
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

ISO 9001:2015



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

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO



Contenido

1. PROPÓSITO	4
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
3. ANTECEDENTES	4
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	6
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto	6
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	7
4.3. Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	9
4.3.1 APLICABILIDAD	9
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	10
4.4.1.	10
4.4.2.	12
5. LIDERAZGO	12
5.1. Liderazgo y compromiso	12
5.1.1. Generalidades	12
5.1.2. Enfoque en el cliente	14
5.2. Política	14
5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad	14
5.2.2. Comunicación de la política de la calidad	15
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	15
6. PLANIFICACIÓN	15
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	15
6.1.1	15
6.1.2.	15
6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.	16
6.3. Planificación de los cambios	18
7. APOYO	19
7.1 Recursos	19
7.1.1. Generalidades	19
7.1.2. Personas	21
7.1.3. Infraestructura	21



7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	23
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición	24
7.1.5.1 Generalidades	24
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	24
7.1.6. Conocimientos de la Organización	26
7.2. Competencia	27
7.3. Toma de conciencia	27
7.4 Comunicación	28
7.5. Información documentada.	28
7.5.1. Generalidades	28
7.5.2 Creación y actualización	28
7.5.3 Control de la información documentada	29
8 OPERACIÓN	29
8.1 Planificación y control operacional	29
8.2. Requisitos para los productos y servicios	30
8.2.1. Comunicación del cliente.	30
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	31
8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.	33
8.2.3.1.	33
8.2.3.2	33
8.2.4 Cambios de los requisitos para los productos y servicios	33
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios	33
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	34
8.4.1. Generalidades	34
8.4.2 Tipo y alcance del control	34
8.5. Producción y provisión del servicio	35
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio.	35
8.5.2. Identificación y trazabilidad.	35
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.	36
8.5.4 Preservación	37
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	37
8.5.6. Control de los cambios.	37
8.6 Liberación de los productos y servicios	38



8.7. Control de las salidas no conformes	38
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	38
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	38
9.1.1 Generalidades	38
9.1.2 Satisfacción del cliente	38
9.1.3 Análisis y evaluación	39
9.2 Auditoría interna	40
9.3. Revisión por la dirección	40
9.3.1. Generalidades.	40
9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección.	40
9.3.3 Salidas de Revisión por la Dirección	41
10. MEJORA	41
10.2 No conformidad y acción correctiva	42
11. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN	42

1. PROPÓSITO

El presente manual describe el sistema de gestión de la calidad utilizado por el Sistema Bibliotecario de la Universidad Michoacana, el cual está elaborado en base a 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 y de soporte de los centros de información y 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, aprobado por el Consejo del Sistema Bibliotecario de la Universidad.

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 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)
 - 17. Biblioteca de la Comunidad de Filosofía

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 facilitará 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, 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)

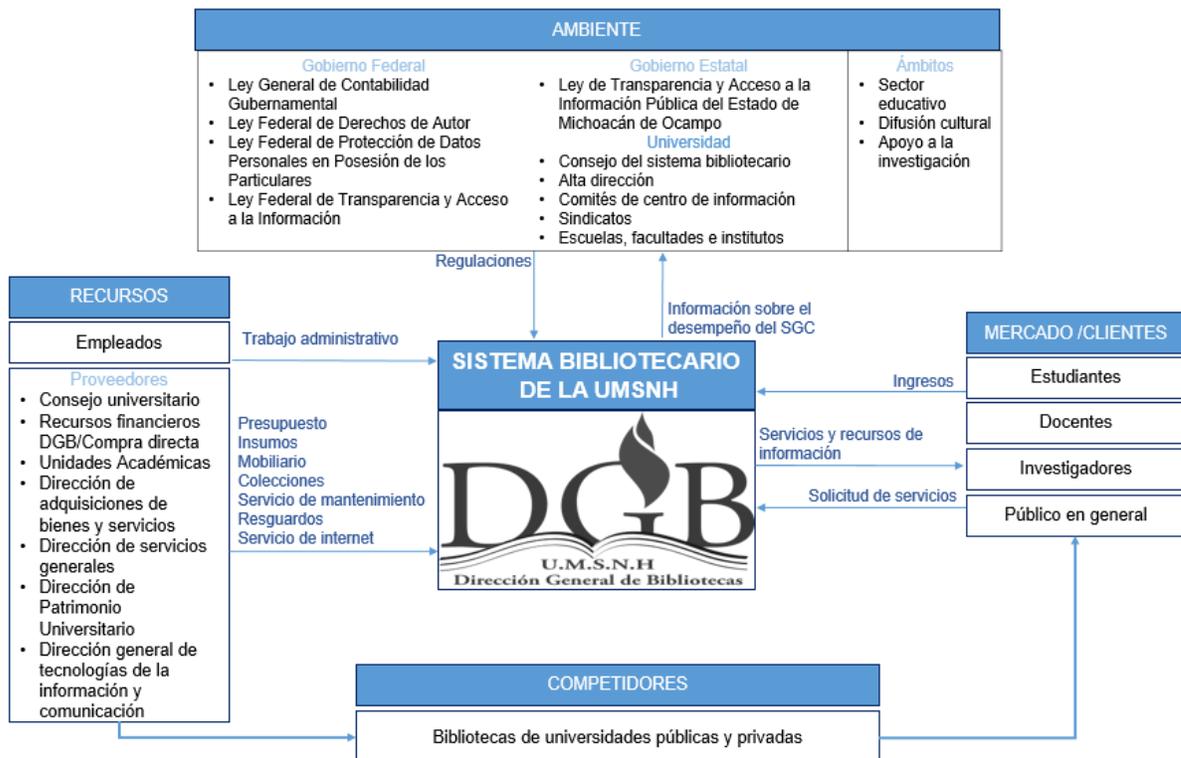
En el año 2021 se integra al Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario:
27. Biblioteca del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales (2021)

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

Como toda organización el Sistema Bibliotecario se ve influenciado por aspectos internos y externos a él; 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.

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, quienes las revisan al menos una vez al año en la 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 o Institutos.
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 Facultades e Institutos.
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:

- El Director General 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 Entrevista 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 Biblioteca** 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 Central y la Hemeroteca Pública Universitaria, se aplicará el formato "Determinación de requisitos del Comité de las Bibliotecas y Hemerotecas Públicas o Centrales Encuesta de Determinación de Requisitos del Comité de Biblioteca ([SB_R_EDRCB 4.2.b](#)); Las **escuelas, facultades e institutos** 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_DRE 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.

Anualmente, se aplicará la Encuesta de Detección de Necesidades de los Usuarios ([SB_R_DNU_4.4.2.b_8.2.2](#)); para su aplicación, el Coordinador del Centro de Información, solicitará a la sección de Control Escolar y Secretaría Académica de la Facultad o Instituto 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 facultad o instituto, 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 atendidos en el año anterior; está última utilizará el formato ([HPU_R_DNU_4.2.b](#))

- Para la detección de necesidades de los **proveedores del Proceso de Recursos Financieros** se aplicará el Formulario de Requisitos de Proveedores, el cual deberá ser llenado previo a la primera compra realizada a un proveedor y verificada cada vez que se le adjudique otra compra.
- En relación a las dependencias universitarias que funcionan como proveedores, sus requisitos estarán establecidos en sus documentos normativos de la siguiente manera:
 - **Dirección de Patrimonio Universitario.** Política de Registro de Bienes Muebles e Inmuebles para facilitar la Conciliación Contable de Patrimonio Institucional.
 - **Dirección de Adquisiciones de Bienes y Servicios.** Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles e Inmuebles y Contratación de Servicios.
 - **Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.** Nos apeguemos 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 nos solicitan como 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 tres años una

visita a sus bibliotecas con la finalidad de detectar oportunidades de mejorar al sistema bibliotecario, las cuales son analizadas por el Comité de Calidad 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 a cada facultad o instituto cada tres años, 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 las cuales se documentarán en el formulario Determinación de los Requisitos de las Partes Interesadas ([SB_R_DRPI 4.2.b](#)) y la minuta ([SB_R_M 7.4](#)).

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 véase **Tabla del Alcance del SGC** ([SB_D_TASGC 4.3.c](#)) a usuarios: estudiantes, investigadores, docentes de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo y público en general; 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) y subproceso de Fumigación.

Con la finalidad de controlar el Sistema de Gestión de la Calidad, se cuenta con el Proceso de calidad quien es responsable de la documentación, la medición y auditoría interna.

4.3.1 APLICABILIDAD

Lo anterior con la finalidad de cubrir los requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicables y los requisitos no aplicables que se señalan a continuación:

1. El requisito 8.3 (Diseño y desarrollo de los productos y servicios), sólo aplicará al Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas.



2. El requisito 8.4.1.c queda excluido por no tener contratado un proceso o parte de un proceso proporcionado por un proveedor externo.
3. 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. En el requisito 7.1.2 La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación de sus procesos. 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, por lo que su aplicabilidad es de manera parcial.

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, que será revisado por el Proceso de Calidad y aprobado por el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario, misma que se evalúa durante la revisión por la dirección, cuando exista una modificación en los procesos.
- 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, y/o de las direcciones de las Facultades a las cuales sirven 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_DN_MRO_4.4.1.f](#)) 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, actualizamos y controlamos la documentación, establecemos las responsabilidades y autoridades de los procesos, llevamos a cabo periódicamente 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, no conformidades potenciales 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, las cuales son resguardados según lo establecido en el reporte de documentos generada por la plataforma de información documentada ([SB_PL_PID 7.5.1](#)).

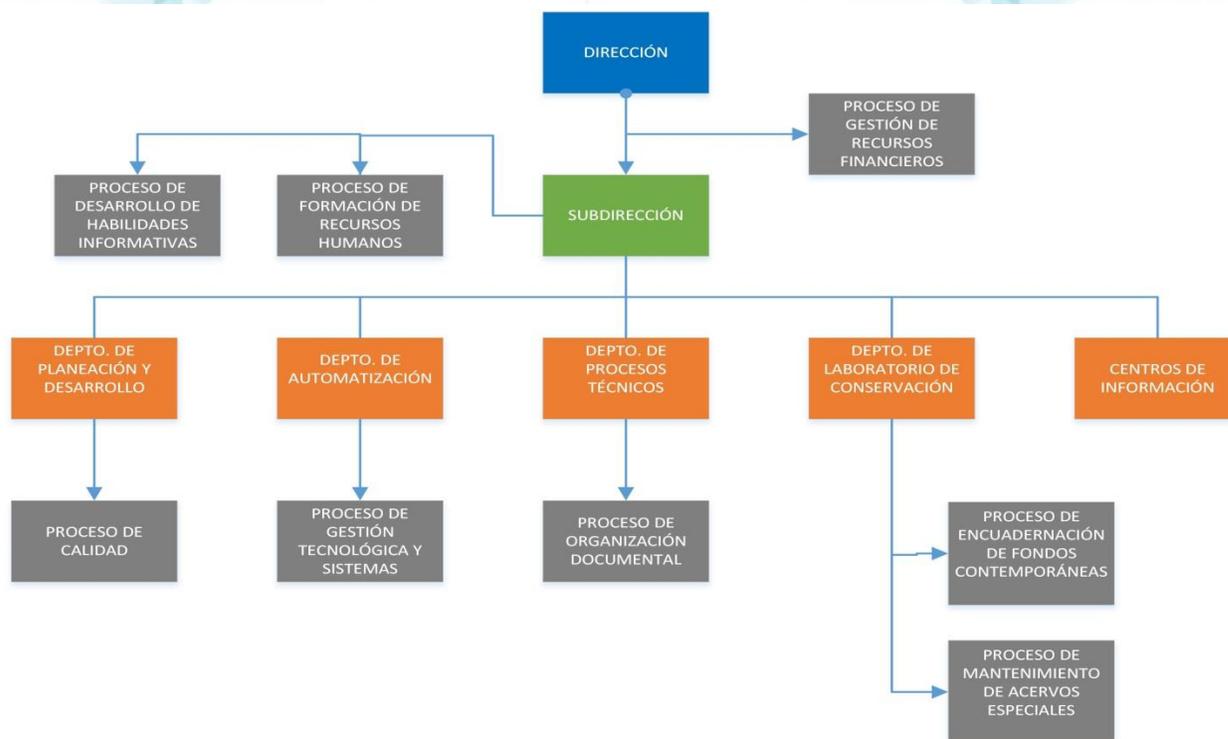
5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

La alta dirección está representada por el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario, el cual está integrado por:

- a) Dirección de Bibliotecas
- b) Subdirección Técnica de Bibliotecas
- c) Jefes de departamento
- d) Coordinadores de Centros de Información integrados al Sistema de Gestión de Calidad
- e) Responsables de los Procesos de Soporte.



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

- Al llevar a cabo la reunión de revisión, el cual tiene como finalidad el rendimiento de cuentas de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La política y los objetivos de la calidad se revisan y aprueban en la reunión de revisión por la dirección acordes al Plan de Desarrollo Bibliotecario vigente y el contexto establecido en el capítulo 4 del presente manual.
- Garantizar que los requisitos del sistema se incluyan a través de su identificación, determinación, aprobación y su documentación en los procesos.
- 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.
- 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 Facultades o Institutos a que pertenezcan dependiendo de su propio presupuesto para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 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 de 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.

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 4.4.2.b 8.2.2](#)) , en el caso de la Hemeroteca Pública Universitaria llenarán el registro ([HPU R DNU 4.2.b](#)) con la finalidad de determinar los requisitos para los productos y servicios, una vez determinados por el Comité de Calidad, 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 DN MRO 4.4.1.f](#)) 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 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 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: 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.

5.2.2. 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 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 Comité de Calidad, los responsables de los Proceso de Formación de Recursos Humanos y el Proceso de Calidad serán los encargados 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](#)) y en los procedimientos; mismos que serán 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; utilizamos el formato de Matriz de Riesgos y Oportunidades ([SB DN MRO 4.4.1.f](#)) para determinar los riesgos y oportunidades 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 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 la minuta correspondiente.

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 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 a fin de atender situaciones o necesidades concretas. El Director General de Bibliotecas y los responsables de procesos de soporte establecerán y aprobarán los objetivos operativos para el desarrollo del Sistema.
- c) El Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con una plataforma para la planificación de los objetivos de la calidad y los operativos, acorde a los requisitos 6.2.1. y 6.2.2. de la norma ISO 9001:2015.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD 2019-2023

1. Clasificar y catalogar 36945 volúmenes a diciembre de 2023 en los siguientes centros de información:

Biblioteca	Número de volúmenes
Investigaciones históricas (Colección General)	5940
Filosofía (Colección Fondo Villoro)	5278
Derecho (Colección General y Consulta)	4762
BUCIH (Colección General)	12557
Biblioteca de Ingeniería Eléctrica	4379
Biblioteca de la Facultad de Arquitectura	2163
Biblioteca de la Facultad Ingeniería en Tecnología de la Madera	1866
Total	36945



2. Para diciembre de 2021, automatización del préstamo a domicilio en los siguientes centros de información:

- | |
|---|
| 1. Biblioteca de la Facultad de Filosofía |
| 2. Biblioteca de Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales |
| 3. Biblioteca del Posgrado de Odontología |

3. Para octubre de 2021 certificar los siguientes centros de información:

Biblioteca

- | |
|--|
| 1. Biblioteca del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales |
|--|

4. Para agosto de 2021, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios en los siguientes centros de información:

Biblioteca

- | |
|---|
| 1. Biblioteca de Ingeniería Eléctrica |
| 2. Biblioteca de Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales |
| 3. Biblioteca del Posgrado de Odontología |
| 4. Biblioteca de la Unidad Profesional Ciudad Hidalgo |
| 5. Biblioteca de la Facultad de Historia |
| 6. Biblioteca de la Facultad de Arquitectura |
| 7. Biblioteca de Ingeniería en Tecnología de la Madera |
| 8. Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Mecánica |

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. Al menos 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; considerando como los primeros los aplicados a los formularios e instrucciones de trabajo; y los 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, en su apartado bitácora 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 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; misma que, 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, los recursos generados y los genéricos de la Dirección de Bibliotecas y/o de las facultades e institutos.

La Dirección de Bibliotecas ha implementado su propio Programa Operativo Anual del Sistema Bibliotecario ([SB PL POASB 7.1.1](#)) 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.

Aquellos recursos no planificados mediante el Programa Operativo Anual del Sistema Bibliotecario ([SB PL POASB 7.1.1](#)), deberán solicitarse a la Dirección de Bibliotecas o bien, a la Dirección de las Facultades a las que pertenezcan los centros de información 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, a fin de determinar las necesidades y corroborar que se cuente con lo necesario para la operación de los procesos.
- b) Se etiquetó en el Presupuesto Operativo Anual del ejercicio 2017, 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.
- 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, además, 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 7.1.1](#)) 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 facultades o institutos.

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 y cubran las características solicitadas.

El servicio que se ofrece a través de un proveedor externo es el fotocopiado para las facultades de:

1. Ciencias Médicas y Biológicas
2. Derecho y Ciencias Sociales
3. Psicología
4. Centro de Información Biológica Ambiental

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, ésta 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 PPSGC 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 Bienvenida ([SB M MB 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 PPSGC 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 PFRH 8.1](#)) de dicho proceso a fin de evaluar la competencia del personal; el resultado de estas evaluaciones permite identificar las necesidades de capacitación y, por tanto, su integración al programa anual.

7.1.3. Infraestructura

El Sistema Bibliotecario ha determinado como infraestructura mínima para los procesos operativos los siguientes:

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. Desmagnetizador 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 DGB.
4. Página WEB de la DGB
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](#)) realizada por la Dirección de Patrimonio Universitario conforme al programa de evaluación de infraestructura física y ambiente para la operación de los procesos ([SB_R_PEIFAOP 8.1](#)) correspondiente; mismo que entregará el informe al Departamento de Planeación y Desarrollo de la Dirección de Bibliotecas, que será responsable de entregarlo a los centros información .

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. El Sistema Bibliotecario cuenta con una plataforma denominada Programa Operativo Anual del Sistema Bibliotecario ([SB_PL_POASB 7.1.1](#)) a través de la cual se registran los insumos de papelería y aseo, equipo de cómputo, mobiliario etc., que conforme a su planeación ha determinado ocupará durante el año; estos recursos serán entregados por la Dirección de Bibliotecas conforme a la programación trimestral que se realiza y/o conforme lo permita la capacidad de los recursos. El periodo para su captura, solicitud y envío será el mes de octubre del año inmediato anterior para su aplicación.

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 han establecido los siguientes programas de mantenimiento de la infraestructura:

- a) Calendario de Anual de Fumigación y mantenimiento. [SB_R_CAFM 8.1](#)
- b) Programa de Mantenimiento de Equipos de Seguridad. [SB_R_PMES 8.1](#)
- c) Programa Preventivo de equipos de cómputo. [SB_R_PPEC 8.1](#)
- d) Programa Anual de Recarga de Extintores. [SB_R_PARE 8.1](#)
- e) Programa de mantenimiento preventivo de equipo (Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos ([PEFC_R_PMPE 8.1](#)))
- f) Programa de evaluación de infraestructura Física y Ambiente para la Operación de los Procesos ([SB_R_PEIFAOP 8.1](#))

Las actividades de mantenimiento de las instalaciones hidráulicas, eléctricas e infraestructura estarán a cargo de la Dirección de Servicios Generales a petición de las Facultades, Institutos 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 y son: comunicación, satisfacción laboral, liderazgo, desarrollo laboral, compañerismo e identidad institucional.

- b) **Físicos.** En el caso de la Hemeroteca Pública, Instituto de Investigaciones Históricas, 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 el documento Determinación de Ambiente para la Operación de los Procesos ([SB DN DAOP 7.1.4](#)).

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

El Sistema Bibliotecario determina y proporciona a través del Programa Operativo Anual del Sistema bibliotecario ([SB PL POASB 7.1.1](#)) los equipos de seguimiento y medición; gestiona la calibración de termo higrómetros, detectores de láminas magnéticas MK, termómetro infrarrojo con puntero laser, los cuales se utilizan en los centros de información y 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 el cual no requiere calibración, pero se verifica su funcionamiento antes de su uso.

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 LÁMINAS MÁGNÉTICAS	X	X	Centros de información con equipo MK
Detectores de láminas magnéticas 3M	DETECTA LÁMINAS MÁGNÉTICAS		X	Centros de información con equipo 3M
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

En el caso de los termo-higrómetros y el termómetro digital con puntero laser son calibrados por un proveedor *externo, por lo menos una vez al año*, o cuando se observen posibles fallas, lo anterior, para asegurar su funcionamiento. El Proceso de calidad resguardará los informes de calibración.

Trimestralmente se realizan verificaciones del funcionamiento de los termohigrómetros calibrados por medio de comparaciones con otros equipos, lo anterior, con la finalidad de determinar cuándo un equipo 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](#)).

Para los equipos detectores de láminas magnéticas marca MK el responsable del Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas es el encargado de realizar la calibración de los mismos, mediante el uso de un software (Monitor BMI) y con apoyo de manual (Software Manual DSP for system BMI), esta actividad queda registrada en el formulario Verificación de Calibración de Equipos de Seguimiento y Medición ([SB_R_VCESM 7.1.5.2](#)).

Los equipos detectores de láminas magnéticas 3M, check point y MK anualmente reciben mantenimiento conforme al Programa de mantenimiento de equipos de seguridad ([SB_R_PMES 8.1](#)) del Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas; se cuenta con la información documentada del proveedor que avala que los equipos 3M y check point no requieren de calibración.

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 previa 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 o los problemas o éxitos que se han producido con un producto o servicio registrándolos en la plataforma Conocimientos y experiencias de los procesos ([SB PL CEP 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 y servicios de los procesos operativos y de soporte ([SB R CPSPO 8.2.1.a 8.2.2.a 8.5.1.c](#) y [DGB R CPSPS 8.2.1.a 8.2.2.a.2 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 R PAC](#))

- 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 CEP 7.1.6](#)) por los participantes.

El sistema bibliotecario cuenta con un Manual de Bienvenida ([SB M MB 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 asignadas; 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 en base al Programa Anual de Capacitación ([PFRH R PAC](#)).

7.2. Competencia

- a) La competencia necesaria del personal acorde a la actividad que realizan está establecida en el documento Perfil de Puestos para el Sistema de Gestión de Calidad [SB DN PPSGC 7.2](#). y se han 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 R CPSP0 8.2.1.a 8.2.2.a 8.5.1.c y DGB R CPSPS 8.2.1.a 8.2.2.a.2 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 (B 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 aquellos 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](#)), para establecer 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.

En el caso de los formularios en formato impreso se protegerá conforme a lo estipulado en el procedimiento de información documentada.

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 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 R CPSPPO 8.2.1.a 8.2.2.a 8.5.1.c](#) y [DGB R CPSPS 8.2.1.a 8.2.2.a.2 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 R CPSPPO 8.2.1.a 8.2.2.a](#)



- [8.5.1.c](#) y [DGB R CPSPS 8.2.1.a 8.2.2.a.2 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 R CPSPPO 8.2.1.a 8.2.2.a 8.5.1.c](#) y [DGB R CPSPS 8.2.1.a 8.2.2.a.2 8.5.1.c](#)); se cuenta con formularios para la verificación de la conformidad de los requisitos, en el caso de los procesos operativos, el de Disponibilidad y conformidad ([SB R DS 8.7](#)) y, en el caso de los procesos de soporte los que establecen en sus propios 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, éste 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 cuenta con una plataforma que contiene información de los productos y servicios que ofrecen y otra información relevante para el proceso y los centros de información.
- c) La retroalimentación del usuario se lleva a cabo través de la encuesta de satisfacción ([SB R ES 8.2.1.c](#)) que se aplica en cada centro de información una vez al año en el mes de marzo, 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 Universitaria deberán 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 inscritos en la biblioteca, para esto se utiliza el registro (SB_R_MPO_9.1.1.)
2. El resultado debe entregarse al Proceso de Calidad en abril de año en curso, conforme al Calendario de Actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ([SB_D_CASGC 8.1](#))
 3. En el caso de los procesos de soporte, la encuesta de satisfacción ([SB_R_ES 8.2.1.c](#)) se llevará a cabo como lo tienen establecido en su procedimiento.
 4. Cada Centro de Información cuenta con un buzón de quejas y sugerencias en el cual los usuarios podrán opinar a través del formato quejas y sugerencias de los usuarios ([SB_R_QSU 8.2.1.c](#)); éstas serán revisadas y analizadas para su atención y la respuesta se realizará vía correo electrónico y de no contar con éste, se publicará en un lugar visible en la biblioteca.
 5. 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/>), el cual deberá ser consultado en la intranet del proceso de calidad.
- 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 establezcan los Centros de Información en sus Reglamentos Internos.
 3. Los acervos bibliográficos recibidos en los procesos de soporte de Organización Documental, Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales y Encuadernación de Fondos Contemporáneos por parte de los Centros de Información 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 registrará 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 personal se reserva para lo necesario del servicio con el compromiso de no publicarlos o facilitarlos a terceras personas.
 - Ley General de Contabilidad Gubernamental (SB DE LGCG 8.2.2.a.1)
 - a) Emisión de información financiera conforme a lo establecido en esta ley.
 - 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 LTAIPDPEMO 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 adquisiciones, arrendamiento de bienes muebles e inmuebles y contratación de servicios.
 - a) Establece las bases a observar por el Sistema Bibliotecario para la adquisición de bienes muebles e inmuebles, arrendamiento y contratación de servicios de la Universidad Michoacana.
 - Reglamento para la adquisición, arrendamiento de bienes muebles e inmuebles y contratación de servicios, de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
 - 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
- c) Los requisitos reglamentarios que se han determinado como necesarios 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 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 de la siguiente manera:

- a) Los requisitos especificados por el cliente se identifican a través de la detección de necesidades de los usuarios ([SB R DNU 4.4.2.b 8.2.2](#)), en el caso de la Hemeroteca Pública Universitaria llenarán el formato ([HPU 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 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 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. Todo requisito será documentado por el Proceso de calidad en los Catálogos de productos y servicios de los procesos operativos y de soporte ([SB R CPSP0 8.2.1.a 8.2.2.a 8.5.1.c](#) y [DGB R CPSPS 8.2.1.a 8.2.2.a.2 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; y envía, a través de correo electrónico, 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 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 ([PGTS P PDDS 8.3](#))

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1. Generalidades

Los productos y servicios incorporados en los propios procesos del SGC, son proporcionados por el Proceso de Gestión de Recursos Financieros quienes gestionan su adquisición o contratación ante la Dirección de Adquisiciones de Bienes y Servicios, Dirección de Servicios Generales, y Centro de Cómputo y Proceso de Información Universitaria; así como algunos proveedores de compra directa por la DB.

El servicio de fotocopiado será proporcionado por el proveedor que designe cada facultad, escuela o instituto; su contratación, a partir del 2018, 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. (Vigente a partir de 1° de febrero de 2017). (PROPUESTA).

Los controles de selección, evaluación y reevaluación de proveedores se lleva a cabo conforme al Procedimiento del Proceso de Gestión de Recursos Financieros ([PGRF P PPGRF 8.1.](#)) y el documento Criterios para la Evaluación de Proveedores ([SB DN CEP 8.2.2.a.2](#)).

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](#)), Encuesta de Satisfacción ([SB R ES 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 ésta 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, permitan evitar errores humanos.

Los procesos de Gestión de Recursos Financieros, Organización Documental, Gestión tecnológica y Sistemas y Encuadernación de Fondos Contemporáneos cuentan con formularios para el seguimiento del servicio y bienes recibidos para su proceso.

PROCESO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Organización Documental	Estadística de trazabilidad de colecciones	POD_R_ETC 8.5.2 9.1
Encuadernación de Fondos Contemporáneos	Encuadernación y trazabilidad de colecciones	SB_R_ETC 8.5.2 8.5.4 8.6.a
Gestión Tecnológica y Sistemas	Solicitud de soporte de redes Solicitud de soporte de software	PGTS_R_SSR 8.5.1 8.6 PGTS_R_SSS 8.5.1 8.6
Gestión de Recursos Financieros	Relación de material entregado	PGRF_R_RME 7.1.1

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 periódicos ([SB_R_IC 8.5.2](#)) corroboramos la permanencia de los materiales bibliográficos en la biblioteca.

A través de la plataforma de atención de hallazgos ([SB_PL_PH 8.2.1.c 9.1 10.2](#)) los responsables de los procesos realizan el registro de quejas y sugerencias y dan seguimiento a su estado o tratamiento.

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; la credencial de la biblioteca o del INE solicitada como requisito para el préstamo y es responsabilidad del bibliotecario su resguardo.

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 establecerán una reparación del daño.

En el Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas identifican los equipos de cómputo en la Papeleta de Identificación del Equipo ([PGTS R PIE 8.5.1](#)) y 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 Organización Documental
- c) Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas
- d) Proceso de Gestión de Recursos Financieros

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 encuesta de satisfacción de usuarios ([SB R ESU 8.2.1.c](#)) y para la Hemeroteca Publica Universitaria el registro ([HPU R ESU 8.2.1.c](#)) que se aplica para cada proceso como está estipulado en el capítulo 9.1.2.

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, documentando los cambios en la minuta ([SB](#)

[R M 7.4](#)) Y las acciones se documentarán 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; y se documentará mediante los registros o formularios establecidos para tal liberación del producto o servicio que cada proceso establezca en su procedimiento. Se tendrá que tener 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, desempeño y eficacia quedarán establecidos en los Procedimientos de los procesos operativos y de soporte, quienes deberán reportar los resultados al Proceso de calidad quien concentrará la información para su análisis en la Revisión por la Dirección. ([SB R IRD 9.3](#))

9.1.2 Satisfacción del cliente

Medimos la satisfacción del cliente a través de encuestas de satisfacción que son capturadas y analizadas por los responsables de los procesos y, cuando corresponda, por los Comités de Biblioteca.

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 y, en el caso de los centros de información si es necesario, ante su Comité para su análisis, solución y respuesta.

9.1.3 Análisis y evaluación

El Comité de la Calidad analiza y evalúa en la reunión de revisión por la dirección, la información proporcionada por el Proceso de calidad, sobre el seguimiento y la medición de los Procesos Operativos y de Soporte del Sistema Bibliotecario.

Se evalúa el cumplimiento de los requisitos y la satisfacción con los productos y servicios a través de los resultados de la Estadística de Satisfacción y Conformidad de los Procesos de Soporte; la Estadística de Conformidad de los Procesos Operativos, la Estadística de Satisfacción de los Procesos Operativos de los Centros de información ([SB_R_ESU 9.1](#)) y para la Hemeroteca Pública Universitaria el registro ([HPU_R_ESU 8.2.1.c](#)) y el desempeño de los proveedores.

Para medir los resultados y la eficacia del sistema de gestión de la calidad cada proceso cuenta con mediciones que nos permiten conocer el número de productos o servicios solicitados y los atendidos, así como conocer las causas por las que un servicio no haya sido atendido. También damos seguimiento a los objetivos de la calidad con la plataforma ([SB_PL_POC 6.2](#))

A través de la Plataforma planificación de los cambios ([SB_PL_PPC 6.3](#)) podemos conocer su estado y saber si estos han sido implementados en tiempo y forma por los responsables de cada actividad.

En la Plataforma de Hallazgos ([SB_PL_PH 8.2.1.C 9.1 10.2](#)) conocemos y damos seguimiento a los resultados de auditorías internas y externas.

El Comité de Compras de la Dirección de Bibliotecas evalúa a sus proveedores al menos una vez al año; 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; finalmente, el Proceso de Organización Documental, junto con el Jefe de su Departamento, evaluarán el cumplimiento de los requisitos de aceptación de los productos y servicios suministrados por los proveedores; en los tres casos, la evaluación se llevará a cabo por medio de los registros establecidos en el documento criterios para la evaluación de proveedores y será remitida al Proceso de calidad para su medición.

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.

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 R PAI 9.2](#)) 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 tiene como finalidad:

1. Verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad proporcione productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios, aumente la satisfacción del cliente, aborde los riesgos y oportunidades, y demuestre la conformidad con los requisitos especificados en el Sistema;
2. Comprobar la capacidad del Sistema para satisfacer los requisitos aplicables incluyendo los especificados por la organización, el cliente y cualquier norma o reglamento aplicable.
3. Verificar, a través de indicadores, en qué grado las actividades planificadas se llevan a cabo y se alcanzan los resultados;
4. Revisar la política de calidad, los objetivos y los procesos del sistema para verificar que se encuentren alineados con el Plan Estratégico del Sistema Bibliotecario.

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

1. Los centros de información deben contar con una revisión por la dirección al año, que deberá estar concluida en el mes de septiembre.

Los centros de información enviarán al proceso de calidad, su revisión por la dirección en formato PDF, misma que estará disponible en la página del sistema de calidad.

2. Una vez al año se realiza la revisión por la dirección del Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario.

9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección.

En el Sistema Bibliotecario se planifican y realizan Revisiones por la Dirección dos veces para evaluar el desempeño del SGC. Mediante una agenda de trabajo se programan las actividades necesarias para abordar los requisitos de las entradas de la revisión, así como la frecuencia y horarios de trabajo con los comités de los centros de información y, posteriormente, con el Comité de Calidad.



1. Estado de las acciones de la revisión por la dirección previas.
2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
3. Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - a. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas;
 - b. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
 - c. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 - d. Las no conformidades y acciones correctivas.
 - e. Los resultados de seguimiento y medición.
 - f. Los resultados de las auditorías.
 - g. El desempeño de los proveedores externos.
4. La adecuación de los recursos.
5. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
6. Las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de Revisión por la Dirección

Los resultados de la revisión por la dirección se documentan en el formulario Informe de Revisión por la Dirección ([SB_R_IRD 9.3](#)), 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 7.4](#)), y 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

A partir de los resultados de la revisión por la dirección se establecerán las oportunidades de mejora para el Sistema Bibliotecario, las cuales deberán convertirse en objetivos de calidad o bien en acciones planificadas en la Plataforma de Planificación de los Cambios ([SB_PL_PPC 6.3](#)) siguiendo las siguientes etapas:

1. Determinar las oportunidades de mejora
2. Seleccionar las oportunidades de mejora
3. Implementar las acciones necesarias
4. Evaluar la eficacia de las acciones.

Deberán considerarse de manera prioritaria 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_10.1**) para controlar y corregir no conformidades y quejas; así como una plataforma de hallazgos donde se documentarán las acciones.

11. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN

No.	Sección	Descripción	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
1	Todo	Documento nuevo	Comité de calidad	18 agosto 2017	Comité de calidad	29 de septiembre 2017
2	Liderazgo	Se incluye organigrama nuevo	Comité de calidad	31 de Julio de 2018	Comité de calidad	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 o institutos y 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	Comité de calidad	6 de octubre de 2018	Comité de calidad	11 de octubre de 2018



		<p>Bibliotecario.</p> <p>Para la determinación de los requisitos de las escuelas facultades o institutos se hace a través de la encuesta que se aplica al Comité de Biblioteca (SB_R_EDRCB_4.2.b);, el cual está integrado por el titular de la dependencia, bibliotecario asignado, estudiante, profesor y secretario académico.</p>				
	Aplicabilidad	Se incluye la sección				
	Objetivos de la calidad	Se incluye el inciso B				
	Recursos de seguimiento y medición	<p>Se incluyen equipos detectores de láminas magnéticas.</p> <p>Se incluye la columna de ubicación en la tabla de equipos</p>				
	Análisis y evaluación	<p>Se incluye el párrafo</p> <p>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</p>				



		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	1 de octubre de 2019	Comité de calidad	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 <u>HPU R DNU 4.2.b)</u>				
	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	18 de octubre de 2020	Comité de calidad	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	11 de octubre de 2021	Comité de calidad	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				



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



la dirección