

INFORME DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN
DE LA BIBLIOTECA DE
LA ESCUELA
PREPARATORIA “ISAAC
ARRIAGA”

Sistema de Gestión de la Calidad

2022

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

BIBLIOTECA PREPARATORIA

“ISAAC ARRIAGA”



9.3.1 GENERALIDADES

- La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.



9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- A) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- B) Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al sistema de gestión de la calidad del Sistema Bibliotecario.
- C) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema
 1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
 3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 4. Las no conformidades y acciones correctivas.
 5. Los resultados de seguimiento y medición.
 6. Los resultados de auditoría
 7. El desempeño de los proveedores externos.
- D) La adecuación de los recursos
- E) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- F) Las oportunidades de mejora

A).ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

Por tratarse de la primera revisión que se realiza, por haber implementado el sistema a partir del mes mayo del año del presente año, no se cuenta con acciones de revisiones previas.

B. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS
E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES
AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD*

La revisión y seguimiento de las cuestiones externas e internas que pueden afectar positiva o negativamente al Sistema Bibliotecario, están a cargo del Comité de Calidad, quienes las revisan al menos una vez al año en la reunión de revisión por la dirección.

Contexto de la Organización



C) LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, INCLUIDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS A:

- 1) Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
- 2) Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
- 3) Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
- 4) No conformidades y acciones correctivas;
- 5) Resultados de seguimiento y medición;
- 6) Resultados de las auditorías;
- 7) Desempeño de los proveedores externos;

1) LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y
LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS
PARTES INTERESADAS PERTINENTES;

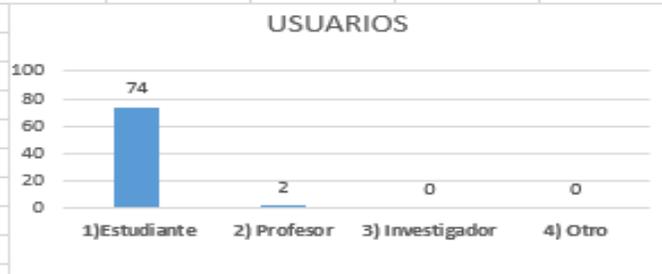


ITEM	AFIRMACIONES	MEDIA	PONDERACIÓN	MINIMO ACEPTABLE
1	El centro de información dispone de los libros de las materias que necesito	4.14	8.3	8.0
2	El catálogo en línea es fácil de usar para encontrar los libros que necesito	3.84	7.7	8.0
3	Localizar un libro en las estanterías es fácil	3.79	7.6	8.0
4	En el centro de información dispongo de computadoras actuales y adecuadas para trabajar	4.31	8.6	8.0
5	Los recursos electrónicos suscritos por el centro de información (bases de datos, libros electrónicos...) me resultan eficaces para mis necesidades	4.19	8.4	7.0
6	Es ágil el proceso de préstamo de libros u otros materiales a domicilio	3.92	7.8	9.0
7	El tiempo que puedo tener un libro en préstamo a domicilio es suficiente	3.53	7.1	7.5
8	El número de libros que puedo tener al mismo tiempo en préstamo a domicilio se adecua a mis necesidades	3.49	7.0	7.5
9	Las personas que atienden al público resuelven de forma eficaz las consultas que les planteo	4.14	8.3	8.5
10	El trato del personal que me atiende es amable y cordial	4.22	8.4	8.5
11	Los medios y recursos para presentar quejas (buzón, formularios) son adecuados	3.66	7.3	9.0
12	Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura...) de las salas de lectura son las adecuadas	4.03	8.1	8.5
13	Las condiciones de trabajo (silencio, orden...) en las salas de lectura son las adecuadas	4.12	8.2	8.5
14	El número de lugares de lectura es suficiente	4.03	8.1	8.0
15	El horario habitual de apertura y cierre del centro de información se adecua a mis necesidades	4.23	8.5	8.0
16	Mi valoración global del centro de información es	4.21	8.4222222	8.0

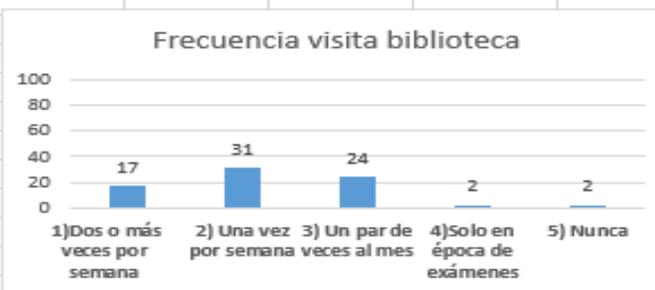


MEDICIÓN DE LAS ESCUELAS PREPARATORIAS

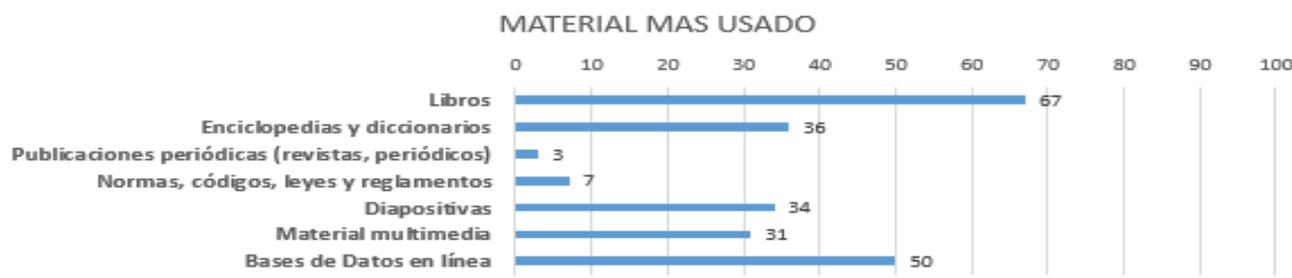
USUARIOS	Columna
1)Estudiante	74
2) Profesor	2
3) Investigador	0
4) Otro	0
Total	76



FRECUENCIA VISITA BIBLIOTECA	Columna
1)Dos o más veces por semana	17
2) Una vez por semana	31
3) Un par de veces al mes	24
4)Solo en época de exámenes	2
5) Nunca	2
Total	76



Columna	1.- Elige 3 de los materiales de información que utilizas con mayor frecuencia	Columna 2
1	Libros	67
2	Enciclopedias y diccionarios	36
3	Publicaciones periódicas (revistas, periódicos)	3
4	Normas, códigos, leyes y reglamentos	7
5	Diapositivas	34
6	Material multimedia	31
7	Bases de Datos en línea	50
Total		228



NO BORRAR

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16

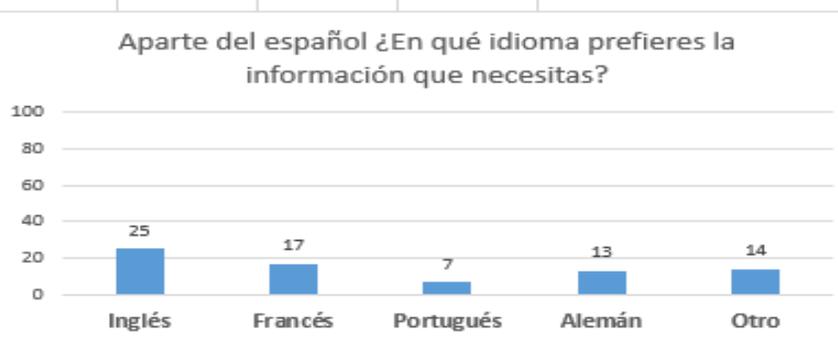
2.-¿De cuántos años necesitas la actualización de los libros?	Columna 1
1 A 5 AÑOS	47
5 A 10 AÑOS	18
MAS DE 10 AÑOS	11
Total	76



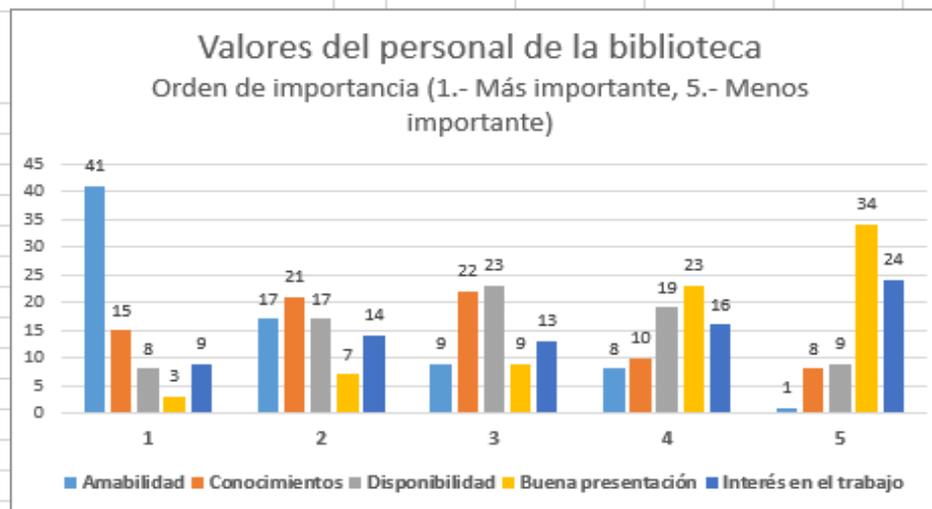
3.- Elige 3 servicios con los que te gustaría que contara la biblioteca	Columna 1
1 Préstamo a domicilio	34
2 Préstamo para fotocopiado	27
3 Préstamo en reserva	9
4 Cubículos de estudio y/o lectura	29
5 Formación de usuarios	9
6 Sala de lectura	23
7 Emisión de boletines de adquisiciones	7
8 Préstamo de lockers y/o casilleros	35
9 Fotocopiado	16
10 Consulta de catálogos en línea	11
11 Impresiones	12
12 Scanner y/o digitalización	14
13 Sala para personas con limitaciones motrices	1
14 Otro	1
Total	228



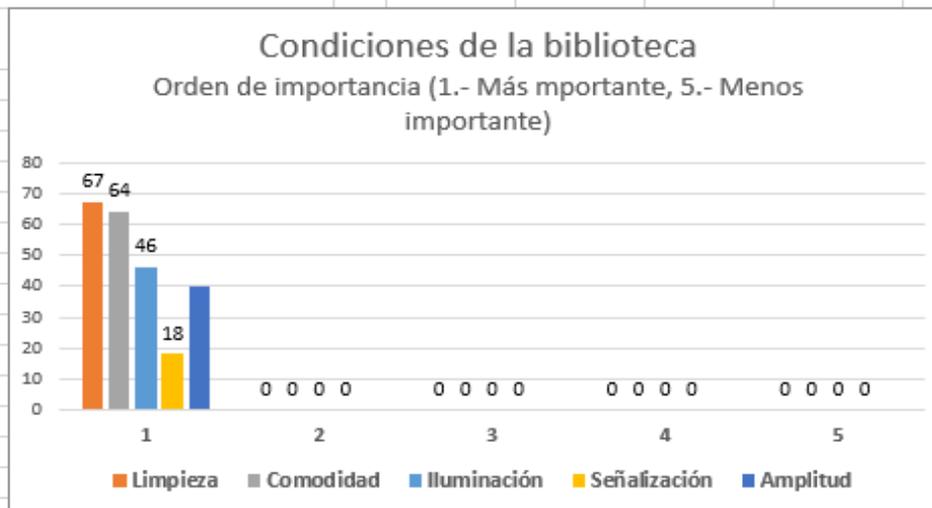
4.-Aparte del español ¿En qué idioma prefieres la información que necesitas?	Columna 1
Inglés	25
Francés	17
Portugués	7
Alemán	13
Otro	14
Total	76



5.- Ordena del 1 al 5 los siguientes aspectos, según la importancia que consideres deben caracterizar al personal de la biblioteca	Amabi	Conocimi	Disponib	Buena pr	Interés e
Amabilidad	41	15	8	3	9
Conocimientos	17	21	17	7	14
Disponibilidad	9	22	23	9	13
Buena presentación	8	10	19	23	16
Interés en el trabajo	1	8	9	34	24
Total	76	76	76	76	76



6.- Escribe el número que consideras más importantes en la biblioteca:	Limpie	Comodid	Iluminac	Señalizac	Amplitu
1 Limpieza	67	64	46	18	40
2 Comodidad	0	0	0	0	0
3 Iluminación	0	0	0	0	0
4 Señalización	0	0	0	0	0
5 Amplitud	0	0	0	0	0
Total	67	64	46	18	40



2) GRADO EN QUE SE HAN
LOGRADO LOS OBJETIVOS DE
LA CALIDAD.



OBJETIVO:Automatización del préstamo a domicilio

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	% PONDERACIÓN	% AVANCE
1	Creación de perfil de la biblioteca en Koha	Responsable del PGTS	2022/08/31	20%	20%
2	Creación de cuentas para el personal.	Responsable del PGTS	2022-09-30	20%	20%
3	Tutoría módulo de circulación en Koha en sitio	Responsables del PGTS y POD	2022-10-31	20%	0
4	Período de prueba	CCI y personal del proceso de gestión de colecciones	2022-11-30	20%	0
5	Automatización total del préstamo.	CCI y personal del proceso de gestión de colecciones	2022-12-31	20%	0

OBJETIVO: Pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	% PONDERACIÓN	% AVANCE
1	Solicitar planes de estudio.	CCI	2022-06-30	25%	25%
2	Captura de información en el registro listado de bibliografía de los programas de estudio.	CCI	2022-10-31	25%	25%
3	Cotejo de la bibliografía del plan de estudios contra la existencia en estantería	Personal del proceso del gestión de colecciones	2023-04-30	25%	
4	Envío de evidencia al proceso de calidad.	CCI	2023-05-30	25%	
				TOTAL AVANCE	

OBJETIVO: Certificación del centro de información

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	% PONDERACIÓN	% AVANCE
1	Revisión de diagnósticos de necesidades de un centro de información de las escuelas, facultades e institutos posible a certificarse para su elección y propuesta a las direcciones	Dirección de Bibliotecas	2022-09-30	10%	10%
2	Aceptación por escrito por parte de las escuelas, facultades e institutos de iniciar trabajos para la integración	Directivos de escuelas, facultades e institutos	2022-03-31	10%	10%
3	Implantación del Sistema de Gestión de Calidad en las bibliotecas a certificarse	Personal del departamento de planeación y desarrollo, CCI y GIC	2022-06-30	40%	40%
4	Realización de auditoría interna a los centros de información a certificarse	Proceso de auditoría interna	2022-09-30	20%	20%
5	Realización de auditoría externa a los centros de información a certificarse	Proceso de Calidad en Unidades de Información	2022-10-31	20%	

3) EL DESEMPEÑO DE LOS
PROCESOS Y CONFORMIDAD
DE LOS PRODUCTOS Y
SERVICIOS;



PRESTACIÓN DE SERVICIOS DISPONIBILIDAD

Agregar del archivo de disponibilidad de servicio, en la carpeta de vaciado de datos de servicio, el porcentaje de disponibilidad que se encuentra en el ultimo cuadro de dicha hoja

No.	INDICADOR	SUBINDICADOR	CLAVE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	DATOS DE LA FÓRMULA	RESULTADO
1	MOVIMIENTO DE LA CUARENTENA	PROCESO DE ENCUADERNACIÓN	PGC06	ANUAL	Sumatoria de volúmenes en proceso de encuadernación	24
		PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL			Sumatoria de volúmenes de descarte	308
		DESCARTE			Sumatoria de volúmenes en proceso de encuadernación	0

GESTIÓN DE COLECCIONES DISPONIBILIDAD

Agregar del archivo de disponibilidad de servicio, en la carpeta de vaciado de datos de las colecciones, Indicar cuantos libros fueron enviados a cuarentena,

CONCENTRADO DE DISPONIBILIDAD DE COLECCIONES										
No.	INGRESOS DEL MES	INGRESOS DEL MES	TOTAL DEL MES	CUARENTENA				DISPONIBLES	PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD	ANUAL
				ENVIADO A PROCESO DE ENCUADERNACIÓN	ENVIADO A PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOC	ÁREA CUARENTENA	ÁREA DESCARTE			
1	ENERO	0	7,142	0	0	0	0	7,142	100.00%	99.63%
2	FEBRERO	0	7,142	0	0	0	0	7,142	100.00%	
3	MARZO	0	7,142	0	0	0	0	7,142	100.00%	
4	ABRIL	0	7,142	0	0	0	0	7,142	100.00%	
5	MAYO	0	7,142	0	0	0	0	7,142	100.00%	
6	JUNIO	651	7,793	12	0	0	0	7,781	99.85%	
7	JULIO	0	7,793	12	0	0	0	7,781	99.85%	
8	AGOSTO	47	7,532	0	0	7	308	7,224	95.91%	
9	SEPTIEMBRE	0	7,532	0	0	6	0	7,532	100.00%	
10	OCTUBRE	0	7,532	0	0	2	0	7,532	100.00%	
11	NOVIEMBRE	0	7,532	0	0	0	0	7,532	100.00%	
12	DICIEMBRE	0	7,532	0	0	0	0	7,532	100.00%	
				24	0		308			

PRODUCTOS NO CONFORMES

No.	PRODUCTOS NO CONFORMES (ESPECIFIQUE REQUISITOS QUE SE INCUMPLEN)	NÚMERO DE PRODUCTOS NO CONFORMES	NO CONFORMIDAD	ACCIONES
1.	Material bibliográfico (Cuarentena)	18	Se encuentran deteriorados,	Se enviarán a encuadernación
2.	Descarte	308	Libros que no son consultados	Se solicitó autorización de Dirección de la Escuela y de la Dirección de Bibliotecas y fueron donados a una telesecundaria

4) LAS NO CONFORMIDADES
Y ACCIONES CORRECTIVAS;



NO CONFORMIDADES

No.	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	ESTADO
1	Encuesta de satisfacción de usuarios	<p>EN LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS EN LA PREGUNTA 9. LAS PERSONAS QUE ATIENDEN AL PUBLICO RESUELVEN DE FORMA EFICAZ LAS CONSULTAS QUE LES PLANTEO, LA PODERACIÓN QUE OBTUVIMOS CON UN RESULTADO 8.3 SIENDO UN MINIMO ACEPTABLE DE 8.5</p> <p>En reunión del personal resolvimos tener presentes los cursos de capacitación recibidos a fin de mejorar el servicio de prestamos al usuario. Se dará seguimiento en la encuesta de satisfacción del siguiente año.</p>	ABIERTA
2	Encuesta de satisfacción de usuarios	<p>EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA PREGUNTA 10. EL TRATO DEL PERSONAL QUE ME ATIENDE ES AMABLE Y CORDIAL, LA PODERACIÓN QUE OBTUVIMOS FUE 8.4 CON UN MINIMO ACEPTABLE 8.5.</p> <p>En reunión del personal resolvimos tener presentes los cursos de capacitación recibidos a fin de mejorar el servicio de prestamos al usuario. Se dará seguimiento en la encuesta de satisfacción del siguiente año.</p>	ABIERTA
3	Encuesta de satisfacción de usuarios	<p>EN LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS EN LA PREGUNTA 12. LAS CONDICIONES AMBIENTALES (ILUMINACION, TEMPERATURA) DE LAS SALAS DE LECTURA SON LAS ADECUADAS. LA PODERACION DEL RESULTADO FUE 8.1 CUANDO EL MINIMO DEL RESULTADO ES 8.5</p> <p>Se solicito a la dirección de la escuela cambiar la iluminación mediante oficio. ya se esta trabajando en ese tema</p>	ABIERTA
4	Encuesta de satisfacción de usuarios	<p>EN LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS EN LA PREGUNTA 13. LAS CONDICIONES DE TRABAJO (SILENCIO, ORDEN...) EN LAS SALA DE LECTURA SON LAS ADECUADAS. LA PODERACIÓN QUE OBTUVIMOS CON UN RESULTADO 8.2 SIENDO UN MINIMO ACEPTABLE DE 8.5</p> <p>Se acordó los siguientes lineamientos respecto a las visitas guiadas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.-solicitar con 5 días hábiles por escrito 2.-los horarios autorizados serán de 8 a 9 hrs. y de 19 a 20 hrs. 3.-se tendrá que conducir bajo el reglamento de la biblioteca 	ABIERTA

5) LOS RESULTADOS DE
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN;



EFICACIA

PORCENTAJE DE PERTINENCIA DE LA COLECCIÓN (EFICACIA)

INDICADOR

- PORCENTAJE DEL PRÉSTAMO POR USUARIO A DOMICILIO
- PORCENTAJE DEL PRÉSTAMO POR USUARIO EN SALA

%0.23

%5.49

Sumatoria del préstamo a domicilio por usuario

Número de usuarios reales

Sumatoria del préstamo en sala por usuario

Número de usuarios reales

PORCENTAJE DE INCREMENTO DE LA COLECCIÓN (EFICACIA)

INDICADOR

- Identificar el porcentaje de incremento de la colección

Sumatoria del número de volúmenes adquiridos durante el año	0.03%
Número total de volúmenes	

ESTADO

- Resultado de mayo a agosto:
 - 0.03%
- 22 volúmenes recibidos en donación
- Este año no se ha realizado compra

PORCENTAJE DEL PRÉSTAMO A DOMICILIO POR VOLUMEN (EFICACIA)

INDICADOR

- Identificar la cantidad de volúmenes a préstamo a domicilio respecto al inventario
- 691 VOLUMENES DE LITERATURA

ESTADO

Número de préstamos a domicilio por volumen	0%
Número de total de volúmenes	

EFICIENCIA

INDICADOR

No.	INDICADOR	SUBINDICADOR	CLAVE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	DATOS DE LA FÓRMULA	RESULTADO
1	MOVIMIENTO DE LA CUARENTENA	PROCESO DE ENCUADERNACIÓN	PGC06	ANUAL	Sumatoria de volúmenes en proceso de encuadernación	24
		PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL			Sumatoria de volúmenes de descarte	308
		DESCARTE			Sumatoria de volúmenes en proceso de encuadernación	0
11	Promedio de volúmenes por títulos		PGC07	ANUAL	Sumatoria de volúmenes	2.06497
					Sumatoria de títulos	
12	Total de volúmenes por alumno		PGC08	ANUAL	Sumatoria de volúmenes	6
					Usuarios potenciales	

INDICADOR

INDICADOR		CLAVE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	DATOS DE LA FÓRMULA*	RESULTADOS
Promedio de usuarios por servicio*	Promedio de usuarios de préstamos a domicilio	PPS06	ANUAL	Sumatoria de los servicios Número de meses	26
	Promedio de usuarios de préstamos en sala	PPS06	ANUAL		648
	Promedio de usuarios de préstamos para fotocopiado	PPS06	ANUAL		
	Promedio de usuarios préstamos de cubículos	PPS06	ANUAL		
	Promedio de usuarios préstamos de computadoras	PPS06	ANUAL		6,318
	Promedio de usuarios préstamos de lockers y/o casilleros	PPS06	ANUAL		

Porcentaje de usuarios atendidos sobre capacidad de préstamo de computadoras	PPS04	mensual	Número total de espacios para computadoras	3.99	5.69	3.61	3.53	0.70	2.24	4.76				3.50
			Días hábiles											
			Sumatoria del número de usuarios de préstamos de computadoras											

10	Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen	PGC05	ANUAL	Número de préstamos a domicilio por volumen	0%
				Número de total de volúmenes	

CONFORMIDAD

INDICADOR

Porcentaje de usuarios afiliados a koha por usuario potencial	PPS02	ANUAL	Número de usuarios estudiantes activos en koha/ Número de usuarios potenciales	
---	-------	-------	--	--

6) LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS;



ÁREA ISO	TIPOR DE AUDITORIA (INTERNA/EXTERNA)	TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN	ESTADO
7= apoyo	Interna	Oportunidad de mejora	SE ESTABLECE UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA PARA QUE SE REALICE EL SEGUIMIENTO A LAS GESTIONES QUE REALIZA LA BIBLIOTECA, COMO SON INFORME DE INFRESTRUCTURA FÍSICA, EXTINTORES Y FUMIGACIÓN	PENDIENTE RECARGAR EXTINTOR (SABS) ABIERTA
8.2.1 = Comunicación del cliente	Interna	Oportunidad de mejora	SE ESTABLECE UNA ACCIÓN DE MEJORA CON LA FINALIDAD DE QUE SE HAGA USO DE LOS MEDIOS O HERRAMIENTAS DETERMINADOS EN EL DOCUMENTO COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA, PARA COMUNICAR A LOS CLIENTES LAS RESPUESTAS A SUS QUEJAS Y SUGRENCIAS.	PENDIENTE INSTALAR CORCHO (SABS) ABIERTO
10.2 = No conformidad y acción correctiva	Interna	No conformidad	SE TIENEN DETERMINADAS LAS ACCIONES PARA CONTROLAR Y CORREGIR LAS NO CONFORMIDADES, DERIVADAS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN QUE ESTÁN POR DEBAJO DEL INDICADOR DETERMINADO. SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD DEBIDO A QUE SE CONSTATÓ QUE NO SE ENCUENTRAN DOCUMENTADAS EN LA PLATAFORMA DE HALLAZGOS COMO LO DETERMINA EL PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	ABIERTA

E) LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS
PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS
OPORTUNIDADES (VER 6.1)

Se analizó la Matriz de Riesgos y Oportunidades del SGCSB y no se observó que exista alguno que afecte a la biblioteca, sin embargo que hará un nuevo análisis.

F) LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA.

No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ÁREA O PROCESO
1	Establecer un medio de comunicación con el cliente con la finalidad de informar las novedades (pizarrón de corcho)	Prestación de servicios, comunicación con el usuario DIRECCION
2	Seguimiento a las gestiones que realiza la biblioteca, como son informe de infraestructura física, extintores y fumigación.	DIRECCION

9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:



No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DECISIONES Y/O ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA DE COMPROMISO	BENEFICIOS ESPERADOS
1	Mejorar la iluminación	Se solicito con oficio mejorar la iluminación de la biblioteca	Dirección	Lámparas blancas y mano de obra	30 de noviembre 2022	Tener buena iluminación para mejorar la visibilidad en la biblioteca y la mejora de los servicios
2	Gestión para préstamo a domicilio de acervo general	Revisión por la dirección	Comité de biblioteca	minuta	30 de noviembre 2022	Incremento de mas usuarios
3	Se establece una oportunidad de mejora para que se realice el seguimiento a las gestiones que realiza la biblioteca, como son informe de infraestructura física, extintores y fumigación.	Se solicito por medio de SABS la recarga y fumigación del C.I.	Dirección	Presupuesto autorizado	Marzo 2023	Mejoramiento del centro de información para el uso de los usuarios
4	Actualización de material bibliográfico	Comprar bibliografías	Dirección	Listado de bibliografía y presupuesto	Mayo 2023	Satisfacer las necesidades de los usuarios
5	Las personas que atienden al público resuelven de forma eficaz las consultas que les planteo	Incorporar a un bibliotecario mas al C.I	Dirección	solicitud	Enero 2023	Mejoramiento del servicio
6	El trato del personal que me atiende es amable y cordial	Capacitación al personal	Coordinador y gestor interno del centro de información	Cursos de capacitación recibidos	Noviembre 2022	Mejoramiento del servicio
4	Las condiciones de trabajo (silencio, orden...) en las salas de lectura son las adecuadas	Lineamientos para visitas guiadas y ampliar préstamo a domicilio	Comité de bibliotecas	Equipo de computo	Enero 2023	Organización en el uso de biblioteca

B) CUALQUIER NECESIDAD DE CAMBIO EN
EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD;



¡GRACIAS!