**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**
**Universidad del Perú. Decana de América**
Facultad de Letras y Ciencias Humanas
Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información

# Sistema de gestión de calidad en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, en base a la norma ISO 9001: 2015 (2018)

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información

**AUTOR**

Stephany CHUMPITAZI PASAPERA

**ASESOR**

Karen Lizeth ALFARO MENDIVES

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

**Referencia bibliográfica**

---

Chumpitazi, S. (2018). *Sistema de gestión de calidad en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, en base a la norma ISO 9001: 2015 (2018)*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad universitaria de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Salón de Grados de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas, a los doce días del mes de setiembre del dos mil dieciocho, a las dieciocho horas, se reunió el Jurado integrado por los siguientes profesores:

| | |
|---|---|
| Rosalía Quiroz de García | Presidente |
| Karen Alfaro Mendives | Asesora |
| Alonso Estrada Cuzcano | Miembro |
| Isabel Miranda Meruvia | Miembro |

Con el fin de recibir la sustentación de Tesis: ***SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE LIMA METROPOLITANA, EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 (2018),*** presentada por la bachiller **STEPHANY CHUMPITAZI PASAPERA.**

Concluida la sustentación, el jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

Números ( 17 ) Letras ( Diecisiete )

Luego del proceso de sustentación y la calificación correspondiente, se le comunicó al graduando el resultado obtenido y el Jurado recomienda a la Facultad que se le otorgue el título profesional de **Licenciada** en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Siendo las diecinueve horas, se concluyó el acto por lo cual, los miembros del jurado dan fe de lo actuado firmando la presente Acta.

Dra. Rosalía Quiroz de García
Presidente

Dra. Karen Alfaro Mendives
Asesora

Dr. Alonso Estrada Cuzcano
Miembro

Lic. Isabel Miranda Meruvia
Miembro

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
EXP. DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN
DIRECTOR
Facultad de Letras y Ciencias Humanas

Letras mayúsculas

# ÍNDICE DE CONTENIDO

Págs.

**RESUMEN** ..... **6**
**INTRODUCCIÓN** ..... **7**

**CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1 Descripción del problema ..... 9
1.2 Antecedentes ..... 10
1.3 Justificación ..... 12
1.4 Objetivos.. ..... 13
1.5 Formulación del problema ..... 13
1.6 Hipótesis ..... 14
1.7 Variables e indicadores ..... 15
1.8 Delimitaciones ..... 15
1.9 Limitaciones ..... 16

**CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

2.1 Biblioteca pública ..... 17
2.1.1 Objetivos y servicios ..... 19
2.2 Calidad ..... 20
2.2.1 Gestión de calidad ..... 23
2.2.2 Modelos ..... 23
2.2.3 Gestión de calidad en bibliotecas ..... 26
2.3 La evaluación de la calidad ..... 28
2.3.1 Herramientas de evaluación ..... 29
2.4 Sistema de gestión de calidad ..... 29
2.5 Normas ISO ..... 30

**CAPÍTULO III MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

3.1 Tipo de investigación ..... 34
3.2 Población y muestra ..... 34
3.3 Matriz de operacionalización de variables ..... 36
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... 36
3.4.1 Instrumento ..... 37
3.4.2 Validación del instrumento ..... 37

**CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

4.1 Análisis e interpretación de resultados ..... 38
4.1.1 Contexto de organización en las bibliotecas públicas ..... 38
4.1.2 Liderazgo ..... 39
4.1.3 Planificación ..... 41

4.1.4 Soporte y/o apoyo ..... 42
4.1.5 Operaciones ..... 44
4.1.6 Evaluación del desempeño ..... 45
4.1.7 Dimensión de mejora ..... 47

**CAPÍTULO V MODELO DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA APLICACIÓN EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE LIMA METROPOLITANA**

5.1 Contexto de la organización ..... 49
5.2 Liderazgo ..... 49
5.2.1 Liderazgo y compromiso ..... 49
5.2.2 Enfoque al cliente ..... 50
5.2.3 Política ..... 50
5.2.4 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización ..... 50
5.3 Planificación ..... 51
5.3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades ..... 51
5.3.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos ..... 52
5.3.3 Planificación de los cambios ..... 52
5.4 Apoyo o soporte ..... 53
5.4.1 Recursos ..... 53
5.4.2 Recursos de seguimiento y medición ..... 54
5.4.3 Información documentada ..... 55
5.5 Operación ..... 56
5.5.1 Planificación y control operacional ..... 56
5.5.2 Requisitos para los productos y servicios ..... 56
5.5.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios ..... 57
5.5.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente ..... 58
5.5.5 Producción y provisión del servicio ..... 59
5.5.6 Liberación de los productos y servicios ..... 60
5.5.7 Control de las salidas no conformes ..... 60
5.6 Evaluación del desempeño ..... 61
5.6.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación ..... 61
5.6.2 Auditoria interna ..... 61
5.6.3 Revisión por la dirección ..... 62
5.7 Mejora ..... 62
5.8 Recomendaciones para la implementación de la norma ISO 9001:2015 ..... 63
5.8.1 Pasos para implementar la norma ISO 9001:2015 ..... 63

**CONCLUSIONES ..... 49**
**RECOMENDACIONES ..... 68**
**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 69**
**ANEXOS ..... 72**

# ÍNDICE DE TABLAS

Págs.


Tabla N°1 Variable e indicadores ..... 15
Tabla N°2 Bibliotecas de Lima Metropolitana ..... 34
Tabla N°3 Operacionalización de la variable "aplicación de la norma ISO 9001:2015 en las bibliotecas públicas ..... 35
Tabla N°4 Baremo para la medición de la situación actual de las bibliotecas públicas de Lima metropolitana ..... 36
Tabla N°5 Medición por categoria ..... 36
Tabla N°6 Organización ..... 37
Tabla N°7 Liderazgo ..... 39
Tabla N°8 Planificación ..... 40
Tabla N°9 Soporte / Apoyo ..... 42
Tabla N°10 Operaciones ..... 43
Tabla N°11 Evaluación de desempeño ..... 45
Tabla N°12 Mejora ..... 46

# ÍNDICE DE GRÁFICOS

Págs.

Gráfico N° 1 Resultado en el contexto de organización ..... 38
Gráfico N° 2 Resultado de liderazgo ..... 39
Gráfico N° 3 Resultado de planificación ..... 41
Gráfico N° 4 Resultado de soporte/apoyo ..... 42
Gráfico N° 5 Resultado de operaciones ..... 44
Gráfico N° 6 Resultado evaluación y desempeño ..... 45
Gráfico N° 7 Resultado de mejora ..... 47
Gráfico N° 8 Resultado general de las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana ..... 48

# ÍNDICE DE ANEXOS

Págs.


Anexo N°1 Norma ISO 9001:2000 vs ISO 9001:2008 ..... 73

Anexo N°2 Norma ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015 ..... 89

Anexo N°3 Norma internacional ISO 9000:2015 ..... 91

Anexo N°4 Términos y condiciones..... 104

Anexo N°5 Instrumento cuestionario ..... 111

Anexo N°6 Validación de instrumento..... 113

Anexo N°7 Matriz de consistencia ..... 114

Anexo N°8 Encargados responsables de responder las encuestas de las bibliotecas públicas……..……..118

Anexo N°9 Matriz de evidencia ..... 119

# RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo principal determinar el grado de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, colocando en contexto el escenario actual en el que se encuentran los centros de información al grado de cumplimiento de la norma, con la finalidad de hacer efectiva la implementación de dichos criterios de gestión para conseguir un medio más normalizado. Para obtener la información se delimitó la población de 40 bibliotecas conformadas por 33 bibliotecas municipales, cinco bibliotecas periféricas, la Gran Biblioteca Pública y la Biblioteca Nacional del Perú; obteniendo 14 centros de información para la evaluación y análisis de resultados. Así mismo, el método aplicado en la investigación tiene un enfoque cuantitativo relacionado a la medición del cumplimiento de la norma, es por ello, que se utilizó una herramienta basada en un cuestionario conformado por 22 preguntas.

Como conclusión de la evaluación de los centros de información, se obtuvo como resultado un poco más de la mitad (53%) de aprobación, afirmando que se encuentran aptas para la aplicación de la norma, manteniendo formatos estandarizados de manejos de procesos y gestión, como a su vez interoperabilidad entre entidades, lo que indica que se lograría mayor comunicación y fluidez de información.

Palabras clave

Biblioteca pública, normas ISO, sistema de gestión de calidad, ISO 9001

# INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar el grado de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 para mejorar de manera significativa el manejo de gestión y calidad, por ello la explicación de la situación actual de las bibliotecas públicas en Lima Metropolitana, demostrando el poco o nulo uso de herramientas de gestión de calidad. A su vez, esta investigación tendrá un enfoque cuantitativo, esto quiere decir, la evaluación de la variable de grado de aplicación de la norma ISO 9001:2015 utilizando un instrumento cuestionario (encuesta). También se considera de nivel descriptivo por la recolección de datos para el análisis e interpretación de los resultados. Asimismo, se delimitó el total de las bibliotecas públicas ubicadas en Lima Metropolitana. Se obtuvo un 30 % como muestra de evaluación de los centros de información, resultando 14 bibliotecas para la medición del grado de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015. Dichos centros culturales son evaluados con un instrumento cuestionario (encuesta) para verificar si cuentan con el grado mínimo para la aplicación de dicha norma. De esta manera, se obtuvo como resultado el 53 % de aprobación, afirmando que se encuentran aptas para la aplicación de la norma.

La tesis se encuentra conformada por cinco capítulos. El capítulo I refiere el planteamiento del problema, donde se presenta a las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana y se resalta, tanto su gestión y administración cómo sus bienes y servicios que brindan al público; señalando la variable e indicador a utilizar para su medición.

El capítulo II desarrolla el marco teórico, donde se define a la biblioteca pública, objetivos y servicios, entre otros. Se distingue las herramientas de gestión de calidad que se utilizan en la actualidad, además de recogerse definiciones de los términos más relevantes para conocer el tema a tratar en la presente tesis, citando diversos autores que ayudarán con la aplicación y uso de la norma ISO 9001:2015, y se explica el porqué de la necesidad de contar con un sistema de calidad.

El capítulo III presenta el método de investigación, donde se determina el tipo de estudio, población y muestra, técnicas de recolección de datos e instrumento utilizado; así

se identificaron cuáles fueron las bibliotecas seleccionadas para la muestra, como también la tabla de medición de resultados para su interpretación.

El capítulo IV aborda aspectos de los resultados de la investigación, donde se obtiene el porcentaje favorable o desfavorable para la aplicación de la norma, es así como se determina si las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana son aptas o no para su aplicación.

El capítulo V contiene el modelo de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 como propuesta para la aplicación en las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, propone una adaptación de sus dimensiones a las necesidades de un centro de información, la cual mejora significativamente su manejo y gestión.

# CAPÍTULO I
# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 Descripción del problema

Las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana no cuentan en la actualidad con una norma estandarizada para gestionar su material y documentación, lo cual genera un manejo desfavorable dentro de sus instalaciones. La gestión de calidad que tiene una biblioteca debe ser adecuada para obtener la satisfacción de los usuarios, por lo tanto, se busca obtener la calidad total de la satisfacción de los usuarios, es por ello que deberá mostrar una buena gestión con el fin de obtener un incremento de usuarios, promocionando sus servicios, colecciones, talleres, entre otros, y así mantener una interacción más cercana. Esto indica que es necesario contar con una herramienta de gestión de calidad para un manejo efectivo de la organización, por ello se optará por utilizar la norma ISO 9001:2015, que se subdivide en 10 campos para una evaluación profunda y exacta.

La norma ISO 9001:2015 brinda beneficios productivos para las bibliotecas públicas, puesto que siempre tendrá documentación disponible y/o accesible, este será un punto importante dentro de cualquier centro de información, sobre todo porque el usuario tiene consultas informativas. Es necesario para cualquier institución tener su material registrado y organizado, dado que reflejará su manejo y función dentro de su localidad, es por ello, que deberá tener una evaluación constante de sus recursos, funciones y demás; así es como se obtendrá respuestas positivas por parte del usuario y, a su vez, del personal interno.

De esta manera, se buscará analizar las bibliotecas públicas para obtener una mejora significativa dentro de su manejo y función, logrando una mejor visibilidad para sus usuarios, a la vez, sirve como ejemplo para diversos centros de información; como consecuencia, se obtendrá una estandarización de las bibliotecas públicas en Lima Metropolitana.

## 1.2 Antecedentes

El siguiente orden de los antecedentes será de manera cronológica y descriptiva, para evaluar los cambios respecto al concepto de gestión de calidad, además, separar las investigaciones nacionales de las internacionales. Los siguientes antecedentes internacionales, son:

Lizarzaburu (2016) en su artículo *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015* explica cómo el país ha evolucionado respecto al concepto de gestión de calidad, para dar relevancia a su significado dentro de las empresas o bibliotecas en el Perú y demostrar el poco interés que se les ha dado, por ello se identifican los beneficios, tanto cuantitativos como cualitativos de la norma, hasta llegar a la última versión, del 2015.

Amaya (2013), en la *ISO 9001 ¿Cómo impacta en la gestión bibliotecaria?*, aclara el gran cambio de la norma y la mejora que trae el impacto de su implementación dentro del ámbito bibliotecario; esto nos brindará conocimiento sobre su origen, requisitos principales, etc., nos ayudará a lograr que los centros de información tengan un mejor manejo y, sobre todo, a obtener mejores resultados de producción, como de servicio al usuario. Esto se obtendrá a través de diferentes tipos de evaluación y recolección de información de cada institución.

Lozano (2008), en *Calidad en el servicio de las bibliotecas públicas: ¿hablamos todos de lo mismo?*, interpreta cómo la calidad debe ser tomada dentro de una biblioteca pública, para lo cual considera como primera instancia al usuario. Es importante tener el objetivo de la institución ante cualquier implementación de norma, por lo que se deberá evaluar la biblioteca para verificar el cumplimiento de sus metas.

Balagué (2007), desarrolla en *El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de educación superior* cómo se puede lograr la certificación de la norma y obtener diversos beneficios, manejando de manera apropiada la documentación de la organización. Dicho artículo ayuda a comprender y comparar a los diversos países extranjeros en la toma de decisión para la implementación de la norma.

Cantú (2006), en su monografía *Derecho de una cultura de calidad*, describe la evolución de los conceptos de calidad y dilucida sobre cómo enfocar la satisfacción total de los usuarios, otorgando mayor importancia a la aplicación de la norma en bibliotecas públicas, dado que no solo se basa en el producto, sino también al servicio que brinda un centro de información.

Fuentes (2003), en *La planificación estratégica en las bibliotecas nacionales: su aplicación a la gestión del personal y a la gestión económica*, comenta la importancia de la planificación dentro de la gestión de una biblioteca, dado que ayuda a la mejora de su rendimiento, así como también podría evitar riesgos ante cualquier eventualidad y lograr menores perdidas, tanto materiales como económicas.

Gómez (2001), en su *Guía gestión de bibliotecas: texto-guía de las asignaturas de biblioteconomía general y biblioteconomía especializada*, abarca conceptos básicos de la organización de una biblioteca, demuestra técnicas y herramientas para una buena calidad de gestión, donde se basa en las nuevas tecnologías y en cómo usan las fuentes de información para responder a las necesidades de los usuarios.

En cuanto a los antecedentes nacionales tenemos las siguientes investigaciones y definiciones:

Indecopi (2010), en sus diapositivas *Certificación ISO 9001*, define cuáles son los beneficios de la implementación de la norma, por lo que será importante observar el cambio del manejo de las bibliotecas públicas después de la implementación. Es necesario mantener los aspectos positivos que conlleva la implementación de la norma ISO 9001, dado que tendrá cambios, tanto para sus trabajadores como para sus usuarios, quienes obtendrán el producto final.

Alejos (2006), en su informe profesional *Gestión y planificación de los servicios y actividades de las bibliotecas*, ilustra cómo debe estar orientada la organización, para ello conserva un plan de actividades, colecciones inventariadas, recursos económicos, entre otros, con el fin de tener una gestión organizada y un cumplimiento de objetivos. Dicha investigación es considerada para comparar la situación actual de las bibliotecas públicas de

Lima Metropolitana con años anteriores, observando qué gestión siguieron y cuáles fueron sus beneficios y debilidades, todo con el fin de realizar una mejor gestión y aplicación de la norma.

### 1.3 Justificación

Según los antecedentes descritos, se observa que dentro del país no existe mucha información respecto a la gestión de calidad en bibliotecas públicas, por ende es necesario evaluar las normas y estándares que ayuden al manejo y función de los centros de información, con el fin de beneficiar al ciudadano a obtener un mejor resultado de satisfacción. Se debe contar con un buen manejo organizacional, basado en la norma ISO 9001:2015, puesto que ayuda al control y resguardo de todo tipo de información. Además, tomar en cuenta que, en la actualidad, el acceso de información es masiva dado a los avances tecnológicos, por lo que es necesario un mayor seguimiento.

La implementación de la norma ISO 9001:2015 en centros de información ayudará a la uniformidad y competitividad con respecto a la organización y manejo de funciones, logrando mejores resultados de servicios brindados a la comunidad. A su vez, mejorará la comunicación interna como externa de la biblioteca, reforzando lazos entre los colaboradores y otras entidades. Con esta norma se evaluará y distribuirá los recursos reales de la biblioteca, comparándolos con la demanda de su comunidad, logrando un servicio eficiente para sus usuarios.

La mejora continua dentro de una biblioteca pública, ayudará a desarrollar mayores proyectos innovadores, impactando dentro de la comunidad, logrando crear servicios y productos que se adapten mejor a las necesidades de los usuarios, por ello, es necesaria la implementación de un sistema de calidad dentro de los centros de información basados en la norma ISO 9001:2015.

## 1.4. Objetivos

### Objetivo general

Determinar el grado de cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana (2018).

### Objetivo específicos

- Determinar el grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a contextos de organización en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana (2018).
- Determinar el grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a liderazgo en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana (2018).
- Determinar el grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a planificación en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana (2018).
- Determinar el grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a apoyo o soporte en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana (2018).
- Determinar el grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a operaciones en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana (2018).
- Determinar el grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a evaluación del desempeño en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana (2018).
- Determinar el grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a la mejora en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana (2018).

## 1.5 Formulación del problema

### Problema general

¿Cuál es el grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018?

### Problemas específicos

- ¿Cuál es el grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a contexto de organización en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018?

- ¿Cuál es el grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a liderazgo en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018?
- ¿Cuál es el grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a planificación en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018?
- ¿Cuál es el grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a apoyo o soporte en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018?
- ¿Cuál es el grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a operaciones en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018?
- ¿Cuál es el grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a evaluación de desempeño en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018?
- ¿Cuál es el grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a la mejora en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018.

## 1.6 Hipótesis

### Hipótesis general

El grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018 es mínimo.

### Hipótesis especificas

- El grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a contexto de organización en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018 es mínimo.
- El grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a liderazgo en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018 es mínimo.
- El grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a planificación en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018 es mínimo.
- El grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a apoyo o soporte en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018 es mínimo.
- El grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a operaciones en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018 es mínimo.

- El grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a evaluación del desempeño en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018 es mínimo.
- El grado de aplicación de las normas ISO 9001:2015 en lo que se refiere a la mejora en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018 es mínimo.

## 1.7 Variables e indicadores

Se tomó la siguiente variable con sus respectivos indicadores para la medición de aplicación de la norma ISO 9001:2015 en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana.

Tabla Nº 1 Variables e indicadores

| Variable | Indicadores | Ítems |
|---|---|---|
| Aplicación de la norma ISO 9001:2015 en bibliotecas públicas | Contexto de organización | 1, 2, 3, 4, 5 |
| | Liderazgo | 6, 7 |
| | Planificación | 8, 9 |
| | Soporte/Apoyo | 10, 11, 12 |
| | Operación | 13, 14, 15 |
| | Evaluación del desempeño | 16, 17, 18, 19 |
| | Mejora | 20, 21, 22 |

Elaboración propia

## 1.8 Delimitaciones

La presente tesis optó por una delimitación geográfica para un mejor resultado de la aplicación de la norma ISO 9001:2015, por lo que se pasó de las bibliotecas públicas del Perú a las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, siendo seleccionadas de forma intencional por la rapidez de respuesta y el acceso a la información para la investigación, logrando obtener resultados más precisos del perfil de las bibliotecas.

Asimismo, se realizó una delimitación de la población total de las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, considerando una muestra del 30 % de su población; se obtuvo un resultado de 14 centros de información. Estas serán evaluadas y medidas para conseguir el grado de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

## 1.9 Limitaciones

En la presente tesis se denotaron diversas limitaciones. En primer lugar se encuentra el factor del tiempo, puesto que fue necesario realizar visitas a las bibliotecas para obtener el permiso de acceso de información y en segundo lugar se consideró la poca información al respecto de la norma ISO 9001:2015 en bibliotecas públicas, dado que solo se ha aplicado en bibliotecas universitarias privadas de otros países. Es importante reconocer todas las limitaciones, puesto que ayuda al análisis de confrontación de obstáculos para el logro de objetivos.

# CAPÍTULO II
# MARCO TEÓRICO

## 2.1 Biblioteca pública

Una biblioteca pública puede entenderse como un lugar o establecimiento abierto al público, organizada y financiada por el estado (regional, nacional etc.), sin lugar a la discriminación, ya sea por condiciones religiosas, de raza, económicas, políticas, entre otros, donde se reciben productos y servicios informativos y de recreación, en cualquier tipo de soporte. No obstante, para tener una comprensión y una visión más adecuadas del significado de la biblioteca pública, es necesario observar la evolución de este concepto en el tiempo. La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) y la UNESCO (1994) la describen de la siguiente manera

> La biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Ha de contar además con servicios específicos para quienes por una u otra razón no pueda valerse de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, deficientes físicos y mentales, enfermos o reclusos.

Desde la perspectiva de Domínguez y Merlo (2001)

> La biblioteca pública actual no se entiende como una institución de carácter netamente cultural, sino que, sin olvidar su papel como agente cultural, debe potenciar su carácter dinamizador como elemento de desarrollo social, convertirse en un gran centro de información para la comunidad local y favorecer la participación activa del ciudadano en la sociedad.

Otro punto de vista similar la explican Soriano y Burgos (2005) al decir que "las bibliotecas públicas son aquellas que se hallan, gratuitamente al servicio de una comunidad, local o regional, con el objetivo de atender al público en general o a ciertas categorías de usuarios" (p. 3).

En tanto, Jerez (2011) comenta que el "el concepto de biblioteca pública hace referencia al servicio público de que se dora la sociedad para garantizar que todas las personas tengan donde residan, la posibilidad de acceder en igualdad de oportunidad a la cultura, la información y conocimiento" (p. 13).

Una definición más actual la señala Merlo (2013)

> Tradicionalmente las funciones de la biblioteca pública han sido facilitar a sus usuarios la información que necesitan, contribuir a su formación y fomentar el hábito de lectura. En la

> sociedad actual estas misiones siguen siendo válidas, aunque es necesario adaptarlas a las comunidades para las que se trabaja, y tener en cuenta las restantes ofertas locales en estas materias.

De acuerdo con lo expuesto por Merlo, las bibliotecas no tienen un público universal. Es decir, tiene particularidades propias de las comunidades donde residen. A esto habría que sumarle el paso del tiempo, que implica el avance de la tecnología, el cambio de hábitos y de costumbres y una larga lista de elementos que influyen en el perfil de las personas. A partir de ello, se desprende la necesidad de adaptación por parte de la biblioteca, no solo en cuanto al concepto, sino también con relación a sus funciones, su organización y su estructura. En ese sentido, se puede decir que los usuarios principales de una biblioteca en la actualidad la conforman una nueva generación. En este caso, pertenecen a los denominados millennials, se llama a dicha generación a las personas nacidas a partir de los años 90, y se caracterizan por adaptarse fácil y rápidamente a los cambios tecnológicos.

Por lo tanto, los centros de información están en la obligación de adaptarse a los cambios y a las necesidades de su nuevo público. De esta manera pueden permanecer habilitados y vigentes en el tiempo; y, para hacerlo, deberán estar en constante evaluación y pendientes del surgimiento de nuevos tipos de usuarios. Las bibliotecas públicas no solo velarán por la conservación de las diversas clases de soportes de información, sino que también brindarán servicios que generen el gusto por la lectura, ya es que esta es la mejor opción para mostrar el interés que tienen por el usuario y asegurarse de tener una relación más estrecha con él. De igual manera, será necesario que los colaboradores sean especialistas en la materia, a fin de lograr mejores resultados ante la implementación de un nuevo servicio.

Gómez, Castillo y Quilez (2015) señalan que: “las bibliotecas públicas tienen que ver con la ciudadanía, con la democracia, la integración y la cohesión social; son mucho más que libros y eso las hace fundamentales” (p. 14). Esto quiere decir que los centros de información, tendrán que difundir sus funciones, sus roles, y demás elementos de interés al público en general.

Por otra parte, es importante recordar que todo cambio que se realice en los centros de información es para mejora. Por ello, será primordial tener como base la implementación de la norma ISO 9001: 2015, que dará un mayor control de movimientos y actividades realizadas dentro o fuera de la institución, obteniendo, así, mejores productos y servicios para el ciudadano.

### 2.1.1 Objetivos y servicios

El objetivo principal de una biblioteca pública es la satisfacción del usuario de su comunidad. Para ello, se debe contar con diversos servicios y productos, siendo estas medidas en determinados periodos (mensual, trimestral, semestral, anual) para observar el grado de aceptación del centro de información hacia la población.

Para cumplir con esta meta, de servicio de calidad, es necesario tener una buena gestión dentro de la institución. En ese sentido, dentro de los principales objetivos de una biblioteca pública se debe considerar:

- Fomentar la creación y el conocimiento.
- Promover la lectura y la investigación de la historia local.
- Facilitar el acceso a la información y satisfacer las necesidades de información de usuarios reales y potenciales.
- Favorecer la integración social y cultural entre los ciudadanos.

Los servicios deben ser seleccionados y organizados según las necesidades de su población. Para esto se debe tener en cuenta características como el tipo de biblioteca, el tipo de usuario, la ubicación, entre otros; con el fin de brindar información que sea relevante para los ciudadanos. A su vez, una biblioteca debe contar con estrategias publicitarias, que servirán para llamar la atención del usuario y promover y fomentar su asistencia al lugar y su interés por conocer más sobre sus funciones.

Según el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (2004), algunos de los servicios que ofrece una biblioteca son:

> -Préstamo interno con estantería abierta: Permite al usuario tomar él mismo los libros y hacer uso de ellos libremente dentro de la biblioteca.

> -Préstamo a domicilio: Permite a los usuarios, con credencial de préstamo a domicilio, llevar fuera de la biblioteca los libros de su interés para leerlos en el lugar y momento de su preferencia.
> -Servicio de consulta: Proporciona ayuda directa y personalizada a los usuarios para localizar la información que necesitan.
> -Orientación a los usuarios: Por medio de carteles, letreros, señalamientos, folletos, visitas guiadas y atención directa, conduce a las personas que asisten a la biblioteca a utilizar el acervo y sus servicios adecuadamente.
> -Fomento a la lectura: Realiza actividades y talleres dirigidos a niños, jóvenes y adultos para estimular la lectura entre la población.

Entre los más resaltantes se podría considerar los siguientes:

1. Lectura en parques para todo tipo de usuario.
2. Servicios de formación a usuarios
3. Colecciones actuales y de importancia
4. Brindar información de su comunidad (historia)
5. Préstamo a domicilio
6. Servicio de préstamo interbibliotecario
7. Servicio de internet
8. Servicio de uso de base de datos
9. Lectura en sala

Mientras que, si se habla de funciones, los principales son:

- Recopilar y organizar la información necesaria para satisfacer las necesidades de la comunidad.
- Organizar la información de tal manera que pueda recuperarse oportunamente en respuesta a una solicitud.
- Difundir la información y prestar servicios a todos los grupos de la comunidad.
- Estimular el uso e interpretación de los recursos de información a los lectores mediante guías, publicidad, exhibiciones, listados de libros adquiridos, conferencias sobre libros, mesas redondas sobre textos y películas ya sea en la biblioteca o en organizaciones de la comunidad.
- Fomentar el hábito por la lectura en los diferentes usuarios y principalmente en los niños teniendo en cuenta que es en los primeros años cuando se desarrollan las habilidades, intereses y hábitos de lectura.

- Promover y participar activamente en la realización de los programas culturales de la comunidad.
- Coordinar con organizaciones encargadas de la alfabetización de adultos con el fin de apoyar su labor educativa.

La norma que respalda el funcionamiento de toda biblioteca pública es la Ley Orgánica de Municipalidades 27972, en cuyo Artículo. 82 numeral 11, señala: "11. Organizar y sostener centros culturales, bibliotecas, teatros y talleres de arte en provincias, distritos y centros poblados". Como tal, las municipalidades en materia de educación, cultura, deportes y recreación, tienen como competencias y funciones específicas compartidas con el gobierno nacional y el regional; organizar y sostener centros culturales, bibliotecas, entre otros.

Es necesario que cada biblioteca municipal pública, cuente con personal capacitado para la gestión y organización adecuada dentro del centro cultural, siguiendo una perspectiva bibliotecológica, dado que, busca el beneficio del ciudadano, implementando servicios necesarios para la satisfacción del usuario. Por lo cual, cada distrito debe promocionar su centro de información, concientizando a su comunidad.

## 2.2 Calidad

Es una cualidad atribuida a un objeto o a un servicio que sirve para ser diferenciado de sus semejantes, ya que le agrega características únicas que resaltan ante el usuario. Dicho de otra manera, los productos o servicios de buena calidad serán distinguidos por el cliente de manera rápida. Esto se traducirá en la satisfacción total y hará que el cliente recomiende a otros usuarios el producto o el servicio que ha utilizado, mejorando e incrementando, así, las entradas y salidas de los materiales. La calidad ha ido evolucionando según las necesidades de los clientes, haciendo que una empresa pueda, incluso, entrar o salir del mercado si no cumple con sus expectativas. Por esta razón, su concepto ira adaptándose según los nuevos requerimientos que pueda tener la demanda.

Muchas organizaciones relacionan la calidad de un producto y/o servicio con una gran inversión. Si bien esta afirmación tiene algo de verdad, se debe considerar que esta ayudará a mejorar una marca, obteniendo un crecimiento significativo de los clientes, ya

que se logrará obtener un producto que logre satisfacer sus necesidades. Asimismo, mientras el producto/servicio cumpla con las expectativas del demandante, invertir un poco más para obtenerlo no será mayor problema.

No obstante, se debe considerar también que no todos los usuarios están dispuestos a pagar un monto adicional. Esto debido a que habrá quienes prefieran comprar un producto de mediana o poca calidad que logre saciar momentáneamente su necesidad. INGCO SAS, en su artículo C*alidad, un concepto cambiante* explica que "la calidad siempre ha estado presente en las actividades humanas a través de la historia. Ha sido un concepto en constante evolución, especialmente a partir de la era industrial de fines de siglo XIX". (2006, p.4)

En 1989, Steenkamp, citado por Camisón, Cruz & Gonzales (2006), señala que "el concepto de calidad como satisfacción de las expectativas del cliente supone una definición enfocada hacia el exterior que permitiría valorar mejor la excelencia en el diseño, a costa de sus dificultades en medir las expectativas de los clientes". (p. 7). Puesto en el plano de las bibliotecas, Aguilar, Fernández y Puyuelo (s.f); expresan que la calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas por los usuarios. (p.1)

Cantú (2006), por su parte, la define como "aquella que abarca las cualidades con las que cuenta un producto o servicio dependiendo de la utilidad de quien sirve de él" (p. 5). En cuanto al Ministerio de Fomento (2007) la considera como la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado. (p. 4). Dicho esto, la calidad será el valor agregado que se le otorga a un producto o a un servicio y permitirá obtener mejor respuesta por parte del usuario si su nivel es alto. A su vez, con ella se podrá medir el grado de satisfacción y la percepción de la persona, lo que permitirá verificar y evaluar su nivel de aprobación. De esta manera, se puede saber cuándo y cómo modificar o innovar los servicios o productos.

### 2.2.1 Gestión de calidad

Es un conjunto de acciones que incluye la planificación, la organización y el control de actividades relacionadas con calidad. Dicha gestión ayuda al logro de los objetivos, generando que las instituciones obtengan resultados positivos en su crecimiento, tanto interno como externo.

Según Gavilán (2008):

> La gestión de la calidad es el conjunto de actividades coordinadas que se ponen en marcha con el fin de dirigir y controlar la calidad en una organización. De hecho, la medición y evaluación de la calidad de los organismos se ha convertido en una actividad prioritaria no únicamente en el sector industrial sino que esta es también cada vez más significativa dentro del ámbito de los organismos públicos y las empresas de servicios.

Para el Ministerio de Educación Superior del Gobierno de Bolivia (2006, p. 32):

> Un gestión de calidad es un sistema (o subsistema) de gestión de calidad está constituido por un conjunto armónico de elementos orientadores, materiales y psicosociales, que permitan alcanzar los objetivos de conformidad con unos parámetros o estándares (generales y específicos) y, a su vez permite determinar en qué medida han sido logrados los objetivos. En este sentido, evaluación institucional es uno de los tantos factores en un sistema o subsistema de gestión de la calidad

De acuerdo con esto, es importante tener un control de los productos y servicios para obtener los resultados de la situación actual, y, a su vez, crear estrategias para su mejora. Entonces, se puede entender el concepto de gestión de calidad como el conjunto de procesos o actividades de verificación de objetivos, con el fin de aumentar el grado de satisfacción de las necesidades de una persona.

### 2.2.2 Modelos

#### a) Modelo EFQM

El modelo EFQM es un modelo de gestión de calidad que requiere compromiso para su implementación. Consta de nueve criterios y está basado en la autoevaluación para la identificación de debilidades y fortalezas. A su vez, busca crear e implementar planes de mejora, para una gestión y un mantenimiento adecuados de la organización, por lo que se tendrá que contar con el apoyo de todo el personal de la institución y de los externos, a fin de obtener un mejor resultado de su aplicación. Este modelo sostiene como objetivo principal al cliente, de modo que, al evaluar sus productos y servicios, se tiene en

consideración la percepción del usuario, logrando una buena y estrecha interacción. Asimismo, se caracteriza por el liderazgo, el cual es reflejado en diversas actividades dentro o fuera de la organización; y genera comentarios y estadísticas a su favor. En esta misma línea, busca crear un futuro sostenible, así como estrategias ante cualquier imprevisto, extrayendo las mejores ideas innovadoras para una solución rápida y eficaz.

El Ministerio de Fomento (2007) señala lo siguiente respecto a esta perspectiva

> El modelo EFQM consiste en una herramienta para la gestión de la calidad. Su objetivo es orientar la organización hacia el cliente. Uno de los resultados de este modelo, será la sensibilización del equipo directivo y del resto del personal de la organización para cumplir con el objetivo de mejorar la calidad de sus productos o servicios.

En base a todo lo expuesto, un centro de información que cuente con este modelo se caracterizará por poseer personal calificado, es decir, tendrán un perfil adecuado para gestionar, dirigir, tomar decisiones, atender al usuario, y otras funciones que busquen mejorar la imagen de la institución y brindar un buen servicio. Al tomar en cuenta al usuario, el modelo permite obtener información relevante para este fin. Por otro lado, también guía una autoevaluación y la determinación de mejoras constantes, identificando sus puntos débiles y fuertes.

**b) Modelo Malcolm Badrige**

Este modelo, llamado como su creador, es considerado para la evaluación de calidad dentro de cualquier institución. Tiene como propósito mejorar su gestión, sus capacidades y sus resultados, así también facilitar la información dentro del centro. Otro de sus objetivos es generar mayor valor a los usuarios y mejorar la eficacia y la eficiencia.

Este prototipo cuenta con siete criterios:

- ✓ Liderazgo: permitirá mostrar el manejo organizativo que tiene la institución dentro de ella, al observar cómo son tomadas las labores de cada colaborador, al igual que las relaciones interpersonales y extrapersonales de estos.
- ✓ Planificación estratégica: en este punto se verá cómo la organización se plantea diversas actividades a corto o a largo plazo, obteniendo también un plan contra los riesgos.
- ✓ Enfoque al cliente: da un enfoque exclusivo al cliente, por lo que se tomará en cuenta su opinión acerca del servicio que se le es brindado en una institución.
- ✓ Información y análisis: en cada institución se deberá tener la información organizada, para de esta manera analizar cuáles son sus puntos débiles, sus amenazas, sus oportunidades y sus fortalezas (FODA).

- ✓ Enfoque al recurso humano: siempre es importante saber quiénes son las personas que integran una organización, dándoles su debido lugar y responsabilidades, así como otorgarles beneficios por los servicios prestados.
- ✓ Proceso administrativo: se deberá tener una evaluación sobre la producción, ver los procesos dentro de la organización, observando cada área perteneciente a ella.
- ✓ Resultado del negocio: busca examinar el rendimiento que se obtuvo de una actividad o tener siempre estadísticas de las metas mensuales y anuales, a fin de verificar cuáles son los avances. Con esto se puede dar solución a cualquier problema presentado.

Si bien los criterios mencionados anteriormente buscan una mejora óptima dentro de la organización, no considera los planes de contingencia ante cualquier problemática producida. Ante esto, la norma ISO 9001:2015 se presenta como una solución, ya que permite abarcar más en la evaluación interna y externa de una institución, logrando un mejor resultado para el control de actividades.

### 2.2.3 Gestión de calidad en bibliotecas

Vincular gestión de calidad con bibliotecas públicas es tener como objetivo al usuario, ya que brindar calidad en los servicios y productos genera satisfacción en ellos, lo cual se verá reflejado en las actividades y en las funciones de un centro de información. Asu vez, esto permitirá realizar una mejora continua en su gestión. Por lo tanto, será necesario contar con estrategias internas y externas.

Según Gavilán (2008):

> Las bibliotecas son entidades flexibles que, a través de los siglos, han sabido adaptarse bastante bien a las necesidades cambiantes de sus usuarios y de la sociedad para poder seguir haciendo posible la transmisión del conocimiento.

Por su parte, Gómez (2002) indica que

> La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal: no solo el qué sino el cómo.

En ese sentido, toda institución debe ser flexible. Es decir, tendrá que adaptarse a los cambios existentes de acuerdo con los avances tecnológicos para la recolección de información. Por eso, al evaluar la calidad, se tomará en cuenta diversos factores como el

personal, los objetivos, las estrategias, los servicios, entre otros; utilizando diversas herramientas (cualitativas y cuantitativas) que determinarán el grado de satisfacción del usuario.

Aguilar, Fernández y Puyuelo (s.f) explican:

> La Gestión de Calidad en las Bibliotecas implica un proceso de compromiso para la mejora continua desde una perspectiva integrada de los conceptos de Calidad, medio ambiente, salud y seguridad laboral, junto con otros aspectos financieros, humanos, éticos y de integración sociocultural. La gestión de la calidad define la política de la biblioteca, los objetivos, las evaluaciones, a priori y a posteriori, de los datos recogidos para desembocar en acciones correctivas y preventivas adecuadas. Este proceso de revisión constante es el que consigue la Calidad en la biblioteca.

La gestión de calidad engloba y mejora a cada una de las áreas pertenecientes a una biblioteca, por lo que todas estarán en constante cambio e innovación. Asimismo, la implementación de un sistema de calidad ayudará al manejo de cualquier institución, logrando cumplir con sus objetivos principales y siendo un ejemplo de gestión para otros centros de información, al promover la implementación de una herramienta de gestión de calidad.

Citando a Gómez (2002)

> En la actualidad se defiende un modelo de gestión basado en buscar la calidad y asegurarla controlando de modo sistemático todos los procesos que influyen en su logro. No es una moda, sino un modelo organizativo que incorpora muchos años de experiencia en las bibliotecas: marketing, planificación, dirección por objetivos, control de costes, evaluación, análisis funcional. Lo que ocurre es que ahora impregna y reorienta todos los componentes de la organización. A esto se le ha llamado "Gestión de Calidad", y se convierte en una filosofía de compromiso para la mejora continuada de cada aspecto de la actividad desarrollada, y una orientación a la satisfacción del cliente.

Por esta razón, mantener organizada una institución es fundamental para obtener el logro de los objetivos. Para ello, la organización tendrá que usar herramientas de gestión de calidad con el fin de mantener un mejor producto y servicio. Lo que se busca es tener una mejora constante dentro de la biblioteca, evaluándola en sus diferentes áreas para obtener un mejor resultado. Además, proporcionará un incremento significativo del ingreso de usuarios al establecimiento, logrando identificarse ante la población.

## 2.3 La evaluación de la calidad

Es un proceso de medición y comparación entre productos o servicios similares, con el fin de mantener un margen de calidad. Para realizar una evaluación y un análisis en una organización, es necesario conocer su concepto, su función, sus servicios, entre otros elementos claves que permitirán obtener su situación real. Bajo este concepto, una herramienta de gestión de calidad será primordial para la valoración de resultados. Por otro lado, al estar dirigidas a una población, las bibliotecas tendrán como objetivo contar con un servicio de calidad y una gestión adecuada. Lo cual supone un mayor grado de gestión dentro de sus instalaciones, que generarán mayor visibilidad frente a las demás bibliotecas.

Gómez (2002), define a la evaluación como

> Un procedimiento que permite a la biblioteca conocer la adecuación de sus servicios, su rendimiento, sus fallos, etc. La evaluación se suele basar en la toma de datos sobre los resultados obtenidos, que permitan llegar a conclusiones que redunden en la organización. Pero sus métodos pueden ser tanto cuantitativos como cualitativos.

El Ministerio de Educación Superior (2006) indica que "la evaluación de la calidad está dirigida por los fines e intenciones de los protagonistas del proceso, lo cual se traduce en una serie de misiones, metas u objetivos, y consecuencias, que varían según determinadas modalidades de evaluación" (p.35).

A su vez, Domínguez (2003) explica lo siguiente

> La evaluación no es un objetivo en sí misma. Previamente hay que:
> - Determinar las necesidades de los usuarios
> - Definir la misión y objetivos a medio y largo plazo. Planificación estratégica del servicio
> - Fijar unidades de medida (indicadores de calidad) sobre su comportamiento en relación con las necesidades y expectativas de los usuarios

En base a lo anterior, la evaluación dentro de un centro de información es primordial. En sus resultados se identifican fortalezas y debilidades, permitiendo analizar y determinar diferentes formas de mejora para una óptima gestión.

Asimismo, permite observar el rendimiento y el logro de la organización, impulsando al fortalecimiento de actividades que benefician a una buena estructura bibliotecaria. Por ende, una valorización constante repercutirá en un manejo adecuado de las áreas de una biblioteca, así como en una calidad de nivel para el usuario.

### 2.3.1 Herramientas de evaluación

Es un conjunto de instrumentos que ayuda a recolectar información de una institución determinada. Para realizar una evaluación en un centro de información, es necesario tomar en cuenta las herramientas con enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que amas se complementan y ayudan y facilitan en la obtención de un resultado eficiente y eficaz.

En el caso de las bibliotecas, la evaluación cuantitativa ayuda a obtener resultados exactos, identificando indicadores de mejora para un buen manejo. En tanto, el enfoque cualitativo se utiliza para determinar, según la perspectiva del profesional, cuáles podrían ser los cambios dentro de la institución. En dicha evaluación se consideran las encuestas a los usuarios, para un resultado más preciso acerca de las necesidades más urgentes que podrían presentar.

## 2.4 Sistema de gestión de calidad

Es un conjunto de procesos (planificación, organización, estrategias, etc.) que regulan el funcionamiento de un establecimiento, tanto en sus productos como servicios. Ayuda a obtener resultados del estado actual de una organización y también identifica sus fortalezas y sus debilidades, evaluándolas y analizándolas para una mejor gestión.

La implementación de un sistema de calidad ayuda al manejo de cualquier institución logrando cumplir sus objetivos principales.

Respecto a ello, Méndez y Avella (2009) mencionan lo siguiente

> El propósito de un sistema de calidad es permitir conseguir, mantener y mejorar la calidad. Es improbable que pudiera producir y mantener la calidad requerida a menos que la empresa se dote de la organización adecuada. La calidad no es una cuestión de suerte tiene que ser dirigida. Jamás ningún esfuerzo humano ha tenido éxito sin haber sido planeado, organizado y controlado de alguna forma. El sistema de calidad es una herramienta y, como cualquier herramienta, puede ser un activo valioso (o puede ser maltratada, abandonada o mal empleada.

Para Pérez (1994)

> La eficaz gestión de la calidad orienta a todo empresa hacia el exterior, dotándola de los mecanismos para detectar cual es la ventaja competitiva adecuada en cada momento, en este sentido se huye de la adopción de ventajas competitivas permanentes, ya que estas cambian al mismo ritmo que lo que hace el entorno.

Entonces, contar un sistema de gestión de calidad no solo mejora los servicios y productos dentro de la institución, sino que también brinda elementos diferenciadores frente a sus competidores directos, lo que le permite obtener mejor visibilidad ante la población y aumentar su número de usuarios y la afluencia en el pedido de sus colecciones.

## 2.5 Normas ISO

La International Organization for Standardization (ISO) es un sistema de estandarización universal para la normalización de productos y servicios. Fue creada con el fin de mantener organizada cualquier institución, sean pequeñas, medianas o grandes. Asimismo, brinda una evaluación constante en cada área, potenciando y mejorando su manejo, y beneficiando y fortaleciendo servicios o productos para una mejor visibilidad ante la población. De esta manera se puede obtener ventajas competitivas frente a sus competidores directos.

Otro de los beneficios es que ayuda a la estandarización de funciones en un centro de información y logra homogeneizar sus características y parámetros de calidad. También ayuda al aumento de producción y disminución de costes, para una mejor distribución económica.

Por otro lado, se disminuyen las incidencias en prestación de servicios, lo que genera la obtención de un mejor resultado desde la perspectiva del usuario.

### 2.5.1 Familia de las normas ISO

Algunas normas de la familia ISO necesitan complementarse con una o más normas para su aplicación total, siendo de apoyo para una mejor evaluación y obtención de resultados.

Para la presente tesis se complementaron 2 normas, siendo estas:

- Norma ISO 9000:2015: sistema de gestión de calidad
- Norma ISO 9001:2015: encargada de la gestión de calidad.

### 2.5.2 Normas ISO 9001

Esta norma se encarga de proporcionar procedimientos para mejorar y controlar el rendimiento de los servicios ante los clientes. También, ayuda en la visibilidad y/o reputación que tiene el centro de información, obteniendo ventajas competitivas ante la población. De esta manera, se obtiene la certificación que garantiza el cumplimiento de requisitos de un óptimo manejo de gestión dentro de una biblioteca.

La implementación de la norma ISO 9001 requiere la dedicación por parte de toda la institución, comenzando por la alta dirección, ya que implica la demostración de los procesos de las áreas para la realización de una actividad. Es decir que, para su aplicación, es necesaria una evaluación interna previa que busque identificar cualquier inconveniente.

### 2.5.3 Evolución de las normas ISO 9001

La norma ISO 9001, desde su creación en 1987, hasta su última versión aprobada, en el año 2015, ha tenido diversas variaciones de acuerdo con las necesidades de cada institución. Con el fin de observar las mejoras y especificaciones para un mejor desempeño dentro de una institución, se investigó las tres últimas versiones.

Para la presente investigación se utilizará la versión 2015, la cual se explica a continuación.

- La norma ISO 9001: 2000 vs ISO 9001:2008 (Anexo N° 1) y,
- La norma ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015 (Anexo N° 2)

### 2.5.4 Estructura de la norma ISO 9001:2015

La estructura de la norma ISO 9001:2015 abarca diez dimensiones. Los tres primeros puntos son generales, es decir, no exige una evaluación previa de la institución. Dichos puntos son los siguientes:

**a) Objeto y campo de aplicación**

La ISO 9001:2015 se encarga de medir la situación actual de una institución, teniendo como objetivo la certificación. Es genérica, ya que puede ser aplicada a cualquier

organización, adaptándose según lo que se desee, y omitiendo o excluyendo algunos puntos de la norma con los que no cuente la institución.

La presente tesis adapta dicha norma con el fin de estandarizar los procesos y así obtener beneficios y mejores resultados ante la población.

**b) Referencias normativas**

La norma ISO 9001 es considerada una de las mejores herramientas en gestión de calidad, ya que proporciona una evaluación continua y beneficia a la población con un mejor servicio y una gestión interna adecuada.

Para una implementación total, es necesario complementarla con la norma ISO 9000:2015, que permitirá conocer los conceptos fundamentales y los principios de calidad (Anexo N°3).

En ese sentido, se consideran los siguientes puntos:

- Enfoque al cliente

  Las bibliotecas públicas tienen como fin servir al ciudadano. Por ello, es importante conocerlo y saber cuáles son sus necesidades, para así brindar un mejor servicio.

- Liderazgo

  Todo director o jefe de área debe poseer liderazgo, lo que le permitirá lograr los objetivos propuestos por la institución. Esta persona debe contar con cualidades para mantener la comunicación, hacer buena toma de decisiones, entre otras.

- Enfoque de procesos

  Toda actividad en una empresa debe tener un proceso, por lo que es necesario organizarlo para una buena aplicación.

- Mejora

  Para obtener resultados que beneficien a una institución es necesario evaluar su situación actual. Con eso se podrá identificar sus debilidades e implementar una solución y obtener la mejora continua.

- Toma de decisiones basada en la evidencia

  Toda organización deberá contar con documentación que acredite una actividad o función, a fin de tomar una decisión adecuada y rápida.

- Gestión de las relaciones

  Mantener relaciones intrínsecas beneficia tanto a los colaboradores, como a la producción de la institución, ya que se genera un buen clima laboral y se obtienen resultados beneficiosos.

Estos 6 principios deben ser considerados dentro de la implementación de la norma ISO 9001:2015, con el propósito de complementar y beneficiar a la organización y conseguir un mayor grado de satisfacción por parte del usuario. Cada principio tendrá como fin la mejora de la institución.

**c) Términos y definiciones**

Se buscará complementar la norma ISO 9001:2015 con la norma ISO 9000:2015 (Anexo N°4) para mejorarla y obtener mayores beneficios para la institución.

Las siguientes dimensiones de la norma ISO 9001:2015 tendrán como requisito la documentación de la institución, para una evaluación del contexto de organización, liderazgo, planificación, soporte / apoyo, operaciones, evaluación de desempeño y mejora.

# CAPÍTULO III
# MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

## 3.1 Tipo de investigación

La presente tesis, determina la situación actual de las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, aplicando un enfoque cuantitativo, relacionado a la evaluación de la variable, obteniendo el grado de cumplimiento para la aplicación de la norma ISO 9001:2015. Además, esta investigación identifica y describe las características de la última versión de la norma, siendo la más apta para la aplicación de las bibliotecas públicas, con el fin de obtener un óptimo manejo de organización, liderazgo, planificación, soporte/apoyo, operaciones, evaluación del desempeño, mejora en los centros de información; por ello, es considerado de tipo aplicativo y nivel descriptivo.

Para la verificación de datos recolectados según encuesta a las bibliotecas públicas seleccionadas, se investigó y corroboro la información mediante su página web oficial, como también visitas a sus instalaciones; confirmando el grado de cumplimiento según dimensión de los centros de información (Anexo N°9).

## 3.2 Población y muestra

En Lima Metropolitana existen 33 bibliotecas públicas municipales, siendo estas: la biblioteca municipal de Ancón, Ate, Barranco, Chaclacayo, Chorrillos, Cieneguilla, Independencia, Jesús María, La Victoria, Lima, Lince, Los Olivos, Lurigancho, Lurín, San Juan de Lurigancho, Magdalena del Mar, Miraflores, Pachacamac, Pucusana, Pueblo Libre, Puente Piedra, Punta Hermosa, Rímac, San Borja, San Isidro, San Luis, San Martin de Porres, San Miguel, Santa Anita, Santiago de Surco, Surquillo, Villa el Salvador, Villa María del Triunfo; cinco bibliotecas periféricas (a cargo de la BNP): Arthur Lundkvist – Rímac, Benito Juárez – Comas, José Bento Monteiro Lobato - Breña, Juan Gutenberg – La Victoria, Marco Fidel Suárez – El Agustino; además, la Gran Biblioteca pública y, por último, la Biblioteca Nacional del Perú, por lo que, se tomó una muestra del 30% representativo a la población, logrando obtener un mejor resultado de la situación actual. El tipo de muestra fue un muestreo intencional o de

conveniencia dado que, se tiene mayor accesibilidad a la información en dichas bibliotecas, agilizando la investigación.

Tabla N° 2 Bibliotecas de Lima Metropolitana

| Biblioteca | Universo | Muestra |
|---|---|---|
| Biblioteca Nacional de Perú | 1 | 1 |
| Gran Biblioteca Pública de Lima | 1 | 1 |
| Bibliotecas públicas municipales | 33 | 10 |
| Bibliotecas públicas periféricas | 5 | 2 |
| **Total** | **40** | **14** |

Fuente: Gran Biblioteca Pública
Elaboración propia

El tamaño de muestra se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)N}{e^2(N-1) + Z^2 p(1-p)}$$

Dónde:

Z=1.96 (para el nivel de confianza del 95%) N= 40 (tamaño de población)

e=0.05 (error de estimación) p=0.50

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 0.50(1-0.50)\ 51}{0.05^2(200-1) + (1.96)^2 0.050(1-0.050)} = 14$$

Las bibliotecas seleccionadas para la evaluación de grado de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 son: bibliotecas públicas municipales (Independencia, Jesús María, Los Olivos, Magdalena del Mar, Miraflores, San Borja, San Martin de Porres, San Isidro, San Miguel, Puente Piedra); bibliotecas periféricas (Jose Bendo Monteiro Lobato – Breña, Marco Fidel Suárez – El Agustino); por último la Biblioteca Nacional del Perú y la Gran Biblioteca Pública de Lima.

## 3.3 Matriz de operacionalización de variables

### Variable: Aplicación de la norma ISO 9001: 2015 en bibliotecas públicas.

Tabla N° 3 Operacionalización de la variable aplicación de la norma ISO 9001: 2015 en bibliotecas públicas

| Dimensiones | Items | Niveles/ Rangos |
|---|---|---|
| 1.- Contexto de organización | Misión, visión, objetivos y estrategias | Si<br>En alguna medida<br>No |
| 2.- Liderazgo | Convenios y capacitaciones | |
| 3.- Planificación | Registro de actividades, plan estratégico | |
| 4.-Soporte / Apoyo | Recursos, MOF, políticas | |
| 5.-Operaciones | Préstamo interbibliotecario, presupuesto, manual de procedimiento | |
| 6.- Evaluación de desempeño | Auditorías internas, portal de transparencia, debilidades y amenazas, monitoreo de conformidad | |
| 7.- Mejora | Criterios de evaluación, herramientas de gestión, libro de sugerencias | |

Elaboración propia

## 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El desarrollo de la presente investigación, se basó en las normas ISO 9001:2015, siendo estas aplicadas a las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana. Donde se evaluó la organización, liderazgo, planificación, soporte/apoyo, operaciones, evaluación de desempeño y mejora. Para ello, se recolectó información mediante la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, para medir el grado que se encuentra cada biblioteca y lograr la implementación de la norma. Así mismo, los resultados se realizaron mediante cuadros estadísticos basados en la escala de Likert con el fin de conocer el grado de cumplimiento de las bibliotecas públicas. La recolección de datos fue recopilada en los meses de julio-noviembre del año 2017, donde se realizó visitas a las bibliotecas seleccionadas y se mantuvo constante comunicación con los encargados.

### 3.4.1 Instrumento

El instrumento utilizado para la realización de esta investigación fue el cuestionario, con el fin de recolectar la información necesaria para un análisis del grado del cumplimiento de las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana. Así mismo, el cuestionario estas conformado por veintidós (22) preguntas adaptadas de las normas ISO 9001:2015 según el manejo de las bibliotecas públicas, y es valorado en escala de Likert, contando con tres (3) alternativas de respuesta (No, En alguna medida, Si). Dicho instrumento fue aplicado en el periodo de tiempo de julio a septiembre del año 2017, a los encargados responsables de las bibliotecas públicas seleccionadas (Biblioteca Nacional del Perú, Gran Biblioteca pública de Lima, Bibliotecas municipales (San Borja, San Isidro, Miraflores, Jesús María, San Miguel, Independencia, Magdalena del Mar, San Martin de Porres, Puente Piedra, Los Olivos), bibliotecas periféricas (Breña, El Agustino)).

Tabla N°4 Baremo para la medición de la situación actual de las bibliotecas públicas de Lima metropolitana

| N° | Niveles | Puntaje |
|---|---|---|
| 1 | No | 0 |
| 2 | En alguna medida | 1 |
| 3 | Si | 2 |

Elaboración propia

Tabla N°5 Medición por categorías

| Categorias | Contexto de organización | Liderazgo | Planificación | Soporte/Apoyo | Operaciones | Evaluación de desempeño | Mejora | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Alto** | 9 a más | 4 a más | 4 a más | 5 a más | 5 a más | 7 a más | 5 a más | 39 a más |
| **En alguna medida** | 6 A 8 | 2 a 3 | 2 a 3 | 3 a 4 | 3 a 4 | 4 a 6 | 3 a 4 | 23 a 32 |
| **Bajo** | MENOR A 5 | menor a 1 | menor a 1 | menor a 2 | menor a 2 | menor a 3 | menor a 2 | menor a 16 |

Elaboración propia

### 3.4.2 Validación del instrumento

Para la validación del instrumento de la recolección de datos de las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, pasaron por una evaluación previa de expertos, dando la aprobación de suficiencia y aplicabilidad de la encuesta (Anexo N°6), dando el pase al uso del instrumento cuestionario (Anexo N°5). Así mismo, se realizó la matriz de operacionalización de variable e indicadores (Anexo N°7).

# CAPÍTULO IV
# ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

## 4.1 Análisis e interpretación de resultados

Luego de la recolección de datos, mediante el cuestionario (Anexo N° 5), a los encargados de las bibliotecas públicas (Anexo N° 8) se analizó las estadísticas de porcentajes, exponiendo las bibliotecas aptas y no aptas para la aplicación de la norma ISO 9001:2015, estas se encuentran distribuidas por dimensiones.

### 4.1.1 Contexto de organización en las bibliotecas públicas

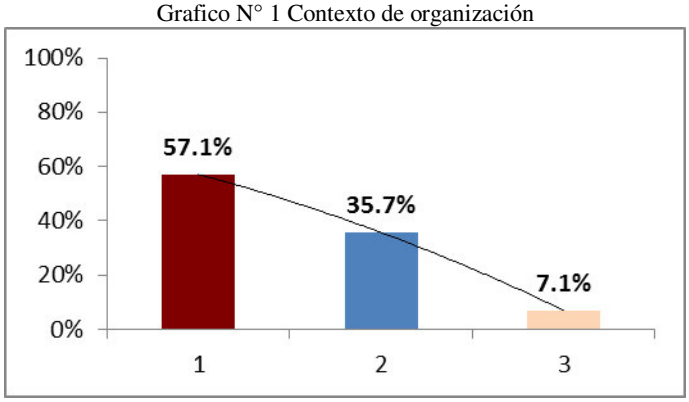
Toda biblioteca debe establecer sus características tanto externas como internas, siendo estas pertinentes para su propósito. Dentro de su información básica se tendrá en cuenta su misión, visión, objetivos y estrategias, demostrando su razón de ser para el ciudadano. Según la información recolectada:

Tabla N°6 Organización

| Biblitecas públicas de Lima Metropolitana | Item 1 | Item 2 | Item 3 | Item 4 | Item 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Biblioteca Nacional del Perú | Si | Si | Si | Si | Si |
| 2.Biblioteca pública municipal del distrito de San Borja. | Si | Si | Si | En alguna medida | Si |
| 3. Biblioteca pública municipal del distrito de San Isidro. | Si | Si | Si | Si | Si |
| 4.Gran Biblioteca Pública de Lima | Si | Si | Si | Si | Si |
| 5. Biblioteca pública municipal del distrito de Miraflores. | Si | Si | Si | Si | Si |
| 6. Biblioteca pública municipal del distrito de Jesús María. | Si | Si | Si | Si | Si |
| 7. Biblioteca pública municipal del distrito de San Miguel. | Si | Si | Si | Si | No |
| 8. Biblioteca pública municipal del distrito de Independencia. | Si | Si | No | En alguna medida | No |
| 9. Biblioteca pública municipal del distrito de Magdalena | Si | Si | Si | En alguna medida | No |
| 10. Biblioteca periférica Marco Fidel Suárez – El Agustino | Si | Si | Si | Si | Si |
| 11.Biblioteca pública municipal del distrito de San Martín de Porres. | Si | Si | Si | En alguna medida | Si |
| 12.Biblioteca periférica Jose Bendo Monteiro Lobato – Breña | Si | Si | Si | En alguna medida | Si |
| 13. Biblioteca pública municipal del distrito de Puente Piedra. | Si | Si | Si | En alguna medida | No |
| 14. Biblioteca pública municipal del distrito de Los Olivos. | Si | Si | Si | En alguna medida | En alguna medida |
| **Total Si** | 14 | 14 | 13 | 7 | 9 |
| **Total No** | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| **Total En alguna medida** | 0 | 0 | 0 | 7 | 1 |

Elaboración propia

Grafico N° 1 Contexto de organización




Elaboración propia

Más de la mitad de bibliotecas públicas de Lima Metropolitana (57.1%) cumplen con el grado de contexto de organización. Mientras un 42.9% se encuentra en un estado regular, indicando un proceso de adecuación (mejora). Se interpreta de estos resultados, que las bibliotecas públicas superan el 50% de los requisitos del contexto de organización, indicando su función y gestión dentro de una comunidad, dichos centros de información contarán y realizarán seguimientos constantes para el cumplimiento de objetivos. De esta manera, se comprueba y afirma la hipótesis del grado de cumplimiento mínimo, ayudando a la estandarización y organización significativamente en su manejo.

### 4.1.2 Liderazgo

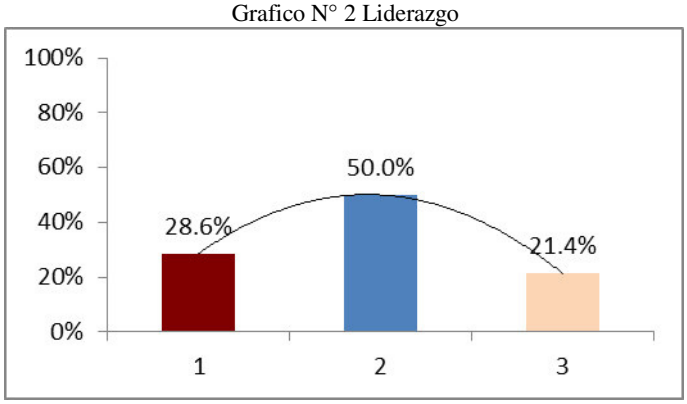
La alta dirección deberá demostrar liderazgo y compromiso, para la toma de decisiones de cambios para la implementación de norma, dicho personal deberá contar con un perfil cualificado para el cumplimiento del rol. Se puede observar de los siguientes resultados:

Tabla N° 7 Liderazgo

| Biblitecas públicas de Lima Metropolitana | Item 6 | Item 7 |
|---|---|---|
| 1. Biblioteca Nacional del Perú | Si | Si |
| 2.Biblioteca pública municipal del distrito de San Borja. | Si | Si |
| 3. Biblioteca pública municipal del distrito de San Isidro. | Si | Si |
| 4.Gran Biblioteca Pública de Lima | Si | Si |
| 5. Biblioteca pública municipal del distrito de Miraflores. | En alguna medida | Si |
| 6. Biblioteca pública municipal del distrito de Jesús María. | En alguna medida | Si |
| 7. Biblioteca pública municipal del distrito de San Miguel. | En alguna medida | En alguna medida |
| 8. Biblioteca pública municipal del distrito de Independencia. | No | No |
| 9. Biblioteca pública municipal del distrito de Magdalena | Si | En alguna medida |
| 10. Biblioteca periférica Marco Fidel Suárez – El Agustino | En alguna medida | Si |
| 11.Biblioteca pública municipal del distrito de San Martín de Porres. | En alguna medida | En alguna medida |
| 12.Biblioteca periférica Jose Bendo Monteiro Lobato – Breña | No | Si |
| 13. Biblioteca pública municipal del distrito de Puente Piedra. | No | Si |
| 14. Biblioteca pública municipal del distrito de Los Olivos. | No | En alguna medida |
| **Total Si** | 5 | 9 |
| **Total No** | 4 | 1 |
| **Total En alguna medida** | 5 | 4 |

Elaboración propia

Grafico N° 2 Liderazgo




Elaboración propia

Los resultados de la tabla anterior muestran que un 28.6% de bibliotecas públicas de Lima Metropolitana cumplen esta dimensión, lo cual indica que, las direcciones ejecutivas no capacitan a sus trabajadores, ni cuentan con convenios para una mejor comunicación, tanto interna como externa. Solo el 50 % se encuentra en un proceso de adecuación,

colocando a las instituciones culturales en fase de mejora. Demostrando la hipótesis especifica de la dimensión de liderazgo como incompleta o en proceso de optimización.

### 4.1.3 Planificación

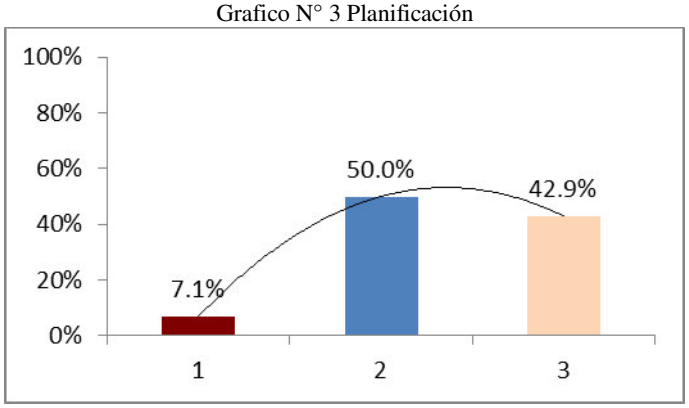
Toda biblioteca debe planificar sus actividades y funciones internas y/o externas, considerando los riesgos y oportunidades, dado que trae consecuencias a corto, mediano y largo plazo. Por ello, es necesario formular estrategias de planificación dentro del establecimiento, a modo de prevención y mejora de función.

Tabla N°8 Planificación

| Biblitecas públicas de Lima Metropolitana | Item 8 | Item 9 |
|---|---|---|
| 1. Biblioteca Nacional del Perú | Si | Si |
| 2.Biblioteca pública municipal del distrito de San Borja. | Si | En alguna medida |
| 3. Biblioteca pública municipal del distrito de San Isidro. | En alguna medida | En alguna medida |
| 4.Gran Biblioteca Pública de Lima | Si | En alguna medida |
| 5. Biblioteca pública municipal del distrito de Miraflores. | Si | En alguna medida |
| 6. Biblioteca pública municipal del distrito de Jesús María. | No | Si |
| 7. Biblioteca pública municipal del distrito de San Miguel. | En alguna medida | En alguna medida |
| 8. Biblioteca pública municipal del distrito de Independencia. | No | No |
| 9. Biblioteca pública municipal del distrito de Magdalena | No | No |
| 10. Biblioteca periférica Marco Fidel Suárez – El Agustino | En alguna medida | No |
| 11.Biblioteca pública municipal del distrito de San Martín de Porres. | En alguna medida | Si |
| 12.Biblioteca periférica Jose Bendo Monteiro Lobato – Breña | Si | En alguna medida |
| 13. Biblioteca pública municipal del distrito de Puente Piedra. | En alguna medida | No |
| 14. Biblioteca pública municipal del distrito de Los Olivos. | Si | En alguna medida |
| **Total Si** | 6 | 3 |
| **Total No** | 3 | 4 |
| **Total En alguna medida** | 5 | 7 |

Elaboración propia

Grafico N° 3 Planificación




Elaboración propia

El grafico denota que un 50% de bibliotecas públicas presentan un nivel regular, esto quiere decir, que las estrategias deben ser evaluadas y reformuladas para una mejora a corto, mediano y largo plazo, dado que toda organización se encuentra en constante cambio, sobre todo, aquellas que mantienen un contacto directo con el usuario. Por ello, es necesario reforzar y capacitar al personal de toda la organización. Como tal, se determina el cumplimiento mínimo de la hipótesis específica en la dimensión de planificación.

### 4.1.4 Soporte y/o apoyo

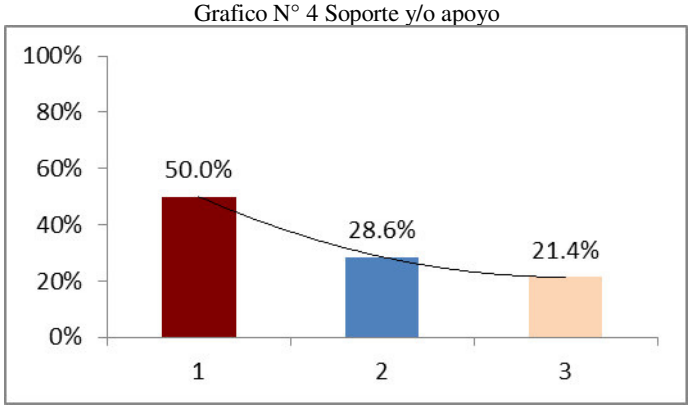
Toda institución debe contar con registros de función, tanto para sus trabajadores, como de la empresa, con el fin identificar su objetivo y manejo, resaltando su razón de ser dentro de la población. Además, deberá contar con diversa documentación de apoyo para su manejo, incluyendo la comunicación, competencias y recursos, por lo cual se obtuvieron los siguientes porcentajes de las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana:

Tabla N°9 Soporte y/o Apoyo

| Biblitecas públicas de Lima Metropolitana | Item 10 | Item 11 | Item 12 |
|---|---|---|---|
| 1. Biblioteca Nacional del Perú | Si | Si | Si |
| 2.Biblioteca pública municipal del distrito de San Borja. | Si | Si | No |
| 3. Biblioteca pública municipal del distrito de San Isidro. | Si | Si | Si |
| 4.Gran Biblioteca Pública de Lima | Si | Si | En alguna medida |
| 5. Biblioteca pública municipal del distrito de Miraflores. | Si | En alguna medida | En alguna medida |
| 6. Biblioteca pública municipal del distrito de Jesús María. | Si | Si | Si |
| 7. Biblioteca pública municipal del distrito de San Miguel. | Si | Si | Si |
| 8. Biblioteca pública municipal del distrito de Independencia. | No | En alguna medida | En alguna medida |
| 9. Biblioteca pública municipal del distrito de Magdalena | En alguna medida | En alguna medida | No |
| 10. Biblioteca periférica Marco Fidel Suárez – El Agustino | Si | Si | En alguna medida |
| 11.Biblioteca pública municipal del distrito de San Martín de Porres. | Si | En alguna medida | En alguna medida |
| 12.Biblioteca periférica Jose Bendo Monteiro Lobato – Breña | Si | En alguna medida | Si |
| 13. Biblioteca pública municipal del distrito de Puente Piedra. | No | Si | En alguna medida |
| 14. Biblioteca pública municipal del distrito de Los Olivos. | Si | Si | En alguna medida |
| **Total Si** | 11 | 9 | 5 |
| **Total No** | 2 | 0 | 2 |
| **Total En alguna medida** | 1 | 5 | 7 |

Elaboración propia

Grafico N° 4 Soporte y/o apoyo




Elaboración propia

De las 14 bibliotecas evaluadas, se observa que un 50 % cumple con documentación necesaria, quiere decir, que se está analizando y mejorando el manejo de recursos, por esta razón, es importante contabilizar material de entrada y salida ya sean colecciones, material

de oficina, inmuebles, etc. comprobando y afirmando la hipótesis del grado de cumplimiento de soporte dentro de las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana.

### 4.1.5 Operaciones

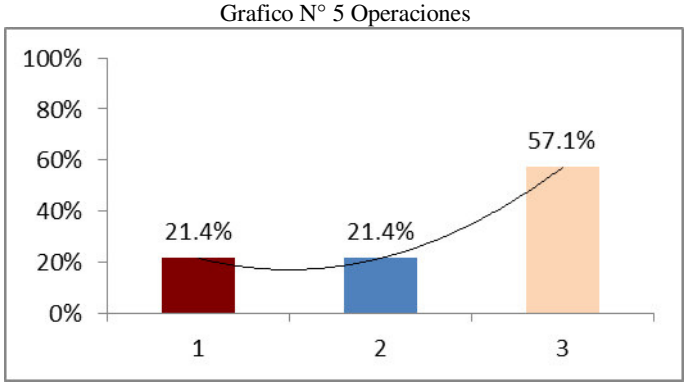
Es necesario considerar los productos y servicios que ofrece una biblioteca, dado que, es necesario realizar evaluaciones de las actividades y funciones, siendo medidas por porcentajes en determinados periodos (mensuales, trimestrales, semestrales, anuales); esto implica que la institución se mantenga organizada, dando importancia al presupuesto para material de trabajo, nuevas adquisiciones, eventos culturales, entre otras. Del instrumento aplicado, se obtuvo las siguientes respuestas.

Tabla N° 10 Operaciones

| Biblitecas públicas de Lima Metropolitana | Item 13 | Item 14 | Item 15 |
|---|---|---|---|
| 1. Biblioteca Nacional del Perú | No | Si | Si |
| 2.Biblioteca pública municipal del distrito de San Borja. | No | En alguna medida | En alguna medida |
| 3. Biblioteca pública municipal del distrito de San Isidro. | Si | Si | Si |
| 4.Gran Biblioteca Pública de Lima | Si | Si | Si |
| 5. Biblioteca pública municipal del distrito de Miraflores. | No | Si | Si |
| 6. Biblioteca pública municipal del distrito de Jesús María. | En alguna medida | Si | Si |
| 7. Biblioteca pública municipal del distrito de San Miguel. | En alguna medida | Si | Si |
| 8. Biblioteca pública municipal del distrito de Independencia. | No | En alguna medida | En alguna medida |
| 9. Biblioteca pública municipal del distrito de Magdalena | No | No | No |
| 10. Biblioteca periférica Marco Fidel Suárez – El Agustino | No | En alguna medida | SI |
| 11.Biblioteca pública municipal del distrito de San Martín de Porres. | No | Si | En alguna medida |
| 12.Biblioteca periférica Jose Bendo Monteiro Lobato – Breña | No | En alguna medida | En alguna medida |
| 13. Biblioteca pública municipal del distrito de Puente Piedra. | En alguna medida | En alguna medida | No |
| 14. Biblioteca pública municipal del distrito de Los Olivos. | No | No | Si |
| **Total Si** | 2 | 7 | 8 |
| **Total No** | 9 | 2 | 2 |
| **Total En alguna medida** | 3 | 5 | 4 |

Elaboración propia

Grafico N° 5 Operaciones




Elaboración propia

Como se puede observar, más de la mitad de las bibliotecas evaluadas (57.1%) no cumplen con la dimensión de operaciones, dado que, no cuentan con un presupuesto fijo para las actividades culturales, nuevas adquisiciones (material de oficina, colecciones, entre otros), personal, etc., causando una fuerte debilidad tanto para los trabajadores, como usuarios. Es necesario reforzar a las bibliotecas que están en periodo de mejora (21.4%), al igual que las que cumplen con los requisitos (28.6%). Podemos concluir que no cumple la hipótesis de operaciones por las razones mencionadas.

### 4.1.6 Evaluación del desempeño

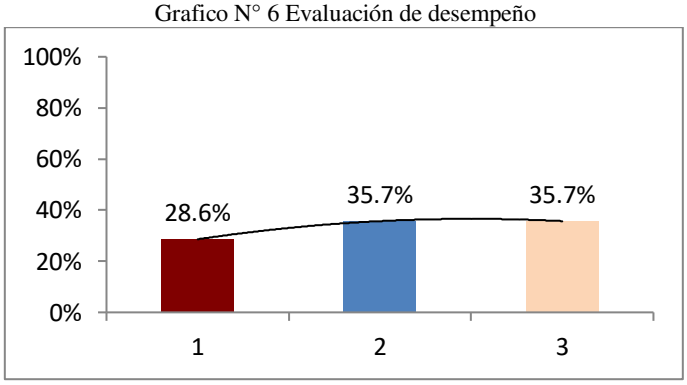
Toda biblioteca debe estar en constante evaluación, obteniendo como resultado las fortalezas y debilidades, esto conlleva a un análisis de situación real de la organización, generando estrategias de mejora a corto, mediano y largo plazo. Esta estimación por periodos ayuda a mantener a la institución activa en sus actividades, presupuestos, entre otros, dando como conclusión una mejor gestión organizacional. En cuanto a las bibliotecas públicas de Lima Metropolitano, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla N° 11 Evaluación de desempeño

| Biblitecas públicas de Lima Metropolitana | Item 16 | Item 17 | Item 18 | Item 19 |
|---|---|---|---|---|
| 1. Biblioteca Nacional del Perú | Si | Si | Si | Si |
| 2.Biblioteca pública municipal del distrito de San Borja. | En alguna medida | En alguna medida | Si | Si |
| 3. Biblioteca pública municipal del distrito de San Isidro. | Si | En alguna medida | En alguna medida | En alguna medida |
| 4.Gran Biblioteca Pública de Lima | Si | En alguna medida | Si | Si |
| 5. Biblioteca pública municipal del distrito de Miraflores. | Si | En alguna medida | Si | Si |
| 6. Biblioteca pública municipal del distrito de Jesús María. | Si | SI | Si | En alguna medida |
| 7. Biblioteca pública municipal del distrito de San Miguel. | Si | En alguna medida | Si | Si |
| 8. Biblioteca pública municipal del distrito de Independencia. | En alguna medida | No | En alguna medida | En alguna medida |
| 9. Biblioteca pública municipal del distrito de Magdalena | En alguna medida | No | Si | No |
| 10. Biblioteca periférica Marco Fidel Suárez – El Agustino | Si | En alguna medida | En alguna medida | En alguna medida |
| 11.Biblioteca pública municipal del distrito de San Martín de Porres. | En alguna medida | En alguna medida | En alguna medida | En alguna medida |
| 12.Biblioteca periférica Jose Bendo Monteiro Lobato – Breña | Si | No | En alguna medida | Si |
| 13. Biblioteca pública municipal del distrito de Puente Piedra. | En alguna medida | No | En alguna medida | No |
| 14. Biblioteca pública municipal del distrito de Los Olivos. | No | En alguna medida | En alguna medida | En alguna medida |
| **Total Si** | 8 | 2 | 7 | 6 |
| **Total No** | 1 | 4 | 0 | 2 |
| **Total En alguna medida** | 5 | 8 | 7 | 6 |

Elaboración propia

Grafico N° 6 Evaluación de desempeño




Elaboración propia

Según los resultados, un poco más de la cuarta parte (28.6%) cumple con la dimensión de evaluación de desempeño, colocando a las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana en proceso de mejora. Se observa que un 35.7% de centros culturales no realizan evaluaciones internas, dejando de lado sus debilidades y fortalezas. Demostrando

que la hipótesis especifica de cumplimiento de la dimensión de evaluación de desempeño no cumple.

### 4.1.7 Dimensión de mejora

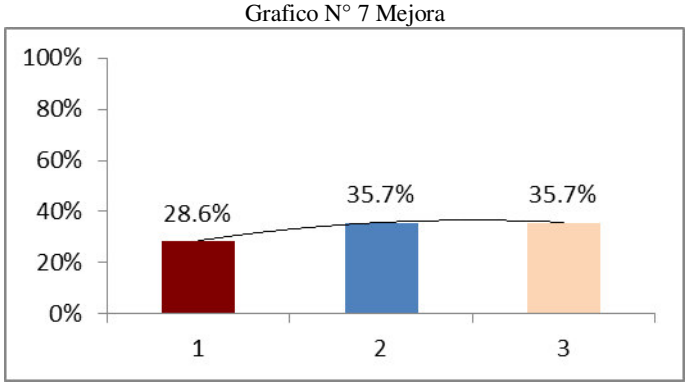
Todo centro de información debe contar con criterios de evaluación, con el fin de monitorear el cumplimiento de sus objetivos. Complementándose con la dimensión mencionada, contar con un proceso de evaluación ayuda a identificar los problemas de la organización, por ello, debe poseer parámetros de valoración de resultado. Por otra parte, implementar las estrategias de mejora, favorece al cumplimiento de los objetivos planeados. De las bibliotecas evaluadas se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla N° 12 Mejora

| Biblitecas públicas de Lima Metropolitana | Item 20 | Item 21 | Item 22 |
|---|---|---|---|
| 1. Biblioteca Nacional del Perú | Si | Si | Si |
| 2.Biblioteca pública municipal del distrito de San Borja. | No | En alguna medida | No |
| 3. Biblioteca pública municipal del distrito de San Isidro. | En alguna medida | En alguna medida | Si |
| 4.Gran Biblioteca Pública de Lima | Si | En alguna medida | Si |
| 5. Biblioteca pública municipal del distrito de Miraflores. | En alguna medida | Si | Si |
| 6. Biblioteca pública municipal del distrito de Jesús María. | En alguna medida | Si | En alguna medida |
| 7. Biblioteca pública municipal del distrito de San Miguel. | Si | En alguna medida | Si |
| 8. Biblioteca pública municipal del distrito de Independencia. | No | No | No |
| 9. Biblioteca pública municipal del distrito de Magdalena | No | No | Si |
| 10. Biblioteca periférica Marco Fidel Suárez – El Agustino | Si | Si | Si |
| 11.Biblioteca pública municipal del distrito de San Martín de Porres. | En alguna medida | En alguna medida | Si |
| 12.Biblioteca periférica Jose Bendo Monteiro Lobato – Breña | En alguna medida | En alguna medida | Si |
| 13. Biblioteca pública municipal del distrito de Puente Piedra. | Si | En alguna medida | No |
| 14. Biblioteca pública municipal del distrito de Los Olivos. | En alguna medida | No | No |
| **Total Si** | 5 | 4 | 9 |
| **Total No** | 3 | 3 | 4 |
| **Total En alguna medida** | 6 | 7 | 1 |

Elaboración propia

Grafico N° 7 Mejora

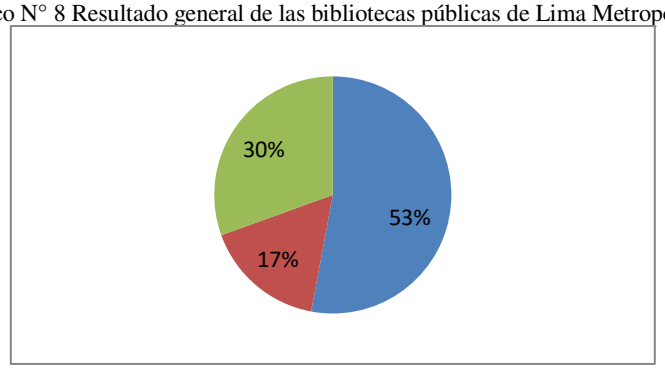



Elaboración propia

Se observa que solo el 28.6% de bibliotecas públicas cumplen con los requisitos; mientras un 35.7% cumplen en alguna medida o no cumplen, esto se debe a que no cuentan con una herramienta estandarizada para la valoración de sus productos y servicios, tal como establece la norma ISO 9001:2015. Demostrando la hipótesis de dimensión de mejora, no cumple en dichos centros culturales.

A modo de conclusión de todas las dimensiones evaluadas, se obtuvo como resultado de la aplicación de la norma ISO 9001:2015, un resultado favorable, obteniendo un 53% de cumplimiento, para optimizar y estandarizar la gestión de las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, siendo demostrada la hipótesis general planteada.

Grafico N° 8 Resultado general de las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana




Elaboración propia

# CAPÍTULO V
# MODELO DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA APLICACIÓN EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE LIMA METROPOLITANA

## 5.1 Contexto de la organización

Según la norma ISO 9001:2015, cada institución debe contar con una constante evaluación interna para un seguimiento de sus procesos, con el fin de llegar al cumplimento de los objetivos, resaltando sus fortalezas y debilidades, y realizando diferentes análisis para observar la situación real. Para ello se apoya de diversas herramientas de evaluación, estas pueden ser: análisis FODA, PEST, MEFE, MEFI, cadena de valor.

Es importante mantener actualizada la información dentro de una biblioteca, puesto que ayuda a conservar el material adecuado según la demanda con la que cuente. Es por ello que la organización es primordial para cualquier manejo dentro de una institución.

## 5.2 Liderazgo

### 5.2.1 Liderazgo y compromise

a) Generalidades

El compromiso que debe existir en la organización es primordial para el desarrollo y mejora, la alta dirección tendrá que contar con los siguientes puntos:

- Conocer la institución.
- Conocer a sus trabajadores.
- Ser estratégicos.
- Evaluar cada proceso que se da dentro de la biblioteca.
- Asegurarse de que el sistema de gestión de calidad obtenga los resultados requeridos o previstos.
- Motivar a su personal.
- Capacitar a sus trabajadores según los cambios que se den dentro de la biblioteca.

### 5.2.2 Enfoque al cliente

Toda biblioteca tiene como objetivo principal saciar las necesidades de sus usuarios, por ende, deberá recolectar información que ayude a mejorar la organización y servicio; por esta razón, el personal deberá estar especializado y así crear un ambiente adecuado. Contar con un enfoque al cliente en un centro de información le da un valor agregado, puesto que se colocan las preferencias más recurrentes de una institución. Es necesario considerar, para una evaluación de satisfacción, la tipología del cliente (edad, sexo, religión, etc.), con el fin de determinar las necesidades con mayor población, así como también sus necesidades minoritarias. Comprobar que el usuario se siente satisfecho con la información o servicio otorgado, brindará un aumento significativo de ingreso de usuarios potenciales.

### 5.2.3 Política

a) Establecimiento de la política de la calidad

   Se debe establecer políticas dentro de la biblioteca, considerando los siguientes puntos:

   - Sea adecuada al propósito de la organización.
   - Tener compromiso para cumplir con los requisitos y mejorar continuamente.
   - Proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
   - Ser comunicada y atendida en la organización.

   Para ello, la alta dirección debe estar enfocada a cada paso de la política que tenga la organización para cumplir con los requisitos de la norma.

b) Comunicación de la política de la calidad.

   La alta dirección debe informar a todos sus colaboradores sobre la política que se implementará en la biblioteca, por lo cual debe ser: clara, concisa y estar disponible para quien la necesite.

### 5.2.4 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección debe comunicar a todos sus trabajadores cuáles son los puestos y funciones. Además, debe contar con un jefe de cultura, quien estará encargado de un grupo humano para el cumplimiento de objetivos. Para ello:

- Un líder debe ser una persona comprometida, que desee la mejora de la biblioteca y comunique constantemente sobre los acontecimientos y/o actividades a todos sus colaboradores.
- Debe conocer sus fortalezas y debilidades.
- Contar con la capacidad de crear estrategias futuras para la mejora de la institución.
- Debe inspirar y motivar al cumplimiento de los objetivos.
- Debe generar confianza.
- Tratar a todos por igual, los colaboradores deben saber que cada uno es importante para lograr un objetivo.
- Ser justo.
- Por último, un líder debe inspirar a sus colaboradores a crecer individualmente.

Para ello, la alta dirección debe evaluar a su personal, según puesto y responsabilidad, logrando el cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo.

## 5.3 Planificación

Toda biblioteca debe contar con diversos tipos de estrategias para el cumplimiento de objetivos, con el fin de mejorar de manera continua y obtener resultados beneficiosos ante el usuario. Planificar una actividad, evento, etc., ayuda a disminuir el margen de error, reduciendo costos, como a su vez mostrando a la población el manejo y función dentro de la organización.

### 5.3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Para planificar una estrategia dentro de una biblioteca se debe tomar en cuenta los riesgos más probables e improbables que puedan acontecer:

- Asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados en la gestión de calidad.
- Tener un plan de emergencia, si existe algún inconveniente.
- Controlar constantemente la actividad.

Planificar ayuda a las bibliotecas públicas a prepararse ante cualquier acontecimiento, identificando estrategias o planes de acción. Para ello, se puede utilizar diferentes herramientas de gestión de riesgos, como el método AMFE, que consiste en

evaluar cuales pueden ser los efectos o fallos a la hora de implementar un producto o servicio a futuro.

Este método medirá cuáles son los fallos más relevantes que deben contar con mayor observación, al igual que los que tienen mayor frecuencia dentro de la biblioteca. Estos posibles fallos tendrán que ser evaluados por los jefes de área y colaboradores para obtener todos los posibles fallos.

Este método tendrá como indicador medible:

- ✓ S: nivel de severidad (grave percibida por el usuario)
- ✓ O: nivel de incidencia (probabilidad media de que ocurra el fallo)
- ✓ D: nivel de detección (probabilidad baja o casi nula de detectarse un error antes de que se use el producto o servicio)

Luego de identificar los niveles, se debe realizar la siguiente fórmula para hallar el índice de prioridad de fallo, con el fin de buscar soluciones:

$$NPR = S * O * D$$

### 5.3.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La biblioteca debe tener fijado los objetivos de calidad, al igual que un plan para lograrlos, estos deben ser: medibles, alcanzables, contar con una política y deben tener un seguimiento. Para ello, en su planificación, debe de tenerse en cuenta: los riesgos, recursos a utilizar, cronogramas de inicio y fin, y como serán evaluados los resultados.

### 5.3.3 Planificación de los cambios

Ante las nuevas tecnologías, directivas, etc., la organización se encontrará bajo diversos cambios, colocándola en una situación de cambio; es importante que mantenga un parámetro y plazos para la implementación de un cambio, puesto que se debe evaluar cuál será el impacto ante la empresa y los trabajadores, asimismo, el beneficio que causará a corto, mediano y largo plazo. Para tomar la decisión, se tomará en cuenta: la cantidad de

recursos y la disponibilidad de recurso, con el fin de no ofrecer más de lo que cuenta la biblioteca. La norma ISO 9001:2015 evaluará el cumplimiento de las estrategias, con el fin de obtener resultados favorables ante la percepción del usuario.

## 5.4 Apoyo o soporte

Las bibliotecas deben contar con una evaluación de recursos, considerando la demanda y frecuencia de los usuarios, con el fin de brindar un servicio de calidad, distribuyendo los recursos de manera eficaz.

### 5.4.1 Recursos

a) Generalidades

La organización tiene la obligación de contar con determinada proporción de recursos necesarios para implementar y mantener la calidad, limitando y gestionando cada uno de sus productos. Para ello, es necesario que cada biblioteca cuente con un inventario, este debe ser realizado por lo menos dos veces al año, contabilizando con cuanto material dispone. Esta evaluación no solo dará a conocer el número exacto de los ejemplares, sino también podrá observar el grado de conservación con el que cuenta cada uno de ellos, logrando separar los que están en mal estado para evitar contagios a otros ejemplares.

Al término de una evaluación de inventario, se debe contar con toda la información documentada, para observar los cambios existentes durante el año, al igual que dar a conocer cuáles han sido los ejemplares que se dieron de baja (depuración o donación) o se adquirieron mediante compras o canjes.

- Personas

  El personal de la organización afecta de manera directa la gestión de calidad, por ende, para la selección de integración. Se evaluará el perfil del postulante, con el fin de cumplir los objetivos de la empresa, asimismo, es importante resaltar que la implementación de la norma ISO 9001:2015 tendrá una participación activa por parte del personal.
- Infraestructura.

Influye de manera directa para la implementación de la norma, puesto que es el lugar donde se trabajará la gestión de calidad, es necesario un espacio adecuado para brindar servicios, procesos técnicos, entre otros.

- Ambiente para la operación de los procesos.

  El ambiente donde se operan diversos procesos debe ser óptimo y proporcional a los trabajadores, para lograr un mejor manejo de la organización.

### 5.4.2 Recursos de seguimiento y medición

a) Generalidades

La organización debe realizar un seguimiento de uso de recursos, con el fin de mantener una distribución óptima para sus trabajadores, es por ello que el reparto de material será de forma proporcional, tomando en cuenta sus funciones.

b) Trazabilidad de las mediciones

La trazabilidad se da con el fin de otorgar confianza a la persona que realiza el seguimiento dentro de la biblioteca. Demostrando el cumplimiento de los requisitos necesarios.

c) Conocimiento de la organización

Todo trabajador tendrá que tener conocimiento de su centro laboral, con el fin de cumplir con los objetivos establecidos.

d) Competencias

La organización determina cuáles son sus competencias frente al mercado, en el caso de una biblioteca debe demostrar cuáles son sus fortalezas, realizando cuadros comparativos con otras instituciones y sobresaliendo ante el usuario. Brindando información de sus colecciones, servicios, talleres, etc., como también contar con personal adecuado para las funciones descritas en el MOF, siendo aptas y calificadas para el puesto.

e) Toma de conciencia

Las bibliotecas tomarán en cuenta, para la toma de conciencia de sus colaboradores, los siguientes conocimientos: políticas, servicios, productos, objetivos, sanciones, entre otros.

f) Comunicación

Dentro de cualquier organización es importante la constante comunicación, puesto que ayuda al cumplimiento del objetivo. Es por ello que cada biblioteca tomará en cuenta:

- Cuándo comunicar
- Qué debe comunicar
- Quién debe comunicar

### 5.4.3 Información documentada

a) Generalidades

La biblioteca, al contar con la norma ISO 9001:2015, tendrá toda la información documentada de las actividades, esto con el fin de establecer una buena organización. Tomando en cuenta el tamaño de la institución, dado que entre más grande sea, mayor documentación se requerirá, al igual que el nivel de complejidad. Este registro será el respaldo ante cualquier eventualidad o auditoría, demostrando el porqué y el impacto dado.

b) Creación y actualización

Las bibliotecas deben mantener su información actualizada, conservando un formato estandarizado de registro.

c) Control de la información documentada

Según la norma, todo tipo de información debe mantenerse documentada, al igual que estar disponible de manera legible, para recuperar la información. Esta debe mantenerse protegida y en buen estado de conservación, por ello es necesario mantener

un control dentro de la biblioteca, para que no exista ningún inconveniente como pérdidas o robos de documentación.

## 5.5 Operación

### 5.5.1 Planificación y control operacional

Cada biblioteca debe implementar, planificar y mantener un control de procesos, con el fin de tener un manejo eficiente. Este debe contar con todos los requisitos y documentación necesaria para la aceptación del producto o servicio. Dicha documentación dará validez y confianza del producto o servicio solicitado.

### 5.5.2 Requisitos para los productos y servicios

a) Comunicación con el cliente

La organización debe contar con una comunicación frecuente con el cliente, brindándole información del producto y servicios, como a su vez atendiendo sus solicitudes y quejas, posteriormente se logra que la organización mejore por tomar en cuenta la opinión del usuario.

b) Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Las bibliotecas deben contar con normas de entrada y salida de materiales y/o productos, dado que quedará registrado el tipo de procedencia, institución, etc. Estos requisitos legales tendrán que ser cumplidos para demostrar la forma de adquisición.

c) Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Las bibliotecas deben contar con estándares para la adquisición y selección de productos o servicios, con el fin de cumplir sus objetivos.

d) Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Todo cambio deberá ser informado al personal de la institución; de la misma manera, si existen cambios que intervengan al usuario, tendrán que ser expuestos para su conocimiento.

### 5.5.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

a) Generalidades

Las bibliotecas deben contar con un proceso de diseño y desarrollo, con el fin de brindar un mejor servicio.

b) Planificación del diseño y desarrollo

- La biblioteca debe considerar cuanto tiene de duración una actividad de diseño y desarrollo.
- Debe considerar las necesidades para diseñar y desarrollar un producto o servicio.
- Contar con un control para los procesos de diseño y desarrollo.
- Mantener documentado todo el proceso de diseño y desarrollo.

c) Entradas para el diseño y desarrollo

- La biblioteca debe considerar los anteriores procesos de diseño y desarrollo.
- Considerar las necesidades para el diseño y desarrollo.
- Evaluar las consecuencias del diseño y desarrollo.
- Documentar las entradas del diseño y desarrollo.

d) Controles del diseño y desarrollo

- La biblioteca debe tener un control para el diseño y desarrollo.
- Tener una evaluación para asegurarse del cumplimiento del diseño y desarrollo.
- Realizar actividades de validación para comprobar que se satisfagan las necesidades con el diseño y desarrollo.

e) Salidas del diseño y desarrollo

- Deben cumplir con los requisitos de entrada.
- Tener un seguimiento para dar salida al diseño y desarrollo.
- Especificar las características del producto y servicio para dar salida.

f) Cambios del diseño y desarrollo

Para realizar cambios dentro del diseño y desarrollo, la biblioteca deber contar con:

- Los cambios a realizar en el diseño y desarrollo.
- Los resultados de revisiones.

- La autorización de quien esté a cargo para realizar los cambios.
- Las acciones a tomar, si es que existe algún impacto adverso.

### 5.5.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

a) Generalidades

La biblioteca debe contar con documentación de procesos para productos y/o servicios que se realizan a través de terceros, pero en nombre de la misma. Por lo cual, se tomará en cuenta:

- Los productos y servicios de los proveedores externos destinados a incorporarse dentro de la biblioteca.
- Los productos y servicios son proporcionados directamente a los usuarios por proveedores externos en nombre de la biblioteca.
- Un proceso o una parte de un proceso es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión tomada por parte de la biblioteca.

Para ello, la biblioteca debe tomar ciertos criterios de evaluación al escoger a los terceros que brindar un servicio a la comunidad. Es importante mantener constante comunicación con los proveedores, dado que ayudan a crecer el patrimonio del centro cultural, mejorando así la calidad de los productos y servicios que se ofrecen dentro de ella.

b) Tipo y alcance del control

La biblioteca debe conocer a los proveedores que brindarán un producto o servicio, teniendo en cuenta los procesos suministrados externamente, deberán permanecer dentro del control de su sistema de gestión de calidad y definir los controles que pretenden aplicar a un proveedor externo y los que pretenden aplicar a las salidas resultantes.

Se debe considerar el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la biblioteca de cumplir regularmente los requisitos del usuario y las normas aplicables. Se debe verificar las actividades realizadas por los externos, para confirmar si se está cumpliendo con lo acordado.

c) Información para los proveedores externos

Los proveedores deberán contar con cierta información para brindar un producto o servicio a la biblioteca, siendo estos:

- El producto y servicio a brindar.
- Aprobación de los métodos de procesos y equipos, al igual que la liberación de productos y servicios.
- Ser competentes.
- Interacción con la biblioteca.
- Control y seguimiento por parte de la biblioteca hacia los proveedores.
- Validación de los servicios prestados a la biblioteca.

### 5.5.5 Producción y provisión del servicio

a) Control de la producción y de la provisión del servicio

La biblioteca deberá contar con un control de entrega de productos o servicios que se le otorguen, por lo cual:

- Deberá contar con toda la información de dicho producto o servicio.
- La disponibilidad de uso.
- Verificar que los productos y servicios cumplen con las características mencionadas.
- Implementación de acciones para prevenir los errores humanos.
- Implementación de actividades de liberación, entrega y posterior a la entrega.

b) Identificación y trazabilidad

- La biblioteca debe tener medios adecuados para identificar las salidas y para asegurar los productos y servicios.
- La biblioteca debe verificar el estado de la salida de los productos y servicios.
- La biblioteca debe tener la identificación de los productos de salida, para cuando sea necesaria una trazabilidad, por lo cual todo debe estar debidamente documentado.

c) Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La biblioteca deberá preservar la producción y prestación de servicio en la medida necesaria, para asegurarse de la conformidad de los requisitos.

d) Actividades posteriores a la entrega

Luego de concluir la entrega del producto o servicio, se deberá verificar:

- El estado del material otorgado por el proveedor.
- La vida útil del producto o servicio.
- Requisitos del proveedor.
- Retroalimentación con proveedor.

e) Control de cambios

La biblioteca debe contar con una normativa de control de cambios, tomando en cuenta la información documentada, tanto de la biblioteca como la del proveedor.

### 5.5.6 Liberación de los productos y servicios

Para la entrega del producto o servicio de un tercero se deberá contar con la documentación de liberación, confirmando los criterios de aceptación y trazabilidad que autorizan el libre uso de dicho producto o servicio.

### 5.5.7 Control de las salidas no conformes

La biblioteca debe realizar la verificación de productos y/o servicios que quedarán dentro de la organización, al no encontrar dentro de una de estas la falta de cumplimiento de requisitos establecidos, deberá: separar el producto, informar al proveedor y documentarlo, comparando con los requisitos establecidos.

Para el control de los productos o servicios que brindan los proveedores, es necesario que la biblioteca tenga requisitos para canjear o donar cualquier tipo de ejemplar, por lo que se tendrá que documentar los requisitos fundamentales para aceptar el material; de no cumplir con los requisitos, estos serán devueltos al proveedor.

## 5.6 Evaluación del desempeño

### 5.6.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

a) Generalidades

Toda biblioteca deberá contar con un plan de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurarse que los resultados sean válidos y óptimos. Para ello, desglosará todas las áreas pertenecientes a la institución para un mejor resultado, considerando los periodos de valoración, con el fin de una mejora constante.

b) Satisfacción de usuario

Para una biblioteca es importante la satisfacción del usuario, dado que tienen como fin resolver las necesidades informativas.

c) Análisis y evaluación

Las bibliotecas deben tomar en cuenta: la conformidad de los productos y servicios, el grado de satisfacción del usuario, el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad, si lo planificado se ha implementado en el tiempo acordado y de manera eficaz, desempeño de los proveedores, la eficacia de la solución de problemas en situaciones de riesgo y oportunidad y la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de calidad.

### 5.6.2 Auditoría interna

Toda biblioteca debe contar con una evaluación constante, realizando evaluaciones propias, observando su desempeño en determinados periodos de tiempo. Además, deberán contar con una herramienta estandarizada para el cumplimiento de metas, asegurándose que las estrategias de mejora estén en marcha. De esta manera, el centro de cultura podrá brindar mejores servicios de calidad, mejorando en sus puntos débiles determinados por ellos mismos, según la percepción de los usuarios, como de los trabajadores. Se puede utilizar diversas herramientas de gestión de calidad, dado que el fin será identificar las fortalezas y debilidades que tiene la institución.

### 5.6.3 Revisión por la dirección

a) Generalidades

Los gerentes de cultura deberán contar con un sistema de gestión de calidad para ser evaluada en un determinado periodo, asegurándose de la adecuación, eficacia y alienación continúa con la dirección estratégica de la biblioteca.

b) Entradas de la revisión por la dirección

La revisión de la dirección deberá tener en cuenta: el estado de las actividades de la dirección, los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad, información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluyendo la satisfacción del usuario, el desempeño de los procesos, los resultados de mediciones, auditorías, desempeño de proveedores externos y oportunidades de mejora.

c) Salida de la revisión por la dirección

La dirección debe tener la información de toda la biblioteca para realizar una evaluación del manejo, para ello cada una de las áreas deberá contar con la documentación necesaria para realizar dicha evaluación.

## 5.7 Mejora

a) Generalidades

La biblioteca debe determinar un plan de mejora e implementar cualquier acción necesaria para el cumplimiento de las necesidades de los usuarios, con el fin de aumentar el grado de satisfacción. Para ello, deberán contar con: una mejora de los productos y servicios para cumplir las expectativas futuras del usuario, corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados y mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad. También se tomará en cuenta la mejora de los trabajadores, dentro de la biblioteca, que estén en contacto directo con el usuario.

b) No conformidad y acción correctiva

Cuando exista alguna inconformidad con el servicio o producto, la biblioteca deberá tomar en cuenta: una reacción ante la inconformidad, evaluar la necesidad de eliminar o cambiar algún producto/servicio que no sea necesario para los usuarios, con el fin de darles mejora del servicio e implementar acciones necesarias ante situaciones de inconformidad. La biblioteca deberá contar y preservar toda la información, desde la queja que realizó, hasta el cambio o mejora de dicho producto o servicio.

c) Mejora continua

Al contar con una evaluación constante, se notará un cambio significativo en la gestión del centro de información, observando resultados favorables para los usuarios, innovando y dando mejores productos y servicios, mejorando y elevando la calidad que se brinda. Dando una mejor visibilidad del manejo de la biblioteca y un mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios.

## 5.8 Recomendaciones para la implementación de la norma ISO 9001:2015

Cuando una biblioteca pública decide implementar la norma, notará un cambio significativo dentro de su gestión en un corto plazo. Para ello, deberá existir un compromiso por parte de toda la institución, esto quiere decir, que todo trabajador estará involucrado con el cambio.

### 5.8.1 Pasos para implementar la norma ISO 9001:2015

Es necesario contar con pasos para la implementación de la norma, por ello se debe tomar en cuenta lo siguiente:

1. Para el contexto de organización, deberá contarse con una misión y visión, como también tener conocimiento de la situación actual de la biblioteca, por ello se deberán realizar evaluaciones de gestión, utilizando herramientas como DAFO, cadena de valor (evaluación interna) y PEST (evaluación externa). Ayudando a la implementación de la norma y contando con la información básica de una institución.
2. Determinar cuál será el alcance de aplicación de la norma, dado que la ISO 9001:2015 cuenta con una estructura de 10 partes, esto quiere decir, que la organización tendrá

que identificar cuáles serán los puntos a tomar, dependiendo del tamaño de la institución.

3. Demostrar el liderazgo de cada jefe de área, dado que se necesitará a una persona capaz, que cumpla con los requisitos para poder dirigir a un grupo humano hacia el logro de los objetivos. El encargado debe conocer a todos sus trabajadores y las funciones que ejercen.
4. Se debe alienar los objetivos del SGC con las estrategias de la biblioteca, con el fin de cumplir con las metas de calidad, brindando un mejor servicio y mejorando la gestión interna de la institución.
5. Uno de los puntos más importantes que se da en la ISO 9001:2015 son los acontecimientos de riesgo y oportunidad, dado que coloca a la institución en alerta ante cualquier tipo de problema; por ello, la biblioteca tendrá que contar con la documentación de pedidos, planes de acción, estrategias, entre otros, conociendo la probabilidad de impacto que tendrá dentro de la organización.
6. Toda información deberá ser documentada, para dar una visión amplia de la biblioteca, la norma ISO 9001:2015 puede apoyarse de diferentes softwares y bases de datos para una mejor organización. Las bases utilizadas en los centros de información son: Winisis, Absysnet, Koha, etc. El tipo de base de datos dependerá únicamente de la institución.
7. Se debe tener un seguimiento operacional para verificar el cumplimiento de las actividades, lo cual implica tener un control documental, observando el logro de los requisitos según lo establecido.

8. Se tendrá que revisar los procesos de diseño y desarrollo, con el fin de brindar información clara y precisa para el usuario. Por ello, debe contar con estándares y lineamientos de diseños.
9. Control de proveedores externos: toda biblioteca debe conocer y establecer políticas de adquisición, como a su vez, requisitos de forma de entrega. La organización debe contar con un directorio de los proveedores aceptados para la compra de productos y servicios.
10. Se dará una evaluación y medición del SGC para verificar el cumplimiento de metas y objetivos, al igual que observar cuáles fueron los cambios y medidas tomadas frente al acontecimiento.

# CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados en la tesis profesional, se ha arribado a las siguientes conclusiones.

1. Se determinó con la presente tesis que un poco más de la mitad de bibliotecas públicas de Lima Metropolitana (53%) cumplen con el grado mínimo de aplicación de la norma ISO 9001:2015, demostrando la hipótesis general formulada.
2. Las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana cumplen con las expectativas en la dimensión de organización, obteniendo un poco más de la mitad (57.1%) de los requisitos, colocando en primera instancia la misión, visión y objetivos, con el fin de mantener informada a la población de su razón ser.
3. Menos de la cuarta parte de las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana (28.6%) cumplen con la dimensión de liderazgo, sin embargo, un 50%, se encuentran en proceso de mejora, identificando un reforzamiento en el aspecto de capacitaciones; por lo que la norma ISO 9001:2015 puede estandarizar y mejorar la dimensión para una mejora significativa en poco tiempo de su aplicación.
4. Las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana cumplen un mínimo de 7.1% de la dimensión de planificación, sin embargo un 50%, se encuentran en proceso de mejora, por lo cual es necesario reforzar los aspectos de planificación de actividades y riesgos; por lo que la norma ISO 9001:2015 puede mejorar la dimensión en una mejora significativa en poco tiempo de su aplicación.
5. Las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana cumplen con las expectativas en la dimensión de soporte/apoyo, obteniendo un 50% de los requisitos, reforzando el cumplimiento recursos para la demanda de su comunidad. Mientras menos de la cuarta parte (28.6%), se encuentran en proceso de mejora.
6. Las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana solo cumplen en un 21.4% de la dimensión de operaciones, demostrando el mal manejo presupuestal de los centros culturales, por ende, es necesario reforzar dichos aspecto para una mejor aplicación de la norma, donde se obtendrá mejores resultados de evaluación.
7. Las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana cumplen en un 28.6% de la dimensión de evaluación de desempeño, demostrando un bajo interés por la mejora

de las instituciones culturales, por ende es necesario reforzar y realizar evaluaciones en determinados periodos de tiempo, para un mejor manejo.

8. Las bibliotecas públicas de Lima Metropolitana solo cuentan con un 28.6% de cumplimento de la dimensión de mejora, por lo cual, los centros culturales deben realizar herramientas de criterios de evaluación y gestión de calidad, para un mejor control, dando como consecuencia las estrategias de mejora dentro de los establecimientos.

# RECOMENDACIONES

1. Para un mayor logro del cumplimiento de la norma, es necesario mantener la biblioteca organizada; documentando todo tipo de actividad, mejorando su calidad de servicio ante sus usuarios, logrando una mayor visibilidad entre la comunidad, con el fin de obtener mejores resultados en las evaluaciones realizadas a los usuarios.
2. Es importante la motivación de sus trabajadores, por lo cual, se debe contar con manuales de funcionamiento actualizados, con las actividades de cada uno de los colaboradores; como también incentivar a la comunicación y confraternidad, generando un buen clima laboral, y como consecuencia un mejor trabajo interno y externo.
3. Desarrollar un medio de interoperabilidad entre las bibliotecas nacionales para un mejor manejo de colecciones, dando soluciones rápidas al usuario ante sus necesidades. Obteniendo a su vez una estandarización de manejo de datos, logrando rapidez y eficiencia de los procesos.
4. Concientizar a la población con la importancia de la biblioteca, fomentando sus servicios y productos disponibles para cualquier tipo de usuario, realizando ferias, concursos, etc. que invite al ciudadano a participar de manera directa, mostrando sus inquietudes y sugerencias para una mejora dentro o fuera de la institución.
5. Formar y capacitar constantemente a los profesionales de la información, para un mejor manejo de colecciones y servicio al ciudadano.
6. Mantener en constante evaluación a la biblioteca pública, para un buen uso de la norma ISO 9001:2015, obteniendo resultados beneficiosos para su gestión.

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

## LIBROS


- Camison, C.; Cruz, S. & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad.* México: Interamericana editors.
- Castillo, J., Gomez, J. & Quilez, P. (2010). *La biblioteca pública frente a la recesión: acción social y educativa.* Madrid: Ediciones tres fronteras.
- Elliot, J. (1990). La investigación-acción en educación (6ta ed.). Madrid: Morata ediciones.
- Latorre, A. (2005). *La investigación-acción: conocer y cambiar la práctica educativa*. Barcelona: Editorial Graó.
- Perez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente*, *calidad total*. Madrid: ESIC.


## PUBLICACIÓN PERIÓDICA


- Balagüe, N. (Diciembre de 2007). *El uso de la normal de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de instituciones de educación superior*. Bid, (19). Recuperado de: http://bid.ub.edu/19balag2.htm
- Fuentes, J. (2003). *La planificación estratégica en las bibliotecas nacionales: su aplicación a la gestión del personal y a la gestión económica.* SCIRE (v.9, 1). recuperado de http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1455/1433
- INGCO (2006). Calidad un concepto cambiante. *Revista Virtual Pro*. (51), 4-26. Recuperado de: https://www.revistavirtualpro.com/revista/calidad/4
- Lozano, R. (2008). *Calidad en el servicio de las bibliotecas públicas: ¿hablamos todos de lo mismo?, 151-152.* Recuperado de file:///C:/Users/apoyo01.desah/Downloads/Dialnet-CalidadEnElServicioDeLasBibliotecasPublicas-3190948.pdf

**PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS**


- Aguilar, A (s.f.). *Gestión de calidad en las bibliotecas, norma ISO 9001*. Recuperado de http://eprints.rclis.org/18156/7/Gesti%C3%B3n%20Calidad%20Bibliotecas.pdf

- Amaya, S. (2013). *ISO 9001 ¿Cómo impacta en la gestión bibliotecaria?* Recuperado de http://www.infotecarios.com/iso-9001-como-impacta-en-la-gestion-bibliotecaria/

- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (2004). *La biblioteca pública*. Recuperado de http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/ApoyoCapacitacionBibliotecaria/SerieLeyesReglamentos/BibliotecaPublica.pdf

- Domínguez, M. (2001). La biblioteca pública al servicio de la comunidad. Recuperado de https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/17969/1/DBD_Btca.%20Pbca.%20al%20serv.pdf.

- García, T. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. Recuperado de http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf

- Gavilán, M. (2008). *La gestión de la calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios*. Recuperado de http://eprints.rclis.org/14883/1/gestcalidad.pdf

- Gómez, J. (2002). *Gestión de bibliotecas: Texto-Guía de las asignaturas de biblioteconomía general y biblioteconomía especializada*. Recuperada de http://eprints.rclis.org/10372/1/Gestion_de_Bibliotecas_Gomez-Hernandez_2002.pdf

- IFLA/UNESCO (1994). *Manifiesto De La UNESCO sobre biblioteca pública*. Recuperado de http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf

- INDECOPI (2010). Certificación ISO 9001. Recuperado de https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/iso9001.pdf

- ISOToolsExcellence. *ISO 9001: 2015. El futuro de la calidad*. Recuperado de http://www.nueva-iso-9001-2015.com

- Lizarzaburu, E. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf

- Merlo, J. (2003). *Biblioteca pública y municipio*. Recuperado de http://eprints.rclis.org/6433/1/opinion3.pdf

- Miguel, M. (2009). El cuestionario. Recuperado de https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Cuestionario_doc.pdf

- Ministerio de Educación Superior (2006). *Programa nacional de evaluación y acreditación de instituciones de educación superior.* Recuperado de http://apps.ucab.edu.ve/nap/recursos/programa.pdf

- Ministerio de Fomento (2007?). *Calidad*. Recuperado de http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf

- Morena, B. (2013*). Mystery shopping: Indicadores de estudio en bibliotecas*. Recuperado de http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/369-386/40940

**TESIS**

- Méndez, D. (2009). *Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa dicomtelsa*. Tesis para optar el título de licenciado en Ingeniería industrial, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia Recuperado de http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis254.pdf

- Jerez, P. (2011). *La gestión cultural en torno a la biblioteca pública: líneas de acción*. Tesis para optar el título de magister en Gestión Cultural, Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile. Recuperada de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2011/ar-jerez_p/pdfAmont/ar-jerez_p.pdf

**INFORME PROFESIONAL**

- Alejos, R. (2006). *Gestión y planificación de los servicios y actividades de las bibliotecas*. Tesis para optar el título de licenciado de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú

**MEDIOS AUDIVISUALES**

- Domínguez, R. (2003). *La evaluación en la biblioteca pública: indicadores y otros elementos de control [diapositiva].* Recuperado de http://www.sinic.gov.co/SINIC/Publicaciones/archivos/127-2-3-17-2006711104020.pdf

# ANEXOS

**Anexo N° 1 Norma ISO 9001:2000 vs ISO 9001:2008**

| N° capitulo ISO 9001:2000 | Párrafo / Figura / Tabla / Nota | Adición (A) / Supresión (S) | Texto modificado ISO 9001:2008 |
|---|---|---|---|
| 0.1 | Par. 1<br>Frase 2 | S y A | El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:<br>El entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno<br>Sus necesidades cambiantes<br>Sus objetivos particulares<br>Los productos que proporciona<br>Los procesos que emplea<br>Su tamaño y la estructura de la organización |
| | Frase 3 | Nuevo párrafo | No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación. |
| 0.1 | Par.4 | A | Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización |
| 0.2 | Par.2 | S + A | Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. |
| 0.2 | Par.3 | A | La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos". |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 0.3 | Par.1 | S + A | ~~Las ediciones actuales~~ de Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 se han desarrollado ~~como un par coherente de normas para los~~ son normas de sistemas de gestión de la calidad las ~~cuales han sido diseñadas~~ que se han diseñado para complementarse entre sí, ~~pero que pueden utilizarse igualmente como documentos independientes~~ pero también pueden utilizarse de manera independiente. ~~Aunque las dos normas tienen diferente objeto y campo de aplicación, tienen una estructura similar para facilitar su aplicación como un par coherente~~. |
| 0.3 | Par.2 | S + A | La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para ~~dar cumplimiento~~ a satisfacer los requisitos del cliente. |
| 0.3 | Par.3 | S + A | ~~La Norma ISO 9004 proporciona orientación sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de la calidad que la Norma ISO 9001, especialmente para la mejora continua del desempeño y de la eficiencia globales de la organización así como de su eficacia. La Norma ISO 9004 se recomienda como una guía para aquellas organizaciones cuya alta dirección desee ir más allá de los requisitos de la Norma ISO 9001, persiguiendo la mejora continua del desempeño. Sin embargo, no tiene la intención de que sea utilizada con fines contractuales o de certificación.~~<br>En el momento de la publicación de esta Norma Internacional, la Norma ISO 9004 se encuentra en revisión. La edición revisada de la Norma ISO 9004 proporcionará orientación a la dirección, para que cualquier organización logre el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente y en constante cambio. La Norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación. |
| 0.4 | Par.1 | S + A | ~~Esta norma internacional se ha alineado con la Norma ISO 14001:1996, con la finalidad de aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios.~~<br>Durante el desarrollo de esta Norma Internacional, se han considerado las disposiciones de la Norma ISO 14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios. El Anexo A muestra la correspondencia entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004. |
| 0.4 | Part.2 | S + A | Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización integrar o alinear, o alinear e integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional |
| 1.1 | Punto a) | S + A | a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Punto b) | A | b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. |
| | Nota | S | ~~NOTA –En esta norma internacional, el término "producto" se aplica únicamente al producto destinado a un cliente o solicitado por él.~~ |
| | | A | NOTA En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente a:<br>a) el producto destinado a un cliente o solicitado por él,<br>b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto |
| 1.2 | Par.3 | S + A | Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que ~~cumplir~~ cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. |
| 2 | Par.1 | S + A | ~~El documento normativo siguiente, contiene disposiciones que, a través de referencias en este texto, constituyen disposiciones de esta Norma Internacional. Para las referencias fechadas, las modificaciones posteriores, o las revisiones, de la citada publicación no son aplicables. No obstante, se recomienda a las partes que basen sus acuerdos en esta Norma Internacional que investiguen la posibilidad de aplicar la edición más reciente del documento normativo citado a continuación. Los miembros de CEI e ISO mantienen el registro de las Normas Internacionales vigentes.~~<br>Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | cualquier modificación).<br>ISO 9000:~~2000~~2005 − Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. |
| 3 | Pár 1 | S + A | Para el propósito de este documento ~~esta norma internacional,~~ son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000. |
| 3 | Par.2,3 | S | ~~Los términos siguientes, utilizados en esta edición de la Norma ISO 9001 para describir la cadena de suministro, se han cambiado para reflejar el vocabulario actualmente en uso. Proveedor Æ organización Æ eliente El término "organización" reemplaza al término "proveedor" que se utilizó en la Norma ISO 9001:1994 para referirse a la unidad a la que se aplica esta norma internacional. Igualmente, el término "proveedor" reemplazaahora al término "subcontratista".~~ |
| 4.1 | Punto a) | S + A | a) ~~Identificar~~ determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización |
| 4.1 | Punto c) | S + A | c) determinar los criterios y los métodos ~~criterios y métodos~~ necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, |
| 4.1 | Punto e) | S + A | e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos |
| 4.1 | Part.4 | S + A | En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar ~~identificado~~ definido dentro del sistema de gestión de la calidad. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4.1 | Nota 1 | S + A | NOTA 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente ~~deberían incluir~~ incluyen los procesos para las actividades ~~de gestión~~ de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto ~~y las mediciones~~, la medición, el análisis y la mejora. |
| 4.1 | Nuevos Notas 2 y 3 | A | NOTA 2 Un "proceso contratado externamente" es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa. NOTA 3 Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como: a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos, b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso, c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4. |
| 4.2.1 | Punto c) | S + A | c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por en esta Norma Internacional, y |
| 4.2.1 | Punto d) | S + A | d) los documentos, incluidos los registros ~~necesitados por la organización~~ que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos ~~y~~ |
| 4.2.1 | Punto e) | S | ~~e) los registros requeridos por esta norma internacional~~ |
| 4.2.1 | Nota 1 | S + A | NOTA 1 Cuando aparece ~~aparezca~~ el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento. |
| 4.2.3 | Par.1 | A | Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4. |
| 4.2.3 | Punto c) | S + A | c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente ~~revisión actual~~ de los documentos. |
| 4.2.3 | Punto f) | S + A | f) asegurarse de que ~~se identifican~~ los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y |
| 4.2.4 | Par.1 | S + A | Los registros ~~deben establecerse y mantenerse~~ establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. ~~Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.~~ La organización ~~debe establecer~~ Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la ~~el tiempo~~ de retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. |
| 5.4.2 | Punto a) | A | a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 5.5.2 | Par.1 | S + A | La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente ~~con independencia~~ de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya |
| 5.6.1 | Par.1 | Cambió de lugar | La alta dirección debe, ~~a intervalos planificados~~, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. |
| 5.6.2 | Título del capítulo | A | Información de entrada para la revisión |
| 5.6.2 | Pár. 1 | A | La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir: a) los resultados de auditorías, b) la retroalimentación del cliente, c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto, d) el estado de las acciones correctivas y preventivas, e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y g) las recomendaciones para la mejora. |
| 6.2.1 | Pár. 1 | S + A | El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos ~~calidad~~ del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. |
| | Nueva Nota | A | NOTA La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad. |
| 6.2.2 | Título del Capítulo | S + A | Competencia, formación y toma de conciencia ~~y formación~~ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 6.2.2 | Puntos a) y b) | S + A | a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la ~~calidad~~ conformidad con los requisitos del producto, b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones ~~para satisfacer dichas necesidades~~ para lograr la competencia necesaria, |
| 6.3 | Punto c) | A | c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información). |
| 6.4 | Nueva Nota | A | NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas). |
| 7.1 | Punto b) | A | b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto; |
| 7.1 | Punto c) | A | c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo; |
| 7.1 | Notas 1 y 2 | S + A | NOTA 1 Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos a aplicar ~~que deben aplicarse~~ a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse ~~como un~~ plan de la calidad. NOTA 2 La organización también puede aplicar los requisitos citados en el apartado 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto |
| 7.2.1 | Punto c) | S + A | c) los requisitos legales y reglamentarios ~~relacionados con el aplicables~~ al producto, y |
| | Punto d) | S + A | d) cualquier requisito adicional ~~determinado por~~ que la organización considere necesario. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Nueva Nota | A | NOTA Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final. |
| 7.3.1 | Nueva Nota | A | NOTA La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización. |
| 7.3.2 | Pár. 2 | S + A | ~~Estos~~ Los elementos ~~deben revisarse para verificar su adecuación~~ de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios. |
| 7.3.3 | Pár. 1 | S + A | Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse ~~de tal manera que permitan~~ de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación. |
| 7.3.3 | Nueva Nota | A | NOTA La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto |
| 7.3.7 | Párr. 1 y 2 | Sin cambio de texto. Fusión de los párrafos | Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4). |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7.4.1 | Pár. 1 | S + A | La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y ~~alcance~~ el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final. |
| 7.4.2 | Pár. 1 | A | La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado: a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos, b) los requisitos para la calificación del personal, y c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad. |
| 7.5.1 | Punto d) | S + A | d) la disponibilidad y uso de ~~dispositivos~~ equipos de seguimiento y medición, |
| 7.5.1 | Punto f) | A | f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto. |
| 7.5.2 | Pár. 1 | S + A | La organización debe validar ~~aquellos procesos~~ todo proceso de producción y de prestación del servicio ~~donde~~ cuando los productos resultantes no puedan pueden verificarse mediante ~~actividades de~~ seguimiento o medición posteriores. Esto ~~incluye a cualquier proceso en el que~~ y, como consecuencia, las deficiencias se ~~hagan aparentes~~ aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio. |
| 7.5.2 | Punto b) | A | b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal |
| 7.5.3 | Pár. 2 | A | La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto. |
| 7.5.3 | Pár. 3 | S + A | Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y r~~egistrar~~ la identificación única del producto y mantener registros |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7.5.4 | Pár. 1, | S + A | Si cualquier bien que sea propiedad del cliente ~~que~~ se pierda ~~pierde,deteriore~~ deteriora o que de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, debe ~~ser registrado (véase 4.2.4) y comunicado al cliente~~ la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros |
| | Nota | A | NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales. |
| 7.5.5 | Pár. 1 | S + A | La organización debe preservar ~~la conformidad~~ del el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. ~~Esta~~ Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto. |
| 7.6 | Título | S + A | Control de los ~~dispositivos~~ equipos de seguimiento y de medición |
| 7.6 | Pár. 1 | S + A | La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los ~~dispositivos~~ equipos de ~~medición y seguimiento~~seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados, ~~(véase 7.2.1).~~ |
| 7.6 | Punto a) | S + A | a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición ~~nacionales o internacionales~~internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación (véase 4.2.4); |
| 7.6 | Punto c) | S + A | ~~c) identificarse para poder determinar el estado de calibración;~~<br>c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración; |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7.6 | Pár. 4, | Ahora nuevo Pár. 5, sin cambios | Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4). |
| 7.6 | Nota | S + A | ~~NOTA – Véanse las Normas ISO 10012-1 e ISO 10012-2 a modo de orientación.~~<br>NOTA La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso |
| 8.1 | Punto a) | S + A | a) demostrar la conformidad del producto con los requisitos del producto, |
| 8.2.1 | Nueva Nota | A | NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales. |
| 8.2.2 | Nuevo Pár. 3 | A | Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados. |
| 8.2.2 | Pár. 3 | AhoraPár. 4<br>S + A | ~~Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros (véase 4.2.4).~~<br>Deben mantenerse registros de las auditorias y de sus resultados (véase 4.2.4). |
| 8.2.2 | Pár. 4, | AhoraPár. 5 | La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 8.2.2 | Nota | S + A | NOTA Véase la Norma ISO 19011 ~~las Normas ISO 10011-1, ISO 10011-2 e ISO 10011-3 a modo de~~ para orientación. |
| 8.2.3 | Pár. 1, | S | Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, ~~para asegurarse de la conformidad del producto~~. |
| 8.2.3 | Nueva Nota | A | NOTA Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiada para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad. |
| 8.2.4 | Pár. 1 | S + A | La organización debe ~~medir y hacer un seguimiento de hacer el seguimiento~~ y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación |
| | Pár. 2 | S + A | ~~Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación~~ Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4). |
| | Pár. 3 | A | La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 8.3 | Pár. 1 | S + A | La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no ~~intencional~~ intencionados. ~~Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado~~. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme. |
| 8.3 | Pár. 2 | A | Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras: |
| 8.3 | Nuevo punto d) | A | d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso. |
| | Pár. 3 | Movido para serPár. 4 | ~~Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.~~ |
| | Pár. 4 | Movido para serPár. 3 | Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido. |
| | Pár. 5 | Ahoranuevopunto d) | ~~Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.~~ |
| 8.4 | Punto b) | S + A | b) la conformidad con los requisitos del producto (~~véase 7.2.1),~~ (véase 8.2.4), |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Punto c) | A | c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4), y |
| | Punto d) | A | d) los proveedores (véase 7.4) |
| 8.5.2 | Pár. 1 | S + A | La organización debe tomar acciones para eliminar ~~la causa~~ las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. |
| 8.5.2 | Punto f) | A | f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas. |
| 8.5.3 | Punto e) | A | e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas. |
| Anexo A | Completo | S + A | Actualizado para comparar La Norma ISO 9001:2008 con la Norma ISO 14001:2004 |
| Anexo B | Completo | S + A | Actualizado para comparar La Norma ISO 9001:2008 con la Norma ISO 9001:2000 |
| Bibliografía | Nuevas referencias y referencias modificadas | S + A | Actualizado para reflejar las normas nuevas (incluyendo la Norma ISO 9004, que se encuentra en revisión), las nuevas ediciones de normas o las normas anuladas |

**Anexo N° 2 Norma ISO 9001:2008 Vs ISO 9001:2015**

| ISO 9001:2008 | ISO 9001:2015 |
|---|---|
| 1. Objeto y campo de aplicación | 1. Objeto y campo de aplicación |
| 1.1. Generalidades | |
| 1.2. Aplicación | |
| 2. Referencias normativas | 2. Referencias normativas |
| 3. Términos y definiciones | 3. Términos y definiciones |
| 4. Sistema de Gestión de Calidad | 4. Contexto de la organización |
| 4.1. Requisitosgenerales | 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos |
| 4.2. Requisitos de la documentación | 7.5 Información documentada |
| 4.2.1. Generalidades | 7.5.1 Generalidades |
| 4.2.2. Manual de la calidad | 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad |
| | 7.5.1 Generalidades |
| | 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos |
| 4.2.3. Control de los documentos | 7.5.2 Creación y actualización |
| | 7.5.3 Control de la información documentada |
| 4.2.4. Control de los registros | 7.5.2 Creación y actualización |
| | 7.5.3 Control de la información documentada |
| 5. Responsabilidad de la dirección | 5. Liderazgo |
| 5.1. Compromiso de la dirección | 5.1. Liderazgo y compromiso |
| | 5.1.1 Generalidades |
| 5.2. Enfoque al cliente | 5.1.2 Enfoque al cliente |
| 5.3. Política de calidad | 5.2. Política de Calidad |
| 5.4. Planificación | 6. Planificación |
| 5.4.1. Objetivos de la calidad | 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos |
| 5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad | 6. Planificación |
| | 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades |
| 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación | 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización |
| 5.5.1. Responsabilidad y autoridad | 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización |
| 5.5.2. Representante de la dirección | 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización |
| 5.5.3. Comunicación interna | 7.4 Comunicación |
| 5.6. Revisión por la dirección | 9.3 Revisión por la dirección |
| 5.6.1. Generalidades | 9.3.1 Generalidades |
| 5.6.2. Información de entrada para la revisión | 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección |
| 5.6.3. Resultados de la revisión | 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección |
| 6. Gestión de los recursos | 7.1 Recursos |
| 6.1. Provisión de los recursos | 7.1.1 Generalidades |
| | 7.1.2 Personas |
| 6.2. Recursos humanos | 7.2 Competencia |
| 6.2.1. Generalidades | 7.2 Competencia |
| 6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia | 7.2 Competencia |
| | 7.3 Toma de conciencia |
| 6.3. Infraestructura | 7.1.3 Infraestructura |
| 6.4. Ambiente de trabajo | 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos |
| 7. Realización del producto | 8. Operación |
| 7.1. Planificación de la realización del producto | 8.1. Planificación y control operacional |

| | |
|---|---|
| 7.2. Procesos relacionados con el cliente | 8.2 Requisitos para los productos y servicios |
| 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto | 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios |
| 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto | 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios |
| 7.2.3. Comunicación con el cliente | 8.2.1 Comunicación con el cliente |
| 7.3. Diseño y desarrollo | 8.5 Producción y provisión del servicio |
| 7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo | 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios |
| | 8.3.1 Generalidades |
| | 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo |
| 7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo | 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo |
| 7.3.3. Resultados de diseño y desarrollo | 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo |
| 7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo | 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo |
| 7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo | 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo |
| 7.3.6. Validación del diseño y desarrollo | 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo |
| 7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo | 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo |
| 7.4. Compras | 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente |
| 7.4.1. Proceso de compras | 8.4.1 Generalidades |
| | 8.4.2 Tipo y alcance del control |
| 7.4.2. Información de las compras | 8.4.3 Información para losproveedores |
| 7.4.3. Verificación de los productos comprados | 8.6 Liberación de los productos y servicios |
| 7.5. Producción y prestación del servicio | 8.5 Producción y provisión del servicio |
| 7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio | 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio |
| | 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega |
| 7.5.2. Validación de los procesos de la producción y dela prestación del servicio | 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio |
| 7.5.3. Identificación y trazabilidad | 8.5.2 Identificación y trazabilidad |
| 7.5.4. Propiedad del cliente | 8.5.3 Propiedad del cliente |
| 7.5.5. Preservación del producto | 8.5.4 Preservación del producto |
| 7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición | 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición |
| 8. Medición, análisis y mejora | 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación |
| 8.1. Generalidades | 9.1.1 Generalidades |
| 8.2. Seguimiento y medición | 9.1.1 Generalidades |
| 8.2.1. Satisfacción del cliente | 9.1.2 Satisfacción del cliente |
| 8.2.2. Auditoríainterna | 9.2 Auditoríainterna |
| 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos | 9.1.1 Generalidades |
| 8.2.4. Seguimiento y medición del producto | 8.6 Liberación de los productos y servicios |
| 8.3. Control del producto no conforme | 8.7 Control de las salidas no conformes |
| 8.4. Análisis de datos | 9.1.3 Análisis y evaluación |
| 8.5. Mejora | 10. Mejora |
| 8.5.1. Mejora continua | 10.1 Generalidades |
| | 10.3 Mejora continua |
| 8.5.2. Acción correctiva | 10.2 No conformidades y acción correctiva |
| 8.5.3. Acción preventiva | 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades |

**Anexo N° 3 Norma internacional ISO 9000:2015**

NORMA INTERNACIONAL

ISO 9000

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Cuarta edición
2015-09-15

# Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

*Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

*Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*

Para ser utilizado con fines de instrucción

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF)*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.

Número de referencia
ISO 9000:2015 (traducción oficial)

© ISO 2015

# Índice

Página


Prólogo ..... iv
Introducción ..... vi
1 Objeto y campo de aplicación ..... 1
2 Conceptos fundamentales y principios de la gestión de la calidad ..... 1
2.1 Generalidades ..... 1
2.2 Conceptos fundamentales ..... 2
2.2.1 Calidad ..... 2
2.2.2 Sistema de gestión de la calidad ..... 2
2.2.3 Contexto de una organización ..... 2
2.2.4 Partes interesadas ..... 2
2.2.5 Apoyo ..... 3
2.3 Principios de la gestión de la calidad ..... 3
2.3.1 Enfoque al cliente ..... 3
2.3.2 Liderazgo ..... 4
2.3.3 Compromiso de las personas ..... 5
2.3.4 Enfoque a procesos ..... 6
2.3.5 Mejora ..... 7
2.3.6 Toma de decisiones basada en la evidencia ..... 8
2.3.7 Gestión de las relaciones ..... 8
2.4 Desarrollo del SGC utilizando los conceptos y los principios fundamentales ..... 9
2.4.1 Modelo del SGC ..... 9
2.4.2 Desarrollo de un SGC ..... 10
2.4.3 Normas de SGC, otros sistemas de gestión y modelos de excelencia ..... 10
3 Términos y definiciones ..... 11
3.1 Términos relativos a la persona o personas ..... 11
3.2 Términos relativos a la organización ..... 12
3.3 Términos relativos a la actividad ..... 14
3.4 Términos relativos al proceso ..... 15
3.5 Términos relativos al sistema ..... 17
3.6 Términos relativos a los requisitos ..... 19
3.7 Términos relativos al resultado ..... 21
3.8 Términos relativos a los datos, la información y la documentación ..... 23
3.9 Términos relativos al cliente ..... 26
3.10 Términos relativos a las características ..... 27
3.11 Términos relativos a las determinaciones ..... 28
3.12 Términos relativos a las acciones ..... 30
3.13 Términos relativos a la auditoría ..... 31
Anexo A (informativo) Relaciones de conceptos y su representación gráfica ..... 35
Bibliografía ..... 49
Índice alfabético de términos ..... 51


Para ser utilizado con fines de instrucción


© ISO 2015 – Todos los derechos reservados

# Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

## 1 Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional describe los conceptos y los principios fundamentales de la gestión de la calidad que son universalmente aplicables a:

— las organizaciones que buscan el éxito sostenido por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad;

— los clientes que buscan la confianza en la capacidad de una organización para proporcionar regularmente productos y servicios conformes a sus requisitos;

— las organizaciones que buscan la confianza en su cadena de suministro en que sus requisitos para los productos y servicios se cumplirán;

— las organizaciones y las partes interesadas que buscan mejorar la comunicación mediante el entendimiento común del vocabulario utilizado en la gestión de la calidad;

— las organizaciones que realizan evaluaciones de la conformidad frente a los requisitos de la Norma ISO 9001;

— los proveedores de formación, evaluación o asesoramiento en gestión de la calidad;

— quienes desarrollan normas relacionadas.

Esta Norma Internacional especifica los términos y definiciones que se aplican a todas las normas de gestión de la calidad y de sistemas de gestión de la calidad desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176.

## 2 Conceptos fundamentales y principios de la gestión de la calidad

### 2.1 Generalidades

Los conceptos y los principios de la gestión de la calidad descritos en esta Norma Internacional proporcionan a la organización la capacidad de cumplir los retos presentados por un entorno que es profundamente diferente al de décadas recientes. El contexto en el que trabaja una organización actualmente se caracteriza por el cambio acelerado, la globalización de los mercados, los recursos limitados y la aparición del conocimiento como un recurso principal. El impacto de la calidad se extiende más allá de la satisfacción del cliente: puede tener además un impacto directo en la reputación de la organización.

La sociedad está más formada y demanda más, lo que hace a las partes interesadas más influyentes progresivamente. Esta Norma Internacional proporciona una manera de pensar más amplia en relación con la organización, proporcionando conceptos y principios fundamentales para utilizar en el desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Todos los conceptos, principios y sus interrelaciones deberían verse como un conjunto y no aislados unos de otros. Un concepto o principio individual no es más importante que otro. En cada momento es crítico encontrar un balance correcto en su aplicación.

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2015 – Todos los derechos reservados

Para ser utilizado con fines de instrucción

## 2.2 Conceptos fundamentales

### 2.2.1 Calidad

Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.

La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.

### 2.2.2 Sistema de gestión de la calidad

Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes.

El SGC posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo.

Un SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios.

### 2.2.3 Contexto de una organización

Comprender el contexto de una organización es un proceso. Este proceso determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Considera factores internos tales como los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización. También considera factores externos tales como entornos legales, tecnológicos, de competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos.

La visión, misión, políticas y objetivos son ejemplos de las formas en las que se pueden expresar los propósitos de la organización.

### 2.2.4 Partes interesadas

El concepto de partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente. Es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes.

Parte del proceso para la comprensión del contexto de la organización es identificar sus partes interesadas. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.

Las organizaciones atraen, consiguen y conservan el apoyo de las partes interesadas pertinentes de las que dependen para su éxito.

Para ser utilizado con fines de instrucción



Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2015 – Todos los derechos reservados

### 2.2.5 Apoyo

#### 2.2.5.1 Generalidades

El apoyo de la alta dirección al SGC y al compromiso de las personas permite:

— la provisión de los recursos humanos y otros recursos adecuados;

— el seguimiento de los procesos y resultados;

— la determinación y evaluación de los riesgos y las oportunidades, y

— la implementación de acciones apropiadas.

La adquisición, el despliegue, el mantenimiento, la mejora y la disposición final responsable de los recursos apoyan a la organización en el logro de sus objetivos.

#### 2.2.5.2 Personas

Las personas son recursos esenciales para la organización. El desempeño de la organización depende de cómo se comporten las personas dentro del sistema en el que trabajan.

En una organización, las personas se comprometen y alinean a través del entendimiento común de la política de la calidad y los resultados deseados por la organización.

#### 2.2.5.3 Competencia

Un SGC es más efectivo cuando todos los empleados entienden y aplican las habilidades, formación, educación y experiencia necesarias para desempeñar sus roles y responsabilidades. Es responsabilidad de la alta dirección proporcionar las oportunidades a las personas para desarrollar estas competencias necesarias.

#### 2.2.5.4 Toma de conciencia

La toma de conciencia se logra cuando las personas entienden sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización.

#### 2.2.5.5 Comunicación

La comunicación interna planificada y eficaz (es decir, en toda la organización) y la externa (es decir, con las partes interesadas pertinentes) fomenta el compromiso de las personas y aumenta la comprensión de:

— el contexto de la organización;

— las necesidades y expectativas de los consumidores y otras partes interesadas pertinentes;

— el SGC.

## 2.3 Principios de la gestión de la calidad

### 2.3.1 Enfoque al cliente

#### 2.3.1.1 Declaración

El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente.

Para ser utilizados con fines de instrucción


© ISO 2015 – Todos los derechos reservados

#### 2.3.1.2 Base racional

El éxito sostenido se alcanza cuando una organización atrae y conserva la confianza de los clientes y de otras partes interesadas pertinentes. Cada aspecto de la interacción del cliente proporciona una oportunidad de crear más valor para el cliente. Entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la organización.

#### 2.3.1.3 Beneficios clave

Algunos beneficios clave potenciales son:

- incremento del valor para el cliente;
- incremento de la satisfacción del cliente;
- mejora de la fidelización del cliente;
- incremento de la repetición del negocio;
- incremento de la reputación de la organización;
- ampliación de la base de clientes;
- incremento de las ganancias y la cuota de mercado.

#### 2.3.1.4 Acciones posibles

Las acciones posibles incluyen:

- reconocer a los clientes directos e indirectos como aquellos que reciben valor de la organización;
- entender las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes;
- relacionar los objetivos de la organización con las necesidades y expectativas del cliente;
- comunicar las necesidades y expectativas del cliente a través de la organización;
- planificar, diseñar, desarrollar, producir, entregar y dar soporte a los productos y servicios para cumplir las necesidades y expectativas del cliente;
- medir y realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente y tomar las acciones adecuadas;
- determinar y tomar acciones sobre las necesidades y expectativas apropiadas de las partes interesadas pertinentes que puedan afectar a la satisfacción del cliente;
- gestionar de manera activa las relaciones con los clientes para lograr el éxito sostenido.

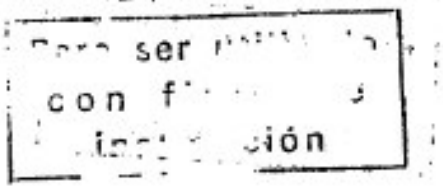
### 2.3.2 Liderazgo

#### 2.3.2.1 Declaración

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

#### 2.3.2.2 Base racional

La creación de la unidad de propósito y la dirección y gestión de las personas permiten a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.






Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2015 – Todos los derechos reservados

#### 2.3.2.3 Beneficios clave

Algunos beneficios clave potenciales son:

- aumento de la eficacia y eficiencia al cumplir los objetivos de la calidad de la organización;
- mejora en la coordinación de los procesos de la organización;
- mejora en la comunicación entre los niveles y funciones de la organización;
- desarrollo y mejora de la capacidad de la organización y de sus personas para entregar los resultados deseados.

#### 2.3.2.4 Acciones posibles

Las acciones posibles incluyen:

- comunicar en toda la organización la misión, la visión, la estrategia, las políticas y los procesos de la organización;
- crear y mantener los valores compartidos, la imparcialidad y los modelos éticos para el comportamiento en todos los niveles de la organización;
- establecer una cultura de la confianza y la integridad;
- fomentar un compromiso con la calidad en toda la organización;
- asegurarse de que los líderes en todos los niveles son ejemplos positivos para las personas de la organización;
- proporcionar a las personas los recursos, la formación y la autoridad requerida para actuar con responsabilidad y obligación de rendir cuentas.
- inspirar, fomentar y reconocer la contribución de las personas.

### 2.3.3 Compromiso de las personas

#### 2.3.3.1 Declaración

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

#### 2.3.3.2 Base racional

Para gestionar una organización de manera eficaz y eficiente, es importante respetar e implicar activamente a todas las personas en todos los niveles. El reconocimiento, el empoderamiento y la mejora de la competencia facilitan el compromiso de las personas en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

#### 2.3.3.3 Beneficios clave

Algunos beneficios clave potenciales son:

- mejora de la comprensión de los objetivos de la calidad de la organización por parte de las personas de la organización y aumento de la motivación para lograrlos;
- aumento de la participación activa de las personas en las actividades de mejora;
- aumento en el desarrollo, iniciativa y creatividad de las personas;
- aumento de la satisfacción de las personas;

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2015 – Todos los derechos reservados

Para ser utilizado con fines de

con fines de instrucción

— aumento de la confianza y colaboración en toda la organización;

— aumento de la atención a los valores compartidos y a la cultura en toda la organización.

#### 2.3.3.4 Acciones posibles

Las acciones posibles incluyen:

— comunicarse con las personas para promover la comprensión de la importancia de su contribución individual;

— promover la colaboración en toda la organización;

— facilitar el diálogo abierto y que se compartan los conocimientos y la experiencia;

— empoderar a las personas para determinar las restricciones que afectan al desempeño y para tomar iniciativas sin temor;

— reconocer y agradecer la contribución, el aprendizaje y la mejora de las personas;

— posibilitar la autoevaluación del desempeño frente a los objetivos personales;

— realizar encuestas para evaluar la satisfacción de las personas, comunicar los resultados y tomar las acciones adecuadas.

### 2.3.4 Enfoque a procesos

#### 2.3.4.1 Declaración

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

#### 2.3.4.2 Base racional

El SGC consta de procesos interrelacionados. Entender cómo este sistema produce los resultados permite a una organización optimizar el sistema y su desempeño.

#### 2.3.4.3 Beneficios clave

Algunos beneficios clave potenciales son:

— aumento de la capacidad de centrar los esfuerzos en los procesos clave y en las oportunidades de mejora;

— resultados coherentes y previsibles mediante un sistema de procesos alineados;

— optimización del desempeño mediante la gestión eficaz del proceso, el uso eficiente de los recursos y la reducción de las barreras interdisciplinarias;

— posibilidad de que la organización proporcione confianza a las partes interesadas en lo relativo a su coherencia, eficacia y eficiencia.

#### 2.3.4.4 Acciones posibles

Las acciones posibles incluyen:

— definir los objetivos del sistema y de los procesos necesarios para lograrlos;

— establecer la autoridad, la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas para la gestión de los procesos;



Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2015 – Todos los derechos reservados

Para ser utilizado con fines de instrucción



— entender las capacidades de la organización y determinar las restricciones de recursos antes de actuar;

— determinar las interdependencias del proceso y analizar el efecto de las modificaciones a los procesos individuales sobre el sistema como un todo;

— gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema para lograr los objetivos de la calidad de la organización de una manera eficaz y eficiente;

— asegurarse de que la información necesaria está disponible para operar y mejorar los procesos y para realizar el seguimiento, analizar y evaluar el desempeño del sistema global;

— gestionar los riesgos que pueden afectar a las salidas de los procesos y a los resultados globales del SGC.

### 2.3.5 Mejora

#### 2.3.5.1 Declaración

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

#### 2.3.5.2 Base racional

La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades.

#### 2.3.5.3 Beneficios clave

Algunos beneficios clave potenciales son:

— mejora del desempeño del proceso, de las capacidades de la organización y de la satisfacción del cliente;

— mejora del enfoque en la investigación y la determinación de la causa raíz, seguido de la prevención y las acciones correctivas;

— aumento de la capacidad de anticiparse y reaccionar a los riesgos y oportunidades internas y externas;

— mayor atención tanto a la mejora progresiva como a la mejora abrupta;

— mejor uso del aprendizaje para la mejora;

— aumento de la promoción de la innovación.

#### 2.3.5.4 Acciones posibles

Las acciones posibles incluyen:

— promover el establecimiento de objetivos de mejora en todos los niveles de la organización;

— educar y formar a las personas en todos los niveles sobre cómo aplicar las herramientas básicas y las metodologías para lograr los objetivos de mejora;

— asegurarse de que las personas son competentes para promover y completar los proyectos de mejora exitosamente;

— desarrollar y desplegar procesos para implementar los proyectos de mejora en toda la organización;

— realizar seguimiento, revisar y auditar la planificación, la implementación, la finalización y los resultados de los proyectos de mejora;

— integrar las consideraciones de la mejora en el desarrollo de productos, servicios y procesos nuevos o modificados;


© ISO 2015 – Todos los derechos reservados

con fines de instrucción

— reconocer y admitir la mejora.

### 2.3.6 Toma de decisiones basada en la evidencia

#### 2.3.6.1 Declaración

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

#### 2.3.6.2 Base racional

La toma de decisiones puede ser un proceso complejo, y siempre implica cierta incertidumbre. Con frecuencia implica múltiples tipos y fuentes de entradas, así como su interpretación, que puede ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y las consecuencias potenciales no previstas. El análisis de los hechos, las evidencias y los datos conduce a una mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones.

#### 2.3.6.3 Beneficios clave

Algunos beneficios clave potenciales son:

— mejora de los procesos de toma de decisiones;

— mejora de la evaluación del desempeño del proceso y de la capacidad de lograr los objetivos;

— mejora de la eficacia y eficiencia operativas;

— aumento de la capacidad de revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y las decisiones;

— aumento de la capacidad de demostrar la eficacia de las decisiones previas.

#### 2.3.6.4 Acciones posibles

Las acciones posibles incluyen:

— determinar, medir y hacer el seguimiento de los indicadores clave para demostrar el desempeño de la organización;

— poner a disposición de las personas pertinentes todos los datos necesarios;

— asegurarse de que los datos y la información son suficientemente precisos, fiables y seguros;

— analizar y evaluar los datos y la información utilizando métodos adecuados;

— asegurarse de que las personas son competentes para analizar y evaluar los datos según sea necesario;

— tomar decisiones y tomar acciones basadas en la evidencia, equilibrando la experiencia y la intuición.

### 2.3.7 Gestión de las relaciones

#### 2.3.7.1 Declaración

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

#### 2.3.7.2 Base racional

Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de una organización. Es más probable lograr el éxito sostenido cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas



Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2015 – Todos los derechos reservados

Para ser utilizado con fines de instrucción



para optimizar el impacto en su desempeño. Es particularmente importante la gestión de las relaciones con la red de proveedores y socios.

#### 2.3.7.3 Beneficios clave

Algunos beneficios clave potenciales son:

- aumento del desempeño de la organización y de sus partes interesadas pertinentes respondiendo a las oportunidades y restricciones relacionadas con cada parte interesada;
- entendimiento común de los objetivos y los valores entre las partes interesadas;
- aumento de la capacidad de crear valor para las partes interesadas compartiendo los recursos y la competencia y gestionando los riesgos relativos a la calidad;
- una cadena de suministro bien gestionada que proporciona un flujo estable de productos y servicios.

#### 2.3.7.4 Acciones posibles

Las acciones posibles incluyen:

- determinar las partes interesadas pertinentes (tales como proveedores, socios, clientes, inversionistas, empleados y la sociedad en su conjunto) y su relación con la organización;
- determinar y priorizar las relaciones con las partes interesadas que es necesario gestionar;
- establecer relaciones que equilibren las ganancias a corto plazo con las consideraciones a largo plazo;
- reunir y compartir la información, la experiencia y los recursos con las partes interesadas pertinentes;
- medir el desempeño y proporcionar retroalimentación del desempeño a las partes interesadas, cuando sea apropiado, para aumentar las iniciativas de mejora;
- establecer actividades de desarrollo y mejora colaborativas con los proveedores, los socios y otras partes interesadas;
- fomentar y reconocer las mejoras y los logros de los proveedores y los socios.

## 2.4 Desarrollo del SGC utilizando los conceptos y los principios fundamentales

### 2.4.1 Modelo del SGC

#### 2.4.1.1 Generalidades

Las organizaciones comparten muchas características con los seres humanos como un organismo social vivo y que aprende. Ambos son adaptativos y constan de sistemas, procesos y actividades interactivos. Para adaptar su contexto variable, cada uno necesita la capacidad de cambio. Las organizaciones con frecuencia innovan para lograr mejoras significativas. El modelo de SGC de una organización reconoce que no todos los sistemas, procesos y actividades pueden estar predeterminados, por lo tanto necesita ser flexible y adaptable dentro de las complejidades del contexto de la organización.

#### 2.4.1.2 Sistema

Las organizaciones buscan entender el contexto interno y externo para identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes. Esta información se utiliza en el desarrollo del SGC para lograr la sostenibilidad de la organización. Las salidas de un proceso pueden ser las entradas de otro proceso y están interconectados en una red total Aunque con frecuencia parezca que consta de procesos similares, cada organización y su SGC es único.


© ISO 2015 – Todos los derechos reservados

con fines de instrucción

#### 2.4.1.3 Proceso

La organización tiene procesos que pueden definirse, medirse y mejorarse. Estos procesos interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la organización y cruzan límites funcionales. Algunos procesos pueden ser críticos mientras que otros pueden no serlo. Los procesos tienen actividades interrelacionadas con entradas que generan salidas.

#### 2.4.1.4 Actividad

Las personas colaboran en un proceso para llevar a cabo sus actividades diarias. Algunas actividades están prescritas y dependen de la comprensión de los objetivos de la organización, mientras otras no lo están y reaccionan con estímulos externos para determinar su naturaleza y ejecución.

### 2.4.2 Desarrollo de un SGC

Un SGC es un sistema dinámico que evoluciona en el tiempo mediante periodos de mejora. Cada organización tiene actividades de gestión de la calidad, planificadas formalmente o no. Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre cómo desarrollar un sistema formal para gestionar estas actividades. Es necesario determinar las actividades existentes en la organización y su adecuación relacionadas con el contexto de la organización. Esta Norma Internacional, junto con las Normas ISO 9004 e ISO 9001, puede utilizarse para ayudar a la organización a desarrollar un SGC cohesionado.

Un SGC formal proporciona un marco de referencia para planificar, ejecutar, realizar el seguimiento y mejorar el desempeño de las actividades de gestión de la calidad. El SGC no necesita ser complicado; más bien es necesario que refleje de manera precisa las necesidades de la organización. Al desarrollar el SGC, los conceptos y principios fundamentales dados en esta Norma Internacional pueden proporcionar una valiosa orientación.

La planificación de un SGC no es un suceso singular, sino más bien un proceso continuo. La planificación, evoluciona a medida que la organización aprende y que las circunstancias cambian. Un plan tiene en cuenta todas las actividades de la calidad de la organización y asegura que cubre toda la orientación de esta Norma Internacional y los requisitos de la Norma ISO 9001. El plan se implementa tras aprobarse.

Para una organización es importante realizar un seguimiento y evaluar de manera regular la implementación del plan y el desempeño del SGC. Los indicadores considerados cuidadosamente facilitan estas actividades de seguimiento y evaluación.

La auditoría es un medio de evaluar la eficacia de un SGC, para identificar riesgos y para determinar el cumplimiento de los requisitos. Para que las auditorías sean eficaces necesitan recopilarse evidencias tangibles e intangibles. Se toman acciones para la corrección y mejora basadas en el análisis de la evidencia recopilada. El conocimiento adquirido podría conducir a la innovación, llevando el desempeño del SGC a niveles más altos.

### 2.4.3 Normas de SGC, otros sistemas de gestión y modelos de excelencia

Los enfoques de un SGC descritos en las normas de SGC desarrolladas en el Comité Técnico ISO/TC 176, en otras normas de sistemas de gestión y en modelos de excelencia de la organización se basan en principios comunes. Permiten a una organización identificar los riesgos y las oportunidades y contiene orientación para la mejora. En el contexto actual muchas cuestiones como la innovación, la ética, la confianza y la reputación podrían considerarse como parámetros dentro del SGC. Las normas relativas a sistemas de gestión (por ejemplo ISO 9001), gestión ambiental (por ejemplo ISO 14001) y gestión energética (por ejemplo ISO 50001), así como otras normas de sistemas de gestión y modelos de excelencia de la organización, han considerado esto.

Las normas de SGC desarrolladas en el Comité Técnico ISO/TC 176 proporcionan un conjunto completo de requisitos y directrices para un SGC. La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un SGC. La Norma ISO 9004 proporciona orientación sobre un amplio rango de objetivos de un SGC para el éxito sostenido y la mejora del desempeño. Directrices para los componentes de un SGC incluyen las Normas ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003, ISO 10004, ISO 10008, ISO 10012 e ISO 19011. Directrices para las




© ISO 2015 – Todos los derechos reservados

Para ser utilizado con fines de instrucción



aspectos técnicos en apoyo de un SGC incluyen las Normas ISO 10005, ISO 10006, ISO 10007, ISO 10014, ISO 10015, ISO 10018 e ISO 10019. Documentos normativos en apoyo de un SGC incluyen los Informes Técnicos ISO/TR 10013 e ISO/TR 10017. Los requisitos para un SGC también se proporcionan en normas sectoriales específicas, tales como la Especificación Técnica ISO/TS 16949.

Las diferentes partes de un sistema de gestión de una organización, incluyendo su SGC, pueden integrarse como un sistema de gestión único. Los objetivos, los procesos y los recursos relativos a la calidad, crecimiento, financiamiento, rentabilidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional, energía, seguridad y otros aspectos de la organización pueden lograrse de una forma más eficaz y efectiva y usarse cuando el SGC se integre en otros sistemas de gestión. La organización puede desarrollar una auditoría integrada de su sistema de gestión frente a los requisitos de múltiples Normas Internacionales, tales como las Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001 e ISO 50001.

NOTA El manual de ISO "el uso integrado de las normas de sistemas de gestión" puede proporcionar una orientación útil.

## Anexo N° 4 Términos y condiciones

Términos relativos a la persona o personas

- Alta dirección
  Esta se encuentra conformada por el jefe de área y directores de cada sub-área, con el fin de delegar diversas actividades que vean relevantes y convenientes para realizarlas dentro de la institución, estos también tienen el poder de contratar personas que consideren capacitado para la realización de dicho objetivo.
- Consultor del sistema de gestión de calidad
  A cargo de los auditores internos de la organización, evaluando que se esté cumpliendo cada objetivo, caben resaltar que antes de estos se hace una evaluación de logros de metas los mismos encargados de áreas con el fin de justificar el trabajo realizado en un determinado tiempo.
- Participación activa
  Incluye a todo el personal que se encuentre realizando una actividad para beneficio de la biblioteca.
- Compromiso
  Este punto es considerado por el grado de importancia que le pueden dar a una actividad para poder tener una respuesta positiva, aquí interviene mucho la motivación que pueda tener el personal dentro de la organización para obtener mejores resultados.
- Autoridad para disponer
  Encargado de alguna actividad tiene el poder de poder delegar a los colaboradores para poder lograr un objetivo.
- Responsabilidad de la resolución de conflictos
  Persona encargada de dar diversas opciones para poder resolver un conflicto ocurrido con algún colaborador o el mismo usuario.

a) Términos relativos a la organización

- Organización
  Este está conformado por cada área encargada de diversas actividades, por lo que en el caso de la biblioteca pública tienen diferentes áreas para lograr el producto final que es que el usuario obtenga el material que satisfaga su necesidad.
- Contexto de la organización
  En esta se encuentran involucradas diversas áreas para lograr un objetivo en común por lo que deben mantener comunicación interna y externa para obtener mejores resultados.
- Parte interesada
  En el caso de las bibliotecas deben ser cuidadosos con las acciones y tomas de decisiones que tomen ya que estas pueden ser perjudiciales y verse afectada a la vista del usuario.
- Cliente
  En el caso de las bibliotecas los clientes son llamados usuarios, estos son las personas que van a solicitar información o cualquier tipo de servicio, por lo que serán las primeras en observar la organización de cada institución.
- Proveedor
  Estas personas tienen comunicación interna con la biblioteca, esto quiere decir que los proveedores pueden ser provenientes de otras bibliotecas, haciendo una compra y adquisición interna.
- Proveedor externo
  Estas son las personas que le pueden brindar material bibliográfico a una biblioteca, estas pueden tener contacto directo con el área encargada de adquisiciones para que pueda ser solicitado su servicio.
- Proveedor de PRC
  Persona encargada de ayudar o apoyar en la resolución de conflictos.
- Asociación
  Considerada el conjunto de bibliotecas para poder brindar un mejor servicio, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Función metrológica
  Área o persona encargada de las mediciones de gestión de calidad dentro de la biblioteca.

b) Términos relativos a la actividad

- Mejora
  Las actividades destinas a la mejora de la institución
- Mejora continua
  Actividades consecutivas para llegar a una meta
- Gestión
  Actividades controladas mediante diversos procesos para controlar una organización.
- Gestión de calidad
  Control continuo de las actividades realizadas dentro de la organización con el fin de tener una buena calidad en sus productos y servicios.
- Planificación de la calidad
  Establecer objetivos y metas, con el fin de emplear estrategia para lograr el cumplimiento de los objetivos de calidad
- Aseguramiento de calidad
  Mostrar que las actividades y estrategias se están cumpliendo, generando confianza en que se realizara cada objetivo planificado.
- Control de calidad
  Cumplimiento de los requisitos con el fin de obtener buenos resultados.
- Mejora de la calidad
  Aumentar el cumplimiento satisfactorio de las metas y objetivos.
- Gestión de la configuración
  Actividades para poder controlar los cambios de las actividades.
- Control de cambios
  Capacidad de poder controlar cualquier tipo de cambio sea interna o externa
- Actividad
  Menor objeto de trabajo identificado en un proyecto
  [Fuente ISO 10006:2003, 3.1. modificada]
- Gestión de proyectos
  Consiste en la planificación, organización, control, etc. de un proyecto realizado dentro o fuera de la biblioteca.
- Objeto de la configuración
  Objeto que pueda configurarse para una mejor satisfacción final.

c) Términos relativos al proceso

- Proceso
  Conjunto de actividades relacionados con el fin de lograr un objetivo dentro de la institución.
- Proyecto
  Conjunto de actividades controladas y evaluadas para lograr dicho proyecto.
- Realización del sistema de gestión de la calidad
  Evaluación de las actividades, metas y objetivos propuestos, con el fin de tener una buena calidad como producto final.
- Adquisición de competencia
  Adquirir materiales con el fin de igualar o aumentar la imagen de la institución, superando a las otras.
- Procedimiento
  Forma u orden como van las actividades para lograr el objetivo trazado.
- Contratar externamente
  Tener lazos con otras instituciones para poder obtener un beneficio para la institución (prestamos interbibliotecarios).
- Contrato
  Contratación de personal con vínculo a la institución.
- Diseño y desarrollo
  Conjunto de procesos para lograr un objetivo, estrategia de planificación a corto o largo plazo.

d) Términos relativos al sistema

- Sistema
  Conjunto de normas o procedimientos relacionados para llegar a un mismo fin.

- Infraestructura
  Instalaciones, equipos que se encuentren dentro de la institución.
- Sistema de gestión
  Elaboración de políticas, normas, objetivos, metas, etc. relacionada con el fin de lograr los objetivos de la institución.
- Sistema de gestión de la calidad
  Procesos relacionados con la calidad del producto final.
- Ambiente de trabajo
  Lugar donde se realizan las diversas actividades por el personal contratado de la institución
- Confirmación metrológica
  Conjunto de operaciones que indican que se encuentra todo el material para poder realizar un objetivo.
- Sistema de gestión de las mediciones
  Conjunto de elementos relacionados para la medición
- Política
  Indicaciones normalizadas dentro de una organización.
- Política de calidad
  Orientada con el control de calidad.
- Visión
  Aspiración de una organización en un largo plazo.
- Misión
  Propósito de una institución, el porqué de su existencia.
- Estrategia
  Plan y organización para el logro de un objetivo

e) Términos relativos a los requisitos

- Objeto
  Producto o servicio que se brinda en una institución.
- Calidad
  Características de sus servicios y/u organización que resalten dentro de una institución.
- Clase
  Categoría de diferentes requisitos para un objeto
  [Fuente: ISO 9000:2015, modificada]
- Requisito
  Necesidad que presente una institución.
- Requisito de calidad
  Objeto fundamental para la calidad
- Requisito legal
  Objeto obligatorio que debe tener toda institución

- Requisito reglamentario
  Objeto obligatorio según institución
- Información sobre configuración del producto
  Requisito que debe contar toda institución para la configuración de cualquier producto.
- No conformidad
  Incumplimiento de algún requisito
- Defecto
  Es relativo a algo específico, no conforme.
- Conformidad
  Cumplimiento de requisitos
- Capacidad
  La capacidad de cumplir un objetivo
- Trazabilidad
  La continuidad de un proceso, localización de un objeto

- Confiabilidad
  Confianza del cumplimiento de los objetivos
- Innovación
  Producto o servicio nuevo para el uso o manejo de un usuario o empleador de la institución.

f) Términos relativos al resultado

- Objetivo
  Lo que se quiere llegar al finalizar alguna actividad o estrategia
- Objetivo de la calidad
  Cumplir con las normas de la organización, cumpliendo con la calidad del producto o servicio que brinden.
- Éxito
  Realización de un objetivo
- Éxito sostenido
  Éxito durante un periodo de tiempo, es controlado
- Salida
  Resultado de un producto o servicio que han tenido un proceso previo
- Producto
  Objeto a brindar al ciudadano directamente para la satisfacción de su necesidad.
- Servicio
  Servicio brindado directamente al usuario para la satisfacción de su necesidad.
- Desempeño
  Resultado medible según la aceptación del ciudadano
- Riesgo
  Probabilidad de que un producto o servicio tenga un efecto negativo.
- Eficiencia
  Resultado positivo y de buen uso al ciudadano
- Eficacia
  Como son realizadas las actividades planteadas con anticipación.

g) Términos relativos a los datos, la información y la documentación

- Datos
  Hechos relativos de la biblioteca para ser evaluada durante la implementación de la norma.
- Información
  Datos con significado importante para la evaluación durante la implementación de la norma
- Evidencia objetiva
  Documentación que respalde las actividades realizadas durante un periodo determinado
- Sistema de información
  Red de canales utilizada por la institución
- Documento
  Soporte donde está la información de la institución
- Información documentada
  Documentación organizada por la institución de sus actividades
- Especificaciones
  Documentos donde avalan e indican los requisitos y actividades que brinda la organización.
- Manual de calidad
  Especificaciones de calidad que se aplican dentro de la organización.
- Plan de calidad
  Especificaciones de los procedimientos de calidad
- Registro
  Documento de un resultado o actividad realizada dentro o fuera de la institución
- Plan de gestión de proyectos
  Documento donde específica cuáles son las funciones y actividades a realizar para el cumplimiento del objetivo.
- Verificación
  Confirmación de la realización de las actividades planeadas dentro o fuera de la institución

- Validación
  Verificación mediante pruebas o evidencia de las actividades realizadas
- Justificación del estado de la configuración
  Registro e informe de las configuraciones realizadas en alguna actividad o producto indicando cuales son los cambios dados.
- Caso especifico
  Tema del plan de calidad

h) Términos relativos al cliente

- Retroalimentación
  Opiniones de los usuarios con respecto a las actividades realizadas dentro o fuera de la institución.
- Satisfacción del cliente
  Percepción positiva del usuario al cumplir sus expectativas por el uso de un producto o servicio.
- Queja
  Percepción negativa del usuario al no cumplir con sus expectativas por el uso de un producto o servicio.
- Servicio al cliente
  Interacción directa o indirecta con el usuario
- Código de conducta de la satisfacción del cliente
  Comportamiento de los trabajadores o colaboradores frente al usuario con el fin de satisfacer su necesidad.
- Conflicto
  Desacuerdo del cliente por el uso de un producto o servicio dentro o fuera de la institución.

i) Términos relativos a las características

- Características
  Estas pueden ser empleadas tanto en las características de la misma institución como su local-infraestructura, como también sus servicios o productos que brindan, con la finalidad de resaltar cuáles son sus puntos fuertes y débiles de la institución.
- Características de la calidad
  Requisito permanente de calidad dentro de la institución
- Factor humano
  Colaboradores dentro de la institución que tienen impacto tanto con los usuarios o con los demás colaboradores ayudando en la mejora de calidad de la institución.
- Competencia
  Características positivas que cuenta la institución para el logro de objetivos
- Características metrológica
  Características medibles para los resultados de calidad
- Configuración
  Características de un producto o servicio sobre su configuración y uso
- Configuración de referencia
  Información sobre los cambios de un producto o servicio, mostrando sus características de dicha configuración.

j) Términos relativos a las determinaciones

- Determinación
  Actividad para poder obtener un resultado de una actividad y/o objetivo
- Revisión
  Verificación de un plan o actividad, que se cumplan los requisitos
- Seguimiento
  Verificación constante de una actividad dentro o fuera de la institución.
- Medición
  Evaluación de la aceptación de una actividad de la institución
- Proceso de medición
  Conjunto de operaciones de evaluación para medir el cumplimiento de una actividad
- Inspección
  Verificación del proceso de una actividad para el cumplimiento de un objetivo
- Ensayo
  Practica antes de una actividad para lograr el objetivo con gran satisfacción

- Evaluación del avance
  Proceso de verificación de las actividades para el logro de los objetivos

k) Términos relativos a las acciones

- Acción preventiva
  Acción anticipada para evitar cualquier riesgo de no lograr el objetivo
- Acción correctiva
  Acción para cambiar o corregir cualquier error que se presente en el proceso de la realización de una actividad.
- Corrección
  Acción para eliminar un defecto dentro de una actividad
- Reclasificación
  Variación o modificación de un producto o servicio en otra categoría
- Concesión
  Autorización para liberar un producto o servicio que no vaya a corde con los requisitos de la institución.
  [Fuente ISO 9000:2015, modificada]
- Permiso de desviación
  Autorización de modificar o apartar un producto o servicio que no cumpla con los requisitos de calidad de la institución
- Liberación
  Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso
  [Fuente ISO 9000: 2015]
- Reproceso
  Acción tomada para un producto o servicio para que concuerde con los requisitos dados por la institución.
- Reparación
  Acción sobre un producto o servicio para que se adapte y cumpla con las normas de la institución.
- Desecho
  Acción para quitar un producto o servicio brindado dentro o fuera de la institución

l) Términos relativos a la auditoria

- Auditoria
  Proceso de evaluación del cumplimiento de actividades y objetivos dentro de una determina institución.
- Auditoria combinada
  Verificación de procesos dentro de una institución que utiliza diversos sistemas de gestión.
- Auditoria conjunta
  Verificación de cumplimiento de objetivos evaluados por dos o más organizaciones
- Programa de la auditoria
  Planificación de las auditorias por un determinado tiempo para la evaluación del cumplimiento de objetivos de una institución.
- Alcance de la auditoria
  Verificación en determinadas áreas hasta llegar a la totalidad de una institución
- Plan de auditoria
  Descripción de las actividades a realizar para una auditoria
- Criterios de auditoria
  Políticas a realizar en una auditoria dentro de una institución
- Evidencia de la auditoria
  Registros de las evaluaciones realizadas por la auditoria dentro de la institución
- Hallazgos de la auditoria
  Resultados de las evaluaciones dadas dentro de la institución
- Conclusión de la auditoria
  Resultado de la auditoria
- Cliente de la auditoria
  Organización quien solicita la auditoria
- Auditado
  Organización que es auditada

- Guía
  Persona quien guía a los auditores en su proceso de evaluación
- Equipo auditor
  Una o más personas que se encargan de auditar la organización
- Audito
  Persona quien evalúa
- Experto técnico
  Persona con experiencia en auditorias
- Observador
  Persona quien acompaña a los auditores pero no participa en dicha evaluación

**Anexo N° 5 Instrumento cuestionario**

CUESTIONARIO A BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE LIMA METROPOLITANA APLICANDO LA NORMA ISO 9001:2015

Nota: el siguiente cuestionario será aplicado a las bibliotecas seleccionadas mediante el muestreo intencional
Para la resolución de las siguientes preguntas se tomara en cuenta las siguientes indicaciones
No = 0
En alguna medida = 1
Si = 2

| Preguntas | NO | En alguna medida | SI |
|---|---|---|---|
| 1. ¿La biblioteca cuenta con misión? | | | |
| 2. ¿La biblioteca cuenta con visión? | | | |
| 3. ¿La biblioteca cuenta con objetivos? | | | |
| 4. ¿La biblioteca cuenta con un seguimiento de las metas y objetivos planteados a largo, mediano y corto plazo? | | | |
| 5. ¿La biblioteca cuenta con estándares de préstamo a domicilio para el usuario? | | | |
| 6. ¿La biblioteca cuenta con convenios? | | | |
| 7. ¿La biblioteca brinda programas de capacitación para sus trabajadores? | | | |
| 8. ¿La biblioteca cuenta con un registro de actividades realizadas en los últimos años? | | | |
| 9. ¿Cuenta con un plan estratégico su biblioteca? | | | |
| 10. ¿La biblioteca cuenta con recursos necesarios para su demanda? | | | |
| 11. ¿La biblioteca cuenta con una MOF? | | | |
| 12. ¿La biblioteca cuenta con políticas de gestión de colecciones? | | | |
| 13. ¿La biblioteca cuenta con políticas de préstamo interbibliotecario? | | | |
| 14. ¿La biblioteca tiene presupuesto estable para sus actividades anuales? | | | |
| 15. ¿La biblioteca cuenta con un manual de procedimientos? | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 16. ¿La biblioteca realiza auditorías internas en determinados periodos? | | | |
| 17. ¿La biblioteca cuenta con un portal de transparencia de las actividades planeadas? | | | |
| 18. ¿La biblioteca identifica sus debilidades (aspectos negativos internos) y amenazas (aspectos negativos externos) para tener una mejora continua? | | | |
| 19. ¿La biblioteca monitorea la conformidad de sus productos y servicios según la calidad de servicio? | | | |
| 20. ¿La biblioteca cuenta con criterios de evaluación de calidad para su personal, servicios, colección, etc.? | | | |
| 21. ¿La biblioteca cuenta con alguna herramienta de gestión de calidad, como un sistema ISO, como por ejemplo la ISO 30301? | | | |
| 22. ¿La biblioteca cuenta con libro de sugerencias para monitorear la satisfacción del usuario? | | | |

**Anexo N° 6 Validación de instrumentos**

| Profesores | Suficiencia | Aplicabilidad |
|---|---|---|
| Dra. Karen Alfaro Mendives | ✓ | ✓ |
| Dr. Alonso Estrada Cuzcano | ✓ | ✓ |
| Lic. Elizabeth Ascencio Jurado | ✓ | ✓ |

Elaboración propia

**Anexo N° 7 Matriz de operacionalizacion de consistencia**

<table>
<tr><td colspan="6">Matriz de consistencia<br>Título: Sistema de gestión de calidad en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, en base a la norma ISO 9001: 2015 (2018)<br>Autora: Stephany Chumpitazi Pasapera.</td></tr>
<tr><td>Problema</td><td>Objetivos</td><td>Hipótesis</td><td colspan="3">Variables e indicadores</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Problema principal:<br><br>¿Cuál es el grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018?<br><br>Problemas secundarios:<br><br>¿Cuál es el grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a contexto de organización en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018?<br><br>¿Cuál es el grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015</td><td rowspan="3">Objetivo general:<br><br>Determinar el grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana (2018).<br><br>Problemas específicos:<br><br>Determinar es el grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a contextos de organización en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana (2018).<br><br>Determinar el grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a liderazgo en bibliotecas públicas de</td><td rowspan="3">Hipótesis general:<br><br>El grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018 es mínimo<br><br>Hipótesis específicas:<br><br>El grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a contexto de organización en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018 es mínimo.<br><br>El grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a liderazgo en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018 es</td><td colspan="3">Variable 1: Aplicación de la norma ISO 9001: 2015 en bibliotecas públicas.</td></tr>
<tr><td>Dimensiones</td><td>Ítems</td><td>Niveles o rangos</td></tr>
<tr><td>Contexto de organización</td><td>1. ¿La biblioteca cuenta con misión?<br><br>2. ¿La biblioteca cuenta con visión?<br><br>3. ¿La biblioteca cuenta con objetivos?<br><br>4. ¿La biblioteca cuenta con un seguimiento de las metas y objetivos planteados a largo, mediano y corto plazo?<br><br>5. ¿La biblioteca cuenta con estándares de préstamo a domicilio para el usuario?</td><td>a)Si<br><br>b)En alguna medida<br><br>c)No</td></tr>
</table>

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| en lo que se refiere a liderazgo en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018?<br><br>¿Cuál es el grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a planificación en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018?<br><br>¿Cuál es el grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a apoyo o soporte en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018?<br><br>¿Cuál es el grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a operaciones en bibliotecas públicas de | Lima Metropolitana (2018).<br><br>Determinar el grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a planificación en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana (2018).<br><br>Determinar el grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a apoyo o soporte en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana (2018).<br><br>Determinar el grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a operaciones en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana (2018).<br><br>Determinar el grado de aplicación de las normas | mínimo.<br><br>El grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a planificación en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018 es mínimo.<br><br>El grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a apoyo o soporte en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018 es mínimo.<br><br>El grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a operaciones en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018 es mínimo.<br><br>El grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a evaluación del desempeño | **Liderazgo** | 6. ¿La biblioteca cuenta con convenios?<br><br>7. ¿La biblioteca brinda programas de capacitación para sus trabajadores? | a)Si<br><br>b)En alguna medida<br><br>c)No |
| | | | **Planificación** | 8. ¿La biblioteca cuenta con toda la documentación en la realización de las actividades de los últimos años?<br><br>9. ¿Cuenta con un plan estratégico su biblioteca? | a)Si<br><br>b)En alguna medida<br><br>c)No |
| | | | **Soporte / Apoyo** | 10. ¿La biblioteca cuenta con recursos necesarios para su demanda?<br><br>11. ¿La biblioteca cuenta con una MOF?<br><br>12. ¿La biblioteca cuenta con políticas de gestión de colecciones? | a)Si<br><br>b)En alguna medida<br><br>c)No |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Lima Metropolitana, 2018?<br><br>¿Cuál es el grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a evaluación de desempeño en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018?<br><br>¿Cuál es el grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a la mejora en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018? | ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a evaluación del desempeño en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana (2018).<br><br>Determinar el grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a la mejora en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana (2018). | en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018 es mínimo.<br><br>El grado de aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en lo que se refiere a la mejora en bibliotecas públicas de Lima Metropolitana, 2018 es mínimo. | **Operación** | 13. ¿La biblioteca cuenta con políticas de préstamo interbibliotecario?<br><br>14. ¿La biblioteca tiene presupuesto estable para sus actividades anuales?<br><br>15. ¿La biblioteca cuenta con un manual de procedimientos? | a)Si<br><br>b)En alguna medida<br><br>c)No |
| | | | **Evaluación del desempeño** | 16. ¿La biblioteca realiza auditorías internas en determinados periodos?<br><br>17. ¿La biblioteca cuenta con un portal de transparencia de las actividades planeadas?<br><br>18. ¿La biblioteca identifica sus debilidades (aspectos negativos internos) y amenazas (aspectos negativos externos) para tener una mejora continua?<br><br>19. ¿La biblioteca monitorea la conformidad de sus productos y servicios según la calidad de servicio? | a)Si<br><br>b)En alguna medida<br><br>c)No |
| | | | **Mejora** | 20. ¿La biblioteca cuenta con criterios de evaluación de calidad para su personal, servicios, colección, etc.?<br><br>21. ¿La biblioteca cuenta con alguna herramienta de gestión de calidad, como un sistema ISO, como por ejemplo la ISO | a)Si<br><br>b)En alguna medida<br><br>c)No |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 30301?<br><br>22. ¿La biblioteca cuenta con libro de sugerencias para monitorear la satisfacción del usuario? | |

**Anexo N° 8 Encargados responsables de responder las encuestas de las bibliotecas públicas**

| Biblitecas públicas de Lima Metropolitana | Dirección | Encargados responsables |
|---|---|---|
| 1. Biblioteca Nacional del Perú | Av. De la poesía 160 | Alejandro Neyra |
| 2.Biblioteca pública municipal del distrito de San Borja. | Calle Claude Monteverdi 145 | Carmen Colmenares |
| 3. Biblioteca pública municipal del distrito de San Isidro. | Calle La República 455 | Roxana Huamán |
| 4.Gran Biblioteca Pública de Lima | Avenida Abancay 400 | Ruth Alejos |
| 5. Biblioteca pública municipal del distrito de Miraflores. | Mariano Melgar 226 | Beatriz Prieto |
| 6. Biblioteca pública municipal del distrito de Jesús María. | Avenida Horario Urteaga 535 | Maritza Suazo |
| 7. Biblioteca pública municipal del distrito de San Miguel. | Avenida Federico Gallese 420 | Natividad López López |
| 8. Biblioteca pública municipal del distrito de Independencia. | Avenida Independencia | Rosmery Ramírez |
| 9. Biblioteca pública municipal del distrito de Magdalena | Calle Rodolfo Rutte 115 | Gregorio Zapana |
| 10. Biblioteca periférica Marco Fidel Suárez – El Agustino | Calle Capitán José Quiñones 484 | Heber Llacua |
| 11.Biblioteca pública municipal del distrito de San Martín de Porres. | Av. Alfredo Mendiola N° 169 | María Acevedo |
| 12.Biblioteca periférica Jose Bendo Monteiro Lobato – Breña | Jirón Manoa 599. Urbanización Chacra Colorada | Milagros Terrones |
| 13. Biblioteca pública municipal del distrito de Puente Piedra. | Buenos Aires 100 | Carmen Anampi |
| 14. Biblioteca pública municipal del distrito de Los Olivos. | Jr.César Vallejo 1670 | Ezio Neyra |

# Anexo N° 9 Matriz de evidencia

| Bibliotecas públicas de Lima Metropolitana | 1. ¿La biblioteca cuenta con misión? | 2. ¿La biblioteca cuenta con visión? | 3. ¿La biblioteca cuenta con objetivos? | 4. ¿La biblioteca tiene un seguimiento de las metas y objetivos planteados a largo y corto plazo? | 5. ¿La biblioteca cuenta con estándares de préstamo a domicilio para el usuario? | 6. ¿La biblioteca cuenta con convenios? | 7. ¿La biblioteca brinda programas de capacitación para sus trabajadores? | 8. ¿La biblioteca cuenta con un registro de actividades realizadas en los últimos años? | 9. ¿Cuenta con un plan estratégico su biblioteca? | 10. ¿La biblioteca cuenta con información documentada respecto a su manejo y función? | 11. ¿La biblioteca cuenta con una MOF? |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Biblioteca Nacional del Perú | Garantizar el acceso a la información para la investigación, desarrollo científico y tecnológico, y disfrute del ciudadano. | http://www.bnp.gob.pe/institucion/quienes-somos/ | Implementar el funcionamiento del Sistema Nacional de Bibliotecas en favor del ciudadano.<br>Promover el acceso y uso del material documental bibliográfico en el ciudadano.<br>Mantener la integridad del material documental bibliográfico para el ciudadano.<br>Fortalecer la gestión estratégica de la Biblioteca Nacional del Perú.<br>Implementar la Gestión de Riesgos de Desastres. | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GPi84zaM8 | Si | http://www.transparencia.gob.pe/contrataciones/pte_transparencia_contrataciones.aspx?id_entidad=185&id_tema=34&ver=D#.W5GQps4zaM8 | http://www.bnp.gob.pe/servicios/asistencia-tecnica-a-bibliotecas/ | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=40&ver=D#.W5GP7s4zaM8 | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GPi84zaM8 | Si | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GRLs4zaM8 |
| 2.Biblioteca pública municipal del distrito de San Borja. | La Biblioteca Municipal de San Borja, tiene como misión la organización sistemática de sus recursos educativos, físicos y humanos, con el fin de facilitar y difundir la información necesaria, propiciando aprendizajes para el desarrollo de capacidades y necesidades en la comunidad samborjina, mediante la garantía de ofrecer servicios de excelencia. | Al año 2008 la Biblioteca Municipal de San Borja, se habrá convertido en el principal centro de información vecinal, usando tecnologías de última generación, ofreciendo una variada oferta informativa, tanto para profesionales, empresarios, empleados, estudiantes y público en general. | La Biblioteca Municipal de San Borja es Pública General, por ésta característica, será la principal proveedora de información estratégica en la comunidad distrital, ofrecerá una variada oferta de servicios, promoviendo espacios de convocatoria y reflexión, tendiendo a desarrollar una sociedad integrada culta y educada en valores. | http://www.munisanborja.gob.pe/index.php/transparencia-municipal.html | http://www.munisanborja.gob.pe/index.php/biblioteca-municipal.html | Si | Si | http://www.munisanborja.gob.pe/index.php/transparencia-municipal.html | http://www.munisanborja.gob.pe/index.php/transparencia-municipal.html | Si | http://www.munisanborja.gob.pe/index.php/transparencia-municipal.html |
| 3. Biblioteca pública municipal del distrito de San Isidro. | La Biblioteca Municipal de San Isidro se orienta hacia los objetivos planteados por la UNESCO, y en este sentido ofrece sus servicios buscando ser un lugar para la adquisición de conocimientos, la reflexión y encuentro social, y un espacio de recreación cultural y formador de ciudadanos. | http://msi.gob.pe/portal/cultura/biblioteca-municipal/ | Si | Si | http://msi.gob.pe/portal/cultura/biblioteca-municipal/ | http://msi.gob.pe/portal/cultura/biblioteca-municipal/biblioteca-del-britanico/ | Si | En alguna medida | En alguna medida | Si | http://www.msi.gob.pe/portal/web/transparencia/ |
| 4.Gran Biblioteca Pública de Lima | Garantizar el acceso a la información para la investigación, desarrollo científico y tecnológico, y disfrute del ciudadano. | http://www.bnp.gob.pe/institucion/quienes-somos/ | http://www.bnp.gob.pe/institucion/quienes-somos/ | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GPi84zaM8 | Si | http://www.transparencia.gob.pe/contrataciones/pte_transparencia_contrataciones.aspx?id_entidad=185&id_tema=34&ver=D#.W5GQps4zaM8 | http://www.transparencia.gob.pe/personal/pte_transparencia_personal.aspx?id_entidad=185&id_tema=32&ver=D#.W5GP184zaM8 | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=40&ver=D#.W5GP7s4zaM8 | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GPi84zaM8 | Si | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GRLs4zaM8 |
| 5. Biblioteca pública municipal del distrito de Miraflores. | Brindar servicios de calidad con transparencia y tecnología en beneficio del ciudadano, logrando el desarrollo integral y sostenible de la ciudad, a través de una gestión participativa e innovadora. | Si | Si | Si | http://www.miraflores.gob.pe/_contenTempl1.php?idpadre=4974&idhijo=4976&idcontenido=4983 | http://www.miraflores.gob.pe/_contenTempl1.php?idpadre=4974&idhijo=6417&idcontenido=6418 | Si | Si | http://www.miraflores.gob.pe/_transparencia.php | Si | http://www.miraflores.gob.pe/_transparencia.php |
| 6. Biblioteca pública municipal del distrito de Jesús María. | http://www.munijesusmaria.gob.pe/biblioteca-municipal.html | http://www.munijesusmaria.gob.pe/biblioteca-municipal.html | http://www.munijesusmaria.gob.pe/biblioteca-municipal.html | Si | Si | En alguna medida | SI | No | http://www.munijesusmaria.gob.pe/portal-de-transparencia | Si | http://www.munijesusmaria.gob.pe/portal-de-transparencia |
| 7. Biblioteca pública municipal del distrito de San Miguel. | Espacio dedicado al arte, la enseñanza y la diversión.Bless destacó la rapidez en las obras de remodelación y construcción para la entrega de la obra, que permite ofrecer un mejor servicio a los vecinos sanmiguelinos.San Miguel se encuentra comprometido con el arte, cada mes se realiza la presentación de obras teatrales, espectáculos para niños, adultos. Asimismo se realizan diversas exposiciones, como de esculturas, cuadros, entre otros. | Si | Si | Si | No | En alguna medida | En alguna medida | En alguna medida | http://www.munisanmiguel.gob.pe/municipalidad-de-san-miguel/transparencia/ | Si | http://www.munisanmiguel.gob.pe/municipalidad-de-san-miguel/transparencia/ |

| Bibliotecas públicas de Lima Metropolitana | 1. ¿La biblioteca cuenta con misión? | 2. ¿La biblioteca cuenta con visión? | 3. ¿La biblioteca cuenta con objetivos? | 4. ¿La biblioteca tiene un seguimiento de las metas y objetivos planteados a largo y corto plazo? | 5. ¿La biblioteca cuenta con estándares de préstamo a domicilio para el usuario? | 6. ¿La biblioteca cuenta con convenios? | 7. ¿La biblioteca brinda programas de capacitación para sus trabajadores? | 8. ¿La biblioteca cuenta con un registro de actividades realizadas en los últimos años? | 9. ¿Cuenta con un plan estratégico su biblioteca? | 10. ¿La biblioteca cuenta con información documentada respecto a su manejo y función? | 11. ¿La biblioteca cuenta con una MOF? |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8. Biblioteca pública municipal del distrito de Independencia. | http://www.independencia.cl/biblioteca/ | http://www.independencia.cl/biblioteca/ | No | En alguna medida | No | No | No | No | No | No | En alguna medida |
| 9. Biblioteca pública municipal del distrito de Magdalena | La Municipalidad de Magdalena del Mar, es un centro dinámico de participación de la ciudadanía, que identifica las necesidades locales para ejecutar las obras de interés común que contribuyan al desarrollo integral, sostenible y armónico de Magdalena del Mar, así como, promueve la adecuada prestación de los servicios públicos locales, comprometiéndose, en asegurar la mejora continua en los procesos de producción de Bienes y Servicios, con identidad, respeto, responsabilidad y Gestión honesta. | Se desea en el distrito, elevar la calidad de vida y el desarrollo integral del vecino de Magdalena del Mar, liderando el proceso de construcción del desarrollo local y el ejercicio pleno de una democracia participativa, orientado al desarrollo humano sostenible, mediante la ejecución de un modelo de Gestión Municipal moderna, utilizando tecnología de punta, contando con el personal con valores, capacitados en el ejercicio de una gestión de calidad. | Fomentar la creación y el conocimiento en el distrito.<br>Promover la lectura y la investigación de la historia local.<br>Facilitar el acceso a la información y satisfacer las necesidades de información de usuarios reales y potenciales.<br>Favorecer la integración social y cultural entre los ciudadanos. | En alguna medida | No | Si | En alguna medida | No | No | No | En alguna medida | http://www.munimagdalena.gob.pe/index.php/portal-transparencia |
| 10. Biblioteca periférica Marco Fidel Suárez – El Agustino | Garantizar el acceso a la información para la investigación, desarrollo científico y tecnológico, y disfrute del ciudadano. | http://www.bnp.gob.pe/institucion/quienes-somos/ | http://www.bnp.gob.pe/institucion/quienes-somos/ | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GPi84zaM8 | Si | http://www.transparencia.gob.pe/contrataciones/pte_transparencia_contrataciones.aspx?id_entidad=185&id_tema=34&ver=D#.W5GQps4zaM8 | http://www.transparencia.gob.pe/personal/pte_transparencia_personal.aspx?id_entidad=185&id_tema=32&ver=D#.W5GP184zaM8 | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=40&ver=D#.W5GP7s4zaM8 | No | Si | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GRLs4zaM8 |
| 11.Biblioteca pública municipal del distrito de San Martín de Porres. | Si | Si | Si | En alguna medida | Si | En alguna medida | En alguna medida | http://www.mdsmp.gob.pe/transparencia.php | http://www.mdsmp.gob.pe/transparencia.php | Si | http://www.mdsmp.gob.pe/transparencia.php |
| 12.Biblioteca periférica Jose Bendo Monteiro Lobato – Breña | Garantizar el acceso a la información para la investigación, desarrollo científico y tecnológico, y disfrute del ciudadano. | http://www.bnp.gob.pe/institucion/quienes-somos/ | http://www.bnp.gob.pe/institucion/quienes-somos/ | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GPi84zaM8 | Si | No | http://www.transparencia.gob.pe/personal/pte_transparencia_personal.aspx?id_entidad=185&id_tema=32&ver=D#.W5GP184zaM8 | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=40&ver=D#.W5GP7s4zaM8 | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GPi84zaM8 | Si | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GRLs4zaM8 |
| 13. Biblioteca pública municipal del distrito de Puente Piedra. | Si | Si | Si | En alguna medida | No | No | Si | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=10072&id_tema=5&ver=D#.W5GwPs4zaM8 | No | No | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=10072&id_tema=5&ver=D#.W5GwPs4zaM8 |
| 14. Biblioteca pública municipal del distrito de Los Olivos. | Si | Si | Si | En alguna medida | En alguna medida | No | En alguna medida | http://portal.munilosolivos.gob.pe/muni1/index.php/transparencia | En alguna medida | Si | http://portal.munilosolivos.gob.pe/muni1/index.php/transparencia |

| Biblitecas públicas de Lima Metropolitana | 12. ¿La biblioteca cuenta con políticas de gestión de colecciones? | 13. ¿La biblioteca cuenta con políticas de préstamo interbibliotecario? | 14. ¿La biblioteca tiene presupuesto estable para sus actividades anuales? | 15. ¿La biblioteca cuenta con un manual de procedimientos? | 16. ¿La biblioteca realiza auditorías internas en determinados periodos? | 17. ¿La biblioteca cuenta con un portal de transparencia de las actividades planeadas? | 18. ¿La biblioteca identifica sus debilidades (aspectos negativos internos) y amenazas (aspectos negativos externos) para tener una mejora continua? | 19. ¿La biblioteca monitorea la conformidad de sus productos y servicios según la calidad de servicio? | 20. ¿La biblioteca cuenta con criterios de evaluación de calidad para su personal, servicios, colección, etc.? | 21. ¿La biblioteca cuenta con alguna herramienta de gestión de calidad, como un sistema ISO, como por ejemplo la ISO 30301? | 22. ¿La biblioteca cuenta con libro de sugerencias para monitorear la satisfacción del usuario? |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Biblioteca Nacional del Perú | http://www.bnp.gob.pe/documentos/resolucion_directoral_nacional/2015/rdn-064-2015-bnp.pdf | No | http://www.transparencia.gob.pe/reportes_directos/pte_transparencia_info_finan.aspx?id_entidad=185&id_tema=19&ver=D | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GRLs4zaM8 | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GRLs4zaM8 | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=1&ver=D#.WcAqcrLyiCh | Si | Si | Si | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5G3as4zaM8 | Si |
| 2.Biblioteca pública municipal del distrito de San Borja. | No | No | http://www.munisanborja.gob.pe/index.php/transparencia-municipal.html | http://www.munisanborja.gob.pe/index.php/transparencia-municipal.html | http://www.munisanborja.gob.pe/index.php/transparencia-municipal.html | http://www.munisanborja.gob.pe/index.php/transparencia-municipal.html | Si | http://www.munisanborja.gob.pe/index.php/transparencia-municipal.html | No | http://www.munisanborja.gob.pe/index.php/transparencia-municipal.html | No |
| 3. Biblioteca pública municipal del distrito de San Isidro. | Si | http://msi.gob.pe/portal/cultura/biblioteca-municipal/ | http://www.msi.gob.pe/portal/web/transparencia/ | http://www.msi.gob.pe/portal/web/transparencia/ | http://www.msi.gob.pe/portal/web/transparencia/ | http://www.msi.gob.pe/portal/web/transparencia/ | En alguna medida | En alguna medida | En alguna medida | http://www.msi.gob.pe/portal/web/transparencia/ | Si |
| 4.Gran Biblioteca Pública de Lima | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GRLs4zaM8 | Si | http://www.transparencia.gob.pe/reportes_directos/pte_transparencia_info_finan.aspx?id_entidad=185&id_tema=19&ver=D | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GRLs4zaM8 | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GRLs4zaM8 | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=1&ver=D#.WcAqcrLyiCh | Si | SI | Si | En alguna medida | Si |
| 5. Biblioteca pública municipal del distrito de Miraflores. | En alguna medida | No | http://www.miraflores.gob.pe/_transparencia.php | http://www.miraflores.gob.pe/_transparencia.php | Si | http://www.miraflores.gob.pe/_transparencia.php | Si | SI | http://www.miraflores.gob.pe/_transparencia.php | http://www.miraflores.gob.pe/_transparencia.php | Si |
| 6. Biblioteca pública municipal del distrito de Jesús María. | Si | En alguna medida | http://www.munijesusmaria.gob.pe/portal-de-transparencia | http://www.munijesusmaria.gob.pe/portal-de-transparencia | http://www.munijesusmaria.gob.pe/portal-de-transparencia | http://www.munijesusmaria.gob.pe/portal-de-transparencia | Si | En alguna medida | http://www.munijesusmaria.gob.pe/portal-de-transparencia | http://www.munijesusmaria.gob.pe/portal-de-transparencia | En alguna medida |
| 7. Biblioteca pública municipal del distrito de San Miguel. | Si | En alguna medida | http://www.munisanmiguel.gob.pe/municipalidad-de-san-miguel/transparencia/ | http://www.munisanmiguel.gob.pe/municipalidad-de-san-miguel/transparencia/ | http://www.munisanmiguel.gob.pe/municipalidad-de-san-miguel/transparencia/ | http://www.munisanmiguel.gob.pe/municipalidad-de-san-miguel/transparencia/ | Si | Si | Si | http://www.munisanmiguel.gob.pe/municipalidad-de-san-miguel/transparencia/ | Si |

| Biblitecas públicas de Lima Metropolitana | 12. ¿La biblioteca cuenta con políticas de gestión de colecciones? | 13. ¿La biblioteca cuenta con políticas de préstamo interbibliotecario? | 14. ¿La biblioteca tiene presupuesto estable para sus actividades anuales? | 15. ¿La biblioteca cuenta con un manual de procedimientos? | 16. ¿La biblioteca realiza auditorías internas en determinados períodos? | 17. ¿La biblioteca cuenta con un portal de transparencia de las actividades planeadas? | 18. ¿La biblioteca identifica sus debilidades (aspectos negativos internos) y amenazas (aspectos negativos externos) para tener una mejora continua? | 19. ¿La biblioteca monitorea la conformidad de sus productos y servicios según la calidad de servicio? | 20. ¿La biblioteca cuenta con criterios de evaluación de calidad para su personal, servicios, colección, etc.? | 21. ¿La biblioteca cuenta con alguna herramienta de gestión de calidad, como un sistema ISO, como por ejemplo la ISO 30301? | 22. ¿La biblioteca cuenta con libro de sugerencias para monitorear la satisfacción del usuario? |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8. Biblioteca pública municipal del distrito de Independencia. | En alguna medida | No | En alguna medida | Si | http://transparenciaindependencia.independencia.cl/wp-content/uploads/images/CA/enlaceaudit16.pdf | No | En alguna medida | En alguna medida | No | No | No |
| 9. Biblioteca pública municipal del distrito de Magdalena | No | No | No | No | http://www.munimagdalena.gob.pe/index.php/portal-transparencia | No | Si | No | No | no | SI |
| 10. Biblioteca periférica Marco Fidel Suárez – El Agustino | http://www.bnp.gob.pe/documentos/resolucion_directoral_nacional/2015/rdn-064-2015-bnp.pdf | No | http://www.transparencia.gob.pe/reportes_directos/pte_transparencia_info_finan.aspx?id_entidad=185&id_tema=19&ver=D | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GRLs4zaM8 | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GRLs4zaM8 | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=1&ver=D#.WcAqcrLyiCh | En alguna medida | En alguna medida | Si | Si | Si |
| 11.Biblioteca pública municipal del distrito de San Martín de Porres. | En alguna medida | No | http://www.mdsmp.gob.pe/transparencia.php | http://www.mdsmp.gob.pe/transparencia.php | http://www.mdsmp.gob.pe/transparencia.php | http://www.mdsmp.gob.pe/transparencia.php | En alguna medida | En alguna medida | En alguna medida | http://www.mdsmp.gob.pe/transparencia.php | Si |
| 12.Biblioteca periférica Jose Bendo Monteiro Lobato – Breña | http://www.bnp.gob.pe/documentos/resolucion_directoral_nacional/2015/rdn-064-2015-bnp.pdf | No | http://www.transparencia.gob.pe/reportes_directos/pte_transparencia_info_finan.aspx?id_entidad=185&id_tema=19&ver=D | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GRLs4zaM8 | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=185&id_tema=5&ver=D#.W5GRLs4zaM8 | No | En alguna medida | Si | En alguna medida | En alguna medida | Si |
| 13. Biblioteca pública municipal del distrito de Puente Piedra. | En alguna medida | En alguna medida | http://www.transparencia.gob.pe/reportes_directos/pte_transparencia_info_finan.aspx?id_entidad=10072&id_tema=19&ver=D#.W5Gwec4zaM8 | No | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=10072&id_tema=5&ver=D#.W5GwPs4zaM8 | No | En alguna medida | No | Si | http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=10072&id_tema=5&ver=D#.W5GwPs4zaM8 | No |
| 14. Biblioteca pública municipal del distrito de Los Olivos. | En alguna medida | No | No | http://portal.munilosolivos.gob.pe/muni1/index.php/transparencia | no | http://portal.munilosolivos.gob.pe/muni1/index.php/transparencia | En alguna medida | En alguna medida | En alguna medida | No | No |