

# LECCIONES APRENDIDAS

PROCESO BIBLIOTECA



**Universidad  
de Santander**  
UDES

Sistema de Gestión de Calidad  
SGC-VAF

# **CASO:**

## BAJA ESTADÍSTICA DEL USO DE BASE DE DATOS



## Descripción caso

En el aplicativo Lookproxy no se obtenía reporte de uso de base de datos completo, pues no se reflejaba el registro de acceso a las bases fuera del campus.

## Análisis de la situación

En el desarrollo de ejecución de actividades para alimentación del indicador del proceso ID. 1096 "Uso de recursos bibliográficos digitales", se evidenció el bajo porcentaje de acceso a bases de datos disponibles para uso. Revisando los canales de servicio se identificó que solo se contaba con registro de usuarios que ingresan por el campo acceso remoto, perdiéndose la estadística de usuarios en sala.

## Toma de acciones

Se solicitó al proveedor del servicio la revisión del caso, solicitando el acceso al servicio tanto en sala como externo, por un solo canal, para así lograr una estadística real del uso. Posteriormente se coordinó con el equipo de Infraestructura Tecnológica las adecuaciones informáticas internas para el correcto acceso.

Se gestionó con Comunicaciones la adecuación del espacio web de Biblioteca, ubicando en campo servicios el acceso a las bases de datos (un solo canal para las lecturas de ingreso y fuera del campus).

# **CASO:**

BAJA ESTADÍSTICA DEL  
USO DE BASE DE DATOS



## **Lección aprendida**

La revisión de los datos que evidencian el desempeño del proceso y su análisis son fuente para toma de decisiones, al igual que la revisión y actualización de la documentación, revisión de funcionalidad de aplicaciones y equipos, capacitación del personal, mejora en la comunicación con partes interesadas.

# **CASO:**

## FALTA DE UNIFICACIÓN DE CRITERIOS



## Descripción caso

Falta de unificación de criterios para el informe del inventario anual

## Análisis de la situación

Al momento de realizar el informe final se encontró que los inventarios que estaban siendo realizados por el equipo de trabajo, no cumplían con una unificación de criterios lo cual no permitía identificar el ítem o la información solicitada.

De esta manera, en la realización del inventario anual se evidenciaron varios criterios: perdido - no se encuentra - pendiente - dañado - empaste - contaminado - mojado - disponible. Estos criterios no permitían evaluar la veracidad del contenido.

## Toma de acciones

Se reunió al equipo de trabajo para organizar los criterios que se implementarán a la hora de hacer el inventario anual, los criterios quedaron definidos de la siguiente manera: perdido - contaminado - empaste - disponible.

## Lección aprendida

La verificación y análisis de procedimientos y del cumplimiento del proceso son fuente para la toma de decisiones, mejora en la comunicación con el equipo de trabajo, unificación de criterios.

# **CASO:**

ERROR EN LA DESCARGA DE  
PRÉSTAMOS DE RECURSOS  
BIBLIOGRÁFICOS FÍSICOS.



## **Descripción caso**

Error al momento de realizar la descarga de los préstamos de recursos bibliográficos físicos.

## **Análisis de la situación**

Al momento de recibir los recursos bibliográficos no se estaba realizando la verificación de descargue del aplicativo de Biblioteca, antes de hacer el ingreso nuevamente a estantería.

En el transcurso del semestre se logró identificar en varias ocasiones que libros que ya estaban ubicados en estantería, aún se encontraban cargados en el aplicativo de préstamos, provocando inconformidades en algunos usuarios que se veían afectados por dicha falla.

# **CASO:**

ERROR EN LA DESCARGA DE  
PRÉSTAMOS DE RECURSOS  
BIBLIOGRÁFICOS FÍSICOS.



## **Toma de acciones**

Se solicitó a los auxiliares de circulación y préstamos, realizar diariamente por turnos, la verificación en el aplicativo de préstamos y en estantería de los recursos bibliográficos físicos prestados a la fecha, para así lograr mitigar la falla.

## **Lección aprendida**

La verificación de los datos que evidencian el desempeño del proceso y sus análisis son fuente para tomar decisiones, entre otras:

- Revisión de procedimientos
- Verificación de funcionalidad del aplicativo de préstamos
- Mejora de comunicación entre el equipo de trabajo

# **CASO:**

ATENCIÓN A USUARIOS EN  
APLICACIÓN DE  
LINEAMIENTOS  
INSTITUCIONALES.



## **Descripción caso**

Atención a usuarios en aplicación de lineamientos institucionales.

## **Análisis de la situación**

El proceso de Biblioteca ha documentado sus procedimientos para lograr tener claridad de las responsabilidades asignadas en cumplimiento de su propósito; asimismo, durante los semestre 2022 B y 2023 A se ha realizado difusión, a usuarios y partes interesadas, de los lineamientos relacionados con los servicios que se ofertan, mediante correo electrónico, boletín institucional, sitio web y capacitaciones.

Pese a lo realizado anteriormente, durante el semestre 2023 A se recibieron quejas relacionadas con los lineamientos de trabajo de grado y del proceso de autoarchivo, particularmente de un programa.

# CASO:

## ATENCIÓN A USUARIOS EN APLICACIÓN DE LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES.



## Toma de acciones

1. Se revisó con autoridad superior (Vicerrectoría de Enseñanza) y responsables del programa, caso particular.
2. Se establecieron compromisos para apoyar las circunstancias especiales del programa.
3. Se intensificó las capacitaciones sobre la temática.
4. Se retroalimentó a responsables del programa sobre lineamientos, sitios de consulta de documentos y capacitaciones internas.
5. Se dio oportunidad de retroalimentación directa con estudiantes (telefónica, presencial, virtualmente) para solventar las inquietudes relacionadas con el proceso.
6. Toma de acción interna del programa para aplicación de lineamientos institucionales

## Lección aprendida

Las disposiciones institucionales deben estar debidamente documentadas y avaladas por instancias autorizadas y estas deben ser difundidas y socializadas para lograr la aplicación que siempre estará enmarcada en cumplimiento de requisitos internos y legales. Cuando se presentan novedades frente a lineamientos que son de responsabilidad de un proceso, estas deben ser atendidas incluso si se ha cumplido la parte de responsabilidad que le atañe, porque está en juego la imagen institucional. Las partes involucradas deben trabajar de forma conjunta para lograr evidenciar la problemática y buscar las soluciones y ejecutarlas.