MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

ISO 9001:2015

1. PROPÓSITO 3
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 3
3. ANTECEDENTES 3
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 5
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 5
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 6
4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad 8
4.4.1 8
4.4.2 10
5. LIDERAZGO 10
5.1 Liderazgo y compromiso 10
5.1.1 Generalidades 10
5.1.2 Enfoque en el cliente 12
5.2 Política 12
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad 12
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad 12
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 13
6. PLANIFICACIÓN 13
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 13
6.1.1 13
6.1.2 13
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos 13
6.3 Planificación de los cambios 14
7. APOYO 15
7.1 Recursos 15
7.1.1. Generalidades 15
7.1.2 Personas 16
7.1.3 Infraestructura 17
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 18
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición 19
7.1.5.1 Generalidades 19
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 19
7.1.6 Conocimientos de la Organización 20
7.2 Competencia 21
7.3 Toma de conciencia 22
7.4 Comunicación 22
7.5. Información documentada 22
7.5.1. Generalidades 22
7.5.2 Creación y actualización 22
7.5.3 Control de la información documentada 23
8. OPERACIÓN 23

8.1 Planificación y control operacional 23
8.2 Requisitos para los productos y servicios 24
8.2.1 Comunicación del cliente 24
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 25
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 26
8.2.3.1. 26
8.2.3.2 26
8.2.4 Cambios de los requisitos para los productos y servicios 26
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios 26
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 26
8.4.1 Generalidades 26
8.4.2 Tipo y alcance del control 27
8.5. Producción y provisión del servicio 28
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio 28
8.5.2. Identificación y trazabilidad 28
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 29
8.5.4 Preservación 29
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 29
8.5.6. Control de los cambios 29
8.6 Liberación de los productos y servicios 30
8.7. Control de las salidas no conformes 30
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 30
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 30
9.1.1 Generalidades 30
9.1.2 Satisfacción del cliente 30
9.1.3 Análisis y evaluación 30
9.2 Auditoría interna 31
9.3. Revisión por la dirección 31
9.3.1. Generalidades 31
9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección 32
9.3.3 Salidas de Revisión por la Dirección 33
10. MEJORA 33
10.1 Generalidades 33
10.2 No conformidad y acción correctiva 34
10.3 Mejora continua 34
11. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN 34

1. PROPÓSITO

El presente manual describe el Sistema de Gestión de la Calidad utilizado por el Sistema Bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, el cual está elaborado con base en los requerimientos de la norma para los sistemas de gestión de la calidad -requisitos ISO 9001:2015.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el mejor entendimiento de los términos establecidos en el presente manual aconsejamos la consulta de la norma para sistemas de gestión de la calidad fundamento y vocabulario ISO 9000:2015.

3. ANTECEDENTES

La certificación de los procesos operativos en los centros de información y procesos de soporte de la Dirección de Bibliotecas, surge como resultado del análisis de los compromisos asumidos ante el gobierno federal por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo como metas-compromiso especificadas en el Plan Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) en sus diferentes versiones, así como en el Plan Estratégico del Sistema Bibliotecario.

La Dirección de Bibliotecas inició los trabajos previos a la certificación en diversos centros de información en el año 2005, constituyéndose inicialmente como una meta a alcanzar para acceder al financiamiento otorgado por el Gobierno Federal.

Dentro de este proceso de 2005 a 2016 se logró la certificación de los procesos de gestión de colecciones y prestación de servicios de los siguientes centros de información:

Primera Etapa

1. Hemeroteca Pública Universitaria “Mariano de Jesús Torres” (2006);
2. Biblioteca “Luis Chávez Orozco” del Instituto de Investigaciones Históricas (2007);
3. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Médicas y Biológicas “Dr. Ignacio Chávez” (2007);
4. Biblioteca de la Facultad de Psicología “Silvia Figueroa Zamudio” (2007);
5. Biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales (2007);

Segunda Etapa

6. Procesos Centrales de la Dirección de Bibliotecas (2008);
   a. Formación de Recursos Humanos (PFRH);
   b. Gestión de Recursos Financieros (PGRF);
   c. Gestión Tecnológica y Sistemas (PGTS);
   d. Organización Documental (POD);
   e. Proceso de Auditoría Interna (PAI);
   f. Proceso de Gestión de Competencias Informativas (PGCI);
   g. Proceso de UNICOB;
   h. Proceso de Preservación Documental.

7. Biblioteca del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales “Robert Mundell” (2008);

8. Biblioteca “Ing. J. Manuel Santoyo García” de la Facultad de Ingeniería Química (2008);
9. Archivo Histórico de la Universidad Michoacana (hoy parte del Centro de Estudios Sobre la Cultura Nicolita) (2008);
10. Biblioteca “Dr. José de la Luz Gómez” de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia (2009);
11. Centro de Información Biológico Ambiental de la Facultad de Biología (2010);
12. Biblioteca “Dr. Ricardo Torres Gaytán” de la Facultad de Economía (2010);
13. Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas (2012);
14. Biblioteca de la Facultad de Odontología (2012);
15. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Físico Matemáticas (2012);

En el año 2013 se lograron integrar los Sistemas de Calidad certificados hasta el momento como un solo sistema que agrupa a los centros de información y los procesos de soporte, lo que facilitará la integración de otros centros de información.

16. Biblioteca de la Unidad de Ingenierías y Humanidades (2014);
17. Biblioteca de la Comunidad de Filosofía (2016);

Nuestro sistema de gestión de calidad ha sido distinguido en dos ocasiones con el primer lugar nacional en el certamen organizado por la Secretaría de Educación Pública, denominado Reconocimiento a la Mejora de la Gestión en sus versiones 2008 y 2011 entre más de doscientas prácticas de diversas instituciones educativas del país.

En el año 2017, en el marco del Centenario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, se iniciaron los trabajos de migración del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario a la versión 2015 de la norma ISO 9001, logrando la certificación en el año 2018.

En el año 2019 se integran al Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario los siguientes centros de información y proceso de soporte:

18. Biblioteca de Ingeniería Eléctrica (2019);
19. Biblioteca de Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales (2019);
20. Biblioteca del Posgrado de Odontología (2019);
21. Biblioteca de la Unidad Profesional Ciudad Hidalgo (2019);
22. Biblioteca de la Facultad de Historia (2019);
23. Biblioteca de la Facultad de Arquitectura (2019);
24. Biblioteca de la Facultad de Ingeniería en Tecnología de la Madera (2019);
25. Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Mecánica (2019);
26. Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales (2019);

En el año 2021 se integró al Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario:

27. Biblioteca del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales (2021).

En el año 2022:

28. Escuela Preparatoria “José María Morelos” (2022);
29. Escuela Preparatoria “Isaac Arriaga” (2022);
30. Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales (2022);

En el año 2023 se integró al Sistema de Calidad del Sistema Bibliotecario:

31. Biblioteca de la Facultad Salud Pública y Enfermería de la UMSNH (2023);
32. Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil (2023);
33. Biblioteca de la Escuela Preparatoria Pascual Ortiz Rubio (2023).

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

Contexto de la Organización

Como toda organización el Sistema Bibliotecario se ve influenciado por aspectos externos e internos, por lo tanto, nos hemos dado a la tarea de identificarlos y analizarlos de manera que nos permita establecer una dirección estratégica para lograr los resultados previstos. Estos aspectos se han concentrado en el siguiente diagrama del contexto de la organización.

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 del Sistema Bibliotecario quienes las revisan al menos una vez al año, a través de un FODA y en reunión de revisión por la dirección.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

En el Sistema Bibliotecario hemos determinado como partes interesadas las que se enlistan a continuación:

1. Consejo del Sistema Bibliotecario.
2. Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario.
3. Comités de Centros de Información.
4. Escuelas, Facultades, Institutos o Unidades profesionales.
5. Empleados en general.
6. Clientes: Alumnos, profesores, investigadores y público en general.
7. Proveedores: Dirección de Adquisiciones de Bienes y Servicios, Dirección de Servicios Generales, Dirección de Patrimonio Universitario, Dirección General de Tecnologías de la información y comunicación, Software y Comunicaciones, proveedores de compra directa de la DB y direcciones de Escuelas, Facultades, Institutos o Unidades profesionales.
8. Gobierno Estatal y Federal.
9. Bibliotecas de Universidades públicas y privadas.

La determinación de los requisitos de las anteriores se llevará a cabo de la siguiente manera:

- La Dirección de Bibliotecas realiza una reunión con los integrantes del **Consejo del Sistema Bibliotecario** como lo marca el Reglamento de Bibliotecas, donde agregará en el orden del día la aplicación del formulario Encuesta de Determinación de Requisitos del Consejo del Sistema Bibliotecario SB_R_EDRCSB_4.2.b).

- Cada tres años se aplicará la Encuesta de Determinación de Requisitos del ***Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario*** (SB_R_EDRCCSB_4.2.b).

- Los **Comités de Centro de Información** responderán cada tres años la Encuesta de Determinación de Requisitos del Comité de Biblioteca (SB_R_EDRCB_4.2.b), en el caso de la Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades y la Hemeroteca Pública Universitaria se aplicará Encuesta de Determinación de requisitos del Comité de las Bibliotecas y Hemerotecas Públicas o Centrales (SB_R_EDRCBHPC_4.2.b); las **Escuelas, Facultades, Institutos o Unidades profesionales** estarán considerados en estas encuestas por estar representadas todas las partes de la comunidad estudiantil a la que sirven.

- La Encuesta de Determinación de **Requisitos de Empleados** (SB_R_EDRE 4.2.b) será aplicada cada tres años a todos los que laboran en los centros de información y procesos de soporte integrados al Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario.

- Durante la operación de los Procesos de Gestión de Colecciones y Prestación de Servicios se recopilarán necesidades de información y requisitos de los usuarios (**alumnos, profesores, investigadores y público en general**) a través de los formularios:

  - Sugerencias Bibliográficas de los Usuarios (SB_R_SBU_8.2.3.1.a).

- Quejas y Sugerencias de los Usuarios (SB_R_QSU_8.2.1.c).
- Listado de Bibliografía de los Programas de Estudio (SB_R_LBPE_4.2)

como una fuente de necesidades bibliográficas.

Cada tres años se aplicará la Encuesta de Detección de Necesidades de los Usuarios (SB_R_DNU_4.2.b) para su aplicación el Coordinador del Centro de Información solicitará a la sección de Control Escolar y Secretaría Académica de la escuela, facultad, instituto o unidades profesionales a la que sirven el total de alumnos inscritos y profesores; con esta información establecerá una muestra que podrá calcular en el formulario "Medición de los Procesos Operativos" (SB_R_MPO_9.1.1) para la posterior aplicación de la encuesta. En el caso de los centros de información que apoyan diversas áreas del conocimiento y no están integradas a una escuela, facultad, instituto y unidades profesionales como el caso de la Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades y la Hemeroteca Pública Universitaria, deberán considerar para la muestra el número total de usuarios reales.

Para la detección de necesidades de los **proveedores del Proceso de Recursos Financieros,** cada proveedor las determina en las cotizaciones.

En relación a las dependencias universitarias que fungen como proveedores, sus requisitos estarán establecidos en sus documentos normativos de la siguiente manera:

- **Dirección de Patrimonio Universitario**. Manual administrativo de aplicación general en materia de bienes patrimoniales.
- **Dirección de Adquisiciones de Bienes y Servicios.** Bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y prestación de servicios 2024.
- **Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación**. Nos apegamos a los lineamientos que, según el caso, la dependencia indique.

- Los requisitos del **Gobierno Estatal y Federal** corresponden a la información que a través de diversas instancias solicitan el INEGI, Instituto Michoacano de Transparencia, Acceso a la Información Protección de Datos Personales, así como el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
- En el caso de nuestros **competidores, bibliotecas de universidades públicas y privadas** de la ciudad de Morelia, el proceso de calidad realizará cada cinco años una visita a sus bibliotecas con la finalidad de detectar oportunidades de mejora al Sistema Bibliotecario, las cuales son analizadas por el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario para definir qué actividades se pueden implementar en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Respecto a la **determinación de requisitos por parte de los marcos de referencia de los organismos acreditadores** y sus instrumentos, los coordinadores de los centros de información solicitarán cada tres años a cada escuela, facultad, instituto o unidades profesionales que los programas estén acreditados, los requerimientos que les fueron solicitados para su acreditación y, posteriormente, los requisitos que resulten de las visitas de seguimiento.

Una vez recopilada toda la información por el Proceso de Calidad, será revisada por el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario. Lo anterior se documentará en el formulario Determinación de los Requisitos de las Partes Interesadas (SB_D_DRPI_4.2.b).

4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

En los centros de información del Sistema Bibliotecario ofrecemos recursos y servicios de información a usuarios: estudiantes, investigadores, docentes de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo y público en general, determinados en la **Tabla del Alcance del SGC** (SB_D_TASGC_4.3.c), para lo cual contamos con el personal que labora en los procesos operativos: Proceso de Gestión de Colecciones y Prestación de Servicios con el apoyo de los procesos de soporte:

1. Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas (PDHI)
2. Proceso de Formación de Recursos Humanos (PFRH)
3. Proceso de Gestión de Recursos Financieros (PGRF)
4. Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas (PGTS)
5. Proceso de Organización Documental (POD)
6. Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos (PEFC)
7. Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales (PMAE)
8. Proceso de Gestión de Calidad (PGC)

Requisitos no aplicables

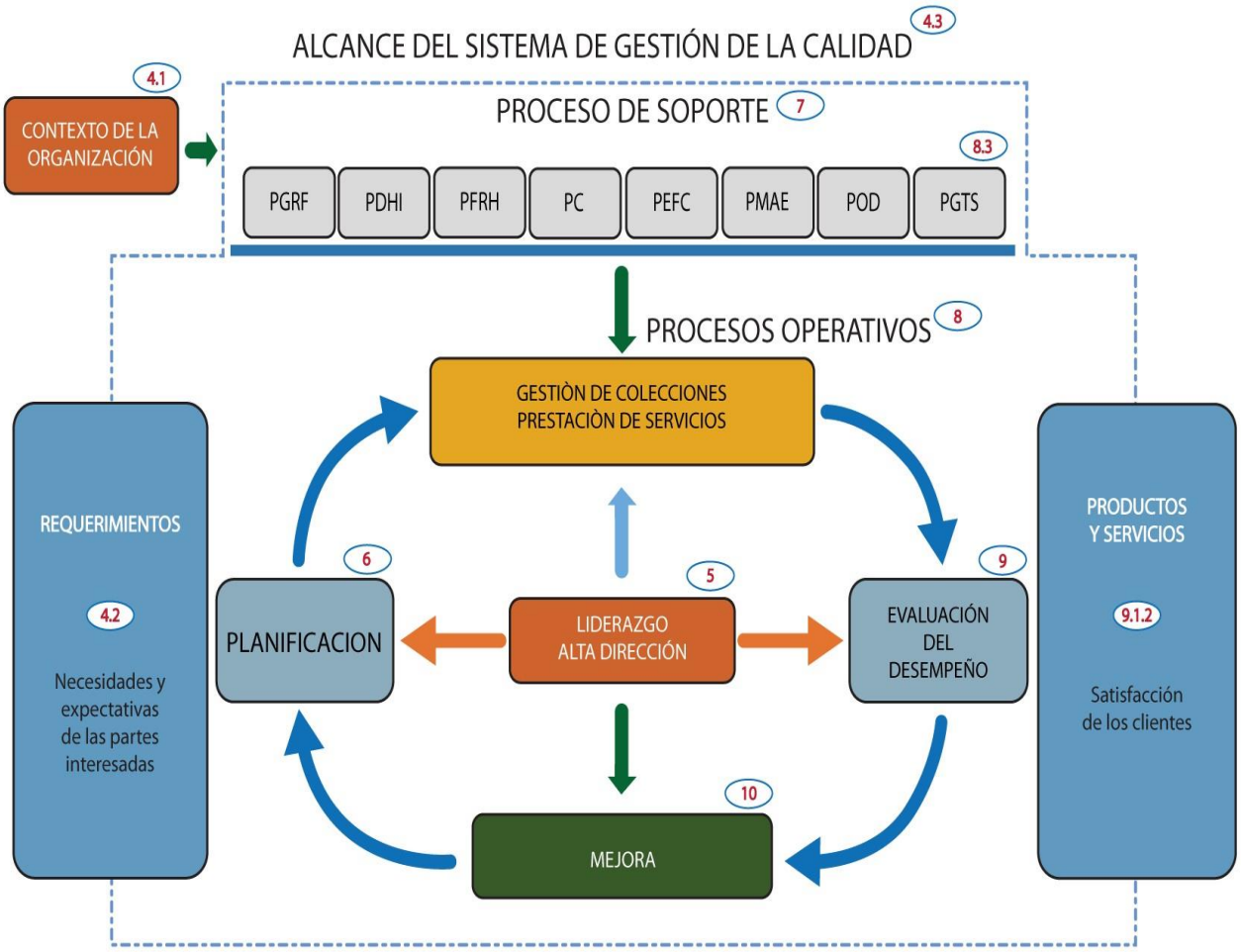
1. El requisito 8.4.1.c queda excluido por no tener contratado un proceso o parte de un proceso proporcionado por un proveedor externo.
2. El requisito 8.4.3.f (La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para las actividades de verificación o validación que la organización o su cliente pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo) queda excluido por no requerirse la inspección a las instalaciones del proveedor ya que no impacta al servicio contratado (fotocopias y proveedores directos).

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

4.4.1

a) Las entradas y salidas de los procesos se concentran en los procedimientos de cada proceso operativo y de soporte, en el caso del Proceso de Calidad de la Dirección de Bibliotecas se encuentran determinadas en los procedimientos de:
   - Integración de Centros de Información al Sistema de Calidad del Sistema Bibliotecario (PC_P_PICISGCSB_8.1_8.5.1).
   - Auditoría Interna (SB_P_PAI_9.2.2).

b) En el Sistema Bibliotecario se tienen determinados los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad conforme al alcance señalado en el capítulo 4.3., cuya interacción puede apreciarse en el siguiente diagrama:



c) Los indicadores y su método de medición están determinados en los procedimientos de cada proceso.
d) Los recursos necesarios están establecidos en los procedimientos de cada proceso y es responsabilidad de la Dirección de Bibliotecas o de las direcciones de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales de los Centros de Información integrados al sistema asegurar su disponibilidad.
e) La asignación de responsabilidades y autoridades depende del Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario y están establecidas en los procedimientos correspondientes.
f) Los riesgos y oportunidades están determinados en la Matriz de Riesgos y Oportunidades (SB_D_MRO_6.1.1_6.1.2) y se abordarán según lo establecido en el capítulo 6.1. de la norma ISO 9001:2015.
g) La evaluación de los procesos se realiza mediante el uso de los indicadores establecidos en los procedimientos y está a cargo de los Coordinadores de los Centros de Información y de los responsables de los procesos de soporte, quienes proponen al Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario cualquier cambio necesario para lograr los resultados previstos.
h) Para la mejora del sistema y los procesos operativos y de soporte, actualizamos y controlamos la documentación, establecemos las responsabilidades y autoridades de los procesos, llevamos a cabo revisiones por la dirección, proveemos los recursos e infraestructura necesarios para la operación de los

procesos e implementamos las acciones correctivas para el tratamiento de no conformidades y riesgos.

4.4.2

a) En el Sistema Bibliotecario contamos con documentos normativos, procedimientos e instrucciones de trabajo para apoyar la operación de los procesos operativos y de soporte, los cuales se encuentran disponibles a través de la Plataforma de Información Documentada (SB_PL_PID_7.5.1).

b) Conservamos formularios como evidencia de que las actividades se llevan a cabo según lo planificado, los cuales son resguardados de acuerdo a lo establecido en el reporte de documentos generado por la Plataforma de Información Documentada (SB_PL_PID_7.5.1).

5. LIDERAZGO

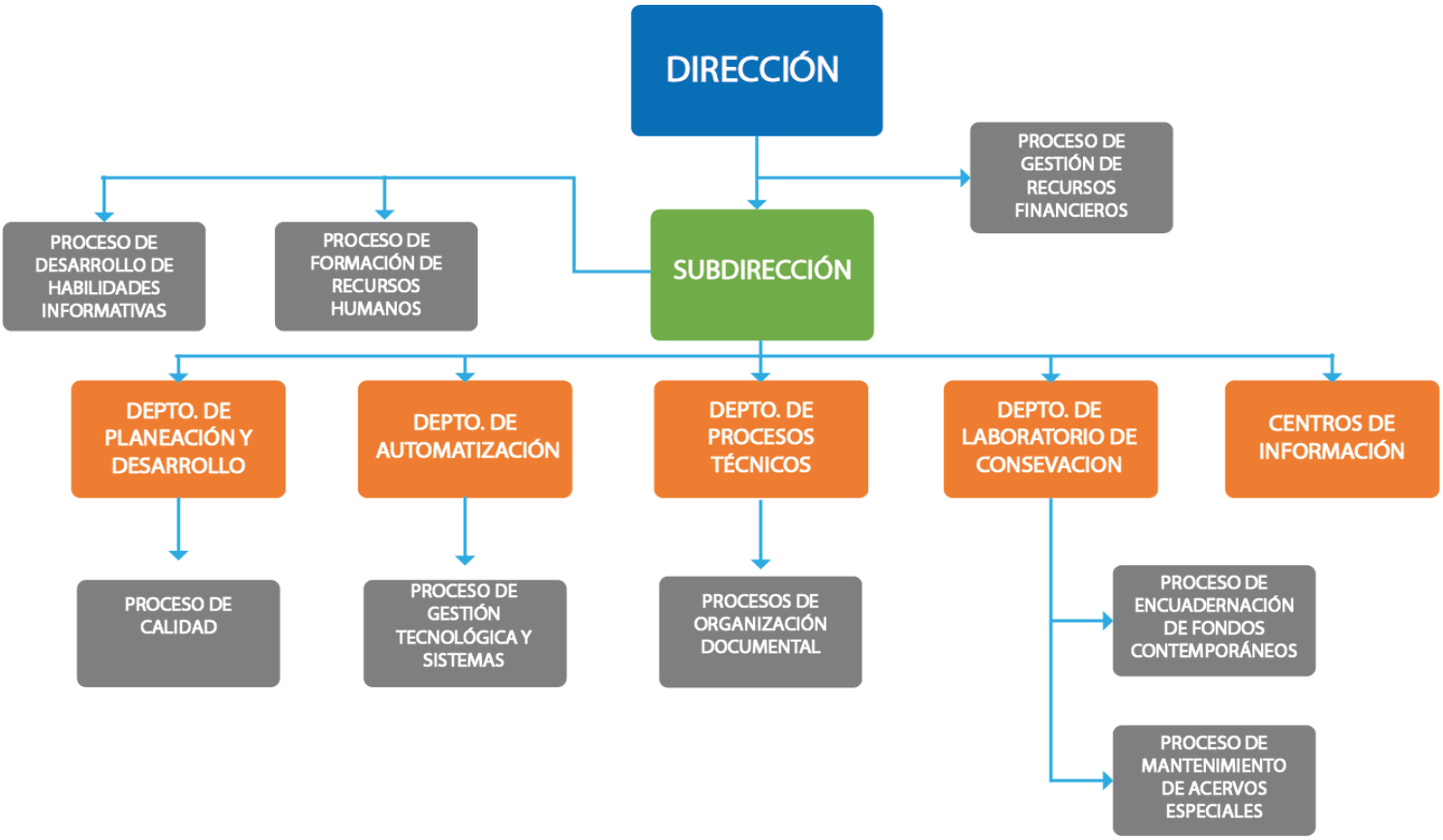
5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La alta dirección está representada por:

Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario, el cual está integrado por:

- Dirección de Bibliotecas.
- Subdirección Técnica de Bibliotecas.
- Jefes de departamento.
- Coordinadores de Centros de Información integrados al Sistema de Gestión Calidad.
- Responsables de los Procesos de Soporte.



El Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario asumirá las siguientes actividades:

a) Al llevar a cabo la reunión de revisión, la cual tiene como finalidad el rendimiento de cuentas de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
b) La política y los objetivos de la calidad se revisan y aprueban en la reunión de revisión por la dirección acordes al Plan de Estratégico del Sistema Bibliotecario vigente y el contexto establecido en el capítulo 4 del presente manual.
c) Garantizar que los requisitos del sistema se incluyan a través de su identificación, determinación, aprobación y su documentación en los procesos.
d) Dar a conocer al personal de los procesos el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos a través de diversas acciones como tutorías, charlas e interacciones.
e) Asegurar la disponibilidad de recursos conforme al presupuesto asignado para recursos generados y genéricos, así como lo destinado a los centros de información por parte de las escuelas, facultades, Institutos o unidades profesionales a que pertenezcan dependiendo de su propio presupuesto para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
f) Comunicar la importancia de la gestión de la calidad y su conformidad con los requisitos a través de interacciones del Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario, quienes informarán a su personal la importancia de su trabajo para lograr la eficacia y la conformidad con los requisitos.
g) Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad logre los resultados previstos mediante la planeación, verificación, seguimiento y medición de las actividades establecidas.
h) Comunicar al personal a su cargo los avances, intenciones y pormenores del desarrollo de las actividades, dirigiendo y apoyando al personal para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
i) Promover la mejora continua de los procesos operativos y de soporte conforme a lo establecido en el capítulo 10 del presente manual.
j) Apoyar a los responsables de los procesos de soporte y los coordinadores de los centros de información en las actividades inherentes para el desarrollo de sus funciones.

Comité de Calidad de la Dirección de Bibliotecas:

- Dirección de Bibliotecas
- Subdirección Técnica
- Departamento de Planeación y Desarrollo
- Departamento de Procesos Técnicos
- Departamento de Automatización
- Departamento de Laboratorio de Conservación
- Responsables de los Procesos de Soporte

Reglamento de Bibliotecas SB_DN_RB_8.2.2.a.2, Artículo14.

Comité de Calidad de los Centros de Información.:

- Titular de la dependencia,
- Bibliotecario o bibliotecaria responsable de la biblioteca,
- Estudiante universitario
- Integrante del personal académico por designación del H. Consejo Técnico.

En el caso de la Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades, así como Hemeroteca Pública Universitaria, el Comité se integrará de la siguiente manera:

- Dirección de Bibliotecas, quien lo presidirá.
- Subdirección de Bibliotecas.
- Responsable de la Biblioteca o Hemeroteca.

Reglamento de Bibliotecas SB_DN_RB_8.2.2.a.2, Artículo 8.

5.1.2 Enfoque en el cliente

a) Los coordinadores de los centros de información aplican la encuesta Detección de Necesidades de los Usuarios (SB_R_DNU_4.2.b); una vez determinados por el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario estos serán comunicados en reunión de interacción con el personal de cada centro de información, debiendo informar la importancia de proporcionar productos y servicios que satisfagan al cliente.
b) El Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario determina los riesgos y oportunidades conforme al formulario Matriz de Riesgos y Oportunidades (SB_D_MRO_6.1.1_6.1.2) que puedan afectar la conformidad de los productos para su gestión sucesiva y proporcionar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
c) El Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario, a través del análisis del resultado de las encuestas de satisfacción, las quejas y sugerencias y la actualización de los requisitos de las partes interesadas, se asegura de mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción de nuestros usuarios determinando las acciones necesarias para la mejora continua.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

POLÍTICA DE LA CALIDAD

El sistema bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo respalda las funciones de docencia, la investigación, la conservación y la difusión de la cultura que se realizan en la Universidad, proporcionando servicios y recursos de información a la comunidad universitaria y público en general.

Contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad para la gestión de colecciones y la prestación de servicios bibliotecarios con el apoyo de los procesos de soporte: Encuadernación de Fondos Contemporáneos, Mantenimiento de Acervos Especiales, Organización Documental, Gestión Tecnológica y Sistemas, Desarrollo de Habilidades Informativas, Formación de Recursos Humanos y Recursos Financieros.

Estamos comprometidos en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos aplicables de nuestros usuarios; el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica; la capacitación y la mejora continua.

Se revisa una vez al año en revisión por la dirección del Sistema Bibliotecario.

5.2.1 Comunicación de la política de la calidad

La política de la calidad se encuentra disponible y visible en cada centro de información y en cada proceso de soporte; y se mantiene como información documentada en el presente manual de la calidad. Además, estará disponible para las partes interesadas

en la página web de la Dirección de Bibliotecas https://www.dgb.umich.mx/ y en la biblioteca virtual http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx/.
Será responsabilidad de los coordinadores de los centros de información y responsables de los procesos realizar reuniones de interacción con el personal para comunicar la política de la calidad.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

El Proceso de Formación de Recursos Humanos será el encargado de determinar los roles, responsabilidades y autoridades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales quedarán establecidos y asignados en el documento Perfil de Puestos para los Sistema de Gestión de la Calidad (SB_DN_PPSGC_7.2), así como en los procedimientos; mismos que serán aprobados por el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario y comunicados a través de la plataforma de Información documentada, siendo responsabilidad de los coordinadores de los centros de Información y de los procesos de soporte la asignación concreta de las responsabilidades al personal.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1

En el Sistema Bibliotecario, una vez analizado el contexto de la organización y los requisitos de las partes interesadas (capítulos 4.1 y 4.2), determinamos los riesgos y oportunidades según el Procedimiento de Control de Riesgos y Oportunidades (SB_P_PCRO_6.1) de manera que nos permita asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad logre los resultados previstos, aumente los efectos deseables, prevenga los efectos no deseados y logre la mejora.

6.1.2

La planificación de riesgos y oportunidades se establecerá en la Matriz de Riesgos y Oportunidades (SB_D_MRO_6.1.1_6.1.2) y Plataforma de Control de Riesgos (SB_PL_PCR_6.1.1) con la finalidad de producir efectos deseados. La aprobación de las acciones para atender los riesgos estará a cargo del Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario y quedará establecido en una minuta de revisión por la dirección o foro virtual de aprobación.

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

a) Se definen como objetivos de calidad aquellos que se desprenden de las líneas estratégicas establecidas en Plan Estratégico del Sistema Bibliotecario y serán de aplicación general.
b) Como resultado de la revisión por la dirección, el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario establecerá objetivos estratégicos de aplicación general para todo el Sistema Bibliotecario. El Comité de Calidad de cada Centro de Información establecerá objetivos operativos de acuerdo a su plan de trabajo anual, los cuales deberán ser coherentes con la política de la calidad; ser medibles; tener en cuenta los requisitos aplicables; ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios, así como para el aumento de la satisfacción del cliente; ser objeto de seguimiento; comunicarse al personal; y actualizarse según corresponda. Los centros de información deberán contar con al menos un objetivo estratégico u operativo vigente.

El Dirección de Bibliotecas y los responsables de procesos de soporte establecerán y aprobarán los objetivos operativos para el desarrollo del sistema.

c) Los objetivos estratégicos se encuentran disponibles en la página web de la Dirección de Bibliotecas; además se cuenta con una plataforma para la planificación de los objetivos estratégicos y operativos acorde a los requisitos 6.2.1. y 6.2.2. de la norma ISO 9001:2015. https://www.dgb.umich.mx/index.php y https://www.dgb.umich.mx/servicios/implantacion/index.php.

6.3 Planificación de los cambios

Con la finalidad de controlar los cambios al Sistema de Gestión de la Calidad se deberán seguir los siguientes pasos:

1. Identificar requerimientos, necesidades y oportunidades de cambio.
   a. Las revisiones por la dirección, auditorías, verificaciones o validaciones pueden ser fuente de información que detecten las necesidades de cambios; estas actividades logran identificar no conformidades, oportunidades o riesgos, incumplimientos o ineficacias que indiquen la necesidad de un cambio a un procedimiento o información documentada.
   b. La medición de la satisfacción del cliente y las necesidades de las partes interesadas también podrá constituirse como fuente de información para la gestión de cambios.
   c. Una vez al año se revisará la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, la política y los objetivos de la calidad con la finalidad de detectar cambios.
2. Solicitudes de cambio.
   El personal que participa en el Sistema de Gestión de Calidad tiene la oportunidad de sugerir cambios, debiendo ser responsabilidad de los coordinadores de los centros de información y responsables de los procesos de soporte presentar dicha solicitud a través de la Plataforma de Planificación de los Cambios (SB_PL_PPC_6.3).
   Los cambios serán catalogados como menores y mayores:
   Menores: son los aplicados a los formularios e instrucciones de trabajo.
   Mayores: política, alcance, objetivos, nuevos métodos, manuales operativos o procedimientos, documentos normativos, planes de trabajo anual por centro de información y procesos; la inclusión, adopción o actualización de documentos externos.

3. Registrar las solicitudes de cambios.
   El Proceso de Calidad será el responsable de dar seguimiento a las solicitudes de cambios al sistema en la plataforma Planificación de cambios.

4. Evaluar las solicitudes de cambios.
   Las solicitudes serán evaluadas por el Proceso de Calidad a fin de determinar su viabilidad y reunir la información necesaria para la toma de decisiones.
   Para evaluar un cambio se verificará que la solicitud contenga la siguiente información:
   a. Descripción clara del cambio, incluyendo su alcance.
   b. La finalidad del cambio.
   c. Sus posibles consecuencias tanto positivas como negativas.

d. Cómo se controlará la implementación del cambio.
e. Cuáles serán los recursos necesarios y cómo se dispondrá.
f. Cuáles son las responsabilidades y autoridades.

El Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario aprobará o rechazará los cambios al Sistema de Gestión de Calidad y la modificación a la documentación estará sujeta a lo establecido en el Procedimiento de Información Documentada (SB_P_PID_7.5).

5. Implementación del cambio.

   Todo cambio deberá ser planificado en la Plataforma de Planificación de Cambios(SB_PL_PPC_6.3) para su implementación, a fin de no afectar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.

6. Evaluar la eficacia lograda.

   La responsabilidad de la verificación de la eficacia estará establecida en la planeación de los cambios, según sea el caso podrá estar a cargo del responsable del Proceso de Calidad, los Coordinadores de los centros de información o de los responsables de procesos de soporte.

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1. Generalidades

La determinación de la capacidad o limitación del Sistema Bibliotecario para proporcionar los recursos requeridos está sujeta al presupuesto anual aprobado por el H. Consejo Universitario; el techo financiero aprobado se gestiona mediante el "Programa Operativo Anual" (POA Institucional). Los fondos proceden de dos fuentes: la Dirección de Bibliotecas a través de los recursos generados y los genéricos, y el proveniente de la dirección de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales.

La Dirección de Bibliotecas ha implementado su propio Programa Operativo Anual del Sistema Bibliotecario (SB_PL_POASB_7.1_8.7) por medio del cual se identifican y proporcionan los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad en la Hemeroteca Pública Universitaria, Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades y Procesos de soporte.

Aquellos recursos no planificados mediante el Programa Operativo Anual del Sistema Bibliotecario (SB_PL_POASB_7.1_8.7) se deberá solicitar a la Dirección de Bibliotecas o bien, a la dirección de la escuela, facultad, instituto o unidad profesional al que pertenezcan mediante la Solicitud de Adquisición de Bienes y Servicios (SB_R_SABS_7.1_8.4.3).

Para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se han determinado las siguientes acciones:

a) Para la integración de un centro de información: Realizar un Diagnóstico de Necesidades de un Centro de Información (SB_R_DNCI_7.5.1.b) que debe llevar a cabo el Proceso de Calidad cada dos años, a fin de determinar las necesidades y corroborar que se cuente con lo necesario para la operación de los procesos; la entrega del diagnóstico al centro de información la realizará el Proceso de Calidad, con copia a la Dirección de Bibliotecas.
b) Etiquetar en el Presupuesto Operativo Anual vigente un monto para el pago a un organismo externo para la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

c) Realizar una planeación de las diversas etapas para el logro de la certificación. Planeación de Actividades para la Integración de los Centros de Información al SGCSB (PC_R_PAICISGCSB_8.1).
d) Impartir cursos especializados en la norma ISO 9001:2015 y 19011.
e) Adquirir las normas correspondientes.
f) Contar con las plataformas necesarias para la Gestión del Sistema de la Calidad y la documentación.
g) Integrar un grupo de trabajo liderado por el Jefe de Planeación y Desarrollo, así como con el personal del área de calidad en el que participan, además, miembros de los diferentes centros de información para el diseño y elaboración de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad; se realizarán reuniones de interacción con los procesos de soporte, personal y el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario para colaborar en el desarrollo de la documentación en todas las partes del sistema.

Para el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

a) Asignar en el POA institucional y el Programa Operativo Anual del Sistema Bibliotecario (SB_PL_POASB_7.1_8.7) presupuesto para las auditorías externas e internas respectivamente.
b) Proporcionar los recursos necesarios para el logro de objetivos de la calidad y la operación de los procesos de manera compartida entre la Dirección de Bibliotecas y las direcciones de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales.

El Sistema de Gestión de la Calidad requiere de los proveedores externos:

a) Apego a la normatividad y procedimientos de la institución para la adquisición de bienes y servicios que cubran las características solicitadas.

El servicio de fotocopiado que se ofrece en algunos centros de información es a través de un proveedor externo.

7.1.2 Personas

La administración de los recursos humanos del sistema bibliotecario se lleva a cabo de la siguiente manera:

a) Reclutamiento y selección. La contratación de personal no depende de la Dirección de Bibliotecas, esta corresponde a la autoridad universitaria en coordinación con el sindicato correspondiente. Una vez aceptado el personal, es remitido a la Dirección de Bibliotecas quien conforme al Perfil de Puestos: (SB_DN_PPSGS_7.2).

b) Inducción. Es responsabilidad de los coordinadores de los centros de información y de los Responsables de los procesos de soporte comunicar e inducir al personal al Sistema de Gestión de la Calidad, así como a las actividades que deberá realizar, para lo cual hará uso de un Manual de Inducción al Sistema de Gestión de Calidad al Sistema Bibliotecario (SB_M_MISGCSB_7.3), perfil de puestos, instrucciones de trabajo, procedimientos y formularios.

c) Capacitación y desarrollo. Se cuenta con una Plataforma Administración de Recursos Humanos (SB_PL_SARH_7.2_8.2.1.c_9.1) administrada por el Proceso de Formación de Recursos Humanos con evidencia de la formación del personal, el seguimiento de las capacitaciones recibidas, y aquellas pendientes por recibir, de acuerdo al Perfil de Puestos (SB_DN_PPSGS_7.2), con las cuales se integra el programa anual de capacitación.

d) **Evaluaciones de desempeño.** La realiza el Proceso de Formación de Recursos Humanos conforme a su Procedimiento (PFRH_P_PPFRH_8.1), con el propósito de evaluar la competencia del personal; el resultado de estas evaluaciones permite identificar las necesidades de capacitación para su integración al programa anual.

7.1.3 Infraestructura

Se determina la infraestructura mínima para la operación de los procesos, esta será aplicable según las necesidades de cada centro de información:

Espacios físicos:

a) Área de acervo. Estantería provista para al menos dos colecciones: general y consulta
b) Mostrador de servicio
c) Sala de lectura
d) Área de cuarentena

Equipo:

a) *Hardware:*
   1. Equipo de cómputo
   2. Impresora para etiquetas
   3. Arco magnético (Antenas detectoras de láminas magnéticas): en bibliotecas de estantería abierta, o cuando lo determine el Centro de Información
   4. Des magnetizador de libros: en bibliotecas de estantería abierta o cuando lo determine el Centro de información
   5. Extintores
   6. Señalización de áreas, seguridad y estantería
   7. Mobiliario idóneo para los centros de información
   8. Recursos de información en formato impreso o digital
b) *Software*:
   1. Conexión a internet
   2. Catálogo bibliográfico
   3. Plataformas de la Dirección de Bibliotecas
   4. Página WEB de la Dirección de Bibliotecas
   5. Biblioteca Virtual

NOTA: Otros recursos necesarios para la operación de los Centros de Información, así como los correspondientes a los procesos de soporte, están establecidos en los procedimientos de los procesos y en las instrucciones de trabajo que corresponda.

A través del formulario Diagnóstico de Necesidades de un Centro de Información (SB_R_DNCI_7.5.1.b) y los resultados de la revisión por la dirección, identificamos las necesidades de mobiliario y equipo para la operación de los procesos operativos; en cuanto a las condiciones físicas de los bienes inmuebles se aplicará cada dos años una Evaluación de la Infraestructura Física y Ambiente para la Operación de los Procesos (SB_R_EIFAOP_7.1.3_7.1.4) coordinada por el Departamento de Planeación y Desarrollo de la DB y conforme al Programa de Evaluación de Infraestructura Física y Ambiente para la Operación de los Procesos (SB_D_PEIFAOP_7.1.3_7.14_8.1).

Para identificar y controlar los bienes muebles y los recursos de información con que cuenta el Sistema Bibliotecario, los coordinadores de centros de información y responsables de procesos de soporte deben elaborar, actualizar y entregar, conforme al calendario de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad (SB_D_CASGC_8.1), los inventarios de mobiliario, telefonía, equipo de cómputo y de recursos de información que deberán actualizarse en la plataforma SIBIB-CALIDAD.

Una vez determinados los recursos con que se cuenta y los requeridos para la operación de los procesos, la gestión de los recursos se lleva a cabo de la siguiente manera:

a) Programa Operativo Anual de Adquisiciones. La Dirección de Bibliotecas cuenta con una plataforma denominada Programa Operativo Anual del Sistema Bibliotecario (SB_PL_POASB_7.1_8.7) a través de la cual se registran los insumos de papelería y aseo, equipo de cómputo, mobiliario etc., conforme a su planeación anual y entrega bimestral a la Hemeroteca Publica Universitaria, Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades y Procesos de soporte. En el caso de los centros de información deberá gestionar los recursos necesarios ante dirección de su escuela, facultad, instituto o unidad profesional. La determinación de la capacidad para proporcionar los recursos requeridos, estará sujeta al "Programa Operativo Anual" institucional y la aprobación del presupuesto de recursos generados y genéricos para la Dirección de Bibliotecas.

Se ha establecido el siguiente mantenimiento de la infraestructura:

a) Programa de Mantenimiento de Equipos de Seguridad (PGTS_D_PMES_8.1).
b) Programa Preventivo de equipos de cómputo (PGTS_D_PPEC_8.1).
c) Programa Anual de Recarga de Extintores (SB_D_PARE_8.1).
d) Programa de mantenimiento preventivo de equipo (Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos (PEFC_D_PMPE_8.1).
e) Programa de evaluación de infraestructura Física y Ambiente para la Operación de los Procesos (SB_D_PEIFAOP_7.1.3_7.14_8.1).
f) Fumigación al Centro de Información, establecido en la Política de Gestión de Colecciones (SB_DN_PGC_8.2.2.a_7.1.4).

Las actividades de mantenimiento de las instalaciones hidráulicas, eléctricas e infraestructura estarán a cargo de la Dirección de Servicios Generales a petición de las escuelas, facultades, institutos, unidades profesionales y Dirección de Bibliotecas; a solicitud del Coordinador del Centro de Información o de los responsables de los Procesos de soporte a través de una Solicitud de Adquisición de Bienes y Servicios (SB_R_SABS_7.1_8.4.3).

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Los factores que hemos determinado para proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de los procesos son:

a) **Sociales.** Se aplica al personal de los centros de información certificados y procesos de soporte cada tres años la Evaluación de Clima Laboral a cargo del Proceso de Formación de Recursos Humanos, con la finalidad de valorar las dimensiones de ambiente que se han determinado como parámetro de referencia, estas son: comunicación, satisfacción laboral, liderazgo, desarrollo laboral, compañerismo e identidad institucional.

b) **Físicos.** En el caso de la Hemeroteca Pública, el Instituto de Investigaciones Históricas, la Facultad de Filosofía y la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, para garantizar el estado de los acervos antiguos de gran valor histórico o no susceptibles de reposición, se realizan de forma diaria la detección de problemas de filtración de agua, temperatura y humedad, incidencia de luz solar directa sobre las colecciones, la cual se registrará en el formulario Verificación de Temperatura y Humedad (SB_R_VTH_7.5.1.b). En los casos en que se

encuentre algún problema los coordinadores de los Centros de Información gestionarán la reparación.

En todos los Centros de Información a través de la Evaluación de la Infraestructura Física y de Ambiente para la Operación de los Procesos, (SB_R_EIFAOP_7.1.3_7.1.4) se conocerán las condiciones de temperatura, humedad e iluminación y se verificará que cumpla con lo establecido en la Política de Gestión de Colecciones.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

El Sistema Bibliotecario determina y proporciona los equipos de seguimiento y medición; gestiona la calibración de termo higrómetros, detectores de láminas magnéticas MK, termómetro infrarrojo con puntero laser, el cual se utiliza en el Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas; así mismo, el proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos cuenta con un pirómetro digital con termopar que sirve para medir la temperatura de las estampadoras.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

En el Sistema de Gestión de la Calidad se tienen determinados los siguientes equipos de medición para los centros de información y para los procesos de soporte de Encuadernación de Fondos Contemporáneos y Gestión Tecnológica y Sistemas:

EQUIPO DE MEDICIÓN	MAGNITUD	CALIBRACIÓN	MANTENIMIENTO	UBICACIÓN
Termo-higrómetros	TEMPERATURA Y HUMEDAD	X		Centros de Información con fondo antiguo
Detectores de láminas magnéticas MK	DETECTA LAMINAS MAGNÉTICAS	X	X	Centros de Información con equipo MK
Detectores de láminas magnéticas 3M check point y Sentry	DETECTA LÁMINAS MAGNÉTICAS		X	Centros de información con equipo 3M, check point y Sentry
Pirómetro digital con termopar	TEMPERATURA		X	Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos

Termómetro Infrarrojo con puntero láser	TEMPERATURA	X		Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas

Los **termo-higrómetros y el termómetro digital con puntero laser.** El Departamento de Planeación y Desarrollo de la Dirección de Bibliotecas es el responsable de la calibración con un proveedor externo, una vez al año o cuando se observen posibles fallas para asegurar su funcionamiento.

Cada 6 meses se realizan verificaciones del funcionamiento de los termo-higrómetros calibrados por medio de comparaciones con otros equipos, con la finalidad de identificar un equipo que no es apto para su uso, esta actividad la registra el personal del proceso de calidad en el formulario Verificación de Calibración de Equipos de Seguimiento y Medición (SB_R_VCESM_7.1.5.2).

Los **detectores de láminas magnéticas marca MK, 3M, check point y Sentry**. El Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas realiza el mantenimiento (limpieza física) dos veces al año https://www.dgb.umich.mx/images/PDF/calendarios/seguridad.pdf.

La calibración de la marca MK le corresponde al Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas de la Dirección de Bibliotecas cuando se requiera; los equipos 3M, check point y Sentry le corresponde a la dirección de cada escuela, facultad, instituto o unidad profesional cuando se requiera.

El **Pirómetro digital con termopar** es sometido a pruebas previas de confirmación de calor mediante el uso de papel película; los encuadernadores deberán hacer una verificación con la finalidad de corroborar que la temperatura de los equipos de dorado es idónea para la actividad.

Se cuenta con información documentada que confirma que el pirómetro digital con termopar no requiere de calibración, sin embargo, anualmente como medida preventiva se revisa y se le da mantenimiento.

El personal responsable de utilizar los equipos deberá reportar la imprecisión, fallas y/o anomalías durante el uso o la comparación de equipos, con la finalidad de tomar las acciones necesarias para gestionar las correcciones pertinentes.

7.1.6 Conocimientos de la Organización

Para la determinación del conocimiento organizacional se toma en consideración los requerimientos de los clientes y partes interesadas.

En el Sistema de Gestión de Colecciones del Sistema Bibliotecario el conocimiento organizacional está decretado conforme a:

a) Las lecciones aprendidas de éxitos y fracasos que emergen de las actividades operativas, para futuras experiencias exitosas y evitar errores en contextos similares.

Los responsables de proceso documentan el conocimiento, problemas o éxitos que se han producido con un producto o servicio registrándolos en la plataforma Conocimientos y Experiencias de los Procesos (SB_PL_PCEP_7.1.6) para su consulta.

b) El conocimiento práctico y las habilidades de los empleados.

Se lleva a cabo mejorando y actualizando las instrucciones de trabajo y procedimientos, donde queda por escrito el conocimiento de una determinada actividad, lo que facilita la comprensión de la misma.

c) En el perfil de puestos del Sistema Bibliotecario se determina el tipo de conocimientos que se requiere para cada función asignada en los procesos operativos y de soporte.
d) Las especificaciones de los productos y servicios se documentan en los Catálogos de Productos Servicios de los Procesos Operativos y de Soporte SB_D_CPSPO_8.2.1.a_8.2.2.a_8.5.1.c) y DB_D_CPSPS_8.2.1.a_8.5.1.c)
e) Las necesidades de capacitación se determinan en el programa anual de capacitación del Proceso de Formación de Recursos Humanos (PFRH_D_PAC_8.1).
f) Los conocimientos adicionales adquiridos en cursos, conferencias, seminarios, boletines, alianzas y convenios con otras organizaciones serán incorporados a la plataforma de Conocimientos y Experiencias de los Procesos (SB_PL_PCEP_7.1.6) por los participantes.

El sistema bibliotecario cuenta con un Manual de Inducción al Sistema de Gestión de Calidad al Sistema Bibliotecario (SB_M_MISGCSB_7.3), documentos normativos, procedimientos e instrucciones de trabajo y personal asignado en cada área para introducir al nuevo personal a los conocimientos relativos a las actividades para las que son asignados; posteriormente será dado de alta en la plataforma del Proceso de Formación de Recursos Humanos e incluido en el Programa Anual de Capacitación.
Se buscará la actualización continua de capacitación con base en los cambios que influyen en el ramo bibliotecológico y tecnológico que el Sistema Bibliotecario requiere para la adaptación a dichos cambios.
Para verificar que se mantienen los conocimientos, de manera anual el Proceso de Formación de Recursos Humanos aplica la evaluación del desempeño al personal bibliotecario donde se miden el desempeño y experiencias apropiadas; así mismo los instructores que proporcionan capacitación evalúan la adquisición del conocimiento, lo anterior conforme a la formación proporcionada con base en el Programa Anual de Capacitación (PFRH_D_PAC_8.1).

7.2 Competencia

a) La competencia necesaria del personal acorde a la actividad que realiza está establecida en el documento Perfil de Puestos para el Sistema de Gestión de Calidad (SB_DN_PPSGS_7.2) y se ha establecido conforme a los procedimientos que tenemos señalados en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
b) No es facultad de la Dirección de Bibliotecas la contratación del personal, sin embargo, antes de asignar la actividad, deberá solicitar la documentación que compruebe su formación y la autoridad proporcionará la capacitación necesaria para su desempeño.
c) Cuando el proceso de Formación de Recursos Humanos lleve a cabo una actividad de capacitación (curso, tutoría, charla), evaluará la eficacia de las acciones tomadas.
d) En la Plataforma Administración de Recursos Humanos (SB_PL_SARH_7.2_8.2.1.c_9.1) se concentra la información del personal relacionada a su formación académica, capacitación y el tiempo de experiencia en las actividades que ha realizado.

7.3 Toma de conciencia

Los coordinadores de los Centros de Información y los responsables de los procesos de soporte concientizarán al personal sobre el Sistema de Gestión de la Calidad de la siguiente manera:

a) Realizando interacciones con el personal para:
   1. Dar a conocer y escuchar sus aportaciones sobre la Política de calidad;
   2. Establecimiento de objetivos de calidad;
   3. Su contribución a la eficacia del SGC;
   4. Los beneficios de una mejora del desempeño;
   5. Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y de los establecidos en los Catálogos de Productos y Servicios de los Procesos Operativos y de Soporte (SB_D_CPSPO_8.2.1.a_8.2.2.a_8.5.1.c) y (DB_D_CPSPS_8.2.1.a_8.5.1.c);
   6. Revisar las quejas y sugerencias de los usuarios con el personal de los procesos para realizar el análisis de causa raíz y determinar los planes de acción;
   7. Informar al personal sobre el impacto de no realizar correctamente sus actividades, lo cual implica el incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, poniendo en riesgo los resultados esperados y la satisfacción de nuestros usuarios.

b) Publicando a través de tableros de anuncios los resultados de la medición del desempeño de su proceso (eficacia, eficiencia, satisfacción y conformidad).

7.4 Comunicación

En el Sistema de Gestión de la Calidad establecemos las líneas de comunicación en el documento normativo Comunicación Interna y Externa (SB_DN_CIE_7.4), a fin de garantizar un mejor desempeño organizacional.

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con un alcance del sistema, procedimientos para la operación de los procesos, política de calidad, objetivos de la calidad, instrucciones de trabajo, formularios, documentos normativos, catálogos de productos y servicios requeridos por la norma ISO 9001:2015, y documentos y formularios externos requeridos por el Sistema Bibliotecario.

7.5.2 Creación y actualización

Para cumplir con este requisito contamos con un Procedimiento de Información Documentada (SB_P_PID_7.5) donde se establecen los controles necesarios para su creación y actualización:

a) Identificación y descripción
b) Formato y medio de soporte

c) Revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación

7.5.3 Control de la información documentada

Se cuenta con una Plataforma de Información Documentada (SB_PL_PID_7.5.1) que conforme al procedimiento de información documentada nos permite:

a) Tener disponible la información documentada para su uso.
b) Protegerla adecuadamente.
c) La distribución, acceso y recuperación.
d) Almacenamiento y preservación.
e) Control de cambios.
f) Conservación y disposición.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

El Sistema Bibliotecario cuenta con procedimientos para la planificación y control de los procesos operativos y de soporte, a fin de garantizar que se proporcionen los productos y servicios establecidos en el alcance.

a) El Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario analiza las necesidades de las partes interesadas y determina los requisitos de los productos y servicios, los cuales quedan establecidos en los Catálogos de Productos y Servicios (SB_D_CPSPO_8.2.1.a_8.2.2.a_8.5.1.c) y (DB_D_CPSPS_8.2.1.a_8.5.1.c).
b) Los criterios para los procesos se establecen en los documentos normativos y en los procedimientos.
   Los criterios para la aceptación de los productos y servicios se encuentran establecidos en los catálogos de productos y servicios señalados en el inciso a).
c) Acorde a los requisitos de conformidad establecidos en los Catálogos de Productos y Servicios de los Procesos Operativos y de Soporte (SB_D_CPSPO_8.2.1.a_8.2.2.a_8.5.1.c) y (DB_D_CPSPS_8.2.1.a_8.5.1.c), se determinan en sus procedimientos los recursos materiales, humanos y de información para el cumplimiento de los mismos.
d) El control de los procesos se realiza mediante el uso de formularios para dar cumplimiento a los criterios establecidos en los procedimientos y documentos normativos.
e) Se determinan los documentos y formularios para garantizar que se lleven a cabo los procesos planificados y demostrar la conformidad de los productos y servicios.

Los requisitos de los productos y servicios están establecidos en los Catálogos de Productos y Servicios de los Procesos Operativos y de Soporte (SB_D_CPSPO_8.2.1.a_8.2.2.a_8.5.1.c) y (DB_D_CPSPS_8.2.1.a_8.5.1.c); se cuenta con formularios para la verificación de la conformidad de los requisitos determinados en los procedimientos.

La organización controla los cambios en la Plataforma Planificación de los Cambios (SB_PL_PPC_6.3).

En los casos en que el servicio de fotocopiado lo proporciona un proveedor externo, este se encuentra regulado como lo establecemos en el requisito 8.4.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación del cliente

a) El Sistema Bibliotecario proporciona la información relativa a sus productos y servicios a través de los Catálogos de Productos y Servicios publicado en la Página de la Biblioteca Virtual (http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx/) y la correspondiente a la Dirección de Bibliotecas (http://www.dgb.umich.mx/); de igual manera será publicada en cada Centro de Información.

b) Cada Proceso de Soporte se comunica con sus clientes a través de correo electrónico o vía telefónica; además cuentan con una plataforma que contiene información de los productos y servicios que ofrecen.

c) La retroalimentación del usuario se lleva a cabo través de la encuesta de satisfacción que se aplica en cada Centro de Información una vez al año, conforme al Calendario de Actividades del Sistema de Gestión de la Calidad (SB_D_CASGC_8.1) atendiendo a los siguientes puntos:

   1. En el caso de la Biblioteca de Ciencias, Ingeniería y Humanidades y la Hemeroteca Pública se deberá aplicar una muestra del número total de usuarios que asistieron a la biblioteca el año anterior. En los demás Centros de Información se obtendrá una muestra del número de usuarios registrados en la biblioteca, para esto se utiliza el registro Medición de los Procesos Operativos (SB_R_MPO_9.1.1).
   2. El resultado debe entregarse al Proceso de Calidad conforme al Calendario de Actividades del Sistema de Gestión de la Calidad (SB_D_CASGC_8.1). En el caso de los procesos de soporte la encuesta de satisfacción se aplicará de acuerdo a lo establecido en cada procedimiento.
   3. Cada Centro de Información cuenta con un buzón y formato de Quejas y Sugerencias de los Usuarios (SB_R_QSU_8.2.1.c); estas serán revisadas y analizadas para su atención y la respuesta se realizará vía correo electrónico, de no contar con este, se publicará en un lugar visible en la biblioteca.
   4. Adicionalmente se cuenta con un buzón digital al cual puede accederse a través de las páginas (http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx/) y la correspondiente a la Dirección de Bibliotecas (http://www.dgb.umich.mx/).

d) Declaramos como propiedad del cliente en los procesos operativos:
   1. La credencial de los usuarios. Se resguardan en tarjeteros ordenados de manera alfabética.
   2. Las pertenencias depositadas en paquetería y/o casilleros (lockers). Se resguardan como lo determinan los Centros de Información en sus Reglamentos Internos.
   3. Los acervos bibliográficos recibidos en los procesos de Organización Documental, Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales y Encuadernación de Fondos Contemporáneos son almacenados e identificados para su atención hasta su devolución.
   4. El equipo de cómputo que recibe el Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas es resguardado en el propio proceso hasta su entrega con el respectivo reporte.

5. Los datos personales solicitados al cliente para el llenado de algunos formularios, se regirá por el Aviso de Privacidad (SB_DN_AP_8.2.2.a.2) que se encuentra en Documentos Normativos del SGC.

e) Las situaciones de contingencia que se susciten serán analizadas y resueltas de mutuo acuerdo entre las partes involucradas.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

a) Se han determinado los siguientes requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios del alcance del SGC:

- Ley Federal de Derechos de Autor (SB_DE_LFDA_8.2. 2.a.1).

a) El servicio de fotocopiado no es con fines de lucro, su objeto es el apoyo a la docencia y la difusión de la cultura.

b) A fin de garantizar el respeto al derecho de autor no se permite el fotocopiado de una obra completa.

- Ley Federal de Protección de datos personales en posesión de los particulares (SB_DE_LFPDPPP_8.2. 2.a.1).
  a) El uso de datos personales se reserva para lo necesario del servicio con el compromiso de no publicarlos o facilitarlos a terceras personas.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán de Ocampo (SB_DE_LTAIPPDPEMO_8.2.2.a.1).
  a) Proporcionar información requerida por el Instituto Michoacano de Transparencia y Acceso a la Información (IMAIP) e Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).
- Manual administrativo de aplicación general en materia de bienes patrimoniales.
  a) Establece las disposiciones generales en materia de registro, recepción, asignación y resguardo de bienes patrimoniales.
- Bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y prestación de servicios 2024.
  a) Regula los procedimientos de adquisición, arrendamiento de bienes muebles e inmuebles y contratación de servicios de la Universidad Michoacana.
- Norma ISO 9001-2015. Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- Reglamento de Bibliotecas.
- Reglamentos Internos de cada Centro de Información.

Los requisitos reglamentarios que se han determinado como necesarios y requeridos por la organización se encuentran publicados en la plataforma de información documentada (SB_PL_PID_7.5.1).

Antes de establecer los requisitos en los catálogos de productos y servicios, el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario determina la capacidad para proporcionarlos y publicarlos.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3.1.

Para asegurarse de tener la capacidad de cumplir con los requisitos para los productos y servicios que ofrecemos a nuestros usuarios se realiza lo siguiente:

a) Los requisitos especificados por el cliente se identifican a través de la Detección de Necesidades de los Usuarios (SB_R_DNU_4.2.b); y el formulario de Quejas y Sugerencias de los Usuarios (SB_R_QSU_8.2.1.c).
b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso previsto, cuando sea conocido, será especificado por el responsable del proceso.
c) Una vez determinados los requisitos, el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario analiza la aplicación de cualquier requisito legal o reglamentario aplicable y establece si son necesarios para el producto o servicio.

Una vez aprobados son publicados y el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario se asegura de cumplir con los requisitos de los productos y servicios.

8.2.3.2

Una vez aprobados los requisitos quedará constancia de ello en Minuta (SB_R_M_7.4) de la sesión correspondiente del Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario. Todo requisito será documentado por el Proceso de Calidad en los Catálogos de Productos y Servicios de los Procesos Operativos y de Soporte (SB_D_CPSPO_8.2.1.a_8.2.2.a_8.5.1.c) y (DB_D_CPSPS_8.2.1.a_8.5.1.c).

8.2.4 Cambios de los requisitos para los productos y servicios

El Proceso de Calidad se asegura de actualizar la información en los catálogos de productos y servicios cuando se realicen cambios en los requisitos; envía a través del foro virtual las modificaciones a los responsables de los procesos, para que a su vez informen al personal a su cargo sobre dichos cambios.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

El Sistema Bibliotecario establece como único proceso de Diseño y desarrollo de productos y servicios, el correspondiente al diseño y desarrollo de software que realiza el Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas, mismo que da cumplimiento a lo señalado en la norma a través del Procedimiento de Diseño y Desarrollo de Software (SB_P_PDDS_8.1_8.3).

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

Los productos y servicios incorporados en los procesos del SGC son proporcionados por:

- **Proceso de Gestión de Recursos Financieros de la Dirección de Bibliotecas** quien gestiona la adquisición o contratación ante la Dirección de Adquisiciones de Bienes y Servicios o por compra directa; la Dirección de Bibliotecas gestiona servicios ante la Dirección de Servicios Generales, Centro de Cómputo y Proceso

de Información Universitaria únicamente para la Hemeroteca Pública Universitaria, Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingenierías y Humanidades, así como los procesos de soporte.

- Los **Centros de Información** gestionarán ante su escuela, facultad, instituto o unidad profesional los productos y servicios suministrados externamente.

El servicio de fotocopiado será proporcionado por el proveedor que designe cada escuela, facultad, instituto o unidad profesional; se apegará al Reglamento para la Adquisición, Arrendamiento de Bienes Muebles e Inmuebles y Contratación de Servicios de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Los controles para la evaluación, selección, seguimiento y la reevaluación de proveedores se lleva a cabo conforme al Procedimiento del Proceso de Gestión de Recursos Financieros (PGRF_P_PPGRF_8.1_8.5.1) y el documento Criterios para la Evaluación de Proveedores (SB_DN_CEP_8.4.1).

8.4.2 Tipo y alcance del control

El servicio de fotocopiado suministrado por el proveedor externo a nuestros usuarios está considerado dentro de nuestros catálogos de productos y servicios, por tanto, se aplican los controles necesarios para garantizar la conformidad del servicio.

Para controlar el servicio de fotocopiado contamos con la Instrucción de Trabajo de Fotocopiado (SB_IT_F_8.1.e.1), el Aviso para el Área de Fotocopiado (SB_DN_AAF_8.2.2.a.2) y Encuesta de Satisfacción de los Usuarios (SB_R_ESU_8.2.1.c).

Los proveedores externos permanecen dentro del control de nuestro Sistema de Gestión de Calidad a través del Procedimiento de Gestión de Recursos Financieros y en los Criterios de establecidos en el Manual de Compras, en los cuales se establecen los requisitos necesarios para la contratación de estos. De la misma manera, en algunos casos se cuenta también con un contrato regido por el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles e Inmuebles y Contratación de Servicios.

La verificación del fotocopiado suministrado por el proveedor se llevará a cabo a través del formulario de Disponibilidad de Servicio (SB_R_DS_8.7), en el cual se verifica que cada servicio cumple con los requisitos para ser proporcionados a los usuarios.

8.4.3 Información para los proveedores externos

Con el fin de garantizar que nuestros proveedores externos no afectan la capacidad de proporcionar productos y servicios en nombre de nuestra organización y conforme a los requisitos determinados, en el Sistema Bibliotecario nos aseguramos del establecimiento y adecuación de los mismos, previamente a una interacción de revisión y negociación con el proveedor, para posteriormente comunicarlos de manera oficial en el contrato suscrito.

Mediante dicho documento se les notifica a nuestros proveedores externos de manera oficial y de común acuerdo:

a) Las especificaciones de los requisitos para los productos y servicios a proporcionar
b) Los controles necesarios para la aprobación de:

1. Los productos y servicios
2. El método, el proceso y equipos necesarios para controlar y proporcionar los productos y servicios
3. Las verificaciones para la liberación de los productos y servicios

c) La competencia y cualquier calificación requerida para el personal, sólo en caso de que el proveedor lo suministre para la operación del servicio contratado.
d) La metodología para las interacciones y comunicación entre ambas partes, por ejemplo: relaciones comerciales, pedidos, recepciones, programas de suministro, retroalimentación del desempeño, etc.
e) El procedimiento empleado para medir el desempeño y la necesidad de mejora de las actividades colaborativas.

8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

8.5.2. Identificación y trazabilidad

Con la finalidad de garantizar la provisión de los servicios bajo condiciones controladas, el Sistema Bibliotecario ha establecido los procedimientos necesarios de acuerdo a las actividades que desarrolla cada uno de los procesos, manuales, documentos normativos, instrucciones de trabajo y formularios para su control y medición.

En relación a la validación, esta aplica sólo para el proceso de Diseño y Desarrollo de Software.

La calificación requerida para el personal está establecida en el Perfil de Puestos para el Sistema de Gestión de la Calidad (SB_DN_PPSGC_7.2).

La aplicación de evaluaciones de desempeño que lleva a cabo el Proceso de Gestión de Recursos Humanos permite detectar deficiencias en la competencia del personal y establecer acciones de capacitación o tutorías que, aunado al seguimiento de instrucciones de trabajo claras y procedimientos establecidos, permita evitar errores humanos.

En el Proceso de Gestión de Colecciones usamos el Registro de Ingreso de Colecciones (SB_R_RIC_8.5.2) para identificar en qué parte del proceso se encuentran los libros gestionados, desde su solicitud hasta su acomodo en estantería.

Localizamos por el título, autor, etc., la ubicación de los materiales bibliográficos en el catálogo electrónico Koha y los recursos digitales en las bases de datos.

Por medio de inventarios de colecciones y periódicos (SB_R_IC_8.5.2) corroboramos la permanecía de los materiales bibliográficos en la biblioteca.

A través de la plataforma de hallazgos (SB_PL_PH_8.2.1.c_9.1.2_10.2) los responsables de los procesos documentan las quejas y sugerencias emitidas por los usuarios, dando seguimiento a las acciones determinadas y a la eficacia.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Hemos identificado como propiedad del cliente los objetos personales que en algunos Centros de Información son resguardados en casilleros y/o paquetería, así como la credencial de la biblioteca o del INE solicitada como requisito para el préstamo; su resguardo es responsabilidad del bibliotecario.

El equipo de fotocopiado de nuestros proveedores externos se resguarda dentro de las instalaciones y es responsabilidad de la Dirección de Bibliotecas cuidar del buen uso y seguimiento del funcionamiento.

Los materiales enviados al Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos y al Proceso de Organización Documental son identificados y resguardados en estantería para evitar su deterioro, en caso de daño comunicará al cliente y se establecerá una reparación del daño.

En el Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas se identifican los equipos de cómputo en la Papeleta de Identificación del Equipo (PGTS_R_PIE_8.5.1) y se mantiene su integridad mientras se encuentran bajo su resguardo.

8.5.4 Preservación

El Sistema Bibliotecario cuenta con controles de salida de realización en los siguientes procesos:

a) Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos
b) Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales
c) Proceso de Organización Documental
d) Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas
e) Proceso de Gestión de Recursos Financieros
f) Política de Gestión de Colecciones

Los cuales cuentan con procedimientos para asegurarnos de la preservación de los productos mediante los siguientes controles:

a) Bienes identificados. Eficaz identificación y trazabilidad del producto.
b) Manipulación. Instrucción específica para manipular el producto durante todo el proceso de producción cuando se requiera de acuerdo a la instrucción de trabajo.
c) Embalaje y almacenamiento del producto.
d) Transporte. Distribución del producto.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

El Sistema Bibliotecario ha determinado como actividad posterior a la entrega, la aplicación en cada proceso de la encuesta de satisfacción de usuarios SB_R_ESU_8.2.1.c.

8.5.6. Control de los cambios

Todo cambio en la producción o en la prestación del servicio deberá ser revisado por el Proceso de Calidad y aprobado por el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario, documentando los cambios en la minuta (SB_R_M_7.4) y las acciones en la Plataforma de Planificación de los Cambios (SB_PL_PPC_6.3).

8.6 Liberación de los productos y servicios

En el Sistema Bibliotecario los procesos operativos y de soporte determinarán en sus procedimientos las etapas que requieran verificación de los requisitos de sus productos y servicios antes de su liberación.

Cuando el producto o servicio no cumpla con los requisitos se podrá concesionar, previa autorización del responsable del proceso o por el cliente; se documentará mediante los formularios establecidos para tal liberación del producto o servicio que cada proceso establezca en su procedimiento. Se deberá mantener como evidencia la fecha, nombre y firma del responsable que indique el procedimiento para la liberación del producto o servicio.

8.7. Control de las salidas no conformes

Los productos y servicios no conformes se definen como aquellos que no se ajustan a las necesidades del cliente o incumplen un requisito (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria); para su identificación y seguimiento contamos con el Procedimiento Control de Salidas No Conformes (SB_P_PCSNC_8.7.1) que contempla la manera de tratar los productos no conformes y la conservación de la información.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

Los indicadores para la medición de satisfacción, conformidad y desempeño quedarán establecidos en los procedimientos de los procesos operativos y de soporte.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Medimos la satisfacción del cliente a través de encuestas de satisfacción (SB_R_ESU_8.2.1.c) que son aplicadas, capturadas por cada Centro de Información y analizadas por el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario y Comité del Centro de Información.

La medición de la satisfacción de los procesos de soporte se determina en cada uno de sus procedimientos.

Otra herramienta es el buzón de quejas y sugerencias, las cuales son revisadas y sometidas a análisis en interacción con el personal del proceso que corresponda, en el caso de los Centros de Información, si es necesario, ante su Comité de Biblioteca para su análisis, solución y respuesta.

9.1.3 Análisis y evaluación

En su revisión por la dirección de cada Centro de Información en conjunto con su Comité de Biblioteca analizan y evalúan los datos de información que surgen del seguimiento y medición, la información presentada.

El Proceso de Calidad recopila la información sobre el seguimiento y la medición de los procesos operativos y de soporte del Sistema Bibliotecario, a través de los formatos de

Medición de los procesos operativos y de soporte (SB_R_MPO_9.1.1) y (SB_R_MPS_9.1.1).

- Los resultados se obtienen de los formatos de Medición de los Procesos Operativos (SB_R_MPO_9.1.1) y Medición de los Procesos de Soporte (SB_R_MPS_9.1.1).

- Se da seguimiento a los Objetivos de la Calidad en la plataforma (SB_PL_PPOC_6.2); a través de la Plataforma Planificación de los Cambios (SB_PL_PPC_6.3) se verifica que las acciones implementadas se cumplen en tiempo y forma por los responsables de cada actividad.

- En la Plataforma de Hallazgos (SB_PL_PH_8.2.1.c_9.1.2_10.2) se da seguimiento a los resultados de auditorías internas y externas, así como a las no conformidades detectadas en la operación de los procesos.

- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades,

a través de la Matriz de Riesgos y Oportunidades (SB_D_MRO_6.1.1_6.1.2).

- Desempeño de los proveedores externos.

Una vez al año el comité de compras de la Dirección de Bibliotecas y los Centros de Información que adquieran un bien o servicio por medio de la escuela, facultad, instituto y unidades profesionales, deberán evaluar a sus proveedores según lo determinado en el documento normativo Criterios para la Evaluación de Proveedores (SB_DN_CEP_8.4.1).

- Necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

9.2 Auditoría interna

En el Sistema de Gestión de la Calidad llevamos auditorías internas a intervalos planificados conforme al Programa de Auditoría Interna (SB_D_PA_9.2.2) para verificar que se realicen las actividades establecidas en los procedimientos, cumplimiento de documentos normativos internos y externos, así como el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
Se cuenta con el Procedimiento de Auditoría Interna (SB_P_PAI_9.2.2) que reúne lo establecido en el requisito 9.2.2 de la Norma ISO 9001:2015.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

La revisión por la dirección se lleva a cabo de la siguiente manera:

1. Una vez al año los centros de información deberán realizar la revisión por la dirección con su Comité de biblioteca, que incluirá información de agosto a julio, misma que deberá estar concluida en el mes de septiembre y se enviará al Proceso de Calidad en formato PDF misma que estará disponible en la página del sistema de calidad para su consulta.
2. Una vez al año se realiza la revisión por la dirección del Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario.
3. Una vez al año la Dirección de Bibliotecas realiza su revisión por la dirección con los responsables de procesos de soporte.

9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección

La revisión por la dirección se realiza de acuerdo a lo planificado en el Calendario de Actividades del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario (SB_D_CASGCSB_8.1) y debe incluir:

a) Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa.
Debe incluir el estado de los **Acuerdos** establecidos en la minuta de la revisión por la dirección previa.

b) Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.
Mostrar el contexto de la organización del capítulo 4.1 del presente documento.

c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas. Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios y detección de necesidades usuarios (incluir el número de encuestas aplicadas y la población sobre la cual se hizo el cálculo de la muestra), sugerencias bibliográficas, mostrar las quejas y sugerencias de los usuarios.
2. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad. Grado de cumplimiento de Objetivos Estratégicos u Operativos (plataforma de objetivos).
3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios. Resultados de los indicadores determinados en los Procedimientos de Gestión de Colecciones y de Prestación de Servicios (registros de medición de procesos operativos y de disponibilidad del servicio) para los centros de información; en el caso de los procesos de soporte los determinados en sus procedimientos.
4. Las no conformidades y acciones correctivas. Quejas y no conformidades detectadas en la operación de los procesos, incluyendo sus acciones y estado (plataforma de hallazgos).
5. Los resultados de seguimiento y medición. Resultados de programas de recarga de extintores, calibración de termohigrómetros, mantenimiento de equipo de cómputo y arco magnético, evaluación de infraestructura, fumigación, cursos tomados por el personal, evaluación de desempeño, evaluación de clima laboral (cuando haya o cada 3 años); así como los resultados que el centro de información o proceso de soporte considere necesarios (número de usuarios, uso de la colección y servicios, desempeño del personal etc).
6. Los resultados de las auditorías. Incluye resultados, acciones y estado de hallazgos de auditoría externa e interna (plataforma de hallazgos).
7. El desempeño de los proveedores externos. Resultados de la evaluación de proveedores de los productos y servicios recibidos.

d) La adecuación de los recursos.
Ingresos determinados en el reglamento interno de cada centro de información. Estado de las solicitudes de adquisición de productos y servicios solicitados (SABS).

e) La eficacia de las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.
Revisar el FODA del centro de información. Mostrar riesgos y oportunidades, así como las acciones determinadas en la Matriz de riesgos y oportunidades que impacten a los centros de información. En revisión por la dirección del Sistema Bibliotecario se determinan, planifican y evalúan la eficacia de las acciones.

f) Las oportunidades de mejora.
Acciones y estado de las oportunidades de mejora previas y propuestas de mejora.

9.3.3 Salidas de Revisión por la Dirección

Deben incluir decisiones y acciones relacionadas con:

a) Oportunidades de mejora.
Selección de oportunidades de mejora viables y la determinación de las acciones necesarias para su implementación.

b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad.
Las que surgen de las no conformidades, riesgos y oportunidades, objetivos de calidad e indicadores.

c) Necesidad de recursos.
Para la operación de los procesos operativos (humanos, financieros, materiales, infraestructura etc.)

Los resultados de la revisión por la dirección se documentan en el formulario de Minuta (SB_R_M_7.4) donde se describe el desarrollo de la reunión y se establecen los acuerdos tomados (asunto, responsable y fecha compromiso), los cuales se registrarán en la plataforma de acuerdos (SB_PL_PA_9.3.3); de implicar un cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos se planificarán en la Plataforma de Planificación de los Cambios (SB_PL_PPC_6.3).

10. MEJORA

10.1 Generalidades

A partir de los resultados de la revisión por la Dirección se determinarán y seleccionarán las oportunidades de mejora para el Sistema Bibliotecario; se implementarán acciones para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

Deberán incluirse en las oportunidades de mejora:

1. Mejora de productos y servicios para cumplir los requisitos, considerar las necesidades y expectativas futuras.
2. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseables.
3. Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Se cuenta con un Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva (SB_P_PNCAC_9.2.2.e_10.2.1) para controlar y corregir no conformidades y quejas; así como una plataforma de hallazgos donde se documentarán las acciones.

10.3 Mejora continua

El Sistema de Calidad mejora continuamente, considerando los resultados de análisis y evaluación, y las salidas de revisión por la Dirección, para determinar si hay necesidades y oportunidades que deben considerarse para la mejora continua.

11. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN

No	Sección	Descripción	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
1	Todo	Documento nuevo	Comité de Calidad del SB	18 agosto 2017	Comité de Calidad del SB	29 de septiembre 2017
2	Liderazgo	Se incluye organigrama nuevo	Comité de Calidad del SB	31 de Julio de 2018	Comité de Calidad del SB	6 de agosto de 2018
	Análisis y evaluación	Se incluye el párrafo 5 lo siguiente: En el caso de que un Centro de Información adquiera un bien o servicio por medio de la Facultad a la que está suscrita, deberá evaluar a su proveedor al menos una vez al año.				
3	Partes interesadas	Se incluye escuelas, facultades, institutos, unidades profesionales, bibliotecas públicas y privadas. Se incluye los siguientes párrafos: En el caso de las bibliotecas públicas y privadas el Proceso de Calidad realizará cada dos años una visita a las bibliotecas de la ciudad de Morelia, con la finalidad de detectar oportunidades de mejorar al sistema Bibliotecario. Para la determinación de los requisitos de las escuelas, facultades, institutos y unidades profesionales, se hace a través de la encuesta que se aplica al Comité de Biblioteca(SB_R_EDRCB_4.2.b_2022_02) ; el cual está integrado por el titular de la dependencia, bibliotecario asignado, estudiante, profesor y secretario académico.	Comité de Calidad del SB	6 de octubre de 2018	Comité de Calidad del SB	11 de octubre de 2018
	Aplicabilidad	Se incluye la sección				
	Objetivos de la calidad	Se incluye el inciso B				
	Recursos de seguimient	Se incluyen equipos detectores de láminas magnéticas.				

	o y medición	Se incluye la columna de ubicación en la tabla de equipos.				
	Análisis y evaluación	Se incluye el párrafo Toda la información recabada es analizada para establecer acciones que pueden ir desde la devolución de los productos o servicios, hasta la expulsión de empresas del padrón de proveedores dependiendo de impacto en la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario.				
4	Comprensión de las necesidades de las partes interesadas	Se actualiza la redacción de la detección de las necesidades de las partes interesadas, se modifican los tiempos de 1 a 3 años.	Comité de Calidad del SB	1 de octubre de 2019	Comité de Calidad del SB	1 de octubre de 2019
	Alcance del sistema	Se incluye al Sistema de Gestión de la Calidad, el Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales.				
	Enfoque al cliente	Se incluye el registro (HPU_R_DNU_4.2.b)				
	Política de calidad	Se incluye el Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales.				
	Objetivos de Calidad	Se incluyen los objetivos de calidad 2019-2020.				
	Calendario de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad	Se actualiza link del calendario de actividades del SGC.				
	Satisfacción de usuarios y detección de necesidades de usuarios	Se actualiza la metodología para obtener la muestra para aplicar encuestas.				
5	Antecedentes	Se incluyen los centros de información y proceso de soporte certificados.	Comité de Calidad del SB	18 de octubre de 2020	Comité de Calidad del SB	22 de octubre de 2020
	Liderazgo	Se incluye la Subdirección Técnica como parte del Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario				
	Organigrama	Se actualiza el organigrama.				
	Objetivos de calidad	Se cambia fecha cumplimiento de los objetivos de calidad.				
6	Antecedentes	Se agrega ININEE	Comité de Calidad del SB	11 de octubre de 2021	Comité de Calidad del SB	18 de octubre de 2021

	4.3.1 Aplicabilidad	7.1.2 Personas Se determina como requisito no aplicable de manera parcial.				
	5. Liderazgo	Se incluye a los jefes de departamento como parte del Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario. Se propone un diagrama interno del Comité de calidad del sistema bibliotecario.				
	Objetivos de calidad	Se actualizan los objetivos estratégicos				
	Infraestructura	Entrega del informe de infraestructura				
	8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Servicio de fotocopiado				
	9.3 Revisión por la dirección	Se modifica la periodicidad en que se realizan las revisiones por la dirección. Se elimina el registro informe de revisión por la dirección.				
7	Antecedentes	Se agrega: -Escuela Preparatoria “José María Morelos” (2022); -Escuela Preparatoria “Isaac Arriaga” (2022); -Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales (2022).	Comité de Calidad del SB	Agosto de 2022	Comité de Calidad del SB	Agosto de 2022
	6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos. Inciso c	Se eliminan los objetivos estratégicos y se agregan link de plataforma de objetivos de calidad y página web de la Dirección de Bibliotecas para su consulta.				
	7.1. Recursos 7.1.3 Infraestructura	Se cambia: la responsabilidad al proporcionar los recursos en el Sistema Bibliotecario. Se agrega detector de cintas magnéticas Sentry				
	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	Se agrega responsables de la calibración y periodicidad en que se realiza.				
	9.1.3 Análisis y evaluación	Se cambia la redacción del capítulo.				

	9.3 Revisión por la dirección	Se agrega revisión por la dirección de la Dirección de bibliotecas.				
	Todo el documento	1. Se elimina subproceso de fumigación del Sistema Bibliotecario. 2. Se agrega: Escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales.				
8	4.3.1 Aplicabilidad	Los capítulos 8.3 y 7.1.2. se cambian a requisitos aplicables a para el sistema de calidad.	Comité de Calidad del SB	Septiembre de 2023	Comité de Calidad del SB	Octubre de 2023
	4.4.1 inciso a	Se especifica donde se encuentran las entradas y salidas del Proceso de Calidad de la DB.				
	4.4.1 inciso b	Se modifica el diagrama de secuencia e interacción de los procesos y se agregan las abreviaturas correctas de los procesos de soporte.				
	5.2 Política	Se elimina la palabra *sustantivas.*				
	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Se cambia la redacción de la actividad.				
	9.1.3 Análisis y evaluación	Se agregan tiempos de entrega de revisión por la dirección al proceso de calidad				
9	3. Antecedentes	Se agregan centros de información que se integran 2023: - Biblioteca de la Facultad Salud Pública y Enfermería de la UMSNH (2023); - Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil (2023); - Biblioteca de la Escuela Preparatoria Pascual Ortiz Rubio (2023).	Comité de Calidad del SB	20 de agosto de 2024	Comité de Calidad del SB	2 de septiembre de 2024
	4.1 Contexto de la organización	Revisión del contexto de la organización a través de FODA.				
	4.2 Comprensión de las necesidades y	Se cambia el tiempo de aplicación de la encuesta de Detección de necesidades de los usuarios, cada 3 años.				

	expectativas de las partes interesadas					
	5.1 Liderazgo y compromiso	Se agrega Comité de Dirección de Bibliotecas y Comité de Centro de Información.				
	5.2.1 Establecimiento de la Política de Calidad	Se agrega la revisión de la política de calidad.				
	6.2 Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos	Inciso b se modifica la redacción.				
	7.1 Recursos	Se agrega el tiempo de aplicación del diagnóstico de necesidades de un centro de información y responsable de la entrega.				
	9.3 Revisión por la dirección.	- Se elimina párrafo de la finalidad de la revisión por la dirección.				
	9.3.2 Entradas de revisión por la dirección	- Se agregan guía para las entradas de revisión por la dirección.				
	9.3.3 Salidas de revisión por la dirección	- Se agregan guía para las salidas de revisión por la dirección.				