

IRMA YOLANDA ESTRADA CRUZ DE ENRIQUEZ

**MANUAL DE CALIDAD PARA  
EL SISTEMA DE INFORMACIÓN.  
BIBLIOTECA PÚBLICA  
EN COBÁN, ALTA VERAPAZ**

ASESORA: LIC. OFELIA AGUILAR



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA

GUATEMALA, 2001

DL  
07  
T(254)

---

Este estudio fue presentado por  
el autor como trabajo de tesis,  
requisito previo a su graduación  
de Licenciado en Bibliotecología.

Guatemala, marzo del 2,001.

---

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL

# TABLA DE CONTENIDO

	PAG.
INTRODUCCION	1
<b>CAPITULO I</b>	<b>2</b>
ANTECEDENTES	3
JUSTIFICACIÓN	3
PROBLEMA	4
ALCANCES DEL ESTUDIO	4
TIEMPO	4
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	4
LIMITANTE	4
<b>CAPITULO II</b>	<b>5</b>
MARCO TEÓRICO	6
BIBLIOTECA PÚBLICA	6
ADMINISTRACIÓN	9
AVANCES ADMINISTRATIVOS EN LAS ÚLTIMAS DÉCADAS	11
DEFINICIÓN DE CALIDAD	12
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	13
LA FUNCIÓN DE LA CALIDAD	13
ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD	16
CONCEPTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	17
CIRCULOS DE CALIDAD	20
EQUIPOS AUTO-ADMINISTRADOS	20
EQUIPOS DE PROYECCIÓN DE CALIDAD	20
CONDICIONANTES DE LA ADMINISTRACIÓN	21
MODELO DE ÉXITO DE LA EMPRESA DE CALIDAD	22
APLICACIÓN DE NORMAS ISO	22
<b>CAPITULO III</b>	<b>25</b>
MARCO METODOLÓGICO	26
OBJETIVOS	26
GENERALES	26
ESPECÍFICOS	26
META	26
POBLACIÓN	27
INSTRUMENTOS	27

<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>28</b>
INTERRELACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	29
DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE	
INVESTIGACIÓN, COBÁN, ALTA VERAPAZ	29
ÁREA DE ESTUDIO	32
DIAGNÓSTICO DE LA POBLACIÓN	32
NIVEL EDUCATIVO	35
DIAGNÓSTICO DE LAS BIBLIOTECAS EN	
EL ÁREA DE ESTUDIO	38
CONDICIONANTES DE DISEÑO APLICABLES AL	
CASO ESPECÍFICO	40
CONDICIONANTES PARA DETERMINAR	
LOS RECURSOS HUMANOS	40
CONDICIONANTES PARA LA INFORMACIÓN	40
CONDICIONANTES PARA LOS RECURSOS FINANCIEROS	41
CONDICIONANTES CLIMÁTICOS Y URBANOS	42
CONDICIONANTES DE LA ORGANIZACIÓN	42
CONDICIONANTES DE USUARIOS / CLIENTES	
INTERNOS DEL SISTEMA DE INFORMACION	
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE COBÁN,	
ALTA VERAPAZ	43
USUARIOS / CLIENTES EXTERNOS	
DEL SISTEMA DE LA BIBLIOTECA	
PÚBLICA EN COBÁN, ALTA VERAPAZ	43
DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACION DE LA	
BIBLIOTECA PÚBLICA EN COBÁN, ALTA VERAPAZ	44
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>46</b>
PROPUESTA	47
PUNTOS FUERTES	47
PUNTOS DEBILES	47
AMENAZAS	47
OPORTUNIDADES	47
MANUAL DE CALIDAD ISO 9000 DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN	
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE COBÁN, ALTA VERAPAZ	49

<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>91</b>
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES	93
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>94</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>99</b>
CUESTIONARIO PARA BIBLIOTECARIO	100
CUESTIONARIO PARA EL USUARIO	101
OBSERVACIÓN DE CAMPO	102
FOTOGRAFÍAS DE ALGUNAS BIBLIOTECAS DEL AREA DE ESTUDIO	103

## INTRODUCCION

En este estudio se pretende implantar los recursos administrativos de la gestión de planificación estratégica de calidad en una biblioteca pública en Cobán, Alta Verapaz. Se inicia con una breve descripción sobre la biblioteca pública, administración en la actividad bibliotecaria, administración en general luego la administración estratégica de calidad para poder aplicarla a los servicios de información bibliográfica.

Para la aplicación de los eslabones de la calidad, se inició con el diagnóstico y evaluación de las eficiencias del estatus actual de las fuentes de información del área de estudio. Se concluyó con la necesidad de crear un sistema de información para integrar a cada una de las organizaciones como parte de un todo. Se propone un proyecto que asegure los servicios bibliográficos de una manera eficaz con un programa de mejoramiento continuo de acuerdo a las exigencias de un mundo cambiante y competitivo en un entorno globalizante. Coordinando las actividades de docencia del área con las organizaciones edilicias y educativas.

Esta integrado el sistema de información por las 11 bibliotecas del área como nodos cooperantes y la biblioteca pública en Cobán, Alta Verapaz como el nodo principal. Se elaboró un manual de calidad para administración del sistema de información, en el cual se describe la actividad de cada uno de los miembros del personal, revisión de contratos, control de documentos y datos, regulación de las adquisiciones, identificación del producto, control de procesos, etc.

# CAPITULO II

---

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL

## **ANTECEDENTES**

En las cabeceras municipales de Cobán, San Pedro Carchá, San Juan Chamelco, Santa Cruz Verapaz y Tactic, en Alta Verapaz se encuentra una población estudiantil aproximada de 23,000 estudiantes. Para esta población se cuenta con 9 bibliotecas divididas de la siguiente manera:

- ❖ 2 bibliotecas escolares privadas
- ❖ 3 bibliotecas municipales
- ❖ 1 biblioteca escolar estatal y
- ❖ 3 universitarias.

Con un servicio informativo escaso y edificios que no han sido diseñados para el uso de la biblioteca, sólo se han ido acomodando según la urgente necesidad.

Las bibliotecas existentes cuentan con 148 asientos disponibles, que en algunos casos están cómodamente adjudicados y en otros solamente sillas, es decir no tienen mesas.

La biblioteca que cuenta con más ejemplares es la de la cabecera departamental que tiene 4,717 volúmenes en el ámbito secundario y puede hacer uso de ella cualquier persona.

En la cabecera hace algunos años el Banco de Guatemala abrió una biblioteca, al retirar las oficinas también clausuró ésta; además existen otras bibliotecas pequeñas privadas que prestan su servicio a un reducido número de estudiantes.

Es urgente la necesidad de contar con una biblioteca que preste información en una forma adecuada a la población de estos municipios. Se cuenta en la cabecera departamental con un área del Ministerio de Educación donde se puede construir un edificio para este fin.

## **JUSTIFICACIÓN**

El progreso de un pueblo exige cambios en todos los ámbitos del aprendizaje para aumentar la productividad y la riqueza de la población. Es necesaria la innovación y el mejoramiento de los procedimientos y métodos que se usan para captar la información y ponerse al día de la ciencia y la tecnología. En Guatemala es necesario el cambio para salir del subdesarrollo, por medio de la educación. Como parte de la labor educativa es importante que el estudiante, investigador o profesional encuentre el material educativo y accesible en el medio que habita.

Se establece este estudio en el área de Cobán, Alta Verapaz por ser una población ubicada a 205 Km de la ciudad capital, con una población estudiantil que demanda una

superación cada vez más actualizada en el avance científico. A este respecto el servicio de una biblioteca principal que coopere con ayuda técnica a las que ya existen en el área.

## **PROBLEMA**

¿ Cómo cubrir la necesidad de informar a los usuarios del área de Cobán, Alta Verapaz y reglamentar la integración de las bibliotecas existentes para mejorar el servicio?

## **ALCANCE DEL ESTUDIO**

En el presente estudio se tomará la región de Alta Verapaz, en el área urbana de Cobán y los municipios de: San Cristóbal Verapaz, Santa Cruz Verapaz, San Juan Chamelco, San Pedro Carchá y Tactic con un servicio de información de una biblioteca pública para coadyuvar en la labor educativa.

## **TIEMPO**

La investigación mixta y correlacional se realizarán en 3 meses de acuerdo a un plan de actividades.

## **UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

El proyecto está ubicado en el área urbana de Cobán, Alta Verapaz. Abarca un ámbito de servicio para la población estudiantil de las áreas urbanas de Cobán, Santa Cruz Verapaz, San Cristóbal Verapaz, San Cristóbal Verapaz, San Juan Chamelco, San Pedro Carchá y Tactic.

## **LIMITANTE**

El diseño del edificio y las especificaciones del mobiliario y equipo por ser un área de estudio de Arquitectura, sólo se limitará a señalar lo que se desea en el campo de la Bibliotecología.

No se tomaron en cuenta todos los municipios de Alta Verapaz porque según especificaciones del Manifiesto de UNESCO para bibliotecas públicas, los establecimientos informativos deben ubicarse para los usuarios en un radio no mayor de 15 minutos para las áreas urbanas y de 30 minutos para los de las áreas rurales. (40:251) Considerando esta especificación se tomaron en cuenta los poblados de San Juan Chamelco, San Pedro Carchá, San Cristóbal Verapaz, Santa Cruz Verapaz y Tactic los cuales para llegar a la biblioteca ubicada en Cobán recorren de 15 a 30 minutos.

# CAPITULO III

---

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL

## MARCO TEORICO

### BIBLIOTECA PÚBLICA

La labor de la biblioteca pública en el desarrollo del proceso educativo se hace importante. Conviene mencionar que organismos internacionales, tales como UNESCO y FIAB (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios), se han ocupado por la creación y funcionamiento de la biblioteca pública determinándola como fuerza viva al servicio de la cultura, enseñanza e información, y como medio de educación, información, documentación y recreo al servicio del hombre. (1:83) Estas instituciones internacionales establecieron normas fundamentales, que contienen los requisitos para crear, mejorar y reacondicionar los servicios de la biblioteca pública. Están contenidos en un Manifiesto que abarca los siguientes preceptos:

- “La biblioteca pública, institución democrática de enseñanza, de cultura y de información.
- La biblioteca pública y los niños.
- La biblioteca pública y los estudiantes.
- Los lectores minusválidos.
- La biblioteca pública al servicio de la comunidad.” (1:83)

Otro concepto dado por UNESCO es el siguiente: “Las bibliotecas públicas son aquellas que están gratuitamente al servicio de una comunidad, especialmente de una comunidad local o regional, para atender al público en general, o a ciertas categorías de usuarios como niños, militares, enfermos de hospitales, presos, obreros y empleados”. (1:86)

Para obtener un mejor resultado la biblioteca pública debe laborar íntimamente relacionada con todas las organizaciones de la comunidad.

En el diccionario de Domingo Buonocore se encuentra la siguiente definición:

**BIBLIOTECA PÚBLICA:** “es una biblioteca de libre acceso y gratuita para todos los habitantes de una comunidad, distrito o región, cuyo presupuesto se cubre total o parcialmente con impuestos públicos. El edificio, la institución, la dependencia que conserva y toma útil el conocimiento del libro.. Una biblioteca pública se esfuerza por difundir ese conocimiento, dejando abiertas sus puertas a todas las personas y en ese sentido es única”. (2:85)

Al hablar de la administración de una biblioteca pública, no se puede olvidar que se trata de una institución oficial que funciona a la vista de toda la comunidad, que en cierto sentido pertenece a todos.

Según Domingo Buonocore en la actividad bibliotecaria para la administración se distingue dos fases o momentos:

1. Política bibliotecaria. Determina los fines específicos que la biblioteca se propone de conformidad con los intereses, necesidades y aspiraciones de la comunidad.
2. Administración bibliotecaria. Es el establecimiento de formas, modos y medios para alcanzar adecuadamente los fines y directrices que la política de la institución se ha trazado. (2:85)

La biblioteca, antes de realizar sus fines culturales (actividad externa), debe previamente organizarse, esto es, disponer de los medios y órganos correspondientes a los distintos servicios (actividad interna). Es atribución de la biblioteconomía el arte de administrar la biblioteca de acuerdo a normas y preceptos, tendientes a lograr el máximo de eficacia con el mínimo de economía. (2:85)

Biblioteconomía (del gr. Biblion, libro; theke caja, armario y nomos, regla, ley) se entiende por biblioteconomía al conjunto de conocimientos teóricos y técnicos relativos a la organización y administración de una biblioteca. Comprende una parte doctrinaria que estudia la teoría de la selección y adquisición de libros, catalogación, clasificación y régimen económico-administrativo de la biblioteca: recursos, local y mobiliario, personal, conservación de los libros y uso de la biblioteca y una parte que relaciona propiamente con el arte de administración, de gobernarla para realizar con mayor eficacia y menor esfuerzo los fines específicos de la institución." (2:34)

Se hace pertinente resaltar que los retos del mundo actual no sólo son cada vez más complicados, sino también son competitivos y susceptibles al cambio. La sociedad debe ser educada en una forma realista, creadora y eficaz; con programas educativos que estén destinados a preparar a cada ciudadano para una vida productiva y creadora que permita satisfacer las necesidades de los hombres de hoy que se preparan para el mundo del mañana. Es una situación en donde se dejan determinadas estructuras, procedimientos, comportamientos, para adquirir otras que permitan la adaptación al contexto actual en el que se encuentra el sistema, y así lograr una estabilidad que facilite la eficacia y efectividad en la ejecución de acciones.

Las instituciones educativas, al igual que las organizaciones estratégicas de un país, son impactadas por fenómenos de cambio. Esto implica la formación de técnicos, profesionales e investigadores con niveles y mentalidad de calidad y excelencia.

"Los nuevos entornos rompen paradojas existentes y dan paso a una nueva cultura en los aspectos teóricos de diversas ciencias, en particular los de las ciencias administrativas". (36:16)

"La economía mundial esta inmersa en un constante proceso de transformación que conlleva a que exista un escenario de globalización, que propicie la perdida de fronteras y

la interdependencia económica, educativa, tecnológica, etc., entre países en los niveles regional, continental e intercontinental". (36:15)

Un buen programa educativo de la biblioteca debe suministrar recursos para elaborar y ampliar los conocimientos, sin reparar en la forma de presentación. Cuando para entender es esencial escuchar, se provee de un disco o una cinta grabada; cuando lo esencial es ver, una película, una diapositiva o una lámina; cuando lo es ver y oír, un dibujo animado o una película sonora. La búsqueda de la excelencia impide limitar el conocimiento a una fuente o clase de información determinada. No interesa la forma, sino los conocimientos que su contenido permite adquirir. Un programa educativo excelente no es restrictivo, sino que abarca todo tipo y clase de recursos. (7:36)

Es preciso hacer un cambio en los programas educativos dejando las prácticas tradicionales y trasladarlos a prácticas innovadoras que satisfagan las necesidades de la sociedad contemporánea y desarrollen la capacidad individual de llevar una vida productiva creadora. (7:37) La función del bibliotecario es formar parte del equipo de enseñanza como enlace entre usuario y la información dentro y fuera del área.

El compromiso de la biblioteca es estimular y capacitar a cada uno para que desarrolle al máximo sus posibilidades como ser humano capaz de incorporarse a una sociedad competitiva sujeta a constantes cambios, adoptando en su mejoramiento continuo la cultura de calidad. Son innumerables los soportes informativos que han hecho prácticamente inagotables los conocimientos requeridos para la formación de una colección que puede incluir desde los libros tradicionales hasta la información proporcionada por una terminal de datos. Las técnicas de organización y análisis documental han ido evolucionando en lo que hoy se llama ciencia de la información o informática la que ofrece una inmensa cantidad de posibilidades de acuerdo a la tecnología que camina a pasos progresivos.

La eficacia de la biblioteca no se puede medir la perfección y meticulosidad con que se realizan los trabajos técnicos, sino por el grado de ajuste a las necesidades de sus usuarios, por la cantidad y calidad de los servicios prestados. Es la biblioteca una institución que sale a buscar las necesidades informativas de la sociedad, para diferenciarlas y satisfacerlas. Exige además, una serie de conocimientos contenidos en la información de documentos, los contactos interdisciplinarios con todas las ciencias que ocupan la información de la sociedad, con las que ofrecen conclusiones importantes para la comunicación de la información y con las que ayudan en la gestión administrativa y económica de la biblioteca, con la valoración de medios (económicos, personales, documentales) y con el planteamiento bibliotecario.

La biblioteca como una institución pública se guía según las normas que son comunes a la administración de una empresa.



## ADMINISTRACIÓN

La teoría moderna sobre la administración operacional data principalmente del siglo XX, aunque años antes se habían hecho avances importantes. La administración ha sido una de las actividades humanas más importantes desde que los seres comenzaron a formar grupos de trabajo para alcanzar objetivos que no podían lograr individualmente y cada vez cobra más importancia.

Los administradores tienen a su cargo la responsabilidad de iniciar acciones que hacen posible que los individuos aporten sus mejores contribuciones a la actividad productiva. (26:42)

La administración puede definirse como el proceso de fijar las metas de la entidad y de implementar las actividades para alcanzar esas metas mediante el empleo eficiente de los recursos humanos, materiales y el capital. (45:1 )

Koontz define administración como “ el proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos, que trabajan juntos en grupos, logran eficientemente los objetivos seleccionados.” (26:4 )

El autor amplía la información:

1. Como administradores a las personas que ejecutan las funciones administrativas de planeación, organización, integración del personal, dirección y control.

2.“La administración es aplicable a cualquier tipo de organización.”

3.“Es aplicable a los administradores en todos los niveles organizacionales.”

4.“El objetivo de todos los gerentes es el mismo: crear un superávit.” Se entiende por superávit la obligación de los gerentes de establecer un ambiente en el cual los empleados puedan lograr las metas de grupo en el menor tiempo, con menos dinero, con satisfacción personal y donde puedan lograr su meta con los recursos disponibles.

5. La administración se ocupa de la productividad; eso implica la eficiencia y la eficacia. El objetivo es obtener el mejor margen de productividad dentro de un período determinado y con la debida consideración por la calidad. En el pasado los programas de mejoramiento de productividad estaban dirigidos al trabajador, en cambio en la actualidad la oportunidad radica en acrecentar la productividad en el conocimiento, el trabajo mismo y, especialmente, en la administración. (26:4-9)

La administración de una empresa requiere el constante ejercicio de ciertas responsabilidades directivas; a estas responsabilidades se les denomina como funciones administrativas. Si bien varían sus designaciones son ampliamente reconocidas tanto por

eruditos académicos, como por los gerentes mismos. Se clasifican de la siguiente manera:

1. Planificación. Es el proceso de desarrollar objetivos empresariales y elegir un futuro curso de acción para lograrlos. Comprende:

- a. Establecer los objetivos de la empresa.
- b. Desarrollo de premisas acerca del medio ambiente.
- c. Elección de un curso de acción para alcanzar los objetivos deseados.
- d. Inicio de actividades para traducir los planes en acciones.
- e. Replanear sobre la marcha para corregir las deficiencias existentes o desviaciones observadas.

2. Organizar. Es el proceso mediante el cual los empleados se relacionan unos con los otros para cumplir los objetivos de la empresa. Consiste en dividir el trabajo entre los grupos e individuos y coordinar las actividades del grupo. Organizar implica también establecer autoridad directiva.

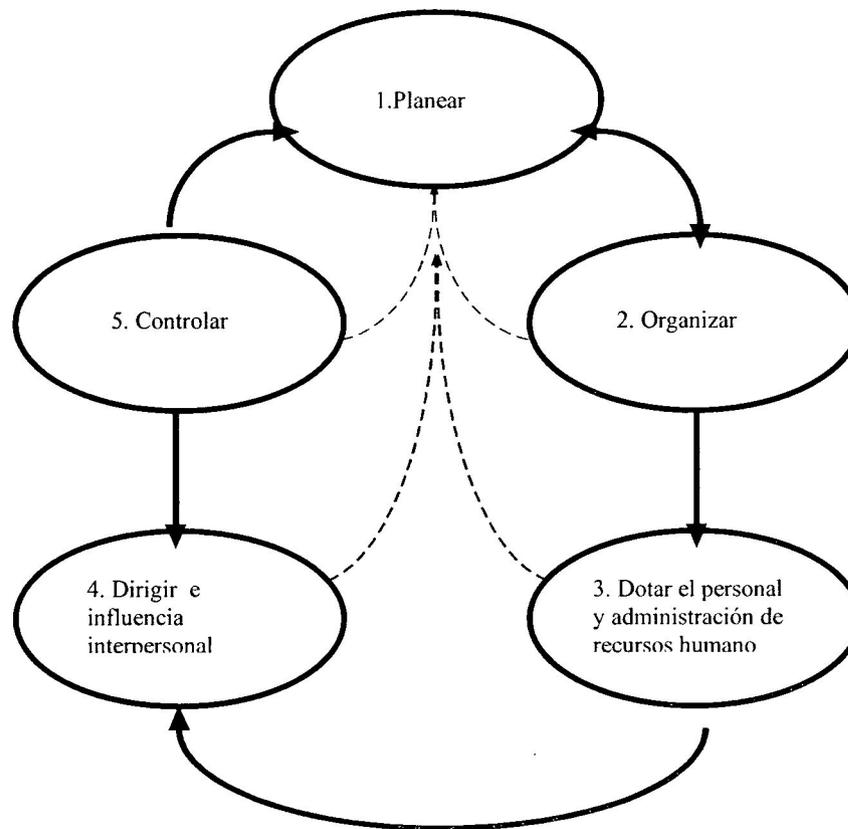
3. Dotar y administrar al personal y recursos humanos es el proceso de asegurar que se recluten empleados competentes, se les desarrolle y se les recompense por lograr los objetivos de la empresa. La eficaz dotación de personal y la administración de recursos humanos implica también el establecimiento de un ambiente de trabajo en que los empleados se sientan satisfechos.

4. Dirección. Consiste en influir en los seres humanos para que contribuyan a la obtención de las metas de la organización y del grupo; se refiere predominantemente a los aspectos interpersonales de la administración.

5. Control. Es el proceso de asegurar el desempeño eficiente para alcanzar los objetivos de la empresa. Implica:

- i. Establecer metas y normas.
- ii. Comparar el desempeño medido contra las normas y las metas establecidas.
- iii. Reforzar los aciertos y corregir las fallas. (45:3-6)

Las 5 funciones de la administración son ejercidas en forma coincidente y continua en el proceso de una empresa, además se vale de enlaces de retroalimentación.



GRAFICA No. 1: PROCESO ADMINISTRATIVO.

FUENTE: Welsch, Glenn A. y otros. Presupuestos, planificación y control de utilidades: p.5

Este es el ciclo administrativo clásico que tiene sus orígenes en el trabajo de Henry Fayol, un industrial francés cuya actividad se desarrolló alrededor de 1920.

### AVANCES ADMINISTRATIVOS EN LAS ULTIMAS DECADAS

Es pertinente aclarar que en este tema se tomaron diversos conceptos de forma literal, para no perder el sentido que los diferentes autores han utilizado. Se siguieron pasos concretos para llegar a la aplicación de la planificación en la biblioteca.

Los administradores han tenido que enfrentar grandes retos en circunstancias económicas cambiantes con alteraciones drásticas en el terreno político y por razones globalizadoras; se ven obligados a utilizar personas de diferentes ubicaciones geográficas para buscar opciones más baratas en el extranjero. El aumento de la competencia extranjera da lugar a revalorar la calidad de su producto y tomar nuevas medidas. “Los años ochenta registraron el desarrollo de un enfoque general para mejorar la calidad y elevar la productividad, llamado “Administración de calidad total (ACT)”. (11:15)

Estos programas implican dar al trabajador mayor responsabilidad en la toma de decisiones, cambiar la forma de realizar el trabajo e introducir técnicas estadísticas para controlar el costo de calidad. Introdujeron cambios en el proceso de fabricación, en la prestación de servicios que dieron lugar a mejoras constantes; siendo notorio el cambio en el mejoramiento de la calidad en las actividades, los productos y un aumento sensible en la producción.

El avance tecnológico de la información electrónica comparte enormes cantidades de información organizacional y de todo tipo, dando como resultado la formación de una sociedad virtual. Las personas o las subsidiarias solo están conectadas por medio de una terminal de computadora. Por lo tanto el administrador debe estar siempre bien informado para realizar el trabajo y alcanzar las metas deseadas por medio del avance tecnológico.

Otra situación es el reconocimiento de las medidas éticas en las organizaciones donde el administrador debe reconocer ciertos requisitos legales que implican responsabilidades legales para contribuir a conservar la calidad de vida de su comunidad. Puesto que sus actos pueden afectar a muchas personas y tener costos significativos para la sociedad". (11:11)

## **DEFINICIÓN DE CALIDAD**

Una definición que ha tenido mucha aceptación es: "La calidad es la satisfacción del cliente". (24:3) Esta definición comienza con la palabra "cliente", "Un cliente es aquel a quien un producto o proceso; impacta" a su vez se subdivide:

### **1. Los Clientes externos:**

Incluye no solo al usuario final sino a los procesadores intermedios y a los comerciantes que tienen alguna conexión con el producto, como los cuerpos reguladores gubernamentales.

### **2. Los Clientes internos:**

Incluye tanto a otras divisiones de una compañía a las que se proporcionan componentes para un ensamble, como a otros que afecta, por ejemplo, un departamento de compras que recibe una especificación de ingeniería para una readquisición.

Un producto es la salida del proceso. También producto significa bienes, software o servicios. Ambos clientes desean que su producto este correcto.

Se puede identificar en tres categorías:

1. "Bienes: por ejemplo, automóviles, tarjetas de circuitos, reactivos químicos.
2. Software: por ejemplo, un programa de computadora, un informe, una instrucción.

3. Servicios: por ejemplo, bancos, seguros, transporte. Los servicios incluyen también actividades, prestaciones para empleados, mantenimiento de plantas, apoyo secretarial". (24:3)

## **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Este se logra a través de dos componentes:

1. Características del producto y, 2. Falta de deficiencia.

1. "Características del producto tienen un efecto importante en los ingresos por ventas". Un producto puede tener características básicas en su participación en el mercado y características especiales que aumentan la calidad del diseño y por lo general se traduce en costos más altos.

2. Falta de deficiencias "tiene un mayor efecto en los costos a través de la reducción de desperdicio, retrabajo, quejas y otros resultados de ellas. Las deficiencias se establecen en diferentes unidades como: errores, defectos, fracasos, fuera de especificaciones. La falta de deficiencias se refiere a la calidad de conformancia. Aumentar la calidad de conformancia casi siempre significa costos menores". ( 24:4)

Una conformación mejor quiere decir menos quejas y como resultado una mayor satisfacción al cliente.

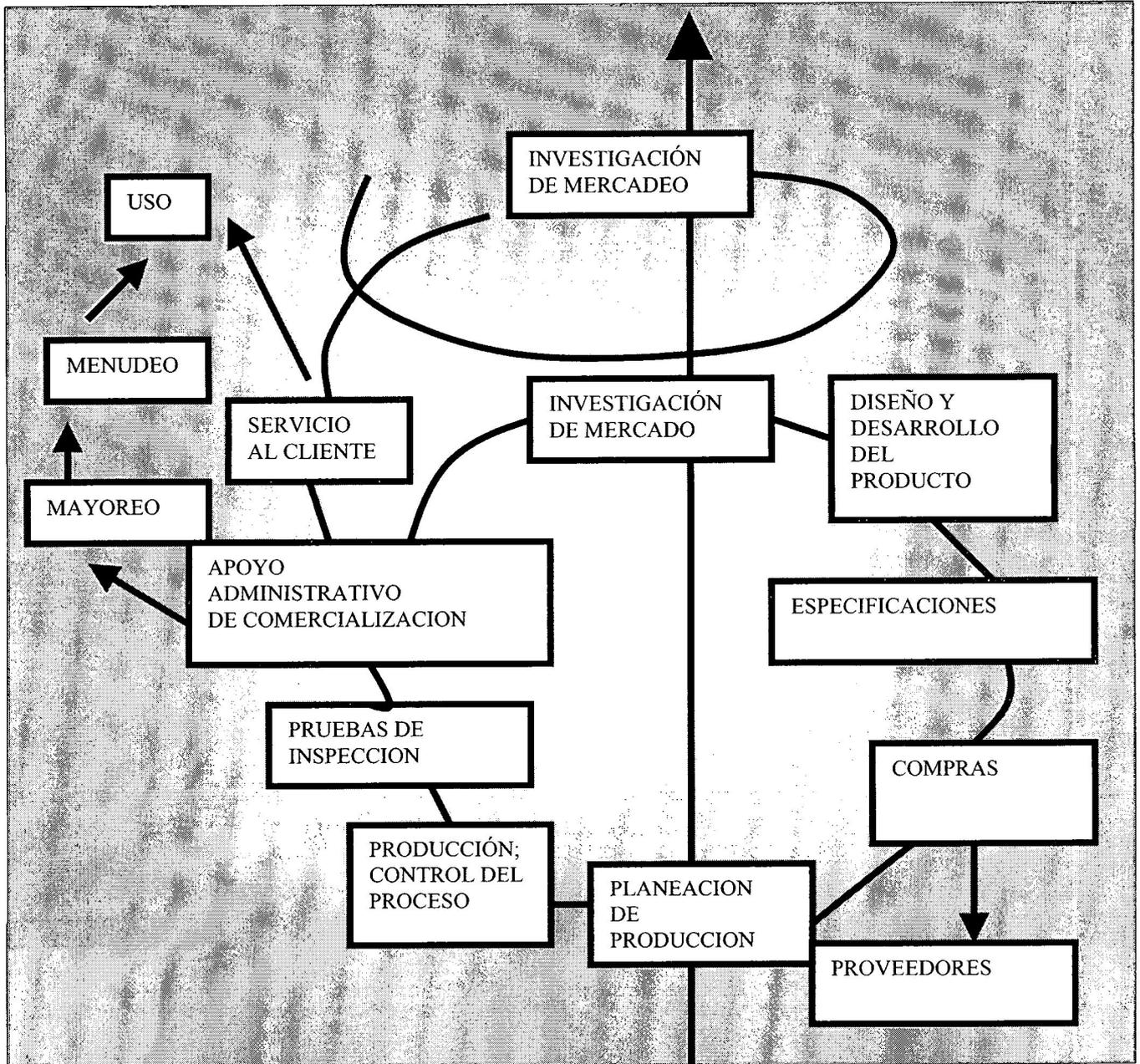
## **LA FUNCION DE LA CALIDAD**

Para lograr el mejor desempeño de la calidad se requiere de una variedad de actividades identificadas o de tareas de calidad.

"La función de calidad es la colección completa de actividades a través de las cuales se logra la adecuación para el uso, sin importar en donde se realicen." (24:5)

"Los ejemplos obvios son el estudio de las necesidades de calidad de los clientes, la revisión del diseño, las pruebas del producto y el análisis de las quejas reales." (24:5) En una empresa pequeña pocas personas pueden llevar a cabo estas tareas; pero conforme la empresa crece las tareas pueden ser tan tardadas que se hace necesaria la creación de departamentos especializados para realizarlas. Para lanzar o mejorar cualquier producto las corporaciones han creado departamentos de diseño del producto, de manufactura, de inspección y prueba. Estas funciones les siguen una serie de eventos que relativamente son invariables, además se deben efectuar una serie de actividades administrativas y de apoyo como finanzas, recursos humanos, distribución, ventas y procesamiento de datos.

Todas estas actividades y tareas forman la espiral del progreso de calidad.



GRAFICA No. 2: ESPIRAL DEL PROGRESO DE CALIDAD  
FUENTE: Juran, J. M. Análisis y planeación de la calidad: p.6

“Algunas personas del ramo ven la espiral o la función de calidad como un sistema, es decir, una red de actividades o subtemas. Algunos de estos subsistemas corresponden a segmentos de la espiral.” Otros, aunque no se muestran en la espiral, están de todas formas, presentes, activos, como el procesamiento de datos y la estandarización. Estos

subsistemas, cuando se diseñan y coordinan bien, se convierten en sistemas unificados que realizan los objetivos establecidos de calidad". Todos los trabajos incluyen tres papeles, para el que los realizan, en la búsqueda del mejoramiento continuo:

- "El cliente que recibe, los insumos de información y bienes físicos,
- El procesador que convierte estos insumos en productos (resultados)
- El proveedor que distribuye los productos resultantes a los clientes." (24:7)

Ejemplos del triple papel de cliente / usuario, procesador y proveedor.

<b>CLIENTE / USUARIO</b>	<b>PROCESADOR</b>	<b>PROVEEDOR</b>
<b>FUNCION DE FINANZAS (datos financieros)</b>		
Recibe datos básicos de varias fuentes	Establece sistemas de procesamiento de datos	Publica informes
Recibe retroalimentación de informes publicados	Procesa datos y obtiene resúmenes Analiza datos y prepara informes	Reparte a clientes internos y externos.
<b>FUNCION DE DESARROLLO DEL PRODUCTO</b>		
Recibe información sobre necesidades de los clientes	Crea conceptos para nuevos productos	Proporciona especificaciones a departamentos de manufactura
Recibe datos sobre desempeño real	Desarrolla diseños de productos Planea y conduce pruebas de prototipos	Proporciona especificaciones y otros requerimientos a departamentos de compras

CUADRO No. 1: TRIPLE PAPEL DEL CLIENTE / USUARIO, PROCESADOR Y PROVEEDOR.  
FUENTE: Juran, J. M. Análisis y planeación de calidad. P.7

## ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

“La administración de la calidad es el proceso de identificar y administrar las actividades necesarias para lograr los objetivos de calidad de una organización.”

“Una manera útil para ilustrar los elementos básicos de la administración de la calidad es trazar una paralela a una función bien establecida, específicamente la de finanzas.” (24:9)

La administración financiera se obtiene por medio de los procesos administrativos siguientes: planeación, control y mejoramiento. Estos tres procesos proporcionan un enfoque metódico de las finanzas y también son por aplicables al enfoque metódico de calidad. Los tres procesos se interrelacionan.

PLANEACIÓN DE LA CALIDAD	CONTROL DE CALIDAD	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD
Establecer metas de calidad	Elegir elementos de control	Probar la necesidad
Identificar a los clientes	Elegir unidades de medida	Identificar proyectos
Descubrir necesidades de los clientes	Establecer metas	Organizar equipos por proyectos
Desarrollar características de productos	Crear un sensor	Diagnosticar causas
Desarrollar características de procesos	Medir el desempeño real	Proporcionar remedios, probar que los remedios son efectivos
Establecer controles de procesos, transferir operaciones	Interpretar la diferencia	Manejar la resistencia al cambio
	Actuar contra la diferencia	Controlar para mantener las ganancias

CUADRO No. 2: PLANEACIÓN DE CALIDAD

FUENTE: Juran. Análisis y planeación de la calidad. P.9

La administración de calidad total (ACT) es el sistema de actividades dirigidas al logro de clientes complacidos, empleados capaces, ingresos mayores y costos más bajos”. (24:15)

Para identificar los elementos de un sistema de calidad para los productos manufacturados han sido desarrollados estándares clave como un esfuerzo internacional. Se les denomina normas ISO, con sus versiones 9000 y 14000, son guías que ayudan a fijar y a alcanzar estándares de calidad. Estas normas fueron creadas por International Standards Organization.

Serie ISO 9000 de estándares de calidad.

ISO	ANSI/ASOC	ALCANCE
9000	Q90-1987	Selección de documentos
9001	Q91-1987	Diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio
9002	Q92-1987	Producción e instalación
9003	Q93-1987	Inspección final y pruebas
9004	Q94-1987	Administración de la calidad y elementos del sistema

CUADRO No. 3: SERIE ISO 9000.

FUENTE: Juran, J. M. y Frank M. Grina. Análisis y planeación de la calidad: p.36

En algunos países se utilizan para certificar formalmente que se cumple con los criterios mínimos de calidad ISO, al recibir un contrato y competir en el ámbito nacional o internacional.

El texto de normas ISO sugiere para que una organización alcance los éxitos deseados se deba de adoptar un modelo administrativo que defina las estrategias y acciones de trabajo para alcanzar la calidad deseada; la planificación estratégica resulta ser el modelo idóneo. (36:23)

La planeación estratégica es de carácter cíclico y requiere de una revisión constante de la misión, metas, objetivos, actividades, etc., debidamente reglamentados en un manual de calidad, tomando como guía las normas ISO en sus distintas versiones.

### CONCEPTO DE PLANEACION ESTRATEGICA

El término planeación o planificar se remonta desde el primer elemento que los directivos utilizan en la administración tradicional. El planificar es el hecho que las organizaciones adopten un versátil modelo administrativo en la formulación e interpretación de sus planes de desarrollo.

"Planificación estratégica aplicado a los centros de información científica es la identificación sistemática de las oportunidades y dificultades que surgen en el futuro, que combinadas con otros datos importantes, proporcionan valiosos elementos para que un sistema de información científica tome mejores decisiones en el presente. Explotando las oportunidades y evitando los riesgos." (35:245)

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL

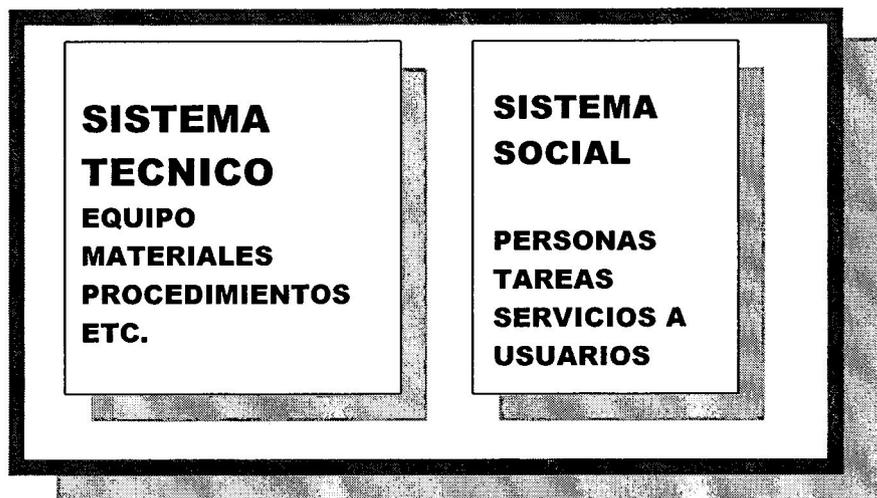
La gestión de la calidad total y los servicios de documentación e información se apoyan mutuamente. Por lo tanto se hace necesario el conocimiento de este tema para los bibliotecarios. "La calidad en el dominio de la información y de la documentación estriba en que el cliente-usuario esté satisfecho no solo en cuanto a la información suministrada, sino también en relación con la presentación y el servicio asociado a este suministro" (35:243)

En la planificación estratégica aplicada a la información se maneja el término SIC. "Se entiende por SIC todo centro de actividad intelectual que reúne, gestiona y difunda un universo de información para satisfacer las necesidades informativas de una determinada comunidad. Buen exponente de estos SIC son los centros de documentación y las bibliotecas, encargadas de facilitar el control y la accesibilidad a la información, seleccionándola, transformándola y difundirla." (35:246)

Los componentes básicos de la planeación estratégica son los siguientes:

- Diagnóstico y evaluación de la situación actual de la empresa para llegar a determinar oportunidades, amenazas, puntos, fuertes o fortalezas y debilidades.
- Establecimiento de una visión y una misión.
- Determinación de objetivos.
- Definición de metas.
- Desarrollo de planes de acción (procesos de realimentación, motivación y toma de decisiones. (35:245)

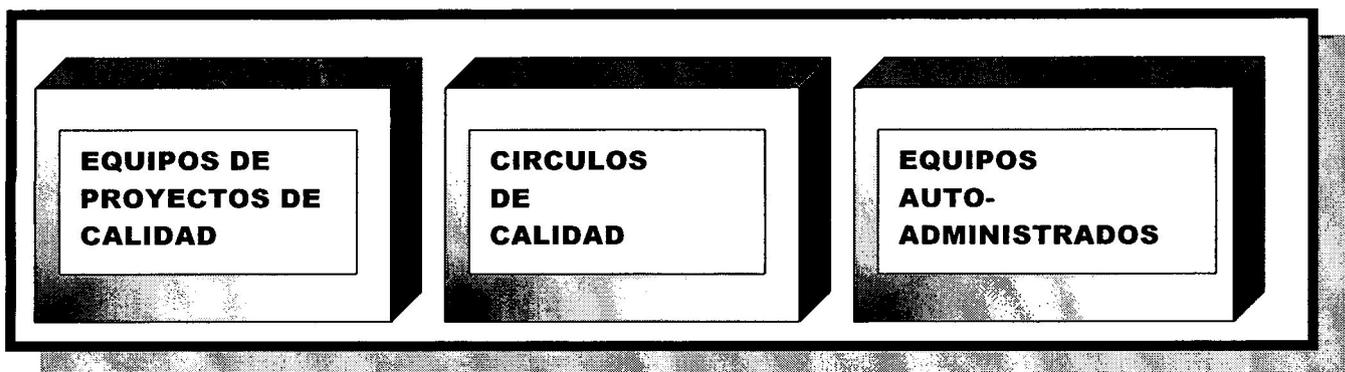
La biblioteca como una empresa está influida por la interacción de dos sistemas que están presentes en todas las organizaciones:



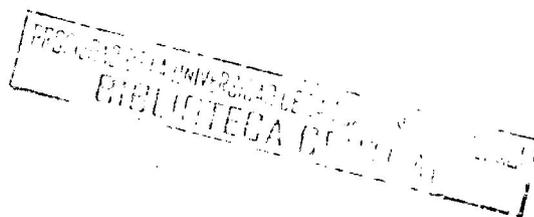
CUADRO No. 10: SISTEMAS SOCIO – TÉCNICOS.  
FUENTE: Elaboración propia.

A estos dos sistemas se les denomina los sistemas socio técnicos. La mayor parte de investigaciones sobre éstos se concentra en la fuerza de trabajo. (24:145-147)

El concepto de equipo es importante en el enfoque de la organización en la administración de la biblioteca. Se examinarán tres tipos de equipos formados por la fuerza de trabajo:



CUADRO No. 11: EQUIPOS FORMADOS.  
FUENTE: Elaboración propia.



## **CIRCULOS DE CALIDAD**

Un círculo de calidad es un grupo de personas de la fuerza de trabajo de un mismo departamento, que se reúnen de forma voluntaria, cada semana, en el horario de trabajo, para estudiar los problemas de calidad que ocurren en sus secciones o departamentos. Los miembros del círculo de calidad eligen los problemas y reciben adiestramiento en las técnicas de solución de problemas. (24:147)

## **EQUIPOS AUTO-ADMINISTRADOS**

“Un equipo auto-administrado se define como un grupo de personas que trabajan juntas continuamente y que planean, ejecutan y controlan su trabajo para lograr un resultado definido”. (24:149) En los equipos de trabajo los trabajadores tienen poder para tomar ciertas decisiones que antes estaban reservadas para los supervisores. Una de las ventajas más sobresalientes es que cada trabajador tiene un compromiso y responsabilidad en la labor que desarrolla. Esto se traduce en mejoras en la productividad, calidad, satisfacción del cliente y costo.

## **EQUIPOS DE PROYECCIÓN DE CALIDAD**

Estos equipos están conformados por seis a ocho personas que se eligen de varios departamentos, a los cuales se les asigna un problema determinado. Su trabajo es elaborar un proyecto para la solución del problema hasta concluir con acciones exitosas que concuerden con lo enunciado en la misión de la empresa.

Los equipos se reúnen periódicamente, los empleados toman un tiempo durante el horario de trabajo sin descuidar sus responsabilidades normales. Y cuando el proyecto termina el equipo se desintegra.

Estos equipos están formados por un líder, un secretario y otros miembros. Si es necesario invitan a personas especialistas en diferentes ramas que les interesa para que los capaciten y así solucionar el problema. (24:50-51)

## CONDICIONANTES DE LA ADMINISTRACIÓN

En las empresas dedicadas al suministro de servicios de información no existe una fórmula mágica que administrativamente solucione un sin número de problemas sin resolver que ocasionan la insatisfacción de los clientes / usuarios.

Los eslabones de la calidad aportan la filosofía de trabajo para impulsar una cultura de compromiso y del éxito. Promueve el desarrollo de las actividades en forma corporativa aprovechando los talentos y capacidades del factor humano en todos los niveles, utilizando los recursos de trabajo al máximo para mejorar continuamente la calidad y la productividad.



GRAFICA No. 7: ESLABONES DE CALIDAD.  
FUENTE: Taormina, Tom. ISO 9000 Liderazgo virtual. P. 136.

## MODELO DE ÉXITO DE LA EMPRESA DE CALIDAD

- Proporcionar al cliente satisfacción total.
- Mantener un ambiente creativo donde el trabajo sea divertido y demandante.
- Asentar el paso con constancia y corregir riesgos.
- Poner en entredicho la sabiduría tradicional.
- Tener efecto positivo en todo el mundo.
- Difundir las situaciones gana- gana (todos ganan).
- Mejorar sin cesar a cada persona y cada proceso.
- Recompensar a todos los que participan.” (38:13-14)

“La gente trabaja junta y todos llegan al destino. Conforman el éxito en lugar de leer sobre él. Tienen la capacidad de localizar los rastros que otras personas exitosas dejaron atrás.

Aprenden de sus fracasos y se reagrupan en vez de quejarse de que el plan de vuelo era pésimo.” (38:14)

## APLICACIÓN DE NORMAS ISO

ISO (palabra griega que significa igual) es el nombre que se conoce a la Organización Internacional para la Estandarización. La Comunidad Europea encarga a la Organización que elabore tal norma. Cuenta la organización con 91 países miembros y 173 comités técnicos activos y ha publicado 8,000 normas internacionales no obligatorias e informes técnicos. Más se utiliza en empresas que hacen mercados globales en busca de proveedores calificados. En 1,987, ISO publica las primeras normas ISO 9000, que consiste en:

Tres normas básicas:

- ISO 9001: Sistemas de calidad en planeación, desarrollo, producción, instalación y servicio. Es para compañías que ofrecen productos o sistemas totales, de entrega y servicio.
- ISO 9002: Igual que ISO 9001, salvo que el control de planeación, no es requisito. Es para compañías que no cuentan con planeación como un aspecto primario de sus negocios. También incluyen ensambladores de casas, ramas de empresas mayores, compañías de servicios y talleres.
- ISO 9003: Sistemas de calidad en inspecciones y pruebas finales. Se diseñó para almacenes y centros de distribución.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL

Dos documentos guías:

- ISO 9000: Guías de selección y usos.
- ISO 9004: Guías para la puesta en marcha. (38:22-23 y 65)

El comité técnico elaboró un plan básico que en esencia dice:

“Anote lo que haga  
Haga lo que anote  
Verifique lo que hace” (38:23)

ISO 9000 establece que no cambien las compañías lo que hacen bien sino que lo documentan y lo miden. Las reglas no pretenden debilitar la cultura nacional sino que es un proceso que en cualquier parte del mundo está certificado que el producto es el mismo con la autorización de ISO 9000.

Para ser certificado por ISO 9000 la compañía debe someterse al sistema de administración de calidad que lo acredite; cada país miembro cuenta con una empresa para extender certificados que la reconoce.

ISO 9000 pone como requisitos el capacitarse y aprender constantemente lo necesario para realizar sus trabajos. Un trabajador responsable es necesario que se capacite cuando hiciera falta y tener conocimiento del avance de la tecnología.

“Sistema de administración de calidad es un medio para documentar normas y procedimientos que guían a todos aquellos que influyen en la calidad del producto o servicio para que cumplan con el sistema de valor de entrega”. (38:100)

“La administración de calidad asigna la responsabilidad para el éxito de la compañía a cada uno de los que realizan las tareas” (38:100)

El liderazgo virtual pone a los clientes y a quienes realizan las tareas en la cima de la cadena. Elimina los sistemas adversos de verificaciones y saldos reemplazándolos con una red de clientes y proveedores internos interdependientes. Se sustituye el trabajo por departamentos por un sistema de valor de entrega eficiente sin fracturas. Cada departamento o sección es parte importante de la red de trabajo y trabaja coordinadamente con el siguiente departamento. Para evitar el retrabajo y brindar un mejor servicio. (38:100)

El trabajo clave para poner en marcha la administración de calidad es el punto 4.1 de ISO 9000 que se llama Responsabilidad administrativa. En este punto se sugiere a los directivos que proporcionen una bitácora que dé la administración de calidad, la autoridad para implantar un sistema de valor y entrega. Se sugiere además que se nombre un representante que se encargue del sistema, también establece que se brinden los recursos adecuados para permitir un trabajo eficaz. (38:100)

Para el control de las estrategias se utilizan las auditorias internas que son el arma secreta de ISO 9000, "Las auditorias internas de calidad son una revisión de procesos y procedimientos." (38:92)

En las auditorias internas se programa y se sistematizan los resultados, que son la base para las acciones correctivas y preventivas.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL

# CAPITULO III

---

## **MARCO METODOLOGICO**

El hecho de aplicar un sistema administrativo estratégico de la calidad requiere de la elaboración de un diagnóstico que estudiará los síntomas del problema y determinará las causas. (24:53). El inicio del diagnóstico es la recolección de datos sobre aspectos diversos que se utilizarán en la elaboración del plan a seguir, para ello se propone una metodología apropiada.

## **OBJETIVOS**

### **GENERALES**

- Organizar un sistema de información que suministre de manera oportuna, los recursos documentales que se necesitan en los proyectos de investigación y desarrollo de la comunidad bajo el concepto de personalización de servicios.

### **ESPECÍFICOS**

- Identificar las bibliotecas que existen y los servicios que prestan a la comunidad por medio de un diagnóstico del comportamiento de dichos servicios.
- Analizar los fundamentos de la gestión de calidad total para el establecimiento de un modelo administrativo, que se adapte a los servicios de una biblioteca pública.
- Proyectar el establecimiento de relaciones con los diferentes sistemas de información en el área; para unificar criterios.

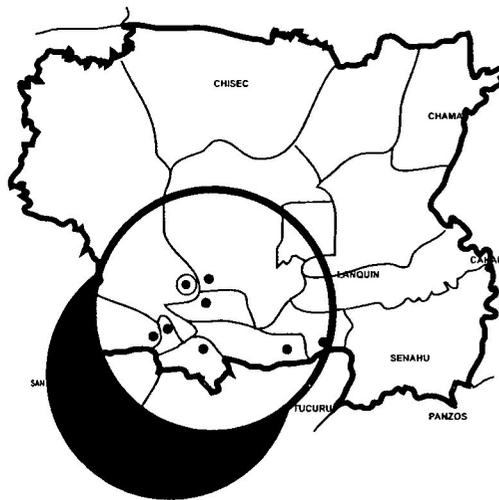
## **META**

Desarrollo de un centro líder competitivo de investigación con capacidad de seleccionar, adquirir, administrar y sistematizar importantes insumos de los recursos documentales impresos y no impresos con carácter multidisciplinario; acordes a la tecnología con calidad y excelencia.

Contribuir en el mejoramiento continuo de las instituciones dedicadas al servicio de la información en el área de estudio a corto plazo y a largo plazo las del departamento de Alta Verapaz.

## POBLACIÓN

La población sujeto de estudio se encuentra localizada en la región al sur oriente del departamento de Alta Verapaz. En ella se incluyen las cabeceras municipales de San Juan Chamelco, San Pedro Carchá, Santa Cruz Verapaz, San Cristóbal Verapaz, Tactic y la cabecera departamental de Cobán.



MAPA No. 1: REGION DE ESTUDIO,  
FUENTE: INGUAT.

Para la investigación se toma en cuenta una muestra aleatoria de 120 personas para el cuestionario de usuarios. La observación de campo se efectuó en las 11 bibliotecas que existen en el área. La entrevista y encuesta con el personal que laboran en las bibliotecas se efectuó con 13 personas, que es el universo.

## INSTRUMENTOS

En el desarrollo de este proyecto se hace uso de observaciones de campo, entrevistas y cuestionarios. Las entrevistas se efectúan en el desarrollo del proyecto para obtener de una manera espontánea una visión general de las bibliotecas actuales. Para las observaciones de campo y cuestionarios se elabora un formulario (ver anexos).

Se presenta un cuestionario para usuarios y otro para bibliotecarios, en los que se evalúan instalaciones, material bibliográfico y documental, organización de los servicios, satisfacción de usuarios, etc.

El resultado de éstos elementos permite el conocimiento de la prestación de servicios actuales para posteriormente presentar el programa de planificación para la biblioteca.

# CAPITULO IV

---

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL

## INTERRELACION DE LA INVESTIGACIÓN

En esta sección se pretende enlazar los factores que van a moldear la investigación.

### DIAGNOSTICO DEL AREA DE INVESTIGACIÓN. COBAN, ALTA VERAPAZ.

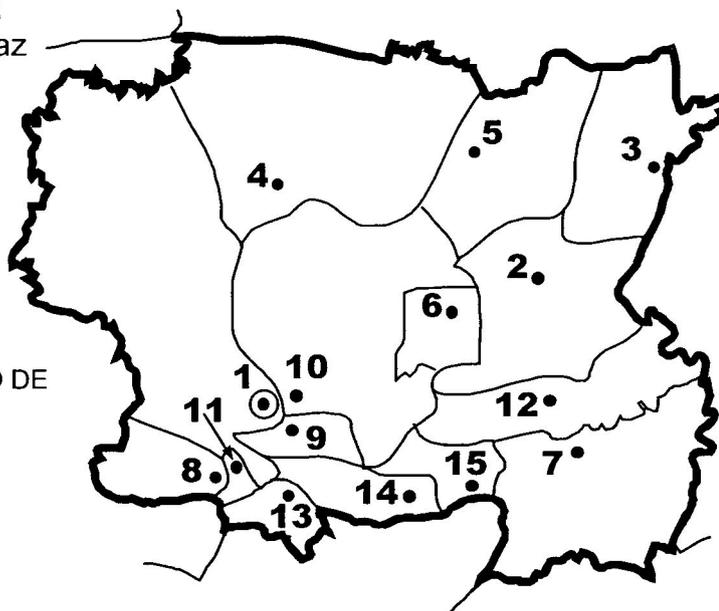
El departamento de Alta Verapaz se encuentra localizado en la zona norte de la República de Guatemala, entre los departamentos de Petén, Izabal, El Quiché, Zacapa, Baja Verapaz y El Progreso.

Según el censo efectuado en 1994 cuenta con una población aproximada de 540,997 habitantes. De los cuales el 10% de sus habitantes son ladinos y el 90% de origen Q'eqchí y Pocomchí.

La extensión territorial es de 8,686 Km.<sup>2</sup> Es una región con clima templado húmedo, sin estación seca bien definida con una lluvia constante que mantiene fértiles sus suelos.

El departamento está dividido políticamente por 15 municipios:

1. Cobán
2. Cahabón
3. Chajal
4. Chisec
5. Fray Bartolomé de las Casas
6. Lanquín
7. Panzós
8. San Cristóbal
9. San Juan Chamelco
10. San Pedro Carchá
11. Santa Cruz Verapaz
12. Senahú
13. Tactic
14. Tamahú
15. Tukurú. (6:1)



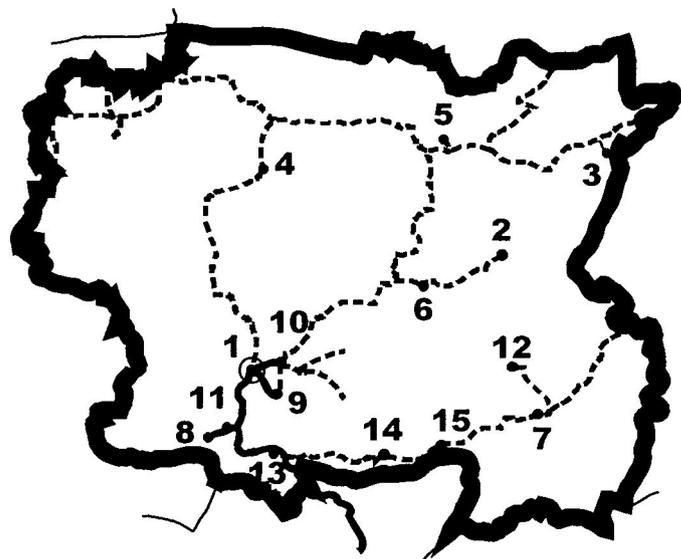
MAPA No. 4: DEPARTAMENTO DE  
ALTA VERAPAZ.  
FUENTE: INGUAT.

El principal renglón económico de Alta Verapaz es la agricultura adaptada a las diferentes latitudes se obtienen abundantes cosechas de maíz, frijol, arroz, café, té, cacao, pimienta, cardamomo y otros. Además se desarrolla el sector comercial y la producción minera, especialmente de plomo y zinc. Otro elemento es la industria de orfebrería y platería. Es un área importante para la fauna cavernícola y punto de interés en la investigación espeleológica por las cuevas existentes en la región.

Uno de los elementos destacados de la flora que crece en sus suelos es la Monja Blanca, declarada flor nacional de Guatemala y en los bosques vive el Quetzal, Ave símbolo del país. (6:4-5)

La cabecera departamental es Cobán tiene una extensión territorial 2,132 Km.2 con una población de 43,538 habitantes. Se localiza a 205 Km de distancia de la ciudad capital a través de carretera asfaltada. Asimismo cuenta con un aeropuerto.

En la cabecera departamental de Cobán existe una red vial de carreteras, caminos rurales y caminos vecinales que se comunican con los poblados de la región. Para fines de este estudio se presenta un mapa con las carreteras que comunican las cabeceras municipales con la departamental, identificando las carreteras asfaltadas y las de terracería. Además se indican las distancias de la ciudad de Cobán a las cabeceras municipales. Se observa que la carretera asfaltada sólo unifica a las cabeceras más cercanas a la ciudad, el resto del departamento cuenta únicamente con caminos de terracería.



CARRETERA	
—	ASFALTADA
.....	DE TERRACERIA

DE COBAN A	DISTANCIA KM
SAN JUAN CHAMELCO	10
SAN PEDRO CARCHA	10
SAN CRISTOBAL VERAPAZ	23
SANTA CRUZ VERAPAZ	16
TACTIC	33

MAPA No. 5: VÍAS DE COMUNICACIÓN.  
FUENTE: INGUAT.

Los idiomas que se hablan en este departamento son Q'eqchi' y el castellano. "Es muy probable que una de las comunidades lingüísticas casi consolidadas, con respecto al uso del Alfabeto unificado de la Academia de las Lenguas Mayas de Guatemala sea la Q'eqchi'. Este aspecto es muy importante para la educación de los niños y adultos porque en este caso se evitarían algunas dificultades en el uso del alfabeto." (6:3)

El sistema educativo tiene la supervisión regional localizada en Cobán y en las cabeceras municipales. Los servicios de complemento educativo, bibliotecas en este caso, no poseen los requerimientos mínimos para el servicio de información científica.

La mayor parte de los centros educativos se establecen dentro del casco urbano de Cobán. De acuerdo al nivel educativo que dirigen sus funciones se clasifican de la siguiente manera:

<b>NIVEL</b>	<b>ESTABLECIMIENTO</b>	
<b>PRIMARIO</b>	OFICIAL	12
	PRIVADO	7
<b>SECUNDARIO</b>	OFICIAL	2
	PRIVADO	10
	COOPERATIVA	1
<b>DIVERSIFICADO</b>	OFICIAL	4
	PRIVADO	8
<b>UNIVERSITARIO</b>	PUBLICO	1
	PRIVADO	2

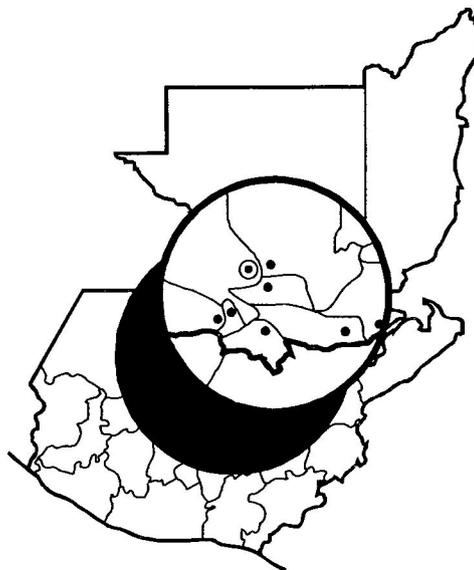
CUADRO No. 5: ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS EN COBÁN, A. V.  
FUENTE: MINEDUC.

## AREA DE ESTUDIO

La región de estudio se encuentra localizada al sur oriente del departamento de Alta Verapaz. Lo conforman las poblaciones de San Juan Chamelco, San Pedro Carchá, Santa Cruz Verapaz, San Cristóbal Verapaz y la cabecera departamental.

Se ubicó el proyecto en Cobán porque es un área urbana que cuenta con la infraestructura adecuada para éste proyecto. Es un punto estratégico para que el usuario se pueda trasladar sin mayor dificultad en un tiempo prudencial. Se encuentra a una distancia promedio de 10 a 32 Km de las poblaciones antes mencionadas.

MAPA No. 6: UBICACIÓN DE LA REGION DE ESTUDIO.  
FUENTE: Elaboración propia.



La población estudiantil de esta área es de 23,000 estudiantes. Las bibliotecas existentes sólo pueden atender a un número reducido de usuarios, los edificios no han sido construidos específicamente para ellas sino que han sido adaptadas según las necesidades.

## DIAGNOSTICO DE LA POBLACIÓN

La población del área de influencia se encuentra descrita en el cuadro siguiente, de acuerdo a grupos por edades y con la proyección de la población para el año 2,010. A través del Método Geométrico Modificado utilizando las siguientes operaciones:

Operaciones Ejemplo para casilla **1** a **3** del cuadro:

(1)	$N = P_2 - P_1$	$N = 1994 - 1964$	$= 30$
(2)	$Ca-g = \frac{2(P_2 - P_1)}{N(P_2 + P_1)}$	$Ca-g = \frac{2(1001 - 459)}{30(1001+459)}$	$= .0247$
(3)	$n = \text{Proyección} - P_2$	$n = 2010 - 1994$	$= 16$

$$(4) \quad Ca-g' = (Ca-g) \times n \qquad Ca-g' = 0.0247 \times 16 \qquad = 0.3952$$

$$(5) \quad P_n = (Ca-g' + 1) \times P_2 \qquad P_n = (.3952 + 1) \times 1001 \qquad = 1398$$

Donde

- $P_2$  = Población del censo más reciente.
- $P_1$  = Población del censo anterior.
- $N$  = Diferencia de años entre los últimos censos ( $P_2 - P_1$ )
- $n$  = Diferencia entre el último censo y del proyectado.
- $P_n$  = Población proyectada. (9:32)

POBLACION	No. DE HABITANTES		
	0-6		
	1,964	1,994	2,010
CHAMELCO	459	1,001	1,398
CASILLA	1	2	3

CUADRO No. 6: EJEMPLO DE CALCULO DE PROYECCIÓN DE POBLACIÓN  
FUENTE: Elaboración propia.

POBLACION	No. DE HABITANTES											
	0-6			7 14			15-64			64- MAS		
	1,964	1,994	2,010	1,964	1,994	2,010	1,964	1,994	2,010	1,964	1,994	2,010
SAN JUAN CHAMELCO	459	1,001	1,398	613	1,111	1,453	1,022	2,654	3,911	39	116	177
SAN PEDRO CARCHA	972	1,413	1,838	860	1,421	1,794	1,976	4,013	5,469	75	274	441
COBAN	2,471	4,559	6,003	2,063	5,158	7,516	5,162	14,477	21,801	226	934	1,542
SAN CRISTOBAL VERAPAZ	1,151	1,976	2,532	873	2,146	3,111	2,267	4,737	6,519	147	331	467
SANTA CRUZ VERAPAZ	211	701	1,103	158	750	1,272	395	1,583	2,597	18	81	136
TACTIC	537	1,064	1,438	427	1,088	1,594	977	2,714	4,076	48	171	273
TOTAL POR EDADES	5801	10,714		4,994	11,674		11,799	30,178		553	1907	
			14,312			16,740		44,373				3036
<b>TOTAL DE LA POBLACION</b>												
<b>DEL AREA DE ESTUDIO</b>												
<b>78,461 HABITANTES</b>												

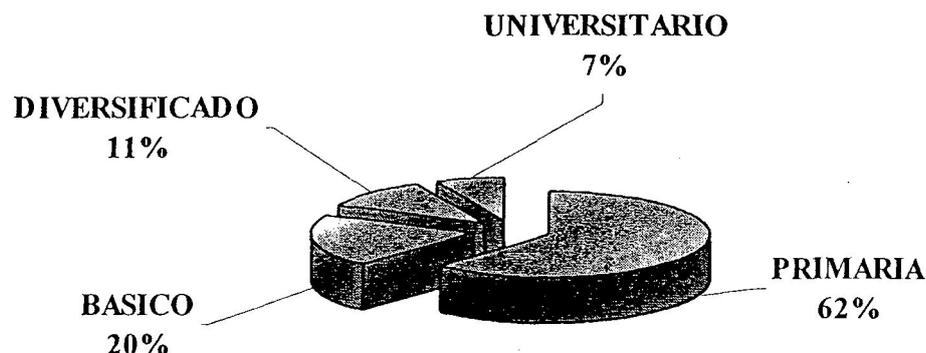
CUADRO No. 7: POBLACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO.

FUENTE: INE. 7° Censo poblacional de 1,964. Guatemala 1,971. p.405-409,475

INE. Departamento de Alta Verapaz. Características Generales de la población y habitación. Guatemala 1,996. p.27

## NIVEL EDUCATIVO

La población educativa esta conformada de la siguiente manera



GRAFICA NO. 3: NIVEL EDUCATIVO.

FUENTE: INE. Departamento de Alta Verapaz. Características generales de la población y habitación. Guatemala. 1996. p.27

### Ocupación:

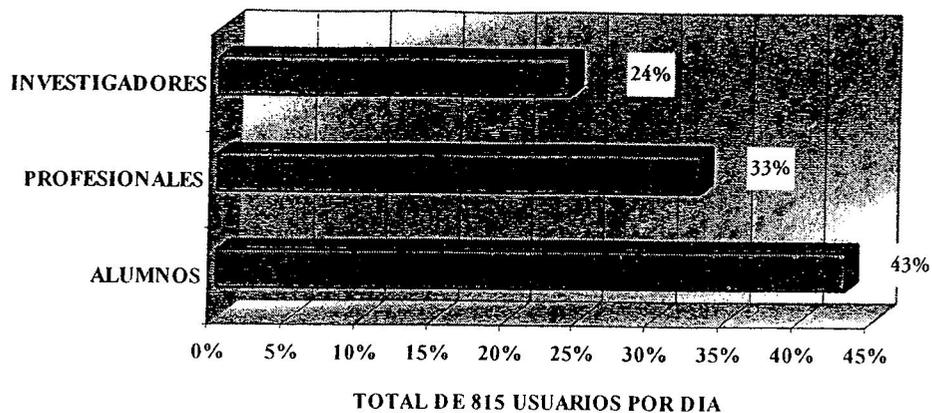
- Trabajadores agrícolas
- Empleados
- Comerciantes
- Profesionales de las diferentes áreas
- Amas de casa
- Estudiantes

### Vida económica de la comunidad:

- Agrícola
- Comercial
- De servicio

## ANÁLISIS Y RESULTADOS DEL ESTUDIO DE CAMPO

El análisis del área de estudio, con una muestra aleatoria de 120 personas para el cuestionario de usuarios se estableció que el 43% son alumnos que asisten regularmente a los centros educativos. Se acercan a las bibliotecas con el fin de elaborar tareas escolares. De la muestra el 33% son profesionales que desean actualizarse en distintas áreas del saber y un 24% son investigadores que concurren a las bibliotecas con el fin de elaborar investigaciones.

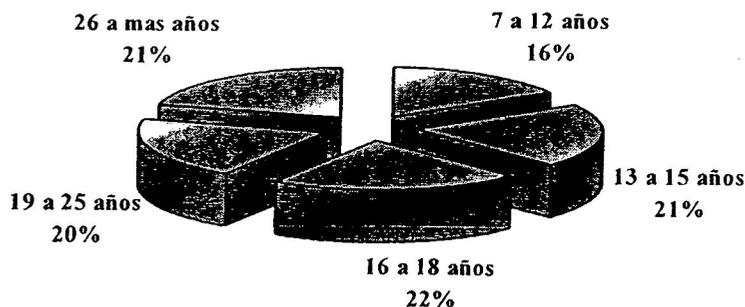


GRAFICA No. 4: TIPO DE USUARIOS.  
FUENTE: Encuesta realizada. Septiembre 2,000.

Los usuarios que actualmente asisten a las bibliotecas, para este estudio se dividieron en cuatro categorías por edades:

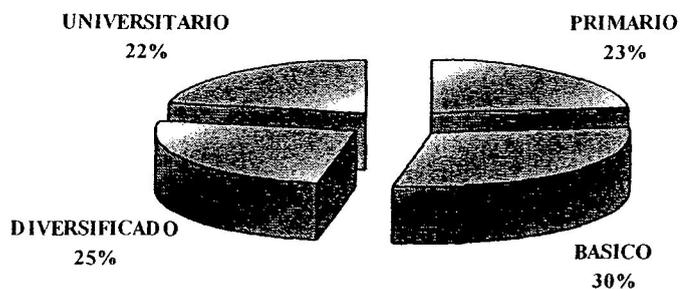
- De 7 a 12 años es el 14%
- De 13 a 15 años es el 21%
- De 16 a 18 años es el 22%
- De 19 a 25 años es el 20%
- De 26 a más es el 21%

La mayor parte de usuarios concurren a las bibliotecas con el fin de elaborar tareas escolares.



GRAFICA No. 5: EDAD DE LOS USUARIOS.  
FUENTE: Encuesta realizada. Septiembre 2,000.

Con respecto al nivel de escolaridad de los usuarios el 23% son estudiantes del nivel primario, el 30% de estudiantes del nivel básico, el 25% del nivel diversificado y el 22% de estudiantes universitarios. La mayor parte asiste para desarrollar tareas escolares y muy pocas veces con fines recreativos.



GRAFICA No. 6: NIVEL DE ESCOLARIDAD.  
FUENTE: Encuesta realizada. Septiembre 2,000.

## DIAGNOSTICO DE LAS BIBLIOTECAS EN EL AREA DE ESTUDIO

En el área de estudio se encuentran ubicadas 11 bibliotecas distribuidas de la siguiente manera:

POBLACION	BIBLIOTECA	P U B L I C A	E S C O L A R	E S P E C I A L I Z A D A	U N I V E R S I T A R I A	No. DE USUARIOS QUE ATIENDE POR DIA	No. DE ESPACIOS FÍSICOS
CHAMELCO	MUNICIPAL	X				75	75
	UNIV. LANDIVAR				X	30	75
CARCHA	MUNICIPAL	X				60	30
COBAN	MUNICIPAL	X				75	30
	INJAV	X				100	50
	ESC. ENFERMERIA			X		150	80
	UNIV. SAN CARLOS				X	95	60
	INST. ROSALES PONCE		X			105	60
SAN CRISTOBAL VERAPAZ	MUNICIPAL	X				40	60
SANTA CRUZ VERAPAZ	MUNICIPAL	X				35	20
TACTIC	MUNICIPAL	X				50	25
<b>TOTAL</b>	<b>11 BIBLIOTECAS</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>815</b>	<b>565</b>

CUADRO No. 8: BIBLIOTECAS DEL AREA DE ESTUDIO.

FUENTE: investigación de campo. 6 de septiembre de 2,000.

En el municipio de San Juan Chamelco se encuentra la biblioteca Gabriela Mistral. Es una biblioteca modelo puesto que en un período menor de tres años se ha observado un crecimiento sorprendente, con respecto a material y equipo. La persona encargada de la biblioteca y la Municipalidad se han ocupado de obtener donaciones de material y equipo de gran valor. En la actualidad el FIS (Fondo de Inversión Social) les envió

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL

mobiliario, equipo y material bibliográfico; además la biblioteca del Banco de Guatemala les ha enviado material. Por las tardes, tienen un programa de una hora de cuento para niños. Algunas veces es a través de cassettes y otras, las misma encargada les lee ciertas lecturas. La biblioteca se encuentra limpia y se nota calidad en el servicio. A pesar de no estar técnicamente procesado el material, se encuentra clasificado en distintas ramas del saber según se ha presentado la necesidad de prestar el servicio. Cuenta con una colección numerosa de recortes de revistas y periódicos que le sirven para ayuda en la prestación de servicios.

La biblioteca del Instituto Nacional de la Juventud para Alta Verapaz (INJAV) es una biblioteca que pertenece a esta institución, cuenta con donaciones de la biblioteca del Banco de Guatemala.

La biblioteca de la Escuela de Enfermería es una biblioteca especializada en medicina y cuenta con material reciente que la biblioteca de la Escuela de Enfermería de la capital les envía previamente procesado. Además que se preocupan de dar capacitación a sus empleados.

La biblioteca Lic. José Luis González Rosales del Centro Universitario del Norte (CUNOR) de la Universidad de San Carlos de Guatemala está localizada en el campus universitario, atiende una población numerosa de alumnos, docentes e investigadores en instalaciones aptas para el funcionamiento. Cuenta con material impreso y no impreso, procesado con la clasificación Dewey. Presta servicio en horario matutino, vespertino y nocturno.

A través de las encuestas, entrevistas y observación de campo se obtuvo el siguiente resultado, como constante en las bibliotecas del área:

- En la mayoría de establecimientos el material con que cuentan no esta técnicamente procesado.
- Poseen material aún no clasificado.
- Los usuarios tienen limitaciones metodológicas en la consulta de la información bibliográfica y documental.
- Las bibliotecas sólo cuentan con un ambiente dividido en sala de lectura y depósito de libros.
- Las personas que laboran en las bibliotecas no son profesionales de bibliotecología.
- Se tiene mucho interés en modificar y tecnificar los recursos con que cuentan las bibliotecas actuales.
- No se prestan los servicios de una biblioteca pública sino que se limitan al servicio de información bibliográfica para los estudiantes y no se motiva, ni presta servicios para recreación, diversión y hábitos de lectura.
- No se informa a la comunidad de los servicios de la biblioteca.

## **CONDICIONANTES DE DISEÑO APLICABLES AL CASO ESPECIFICO.**

Para el funcionamiento de la biblioteca, se debe tener a la disposición una serie de recursos, que permitan el logro de los objetivos.

Se puede dividir en cuatro categorías:

- Local y equipo.
- Recursos humanos
- De información
- Recursos financieros (22:75)

De acuerdo a este orden se analiza las diferentes condicionantes de diseño.

Para el caso de las condicionantes de diseño para el local y equipo ya se elaboró una tesis en la Facultad de Arquitectura de la Universidad de San Carlos de Guatemala por la estudiante Soemia Karenina Enríquez Estrada con el proyecto para este caso específico. En ella se tomaron en cuenta los condicionantes que moldean la propuesta para la construcción del edificio y mobiliario de la biblioteca pública en Cobán. (9:65-89)

## **CONDICIONANTES PARA DETERMINAR LOS RECURSOS HUMANOS**

Para determinar el personal se calculó de acuerdo a la población y la diversidad de servicios. Según las recomendaciones de la UNESCO para bibliotecas públicas:

En una población con más de 3,000 habitantes, lo adecuado es 1 empleado por cada 2,000 a 2,500 habitantes.

En este caso, se obtuvo un resultado de 32 empleados, incluyendo el personal bibliotecario, auxiliares, personal de apoyo y el personal de limpieza y mantenimiento del edificio.

## **CONDICIONANTES PARA LA INFORMACION**

El monto del material que se va a utilizar en la biblioteca se calculó con relación a la población total del ámbito de estudio. Según las normas enunciadas en el Manifiesto para bibliotecas de UNESCO, para determinar la afluencia de usuarios se calcula que un 10% de la población es el que asiste a las bibliotecas, entonces:

$$78,461 \text{ habitantes} \times 10\% = 7,847 \text{ usuarios de biblioteca}$$

En esta cantidad están incluidos los 23,000 estudiantes que se mencionan en el inicio del problema.

$$7,847 \text{ usuarios} - 815 \text{ usuarios atendidos actualmente} = 7,032 \text{ déficit de usuarios por día}$$

Para determinar el fondo bibliográfico se toma el déficit de usuarios por día y se multiplica por dos documentos como lo establece el Manifiesto de la UNESCO:

$$7,032 \text{ usuarios} \times 2 \text{ libros} = 14,064 \text{ documentos.}$$

Los cuales deben dividirse de la siguiente forma:

$$1/3 \text{ del fondo es para la sección infantil} = 4,688 \text{ documentos}$$

$$\begin{array}{l} \text{Libros de consulta o referencia ( enciclopedia, diccionarios)} \\ 10\% \text{ de fondo total} \end{array} = 1,407 \text{ documentos}$$

El resto estará formado por libros de las distintas ramas del conocimiento humano: historia, geografía, literatura, etc.

Publicaciones periódicas, revistas, periódicos, folletos, etc. 55 títulos.

Para préstamo por habitantes 7,032 documentos

El aumento anual es de 1,750 documentos

En la tesis antes mencionada se estableció el espacio físico para una biblioteca pública en donde se incorporan todos los recursos de una manera funcional y agradable. (9:48-49)

## **CONDICIONANTES PARA LOS RECURSOS FINANCIEROS**

Los recursos financieros se conforman por aportes gubernamentales permanentes y los aportes especiales provenientes de personas particulares con capacidad para apoyar a la comunidad, organizaciones internacionales, organizaciones no gubernamentales (ONG), etc.

El instrumento de aplicación y control de los recursos económicos lo constituye el presupuesto.

“El presupuesto es la herramienta financiera, por medio de la cual cualquier entidad programa sus recursos con base en sus necesidades.” (22:17)

## CONDICIONANTES CLIMÁTICOS Y URBANOS

Los condicionantes climáticos y urbanos se trataron en la tesis ya mencionada sobre Biblioteca pública en Cobán y son factores directamente para el proyecto del edificio que a su vez afectan la conservación del material y la funcionalidad para prestar el servicio en la biblioteca.

## CONDICIONANTES DE LA ORGANIZACIÓN

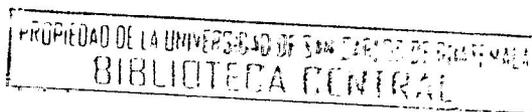
“La organización de una biblioteca pública consiste en agrupar las actividades relacionadas con funciones específicas, indicando además las relaciones existentes entre diferentes funciones a las cuales le han sido atribuidas a tareas especializadas para la consecución de los objetivos”. (22:69)

Para lograr que la información y conocimientos generados lleguen hasta los usuarios, la biblioteca pública debe cumplir con las funciones que son comunes a cualquier empresa.

FUNCIÓN	CORRESPONDE A	COMPRENDE
PLANEAR	¿QUÉ SE DEBE HACER? ¿DÓNDE? ¿CUÁNDO? ¿CÓMO? ¿POR QUÉ?	OBJETIVOS POLÍTICAS PROCEDIMIENTOS MÉTODOS
ORGANIZAR	¿QUIÉN LO HACE? ¿CUÁNDO? ¿DÓNDE?	DIVIDIR DISTRIBUIR EL TRABAJO DELEGAR FUNCIONES
DIRIGIR Y EJECUTAR	¿POR QUÉ LO HACE? ¿CÓMO LO HACE?	LIDERAZGO CREATIVIDAD DESARROLLO
CONTROL Y EVALUACIÓN	¿SE HACE BIEN? ¿LOS OBJETIVOS ESTAN SIENDO ALCANZADOS?	INFORMES EVALUACIONES PRESUPUESTO ETC.

CUADRO No. 9: FUNCIONES BÁSICAS DE LA ADMINISTRACIÓN.

FUENTE: Instituto Colombiano de Cultura. Sección de bibliotecas. La biblioteca pública; Manual para su organización y funcionamiento. P. 54.



## **CONDICIONANTES DE USUARIOS / CLIENTES INTERNOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA EN COBÁN, A. V.**

En la premisa que cada trabajador es responsable de sus propias acciones y que cuando se entrega el producto o servicio debe de estar correcto. Cada trabajador es un cliente interno de la siguiente persona del sistema de producción. Además si queremos que el producto que recibimos para procesar sea de calidad, debemos de tener buenos proveedores. Tanto los proveedores como los clientes internos, en un sistema de calidad merecen el mismo respeto que los clientes externos.

En el caso del sistema de información de la Biblioteca pública en Cobán, son clientes internos cada uno de los miembros que recibe el servicio del proceso que ha llevado el producto.

## **USUARIOS / CLIENTES EXTERNOS DEL SISTEMA DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA EN COBÁN, ALTA VERAPAZ**

1. NIÑOS DE EDAD PRE-ESCOLAR Y ESCOLAR. Se deben de coordinar las actividades en colaboración con los padres de familia y las instituciones educativas y las bibliotecas cooperantes del área.
2. JÓVENES ESTUDIANTES. De acuerdo a sus intereses individuales y escolares.
3. ALUMNOS DEL NIVEL DIVERSIFICADO. Ayuda en sus tareas de investigación, lecturas obligatorias y complementarias.
4. ADULTOS DE 18 A 29 AÑOS. Estudiantes universitarios, trabajadores o en la forma de sus hogares, necesitando conocer los acontecimientos del momento, cuestiones cívicas de su localidad, resolver problemas escolares, sociales o simplemente tener un pasatiempo que amplíe su capacidad mental. En nuestro medio se puede utilizar como seguimiento en la alfabetización de adultos, fomentándoles el interés por la lectura.
5. POBLACIÓN MADURA COMPRENDIDA DE 30 A 65 AÑOS. El sistema de información de la Biblioteca pública debe ser activa y constructiva, debe motivar al usuario en su interés por la lectura, proveerlo de documentos para distracción y recreo; así como mejorar su calidad de vida.
6. LOS CIUDADANOS ANCIANOS O EL GRUPO DE "LA EDAD DORADA". Es decir más de 65 años. A menudo carecen de objetivos y se sienten desplazados. Si se les formulan planes, métodos, fondos y estudios totalmente nuevos sobre esta población parcialmente cautiva, podría llegarse a acelerar su capacidad y deleite potencial de la lectura para desarrollar nuevos intereses, de

tal forma, que antes de la jubilación puedan encontrar pasatiempos e inclinaciones significativas y satisfactorias que incluyan la lectura.

7. **USUARIOS MINUSVALIDOS.** Los usuarios tienen acceso libre a todas las secciones de la biblioteca por medio de rampas y un ascensor para el segundo nivel.

La administración de calidad en el dominio de la información y la documentación se dirige a que el usuario / cliente quien debe estar satisfecho no sólo en cuanto al contenido de la información suministrada sino que también la presentación del servicio en un ambiente agradable y una atención personalizada. Esto se consigue mediante la implicación de empleados satisfechos, comprometidos en conjunto, de la organización para satisfacer a los clientes externos mediante el desarrollo de procesos libres de error.

### **DEFINICION DEL SISTEMA DE INFORMACION DE LA BIBLIOTECA PUBLICA EN COBAN, ALTA VERAPAZ**

El sistema de información es un órgano académico dedicado a suministrar servicios de información; y coordina las actividades de las siguientes bibliotecas:

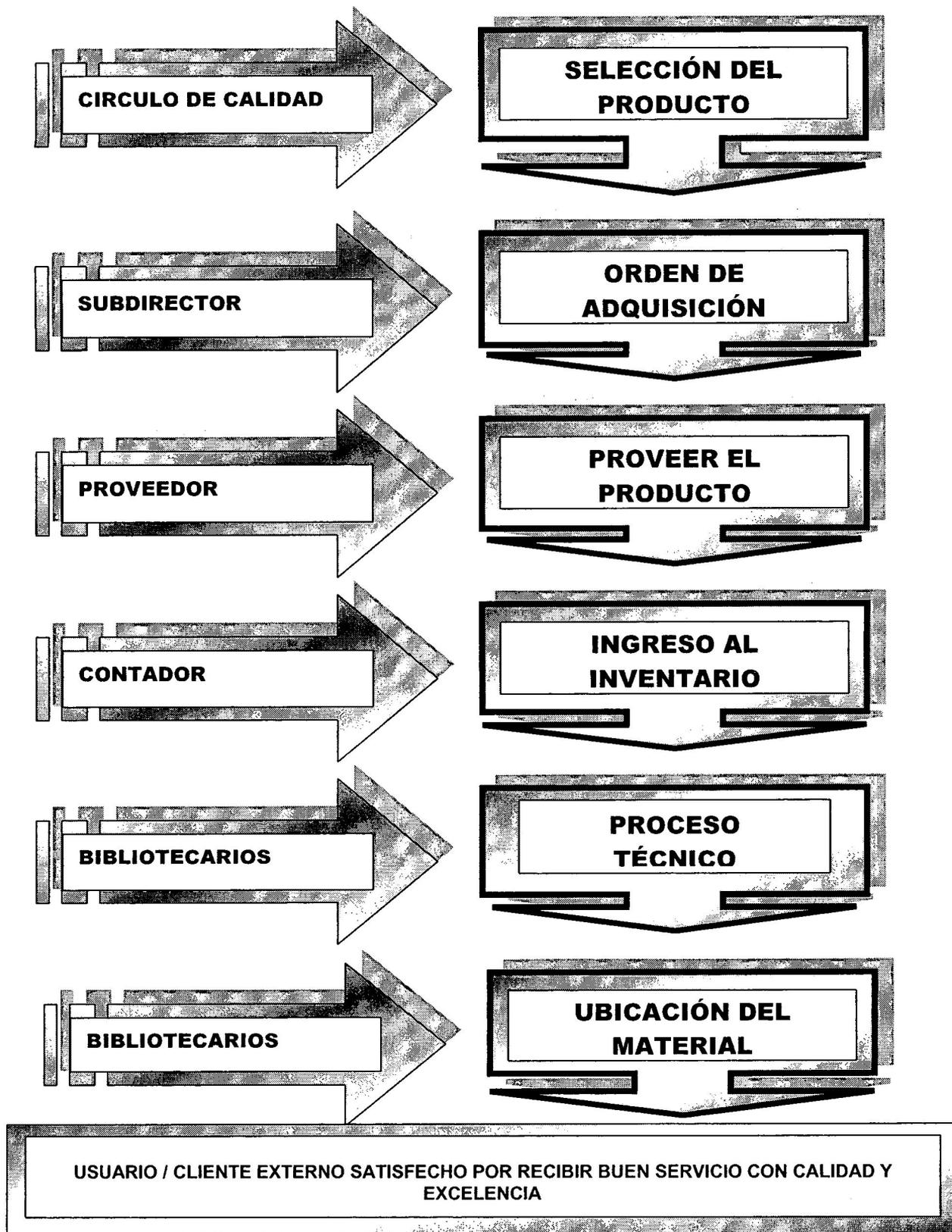
- |                            |                                                                                                                 |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - En San Juan Chamelco     | Biblioteca Municipal<br>Biblioteca Universidad Rafael Landívar.                                                 |
| - En San Pedro Carchá      | Biblioteca Municipal                                                                                            |
| - En Cobán                 | Biblioteca INJAV<br>Biblioteca Escuela de Enfermería.<br>Biblioteca CUNOR<br>Biblioteca Instituto Rosales Ponce |
| - En San Cristóbal Verapaz | Biblioteca Municipal                                                                                            |
| - En Santa Cruz Verapaz    | Biblioteca Municipal                                                                                            |
| - En Tactic                | Biblioteca Municipal                                                                                            |

Los eslabones de calidad se adoptan como modelo administrativo en el sistema. Contribuyen al cambio con tendencia a ser cada día más competitivos dentro del marco de la globalización buscando la excelencia en cada uno de los servicios prestados.

Promueve el desarrollo de actividades laborales en forma cooperativa basado en el aprovechamiento de capacidades del factor humano mejorando constantemente la calidad y productividad.

Capacita técnicamente a los usuarios / clientes externos para obtener mejores resultados a través de los servicios del sistema y promueve la auto educación de la población a la que pertenece.

La gráfica siguiente presenta el procedimiento que el material recorre para facilitar la accesibilidad a los recursos de la biblioteca.



GRAFICA No. 8: ORGANIGRAMA FUNCIONAL.  
 FUENTE: Elaboración propia.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL

# CAPITULO V

---

## **PROPUESTA**

A través del desarrollo de la investigación se han ido enumerando los factores que intervienen de la formación de la estrategia de una compañía, en este caso del sistema de información de la Biblioteca Pública en Cobán, Alta Verapaz. La biblioteca tiene el papel específico de diseminadora de conocimiento e información; no crea información, sino que va a hacer la transmisora de la información y conocimientos producidos en la sociedad y que han sido acumulados a través del tiempo, para satisfacer las necesidades del individuo y de la comunidad. El diagnóstico en las organizaciones dedicadas al suministro de los recursos documentales y los servicios de información permite un conocimiento amplio del estatus actual de la actividad bibliográfica del área y por medio del análisis SWOT (FODA) (Acrónimo en inglés para determinar los puntos fuertes y débiles, las oportunidades y las amenazas de una compañía) (39:98) se obtuvo una rápida visión general de la situación estratégica de las 11 bibliotecas existentes en el área.

### **PUNTOS FUERTES**

- En cada edificio edil se encuentra una biblioteca municipal, que denota el interés de las autoridades por prestar el servicio a los estudiantes de la comunidad.
- Las personas encargadas de las bibliotecas son responsables, comprometidas del cargo, que desarrollan y es notorio el interés por mejorar el servicio.

### **PUNTOS DEBILES**

- Se tienen limitaciones tecnológicas en cuanto al procesamiento de la información.
- Un sector significativo de usuarios tiene limitaciones metodológicas en la consulta de la información documental.

### **AMENAZAS**

- Ausencia de un proyecto del sistema de información del futuro.
- Limitaciones económicas para el desarrollo de las fuentes de información.

### **OPORTUNIDADES**

- Mejoramiento de los servicios.
- Incorporación de nuevas tecnologías.
- Capacitación del personal.
- Desarrollo de nuevos servicios.
- Convenios e intercambios en el ámbito nacional e internacional.

Al definir las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, se aporta un conjunto de elementos que son punto de partida para establecer la estrategia a seguir.

Con este proyecto se pretende cubrir el déficit de usuarios que con anterioridad se analizó y la coordinación de las fuentes de información existentes dentro del área de estudio, por medio de un sistema de información.

Para documentar el proceso que debe seguir el sistema, la organización obliga a elaborar y mantener un manual de calidad. En este documento se aplican las normas ISO en sus distintas versiones para alcanzar y fijar estándares de calidad.

A continuación se presenta el Manual de calidad para el sistema de información de la Biblioteca Pública en Cobán, A. V., que define el proceso a seguir en la gestión administrativa.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	0.1	<b>DECLARACIÓN DE POLITICA</b>	<b>1 DE 42</b>
----------------	-----	--------------------------------	----------------

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

Convertirse en un Centro de información científica líder, competitivo en la investigación de calidad y excelencia.

## **VISION**

Desarrollo de un sistema de información de la Biblioteca pública en Cobán, Alta Verapaz que participe significativamente en el desarrollo de la información en los recursos documentales impresos y no impresos. Adoptando los principios de la administración estratégica como modelo administrativo.

## **DECLARACIÓN DE LA MISIÓN**

- Satisfacer las necesidades de información de los usuarios de la región con calidad, responsabilidades y excelencia.
- Actuar como difusor y conservador del patrimonio cultural y artístico de la humanidad, del ámbito nacional y del departamento de Alta Verapaz.
- Suministrar los recursos documentales impresos y no impresos en un ambiente agradable y funcional con calidad y excelencia.
- Contribuir en el mejoramiento continuo de las instituciones del área dedicadas a la información.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>2 DE 42</b>
----------------	------------	---------------------	----------------

**1.2.1.** El personal administrativo que se identifica en el organigrama (1.2.3.) es el encargado de la puesta en marcha y mantenimiento del sistema de administración de la calidad dentro de sus áreas de responsabilidad. El director y sub-director tienen la responsabilidad de crear y realizar planes que resulten en procesos, recursos, equipo, capacidades y métodos necesarios para alcanzar o rebasar los requisitos de rigor del cliente.

**1.2.2.** Cualquier encargado de una sección del sistema que le haya sido asignado la responsabilidad de una función cuenta con la posibilidad de delegarla a otros. El individuo al que se le asignó mantendrá la responsabilidad y el compromiso de la ejecución correcta de la actividad delegada. El jefe de la sección comprobará que el delegado cuenta con capacitación adecuada y este calificado de acuerdo con lo establecido en este manual en la sección 18.0.

**MANUAL DE CALIDAD**

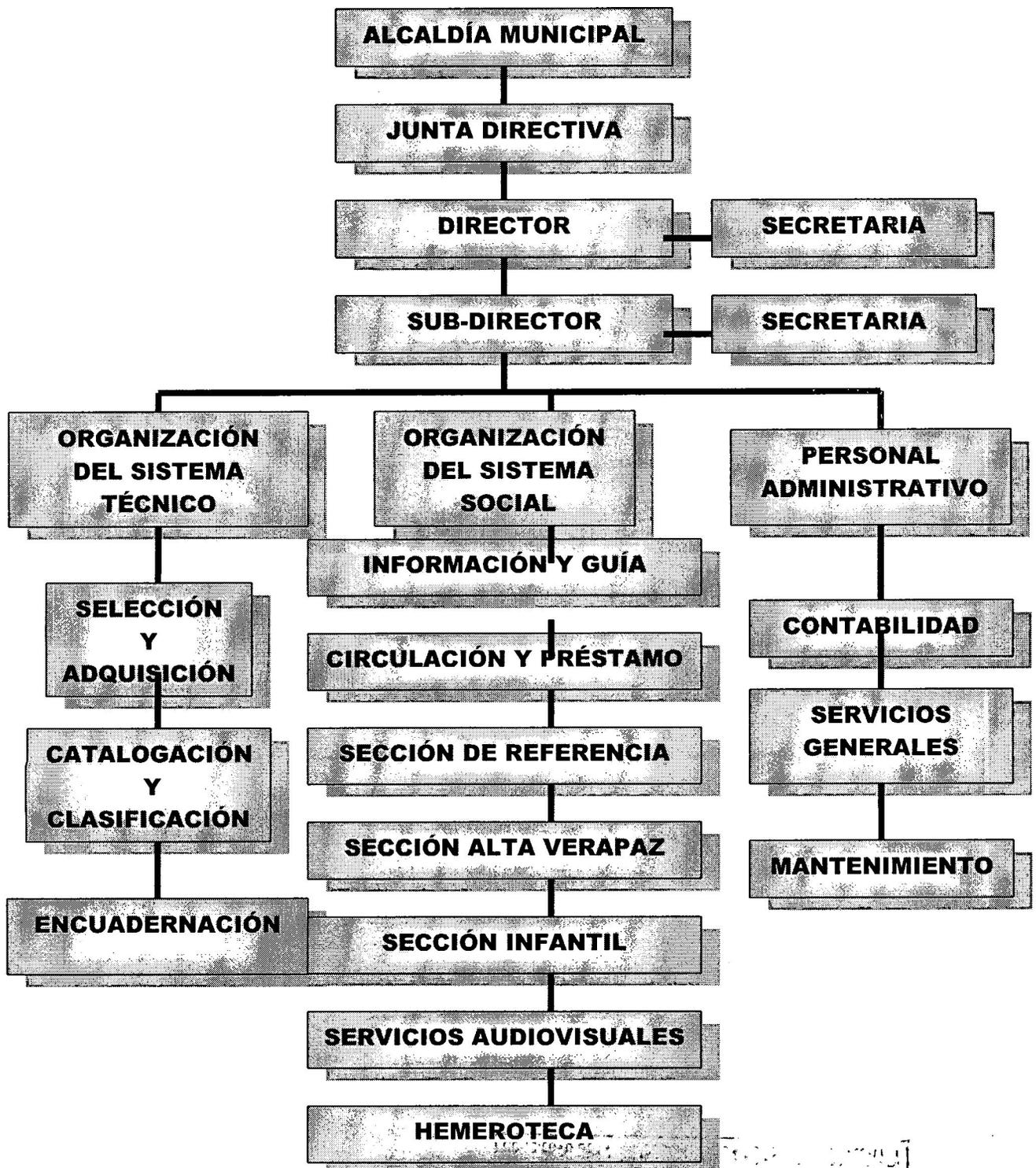
**ISO 9001**

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2.3</b>	<b>ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE INFORMACION</b>	<b>3 DE 42</b>
----------------	--------------	-----------------------------------------------	----------------



**MANUAL DE CALIDAD**

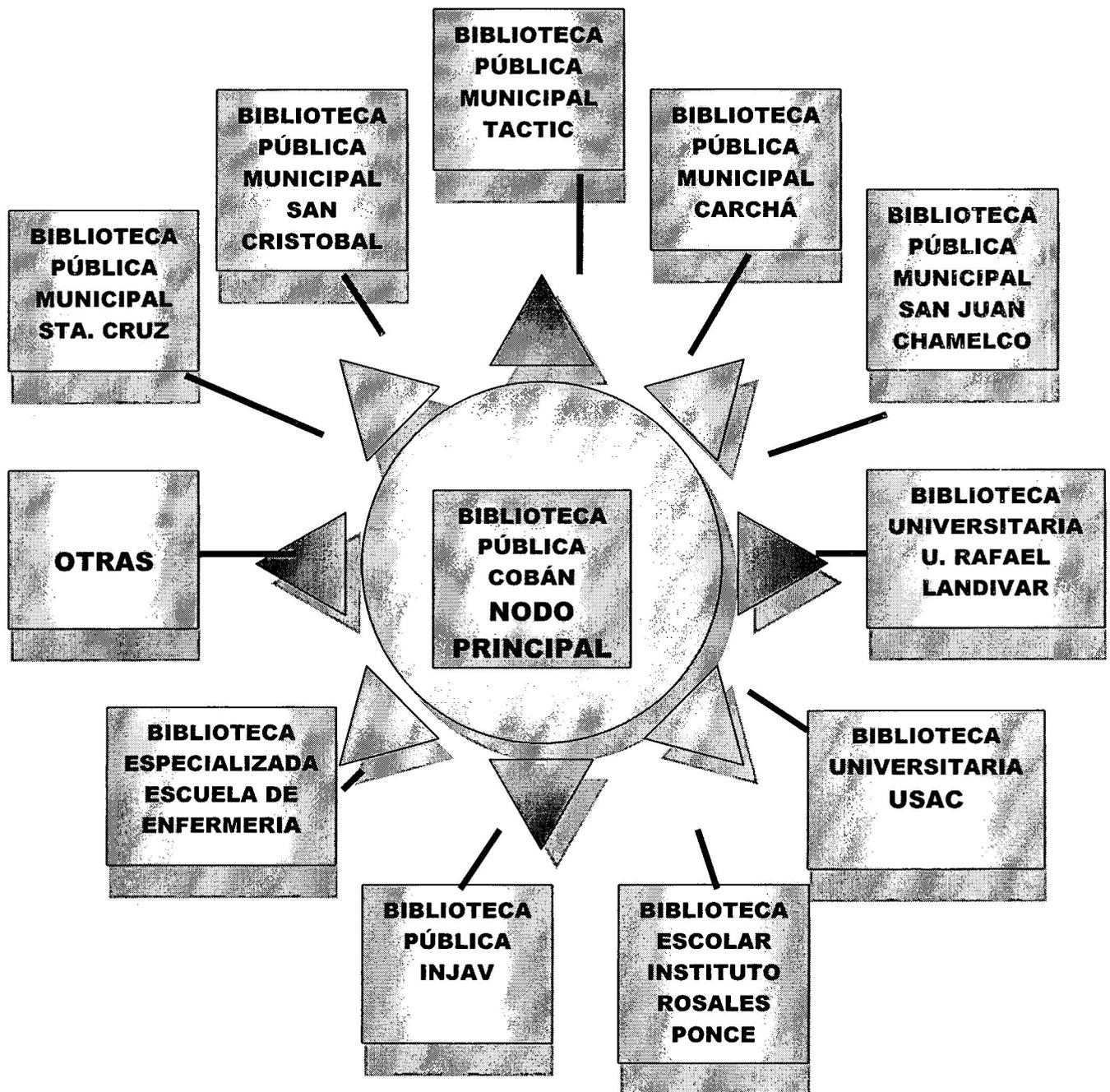
**ISO 9001**

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2.3</b>	<b>ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CON LOS NODOS COOPERANTES</b>	<b>4 DE 42</b>
----------------	--------------	-------------------------------------------------------------------------	----------------



# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>5 DE 42</b>
----------------	------------	---------------------	----------------

**NOMBRE DEL PUESTO: JUNTA DIRECTIVA**

Está integrada por:

Alcalde Municipal

Dos representantes del Consejo Municipal

Dos representantes de la Comunidad:

Acción comunal o asociaciones de padres de familia

Un miembro de la supervisión de educación

El director de la biblioteca.

## RESPONSABILIDADES

1.2.4.0.1. Elaborar el reglamento de la Junta Directiva.

1.2.4.0.2. Expedir el reglamento interno del sistema de información de la biblioteca pública.

1.2.4.0.3. Aprobar o desaprobado el presupuesto, proyectos, planes de inversión, de promoción cultural, de divulgación o de cualquier otro género que va a contratar el director.

1.2.4.0.4. Crear fondos de reserva que resulten necesarios.

1.2.4.0.5. Autorizar al director celebrar actos y contratos que no excedan de Q 10,000.00.

1.2.4.0.6. Ayudar a las actividades que el director proponga para el mejoramiento continuo.

1.2.4.0.7. Nombrar al director. Abrir plicas de candidatos para ocupar el cargo.

1.2.4.0.9. Se reunirán cada dos meses, y extraordinariamente cuando los convoquen, según el caso, el alcalde, los representantes del Consejo Municipal o el director de la biblioteca.

1.2.4.0.10. Las deliberaciones de la Junta Directiva de la biblioteca, se consignarán en actas que firmarán el presidente y el secretario, una vez aprobados por sus miembros. Las

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>6 DE 42</b>
----------------	------------	---------------------	----------------

copias autenticadas que se expidan de las actas, lo serán para los efectos legales, cuando están autorizadas por el secretario con su firma.

**1.2.4.0.11.** Las decisiones de la Junta Directiva, se tomarán por mayoría absoluta de los individuos que la componen.

**1.2.4.0.12.** La Junta Directiva es la que va a conducir a la institución hacia una cultura que apoye la estrategia de calidad.

**1.2.4.0.13.** Valores de los ejecutivos, que van a moldear la cultura de calidad. Tomando en cuenta que son personas ejemplares, comprometidas con su trabajo y la comunidad.

**1.2.4.0.14.** Deben de tener la creencia en la superioridad de calidad y el servicio.

**1.2.4.0.15.** Son personas que reconocen que el crecimiento de la comunidad radica en mejorar los recursos educativos y que la labor que ellos efectúan es una contribución poderosa y efectiva para mejorar la calidad de vida de los habitantes de su comunidad.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2.4</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>7 DE 42</b>
----------------	--------------	---------------------	----------------

## 1.2.4.1. PUESTO DE DIRECTOR

### 1.2.4.1.1. RESPONSABILIDADES

Política de calidad.

Estructura de la organización.

Responsabilidad y auditoria de los recursos:

Financieros.

Humanos.

Local y equipo.

De la información.

Revisión de cargos

Sistema de administración de calidad

Aprobación del manual de la política de calidad

Planeación de calidad

Control de proveedores

Satisfacción del cliente

Operaciones subsidiarias

Coordinación de selección y adquisición del material.

Evalúa la situación y selecciona la mejor manera de manejarla.

Representante legal de la biblioteca.

Empresario y estrategia principal.

Administrador principal e implantador de la estrategia.

Solucionador de crisis.

Supervisar los diferentes servicios del sistema.

Líder virtual.

Portavoz a: Junta Directiva

Clientes internos

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

REVISIÓN \_\_\_\_\_

FECHA DE EXPEDICIÓN \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2.4</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>8 DE 42</b>
----------------	--------------	---------------------	----------------

## 1.2.4.1.2. REQUISITOS

Licenciatura en Bibliotecología.

Amplio conocimiento sobre administración, experiencia: 5 años de trabajo en diferentes áreas bibliotecológicas.

Distribuidor de recursos personales y materiales

Negociador

Motivador y fomentador de satisfacción constante de su persona e instando a que se capaciten sus clientes internos y externos

Consejero

Fuerza de inspiración

Creador del consenso

Creador de políticas

Mentor

Animador

Debe tener interés por la lectura

El director es un líder virtual que debe contar con atributos personales para planear las estrategias, que son estándares de la verdad, modelos dignos de seguir, integradores de equipos, productores de resultados, amable, sincero, organizado.

Dirigir la institución para ser esencialmente educativa. Proyectar el sistema hacia todos los sectores de la comunidad.

Cooperar activamente con las organizaciones educativas.

PROFESOR DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2.4</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>9 DE 42</b>
----------------	--------------	---------------------	----------------

## 1.2.4.2. PUESTO DE SUB-DIRECTOR

## COORDINADOR DE CALIDAD

### RESPONSABILIDADES

Representante administrativo  
Control de documentos y datos  
Acciones correctivas y preventivas  
Registros de control de calidad  
Auditorias internas de calidad  
Capacitar al cliente interno y externo  
Técnicas estadísticas  
Coordinador de selección y adquisición del material  
Entrevistar a candidatos para conformar el personal  
Innovación y mejoras de los servicios  
Compartir con el director la labor administrativa  
Permanentemente coopera en la elaboración del plan estratégico  
Ocasionalmente toma el cargo del director en tareas adicionales que se le confían  
Se ocupa de la publicidad de la empresa  
Fomentar continuamente el desarrollo  
Profesional del personal  
Formar la colección escrita y no escrita de acuerdo a los intereses de la comunidad  
Analizar los problemas a medida que se presentan, reúne datos y formula recomendaciones para el director  
Es el responsable administrativo  
Supervisar las diferentes secciones de la biblioteca  
Regularmente destina el 50% de su tiempo para la función como jefe de departamento  
Actuar como enlace entre el director y el personal  
Debe de gozar de la confianza y simpatía del director ya que conoce mejor que ninguno lo que ocurre en la institución  
Debe tener amplio conocimiento en el manejo de técnicas estadísticas.  
Reporta al Director.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2.4</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>10 DE 42</b>
----------------	--------------	---------------------	-----------------

## 1.2.4.2.1. REQUISITOS

Licenciatura en Bibliotecología.

Experiencia mínima de 3 años en áreas de bibliotecología.

Debe tener conocimiento del sistema de administración de calidad.

Debe ser una persona comprometida y responsable, que motive al personal, ser veraz, sincero, optimista, tener disponibilidad, competitividad, creativo, debe tener cultura amplia de servicio, etc.

Debe tener interés por la lectura.

Reporta al director.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2.4</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>11 DE 42</b>
----------------	--------------	---------------------	-----------------

## 1.2.4.3. PUESTO DE JEFE DE CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN

### RESPONSABILIDADES

Trabajo coordinado entre las personas del departamento.  
Catalogar y clasificar la información.  
Transformar la información de tal manera que pueda recuperarse oportunamente después una solicitud.  
Preparación física del material.  
Organización de ficheros a las bases de datos.  
Mantenimiento de ficheros (acceso temático, bases de datos y archivos, desarrollo de productos de información, equipos y software, automatización integrada)  
Integrar un círculo de calidad  
Reporta al sub- director.

### 1.2.4.3.1. REQUISITOS

Bibliotecario general  
Experiencia mínima de 3 años en el área de procesos técnicos.  
Conocimiento de los procesos técnicos electrónicos para bibliotecas  
Conocimiento de catalogación automatizada.  
Conocimiento de los programas para la automatización en la biblioteca.  
Debe ser una persona que tenga amplia visión del futuro.  
Habilidad de comunicación.  
Capacidad de llevar a la práctica los planes.  
Tenacidad.  
Persistencia.  
Paciencia.  
Flexibilidad.  
Talento para el trabajo en equipo y concertar alianzas.  
Actitud de apertura ante los cambios.  
Creatividad.  
Energía  
Sincero y veraz.  
Interés por la lectura.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2.4</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>12 DE 42</b>
----------------	--------------	---------------------	-----------------

**1.2.4.4. SECCIÓN DE ENCUADERNACIÓN Y REPARACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.**

**1.2.4.4.1. PUESTO: JEFE DE ENCUADERNACIÓN Y REPARACIÓN DE DOCUMENTOS.**

## **RESPONSABILIDADES**

Reparar todo el material que se deteriore.

Encuadernación del material que se le requiera.

Integrar un círculo de calidad.

Reporta al sub. – director y de los jefes de departamento de sección que le envían el material.

## **1.2.4.4.2. REQUISITOS**

Persona conocedora del trabajo.

Experiencia mínima de 3 años en trabajos del ramo.

Habilidad manual.

Responsable.

Creativo.

Innovador.

Capacidad de trabajo en equipo.

Interés por la lectura.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

REVISIÓN \_\_\_\_\_

FECHA DE EXPEDICIÓN \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2.4</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>13 DE 42</b>
----------------	--------------	---------------------	-----------------

## 1.2.4.5. SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y GUÍA

### 1.2.4.5.1. PUESTO: JEFE DE INFORMACIÓN Y GUÍA

#### RESPONSABILIDADES

Satisfacer al cliente / usuario.  
Es un especialista en la información.  
Conocer todo el material con que cuentan las bibliotecas.  
Obligado a estar alerta a los cambios.  
Actuar como integrador de los usuarios y los servicios que presta el sistema.  
Conocimiento general de las ciencias.  
Servicio a usuarios reales, potenciales y remotos.  
Formación de los usuarios del futuro.  
Capacitarse constantemente.  
Detectar necesidades de los usuarios.  
Elaboración y actualización de la información turística del área.  
Integrar un círculo de calidad.  
Reporta al sub –director.

### 1.2.4.5.2. REQUISITOS

Bibliotecario general.  
Experiencia mínima de 3 años en el área de bibliotecología.  
Conocimiento amplio de las disciplinas del saber humano.  
Conocimiento del desarrollo acelerado de la informática y su aplicación a la bibliotecología.  
Conocimiento del proceso de globalización, situación que coloca a los países dentro de un marco de continua y cercana relación.  
Amigable, paciente.  
Extrovertido.  
Responsable y disciplinado.  
Organizado y guarda del conocimiento.  
Maestro.  
Capacidad para responder adecuadamente ante los cambios.  
Comprensión social, económica e industrial.  
Habilidad verbal e interés por la lectura.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

REVISIÓN \_\_\_\_\_

FECHA DE EXPEDICIÓN \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2.4</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>14 DE 42</b>
----------------	--------------	---------------------	-----------------

## 1.2.4.6. SECCION DE CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO

### 1.2.4.6.1. ENCARGADO DE CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO

#### RESPONSABILIDADES

Revisión periódica de servicio de préstamo a domicilio.  
Verificar si el público cumple sus obligaciones en lo tocante a devolver material.  
Debe elaborar su propio plan estratégico para su sección.  
Debe tener autoridad para introducir nuevas y mejoras técnicas para prestar un mejor servicio.  
Estrecha interdependencia entre las demás secciones.  
Consejero en la mejor utilización del material.  
Colocar el material que se ha utilizado.  
Constantemente se debe de capacitar.  
Integrar un círculo de calidad.  
Detección de fallas en el sistema.  
Conocimiento de los catálogos y la sistematización.  
Reporta al sub – director.

### 1.2.4.6.2. REQUISITOS

Bibliotecario general  
Conocimiento de planificación estratégica.  
Amable, cortés, paciente.  
Innovador de nuevos servicios.  
Conocimiento de la automatización de la biblioteca.  
Comprometido en el servicio que presta.  
Conocimiento de técnicas de investigación científica.  
Interés por la lectura.  
Maestro que tenga claro el servicio que presta.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

REVISIÓN \_\_\_\_\_

FECHA DE EXPEDICIÓN \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2.4</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>15 DE 42</b>
----------------	--------------	---------------------	-----------------

## 1.2.4.7. SECCIÓN DE REFERENCIA

### 1.2.4.7.1. PUESTO: JEFE DE REFERENCIA

#### RESPONSABILIDADES

- Se dedica a la compilación de índices, bibliografías, listas, información por teléfono. Participa en la elaboración del catálogo colectivo.
- Compila estadísticas y prepara informes de la sección.
- Ayuda a elaborar la publicidad de los servicios que presta el sistema de la biblioteca pública.
- Guiar al lector en la colección especial de fuentes de información, la colección de libros de fecha reciente, libros especiales y raros, libros de edición limitada.
- Mantener un archivo vertical al día con folletos de fecha reciente, boletines y otros materiales efímeros.
- Mantener un archivo de preguntas que quedaron sin contestar que contiene el nombre del lector, número de teléfono y dirección, si considera que es de interés para el lector le pueda llamar por teléfono o enviárselo por correo.
- Elaborar el índice de preguntas que han sido difíciles de contestar y puedan ser formuladas otras necesidades por otros usuarios / clientes.
- Elaborar el índice de las preguntas que frecuentemente hacen los lectores para encontrar la información rápidamente y ahorrar tiempo.
- Prestar el servicio de referencia a escolares y maestros.
- Orientar a la comunidad en general a la mejor utilización de los recursos con que cuenta el sistema de información.
- Capacitar a los usuarios sobre la mejor utilización del material en la investigación.
- Motivar a la comunidad a la lectura.
- Mantener una estrecha relación con las demás secciones y principalmente con la de información y guía.
- Integrar de un círculo de calidad.
- Reporta al sub – director.

### 1.2.4.7.2. REQUISITOS

- Bibliotecario general, experiencia mínima de 3 años en el área de bibliotecología.
- Paciente, responsable, amable y amigable
- Profundo interés por la lectura, maestro nato e innovador.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

REVISIÓN \_\_\_\_\_

FECHA DE EXPEDICIÓN \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2.4</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>16 DE 42</b>
----------------	--------------	---------------------	-----------------

## 1.2.4.8. SECCIÓN DE AUTORES DE ALTA VERAPAZ

### 1.2.4.8.1. PUESTO: JEFE DE LA SECCIÓN DE AUTORES DE ALTA VERAPAZ

#### RESPONSABILIDADES

- Ayudar en la adquisición y selección de la colección.
- Reuniones con autores alta verapacenses.
- Elaborar la publicidad para su sección.
- Participar en homenajes a autores de la comunidad.
- Participar en actividades culturales de la región.
- Promover la interrelación con la Casa de la Cultura de Alta Verapaz.
- Integrar un círculo de calidad.
- Reporta al sub – director.

### 1.2.4.8.2. REQUISITOS

- Bibliotecario general.
- Experiencia como maestro o director de instituto de educación.
- Originario de Alta Verapaz.
- Interés por la lectura.
- Responsable.
- Dinámico.
- Comprometido con su departamento.
- Conocedor de la cultura de la región.
- Extrovertido.
- Investigador del folklore de Alta Verapaz.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2.4</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>17 DE 42</b>
----------------	--------------	---------------------	-----------------

## 1.2.4.9. SECCIÓN INFANTIL

### 1.2.4.9.1. PUESTO: JEFE DE LA SECCIÓN INFANTIL

#### RESPONSABILIDADES

- Planificar su propia estrategia.
- Despertar el interés por la lectura.
- Iniciar el hábito de la investigación.
- Enseñar el manejo de las herramientas de las fuentes de información.
- Enseñar a leer por placer.
- Enseñar las técnicas de investigación y lectura.
- Ayudar en la labor educativa de la región.
- Participar activamente en la educación.
- Coordinador del material escolar de las bibliotecas del área.
- Elaborar la publicidad del departamento.
- Elaborar el material didáctico para la sección.
- Integrar un círculo de calidad.
- Reporta al sub – director.

### 1.2.4.9.2. REQUISITOS

- Bibliotecario general.
- Experiencia como maestro de educación primaria o parvularia.
- Conocimientos pedagógicos.
- Responsable.
- Paciente.
- Comunicativo.
- Amable.
- Agradable.
- Alegre.
- Dinámico.
- Visión de la excelencia educativa.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2.4</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>18 DE 42</b>
----------------	--------------	---------------------	-----------------

## 1.2.4.10. SECCIÓN DE LOS MEDIOS AUDIVISUALES

### 1.2.4.10.1. JEFE DE LA SECCIÓN DE LOS MEDIOS AUDIOVISUALES

#### RESPONSABILIDADES

- Planificar su propia estrategia.
- Atención al público.
- Organizar grupos para proyecciones.
- Coordinar actividades con estudiantes.
- Capacitar al personal a su servicio y de los nodos cooperantes.
- Ayudar a seleccionar y adquirir el material de la sección.
- Elaborar el proceso técnico del material de la sección.
- Actualización de servicios.
- Ayudar en la elaboración de la publicidad de la biblioteca.
- Integrar un círculo de calidad.
- Proyección de vacaciones y guías turísticas.
- Elaboración de transparencias del departamento.
- Colaboración en actividades programadas por las demás secciones.
- Reporta al sub – director.

### 1.2.4.10.2. REQUISITOS

- Bibliotecario general.
- Experiencia mínima de 3 años en manejo de equipo audiovisual.
- Conocimiento de medios audiovisuales y de los avances tecnológicos en equipos.
- Dinámico.
- Tenaz.
- Innovador.
- Conocimiento en el desarrollo de productos de información.
- Conocimiento de la tecnología de la informática.
- Conocimiento de automatización integral y la aplicación.
- Habilidad en el manejo del equipo audiovisual.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2.4</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>19 DE 42</b>
----------------	--------------	---------------------	-----------------

## 1.2.4.11. SECCIÓN DE HEMEROTECA

### 1.2.4.11.1. ENCARGADO DE LA SECCIÓN DE HEMEROTECA

#### RESPONSABILIDADES

Ayudar en la sección y adquisición del material.  
Atención y asesoramiento a los usuarios en el uso del material de la sección.  
Elaboración del proceso técnico de la sección.  
Elaboración del control diario de las publicaciones que se reciben.  
Revisión de las condiciones en que se encuentra el material.  
Conformación de un círculo de calidad.  
Reporta al sub – director.

### 1.2.4.11.2. REQUISITOS

Bibliotecario general.  
Experiencia mínima de 3 años en el área de bibliotecología.  
Conocimiento amplio en publicaciones periódicas.  
Interés por la lectura.  
Conocimiento del uso de la tecnología de la información.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.2.4</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>20 DE 42</b>
----------------	--------------	---------------------	-----------------

## 1.2.4.12. AUXILIATURAS DE LAS SECCIONES.

### RESPONSABILIDADES

Apoyo en el desarrollo de las actividades del bibliotecario de acuerdo al departamento o sección al que este adjudicado.

### 1.2.4.12.1. REQUISITOS

Auxiliar de bibliotecología.  
Interés por la lectura.  
Dinámico.  
Colaborador.  
Dispuesto al servicio de cada una de las secciones.  
Innovador.

1.2.4.12.2. El personal de apoyo debe estar comprometido con el servicio que presta la biblioteca.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.3</b>	<b>CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>21 DE 42</b>
----------------	------------	--------------------------------------	-----------------

**1.3.1.** El personal sólo usará copias controladas para cualquier trámite dentro de cada sección y para documentar las secciones con los diferentes círculos de calidad.

**1.3.2.** Los cambios efectuados en cada función de la planificación serán debidamente documentadas.

**1.3.3.** El coordinador de la calidad (el sub-director del sistema) registrará un resumen de los cambios de cada sección. El resumen de servicios del manual se archivará con una copia de la revisión, que será reemplazada y estará a la disposición para la revisión en cualquier momento.

**1.3.4.** El equipo de la administración se debe reunir por lo menos una vez al año para revisar el sistema de calidad. Esta reunión debe de quedar debidamente documentada.

## **PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS:**

**1.3.0100.** Control del manual de la política de calidad, procedimientos operativos e instrucciones.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9000

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.4</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>22 DE 42</b>
----------------	------------	-----------------	-----------------

**1.4.** Son recursos del sistema de información de la biblioteca pública en Cobán, Alta Verapaz:

- Recursos financieros.
- Recursos humanos
- Local y equipo
- Recursos informativos impresos y no impresos.

**1.4.1.** El personal capacitado llevará a cabo toda actividad de administración, desempeño y verificación para la producción y la aceptación.

**1.4.2.** El funcionamiento depende de la aplicación conjunta de estos recursos para el logro de los objetivos antes mencionados.

**1.4.3.** La carencia de alguno de estos recursos imposibilita el libre funcionamiento de la organización.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA GENERAL

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.5</b>	<b>REPRESENTANTE ADMINISTRATIVO</b>	<b>23 DE 42</b>
----------------	------------	-------------------------------------	-----------------

**1.5.1.** El sub-director es el coordinador de la calidad tiene la autoridad y la responsabilidad del manejo diario del sistema de administración de calidad. Este puesto cuenta con la autorización para que el sistema calidad se establezca, se ponga en marcha y reciba mantenimiento de acuerdo con los requisitos ISO 9001 y para confirmar que se cumpla. El sub-director como coordinador de la calidad se encarga de informar del desempeño del sistema de administración al director para su revisión y como base del mejoramiento continuo.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9000

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>1.6</b>	<b>REVISIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>24 DE 42</b>
----------------	------------	--------------------------------	-----------------

**1.6.1.** El director del sistema de información es el responsable de la revisión del sistema de administración de la calidad al menos una vez por año. La revisión se llevará a cabo para verificar la adecuación continua y efectiva del sistema en el cumplimiento del estándar ISO 9001, los requisitos del cliente y la política de calidad de la empresa, su misión y sus valores. Se documentaran los requisitos de la revisión, así como cualquier acción correctiva que surja y la verificación que se aplique.

## **PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS:**

**1.6.0100.** Conducción de revisiones administrativas.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>2.0</b>	<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>	<b>25 DE 42</b>
----------------	------------	---------------------------	-----------------

**2.0.** El sistema de administración de calidad descrito en este manual de política de calidad es un sistema de tres niveles de documentación que utiliza lo siguiente:

- Manual de política de calidad
- Procedimientos operativos
- Instrucciones de trabajo

## **2.1. MANUAL DE POLÍTICA DE CALIDAD**

**2.1.1.** El manual de política de calidad ofrece la política y la estructura del sistema necesario para la definición y aplicación de los requisitos que asegura el apego a ISO 9001.

**2.1.2.** Los procedimientos operativos necesarios para lograr el apego al manual de la política de calidad se mencionan en este manual.

## **2.2. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS**

**2.2.1.** El sub-director es el responsable de asegurarse de que las actividades y funciones de los departamentos se describan en los procedimientos operativos y las instrucciones de trabajo.

**2.2.2.** El director es el responsable de la capacitación a empleados de todo el Sistema de Información.

**MANUAL DE CALIDAD**

**ISO 9000**

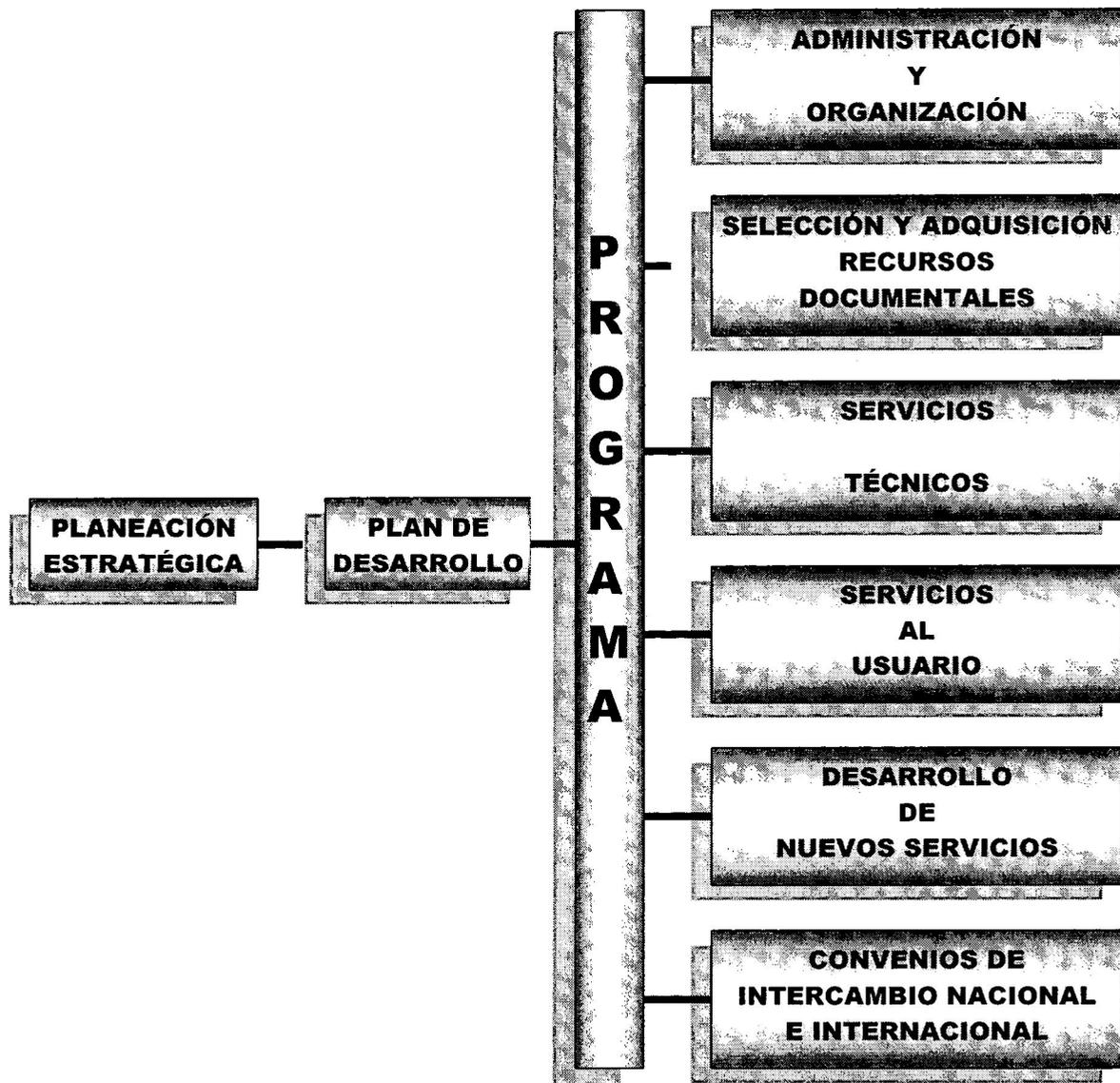
**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>2.4</b>	<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>	<b>26 DE 42</b>
----------------	------------	---------------------------	-----------------

**2.4. PLANEACIÓN DE CALIDAD**



# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>3.0</b>	<b>REVISIÓN DE CONTRATOS</b>	<b>27 DE 42</b>
----------------	------------	------------------------------	-----------------

**3.0.** Todos los contratos que se reciban en el sistema de información estarán sujetos a revisión y aceptación. El director coordinará la revisión y aceptación de todos los contratos.

**3.1.1.** Los contratos incluirán:

- Contratos de servicio a empleados.
- Contratos con proveedores.
- Contratos de compra – venta de material y equipo.
- Contratos de servicios de prueba.

**3.1.2.** Todo contrato será revisado en todos los aspectos que sean aceptables para el sistema.

**3.1.3.** El director del sistema notificará por escrito a las otras partes del contrato de las provisiones que sean inaceptables.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9000

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>4.0</b>	<b>CONTROL DE LA PLANEACIÓN</b>	<b>28 DE 42</b>
----------------	------------	---------------------------------	-----------------

4.1. Controlar la planeación de los servicios que cada sección elaboró. Para este fin se fragmentará cada paso del proceso, se seguirá de cerca y se documentarán los resultados de cada uno.

4.2. Cada plan de las secciones se analizarán en reuniones conjuntas de los círculos de calidad. Tratar de relacionar con el plan general.

4.3. Cada plan incluirá expectativas específicas y asignaciones para cada sección de la empresa.

4.4. Habrá una hoja de planeación específica realizada antes del inicio de las actividades.

4.5. Después de la revisión final se realizará una auditoria interna para confirmar si el plan satisface con todos los requisitos de la planificación específica.

4.6. No habrá más de tres reuniones formales para revisar la planeación de cada sección.

4.7. Los cambios de la planeación se documentarán y controlarán para asegurar su efectividad y realizar una auditoria de prueba durante el proceso de planeación. La documentación de la planeación se considera registro de calidad.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>5.0</b>	<b>CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y DATOS</b>	<b>29 DE 42</b>
----------------	------------	-----------------------------------------	-----------------

**5.0.** Todos los documentos y datos que se usen para el sistema de administración de la calidad se aprobarán antes de emplearse, y su disposición y uso se controlará.

**5.1.** Los documentos y datos incluyen pero no estará limitados a:

- Bases de datos para realizar actividades del sistema de información.
- Formatos Inter - secciones.
- El manual de política de calidad, los procedimientos operativos y las instrucciones de trabajo.

**5.2.** El sub-director será el responsable de la administración de este procedimiento.

**5.3.** Se mantendrá una base de datos que contenga la descripción de todo el material (muebles, equipo, material bibliográfico, etc.) que ingresa al sistema, el cual debe ser identificado por un número correlativo.

**5.4.** Con esta base de datos se realizará anualmente un inventario cualitativo y cuantitativo a fin de conocer:

- Número de títulos que posee el sistema de información.
- Estado físico del material impreso y no impreso.
- Áreas del conocimiento que hay mayor incidencia de pérdidas.
- Costo de las pérdidas anuales.
- Libros de la colección general no consultados, etc.
- Actualizar los catálogos al descontar el material faltante.

**5.5.** Informes sobre las actividades realizadas de cada sección.

**5.6.** Publicaciones de la institución.

**5.7.** Documento de la publicidad.

**5.8.** Llevar un control de cualquier cambio efectuado.

**5.9.** Llevar un historial de los cambios realizados para cuantificar las variables que se han operado.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>6.0</b>	<b>ADQUISICIONES</b>	<b>30 DE 42</b>
----------------	------------	----------------------	-----------------

**6.1.** Es responsabilidad del director asegurarse que las adquisiciones y contratos se apeguen a los requisitos establecidos.

**6.2.** Todos los materiales, suministros y artículos contratados como parte del sistema de valor de producción se controlarán con este procedimiento.

**6.3.** Todos los materiales, suministros y artículos contratados que se ajustan a este procedimiento deben ser seleccionados por círculo de calidad de selección del material y aprobado por el director del sistema.

**6.4.** Los libros y otro material documental: revistas, periódicos, discos, folletos, cassettes, etc. constituyen el fondo del sistema y pueden llegar por: compra, donación del autor, de organismos, de particulares, etc. y por intercambio.

**6.5.** El fondo del sistema de información que se adquiera por compra se realizará por un control previo la adecuación del pedido o contrato de adquisición y se aprobarán antes de ser expedidos.

**6.6.** El fondo que se adquiera por donación se hará una selección de lo que es útil según la política de la institución y el residuo se utilizará para intercambio para otras instituciones.

**6.7.** El sistema se reserva el derecho de inspeccionar y probar los materiales, suministros y artículos contratados en su fuente de origen.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9000

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>7.0</b>	<b>MATERIAL SUMINISTRADO POR EL CLIENTE</b>	<b>31 DE 42</b>
----------------	------------	---------------------------------------------	-----------------

7.1. El sistema de información de la biblioteca pública adquirirá parte del material por medio de donaciones de organizaciones altruistas o clientes satisfechos del servicio.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>8.0</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO Y POSIBILIDAD DE SEGUIMIENTO</b>	<b>32 DE 42</b>
----------------	------------	---------------------------------------------------------------------	-----------------

**8.1.** Todo el material impreso y no impreso una vez seleccionado y adquirido sea cual fuere su procedencia: compra, canje y donaciones, deberá seguir el procedimiento técnico imprescindible para identificar correctamente el material.

**8.2.** El material impreso que ingresa al sistema de información de la biblioteca pública deberá seguir el proceso siguiente:

- a) Registro.
- b) Sellado.
- c) Catalogación
- d) Clasificación.
- e) Copia de las fichas para catálogos generales y de la sección.
- f) Preparación física.

**8.3.** El material no impreso que constituye el material audiovisual está identificado por el número de inventario debidamente clasificado y catalogado como el material impreso con su ficha de identificación en el catálogo general y en el de la sección.

## **PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ASOCIADOS:**

**8.0100.** La identificación del producto es el proceso de rutina y conlleva un seguimiento para todo el material que ingrese a la institución.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9000

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>9.0</b>	<b>CONTROL DE PROCESOS</b>	<b>33 DE 42</b>
----------------	------------	----------------------------	-----------------

**9.0.** Todos los procesos del sistema de administración del sistema de información quedan documentados en esta parte del manual.

**9.1.** En cada uno de los procesos influyen en forma directa los valores para determinar la calidad del servicio.

## PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ASOCIADOS.

**9.0100.** Selección y adquisición del material impreso y no impreso.

### **9.0101. PROCEDIMIENTO TÉCNICO:**

Clasificación, catalogación y preparación física del material.

### **9.0102. PROCEDIMIENTOS A USUARIOS:**



# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9000

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

REVISIÓN \_\_\_\_\_

FECHA DE EXPEDICIÓN \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>9.0</b>	<b>CONTROL DE PROCESOS</b>	<b>34 DE 42</b>
----------------	------------	----------------------------	-----------------

## 9.0103. PROCEDIMIENTOS AL BIBLIOTECARIO



**9.0104.** Para el mejoramiento continuo, se canalizan esfuerzos para trabajar con los grupos de estudio, acordes al modelo de investigación, se realizan las siguientes actividades:

- Capacitación a usuarios internos y externos.
- Exposiciones de recursos impresos y no impresos.
- Desarrollo de campañas publicitarias para promoción de servicios.
- Visitas guiadas a las instalaciones.
- Suministros del servicio de manera personalizada.
- Reducción de tiempo de espera en el préstamo externo.

**9.0105.** Incorporación de las bibliotecas (nodos cooperantes) al sistema de información tanto en mejoras para el servicio como capacitación a clientes internos y externos.

**9.0106.** Ingeniería de base de datos para todo el sistema de información

**9.0107.** Asociación del sistema a proveedores.

**9.0108.** Servicios de la prueba.

**9.0109.** Verificación de todo el servicio.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9000

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

REVISIÓN \_\_\_\_\_

FECHA DE EXPEDICIÓN \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>10.0</b>	<b>INSPECCIÓN Y PRUEBA</b>	<b>35 DE 42</b>
----------------	-------------	----------------------------	-----------------

**10.0.** Las actividades de inspección y verificación realizadas por la utilización de los procesos se llevarán a cabo con el detalle de procedimientos de cada actividad.

**10.1.** Se llevará a cabo un inventario anual para el control de los materiales, periódicamente se medirán los procesos para evaluar todas las actividades que se desarrollan en las diferentes secciones y establecer los niveles de eficiencia en la satisfacción de cliente / usuario.

**10.2.** Toda la población de clientes internos deberá de estar consciente que estas mediciones se efectuarán periódicamente para detectar los problemas potenciales y ayudar a mejorar el servicio.

**10.3.** Es responsabilidad del sub- director verificar que los productos y servicios cumplan con los requisitos establecidos. Además de ser responsabilidad del sub- director, todos los empleados del sistema serán responsables de la calidad de su propio trabajo.

## PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

**10.0100.** Metódicamente se efectuarán diferentes evaluaciones con respecto a:

- Bibliografía
- Atención a usuarios / clientes.
- Instalaciones.
- Catálogos vrs. Base de datos.
- Tecnología.
- Organización en conjunto.
- Desempeño por secciones, etc.



# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9000

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>11.0</b>	<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>36 DE 42</b>
----------------	-------------	-------------------------------------------	-----------------

**11.0.** Constantemente los integrantes del sistema deben corregir los errores que estén presentes en el proceso en pro de mejoramiento continuo. La necesidad de acciones correctivas será el resultado de inspecciones, auditorias, pruebas y observaciones.

**11.1.** La responsabilidad de las acciones correctivas es de todos los empleados del sistema de la biblioteca pública en Cobán, Alta Verapaz. La responsabilidad primaria es del sub – director pero cada empleado brindará la colaboración necesaria para mejorar el servicio.

**11.2.** Acciones correctivas:

a) El resultado de la falta del cumplimiento con las normas o auditorias internas se efectuarán según se requiera una acción correctiva. El propósito de la acción correctiva será al investigar las causas de las fallas y la acción correctiva para evitar su repetición.

b) Analizar todos los procesos, operaciones de trabajo, concesiones, registros de calidad, informes de servicio y quejas del cliente para detectar y eliminar causas potenciales de productos inadecuados.

c) Aplicar controles que aseguren que las acciones correctivas tomadas son eficaces.

d) El documentar los cambios en los procedimientos resultantes de las acciones correctivas.

g) Evitar la repetición de las fallas y el retrabajo en cada procedimiento.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9000

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>12.0</b>	<b>MANEJO, ALMACENAMIENTO, PRESERVACION</b>	<b>37 DE 42</b>
----------------	-------------	---------------------------------------------	-----------------

**12.1.** Todos los materiales y productos se clasificarán, catalogarán de tal manera que la información pueda ser recuperada oportunamente en respuesta a la solicitud del usuario / cliente.

**12.2.** Todos los materiales se almacenarán en áreas que garanticen el fácil acceso y oportuna respuesta a las necesidades del usuario / cliente.

**12.3.** El personal que proporciona el servicio de préstamo constantemente está evaluando que los recursos documentales estén en condiciones óptimas para su consulta. Cuando el libro está en deterioro lo separa y lo envía a la sección de encuadernación.

**12.4.** Los libros y otro material impreso que se envía a la sección de encuadernación se incorpora nuevamente al servicio de consulta a los veinte días de entregado al departamento de encuadernación.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9000

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>13.0</b>	<b>REGISTROS DE CALIDAD</b>	<b>38 DE 42</b>
----------------	-------------	-----------------------------	-----------------

**13.1.** El sub- director es el responsable del control y mantenimiento de todos los registros de calidad que se produzcan.

**13.2.** Los registros serán legibles, identificables y estarán disponibles a todos los miembros del sistema.

**13.3.** Como mínimo se conservaran los siguientes registros:

- a) Registros de capacitación.
- b) Control de documentos.
- c) Solicitud de adquisiciones.
- d) Registro de auditorias.
- e) Registro de acciones correctivas.
- f) Revisiones administrativas

## PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

**13.0100.** Control de registros de calidad.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9000

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>14.0</b>	<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>	<b>39 DE 42</b>
----------------	-------------	---------------------------------------	-----------------

**14.1.** El sub.- director es el responsable de las auditorias internas para presentar al Director los resultados obtenidos y él a su vez pueda dar informe a la Junta Directiva de los resultados obtenidos.

**14.2.** El plan de auditorías se documentará y divulgará. Cada área del sistema de administración de calidad se auditará por lo menos una vez al año.

**14.3.** Todas las auditorías se llevarán a cabo con una lista de verificación preestablecida.

## PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

**14.0100.** Auditoría de un procedimiento.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9000

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

REVISIÓN \_\_\_\_\_

FECHA DE EXPEDICIÓN \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>15.0</b>	<b>CAPACITACIÓN</b>	<b>40 DE 42</b>
----------------	-------------	---------------------	-----------------

## 15.1. CALIFICACIÓN DEL PERSONAL

15.1.1. El sub-director es responsable de confirmar que el personal cuenta con las calificaciones que exigen los requisitos del sistema.

15.1.2. Las calificaciones se documentaran en el registro de calificaciones e incluirán.

- a. Descripción de las calificaciones.
- b. Aprobación documentada de que el individuo satisface todos los requisitos de la calificación.

15.1.3. Capacitación: la organización está obligada mantener actualizados a todos sus colaboradores a fin de que se sientan satisfechos y presten un servicio de calidad en cada una de las secciones que se les ha asignado.

15.1.4. El sistema de información se compromete a capacitar al personal de las demás bibliotecas (nodos cooperantes) acorde al avance de la tecnología utilizada en las fuentes de información.

15.2. Los registros de capacitación son necesarios e incluirán:

- a) Tema.
- b) Fecha de capacitación.
- c) Duración de la capacitación.
- d) Nombre del instructor.
- e) Participantes.

## PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

15.0100. Calificación.

15.0200. Capacitación.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9000

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>16.0</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>41 DE 42</b>
----------------	-------------	-----------------	-----------------

**16.1.** Son servicios del sistema de la biblioteca pública los siguientes:

- a) Proveer la información científica como respuesta a la solicitud del usuario a la fuente de la información dentro y fuera de la biblioteca.
- b) Guiar al lector en el uso de la información dentro y fuera de la biblioteca.
- c) Conocer los recursos que existen y como tener acceso a ellos.
- d) Facilitar el uso de los materiales de la biblioteca en la sala de lectura y a través del préstamo.
- e) Realizar actividades pendientes a fomentar los hábitos de lectura y el interés por la investigación.
- f) Proporcionar a los distintos grupos de la comunidad, padres de familia, campesinos, comerciantes, amas de casa, estudiantes, personas con limitaciones, personas de la tercera edad, etc. los elementos necesarios para una buena utilización del tiempo libre mediante los libros.

# MANUAL DE CALIDAD

ISO 9000

**SISTEMA DE INFORMACION  
DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
COBÁN, ALTA VERAPAZ  
COMPAÑÍA DE SERVICIOS**

**REVISIÓN** \_\_\_\_\_

**FECHA DE EXPEDICIÓN** \_\_\_\_\_

<b>SECCION</b>	<b>17.0</b>	<b>TÉCNICAS ESTADÍSTICAS</b>	<b>42 DE 42</b>
----------------	-------------	------------------------------	-----------------

17.1. El sistema en este momento no utiliza ninguna aplicación estadística, en el futuro se describirán los procedimientos operativos necesarios.

**CONCLUSIONES**

**Y**

**RECOMENDACIONES**

---

Propiedad de la Universidad Nacional de Colombia  
BIBLIOTECA CENTRAL

## CONCLUSIONES

1. A través de esta investigación se describe cada uno de los factores propios de la región de Cobán, Alta Verapaz con respecto a las fuentes de información y se detecta un déficit para cubrir la necesidad de los usuarios del área, así como la necesidad de mejorar la eficiencia de las bibliotecas.
2. Creación de un Sistema de Información para cubrir el déficit de información en el área de estudio.
3. Integración de las bibliotecas del área de estudio a través del Sistema de Información como realidad social que contribuya al desarrollo, transformándolas en una organización competitiva, con un cambio de imagen, creación de nuevos servicios y sobre todo un compromiso del factor humano en pro de satisfacer las necesidades de sus clientes / usuarios del servicio.
4. El establecimiento de los eslabones de la calidad es un proceso que gradualmente toma forma para lograr la calidad y excelencia en cada una de las actividades del Sistema.
5. El procedimiento del Sistema de la biblioteca pública queda documentado en el Manual de Calidad, compuesto de los principios de operación y control de la organización.

## RECOMENDACIONES

1. Implantar un Sistema de Información en la Biblioteca Pública en Cobán, Alta Verapaz.
2. Establecer una cultura de calidad en los procesos establecidos en la prestación de servicios en el Sistema.
3. El Sistema de Información de la Biblioteca Pública de Cobán deberá suministrar de manera oportuna los recursos documentales para proyectos de investigación y recreación de la comunidad bajo el concepto de personalización en la prestación de servicios informativos.
4. Que los integrantes del Sistema de información conozcan el Manual de Calidad para poder unificar criterios y establecer un proceso de comunicación que permite el trabajo en equipo con calidad y excelencia en la prestación de los servicios y satisfacciones personales que le permitan mantenerse estimulado y motivado.
5. Para alcanzar el éxito en la gestión de un Sistema de información se deben maximizar las funciones administrativas, el factor humano, los recursos documentales, financieros, materiales y adoptar los principios de planificación estratégica como modelo administrativo.
6. El personal del Sistema de información debe tener periódicamente cursos de capacitación para actualizarse y motivarse para prestar los servicios libres de error con calidad y excelencia.

# BIBLIOGRAFIA

---

## BIBLIOGRAFIA

1. Brunet, R. -- **Como organizar una biblioteca** / Brunet y María Manade. -- Barcelona : Ediciones CEAC, 1,991. -- 166 p.
2. Buonocore, Domingo. -- **Diccionario de Bibliotecología.** -- 2ª ed. -- Buenos Aires : Marymar, 1,976. -- 465 p.
3. Carreras, Concepción. -- **Organización de una biblioteca escolar, popular o infantil** / Concepción Carreras, Concepción Martínez y Teresa Rovira. -- Barcelona : Paidós, 1,992. -- 448 p.
4. Castillo López, Víctor. -- **La biblioteca pública como apoyo cultural del guatemalteco y en especial del habitante de la ciudad de Guatemala.** -- Tesis Licenciatura en Bibliotecología. -- Guatemala : USAC, 1,983. -- 60 p.
5. Cazali Reyes de Beeck, Mercedes del Carmen. -- **Proyecto para la creación de una biblioteca pública con servicios de extensión bibliotecaria.** -- Tesis Licenciatura en Bibliotecología. -- Guatemala : USAC, 1,983. -- 68 p.
6. Cobán. -- Guatemala : Prensa Libre, 1,993. -- 15 p. : il. -- (Colección conozcamos Guatemala )
7. Davies, Ruth Ann. -- **La biblioteca escolar: propulsor de la educación.** -- Buenos Aires : Bowker, 1,974. -- 772 p.
8. **Diccionario Everest Guatemala.** -- España : Everest, 1984. -- 772 p.
9. Enríquez Estrada, Soemia Karenina. -- **Biblioteca pública en Cobán, Alta Verapaz.** -- Tesis Licenciatura en Arquitectura. -- Guatemala : USAC, 1,997. -- 112 p. : il.
10. García Laguardia, Jorge Mario. -- **Política y Constitución de Guatemala: La constitución de 1,985 y sus reformas.** -- 3a. ed. -- Guatemala : PDH, 1,995. -- 178 p.
11. Gordon, Judith R. -- **Comportamiento organizacional.** -- 5a. ed. -- México : Prentice- Hall Hispanoamericana, 1,997. -- 762 p.

12. Guatemala. Instituto Geográfico Nacional. -- **Atlas Nacional de Guatemala.** -- Guatemala : Tip. Nac., 1,972. -- 1 v.
13. ----- -- **Suplemento del diccionario geográfico de Guatemala.** -- Guatemala : Tip. Nac., 1,972. -- 279 p.
14. Guatemala. Instituto Nacional de Estadística. -- **Departamento de Alta Verapaz. características generales de la población y habitación.** -- Guatemala : INE, 1,996. 1 h.
15. Guatemala. Ministerio de Educación. Comisión paritaria de reforma educativa. -- **Diseño de reforma educativa.** -- Guatemala : Imprenta Rodríguez, 1,998. -- 130 p.
16. Guatemala. Vice-Presidencia de la República. Sistema de Consejos de Desarrollo. -- **Proyecto de descentralización de la administración pública.** -- Guatemala : s.n., 1,988, -- 98 p.
17. Guinchat, Claire. -- **Introducción a las ciencias y técnicas de la información y de la documentación** / Claire Guinchat y Michel Menou. -- Montevideo : Rostlar, 1,983. -- 480 p.
18. Hicks, Warren y Alma M. Tillin. -- **La biblioteca y los medios audiovisuales.** -- México : Bowker, 1,974. -- 213 p.
19. Identidad. 1. -- **Idiomas de Guatemala.** Guatemala : Prensa Libre, 1,995. -- 15 p. : il. -- (Colección conozcamos Guatemala )
20. Identidad. 6. **Q'eqchi'.** -- Guatemala : Prensa Libre, 1,995. -- 15 p. : il -- (Colección conozcamos Guatemala )
21. Identidad. 18. -- **Retrospectiva histórica sobre la formación del estado y la identidad nacional.** Guatemala : Prensa Libre, 1,995. -- 15p. : il. -- (Colección conozcamos Guatemala )
22. Instituto Colombiano de Cultura, Sección de Bibliotecas. -- **La biblioteca pública: Manual para su organización y funcionamiento.** -- Bogotá : COLCUTURA, COLCIENCIAS, 1,982. -- 155 p.
22. **ISO 9,001: Versión COGUANOR** / Comisión Guatemalteca de Normas. -- Guatemala : Ministerio de Economía, 1,994. -- 13 p.
23. **ISO 9,004-2: Gestión de calidad y elementos del sistema de calidad. Lineamientos para empresas de servicios.** -- Colombia : Instituto Colombiano de Normas Técnicas, 1,992. -- 17 p.

24. Juran, J. M. -- **Análisis y planeación de la calidad : del desarrollo del producto al uso** / J.M. Juran y Frank M. Gryna. -- México : Mc Graw – Hill, 1,999. -- 633 p.
25. Koontz, Harold. -- **Curso de administración moderna : un análisis de sistemas de contingencias de las funciones administrativas** / Harold Koontz y Cyril O'Donnell. -- México : Mc Graw – Hill ,1,991. -- 771 p.
26. ----- -- **Administración** / Harold Koontz y Heinz Wehrich. -- México : Mc Graw – Hill, 1,991. -- 771 p.
27. Litton, Gastón. -- **Administración de bibliotecas.** -- Buenos Aires : Bowker, 1,971. -- 158 p.
28. ----- -- **Como se forma una colección.** -- Buenos Aires : Bowker, 1,970. -- 158 p.
29. ----- -- **Formación del personal.** -- Buenos Aires : Bowker, 1,970. -- 181 p.
30. ----- -- **La información en la biblioteca moderna.** -- Buenos Aires : Bowker, 1,970. -- 189 p.
31. ----- -- **Los lectores en sus libros.** -- Buenos Aires : Bowker, 1,970. -- 242 p.
32. Océano Uno. -- **Diccionario enciclopédico ilustrado.** -- Barcelona : Océano, 1,990. -- 1 v.
33. Ortega La Paz de Sosa, Hilda. -- **Biblioteca pública central de Guatemala.** -- Tesis Facultad de Arquitectura. -- Guatemala : UFM, 1,984. -- 123 p.
34. Piedra Santa. -- **Geografía visualizada.** -- Guatemala : Editorial Piedra Santa, [198-]. -- 48 p. : il.
35. Pinto Molina, María. -- **Planificación estratégica y calidad de los Sistemas de Información Científica** / María Pinto Molina y Gerardo Sánchez A.. -- p. 242 – 248. -- **EN** Ciencias de la información. -- Vol. 28, No. 4 (diciembre, 1,997)
36. **Programa de mejoramiento continuo: del mito a la experiencia en sistemas de información competitivos** / Gerardo Sánchez Ambriz [et al.] p. 19 – 69. -- **EN** Revista AIBDA. -- Vol. 20, No. 1 (enero-junio, 1,999)
37. Robbins, Stephen P. -- **Administración** / Stephen P. Robbins y Mary Cooter. -- México : Prentice – Hall Hispanoamericana, 1,996. -- 770 p.

38. Taormina, Tom. -- **ISO 9,000 : Liderazgo virtual.** -- México : Prentice Hall, 1,997. -- 344 p.
39. Thompson, Jr., Arthur A. -- **Diseño y administración estratégicas : conceptos, casos y lecturas** / Arthur A. Thompson, Jr. y A. J. Stickland III. -- México : McGraw Hill, 1,994. -- 1,034 p.
40. UNESCO. -- **Manifiesto de la UNESCO sobre bibliotecas públicas.** -- p. 250 - 252 -- **EN** Revista de la UNESCO de la ciencia de la información, bibliotecología y archivología. -- Vol.4,No. 1 ( octubre-diciembre, 1,979).
41. ----- . -- **La biblioteca pública.** -- **EN** Revista de la UNESCO de la ciencia de la información, bibliotecología y archivología. -- Vol.2,No.4. (octubre-diciembre, 1,982)
42. Universidad de Colima. México. -- **Servicios y tecnologías de información : Una experiencia Latinoamericana.** -- México : Universidad de Colima, 1,997. -- 194 p.
43. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Humanidades. Escuela de Bibliotecología. -- **Guía para elaborar y presentar el proyecto de tesis en la Escuela de Bibliotecología.** -- Guatemala : Facultad de Humanidades, 1,995. -- 34 p.
44. ----- . -- **Manual de organización para bibliotecas. B33 Seminario de la especialidad II.** -- Guatemala : Consejo Nacional de la Juventud, Presidencia de la República, 1,997. -- 49 p. : il.
45. Welsch, Glenn A. -- **Presupuestos, planificación y control de utilidades** / Glenn A. Welsch, Ronald W. Hilton y Paul N. Gordon. -- México : Prentice - Hall Hispanoamericana, 1,990. -- 697 p.
46. Wheeler, Joseph. -- **Administración, práctica de bibliotecas públicas** / Joseph Wheeler y Herbert Goldhor. -- México : Fondo de Cultura Económica, 1,970. -- 603 p.
47. Young, Virginia y otros. -- **El consejero de biblioteca.** -- México : Bowker, 1,974. -- 239 p.

**ANEXOS**

---

# ANEXO 1: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA

## CUESTIONARIO PARA EL BIBLIOTECARIO

BIBLIOTECA: \_\_\_\_\_

UBICADA EN: \_\_\_\_\_

1.- NOMBRE: \_\_\_\_\_

2.- ¿CUÁL ES EL HORARIO DE SERVICIO?

MATUTINO                  VESPERTINO                  NOCTURNO                  SABATINO                  OTROS  
                                                                                                                                       

3.- ¿QUÉ TIPO DE USUARIOS VISITAN SU BIBLIOTECA?

ALUMNOS                  PROFESIONALES                  INVESTIGADORES  
                                                                   

4.- ¿CUÁNTOS USUARIOS ATIENDE POR DIA? \_\_\_\_\_

5.- ¿QUÉ TIPO DE MATERIAL POSEE LA BIBLIOTECA?

LIBROS \_\_\_\_\_  
REVISTAS \_\_\_\_\_  
PERIÓDICOS \_\_\_\_\_  
ENCICLOPEDIAS \_\_\_\_\_  
TESIS \_\_\_\_\_  
MAPAS \_\_\_\_\_  
AUDIOVISUALES \_\_\_\_\_  
OTROS \_\_\_\_\_

6.- ¿UTILIZA CATALOGOS PARA LA LOCALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN?

SI  NO

7.- TIPO DE CATALOGOS:

AUTOR                  TITULO                  MATERIA                  OTROS \_\_\_\_\_  
                                                                   

8.- ¿QUÉ SISTEMA DE CLASIFICACION UTILIZA EN LA BIBLIOTECA?

\_\_\_\_\_

9.- ¿HA RECIBIDO ALGUNA CAPACITACIÓN SOBRE EL MANEJO DE

BIBLIOTECAS?  SI                  NO  
DONDE \_\_\_\_\_

10.- ¿CUÁNTAS PERSONAS TRABAJAN EN LA BIBLIOTECA? \_\_\_\_\_

11.- ¿CUÁL ES EL ULTIMO GRADO ESCOLAR QUE CURSÓ?

PRIMARIO                  BASICO                  DIVERSIFICADO                  UNIVERSITARIO  
                                                                     \_\_\_\_\_

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA**  
**CUESTIONARIO PARA EL USUARIO**

**LUGAR DE LA ENCUESTA:** \_\_\_\_\_

**1.- ¿CUÁL ES SU EDAD?**

7-12

13-15

16-18

19-25

26-MAS

**2.- ¿CUÁL ES EL ULTIMO GRADO ESCOLAR QUE CURSÓ?**

PRIMARIO

BASICO

DIVERSIFICADO

UNIVERSITARIO  
\_\_\_\_\_

**3.- LUGAR DE RESIDENCIA:** \_\_\_\_\_

**4.- EN CADA VISITA A LA BIBLIOTECA ¿CUÁNTOS DOCUMENTOS UTILIZA?**

1-3

3-5

5-MAS

**5. ¿CUÁL ES EL MOTIVO POR EL QUE ASISTE A LA BIBLIOTECA?**

**ALUMNO:**

ACTUALIZACION ACADEMICA  
CONSULTA GENERAL  
ELABORACIÓN DE TAREAS  
PREPARACIÓN DE CLASE  
PUNTO DE REUNION

<input type="checkbox"/>

**PROFESOR:**

ACTUALIZACION ACADEMICA  
CATEDRAS  
PREPARACIÓN DE CLASE  
PROYECTO DE INVESTIGACION  
OTROS

<input type="checkbox"/>

**6.- ¿ENCUENTRA SUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LO QUE INVESTIGA?**

EXCELENTE

BUENA

REGULAR

DEFICIENTE

MALA

**7.- ¿CUÁNTAS VECES AL MES VISITA LA BIBLIOTECA?**

1 A 5

6-10

11-15

16 A MAS

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA**  
**OBSERVACIÓN DE CAMPO**

BIBLIOTECA: \_\_\_\_\_  
 UBICADA EN: \_\_\_\_\_

**1. TIPO DE EDIFICIO:**

ADAPTADO                      SI                       NO   
 ADECUADO                    SI                       NO

**2. CALIDAD DEL MOBILIARIO:**

EXCELENTE                      MUY BUENO                      BUENO                      REGULAR                      MALO

**3. CALIDAD DE LA TECNOLOGÍA UTILIZADA EN EL ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN:**

EXCELENTE                      MUY BUENO                      BUENO                      REGULAR                      MALO

**4.- EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO ES:**

ABIERTO                      CERRADO

**5.- CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES:**

	E	B	R	D	M
ILUMINACION					
VENTILACION					
LIMPIEZA					
MOBILIARIO					

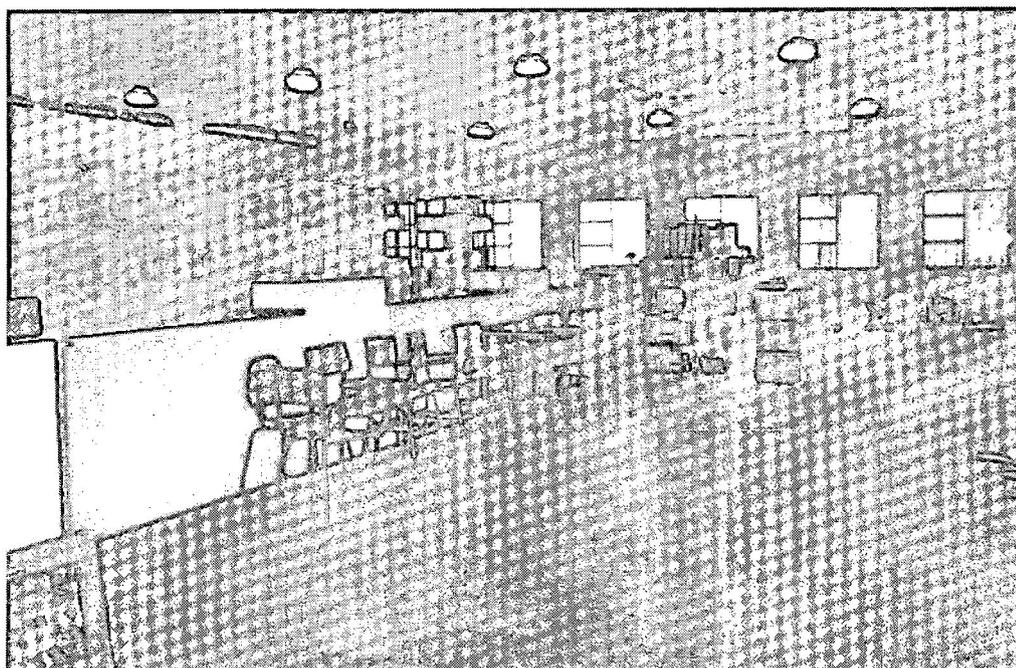
**6.- TIPO DE MOBILIARIO PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO:**

FICHEROS                                            ESCRITORIOS                        
 MESAS INDIVIDUALES                                            ANAQUELES                        
 MESAS COLECTIVAS                                            VIDRIERA                        
 SILLAS                                            OTROS                        
 BANCAS

## **ANEXO 2: FOTOGRAFIAS DE ALGUNAS BILIOTECAS**



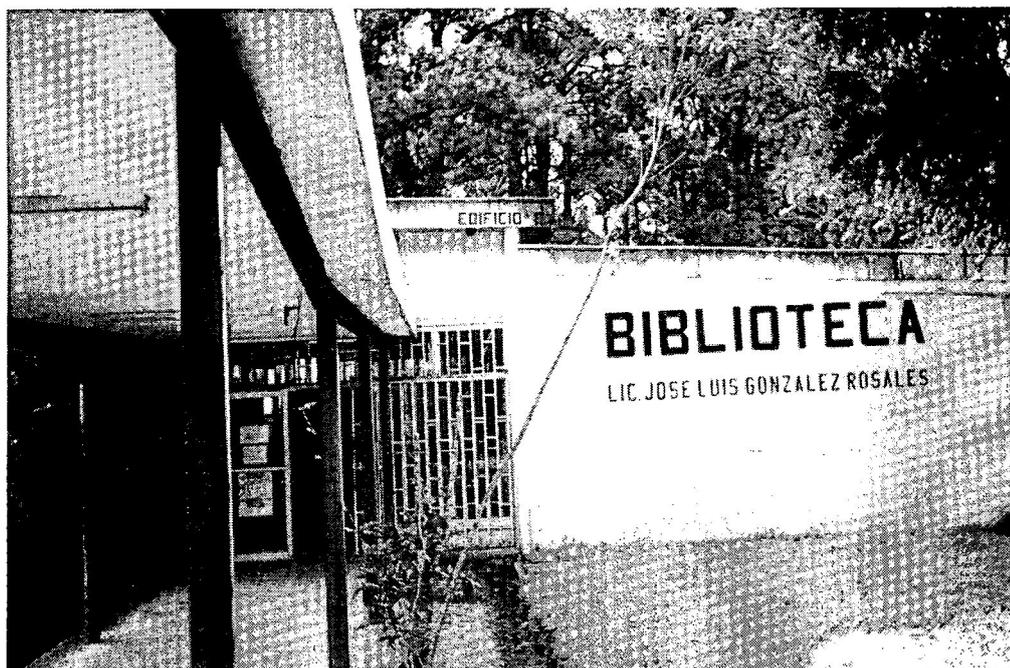
FOTOGRAFIA No. 1: BIBLIOTECA GABRIELA MISTRAL, SAN JUAN CHAMELCO.



FOTOGRAFIA No. 2: INTERIOR DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR, SAN JUAN CHAMELCO.



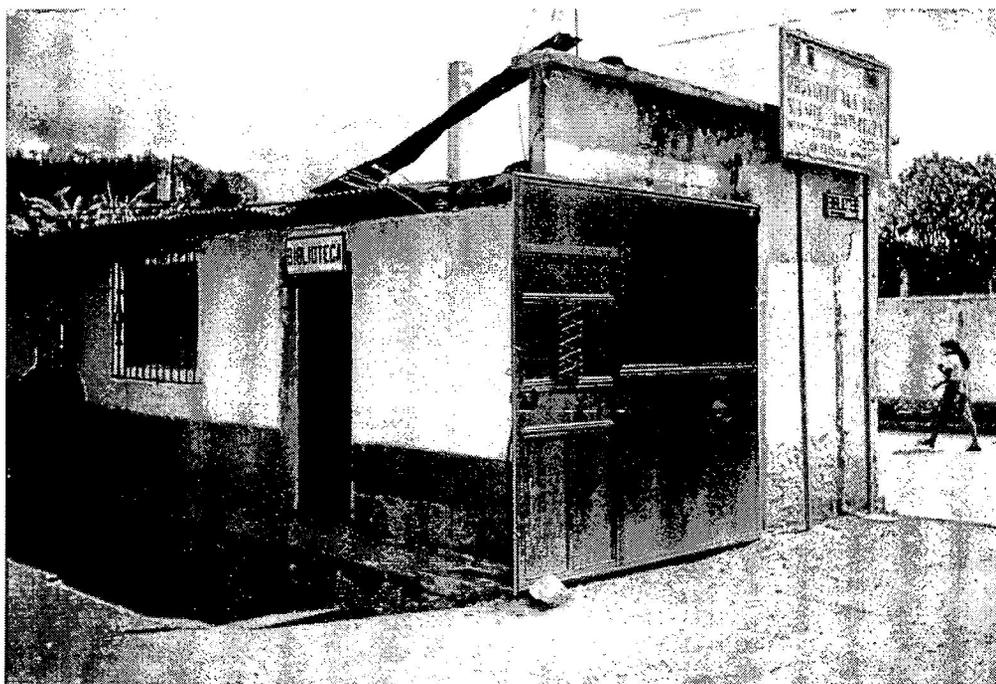
FOTOGRAFIA No. 3: BIBLIOTECA MUNICIPAL, SAN PEDRO CARCHA.



FOTOGRAFIA No. 4: BIBLIOTECA DE UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS (CUNOR), COBÁN, ALTA VERAPAZ.



FOTOGRAFIA No. 5: BIBLIOTECA MUNICIPAL, SAN CRISTÓBAL VERAPAZ.



FOTOGRAFIA No. 6: BIBLIOTECA MUNICIPAL, SANTA CRUZ VERAPAZ.