- UCCb-0701 Procesos documentales (subproceso del proceso central)
- UCCb-0702 Hemeroteca (subproceso del proceso central)

Ficha de proceso: UCCb-0700 Organización y registro de la documentación

Nombre del Macroproceso	Desarrollo e incorporación de información y documentación		
Nombre del Proceso	Organización y registro de la documentación		
Nombre del subproceso	N/A		
Tipo de Proceso	Central		
Propietario	Apellido, Nombre		
Equipo del proceso	Personal del departamento de procesos documentales		
Objetivo	Procesamiento de los documentos que integran nuestro acervo bibliográfico		
Proveedores	Departamento de Desarrollo de Colecciones	Entradas	Documentos que provienen del Dpto. de Desarrollo de Colecciones, los requerimientos de los usuarios desde el Dpto. de Circulación y las indicaciones fijadas desde Dirección en cuanto a procesamiento de documentos.
Salidas	Documentos ya procesados a disposición del usuario en el Opac. Y para ser preparados por el APA	Usuario	Usuarios internos y externos. Docentes. Investigadores. Personal administrativo.
Indicadores	B.1.1.5 Incremento anual de publicaciones en texto completo subidas al repositorio institucional UCCb. Productividad en los procesos documentales. B.3.3.6 Coste de personal por título catalogado		
Registros	Presentación en el Opac de nuestra biblioteca de los documentos ingresados. Registro de las estadísticas de los procesos tomadas de Aleph.		
Procedimientos	DPD-PPD-XX Procesos Documentales DPD-PH-XX Procedimiento hemeroteca		
Subprocesos asociados	Procesos Documentales Hemeroteca		
Instructivos	Conciencia. Meisegeier. Lidbi Web. Tesis. Archivo fotográfico. Producción Académica.		
Procesos Relacionados	Desarrollo de Colecciones – Servicios de Circulación – Referencia.		

Aplicación informática	Aleph módulo carga. Bases de datos externas para catalogación por copia. Cutter en línea. CDU en línea. Opac de la Institución.
-------------------------------	---

Dicha de proceso: UCCb-0701 Procesos documentales

Nombre del Macroproceso	Desarrollo e incorporación de información y documentación		
Nombre del Proceso	Organización y registro de la documentación		
Nombre del subproceso	Procesos Documentales		
Tipo de Proceso	Central		
Propietario	Apellido, Nombre		
Equipo del proceso	Personal del departamento de procesos documentales		
Objetivo	Procesamiento de los documentos que integran nuestro acervo bibliográfico		
Proveedores	Departamento de Desarrollo de Colecciones	Entradas	Documentos que provienen del Dpto. de Desarrollo de Colecciones, los requerimientos de los usuarios desde el Dpto. de Circulación y las indicaciones fijadas desde. Dirección en cuanto a procesamiento de documentos.
Salidas	Documentos ya procesados a disposición del usuario en el Opac. Y para ser preparados por el APA	Usuario	Usuarios internos y externos. Docentes. Investigadores. Personal administrativo.
Indicadores	N/A		
Registros	Presentación en el Opac de nuestra biblioteca de los documentos ingresados. Registro de las estadísticas de los procesos tomadas de Aleph.		
Procedimientos	DPD-PPD-XX Procesos Documentales		
Subprocesos asociados	Hemeroteca		
Instructivos	Conciencia. Meisegeier. Lidbi Web. Tesis. Archivo fotográfico. Producción Académica.		
Procesos Relacionados	Desarrollo de Colecciones – Servicios de Circulación – Referencia.		
Aplicación informática	Aleph módulo carga. Bases de datos externas para catalogación por copia. Cutter en línea. CDU en línea. Opac de la Institución.		

Ficha de proceso: UCCb-0702 Hemeroteca

Nombre del Macroproceso	Desarrollo e incorporación de información y documentación
Nombre del Proceso	Organización y registro de la documentación
Nombre del subproceso	Hemeroteca
Tipo de Proceso	Central
Propietario	Apellido, Nombre

Equipo del proceso	Personal del departamento de procesos documentales		
Objetivo	Procesamiento de las publicaciones periódicas y colecciones seriadas que integran nuestro acervo bibliográfico.		
Proveedores	Departamento de Desarrollo de Colecciones	Entradas	Documentos que provienen del Dpto. de Desarrollo de Colecciones, los requerimientos de los usuarios desde el Dpto. de Circulación y las indicaciones fijadas desde Dirección en cuanto a procesamiento de documentos.
Salidas	Publicaciones periódicas y seriadas ya procesados a disposición del usuario en el Opac. Y para ser preparados por el APA	Usuario	Usuarios internos y externos. Docentes. Investigadores. Personal administrativo.
Indicadores	N/A		
Registros	Presentación en el Opac de nuestra biblioteca de los documentos ingresados. Registro de las estadísticas de los procesos tomadas de Aleph.		
Procedimientos	DPD-PH-XX Hemeroteca		
Subprocesos asociados	Procesos Documentales		
Instructivos	N/A		
Procesos Relacionados	Desarrollo de Colecciones – Servicios de Circulación – Referencia.		
Aplicación informática	Aleph módulo carga. Bases de datos externas para catalogación por copia. Cutter en línea. CDU en línea. Opac de la Institución.		

Estadísticas

Se tomaron como base los 7 apartados principales de la norma ISO 2789.2013, se seleccionaron dentro de cada apartado los ítems estadísticos de interés para el UCCb y por otro lado, se definieron datos estadísticos propios:

- 6.1 Bibliotecas
- 6.2 Servicios y uso
- 6.3 Colecciones
- 6.4 Acceso e instalaciones
- 6.5 Gestión
- 6.6 Financiación y gastos
- 6.7 Personal bibliotecario

Para cada dato estadístico se establece:

- Descripción
- Fuente para la recolección de datos
- Referencia: ISO 2789:2013 Estadísticas internacionales de bibliotecas o elaboración UCCb
- Planilla de registro

Las estadísticas definidas para el Departamento de Procesos Documentales son:

6.3 Colecciones

UCCb Biblioteca Digital UCC

a.- Repositorio institucional "producción Académica"

Descripción: contabilizar la cantidad de documentos que se suben al repositorio

Fuentes para la recolección de datos: software IRStats

Referencia: elaboración propia UCCb.

b.- Portal de revistas y boletines

Contabilizar la cantidad de documentos que se suben al portal de revistas y boletines de la UCC.

Fuentes para la recolección de datos: estadísticas extraídas del software OJS (se accede mediante usuario y contraseña).

Referencia: elaboración propia UCCb.

c.- Archivo fotográfico

Se contabilizan las fotografías, tomando los datos del programa Access, para comparar año a año la cantidad de fotos subidas

Interpretación y factores que afectan el dato: se deberá tener en cuenta que si bien este servicio de archivo fotográfico es ofrecido por el UCCb en ciertas épocas del año no se le da prioridad. En general es una tarea que se realiza en forma esporádica.

Fuente para la recolección de datos: Departamento de Procesos Documentales, software Access.

Referencia: elaboración propia UCCb.

Planilla de registro: F-17-01 Datos estadísticos.xls

6.5 Gestión

UCCb Producción de los catalogadores

Descripción: Cantidad de documentos nuevos ingresados por año por el equipo catalogador e individualmente.

Cantidad de registros modificados o corregidos por año por el equipo catalogador e individualmente.

Total de registros nuevos y corregidos por año y por catalogador.

Fuente para la recolección de datos: Sistema Aleph.

Referencia: elaboración propia UCCb.

Planilla de registro: F-17-01 Datos estadísticos.xls

Indicadores (medición de objetivos)

Se toman como base las 4 perspectivas principales de la norma ISO 11620.2014. Se seleccionaron dentro de cada apartado los indicadores de interés para el UCCb y por otro lado, se definieron algunos indicadores propios:

B.1 Perspectiva de recursos, acceso e infraestructura.

Dentro de esta perspectiva se evalúa la accesibilidad y disponibilidad de los recursos y servicios de la biblioteca.

B.2 Perspectiva de uso

Dentro de esta perspectiva se evalúa la intensidad en el uso de los recursos y servicios que pone la biblioteca a disposición de los usuarios.

B.3 Perspectiva de eficiencia

Dentro de esta perspectiva se evalúa la economía en el empleo de los recursos y la eficacia de los servicios.

B.4 Perspectiva de potencial y desarrollo

Dentro de esta perspectiva se evalúa la capacidad innovadora de la biblioteca, su adaptabilidad a las nuevas necesidades y circunstancias, el potencial de su plantilla en cuanto a formación, y el grado de participación e implicación en nuevos proyectos.

Para una mayor practicidad los indicadores tomados de la norma ISO se dejaron con la codificación correspondiente, mientras que los indicadores definidos en forma propia contienen la sigla UCCb.

Para cada indicador se establece:

- Nombre
- Objetivo
- Alcance
- Definición del indicador
- Método
- Interpretación y factores que afectan al indicador
- Fuentes para la recolección de datos
- Indicadores relacionados
- Referencia

Los indicadores definidos para el Departamento de Procesos Documentales son:

B.1 Perspectiva de recursos, acceso e infraestructura

B.1.1.5 Incremento anual de publicaciones en texto completo subidas al repositorio institucional

Objetivo: evaluar el grado de crecimiento del repositorio institucional de acceso abierto.

Alcance: aplica a todo el UCCb.

Definición del indicador: porcentaje de incremento de publicaciones de texto completo subidas al repositorio, en el año en curso, en relación al total del año anterior.

Método: $B*100/A$

A= número de publicaciones de la institución que están almacenadas en el repositorio institucional (hasta el año anterior)

B= número de publicaciones de texto completo subidas al repositorio en el año en curso

Interpretación y factores que afectan al indicador: un alto número significa un buen acceso para los usuarios externos a las publicaciones académicas producidas por la institución. Un bajo número puede implicar un bajo conocimiento acerca de los beneficios del acceso abierto o la ausencia de una política de acceso abierto de la institución.

Fuentes para la recolección de datos: Estadística UCCb Biblioteca Digital UCC

Indicadores relacionados:

Referencia: ISO 11620:2014 *Indicadores de rendimiento para bibliotecas*

B.3 Perspectiva de eficiencia

UCCb. Productividad en los procesos documentales.

Objetivo: obtener el índice de productividad en los procesos documentales.

Alcance: se aplica a todo el UCCb.

Definición del indicador: número de ítems que fueron procesados por año, por el departamento en relación al número de personas que realizan la tarea.

Método: se tomarán las estadísticas del sistema Aleph y se hará el siguiente cálculo. A/B donde

A= número de ítems procesados

B= número de personas que realizan la tarea.

Interpretación y factores que afectan al indicador: este índice puede verse afectado por incorporación o baja de personal, proyectos específicos, etc. Una mayor producción se refleja en un menor tiempo de procesamiento de la colección

Fuentes para la recolección de datos: estadísticas tomadas del Sistema Aleph cantidad de personal dedicado a procesos documentales.

Indicadores relacionados: UCCb. Productividad en los procesos documentales.

Referencia: (Arriola Navarrete 2006, 102)

B.3.3.6 Coste de personal por título catalogado

Objetivo: evaluar el costo del personal en la producción de registros bibliográficos.

Alcance: aplicar a todo el UCCb.

Definición del indicador: costo del personal para realizar un registro bibliográfico y su inserción en el catálogo, dividido el número de títulos catalogados.

Método: se toma como de muestra, un mes del año, en el que se deberán conservar las papeletas de procesos documentales, para contabilizar la cantidad de documentos procesados

AxB/C

A= número total de horas dedicadas entre todos los catalogadores, durante el periodo de muestra, a la producción de la descripción bibliográfica y de autoridades y la identificación y la recuperación de los datos bibliográficos importados

B = costo por hora trabajada

C = número de títulos catalogados durante el período de muestra.

Interpretación y factores que afectan al indicador: este indicador puede variar en base a los distintos niveles de descripción bibliográfica aplicados, al rango y profundidad del control de autoridades, etc.

Fuentes para la recolección de datos: Estadística 6.6.1.1. y datos proporcionados por recursos humanos.

Indicadores relacionados: UCCb. Productividad en los procesos documentales

Referencia: ISO 11620:2014 *Indicadores de rendimiento para bibliotecas.*

Mejora continua

La **mejora continua** más que un proceso es una **estrategia** que conduce a la **calidad** de las organizaciones. “La mejora continua implica alistar a todos los miembros de la empresa en una estrategia destinada a mejorar de manera sistemática los niveles de calidad y productividad, reduciendo los costos y tiempos de respuestas, mejorando los

índices de satisfacción de los clientes y consumidores, para de esa forma mejorar los rendimientos sobre la inversión y la participación de la empresa en el mercado.” (Lefcovich, 2009)

La mejora continua debe ser constante y puede ser aplicada a servicios, procesos o procedimientos. Sus **objetivos son:**

- Mejorar la calidad
- Reducir costos
- Reducir tiempos de respuestas
- Mejorar la satisfacción de los usuarios
- Aprovechar una oportunidad
- Solucionar un problema

En un sistema de gestión de la calidad, la oportunidad de mejora constituye un requisito que bajo una revisión detallada por parte de la organización o de un auditor interno o externo, puede incorporar acciones que permitan mejorar la eficacia del sistema. Las oportunidades de mejora pueden ser detectadas en cualquier fase o actividad de la gestión de los procesos y de la prestación de los servicios o surgir como parte de las auditorías internas o externas.

Por otro lado, el análisis FODA también constituye una importante herramienta de la planificación estratégica para detectar oportunidades de mejora y amenazas (análisis externo) y fortalezas y debilidades o problemas (análisis interno) de la organización.

Proyecto de mejora continua del Departamento de Procesos Documentales

Título del nuevo servicio/producto/proyecto: Simplificación del sistema de clasificación de la estantería abierta “Estanterías abiertas a tu alcance”

Elaborado por: Departamento de Procesos Documentales

Fundamentación

Domínguez Hernández (2002) expresa que “el libre acceso a las colecciones ha hecho posible un cambio en el comportamiento de los usuarios que pueden actuar con total autonomía a la hora de buscar lo que necesitan, sin tener que recurrir al bibliotecario.”

Con la inauguración del nuevo edificio, en el año 2011, de la Biblioteca Jean Sonet s.j, se comenzó a ofrecer el servicio de “estantería abierta” en la planta baja donde se ubica parte del fondo bibliográfico de libros y revistas dotados con el sistema de seguridad 3M. Con el paso del tiempo, se pudo observar que la ayuda y asistencia que el bibliotecario realiza a los usuarios, sobre todo a los alumnos, no es suficiente.

La Biblioteca brinda acceso a un 10% del total de su colección bajo el sistema de estantería abierta con dos objetivos primordiales: a) que los usuarios puedan tener acceso libre al material de mayor consulta y b) que la colección posea mayor visibilidad. Por ello, es fundamental que los alumnos puedan orientarse de manera independiente para encontrar la información que buscan, situación que no siempre se cumple.

En el año 2013, la Biblioteca aplicó una encuesta de evaluación de satisfacción de usuarios mediante la herramienta LIBQUAL, la cual reflejó un bajo puntaje en las

preguntas que relacionadas al acceso a la información. Además, en los comentarios abiertos de la encuesta hubo 36 respuestas que hacían diversos reclamos al respecto.

La gran mayoría de los usuarios desconocen el Sistema de Clasificación Universal (CDU) que rige el ordenamiento de la colección de y no comprenden de qué manera realizar la búsqueda del material en la **estantería abierta**. Esta falta de comprensión, se estima que se debe a varios **factores (problemas)**. Entre ellos podemos observar:

- Desconocimiento del sistema de ordenamiento.
- Ausencia de cursos de formación de usuarios.
- Complejidad del sistema de notación de la CDU, probablemente por la presencia de demasiados caracteres, muy extensos y poco claros.
- Falta de interés en aprender a buscar por sí solos.
- Desconocimiento en la búsqueda en el catálogo online.
- Desorden en el estante.
- Señalización insuficiente y poco clara para el usuario.
- Dependencia del usuario con el Bibliotecario para poder localizar determinados documentos en el estante.
- Pérdida de tiempo.
- Insatisfacción por la no localización de la necesidad de información, etc.

Alcance/naturaleza del proyecto

El presente proyecto consiste en realizar una adecuación del sistema de clasificación utilizado en Biblioteca Jean Sonet sj para designar los documentos que van ubicados en estantería abierta con la finalidad de que nuestros usuarios logren ubicar de forma rápida y sencilla el/los documentos que necesitan.

Objetivos:

Respecto a los libros, las estanterías y los bibliotecarios

Orientando la mirada a las necesidades y dificultades concretas que se observan en los usuarios de la Biblioteca Jean Sonet sj para la búsqueda y localización del material ubicado en el sector de estantería abierta, se procura:

- Simplificar el sistema de clasificación mediante la reducción del número de clasificación en los libros ubicados en los estantes de acceso libre para facilitar la búsqueda al usuario.
- Establecer criterios de clasificación simplificada de la CDU entre el equipo del Departamento de Procesos Documentales y el Departamento de Circulación.
- Establecer un sistema de notación en el que los signos sean breves, simples, expresivos y sencillos para el usuario.
- Brindar apoyo visual (señalización) a los usuarios para un ágil reconocimiento del orden del material en el sistema de estantería abierta con la asesoría del Departamento de Comunicación de la Biblioteca Jean Sonet.
- Facilitar la labor de ordenamiento de los estantes, como así también el control de morosos.
- Disminuir el tiempo que utiliza el personal del Departamento de Circulación en resolver búsquedas de documentos no encontrados por los usuarios.

Respecto a los usuarios

- Lograr, que el usuario sea capaz de encontrar por sus propios medios el material que requiera en las estanterías de acceso abierto.
- Fomentar el entendimiento del nuevo sistema de clasificación simplificado por medio de una formación continua y permanente de los usuarios.
- Dotar a los usuarios de autonomía al momento de realizar las búsquedas y localización del material en la estantería de acceso libre.
- Potenciar y mejorar el servicio de estantería abierta.
- Lograr una mayor satisfacción de los usuarios.

Beneficiarios

Este proyecto, tiene como **beneficiarios directos** a todos los usuarios, tanto reales como potenciales, del Sistema de Bibliotecas Jean Sonet sj que acceden a la colección de estantería abierta. Incluye a alumnos, docentes e investigadores debido a que mediante la simplificación en el ordenamiento de los estantes resultará mucho más simple y práctica la búsqueda del material. En cuanto a los **beneficiarios indirectos** se considera a todo el personal de la biblioteca, quienes se verán favorecido al poder mantener en orden las estanterías asignadas a tal fin, como así también al realizar el control de morosos.

Equipo de trabajo y responsables

Personal del Departamento de Procesos Documentales con la colaboración del Departamento de Circulación.

Descripción del proyecto

Se decidió no borrar la sig top larga, sino grabarla en otro campo del sistema ALEPH. De esta manera, si el libro en algún momento pasa de estantería abierta a cerrada se le cambia el marbete y se coloca el código extenso para que quede correctamente ubicado y guardado en el depósito.

Por otro lado, si ingresa material nuevo para ubicar en estantería a abierta, se debe cargar en el registro las 2 sig top, la simplificada y la extensa.

La simplificación de la clasificación CDU se realizó con el criterio de tomar el número raíz de las temáticas más requeridas, las que se conservan sin modificación alguna.

Ejemplo:

- 7 (Arte)
- 7.01 (Teoría del Arte)
- 72 (Arquitectura)
- 72.01 (Teoría de la Arquitectura)
- 711 (Urbanismo)
- 712 (Paisajismo)

Las clasificaciones que contengan el número raíz con el auxiliar de país entre paréntesis, se conservará el paréntesis pero se reemplazará el auxiliar de país con el nombre del país directamente.

Ejemplo:

- 7(72) queda 7(México)
- 72(82) queda 72(Argentina)
- 711(460) queda 711(España)

En el caso de existir una clasificación que contenga 2 países en la clasificación, se le dará prioridad al primero de ellos, siempre en letras, y el bibliotecario se asegurará de que en el registro quede cargado el segundo país como descriptor para poderlo recuperar.

Ejemplo:

- 72(81:82) queda 72(Brasil)
- 7(519:460) queda 7 (Corea)

En el caso de documentos que contengan una clasificación relacionada con dos materias, separadas por *dos puntos* (:), la nueva clasificación queda de la siguiente forma:

Ejemplo:

- 7.01:316 queda 7.01:Sociología
- 72:69 queda 72:Ingeniería
- 711:72(82) queda 711:Arquitectura
- 72:504 queda 72:Ecología

Es decir, se conservan los dos puntos y se consigna la segunda materia con letras.

También es importante mencionar que las clasificaciones que contengan auxiliar de idioma (=), se le retirará el mismo, quedando la clasificación igual (llegado el caso) pero sin el auxiliar de idioma.

Ejemplo:

- 711.4(72)(091)=111 queda 711.4(México)

En los casos de que la clasificación contenga un período artístico, la nueva clasificación queda conformada por el número raíz al cual se le agrega en letras el período artístico que se trate. Si además contiene el país, éste se ignora.

Ejemplo:

- 7.01"19" queda 7Moderno
- 7.033.5 queda 7Gótico
- 72.031Precolombino queda 72Precolombino
- 72.033Gótico queda 72Gótico
- 72.036Contemporáneo queda 72Contemporáneo
- 72.036Modernismo queda 72Modernismo
- 72.034Renacimiento queda 72Renacimiento
- 75(82)"18" queda 75Modernismo

Los documentos que contengan un autor específico seguido de la clasificación raíz se mantienen de esa forma.

Ejemplo:

- 72Botta
- 75MiguelAngel

- 72Gaudí
- 72Mies

Registro en ALEPH

En el momento de que el bibliotecario catalogador ingrese en el registro Aleph para modificar la clasificación vieja a la nueva deberá tener en cuenta los siguientes pasos a seguir:

- Agregar en el registro bajo el campo 080 la nueva clasificación sin borrar el anterior 080 que quedaría con la clasificación vieja (o de Depósito). Es decir que el registro contaría con 2 campos 080, uno con la clasificación vieja (u original) en primer lugar y otro con la clasificación nueva en segundo lugar.
- Si el registro no cuenta con campo 080 por ser registro viejo, se le agregarán las dos clasificaciones en el campo 080 respetando el orden dado en el punto anterior.
- Asimismo, si se trata de un libro nuevo, se seguirá el mismo criterio.
- En el momento de confeccionar el ítem se consignará en “**Tipo/Clasificación**” la clasificación nueva de estantería abierta, y en “**2do tipo/Clasificación**” la clasificación vieja u original.
- En el caso de que se ingrese material que se ubique directamente en Depósito se armará el registro con un sólo campo 080 y en el ítem una sola clasificación.

Actividades

Se definieron dos etapas, la primera que corresponde al personal del Departamento de Procesos Documentales, quien se aboca a la tarea de simplificar la clasificación y realizar las correcciones en el sistema Aleph; y la segunda etapa donde se realiza el procesamiento físico de los documentos modificados para su nuevo lugar en las estanterías abiertas.

Cronograma de actividades

Teniendo en cuenta las sugerencias del personal del sector de Circulación y las dificultades que se observan en la localización del material se decidió como primera medida readaptar la clasificación de los documentos que comprenden el sector de Arte, Arquitectura y Urbanismo. Por tal motivo, se definió el siguiente cronograma:

2017 reclasificación de los libros de arte, arquitectura y urbanismo

2018 reclasificación de los libros de economía

Recursos necesarios

- Recursos humanos: Personal del Departamento de Procesos Documentales con la colaboración del Departamento de Circulación.
- Recursos tecnológicos: software ALEPH
- Recursos materiales: CDU, etiquetas para marbetes
- Recursos económicos: ninguno.

Estadísticas: datos cuantitativos respecto al servicio.

Cantidad de documentos reclasificados

Cantidad de documentos pendientes de reclasificar

Indicadores: resultado de poner en relación diferentes datos estadísticos básicos que suelen tomar la forma de porcentajes y ratios.

Porcentaje de la colección reclasificada en relación al total de documentos disponibles en estanterías abiertas.

Riesgos

- a.- Riesgos internos: lentitud en el proceso
- b.- Riesgos externos: no lograr los resultados esperados

Manual de procedimientos: se procedió a modificar el manual de procedimiento de procesos documentales.

Evaluación del servicio

En el año 2018 se realizará una encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios luego de la implementación del nuevo sistema de clasificación.

Apreciaciones finales

La certificación de calidad del UCCb ha permitido que el Departamento de Procesos Documentales cuente con toda la información documentada requerida, que se establezcan prioridades, que se propongan propuestas de mejora y se implementen nuevos servicios. Trabajar con calidad implica pensar en la medición, dado que “lo que no se mide no se conoce” tal como lo expresa Deming, razón por la cual fue necesario pensar y elaborar las estadísticas e indicadores pertinentes al área.

El UCCb está convencido que la calidad de sus procesos es un modelo estratégico que buscar la mejora continua en pos de la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Como complemento al proyecto de simplificación de estanterías, se prevee para el próximo año un nuevo proyecto cuyo objetivo será generar una señalética icónica y cromática para mejorar la ubicación de los documentos por parte de los usuarios.

“Pensamos en calidad, trabajamos en calidad y ofrecemos servicios de calidad” porque buscamos usuarios autónomos que maximicen el uso de los recursos de información.

Bibliografía

Dominguez Hernández, S. (2002). La nueva CDU : ¿clasificación del usuario?
http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1193/1/com_367.pdf

Lefcovich, Mauricio. (2009). ¿Por qué es necesario aplicar la mejora continua?. El Cid Editor apuntes. Recuperado de <http://site.ebrary.com/>

Pardo Alvarez, J.M. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Madrid: AENOR

UNE-EN ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos

UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabularios