

**Universidad
Continental**



La experiencia del Centro de Documentación de la Universidad Continental en el proceso de certificación de calidad con la norma ISO 9001:2015

Cecilia Justino

14th CLADEA Directors of Information Centers Meeting
"Ibero-American Meeting of Libraries and Information Centers of CLADEA: a space for cooperation, innovation and future of information in business schools"
3 de octubre

ucontinental.edu.pe



¿Quiénes somos?



Misión

Somos una universidad dinámica que, a través de un ecosistema educativo estimulante, experiencial y colaborativo, forma líderes con mentalidad emprendedora para crear impacto social positivo en Perú y en el mundo.



Visión

Al 2021, ser reconocida como una de las cinco mejores universidades privadas del Perú, asociada a la formación de líderes con mentalidad emprendedora.



20 membresías internacionales

A nivel de pregrado:
presencial, distancia y gente que trabaja



19 años

de servicio académico

Dedicados a formar profesionales competentes,
íntegros y emprendedores



3 modalidades de estudio



50 convenios

Académicos internacionales



4 sedes

Arequipa, Cusco, Huancayo y Lima;
con presencia a nivel nacional en la
modalidad a distancia.



25 mil

Estudiantes



Filial Lima

Jr. Junín 355, Miraflores

Sede Huancayo

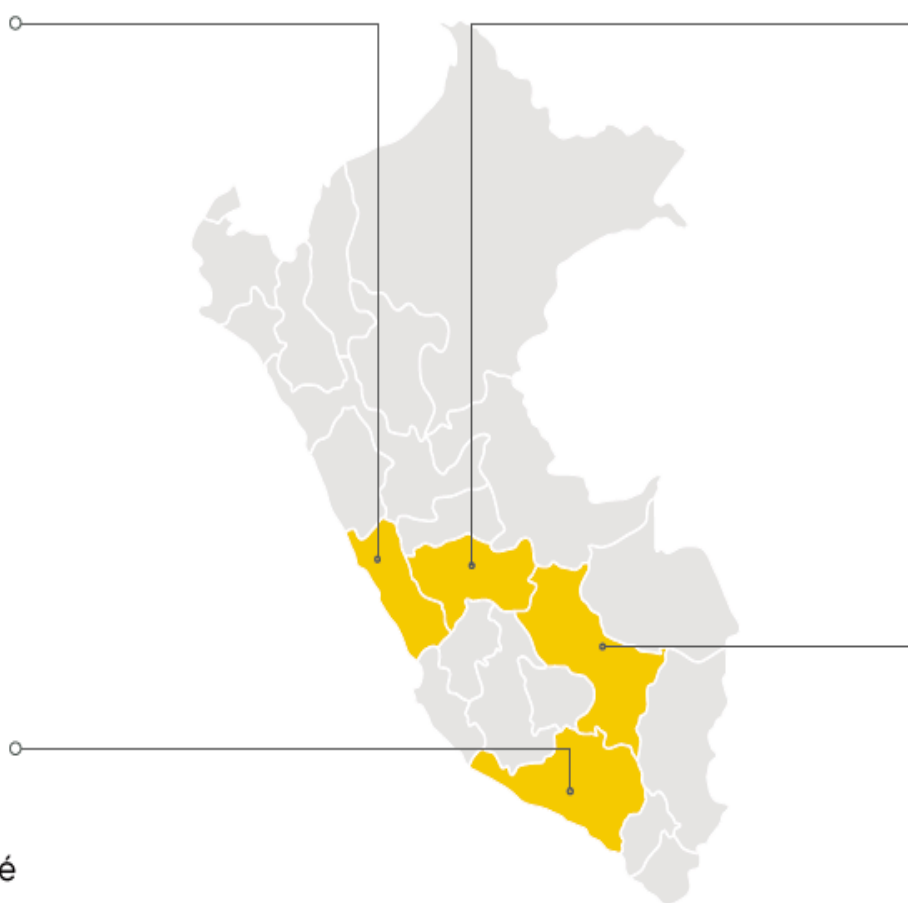
Av. San Carlos N° 1980

Filial Arequipa

Calle Alfonso Ugarte 607
Yanahuara Calle San José
308 2° piso Cercado.

Filial Cusco

Av. Collasuyo S/N
Urb. Manuel Prado





ucontinental.edu.pe







ucontinental.edu.pe





Facultades



Ciencias de
la Empresa



Humanidades



Derecho



Ciencias de
la Salud

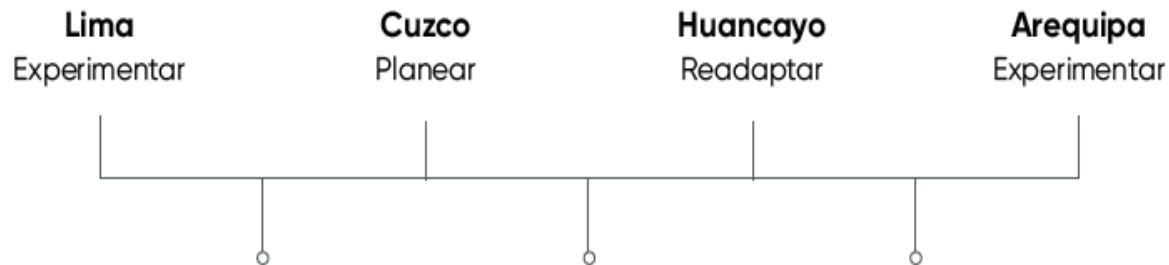


Ingeniería

Modelo 3M



**Multi
Campus**



**Multi
Modal**



**Multi
Nivel**



Nuestros logros



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

Acreditación del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Otorgado por la Agencia Nacional
de Evaluación de la Calidad y
Acreditación (ANECA) - España



Certificación de Laboratorios y Talleres

Otorgada por la Consultora Inglesa
Bureau Veritas.



América economía

**13º puesto en el ranking de
mejores universidades del
Perú**

Por la revista América Economía
2016



**Certificación del Centro de
Documentación y el Fondo
Editorial**

Por la Consultora SGS - Suiza



**Acreditación de las Escuelas
Académico Profesionales**
de la Facultad de Ciencias de la
Empresa



Acreditación Institucional
Por el Instituto Internacional para el
Aseguramiento de la Calidad (IAC-
CINDA) - Chile



5 carreras en proceso de acreditación

bajo el modelo del Instituto de la Calidad y Acreditación de programas de Computación, Ingeniería y Tecnología.



4 carreras en proceso de acreditación

bajo el modelo del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.



Norma ISO 9001:2015



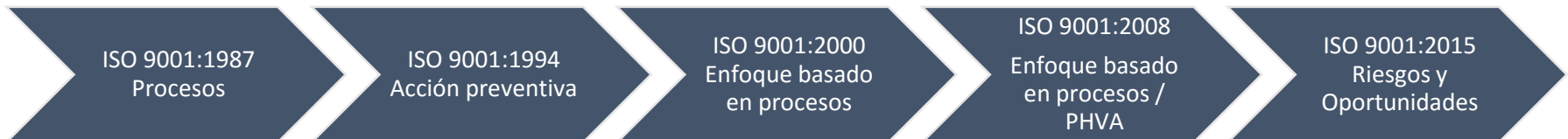
ucontinental.edu.pe





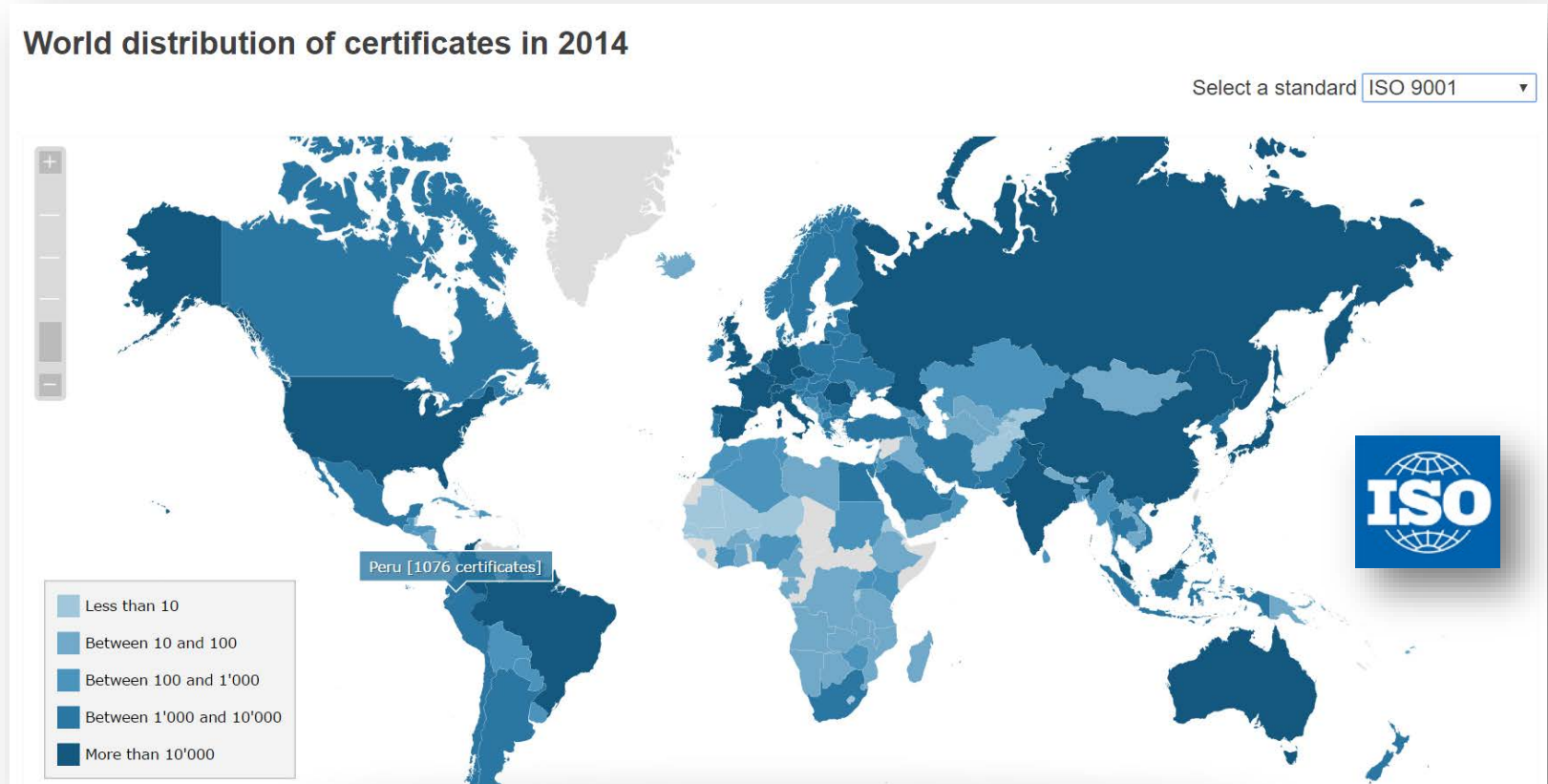
¿Qué es ISO?

- ✓ Organización Internacional de Normalización
- ✓ Reconocida por más de 150 países
- ✓ INDECOPI la representa en Perú
- ✓ La familia de Normas ISO 9000 se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.





ISO 9001 en el mundo



Fuente: Página web de ISO.

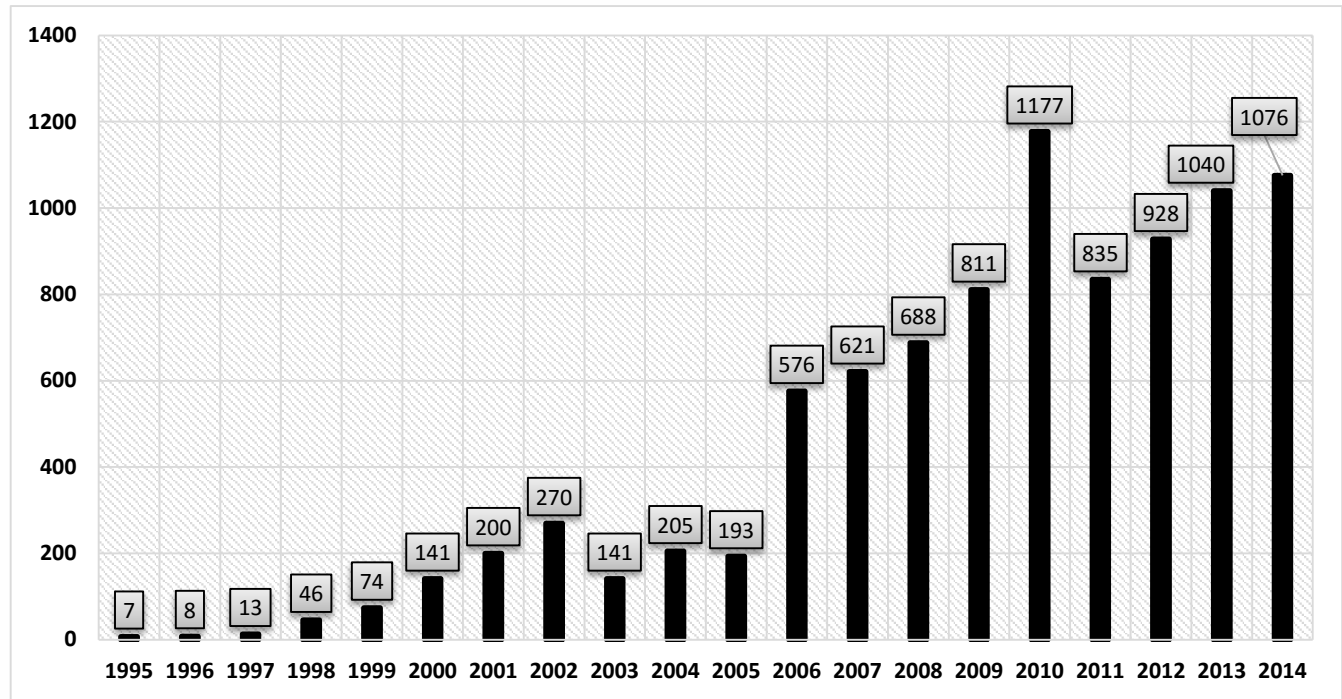
ucontinental.edu.pe





Evolución de certificaciones ISO 9001 en Perú

Perú: 1076
Chile: 4514
Ecuador: 1348
Bolivia: 206
Colombia: 14539
Argentina: 6763
Brasil: 18201
México: 7902
USA: 33008
España: 36005
Reino Unido: 40200
Italia: 168960
Alemania: 55363
Francia: 29122
China: 342800
Japón: 45785





Principios de gestión de la calidad

1° Enfoque al cliente
El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder sus expectativas.





2° Liderazgo

Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.





3° Compromiso de las personas

Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor.





4° Enfoque a procesos

Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.



5° Mejora

Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora.





6° Toma de decisiones basada en la evidencia

Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.



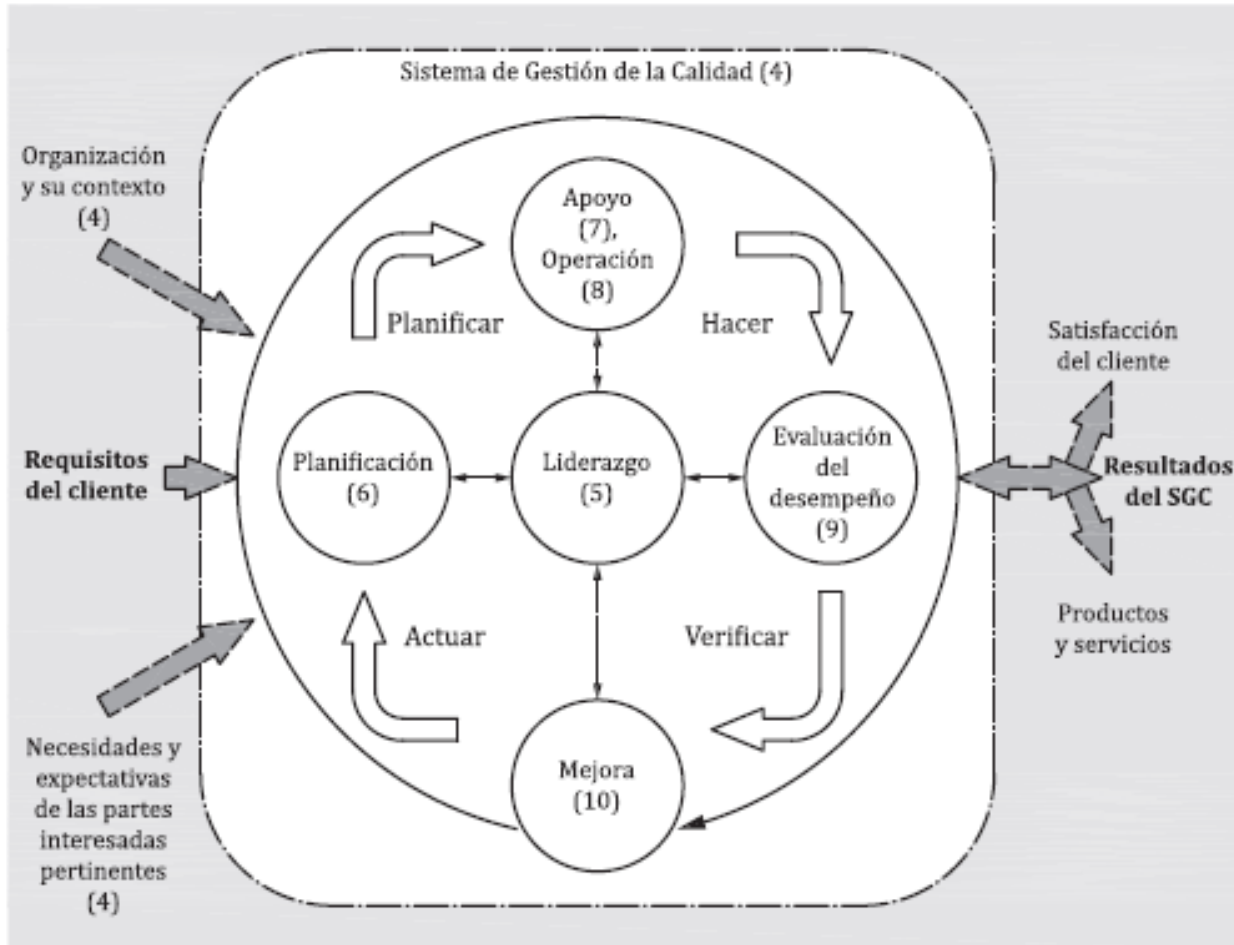


7° Gestión de las relaciones

Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores.



Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

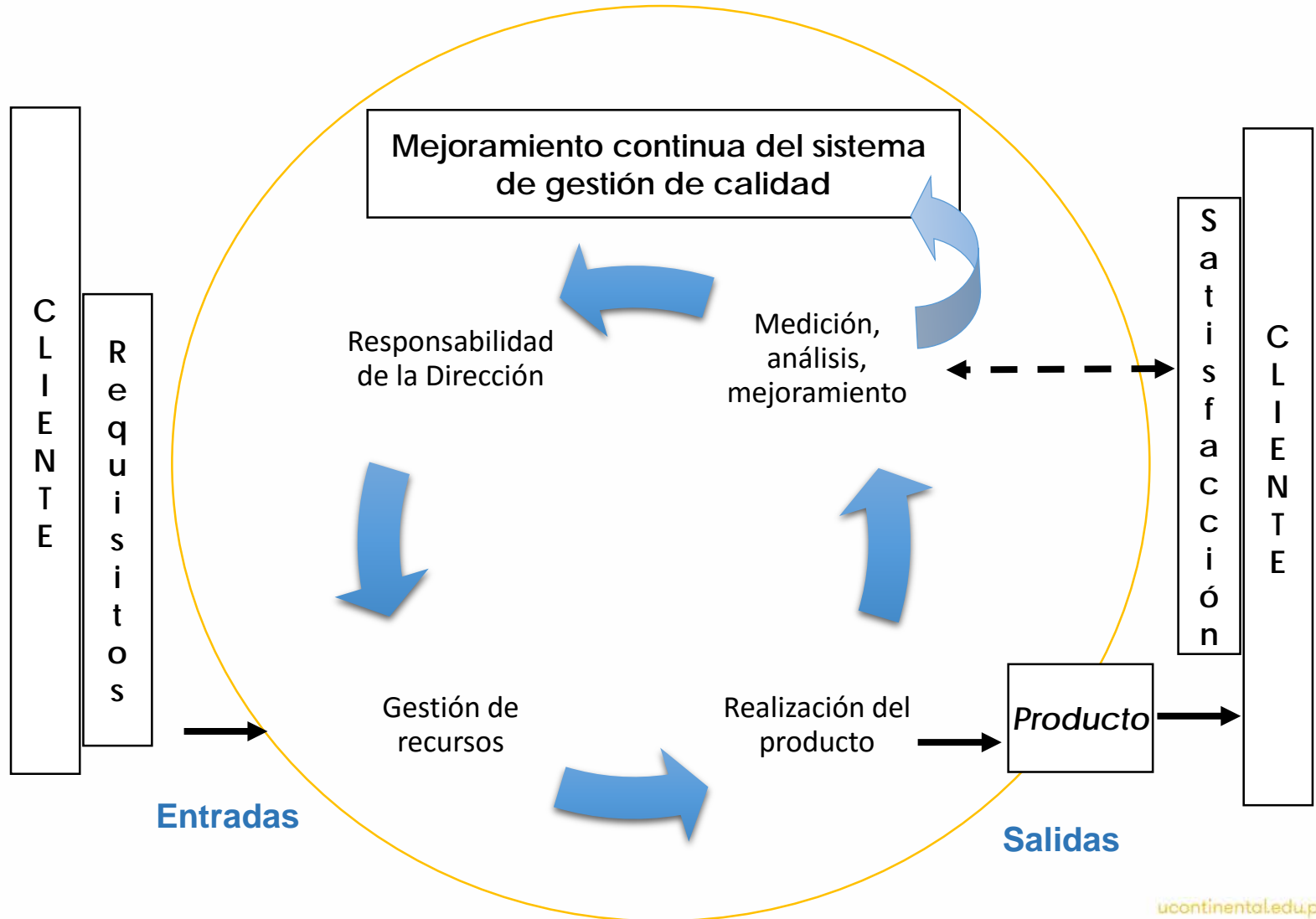


Nota Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de esta Norma Internacional.

Figura 2 — Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA



Gestión de la calidad basada en procesos



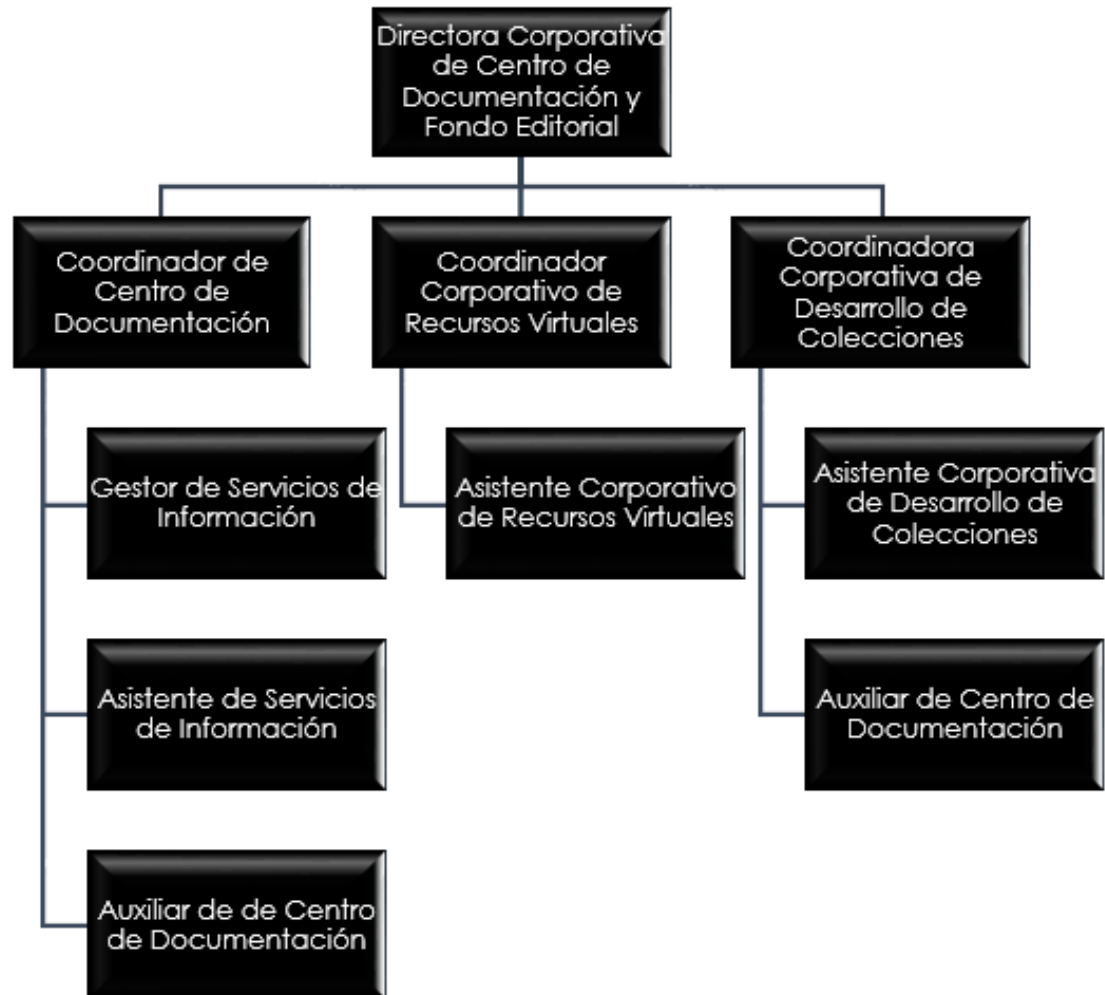


Centro de Documentación



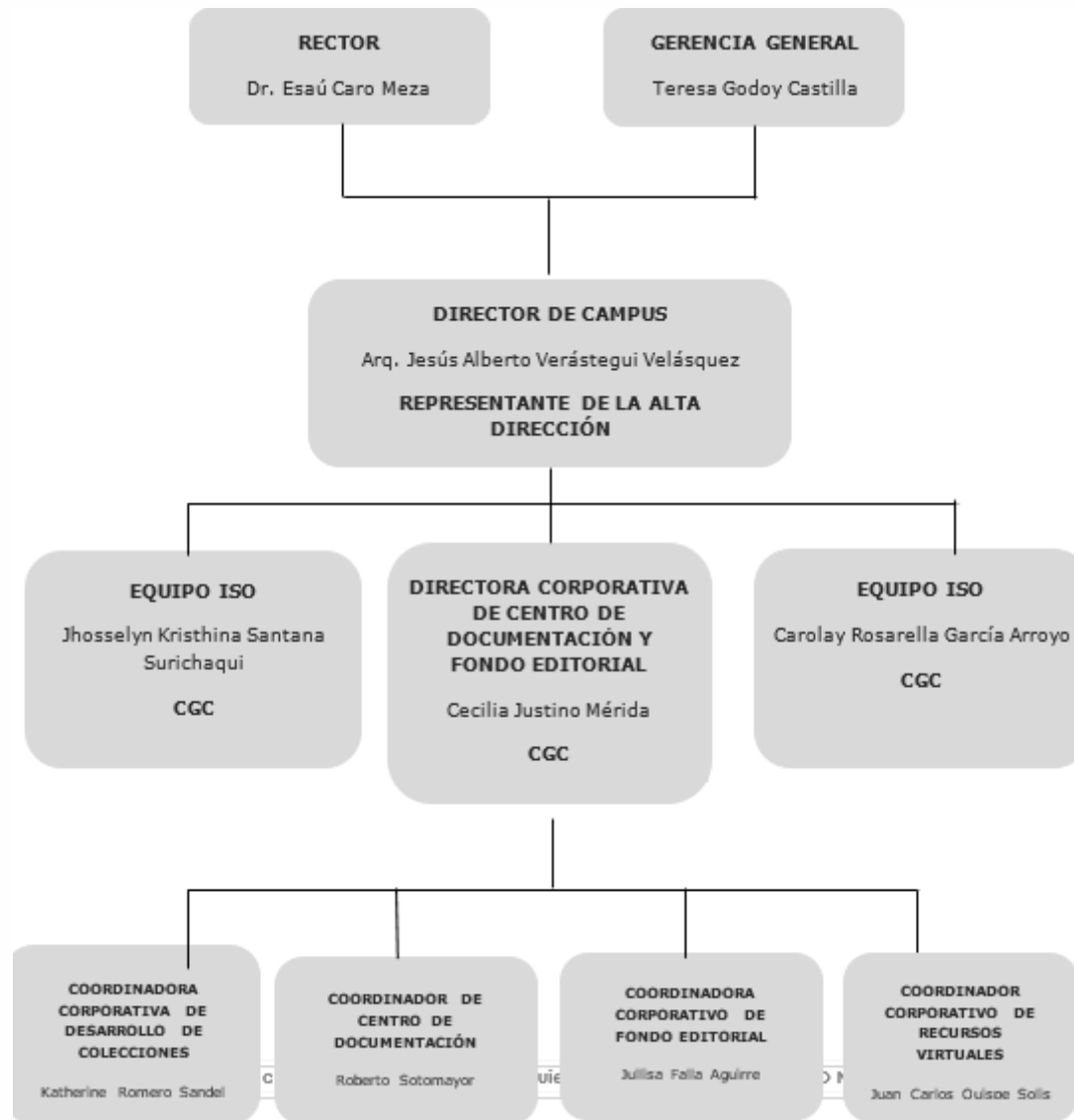


Organigrama





Organigrama de Equipo de certificación





Contexto de la organización

P	Políticas
	1) Reglamento Académico de la Universidad.
	2) Subvención de programas sociales (Beca 14).
	3) Modificación del estatuto universitario, para la mejora de implementación y modernización.
	4) Subvención de programas sociales.
	5) La Nueva Ley Universitaria N° 30220 - 2018.
	7) Dispositivos legales emitidos por UNICONTI: RESOLUCIÓN (SUSCRIPCIÓN DE AUTOS, RESOLUCIÓN), Decreto (Civil, Municipal) (Decreto de funcionamiento).
8) Enfoque direccionado a las políticas de seguridad y medio ambiente ley 27782.	
E	ECONÓMICAS
	1) Fluctuaciones de precios (recursos de información, infraestructura, tecnológicos, etc.).
	2) Evaluación del PIB Desaceleración en el crecimiento económico, pero aun creciendo por encima del 5% anual.
	3) Aumento del poder adquisitivo.
	4) Incremento del costo de las suscripciones.
	5) De cuenta con apoyo de la Universidad para el financiamiento de suscripciones o recursos virtuales.
	6) Negociación de presupuesto para adquisición y suscripción de recursos de información impresos de la Universidad.
7) Aza del dólar desde el 2017.	
S	SOCIOS - CULTURALES
	1) Tasa de crecimiento poblacional al 2017 es 1.02%.
	2) Estilo de vida de la población según Encuesta Anualista (nueva clase media: 33%).
	13) (Bañante Hábito de Lectura (80% - 900%).
	4) Cantidad de mejora de servicios de parte de los clientes.
	5) Nuevos grupos generacionales: milenial y nativos digitales.
	6) Acceso a la educación superior en el Perú todavía es complicada. Hoy solo 1 de 10 jóvenes está estudiando (Lorente Perú).
7) Aumento en el uso de las redes sociales.	
T	TECNOLOGÍAS
	1) Uso de internet y cambios de la vida 2.0.
	2) Desarrollo e integración de soluciones informáticas.
	4) Automatización de procesos.
	5) Controlar mejor los procesos.
	6) Acceso a la digitalización tecnológica.
	7) Adopción de nuevas tecnologías educativas (online drive, Moodle, redes sociales, etc.).
E	COMUNIDAD
	1) Gestión de manejo de recursos.
	2) Cultura de reciclaje.
3) Clima de la región.	
C	CONTRIBUCIÓN
	1) Otras instituciones universitarias de la región Junín.

Análisis externo



Contexto de la organización

A	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA
	1) Dirección de CENDOC y Fondo Editorial asigna responsabilidades al personal.
	2) CENDOC y Fondo Editorial depende del rectorado.
	3) Dirección de CENDOC y Fondo Editorial da los lineamientos de trabajo a los coordinadores de área.
	4) Falta de organigrama aprobado de la Universidad.
5) No se cuenta con un PEI y POI.	
M	MARKETING Y VENTAS
	1) Charlas de inducción (Ingresantes y visitantes)
	2) Participación de Ferias de servicio.
	3) Actividades internas de difusión
	4) Club de Lectura.
	5) Cursos de Capacitaciones.
6) Difusión por correo electrónico y redes sociales.	
O	OPERACIÓN Y LOGÍSTICA
	1) En proceso de implementación para la certificación del ISO 9001:2015.
	2) Existe un sistema de control de inventarios.
	3) Se realizan atenciones a los alumnos utilizando equipos modernos para el apoyo del proceso de enseñanza-aprendizaje.
	4) Coordinación con logística para compra de recursos de información, equipos y mobiliario.
	5) Existen servicios y recursos (virtuales y presenciales).
	6) Existen módulos de estudio grupal e individual.
	7) Se cuenta con salas de uso diferenciados.
	8) Existe el servicio de estantería abierta y autopréstamo.
	9) Nuestra logística depende de la estructura implementada por la Universidad.
	10) No se cuenta con equipos de vigilancia para seguridad interna y climatización.
	11) El Reglamento de la Biblioteca está en etapa de aprobación
12) No se cuenta con grupo electrógeno para Cendoc	
H	RECURSOS HUMANOS
	1) Se cuenta con colaboradores capacitados, eficientes y especialistas en sus áreas.
	2) Insuficiente número de colaboradores.
	3) Alta rotación de personal.
	4) Escala salarial intermedia - baja.
5) Coordinación para el requerimiento de personal se realiza con recursos humanos de la Universidad.	
F	FINANZAS Y CONTABILIDAD
	1) No se cuenta con partida contable ni presupuesto asignado al área.
	2) Presupuestalmente la compra de los recursos de información depende de su carrera o facultad.
3) No se cuenta con ratios financieros.	
I	SISTEMAS DE INFORMACION Y DE COMUNICACIONES
	1) Se cuenta con un sistema de gestión bibliotecaria (ALEPH).
	2) Administración del repositorio institucional.
	3) Se cuenta con sitios web y blog CENDOC.
	4) Contamos con correos electrónicos y teléfonos de escritorio (PVO).
	5) Tenemos reuniones frecuentes.
	6) Repositorio de comunicación interna (Google Drive).
7) Dependencia de la oficina de Comunicaciones para la difusión del área.	
T	TECNOLOGIA, INVESTIGACION Y DESARROLLO.
	1) Sesiones de capacitación.
	2) Promueve el uso de recursos de información actualizados y pertinentes.
	3) Nuestra organización apoya con la investigación de la Universidad.
4) Promueve el acceso remoto a los recursos y servicios.	

Análisis interno



Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Tabla de Criterios	
Criterios	Pesos: Poco-Medio-Alto
Satisfacción al Cliente	1-2-3
Mejora Continua	1-2-3
Control de Operaciones y Procesos	1-2-3

Grupos de Interés	Cálculo de Pertinencia			Total
	SC	MC	COP	
Interno				
Alta dirección	3	3	3	9
Personal de CENDOC	3	2	2	7
Externo				
Administrativos	2	2	2	6
Autoridades académicas	3	3	3	9
Docentes	3	3	3	9
Egresados	3	1	1	5
Estudiantes	3	3	3	9
Investigadores	3	1	1	5
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU - MINEDU)	2	3	2	7
Biblioteca Nacional	1	2	2	5
Colegios de Nivel secundario de Huancayo y ciudades aledañas	1	1	1	3
Gobierno Regional de Junín	1	1	1	3
Grupo Altamira (Grupo de Bibliotecas Académicas Peruanas)	2	1	1	4
Comunidad de Huancayo	1	1	1	3



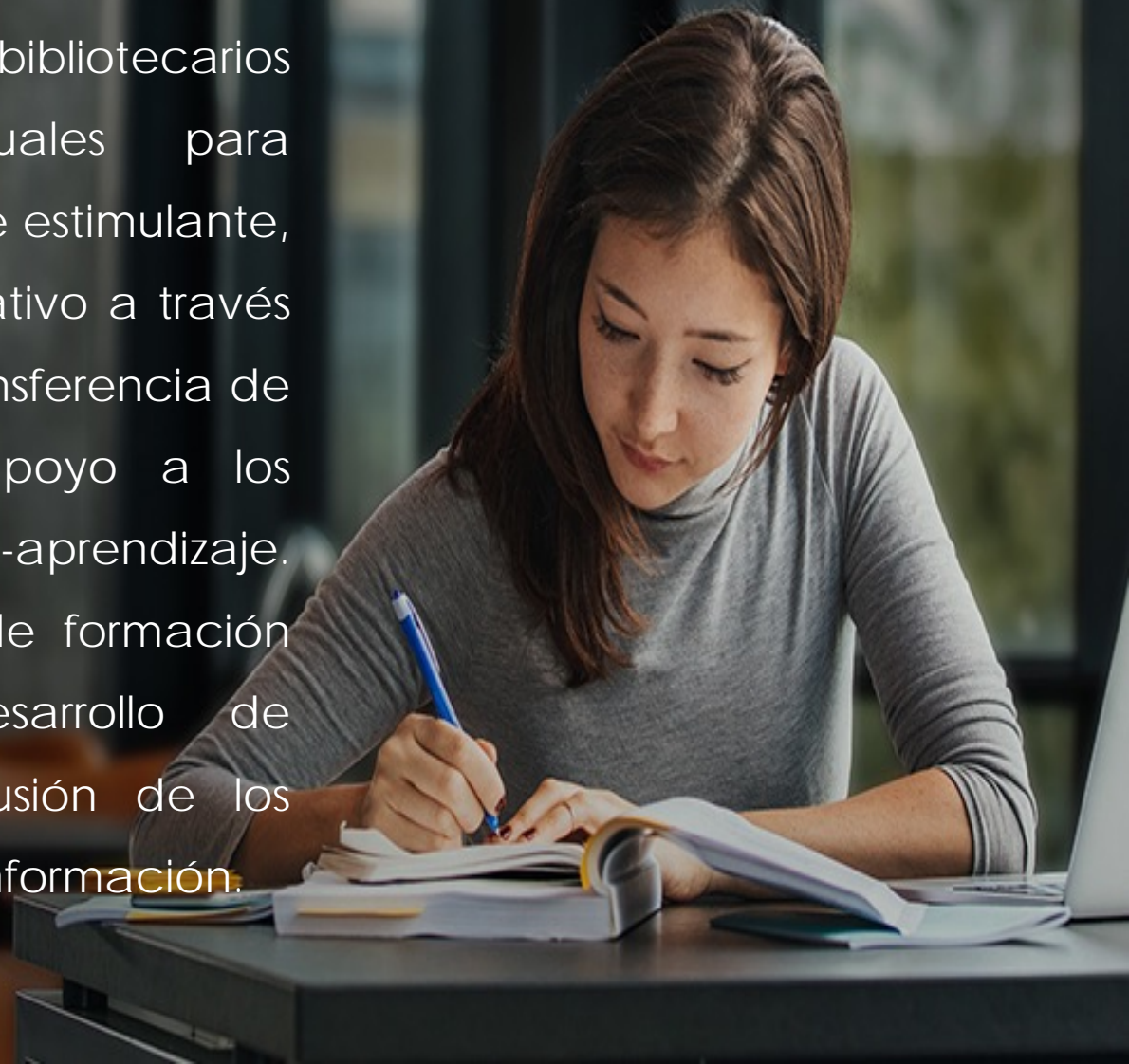
Requisitos de los grupos de interés

REQUISITOS DEL SERVICIO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN
Infraestructura - Ambiente	Mobiliario, equipos tecnológicos, Internet, espacios de estudio. Tienen que estar operativos. - Ambiente: iluminación, orden y limpieza
Recursos de información (colección del CENDOC)	A solicitud de los clientes y autorizado por las Direcciones Académicas y/o Jefes de Áreas.
Disponibilidad del personal	Mínimo dos persona presente en el horario programado
Horario de atención	Lunes a Viernes de 8am a 9pm Sábado de 8am a 8pm
Sesiones de Capacitaciones sobre uso de Recursos de Información y sus Herramientas Web	Según Calendario de Capacitación
Personal calificado	Amable y competente
Recurso de Información seleccionados para préstamo a domicilio	Parametrización del sistema de gestión bibliotecaria
SUNEDU	Cumplir con las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) - Licenciamiento
Código de protección y Defensa al consumidor	Cumplir con lo establecido en el Libro de Reclamaciones



Determinación del alcance del SGC

Prestación de servicios bibliotecarios presenciales y virtuales para contribuir al aprendizaje estimulante, experiencial y colaborativo a través de la investigación, transferencia de conocimiento y el apoyo a los procesos de enseñanza-aprendizaje. Incluye el programa de formación de usuarios, el desarrollo de colecciones, y la difusión de los servicios y recursos de información.





Misión y Visión

Misión

El Centro de Documentación Continental tiene como misión contribuir al desarrollo de la excelencia académica, generación de investigación, transferencia de conocimiento, así como apoyar los procesos de enseñanza-aprendizaje, a través de la gestión y difusión de recursos y servicios de información, el acceso a herramientas tecnológicas y la formación de usuarios autónomos.

Visión:

Para el año 2020, el Centro de Documentación Continental será reconocido a nivel nacional y regional por ser un espacio moderno y accesible que presta servicios de calidad; brindar acceso a recursos de información en diferentes formatos; ofrecer espacios versátiles para el estudio individual y trabajo en equipo; conservar la producción intelectual de su comunidad académica, y promover competencias informacionales, mediante una correcta gestión de recursos tecnológicos, humanos y de infraestructura, que contribuyen a la consecución de los objetivos de la corporación.



Política de calidad

Política de calidad:

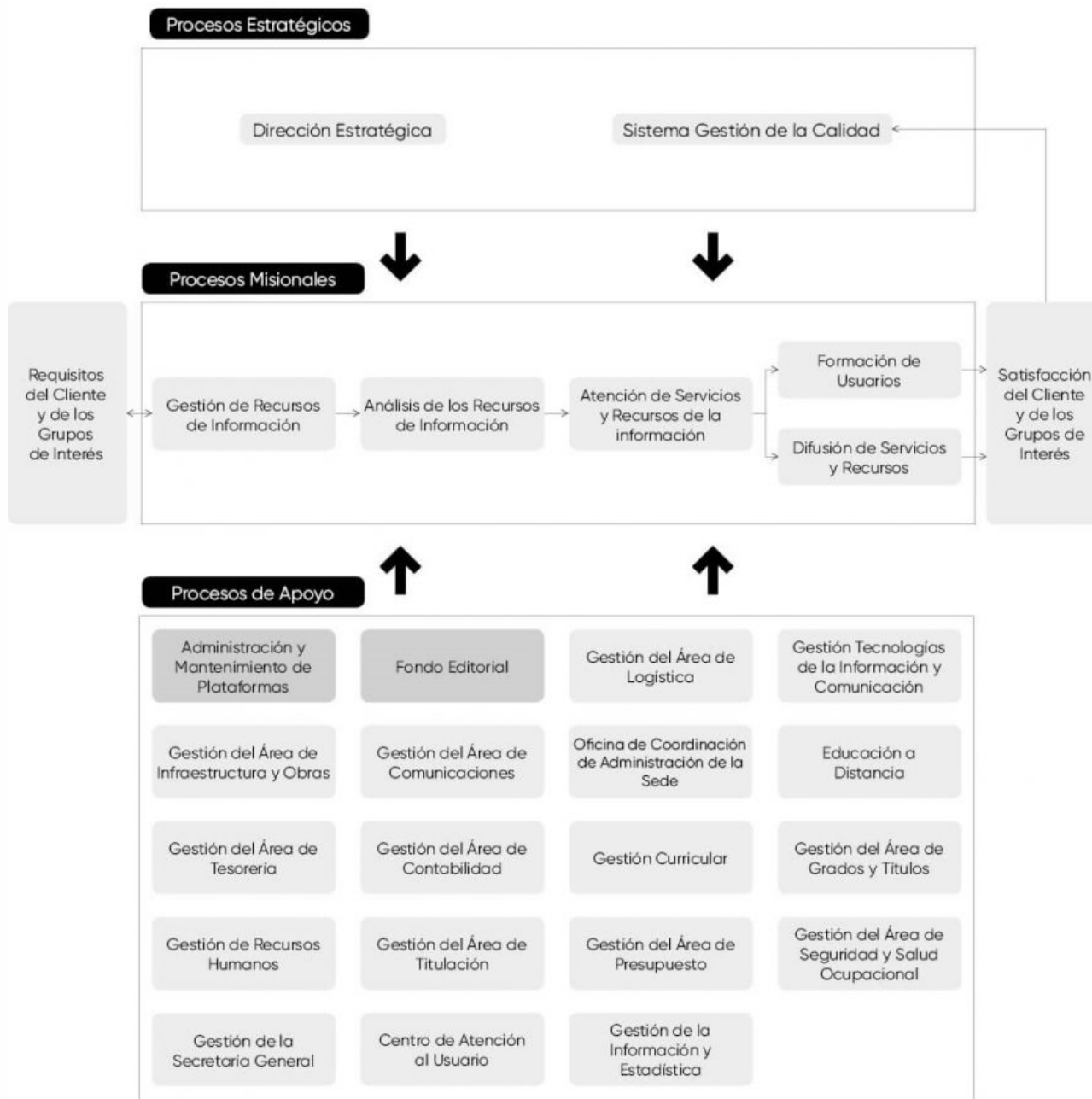
El Centro de Documentación Continental orienta sus servicios y recursos al logro de la **satisfacción de las necesidades de sus grupos de interés**, mediante el proceso continuo de aprendizaje, la mejora de sus procesos y la toma de decisiones basada en el análisis y la evaluación de datos e información.

En tal sentido, ofrece servicios innovadores y de calidad, gestiona y promueve el acceso a uso de recursos de información pertinente, **apoyados en un equipo humano comprometido con la mejora continua de** nuestro Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. Asimismo, cuenta con una infraestructura física y tecnológica que permite apoyar los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación, proyección social y extensión universitaria. Cumpliendo lo establecido por la normativa legal vigente como la Ley Universitaria y los lineamientos que promueve la Corporación Continental.



Mapa de Procesos

Centro de Documentación





Matriz de enfoque a procesos

	Matriz de Enfoque a Procesos			
Proceso:	Gestión de recursos de información			
Objetivo:	Gestionar las colecciones físicas y digitales de los Centro de Documentación en base a las necesidades bibliográficas de sus usuarios			
Inicia:	Requerimiento de recursos de información.	Fin:	Recursos de información (RI) disponibles	
Proveedores/Procesos que entregan	Entradas	Actividades críticas	Salidas	Clientes/Procesos que reciben



Gestión de riesgos – Matriz AMFE

MATRIZ AMFE													
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:				FECHA:		PÁGINA:			
COORDINADOR(A) CORPORATIVO (A) DE		CGC		RAD				Dic 2016 - Ene 201		1 de 1			
SERVICIO:	Centro de Documentación (Cendoc)												
PROCESO:	Gestión de recursos de Información				VALORACIÓN			RE - VALORACION			NPR		
OPERACIÓN / FUNCIONALIDAD	MODO DE FALLO	EFECTO	CAUSA	CONTROL ACTUALES	G			NPR GxOxD	ACCIONES CORRECTORAS	O			NPR GxOxD
					G	O	D			G	O	D	
Selección de los Recursos de Información	La bibliografía descrita en los sílabos se encuentran descatalogadas o fuera del mercado	Ausencia de los recursos de información establecidos en los sílabos	No existe actualización de bibliografía de los sílabos	Revisión de bibliografía de sílabos	5	5	2	50	Selección de recursos de información	3	2	1	6
	No se cuenta con información de las asignaturas y cantidad de alumnos registrados en ellas de manera oportuna	Retraso en el proceso de compra de RI	Inadecuada coordinación con el Área de Progración Académica	No existe	5	5	2	50	Selección de recursos de información	2	2	1	4
	Requerimientos de recursos de información no descritos en los sílabos	Bajo número de consulta de los recursos de información	No existen lineamientos o políticas que limiten la adquisición de RI no considerados en los sílabos	Revisión de bibliografía de sílabos Reporte de adquisiciones por Sedes	4	4	2	32	Adquisición de recursos de información	3	3	1	9
	Compra de recursos por parte de los solicitantes	No se tiene registro ni control adecuado de la adquisición del RI	No existen lineamientos o políticas que regulen la compra de libros por parte de las Áreas o los solicitantes	No existe	4	4	2	32	Adquisición de recursos de información	2	3	1	6
Adquisición y suscripción de	Incremento en costos de adquisición y tiempos de envío	Estar sujetos al tiempo y costos de la distribuidora que tenga disponibilidad del RI	Limitación de la cartera de proveedores que trabajan con provincias	No existe	5	4	2	40	Adquisición de recursos de información	3	2	1	6



Programa de gestión de la calidad

PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

OBJETIVOS GENERALES	PROCESOS	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD
Implementar y Certificar el SGC del Centro de Documentación.	Dirección Estratégica	Certificación ISO 9001:2015	X Logro de certificación	RAD	Certificación ISO 9001:2015	Semestral	Contratar servicio de consultoría.	Consultar Externa	RAD
							Sensibilizar al personal.	40 Hrs Hombre de capacitación	
							Sensibilizar a la Dirección.	8 Hrs Hombre de capacitación	
							Implementar la información documentada.	02 Personal de apoyo	Coordinador SGC
							Diseñar equipo de certificación.	Rectar	RAD/Directora Corporativa de Centros de Documentación y Fondeo Editorial
								RAD	
								Coordinador del SGC	
								Directora Corporativa de Centro de Documentación y Fondeo Editorial	
								Coordinador de Centro de Documentación	
								Coordinador Corporativo de Desarrollo de Colecciones	
Coordinador Corporativo de Recursos Virtuales									
Gerente de Servicios de Información									
Asistente de Desarrollo de Colecciones									
Asistente de Recursos Virtuales									
Asistente de Servicios de Información									
Auxiliar de Centro de Documentación									
Diseñar un ambiente de trabajo del SGC.	Oficina del SGC.	RAD							
Mejorar la satisfacción del cliente	Sistema de Gestión de la Calidad	Nivel de satisfacción de los clientes (docentes, estudiantes)	% Satisfacción del cliente	RAD	≥ 60%	ANUAL	Realizar la encuesta de satisfacción.	Coordinador SGC Recursos tecnológicos	Coordinador SGC
		Nivel de satisfacción de los grupos de interés pertinentes (docentes, estudiantes, alta dirección y autoridades académicas)	% Satisfacción de otros grupos de interés	RAD	≥ 60%	ANUAL	Realizar la encuesta de satisfacción.		
		Número de quejas y reclamos (CENDOC)	N° de Quejas y Reclamos	RAD	≤ 12	Trimestral	Cantidad de Quejas y Reclamos		



Información documentada

REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	Ubicación	Disposición Final	Enlace
C-F-PA05.05.05.CCCE	Calendario de capacitación de Cendoc Enseña	V.1.0	Digital	1 año	Google Drive	Eliminar	https://drive.google.com/open?id=1cLXnkDtTOiRjEow48-o3HI9JeFgSago8cFLwtoDQUJ
-	Check list de ambiente de trabajo e infraestructura	V.1.0	Físico	1 año	Edificio del Cendoc	Eliminar	https://drive.google.com/drive/folders/0BvjeJWxt-E-AYXZib1I2ejY2Z1U
-	Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos	V.1.0	Digital / Físico	1 año	Google Drive Edificio del Cendoc	Eliminar	https://drive.google.com/drive/folders/0BvjeJWxt-E-Aam5Hcv84T2JjdkQ
-	Compromiso de la dirección	V.1.0	Digital / Físico	1 año	Google drive Edificio del Cendoc	Eliminar	https://drive.google.com/drive/folders/0BvjeJWxt-E-Aam5Hcv84T2JjdkQ
-	Comunicación de designación del RAD	V.1.0	Digital / Físico	1 año	Google Drive Edificio del Cendoc	Eliminar	https://drive.google.com/drive/folders/0BvjeJWxt-E-Aam5Hcv84T2JjdkQ
-	Comunicado de inicio formal del SGC desde 15/02/17	V.1.0	Digital / Físico	1 año	Google Drive Edificio del Cendoc	Eliminar	https://drive.google.com/drive/folders/0BvjeJWxt-E-Aam5Hcv84T2JjdkQ
-	Correo electrónico	-	Físico	1 año	Edificio del Cendoc	Eliminar	
C-F-PA05.05.04.CA	Cronograma de actividades	V.1.0	Digital	1 año	Google Drive	Eliminar	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SjIxtg9ntrfEQa17B_YbaU3FdRpP6RduxvZQhkpLmg/edit#gid=1750667590
C-F-PA05.05.04.CADR	Cronograma de difusión de servicios y recursos	V.1.0	Digital	1 año	Google Drive	Eliminar	https://drive.google.com/open?id=0BvjeJWxt-E-ASOVUMGkxSGt8dGg
	Descripción de cargo	v. 1.0	Físico	Permanente	Edificio del Cendoc	Permanente	https://drive.google.com/drive/folders/0BvjeJWxt-E-AZVwezX2s3aHhjZTg
C-OD-PA05.05.02.DPRI	Directorio de proveedores de RI	V.1.0	Digital	1 año	Google Drive	Eliminar	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GXpccpM7exfyLTR26ZARPRo_kvPd11APy2cuSX-WJA/edit



Conclusiones

- Las bibliotecas universitarias o académicas son unidades dinámicas que soportan el proceso de enseñanza-aprendizaje con una amplia oferta de recursos y servicios. En tal sentido, con frecuencia entregan informes o reportes sobre su uso, demanda y rendimiento de sus operaciones, por ello es importante organizar la información, estandarizar los documentos y sistematizar nuestras experiencias.
- Si su institución aún no gestiona la calidad a través de un SGC y mucho menos considera a la Norma ISO 9001:2015 como su base, tome la iniciativa y gestione los cambios desde su unidad de información.
- El proceso de planificación, puesta en marcha de los procesos, medición de indicadores y generación de acciones de mejora es un trabajo en equipo que ayuda a cada miembro a involucrarse en la gestión de la calidad, así como el uso y análisis de los datos para una oportuna toma de decisiones.
- Lograr la certificación no es un proceso difícil o imposible, requiere compromiso del equipo de trabajo y apoyo de la alta gerencia.
- Sostener el proceso de mejora continua y sostenibilidad de la calidad en los procesos misionales es lo que más tiempo y esfuerzo toma, por ello se debe implementar herramientas para el control, seguimiento y actualización de los procesos e información documentada.



¡Muchas gracias!

Email: cjustino@continental.edu.pe

Web: <https://cendoc.continental.edu.pe>



**Universidad
Continental**