



## DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS	PRODUCTO O SERVICIO	NECESIDAD	EXPECTATIVA
<b>CONSEJO DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO</b>	Colección/Servicio	Certificación de los centros de información.	Certificación de los 49 centros de información de la Universidad Michoacana.
<b>COMITÉ DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO</b>	Colección	Adquisición de material bibliográfico.	Que la adquisición de la colección sea rápida y sencilla.
	Colección	Personal clasificador y catalogador competente.	Capacitación y monitoreo del personal del Proceso de Organización en sitio.
	Colección	Conservación de los materiales bibliohemerográficos, debido a los efectos del cambio climático.	Control y monitoreo del material bibliohemerográfico.
	Servicio	Automatización del préstamo a domicilio.	Préstamo a domicilio rápido y sin llenado de registros.
	Servicio	Adquisición de equipo de cómputo.	Equipo de cómputo actualizado para consulta de internet y trabajos académicos.
	Servicio	Mejor servicio de internet.	Internet rápido y conectividad wifi en todos en todos los espacios académicos.
	Colección/Servicio	Personal de gestión de colecciones y prestación de servicio competente.	Capacitación del personal bibliotecario. Personal que proporcione cordialidad y amabilidad a los usuarios.
	Colección/Servicio	Plataformas del Sistema Bibliotecario acordes con los servicios y colecciones.	Actualización de las plataformas del Sistema Bibliotecario.

<b>COMITÉS DE CENTROS DE INFORMACIÓN</b>  <b>ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES</b>	Colección	Existencia de suficientes materiales.	Cantidad de materiales bibliográficos de acuerdo a la demanda de usuarios.
	Colección	Colecciones pertinentes.	Adquirir colección pertinente a los planes de estudio de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales.
	Colección	Conocer la colección disponible en cada centro de información.	Difusión de las colecciones a los profesores y alumnos.
	Colección	Colección digitalizada.	Consulta de información digitalizada.
	Colección /servicio	Formación de los usuarios en las colecciones y servicios.	Usuarios capacitados en el uso de los servicios y consulta de información en línea.
	Colección /servicio	Suficiente personal.	Personal necesario para la prestación del servicio.
	Colección /servicio	Documentación del sistema de calidad sencilla y eficaz.	Simplificar los registros del sistema de gestión de calidad.
<b>EMPLEADOS</b>	Colección	Número adecuado de material bibliográfico, vigente, pertinente y en el mismo sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colecciones pertinentes y actualizadas.</li> <li>- Mayor adquisición de libros electrónicos.</li> <li>- Que todas las bibliotecas se incorporen al sistema Koha.</li> </ul>

	Colección/Servicio	Contar con los recursos necesarios para operación de los procesos operativos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con insumos necesarios para realizar las actividades.</li> <li>- Adquisición de más equipo de cómputo y mobiliario.</li> <li>- Equipo de cómputo actualizado.</li> <li>- Mejor servicio de internet.</li> <li>- Registros del sistema de calidad con facilidad de localización y ágiles.</li> <li>- Cursos de actualización para el personal.</li> <li>- Reuniones de trabajo</li> <li>- Buen ambiente laboral</li> <li>- Simplicidad en las plataformas del Sistema Bibliotecario.</li> <li>- Capacitaciones teóricas y prácticas, acordes a las funciones que desempeña el personal.</li> <li>- Catálogos electrónicos actualizados.</li> <li>- Automatización de préstamo a domicilio.</li> </ul>
<b>CLIENTES: ALUMNOS, PROFESORES, INVESTIGADORES Y PÚBLICO EN GENERAL</b>	Colección	Materiales bibliográficos que cumplan con las necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de la colección de acuerdo a los solicitados en los programas de estudio de cada asignatura.</li> <li>- Incremento del acervo y ejemplares para los estudiantes.</li> <li>- Libros impresos y digitales</li> <li>- Libros en español e inglés</li> <li>- Libros actualizados de 1 a 5 años</li> <li>- Difusión de la colección a los clientes.</li> <li>- Adquisición de mayor número de bases de datos en línea y libros.</li> </ul>
	Servicio	Servicios que cumplan con las necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso y capacitación en el uso de bases de datos y biblioteca virtual.</li> <li>- Mejorando la conexión a internet.</li> <li>- Equipo de cómputo necesario y actualizado.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones con limpieza, comodidad, iluminación, señalización y ventilación.</li> <li>- Trato amable por parte de personal bibliotecario.</li> <li>- Conocimiento por parte de personal bibliotecario.</li> <li>- Disposición e interés en el trabajo por parte del personal bibliotecario</li> <li>- Contar con servicios básicos: préstamo a domicilio, préstamo para fotocopiado y cubículos de estudio y préstamo de lockers y/o casilleros.</li> </ul>
<b>PROVEEDORES: DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS, DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, DIRECCIÓN DE PATRIMONIO UNIVERSITARIO, DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, SOFTWARE Y COMUNICACIONES, PROVEEDORES DE COMPRA DIRECTA DE LA DB Y DIRECCIONES DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES.</b>	Colección/Servicio	Determinadas en su documentación normativa.	
		Compra directa: Cumplimiento de los requisitos establecidos en las cotizaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pago con transferencia o depósito bancario.</li> <li>- Pago en una sola exhibición.</li> <li>- Tiempo de entrega a 15 días.</li> <li>- Precios cotizados con moneda nacional y con IVA desglosado.</li> </ul>
<b>ORGANISMOS ACREDITADORES</b>	Colección/Servicio	Cumplimiento con los requerimientos de acreditación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los servicios bibliotecarios son accesibles y suficientes, independientemente de la modalidad, jornada y sedes.</li> <li>- Los horarios están diseñados para ofrecer la cobertura de operación de la institución.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los servicios bibliotecarios cuentan con apoyo tecnológico, acervos adecuados, actualizados y suscripciones a revistas actuales y acceso a las bases de datos internacionales.</li> <li>- Se ofrece un servicio de buena calidad.</li> <li>- Se cuenta con servicios de reproducción de materiales y recursos informáticos.</li> <li>- Los procesos bibliotecarios se encuentran certificados.</li> <li>- Servicios bibliotecarios adecuados en la organización del acervo y el volumen de consulta, préstamo y disponibilidad respecto a la demanda.</li> <li>- Es adecuado el sistema de acceso y consulta del acervo bibliográfico físico y virtual (acceso a bases de datos).</li> <li>- Mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios con la cantidad, calidad y accesibilidad de la bibliografía y su adecuación a las necesidades del programa educativo.</li> </ul>
<b>GOBIERNO ESTATAL Y FEDERAL</b>	Colección/Servicio	Información que a través de diversas instancias solicitan el INEGI, Instituto Michoacano de Transparencia, Acceso a la Información Protección de Datos Personales, así como el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	

<b>BIBLIOTECAS DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS</b>	Colección	Necesidades recursos de información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información que no se encuentra disponible en sus universidades, así como enriquecimiento en los trabajos académicos.</li> <li>- Donación de libros.</li> </ul>
---	-----------	--------------------------------------	--

### TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN

No.	Sección	Descripción	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
1	Todo el documento	Documento de Nueva creación	Comité del SB	Abril de 2018	Comité del SB	Mayo de 2018
2	Todo el documento	Se actualizan expectativas de las partes interesadas	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	Agosto de 2022	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	Septiembre de 2022
3	Parte interesada: CLIENTES	<p>Se actualizan las expectativas de los clientes</p> <p>Se agrega necesidad y expectativa del Comité Calidad del Sistema Bibliotecario: <i>Conservación de los materiales bibliohemerográficos, debido a los efectos del cambio climático.</i></p>	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	Octubre 2024	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	Octubre 2024 (Revisión por la dirección del SB)