

**RESOLUCIÓN NACIONAL No. 24**  
**(29 de mayo de 2023)****“Por la cual se aprueban los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de Biblioteca de la Fundación Universitaria del Área Andina”**

El Rector de la Fundación Universitaria del Área Andina, Representante Legal de carácter Nacional, en ejercicio de sus atribuciones legales, estatutarias, y

**CONSIDERANDO**

Que:

- La Fundación decide implementar un Sistema de Gestión de Calidad de Biblioteca basado en la Norma ISO 9001:2015, por lo que se requiere establecer y adoptar los lineamientos de calidad que recopilen de forma organizada y coherente todos los componentes y los procesos que conforman dicho sistema.
- La Dirección Nacional de Planeación y Calidad como responsable de la orientación de la gestión por procesos de la Institución y la Subdirección Nacional de Biblioteca como administrador y líder del Sistema de Gestión de Calidad de Biblioteca, consideran conveniente la generación de los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de Biblioteca, el cual comprende los lineamientos y objetivos de calidad, los roles y las responsabilidades, el liderazgo y el compromiso, entre otros, con el fin de garantizar los logros y los objetivos de calidad de la Biblioteca.
- El 17 de mayo de 2023, en sesión del Comité de Rectoría los miembros de éste, revisaron los presente lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de Biblioteca de la Fundación Universitaria del Área Andina, acogiéndolos en su totalidad, por lo que el Rector Nacional, también acogió la propuesta normativa en su integridad y le impartió su aprobación.

En mérito de lo expuesto, el Rector Nacional de la Fundación Universitaria del Área Andina,

**RESUELVE:**

**Artículo Primero. Aprobación.** Aprobar la expedición de los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de Biblioteca de la Fundación Universitaria del Área Andina, a fin de mejorar continuamente la calidad de sus servicios, basados en los requerimientos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 y conforme a los lineamientos expuestos en la presente resolución, los cuales podrán ser desarrollados mediante los procedimientos institucionales que se consideren necesarios para su aplicación.

**Artículo Segundo. Generalidades de las bibliotecas de Areandina.** La Institución con su misión pretende, según lo establecido en el PEI: “Contribuir al desarrollo sostenible de la región y el país, con calidad y pertinencia, mediante la apropiación, aplicación, transferencia de conocimiento; formación integral y permanente de personas desde un enfoque humanista con pensamiento crítico y reflexivo”, con base en esta dinámica, es evidente la articulación que existe con el objetivo trazado por la biblioteca que refiere a los ejes de trabajo descritos a continuación: Docencia y aprendizaje, biblioteca de investigación, ecosistema digital, alfabetización digital, experiencia del usuario, trabajo colaborativo, gestión y reportería.

Así mismo, las bibliotecas pretenden apoyar el logro de la visión institucional, el cual establece que al 2030 Areandina será una Institución Universitaria, que ha impactado las regiones de Colombia, siendo reconocida por su contribución a la transformación social y desarrollo sostenible, cumpliendo con su enfoque académico.

**Parágrafo I. Razón de ser de las bibliotecas.** Somos una red de bibliotecas dedicada a la gestión de recursos de información que trabaja por la excelencia y la humanización del servicio, para apoyar la formación académica e investigativa en la Institución, involucrando a todos los actores para la satisfacción de sus necesidades de información, apropiando los valores institucionales.

**Parágrafo II. Lo que queremos lograr.** Ser un sistema de bibliotecas universitarias que apoya la formación académica e investigativa de la Institución, gestionando recursos actualizados, con reconocimiento en el entorno de las bibliotecas por sus buenas prácticas, la calidad de sus servicios y recursos de información, respetando los valores institucionales.

**Parágrafo III. Principios.** El Sistema de Gestión de Calidad de Biblioteca de la Fundación Universitaria de Área Andina hace suyos los principios constitucionales y legales vigentes sobre Educación Superior y participa de los siguientes principios institucionales.

- La Fundación será orientada por personas de su propio seno y en función del desarrollo nacional.
- Desarrollará en el estudiante una conciencia clara de la ciencia y la tecnología, de los problemas nacionales y de su responsabilidad ante ellos.
- Propiciará la formación integral del hombre y el desarrollo de su personalidad.
- Examinará y revisará permanentemente sus programas de formación, investigación, docencia, extensión y servicios para asegurar sus objetivos y ajustarlos al progreso de la ciencia.
- Desarrollará la capacidad de investigación científica y tecnológica, propenderá por la formación de investigadores dentro de sus estamentos docentes y estudiantiles, con el fin de generar y renovar el conocimiento y contribuir a los procesos de transformación y desarrollo del país, asimilar y crear cultura.
- Estará abierta a quienes en ejercicio de la igualdad de oportunidades y derechos demuestren poseer las capacidades académicas requeridas.
- Estará integrada a la comunidad nacional e internacional en continua comunicación e intercambio de experiencias para captar y difundir los avances científicos y los logros académicos de la Institución.

**Parágrafo IV. Valores.** El Sistema de Gestión de Calidad de Biblioteca de la Fundación Universitaria de Área Andina hace suyos los siguientes valores:

- **Excelencia:** Buscamos proactivamente alcanzar las más altas calidades en nuestro quehacer tanto individual como colectivo, con sentimientos que nos inspiran para ser mejores y desear con vehemencia convertirnos en personas disciplinadas, cultas, éticas y sobresalientes.
- **Respeto:** Reconocemos y garantizamos los derechos y deberes individuales y colectivos. Aceptamos y valoramos complacidos el derecho a ser diferentes, para favorecer un ambiente de sana convivencia, pluralidad y tolerancia.
- **Responsabilidad:** A nivel individual, colectivo e institucional, estamos comprometidos con la sociedad en dar cumplimiento a nuestros mandatos misionales. Reflexionamos, orientamos, valoramos y asumimos las consecuencias de nuestros actos, para afrontarlas de manera propositiva e integral.
- **Transparencia:** Actuamos con honradez, visibilidad e integridad para garantizar procesos de confianza, seguridad y respaldo.

- **Solidaridad:** Hacemos nuestras las necesidades, los intereses y las expectativas de la comunidad interna y externa, con prácticas socialmente responsables, grupales e institucionales para el bienestar colectivo. Entendemos y valoramos que el ser humano es social por naturaleza y como tal debe desarrollarse en interacción con otros seres humanos.
- **Servicio:** Generamos procesos creativos con calidad y valor agregado diferenciado, para impactar positivamente y contribuir al desarrollo de nuestros grupos sociales objetivo.
- **Identidad:** En todas nuestras actuaciones estamos comprometidos con el Pensamiento Fundacional, siempre velando por dejar en alto el nombre de la Fundación Universitaria del Área Andina y tomando como propios los valores y los propósitos estratégicos institucionales, llevando a cabo todas nuestras acciones con orgullo y pasión.
- **Felicidad:** Promovemos y facilitamos conductas y comportamientos que inspiran sentimientos de alegría, de amor y de esperanza en un futuro siempre mejor.
- **Efectividad:** Trabajamos equilibradamente con eficiencia y eficacia, haciendo la mejor utilización de los recursos en todas nuestras actuaciones y asegurando el logro de los propósitos institucionales, con criterios de sostenibilidad.

**Artículo Tercero. Sistema de Gestión de Calidad de Biblioteca.** El Sistema de Gestión de Calidad de las Bibliotecas de Areandina, se compone de los siguientes elementos:

**Parágrafo I. Objetivos de calidad.** Se describen a continuación:

- Fomentar el uso de los servicios y recursos de información de las bibliotecas mediante estrategias de apoyo académico y de extensión cultural.
- Garantizar el mantenimiento y adecuación de la infraestructura de las Bibliotecas propiciando espacios suficientes, pertinentes y cómodos para la satisfacción de los usuarios.
- Gestionar los recursos de información suficientes y pertinentes para dar respuesta oportuna a la dinámica académica y de investigación de la Institución.
- Promover el desarrollo de programas de capacitación y/o actualización para el equipo de trabajo de las bibliotecas fortaleciendo las competencias relacionadas con la prestación de servicios de calidad.
- Gestionar la documentación necesaria para responder oportunamente con los requerimientos del gobierno y los requisitos de la norma de calidad.
- Promover la mejora continua, como elemento dinamizador del ejercicio de las bibliotecas Areandina en la construcción de la cultura de calidad.
- Generar estrategias de servicio que aporten a la experiencia y satisfacción de los usuarios de información.

**Parágrafo II. Alcance del SGC.** El Sistema de Gestión de la Calidad de Biblioteca definido para la Fundación Universitaria de Área Andina contempla los procesos de gestión de recursos de información, gestión de servicios y espacios bibliotecarios y difusión y extensión bibliotecaria para las sedes y/o seccionales:

- Sede Bogotá: Gustavo Eastman Vélez
- Seccional Pereira: Otto Morales Benítez
- Sede Valledupar: Biblioteca Valledupar

**Parágrafo III. Inaplicabilidades.** Para el Sistema de Gestión de Calidad no aplican los siguientes numerales:

**7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones:** Debido a que, no se requieren equipos de medición que deban ser calibrados y/o verificados a intervalos dentro del servicio que presta la Biblioteca.

**8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios:** Teniendo en cuenta que los servicios de la Biblioteca tienen una estructura estándar y que cualquier cambio debe estar alineado a los requerimientos del Ministerio de Educación Nacional.

**Parágrafo IV. Lineamientos del Sistema de Gestión de la calidad.** Las Bibliotecas de la Fundación Universitaria del Área Andina se comprometen a satisfacer las necesidades de información de los usuarios, proveer acceso a espacios y mobiliario adecuados, cómodos y funcionales para las actividades académicas, de investigación y de fomento cultural, social y de lectura, dando acceso a los recursos de información en formato impreso, audiovisual y digital, necesarios, suficientes, actualizados, pertinentes y de fácil interacción en los ecosistemas de información de las bibliotecas con un equipo de trabajo idóneo que preste servicios de información con calidad y cordialidad, dando cumplimiento con la normatividad y requisitos aplicables a las actividades ejecutadas por las mismas, mejorando continuamente los procesos y el Sistema de Gestión de Calidad de Biblioteca de la Institución.

**Parágrafo V. Términos y definiciones.**

- **Mejora continua:** Es el conjunto de acciones permanentes que se generan con el fin de obtener productos, servicios y procesos que cumplan con todos los requerimientos y la satisfacción del cliente, enfocados en la calidad de los mismos.
- **Usuario SGC:** Hace referencia a los clientes y las personas que hacen parte de una organización, se benefician y tienen acceso al Sistema de Gestión de Calidad.
- **Información documentada:** Incluye los documentos y los registros requeridos en la implementación de las Normas ISO en las organizaciones como soporte de la gestión realizada.
- **Proceso:** Es un conjunto de actividades que tienen relación entre sí o que interactúan para transformar elementos de entrada en elementos de salida.
- **Estructura documental:** Es la jerarquía de documentos definida en el Sistema de Gestión de Calidad y se representa por una pirámide.
- **Riesgo:** Es la probabilidad de que ocurra un evento. Un riesgo puede ser negativo o positivo.
- **Oportunidad:** Es aquella acción que se desarrolla para minimizar un efecto negativo y que también ayuda a que se logre de forma más eficaz algún resultado previsto.
- **Indicador de proceso:** Es una medida o valor que se utiliza como criterio para monitorear y evaluar los procesos de una organización. Estos indicadores también permiten medir si se realizaron las acciones previstas en el proceso de una forma correcta.
- **Equipo de medición:** Instrumento o aparato que sirve de referencia para tomar una medida, un peso o realizar un proceso de medición.
- **Corrección:** Es la forma de abordar un problema de modo que así se elimine la no conformidad.

**Parágrafo VI. Procedimientos.** El Rector Nacional, en uso de sus facultades estatutarias, podrá aprobar la creación de los documentos a implementar, con ocasión de garantizar el cumplimiento de los lineamientos previstos en el presente documento. Teniendo en cuenta las necesidades institucionales, se podrán desarrollar e implementar los siguientes documentos:

- **Guía del Sistema de Gestión de Calidad de Biblioteca:** Tiene como objeto determinar los lineamientos y los mecanismos para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de Biblioteca de la Fundación Universitaria de Área Andina, con el fin de mejorar continuamente la calidad de sus servicios, basados en los requerimientos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.

- **Caracterizaciones:** Hacen referencia a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo definidos para el sistema de gestión de calidad de Biblioteca, según lo establecido en la guía anterior.
- **Procedimiento Direccionamiento Estratégico de Biblioteca:** Establece los lineamientos para la gestión estratégica del Sistema de Gestión de Calidad de la Biblioteca de la Fundación Universitaria del Área Andina
- **Procedimiento Extensión Cultural:** Establece los lineamientos para el desarrollo de actividades culturales, de manera que se garantice la organización adecuada y oportuna de los eventos para el desarrollo cultural, contribuyendo a la construcción social y la inclusión de los valores institucionales.
- **Procedimiento Gestión de Servicios Bibliotecarios:** Define los lineamientos para el acceso a los servicios de información, así como a la infraestructura física y tecnológica, de manera que se garantice la solución de las necesidades de información de los usuarios.
- **Procedimiento Formación de Usuarios:** Determina los lineamientos para el desarrollo de actividades de formación de usuarios, de manera que contribuya con el fortalecimiento de habilidades informacionales dando mayor autonomía y experticia a la hora de seleccionar recursos pertinentes, con valor académico y científico para soportar sus actividades académicas e investigativas.
- **Procedimiento Selección y adquisición de Recursos de Información:** Gestiona la adquisición de recursos de información (físicos y digitales) de manera oportuna para apoyar las actividades de docencia, investigación y proyección social.
- **Procedimiento Procesamiento técnico de colecciones bibliográficas:** Desarrolla el procesamiento técnico del material bibliográfico adquirido por la Institución, de manera que se garantice la disposición óptima para la selección y consulta de los usuarios internos y externos de la biblioteca.
- **Procedimiento Canje y Donación:** Gestiona el canje y la donación del material bibliográfico de la Institución y el recibido por esta modalidad de los entes externos con los que se tenga convenio, de manera que se garantice su incorporación y usabilidad.

#### **Parágrafo VII. Responsabilidades.**

- **Grupo de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad de Biblioteca:** Son responsables de realizar el seguimiento a la ejecución de las actividades propias del sistema, con el rol de la alta dirección, velando por el cumplimiento, seguimiento y evaluación del mismo.

El grupo está conformado por:

- Director Nacional del Centro de Investigación y Desarrollo.
  - Director Nacional de Planeación y Calidad.
  - Subdirector Nacional de Biblioteca.
  - Subdirector Nacional de Procesos.
  - Un representante de cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad de Biblioteca.
- **Subdirección Nacional de Biblioteca:** Es responsable de garantizar que el Sistema de Gestión se encuentre alineado con los requisitos institucionales y legales, así como asegurar que se implemente sistemáticamente en todas las bibliotecas de la Fundación Universitaria del Área Andina.
  - **Subdirección Nacional de Procesos:** Es responsable de asegurar que el Sistema de Gestión cumpla con los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015, así como apoyar a los diferentes procesos en la implementación y el mejoramiento del mismo.



- **Líderes de proceso:** Son responsables de garantizar que se cumplan los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de Biblioteca en cada uno de los procesos a su cargo.

**Artículo Cuarto. Estándares de calidad:** La Fundación Universitaria del Área Andina, tomará como estándar en el seguimiento y control de las directrices de calidad para la biblioteca, la ISO 9001: 2015: Sistema de Gestión de Calidad, entre otros previamente dispuestos por el Rector Nacional en uso de sus facultades.

**Artículo Quinto. Casos especiales e interpretaciones.** Los casos no contemplados en la presente resolución serán resueltos por el Rector Nacional, para lo cual se emitirán los actos correspondientes para formalizar la decisión emitida, la cual será de aplicación exclusiva al caso concreto analizado.

**Artículo Sexto. Liberalidad.** Las directrices aquí establecidas, son definidas de acuerdo a los criterios y condiciones establecidos por la Fundación Universitaria del Área Andina por lo que estarán vigentes mientras ésta lo determine, teniendo en consideración los resultados, condiciones externas y demás circunstancias relevantes. La Fundación Universitaria del Área Andina podrá en cualquier momento, evaluar las circunstancias que les han dado origen y modificar los lineamientos aquí establecidos.

**Artículo Séptimo.** La presente resolución rige a partir de su expedición y deroga aquellas disposiciones que le sean contrarias.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE:

Dada en Bogotá D.C., a los veintinueve (29) días del mes de mayo de dos mil veintitrés (2023).



José Leonardo Valencia Molano  
Rector



María Angélica Pacheco Chica  
Secretaria General

Revisado y aprobado por: Sandra Verónica Reina Jiménez  
Director Nacional de Planeación y Calidad

Revisado y aprobado por: Omar Eduardo Peña Reina  
Director Nacional del Centro de Investigación y Desarrollo

Revisado y aprobado por: Rosa Fermina García Cossio  
Subdirector Nacional de Biblioteca