



DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

**Manual de Inducción al
Sistema de Gestión de la
Calidad del Sistema
Bibliotecario**



Contenido

Contenido	2
Bienvenida.....	3
Historia	3
Misión, Visión	5
Política de Calidad.....	5
Organigrama.....	6
Alcance.....	6
Procesos Certificados.....	7
Documentación del Sistema.	9
Catálogo de Productos y Servicios	10
Objetivos de Calidad.....	10
Auditorías	10

Bienvenida

¡Bienvenido/a al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Sistema Bibliotecario de la Universidad Michoacana!

El Sistema Bibliotecario está constituido por unidades que proporcionan servicios y recursos de información en los diferentes centros de información de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo y por los organismos que coordinan y apoyan su gestión como el Consejo del Sistema Bibliotecario, los Comités de Biblioteca y la Dirección de Bibliotecas.

El presente manual contiene información de interés que es clave en tu proceso de aprendizaje sobre la operación del SGC del Sistema Bibliotecario aplicado a tu Biblioteca. Te ayudará a que conozcas cómo está integrado dicho sistema y podrás comprender la importancia de su aplicación en tus funciones y en el desarrollo de tus actividades.

Contar con un SGC se traduce en la organización de las tareas cotidianas que realizamos en nuestras Bibliotecas para implementar, controlar y mejorar los procesos que llevamos a cabo. Principalmente, la Gestión de la Calidad está orientada a la satisfacción de los usuarios y las usuarias de nuestras Bibliotecas con las colecciones que les ofrecemos y los servicios que les proporcionamos.

Para la Dirección de Bibliotecas, todas las personas y todas las actividades que se realizan son importantes, y esperamos que este manual constituya un marco de referencia para alcanzar tus expectativas profesionales y personales, de la misma forma que contamos con tus conocimientos y experiencia para mejorar nuestro SGC de las bibliotecas.

¡Recibe un cordial saludo en nombre de la Directora de Bibliotecas y nuestra más cálida bienvenida!

Historia

El interés por documentar, implantar y certificar un Sistema de Gestión de la Calidad en las bibliotecas surgió hace casi dos décadas, como parte de la transformación y modernización de las Bibliotecas que entonces impulsó la Dirección de Bibliotecas con el fin de ofrecer más y mejores servicios y colecciones a la comunidad de usuarios, pero también como una respuesta a las políticas del gobierno federal que buscaban transparentar la administración de recursos de las Instituciones de Educación Superior y desde luego hacerlos más eficientes, para lo cual se establecieron procesos de evaluación. En el año 2005 la Dirección de Bibliotecas dio inicio a los trabajos para la implantación y certificación de los procesos esenciales de algunos centros de información bajo la Norma ISO 9001:2000.

Actualmente el SGC basado en la norma ISO 9001: actualizada a la versión 2015, se mantiene y continuamente está mejorando; éste se sustenta en siete principios entre los que se encuentran el enfoque a procesos, la toma de decisiones basada en la evidencia y la mejora, estrechamente relacionados con el pensamiento estadístico como filosofía de aprendizaje y acción.

Desde el año 2006 y hasta el 2022 se han integrado de manera paulatina un total de 28 centros de información y 8 procesos de soporte de la Dirección de Bibliotecas, siendo estos:

1. Hemeroteca Pública Universitaria (2006)
2. Biblioteca del Instituto de Investigaciones Históricas (2007)
3. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Médicas y Biológicas (2007)
4. Biblioteca de la Facultad de Psicología (2007)
5. Biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales (2007)
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 Calidad (PC)
 - f. Proceso de Gestión de Competencias Informativas (PGCI)
 - g. Proceso de Preservación Documental
 - h. Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales (2019)
7. Biblioteca del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales (2008)
8. Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Química (2008)
9. Biblioteca de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia (2009)
10. Centro de Información Biológico Ambiental (2010)
11. Biblioteca “Ricardo Torres Gaytán” de la Facultad de Economía (2010)
12. Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas (2012)
13. Biblioteca de la Facultad de Odontología (2012)
14. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Físico Matemáticas (2012)
15. Biblioteca de la Unidad de Ingenierías y Humanidades (2014)
16. Biblioteca de la Comunidad de Filosofía (2016)
17. Biblioteca de Ingeniería Eléctrica (2019)
18. Biblioteca de Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales (2019);
19. Biblioteca del Posgrado de Odontología (2019)
20. Biblioteca de la Unidad Profesional Ciudad Hidalgo (2019)
21. Biblioteca de la Facultad de Historia (2019)

22. Biblioteca de la Facultad de Arquitectura (2019)
23. Biblioteca de la Facultad de Ingeniería en Tecnología de la Madera (2019)
24. Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Mecánica (2019)
25. Biblioteca del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales (2021)
26. Biblioteca de la Escuela Preparatoria “José María Morelos” (2022)
27. Biblioteca de la Escuela Preparatoria “Isaac Arriaga” (2022)
28. Biblioteca del Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales (2022)

Misión, Visión

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.

Visión.

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.

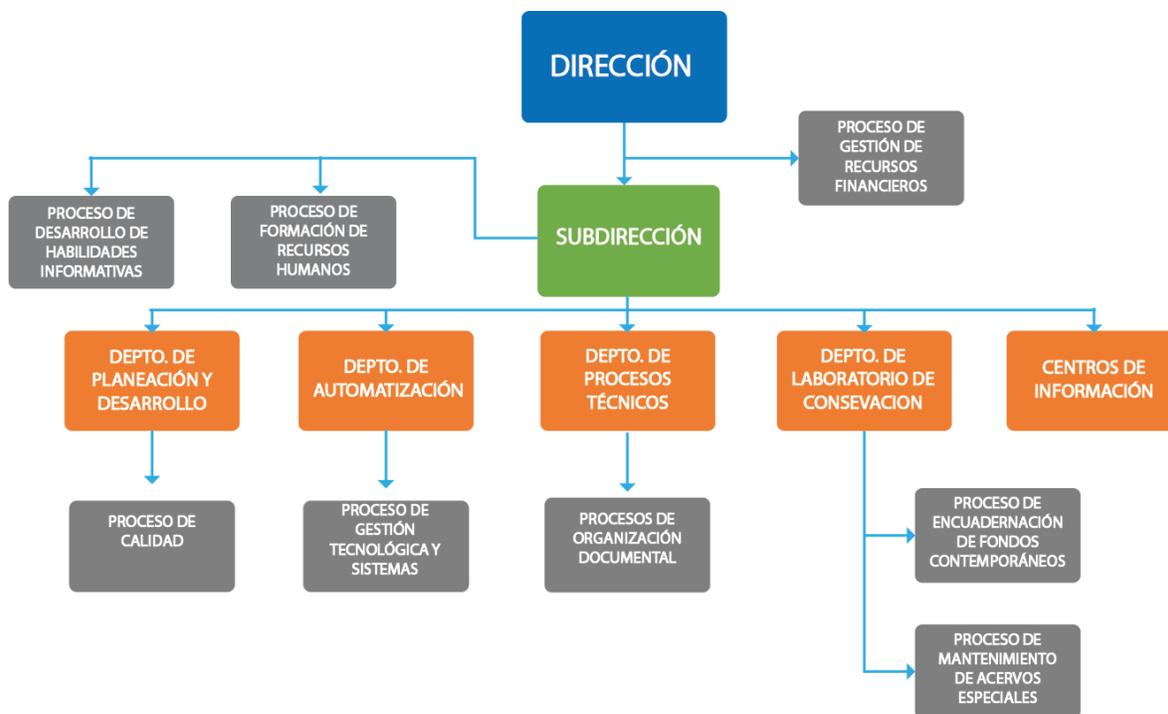
Política de Calidad

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, Proceso de 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.

Organigrama

La UMSNH llevó a cabo una reingeniería en sus organigramas, siguiendo los lineamientos marcados la Dirección de Bibliotecas establece un organigrama particular para el Sistema de Gestión de Calidad.



Alcance

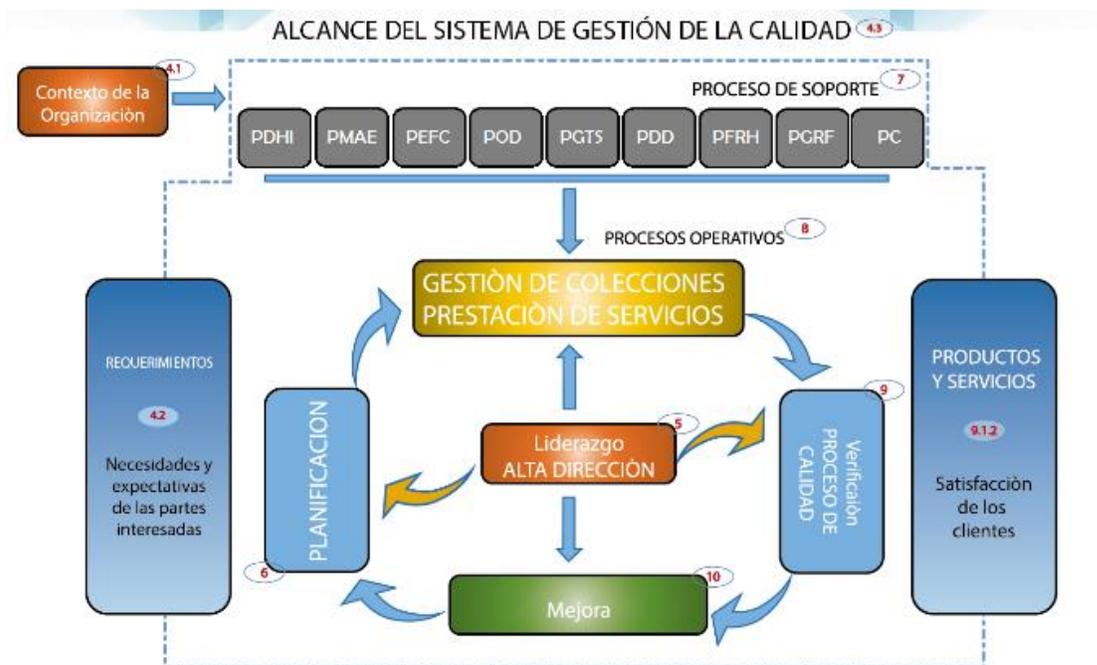
El alcance se define como la extensión de algo, para términos de calidad significa que todo sistema de gestión tiene límites y hay aspectos donde los requisitos que lo definen pueden aplicarse o no. Para nuestro sistema de gestión establecimos el siguiente alcance:

Para los centros de información:

1. Proceso de Gestión de Colecciones
2. Proceso de Prestación de Servicios

En apoyo a los Centros de Información, los siguientes procesos de soporte:

1. Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas
2. Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos
3. Proceso de Organización Documental
4. Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas
5. Proceso de Formación de Recursos Humanos
6. Proceso de Gestión de Recursos Financieros
7. Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales
8. Proceso de Calidad



Procesos Certificados

Los procesos certificados son los establecidos en el alcance del Sistema que puedes ver en el párrafo anterior del presente documento y que a continuación se describen de manera breve:

Procesos Operativos

1. Prestación de Servicios: describe las actividades o servicios que brinda el centro de información.
2. Gestión de Colecciones: describe las actividades de selección, adquisición, evaluación de colecciones, entre otros.

Procesos de soporte

1. Desarrollo de habilidades informativas (PDHI): se encarga de las charlas y tutorías sobre el manejo de las bases de datos.
2. Encuadernación de Fondos Contemporáneos (PEFC): se encarga de la preservación y conservación documental.
3. Organización documental (POD): se encarga de la catalogación del material bibliográfico.
4. Gestión tecnológica y sistemas (PGTS): se encarga del mantenimiento a los equipos de cómputo, entre otras.
5. Formación de recursos humanos (PFRH): se encarga de las capacitaciones al personal.
6. Gestión de recursos financieros (PGRF): se encarga de administrar los recursos financieros.
7. Proceso de Calidad (PC): Responsable de planificar, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.

8. Mantenimiento de Acervos Especiales: Aplica medidas de prevención a los acervos especiales como el caso del Fondo Antiguo de la Biblioteca Pública Universitaria; además de aplicar medidas de prevención para la conservación de las colecciones.

Documentación del Sistema.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad es representada con la jerarquía que se muestra en la pirámide:



- ◇ El **Manual** es una especie de instructivo sobre el funcionamiento del sistema de calidad implantado, se encuentra redactado conforme a cada capítulo de la norma ISO 9001:2015.
- ◇ **Documentos normativos** como reglamentos, políticas de servicio de los procedimientos, entre otros.
- ◇ Los **procedimientos** son documentos que describen las actividades que realiza un proceso desde su principio (entrada) hasta su término (salida); cada proceso operativo o de soporte tiene uno o más procedimientos.
- ◇ Las **instrucciones de trabajo**.
- ◇ **Registros** que corresponden a cada actividad, los cuales puedes identificar al final del procedimiento y a lo largo de la descripción donde podrás, además, acceder a ellos a través del link establecido en cada nombre de documentos normativos, instrucción de trabajo y registro que esté vinculado con la actividad que realizas, los cuales podrás encontrar en:

La página de la Dirección de Bibliotecas (<https://www.dgb.umich.mx/index.php/sistema-de-calidad>), en la pestaña del Sistema de Calidad.

También contamos con plataformas en línea que nos permiten administrar la documentación e información del sistema, puedes ingresar a través de la pestaña de intranet y/o en el siguiente link: https://www.dgb.umich.mx/servicios/intranet_dgb/index.php

Catálogo de Productos y Servicios

En el sistema bibliotecario contamos con un catálogo de productos y servicios para todos los centros de información certificados, el cual especifica y describe los servicios que brinda y las colecciones con las que cuenta.

Cada centro de información adapta el catálogo de productos y servicios a fin de mostrar a sus usuarios cuales colecciones y servicios ofrece, éste lo encuentras al ingreso de la biblioteca y en el directorio bibliotecario (<https://www.dgb.umich.mx/index.php/dgb/directorio-bibliotecario>), seleccionando tu biblioteca y haciendo clic en “catálogo de productos y servicios”.

Objetivos de Calidad

Los objetivos de calidad son actividades generales y planificadas que establecen para lograr las líneas estratégicas establecidas en el Plan Estratégico del Sistema Bibliotecario (puedes consultarlo aquí <https://www.dgb.umich.mx/servicios/implantacion/index.php> éstos son aprobados cada año y nos permiten alcanzar metas para la mejora de los centros de información; son publicados en el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad. Adicionalmente, las bibliotecas pueden establecer objetivos estratégicos con la finalidad de realizar acciones sobre aspectos muy específicos de un centro de información; estos objetivos y los de calidad son planificados en una plataforma creada para tal fin.

Auditorías

Las bibliotecas certificadas son evaluadas de forma interna y externa una vez al año, según lo establecido en el Programa de auditoría. Las auditorías internas son realizadas por miembros del equipo auditor del sistema bibliotecario; las auditorías externas las realizan auditores externos enviados por el organismo certificador que en nuestro caso es IQS Corporation S.A. DE C.V.

Como parte del personal perteneciente a una biblioteca certificada participarás activamente en las auditorías; aquí te platicamos algunos *tips* útiles para recibir una auditoría:

- Revisa la documentación del Sistema de Gestión de Calidad ya que te permitirá conocer mejor el Sistema Bibliotecario.
- Debes tener claro en qué procedimientos participas, que actividades realizas y los registros, instrucciones de trabajo y documentos normativos que utilizas.
- Identifica los documentos y practica el adecuado llenado de los registros relacionados con tu trabajo. Te sentirás más seguro durante una auditoría.
- Si tienes bajo tu responsabilidad registros o información, verifica que cuentes con todas las evidencias y que no estés utilizando registros obsoletos.

- Identifica la política y objetivos de calidad y determina cómo estás contribuyendo a lograrlos con tu trabajo.
- 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.
- Práctica la consulta de los documentos en la Plataforma de Información Documentada para familiarizarte con el Sistema de Gestión de Calidad.

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	Introducción, historia, organigrama, procedimientos certificados, alcance, se borró el directorio.	Redacción del contenido.	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	14 de febrero de 2023	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	24 de febrero de 2023
	Título del documento	Se cambia Manual de bienvenida por Manual de Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario				