



# Manual de Bienvenida



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



## MANUAL DE BIENVENIDA

### Contenido

1.	Introducción .....	3
2.	Historia .....	3
a.	Dirección General de Bibliotecas .....	3
b.	Certificación de los Procesos .....	4
c.	Actualmente.....	6
7.	Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad .....	6
3.	Organigrama de la Dirección General de Bibliotecas.....	6
4.	Procedimientos Certificados .....	7
5.	Catálogo de Productos y Servicios.....	8
6.	Auditorías al Sistema de Gestión de Calidad .....	8
7.	Política de calidad .....	9
8.	Misión .....	9
9.	Visión al 2020 .....	9
10.	Directorio .....	10



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



## MANUAL DE BIENVENIDA

### 1. Introducción

Hemos elaborado el presente manual para ti, bienvenido las bibliotecas certificadas. La finalidad del manual es que conozcas de manera clara y precisa el Sistema de Gestión de Calidad con el que trabajamos. Desde ahora y durante tu vida laboral en la biblioteca adquieres un compromiso con los usuarios y con la Universidad Michoacana, de dar tu máximo esfuerzo y cumplir con las actividades que se te encomienden.

De esta manera te pedimos que te sientas a gusto y entusiasta, y que leas con atención y por completo el presente Manual que constituye tu primera capacitación.

### 2. Historia

#### a. Dirección General de Bibliotecas

La certificación de los procesos operativos y de soporte de los centros de información y la Dirección General 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, aprobado por el Consejo del Sistema Bibliotecario de la Universidad.

La Dirección General 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 General 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. Preservación documental (PPD),



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



## MANUAL DE BIENVENIDA

- f. Proceso de auditoría interna (PAI)
  - g. Proceso de gestión de competencias informativas (PGCI),
  - h. Proceso de unicob
- 
- 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 Nicolaíta) 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).
  - 16. Biblioteca de la Unidad de Ingenierías y Humanidades (2014)

En el año 2013 se logra 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 facilitara la integración de otros centros de información.

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 han iniciado los trabajos de migración del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario a la versión 2015 de la norma ISO 9001, con la finalidad de lograr en el mismo año la certificación.

### b. Certificación de los Procesos

La certificación de los procesos de bibliotecas (desde ahora las llamaremos centros de información porque esta palabra engloba a la hemeroteca y al archivo) 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, aprobado por el Consejo del Sistema Bibliotecario de la Universidad.



## MANUAL DE BIENVENIDA

La Dirección General 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 en la norma **ISO 9001:2008** 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”;
2. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Médicas y Biológicas “Dr. Ignacio Chávez”;
3. Biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales;

### Segunda Etapa

1. Biblioteca “Luis Chávez Orozco” del Instituto de Investigaciones Históricas;
2. Archivo Histórico de la Universidad Michoacana (hoy parte del Centro de Estudios Sobre la Cultura Nicolaíta);
3. Biblioteca de la Facultad de Psicología “Silvia Figueroa Zamudio”;
4. Biblioteca del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales “Robert Mundell”;
5. Centro de Información Biológico Ambiental de la Facultad de Biología;
6. Biblioteca “Ricardo Torres Gaytán” de la Facultad de Economía;
7. Biblioteca “Ing. J. Manuel Santoyo García” de la Facultad de Ingeniería Química;
8. Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas;
9. Biblioteca de la Facultad de Odontología;
10. Biblioteca “Dr. José de la Luz Gómez” de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia;
11. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Físico Matemáticas.

Y los siguientes procesos de soporte:

1. Preservación documental (PPD),
2. Organización documental (POD),
3. Gestión tecnológica y sistemas (PGTS),
4. Gestión de recursos financieros (PGRF),
5. Formación de recursos humanos (PFRH),
6. Desarrollo de habilidades informativas (PDHI),

En el año 2013 se logra 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 facilitara la integración de otros centros de información.

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.



## MANUAL DE BIENVENIDA

### c. Actualmente

En el año 2017, en el marco del Centenario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, se han iniciado los trabajos de migración del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario a la versión **2015** de la norma **ISO 9001**, con el propósito de brindar un servicio de calidad, a la altura de una institución reconocida como Benemérita y Centenaria

## 7. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance se define como la capacidad de cubrir algo, para términos de calidad significa que todo sistema de gestión tiene límites y hay aspectos donde los requisitos que lo definen pueden aplicarse o no. Para nuestro sistema de gestión establecimos el siguiente alcance:



## 3. Organigrama de la Dirección General de Bibliotecas

En el presente año la Universidad Michoacana llevo a cabo una reingeniería en sus organigramas por ello la Dirección General de Bibliotecas ha debido adaptar sus procesos al organigrama previamente establecido por esta.



## MANUAL DE BIENVENIDA



### 4. Procedimientos Certificados

Los 13 centros de información mencionados anteriormente tienen certificados bajo la norma ISO 9001:2008 dos procesos llamados operativos:

- I. Prestación de Servicios; describe las actividades o servicios que brinda el centro de información.
- II. Gestión de Colecciones; norma los procesos de selección, adquisición, evaluación de colecciones, entre otros.

Y en apoyo a estos, se cuenta con los siguientes procesos de soporte:

- I. Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos (PEFC); se encarga de la preservación y conservación documental.
- II. Organización documental (POD); se encarga de la catalogación del material bibliográfico.
- III. Gestión tecnológica y sistemas (PGTS); se encarga del mantenimiento a los equipos de cómputo, entre otras.
- IV. Gestión de recursos financieros (PGRF); se encarga de administrar los recursos financieros.
- V. Formación de recursos humanos (PFRH); se encarga de las capacitaciones al personal.
- VI. Desarrollo de habilidades informativas (PDHI); se encarga de las charlas y tutorías sobre el manejo de las bases de datos.

Para esto se cuenta con:

- I. Manual de Calidad



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



## MANUAL DE BIENVENIDA

- II. Procedimientos de prestación de servicios y gestión de colecciones
- III. Procedimientos de los procesos de apoyo
- IV. Políticas
- V. Documentos normativos
- VI. Instrucciones de trabajo
- VII. Formularios

También se cuentan con plataformas en línea que nos permiten evitar los formularios en papel, las cuales enlistamos a continuación:

- I. Control de Documentos; contiene los procedimientos, políticas, documentos normativos, etc.
- II. Acciones Correctivas
- III. Experiencias

## 5. Catálogo de Productos y Servicios

En el sistema bibliotecario contamos con un catálogo de productos y servicios para todas las bibliotecas certificadas, el cual especifica los servicios que brinda y las colecciones con las que cuenta.

## 6. Auditorías al Sistema de Gestión de Calidad

Como bibliotecas certificadas recibimos auditorías internas y externas, una vez al año y según nos indica la norma ISO 9001; las auditorías internas son aplicadas por auditores del proceso de auditoría el cual también es apoyado por coordinadores de algunas bibliotecas certificadas.

Las auditorías externas son auditores pertenecientes a organismos certificadores.

Como personal perteneciente a una biblioteca certificada participas activamente en las auditorías, aquí te platicamos algunos tips para cuando recibas auditoría:

I. Revisa la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, ello te permitirá conocer mejor al Sistema Bibliotecario.

II. Identifica los documentos y practica el adecuado llenado de los registros relacionados con tu trabajo. Te sentirás más seguro ante una auditoría.

III. Identifica la política y objetivos de calidad y determina cómo estás contribuyendo a lograrlos con tu trabajo.

IV. Ante las preguntas de un auditor, concéntrate, no te pongas nervioso. Si no entiendes alguna pregunta, pídele que te la formule de otra manera, las veces que sea necesario.

V. Práctica la consulta de los documentos en la Plataforma de Información Documentada para familiarizarte con el Sistema de Gestión de Calidad.





UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



## MANUAL DE BIENVENIDA

### 7. Política de calidad

El sistema bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, respalda las funciones sustantivas 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: proceso de encuadernación de fondos contemporáneos, organización documental, gestión tecnológica y sistemas, desarrollo de habilidades informativas, formación de recursos humanos, 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.

### 8. Misión

“Proveer servicios de información a estudiantes, docentes, investigadores de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, a la sociedad y comunidad educativa del estado, en apoyo a sus funciones académicas, científicas, de difusión y extensión de la cultura”

### 9. Visión al 2020

“Ser un sistema bibliotecario reconocido, a nivel nacional, por sus colecciones documentales y servicios pertinentes; infraestructura física y tecnológica moderna; así como por su personal profesional que asegura el soporte informacional para la docencia e investigación, con calidad certificada”

## MANUAL DE BIENVENIDA

### 10. Directorio

**Dr. Bernardo Enrique Pérez Álvarez**  
Director General de Bibliotecas

**Dra. Berenice Reyes Herrera**  
Subdirector

**Lic. Violeta García Pascual**  
Responsable del Proceso de Gestión de Competencias Informativas

**M.D.O. Alicia Jetzabeth Lemus Rendón**  
Responsable del Proceso de Formación de Recursos Humanos

**Lic. Ma. Teresa Ávila Calderón**  
Jefe de Departamento de Planeación y Desarrollo

**C. América García Pascual**  
Responsable del Proceso de Gestión de la Calidad

**LIA. Elisa Pérez Medrano**  
Responsable del Proceso de Gestión de Recursos Financieros

**ISC. Yair Yoyakin Rendón Gaona**  
Responsable del Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas

**MVZ. Oscar Gustavo Alcaraz Contreras**  
Jefe del Departamento de Procesos Técnicos

**C. Javier Alejandro Vargas Bravo**  
Responsable del Proceso de Organización Documental

**Lic. César Giovanni Gutiérrez Flores**  
Jefe del Departamento de Conservación

**Lic. Maribel Bucio Vargas**  
Responsable del Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos

No.	Sección	Descripción	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
1	Todo	Documento nuevo	Comité de Calidad	31 de Julio de 2018	Comité de Calidad	6 de Agosto de 2018
2						