	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE SERVICIOS</b> <b>BIBLIOTECARIOS</b>	Código: PL-GBI-01
		Versión: 1.0 Página 1 de 21




**PLAN DE MEJORA DEL  
CENTRO DE SERVICIOS  
BIBLIOTECARIOS**

**2023**

**1. Información general del documento**


Título:	Plan de mejora del Centro de Servicios Bibliotecarios			
Versión	1.0			
Código:	PL-GBI-01	Responsable del procedimiento:	del Centro de Servicios Bibliotecarios	
Grupo de desarrollo:	<b>Elaborado por:</b>			
	Centro de Servicios Bibliotecarios	Bety Noemí Vasco Orellana	Especialista Bibliotecario	
	<b>Revisado por:</b>			
	Vicerrectorado Académico	Roldán Torres Gutiérrez	Vicerrector Académico	
	Dirección de Aseguramiento de la Calidad	Anibal Fernando Enríquez Ojeda	Director	
Dirección de Aseguramiento de la Calidad	Pablo Alejandro López Corrales	Especialista de Aseguramiento de la Calidad		
<b>Aprobado por:</b>				
Consejo Universitario	María Victoria Reyes Vargas	Rectora		

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE SERVICIOS</b> <b>BIBLIOTECARIOS</b>	Código: PL-GBI-01
		Versión: 1.0
		Página 3 de 21

#### Lista de cambios

Versión	Fecha	Descripción
1.0	16-10-2023	Creación del Plan de mejora del Centro de Servicios Bibliotecarios


**DECLARACIÓN DE LIBERACIÓN:** Este documento, con la versión indicada es para uso institucional de la Universidad Regional Amazónica Ikiam y está sujeto a los controles de documentos de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad. Para comentarios, sugerencias o preguntas contactarse al 2999-160, Dirección de Aseguramiento de la Calidad o al correo electrónico [gestion.procesos@ikiam.edu.ec](mailto:gestion.procesos@ikiam.edu.ec).

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE SERVICIOS</b> <b>BIBLIOTECARIOS</b>	Código: PL-GBI-01
		Versión: 1.0
		Página 4 de 21

## Contenido

### 1.1 Tabla de contenido

1. Información general del documento	2
Lista de cambios	3
1 Introducción	5
2 Glosario de términos	5
3 Base Legal	6
Estatuto Académico de la Universidad Regional Amazónica Ikiam	6
4 Alcance	6
5 Abreviaturas	6
6 Objetivos	6
6.1 Objetivo general	6
6.2 Objetivos específicos	7
7 Obligaciones y/o responsabilidades	7
8 Desarrollo	8
8.1 Criterio 1. Los Servicios Bibliotecarios y su integración en el marco de la institución.	8
8.2 Criterio 2. Procesos y comunicación	13
8.3 Criterio 3. Recursos	15
8.4 Criterio 4. Personal	17
9 Seguimiento y evaluación	18
9.1 Criterio 1: Acciones de mejora	18
9.2 Criterio 2. Procesos y comunicación	19
9.3 Criterio 3. Recursos	21
9.4 Criterio 4. Personal	21

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE SERVICIOS</b> <b>BIBLIOTECARIOS</b>	Código: PL-GBI-01
		Versión: 1.0
		Página 5 de 21


## 1 Introducción

En la actualidad las bibliotecas tienen que evolucionar hacia un nuevo modelo que las sitúe en la posición óptima para cumplir su misión de servicio a los usuarios internos y externos, la docencia y a la investigación, con un concepto de servicio más proactivo en el que hay que combinar los servicios tradicionales con otros que estén acordes al adelanto de la tecnología actual.

El (CSB) Centro de Servicios Bibliotecarios de la URAI, tiene como principal reto el mejorar los servicios existentes e incrementar otros servicios que permitan la satisfacción de sus usuarios. El presente documento permitirá a través del Plan de Mejoramiento del Centro de Servicios Bibliotecarios, se obtenga la satisfacción de los usuarios tanto internos como externos que acuden diariamente al CSB.

## 2 Glosario de términos

- **Satisfacción del usuario:** es la intención de vender satisfactores más que “productos”. El sentido altruista del prestador de servicios lo lleva a poner la satisfacción de las necesidades de sus clientes por encima de la atención que él personalmente está dispuesto a brindar.
- **Servicio proactivo:** este servicio difiere de la atención al cliente, la reactiva, tradicional o pasiva que sólo interactúa con el usuario cuando éste contacta por propia iniciativa. La proactividad conlleva anticiparse, informar, investigar, actuar por cuenta propia sin esperar a que el usuario dé el primer paso.
- **Calidad del servicio:** está siempre relacionado con la satisfacción al usuario, toda vez que sólo él es consciente y capaz para percibir la calidad del servicio que le brindan. A través de la opinión de ellos podemos establecer sus necesidades para planificar o reestructurar los procesos administrativos, operativos y de apoyo en busca de una excelente calidad.
- **Usuarios internos:** miembros activos de la comunidad universitaria: docentes, investigadores, alumnos, becarios y personal administrativo y de servicios.
- **Usuarios externos:** los ex alumnos, personal de otros centros de educación pública, privada y comunidad en general quienes pueden hacer uso de los servicios únicamente dentro de la biblioteca.
- **Expurgo:** Es una operación técnica de evaluación crítica de la colección, que puede llevar a la retirada de la biblioteca de documentos que cumplen una serie de condiciones establecidas por la misma, con objeto de ofrecer al usuario una colección organizada, cohesionada y coherente con sus necesidades.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE SERVICIOS</b> <b>BIBLIOTECARIOS</b>	Código: PL-GBI-01
		Versión: 1.0
		Página 6 de 21

### 3 Base Legal

#### Estatuto Académico de la Universidad Regional Amazónica Ikiam

- *“Artículo 59.- Atribuciones y competencias del Consejo Universitario.- El Consejo Universitario tendrá las siguientes competencias: (...)*

*h) Aprobar políticas, directrices, planes, programas, proyectos y lineamientos encaminados a normar la organización y el funcionamiento académico, administrativo, de investigación, innovación y vinculación de la Universidad.*

- *“Artículo 71.- Funciones y atribuciones del Vicerrectorado Académico.- El Vicerrector Académico tiene las siguientes funciones y atribuciones: (...)*

*c. Proponer los planes, programas y proyectos de formación académica, gestión de la investigación e innovación, para conocimiento y aprobación del Consejo Universitario.”*

### 4 Alcance

El plan de mejora pretende alcanzar que el aprendizaje y la investigación de los usuarios: estudiantes, docentes, investigadores, y administrativos de la URAI Universidad Regional Amazónica Ikiam, sean de calidad total y de excelencia universitaria en cuanto al servicio bibliotecario. Además, pone énfasis en la capacidad que tienen las instituciones universitarias para evolucionar, progresar y desarrollarse de manera progresiva, obteniendo resultados eficientes y de calidad.

### 5 Abreviaturas

**URAI:** Universidad Regional Amazónica Ikiam


**CSB:** Centro de Servicios Bibliotecarios

**TIC:** Tecnologías de la información

### 6 Objetivos

#### 6.1 Objetivo general

Establecer estrategias, recursos, actividades, de mejora continua que beneficie a los usuarios en el acceso a la información científica en el Centro de Servicios Bibliotecarios


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE SERVICIOS</b> <b>BIBLIOTECARIOS</b>	Código: PL-GBI-01
		Versión: 1.0
		Página 7 de 21

## 6.2 Objetivos específicos

- Fortalecer la gestión del CSB
- Fortalecer la gestión de la institución ante la ciudadanía
- Desarrollar herramientas y recursos de información útiles para el aprendizaje y la docencia
- Mejorar el acceso a los contenidos digitales de calidad, a través de la página web del CSB, promoviendo el acceso abierto y gratuito a la información científica para toda la comunidad universitaria.
- Desarrollar mecanismos que permitan conocer la percepción y la opinión que los usuarios tienen de los servicios que reciben.

## 7 Obligaciones y/o responsabilidades

El/la responsable del CSB tiene la responsabilidad de administrar este documento y de velar por su cumplimiento y actualización, así como de evaluar y mejorar lo desarrollado en el plan de mejora del Centro de Servicios Bibliotecarios


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	
	Código:	
	Versión: 1.0	
Página 8 de 21		

## 8 Desarrollo


### PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA UNIVERSIDAD REGIONAL AMAZÓNICA IKIAM

<b>8.1 Criterio 1. Los Servicios Bibliotecarios y su integración en el marco de la institución.</b>				
	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Subacciones</b>	<b>Equipo de apoyo</b>	<b>Medio de verificación</b>
1.1	Definir, elaborar y aprobar el reglamento y el modelo de organización, gestión y comunicación de la Biblioteca Universitaria	1.1 Definición del modelo de la Biblioteca.	Consejo universitario	Reglamento de la Biblioteca aprobado por el Consejo Universitario.
		1.2 Elaborar y aprobar un nuevo Reglamento de la Biblioteca	Centro de Servicios Bibliotecarios Consejo Universitario	Reglamento de la Biblioteca
1.2	Elaborar y aprobar un plan de modernización tecnológica para el desarrollo y proyección de la Biblioteca, que asegure los equipamientos y servicios TIC	1.1 Identificar y evaluar las tecnologías adecuadas para la implementación del laboratorio informático de la biblioteca.	Dirección de Tecnologías de la Información	Documento Plan Tecnológico




	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE</b> <b>SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	
	Código:	
	Versión: 1.0	
Página 9 de 21		


		1.2 Desarrollar una infraestructura tecnológica que permita evolucionar hacia los nuevos modelos de biblioteca digital.	Dirección de Tecnologías de la Información	Implementación del Plan Tecnológico
		1.3 Establecer un plan de formación de personal bibliotecario en el área TIC	Dirección de Tecnologías de la Información	Plan de capacitación
1.3	Fomentar y afianzar la colaboración en consorcios y alianzas externas	1.1 Intensificar la alianza con el Consorcio de Bibliotecas Universitarias.	Vicerrectorado Académico  Centro de Servicios Bibliotecarios	Convenio Interbibliotecario con Universidades
		1.2 Establecer alianzas estratégicas y convenios de cooperación bibliotecaria en diversos ámbitos.	Dirección de Relaciones Interinstitucionales  Centro de Servicios Bibliotecarios	Convenios Interbibliotecarios

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	
	Código:	
	Versión: 1.0	
Página 10 de 21		


		1.3 Afianzar el intercambio y la cooperación bibliotecaria mediante la participación en redes y sistemas de información.	Consejo Universitario Centro de Servicios Bibliotecarios	Convenios Interbibliotecarios
1.4	Establecer mecanismos de comunicación con los responsables de la planificación docente	1.1 Garantizar que todas las asignaturas cuenten con los recursos de información recomendados por los docentes para los alumnos.	Docentes Centro de Servicios Bibliotecarios	Fondo Bibliográfico actualizado
		1.2 Elaboración de una base de datos de bibliografía recomendada por asignaturas y profesores	Centro de Servicios Bibliotecarios	Catálogo en Línea actualizado
1.5	Mejorar el grado de conocimientos de las necesidades y expectativas de los diversos segmentos	1.1 Realizar periódicamente encuestas de satisfacción por grupos de usuarios.	Centro de Servicios Bibliotecarios Dirección de Tecnologías de la Información	Encuestas realizadas

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE</b> <b>SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	
	Código:	
	Versión: 1.0	
Página 11 de 21		


		1.2 Análisis de los resultados de las encuestas y sugerencias de los usuarios.	Estudiantes	Informe de satisfacción de usuarios
		1.3 Estudio de usuarios externos para realizar programas de fidelización.	Centro de Servicios Bibliotecarios	Plan de aseguramiento de Usuarios
1.6	Establecer lineamientos con la Coordinación de Investigación e Innovación sobre las publicaciones científicas	1.1 Regular el registro de publicaciones científicas y trabajos de titulación.	Coordinación de Investigación Centro de Servicios Bibliotecarios	Publicaciones científicas Trabajos de Titulación disponibles en el Repositorio Institucional.
		1.2 Colaborar con la difusión de las publicaciones científicas y trabajos de titulación.	Centro de Servicios Bibliotecarios	Publicaciones Científicas, Trabajos de titulación disponibles a los usuarios
		1.3 Apoyar el desarrollo del repositorio institucional de la producción científica académica y su visibilidad.	Centro de Servicios Bibliotecarios	Promoción de recursos disponibles a través de redes sociales educativas

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	
	Código:	
	Versión: 1.0	
Página 12 de 21		


1.7	Desarrollo de la Biblioteca Digital y mejora de oferta de recursos y servicios	1.4 Implementar la página web de la biblioteca repotenciando la integración de la información.	Dirección de Tecnologías de Información Centro de Servicios Bibliotecarios Dirección de Comunicación	Nueva página web de la biblioteca
		1.5 Creación de un sistema web mediante un generador de contenidos para acceder a los servicios y colecciones digitales de la Biblioteca.	Dirección de Comunicación Centro de Servicios Bibliotecarios	Digitalización de fondo bibliográfico de sílabos disponibles en biblioteca digital.
		1.6 Apoyar el desarrollo del repositorio institucional de la producción científica académica y su visibilidad	Centro de Servicios Bibliotecarios	Publicaciones científicas en el repositorio y número de usuarios que navegan en la página web de la biblioteca
1.8	Mejorar el servicio de préstamo	1.1 Aprobar el Reglamento de Funcionamiento del Centro de Servicios Bibliotecarios de la Universidad Regional Amazónica IKiam .	Consejo Universitario	Reglamento  Manual de procesos  Catálogo automatizado

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	
	Código:	
	Versión: 1.0	
Página 13 de 21		


		1.2 Simplificar y normalizar la gestión de usuarios externos	Centro de Servicios Bibliotecarios	Biblioteca virtual con contenidos digitales
<b>8.2 Criterio 2. Procesos y comunicación</b>				
2.1	Promoción de la delegación de responsabilidades por parte del personal	1.1 Matriz de funciones y responsabilidades	Talento Humano Vicerrectorado Académico	Matriz con las responsabilidades asignadas
2.2	Formación de usuarios	1.1 Elaboración de un programa de formación de usuarios, tanto presencial como virtual a varios niveles, así como el material de apoyo necesario	Centro de Servicios Bibliotecarios	Incremento de usuarios Uso de los servicios disponibles de biblioteca
2.3	Automatización de los procesos	1.1 Inmediata implementación de un sistema automatizado de bibliotecas.	Dirección de Tecnologías de la Información Centro de Servicios Bibliotecarios	Sistema de Bibliotecas Automatizado Koha
		1.2 Automatización de los módulos necesarios para atención al usuario.	Centro de Servicios Bibliotecarios	Guías de uso

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE</b> <b>SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	
	Código:	
	Versión: 1.0	
Página 14 de 21		

				Boletines informativos
		1.3 Realizar boletines electrónicos de las novedades adquiridas.	Centro de servicios Bibliotecarios  Dirección de Tecnología de la Información  Dirección de Comunicación	Boletines informativos  Redes Sociales  Página web
		1.4 Gestionar la auto renovación automática de préstamos.	Centro de Servicios Bibliotecarios	Sistema automatizado de Bibliotecas modulo de autopréstamos
2.4	Aplicación de técnicas de marketing para difusión de productos y servicios de la biblioteca.	1.1 Desarrollar el Plan de Comunicación en su ámbito interno y externo.	Dirección de Comunicación Centro de Servicios Bibliotecarios	Plan de Comunicación
		1.2 Difusión del Plan de Comunicación (intranet, listas de distribución, blogs, SMS, etc.)	Dirección de Comunicación	Difusión redes sociales  Página web


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE</b> <b>SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	
	Código:	
	Versión: 1.0	
Página 15 de 21		

2.5	Realizar programas de gestión, preservación y desarrollo de las colecciones	1.1 Elaborar un Plan guía de adquisiciones, y seguimiento de su aplicación.	Centro de Servicios Bibliotecarios	Plan de guía de adquisiciones
		1.2 Aprobación del Programa de Expurgo	Vicerrectorado Académico	Programas de Conservación de Colecciones
		1.3 Elaborar y realizar programas de conservación y preservación de las colecciones.	Centro de Servicios Bibliotecarios	Mantenimiento preventivo básico de colecciones
		1.4 Evaluación continua de las colecciones y de su uso	Centro de Servicios Bibliotecarios	Inventario
<b>8.3 Criterio 3. Recursos</b>				
3.1	Análisis de los procedimientos de gestión económica para garantizar la estabilidad de las colecciones y el cumplimiento de los compromisos en las adquisiciones	1.1 Elaborar y aprobar un plan de adquisiciones del fondo bibliográfico y publicaciones electrónicas.	Centro de Servicios Bibliotecarios Dirección Financiera	Elaboración de TDR Socialización de contenidos de recursos electrónicos con docentes


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	
	Código:	
	Versión: 1.0	
Página 16 de 21		

		1.2 Acordar con el departamento financiero la aplicación de los procedimientos para cumplir los compromisos derivados de las adquisiciones.	Centro de Servicios Bibliotecarios Dirección Financiera	Selección de recursos necesarios
3.2	Inventario completo de fondos	1.1 Inventariar todos los fondos de las bibliotecas.	Centro de Servicios Bibliotecarios Dirección de Bienes	Inventario actualizado del fondo bibliográfico
		1.2 Actualizar el catálogo bibliográfico	Centro de Servicios Bibliotecarios	Catálogo en línea
3.3	Mejorar el catálogo bibliográfico, y el acceso a las colecciones	1.2 Revisar la consistencia del catálogo, especialmente en los puntos de acceso y la clasificación.	Centro de Servicios Bibliotecarios	Porcentaje de revisión periódica
		1.3 Incrementar el número de campos en el catálogo y detallar criterios.	Centro de Servicios Bibliotecarios	Número de registros en el sistema automatizado de bibliotecas KOHA



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	
	Código:	
	Versión: 1.0	
Página 17 de 21		


		1.4 Analizar la actual clasificación de los fondos, y acometer las reclasificaciones necesarias	Centro de Servicios Bibliotecarios	Utilizar Sistema de clasificación DEWEY
<b>8.4 Criterio 4. Personal</b>				
4.1	Elaboración de un plan de formación y capacitación acorde con las necesidades del personal de biblioteca	1.1 Formación específica al personal para desarrollar los proyectos incluidos en la planificación del Servicio de Biblioteca	Centro de Servicios Bibliotecarios Dirección de Talento Humano	Plan de formación y capacitación
4.2	Facilitar el acceso a los recursos bibliográficos y bases de datos científicas, que fortalezcan el aprendizaje, la investigación científica y el servicio a la sociedad.	1.1 Disponibilidad de recursos digitales en Bases de Datos Científicas especializadas	Centro de Servicios Bibliotecarios	Bases de Datos científicas, Catálogo automatizado, página web del Centro de Servicios Bibliotecarios

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE</b> <b>SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	
	Código:	
	Versión: 1.0	
Página 18 de 21		


## 9 Seguimiento y evaluación

Para el seguimiento y evaluación del Plan de Mejoras del Centro de Servicios Bibliotecarios se realizará un cronograma de ejecución establecido:


<b>9.1 Criterio 1: Acciones de mejora</b>		
1.1	Definir, elaborar y aprobar el reglamento y el modelo de organización, gestión comunicación de la Biblioteca Universitaria	De acuerdo a las necesidades se irá actualizando cada uno de los documentos propuestos anualmente mediante informe de seguimiento.
1.2	Elaborar y aprobar un plan de modernización tecnológica para el desarrollo y proyección de la Biblioteca, que asegure los equipamientos y servicios TIC	Se elaborará un borrador de propuesta de acuerdo a los requerimientos que se presenten anualmente mediante informe de seguimiento.
1.3	Fomentar y afianzar la colaboración en consorcios y alianzas externas	Se contactará a Instituciones de Educación superior que ofrezcan recursos digitales para firmar convenios que beneficien a nuestros usuarios, estos convenios serán anuales, su verificación se realizará mediante informes y firma de convenios.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE</b> <b>SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	
	Código:	
	Versión: 1.0	
		Página 19 de 21

1.4	Establecer mecanismos de comunicación con los responsables de la planificación docente	Planificar reuniones semestrales que involucren al Centro de servicios Bibliotecarios y a la Dirección académica para revisión y coordinación en la elaboración de los sílabos, los mismos que se evidenciará mediante informes.
1.5	Mejorar el grado de conocimientos de las necesidades y expectativas de los diversos segmentos	Realizar reuniones semestrales con los docentes y estudiantes a fin de informar de los servicios implementados y conocer sus inquietudes, evidenciándose mediante informes.
1.6	Establecer lineamientos con la Coordinación de Investigación e Innovación sobre las publicaciones científicas	Llevar una matriz compartida entre Centro de Servicios Bibliotecarios y la Coordinación de Investigación a fin de controlar la producción científica de docentes y estudiantes, llevando un seguimiento permanente.
1.8	Mejorar el servicio de préstamo	Automatizar el préstamo a los usuarios utilizando los sistemas automatizados de bibliotecas existentes, presentando informes mensuales de verificables a planificación.
<b>9.2 Criterio 2. Procesos y comunicación</b>		

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE</b> <b>SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	Código:
		Versión: 1.0
		Página 20 de 21

2.1	Promoción de la delegación de responsabilidades por parte del personal	Asignar responsabilidades anuales al personal sobre los servicios brindados a los usuarios, evidenciado en la planificación anual que se presenta al departamento de planificación y TTHH.
2.2	Formación de usuarios	Realizar capacitación permanente al inicio del semestre, a todos los usuarios sobre el uso de los recursos existentes, siempre y cuando se disponga del personal necesario. Evidencias mediante registros de asistencia.
2.3	Automatización de los procesos	Mantener la automatización total de los servicios que se brindan a los usuarios, siempre que existan actualizaciones. Evidencias mediante informes.
2.4	Aplicación de técnicas de marketing para difusión de productos y servicios de la biblioteca.	Promocionar los servicios semestralmente utilizando los medios de comunicación existentes, redes sociales, las evidencias serán informes presentados a planificación sobre el uso de los recursos.
2.5	Realizar programas de gestión, preservación y desarrollo de las colecciones	Realizar periódicamente la revisión del estado de la colección y solicitar su reparación. Evidencias presentadas mediante informe del tratamiento al fondo bibliográfico.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE BIBLIOTECA</b>	
	<b>PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE</b> <b>SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	
	Código:	
	Versión: 1.0	
Página 21 de 21		

<b>9.3 Criterio 3. Recursos</b>		
3.1	Análisis de los procedimientos de gestión económica para garantizar la estabilidad de las colecciones y el cumplimiento de los compromisos en las adquisiciones	Gestionar anualmente la asignación de presupuesto para cubrir las necesidades de los usuarios. Evidencias mediante la elaboración y ejecución de los procesos.
3.2	Inventario completo de fondos	Mantener actualizado semestralmente el inventario del fondo bibliográfico a través de la constatación física del mismo.
3.3	Mejorar el catálogo bibliográfico, y el acceso a las colecciones	Actualizar el catálogo en línea cada vez que ingrese fondo bibliográfico ya sea donado o comprado, evidenciado con la presentación del informe.
<b>9.4 Criterio 4. Personal</b>		
4.1	Elaboración de un plan de formación y capacitación acorde con las necesidades del personal de biblioteca	Se presentará la matriz de necesidades anualmente al Departamento de TTHH.
4.2	Facilitar el acceso a los recursos bibliográficos y bases de datos científicas, que fortalezcan el aprendizaje, la investigación científica y el servicio a la sociedad.	Se colocará acceso a todos los recursos digitales disponibles en la página web del Centro de Servicios Bibliotecarios.