


25-2-2022



CÓDIGO: BIB-PRO-009
PROCEDIMIENTO PARA
LA MEDICIÓN DE
SATISFACCIÓN DE LOS
SERVICIOS
BIBLIOTECARIOS

BIBLIOTECA

| | | | | |
|---|---|--|----------------------|---------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS | | Código: | BIB-PRO-009 |
| | | | Fecha de Aprobación: | 25/02/2022 |
| | BIBLIOTECA | | Nº de Revisión: | 01 |
| | | | Página: | Página 1 de 8 |

PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS UNIVERSIDAD ECOTEC

| CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Bibliotecario(a) | Bibliotecario(a) | Consejo Superior Universitario |
| Firma:  Mgs. Cecilia Carvajal | Firma:  Mgs. Cecilia Carvajal | Firma:  Ph.D. Gilda Alcívar |
| Fecha: 25/02/2022 | Fecha: 25/02/2022 | Fecha: 25/02/2022 |



| Elaborado por: | Revisado por: | Supervisado por: | Autorizado por: |
|--|--|------------------------------|--------------------------------|
| MSc. Cecilia Carvajal Bibliotecaria | MSc. Cecilia Carvajal Bibliotecaria | Unidad de Evaluación Interna | Consejo Superior Universitario |

Contenido

| | | |
|------|---|---|
| 1. | Introducción | 3 |
| 2. | Objetivo | 3 |
| 3. | Alcance..... | 3 |
| 4. | Referencia..... | 3 |
| 5. | Definiciones | 4 |
| 6. | Responsabilidades | 4 |
| 6.1. | Políticas de Operación | 4 |
| 6.2. | Revisión y mejoras al procedimiento | 4 |
| 7. | Periodicidad | 5 |
| 8. | Descripción de Actividades..... | 5 |
| 8.1. | Procedimiento para la medición de satisfacción de los servicios bibliotecarios..... | 5 |
| 9. | Diagrama de flujo | 7 |
| 9.1. | Procedimiento para la medición de satisfacción de los servicios bibliotecarios..... | 7 |
| 10. | Registros | 8 |
| 11. | Historial de modificaciones | 8 |
| 12. | Anexos | 8 |

Elaborado por:

MSc. Cecilia Carvajal
Bibliotecaria

Revisado por:

MSc. Cecilia Carvajal
Bibliotecaria


Supervisado por:

Unidad de Evaluación Interna

Autorizado por:

Consejo Superior Universitario



| | | | | |
|---|---|--|----------------------|---------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS | | Código: | BIB-PRO-009 |
| | | | Fecha de Aprobación: | 25/02/2022 |
| | BIBLIOTECA | | Nº de Revisión: | 01 |
| | | | Página: | Página 3 de 8 |

1. Introducción

La Biblioteca es un espacio de estudio, de consulta y también de encuentro, que enriquece la enseñanza y favorece la autonomía y responsabilidad de la comunidad universitaria en sus aprendizajes.

Dentro de sus objetivos está el organizar los recursos en diferentes formatos y soportes, de forma tal que sean accesibles para los diversos miembros de la comunidad universitaria, como así también promover y orientar a docentes y estudiantes que los incorporen en su tarea cotidiana.

En síntesis, la biblioteca es un ámbito propicio para la apropiación de prácticas y conocimientos significativos para la participación plena en la sociedad y, por lo tanto, no puede estar ausente en ninguna estrategia que se proponga avanzar hacia una plena inclusión educativa con calidad.

Los procedimientos escritos establecen una guía para el buen funcionamiento de todo tipo de Biblioteca, a la vez que constituyen un modo de protección para todo su personal. El valor de registrar es que el personal que se mueve alrededor de la biblioteca, y los nuevos que se incorporen, sepan de la organización de la Biblioteca y de su accionar interno, y de los servicios que brinda a sus usuarios.

La evaluación de los servicios bibliotecarios en el entorno actual convierte a la institución en un contexto más competitivo, donde la misión fundamental se orienta hacia el desarrollo de servicios eficientes, brindados con una alta calidad, con una generación de nuevas habilidades y competencias, con un personal más comprometido, motivado, capacitado, y con estándares que garanticen las acciones adecuadas para la mejora continua.

Este documento, identifica al responsable de cada proceso; dispone de definiciones explícitas y normalizadas de las tareas rutinarias; optimiza el grado de eficiencia mediante la simplificación de los procesos; reduce la incertidumbre sobre la toma de decisiones; garantiza la continuidad de actividades en la Biblioteca; evita la duplicación de tareas y mejora la comunicación y la calidad del servicio que brinda a la comunidad universitaria.

2. Objetivo

Medir los niveles de satisfacción de los usuarios de la(s) biblioteca(s) y sala(s) de lectura en todos sus campus y desarrollar un Plan de Mejoras para mitigar las debilidades encontradas.

3. Alcance


Este documento aplica para los estudiantes, docentes e investigadores que intervienen en los procesos de formación, investigación y vinculación con la sociedad en grado y postgrado y usuarios externos de la institución.

4. Referencia

- Informes anteriores,
- Sistema de Gestión de la Calidad,
- Plan de Mejoras vigente,
- Manual de Funciones y descripción de cargos

| | | | |
|--|--|------------------------------|--------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Supervisado por: | Autorizado por: |
| MSc. Cecilia Carvajal Bibliotecaria | MSc. Cecilia Carvajal Bibliotecaria | Unidad de Evaluación Interna | Consejo Superior Universitario |



| | | | | |
|---|--|--|----------------------|---------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS | | Código: | BIB-PRO-009 |
| | | | Fecha de Aprobación: | 25/02/2022 |
| | BIBLIOTECA | | Nº de Revisión: | 01 |
| | | | Página: | Página 4 de 8 |

- Reglamento de la Biblioteca y
- Manual de Gestión de la Biblioteca.

5. Definiciones

Comunidad Universitaria: Conjunto de docentes, investigadores, estudiantes, personal administrativo y graduados que forman parte de la Universidad ECOTEC.

Plan Operativo Anual (POA): Documento anual de planificación operativa generado colaborativamente por la unidad, en el cual se establecen las actividades a corto plazo tendientes a alcanzar los objetivos institucionales.

Bases de Datos: Conjuntos de datos digitales compuestos por libros, revistas, artículos, ensayos, revisiones bibliográficas y demás documentos dispuestos para su consulta.

Plan de Mejoras: Documento escrito donde se establecen las actividades para subsanar o fortalecer las debilidades encontradas en procesos de medición de la calidad y/o satisfacción de usuarios.

6. Responsabilidades

Bibliotecario(a): Responsable de liderar y coordinar todas las actividades de gestión de la Biblioteca.

Comunidad Universitaria: Es responsable de utilizar y proporcionar la información necesaria para la medición de la satisfacción de los servicios bibliotecarios.

Director(a) de Sistemas: Es responsable de

Secretario(a) de Biblioteca: Apoyar al(la) Bibliotecario(a) en las actividades de la Biblioteca.

Vicerrector(a) Académico(a): supervisar las actividades de la biblioteca y monitorear los procesos de compra de material bibliográfico.

6.1. Políticas de Operación


- La evaluación de los servicios constituye una herramienta valiosa para determinar si la biblioteca está respondiendo a las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta que la satisfacción constituye el objetivo primordial de cada centro de información; lo que permite establecer un diagnóstico, identificar limitantes y deficiencias para determinar en qué condiciones se encuentra y definir estrategias que permitan superarlas.
- La calidad de los servicios debe determinarse desde la satisfacción de los usuarios hasta los trabajos de origen interno, tomando como punto de partida la calidad de la gestión, los procesos técnicos y los resultados de la biblioteca como servicio.
- Los responsables del proceso, así como las partes interesadas tienen como responsabilidad identificar y proponer las oportunidades de mejoras detectadas en la ejecución de cada proceso.

6.2. Revisión y mejoras al procedimiento

Los responsables del proceso, en congruencia con la Política Integrada de Gestión, deberán revisar, analizar los resultados y proponer anualmente las mejoras al proceso y/o procedimiento que sean necesarias, con la finalidad de asegurar la eficiencia y eficacia de este.

| Elaborado por: | Revisado por: | Supervisado por: | Autorizado por: |
|--|--|------------------------------|--------------------------------|
| MSc. Cecilia Carvajal Bibliotecaria | MSc. Cecilia Carvajal Bibliotecaria | Unidad de Evaluación Interna | Consejo Superior Universitario |



| | | | | |
|---|---|--|----------------------|---------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS | | Código: | BIB-PRO-009 |
| | | | Fecha de Aprobación: | 25/02/2022 |
| | BIBLIOTECA | | Nº de Revisión: | 01 |
| | | | Página: | Página 5 de 8 |

7. Periodicidad

Anual.

8. Descripción de Actividades

8.1. Procedimiento para la medición de satisfacción de los servicios bibliotecarios

| Nº | Responsable | Actividad | Documento de Trabajo |
|----|-----------------------------|---|---|
| 1 | Bibliotecario(a) | Revisar el último informe de resultados de las encuestas de medición de satisfacción de los usuarios. | <ul style="list-style-type: none"> Informe Semestral de Gestión de la Biblioteca |
| 2 | Bibliotecario(a) | Realizar el borrador de la encuesta destinada a los usuarios de la(s) biblioteca(s) y sala(s) de lectura, de manera técnica para la obtención de información requerida. | <ul style="list-style-type: none"> Borrador de la encuesta |
| 3 | Bibliotecario(a) | Enviar el borrador de la encuesta de satisfacción de usuarios al Vicerrector(a) Académico(a) para su revisión y aprobación. | <ul style="list-style-type: none"> Oficio o mail de revisión y aprobación dirigido al Vicerrectorado Académico. Instrumento de medición para aplicación de encuesta |
| 4 | Vicerrector(a) Académico(a) | Revisar y aprobar el instrumento de encuesta para la medición de la satisfacción de la comunidad universitaria. | <ul style="list-style-type: none"> Instrumento de medición para aplicación de encuesta aprobado |
| 5 | Bibliotecario(a) | Solicitar al Director(a) de Sistemas el desarrollo y aplicación de la encuesta en la herramienta tecnológica adecuada para su ejecución y obtención de resultados. | <ul style="list-style-type: none"> Oficio o mail de aplicación de la encuesta dirigido a la Dirección del departamento de Sistemas. |
| 6 | Director(a) de Sistemas | Desarrollar y programar la aplicación del instrumento de medición de los servicios bibliotecarios | <ul style="list-style-type: none"> Instrumento programado en plataforma |
| 7 | Comunidad Universitaria | Aplicar el instrumento de medición de la satisfacción de los servicios bibliográficos | <ul style="list-style-type: none"> Encuesta realizada |
| 8 | Bibliotecario(a) | <p>Elaborar el Informe Final de Resultados de la Aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios de la Biblioteca</p> <p>Presentar el Informe Final al Vicerrectorado Académico para su revisión y aprobación.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Informe Final de Resultados de la Aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios de la Biblioteca |

| | | | |
|--|--|------------------------------|--------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Supervisado por: | Autorizado por: |
| MsC. Cecilia Carvajal Bibliotecaria | MsC. Cecilia Carvajal Bibliotecaria | Unidad de Evaluación Interna | Consejo Superior Universitario |



| | | | |
|----|--------------------------------|--|--|
| 9 | Vicerrector(a) Académico(a) | Revisar y aprobar el informe de resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción | <ul style="list-style-type: none"> Informe Final de Resultados de la Aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios de la Biblioteca aprobado |
| 10 | Bibliotecario(a) | Elaborar el Plan de Mejoras de la Biblioteca a un año a partir de los resultados de la autoevaluación y los resultados de las encuestas de medición de la satisfacción de los usuarios de la biblioteca. | <ul style="list-style-type: none"> Informe Final con los resultados de las encuestas de medición de la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca. Plan de Mejoras de la biblioteca (borrador). |
| 11 | Secretario(a) de la Biblioteca | Archivo y custodia de los documentos generados | <ul style="list-style-type: none"> Todos los documentos desarrollados y solicitados dentro del proceso |

Elaborado por:

MSc. Cecilia Carvajal
Bibliotecaria

Revisado por:

MSc. Cecilia Carvajal
Bibliotecaria

Supervisado por:

Unidad de Evaluación Interna

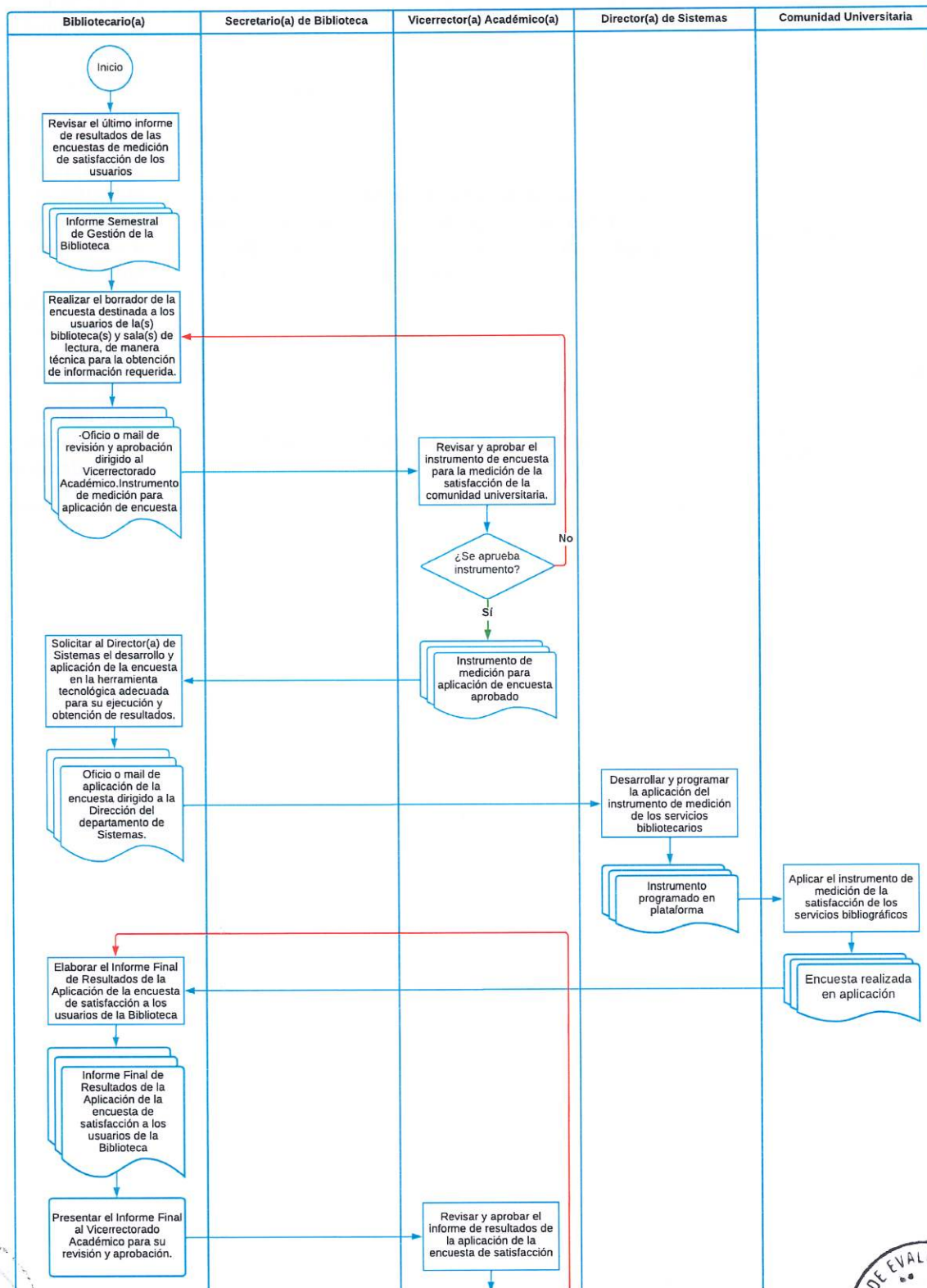
Autorizado por:

Consejo Superior Universitario



9. Diagrama de flujo

9.1. Procedimiento para la medición de satisfacción de los servicios bibliotecarios



Elaborado por:

MSC. Cecilia Carvajal
Bibliotecaria

Revisado por:

MSC. Cecilia Carvajal
Bibliotecaria

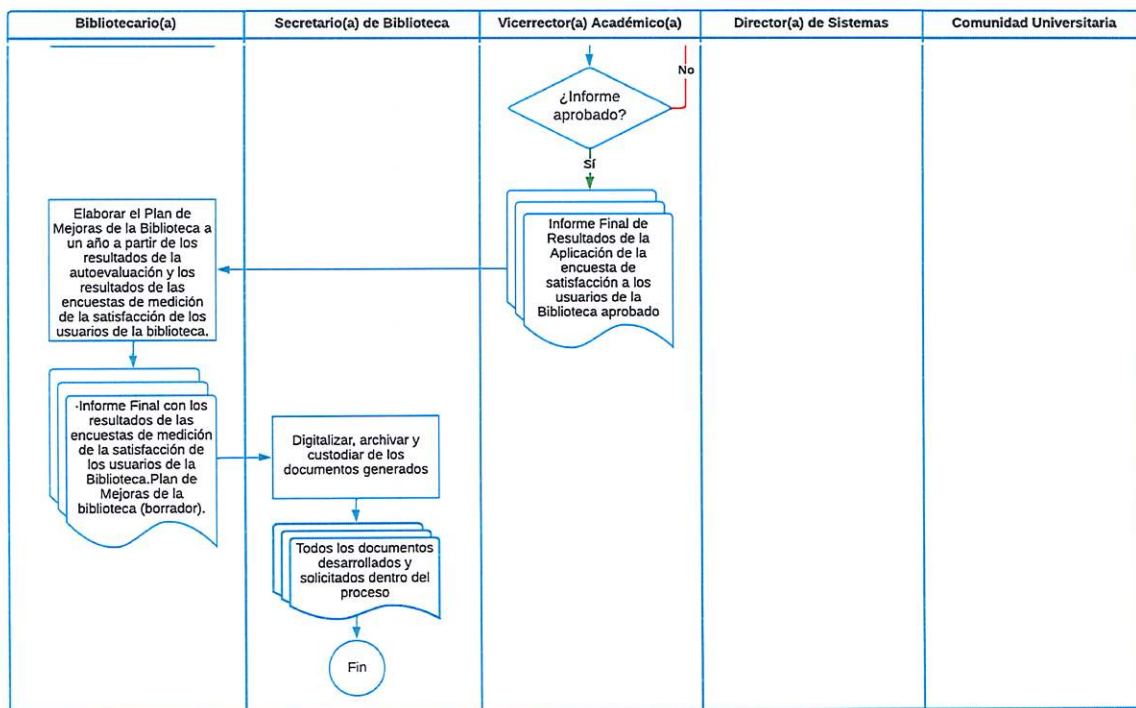
Supervisado por:

Unidad de Evaluación Interna

Autorizado por:

Consejo Superior Universitario





10. Registros

- Encuestas
- Registro de Asistencia
- Informe de Capacitación en Bases de Datos

11. Historial de modificaciones

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---------|-------------------|--|---|--------------------------------|
| 00 | 21/10/2019 | Implementación del procedimiento | Mgs. Oscar Silva – Director de Planificación | CSU |
| 01 | 25/02/2022 | <ul style="list-style-type: none"> - Actualización del procedimiento, se incorpora dentro del procedimiento nuevas definiciones y mejoras a la descripción de los procesos. - Incorporación del apartado 6.1. Política de Operación y 6.2 Revisión y mejoras al procedimiento. - Incorporación de términos relacionados al SIG. | MSc. Cecilia Carvajal Bibliotecaria | Consejo Superior Universitario |

12. Anexos

N/A

| Elaborado por: | Revisado por: | Supervisado por: | Autorizado por: |
|--|--|------------------------------|--------------------------------|
| MSc. Cecilia Carvajal Bibliotecaria | MSc. Cecilia Carvajal Bibliotecaria | Unidad de Evaluación Interna | Consejo Superior Universitario |



