



Universidad Autónoma de Querétaro  
Facultad de Ingeniería  
Maestría en Ingeniería de Calidad

IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS TÉCNICOS DE LA BIBLIOTECA  
DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO.

## TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Maestro en Ingeniería de Calidad

### Presenta

Ing. Juan Luis Osornio Olmos

### Dirigido por:

M.I. Marcela Antonia Juárez Ríos

### SINODALES

M.I. Marcela Antonia Juárez Ríos  
Presidente

Dra. Rebeca del Rocío Peniche Vera  
Secretario

Dr. Gilberto Herrera Ruiz  
Vocal

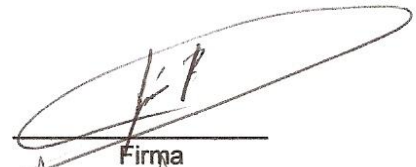
M.I. Luz Angélica Gradilla Hernández  
Suplente

M.C. José Luis Avendaño Juárez  
Suplente

Dr. Gilberto Herrera Ruiz  
Director de la Facultad de Ingeniería

Dr. Luis Gerardo Hernández Sandoval  
Director de Investigación y Posgrado

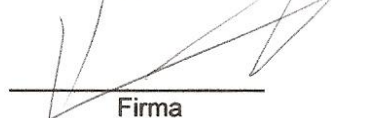
Centro Universitario  
Querétaro, Qro.  
Noviembre 2009  
México



Firma



Firma



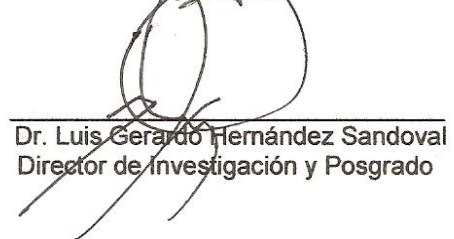
Firma



Firma



Firma



Firma

## RESUMEN

Esta tesis trata sobre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la Facultad de Ingeniería de la UAQ, teniendo como objetivo generar una metodología que permita implementar el sistema de gestión de calidad mediante la estructura de la norma ISO 9001:2008, que tendrá como consecuencia la obtención de la certificación de los procesos técnicos que son efectuados en dicha biblioteca. Esta metodología está formada por cinco fases: La primera fase de planificación, determina el alcance del proyecto, la distribución de responsabilidades y la elaboración de un calendario de actividades. En la segunda fase de diagnóstico se lleva a cabo un análisis de la situación actual de la biblioteca en relación con los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 9001:2008 y se establecen los elementos fundamentales como el organigrama, los perfiles de los puestos de trabajo dentro de la biblioteca, misión, visión y política de calidad entre otros aspectos. En la tercera fase de capacitación se lleva a cabo una exposición del proyecto: objetivo, alcance y fases al personal de la biblioteca, así como también una presentación de los principios básicos de lo que es un SGC y los requisitos que se deben cumplir. La cuarta fase consiste en el establecimiento y en la elaboración del soporte documental del SGC conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. En la quinta fase de verificación del SGC consiste en realizar una retroalimentación de los elementos que forman parte de la estructura documental del SGC. Con base en los resultados se elaboró el manual de calidad de la biblioteca, un manual de procedimientos operativos, procedimientos gobernadores y registros que establece la norma ISO 9001:2008. Finalmente se realiza una auditoría interna que permite identificar áreas de oportunidad necesarias para mejorar el sistema previo a la certificación.

**(Palabras clave:** SGC, procesos técnicos, biblioteca, norma ISO 9001:2008)

## SUMMARY

This thesis deals with the implementation of a Quality Management System (QMS) in the Salvador Vázquez Altamirano library in the Engineering School of the Autonomous University of Querétaro (Universidad Autónoma de Querétaro) with the objective of creating a methodology for implementing a quality management system using the structure of the ISO 9001:2008 standard that would result in obtaining certification for the technical processes carried out in this library. This methodology is made up of five phases: The first phase, which is planning, determines the scope of the project, the distribution of responsibilities and the preparation of an activity calendar. In the second diagnostic phase, an analysis of the present situation in the library is carried out in relation to the requirements established in the international ISO 9001:2008 standard; the fundamental principles are established, such as the organization diagram, profiles of the job positions within the library, mission, vision and quality policies, among others. In the third phase, training, an explanation of the project is presented: objective, scope and phase for the library's personnel, as well as a presentation of the basic principles of what a QMS is and the requirements to be met. The fourth phase consists of the establishment and preparation of documental support for the QMS in accordance with the requirements of the ISO 9001:2008 standard. The fifth phase, verification of the QMS, consists of feedback on the elements that form part of the documental structure of the QMS. Based on results, a quality manual was prepared for the library, as well as an operations procedure manual, governing procedures and records which are established in the ISO 9001:2008 standard. Finally, an internal audit is carried out to identify areas of opportunity necessary for improving the previous certification system.

**(Key words:** QMS, technical processes, library, ISO 9001:2008 Standard)

**Dedicatorias:**

**A Dios** por permitirme culminar este trabajo.

**A mis padres:** Genaro y Reyna.

**A mis hermanos:** Sergio y Leticia

**A mi sobrino:** Sergio Alonso

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco infinitamente a Dios por darme vida, fortaleza e inteligencia para afrontar cada una las situaciones difíciles y a su vez darme tantas alegrías y satisfacciones.

A mi asesora la M.I. Marcela A. Juárez Ríos por su disponibilidad, apoyo y excelente dirección en el desarrollo de esta tesis.

A la Dra. Rebeca del Rocío Peniche Vera por sus enseñanzas, apoyo, disponibilidad y su ayuda para agilizar los trámites de titulación.

A todos los profesores de la Maestría en Ingeniería de Calidad, quienes con sus conocimientos y experiencia fueron parte fundamental en mi formación académica.

Al personal de la biblioteca de la Facultad de Ingeniería Alfonso, Alma, Lilia, Marcos y Uriel; por su apoyo, disponibilidad y amistad.

# ÍNDICE

Resumen	i
Summary	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Índice de cuadros	vii
Índice de figuras	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes	2
1.2 Justificación	5
1.3 Descripción del Problema	5
1.4 Fundamentación Teórica	6
1.4.1 Procesos Técnicos	6
1.4.2 Circulo de Deming	7
1.4.3 Normas ISO 9000	8
1.4.4 Familias de Normas ISO	9
1.4.5 Norma ISO 9001:2008	9
1.4.6 Características de la Norma ISO 9001:2008	9
1.5 Hipótesis	10
1.6 Objetivo general	10
1.7 Objetivos particulares	10
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b>	<b>11</b>
2.1 La gestión de calidad en las bibliotecas	11
2.2 Las funciones básicas del bibliotecario	12
2.3 La certificación y el colegio nacional de bibliotecarios	13
2.4 Certificación de procesos bibliotecarios	14
2.5 Calidad y la norma ISO 9001:2000	15
2.6 La trascendencia de la certificación en las bibliotecas	17
2.7 Criterios de calidad total en la biblioteca según el modelo de excelencia	18
2.8 Certificando la calidad en la UCEMA	19
2.9 La calidad de los procesos y de los servicios bibliotecarios	20
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>21</b>
3.1 Biblioteca Salvador Vázquez de la Facultad de Ingeniería de la UAQ	21
3.2 Fase de Planeación	23

3.2.1 Presentación a la dirección de la Facultad de Ingeniería de la UAQ del alcance del proyecto, así como del Sistema de Gestión de Calidad que se deseaba implementar	23
3.2.2 Nombramiento del asesor del Sistema de Gestión de Calidad de la biblioteca	25
3.2.3 Se formó un equipo de trabajo integrado por el asesor del SGC y el personal de la biblioteca	25
3.3 Fase de Diagnóstico	25
3.3.1 Organigrama actual y distribución de autoridad de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano	26
3.3.2 Misión, Visión y Política de Calidad de la biblioteca	27
3.3.3 Perfiles de los puestos de trabajo del personal de la biblioteca	27
3.3.4 Procedimientos de trabajo documentados y su nivel de implementación	29
3.4 Sistema de Gestión de los Acervos que se utiliza en la biblioteca de la Facultad de Ingeniería	29
3.5 Fase de Capacitación	34
3.6.1 La Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)	35
3.6.2 Principios de Gestión de Calidad	37
3.8 Fase de Verificación del Sistema de Gestión de Calidad	40
3.8.1 Estructura Documental de un Sistema de Gestión de Calidad	40
3.8.2 Estructura de la norma ISO 9001:2008	41
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>45</b>
4.1 Manual de Calidad	45
4.2 Manual de Procedimientos Operativos	47
4.3 Procedimientos Gobernadores	48
4.4 Auditoría Interna	49
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>55</b>
CITAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS	59

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro</b>		<b>Página</b>
3.1	Servicios que prestó la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano en el año 2008.	22
3.2	Libros procesados en la Biblioteca durante el año 2008 y parte del 2009.	23
3.3	Distribución de Autoridad y Responsabilidades dentro de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.	28
3.3.1	Distribución de Autoridad y Responsabilidades dentro de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.	28
3.3.2	Distribución de Autoridad y Responsabilidades dentro de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.	29
3.4	Formato de Compras de Acervos Bibliográficos.	33
3.5	Tarjeta de Préstamo a Domicilio.	34
3.6	Formato para Elaborar el Manual de Calidad.	40
3.7	Contenido de la Norma ISO 9001:2008.	43
4.1	Resultados Obtenidos del Proyecto de Implementación y Certificación de los Procesos Técnicos de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.	45
4.2	Contenido del Manual de Calidad de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano conforme a la Norma SIO 9001:2008.	47
4.3	Contenido del Manual de Procedimientos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.	48
4.4	Procedimientos Gobernadores requeridos por la Norma ISO 9001.2008.	48
4.5	Contenido General de los Procedimientos Gobernadores	49
4.6	Informe de Auditoría	52
4.7	No conformidades	53



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura</b>		<b>Página</b>
1.1	Círculo de Deming.	8
3.1	Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	21
3.2	Interior de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.	17
3.3	Organigrama de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.	24
3.4	Elementos de la Ventana del Módulo Adquisiciones/Seriadas del Sistema Aleph.	30
3.5	Elementos de la Ventana del Módulo Búsqueda del Sistema Aleph.	30
3.6	Elementos de la Ventana del Módulo Catalogación del Sistema Aleph.	31
3.7	Elementos de la Ventana del Módulo Circulación del Sistema Aleph.	32
3.8	Elementos de la Ventana del Módulo del Sistema Aleph.	32
3.9	Elementos de la Ventana del Módulo PIB del Sistema Aleph.	33
3.10	Estructura Documental de un SGC.	41



## I. INTRODUCCIÓN

La biblioteca “**Salvador Vázquez Altamirano**” de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Querétaro, es el espacio destinado al aprendizaje donde converge la vida académica del alumnado y se lleva a cabo la gestión de la información y del conocimiento.

“La Sociedad de la información es definida como una fase de desarrollo social y caracterizada por la capacidad de obtener y compartir información desde cualquier lugar y en la forma en que se prefiera”<sup>1</sup>. Esto es una oportunidad para que las 25 bibliotecas que conforman el plantel universitario de la UAQ sean parte de este proceso y asuman un rol protagónico para facilitar el acceso a la investigación y contribuir al desarrollo profesional de todos y cada uno de sus integrantes.

Aunque la terminología pueda resultar extremadamente cambiante, gran parte de los principios y actividades relacionadas con la calidad en las bibliotecas están sólidamente fundadas en logros de un pasado lejano como son, entre muchos otros, las medidas de rendimiento, una tradición de exquisito trato al cliente y la consiguiente satisfacción de éste. Por ello, es difícil valorar hasta qué punto estos espacios educativos han adoptado la gestión de calidad, asunto sobre el que flota una plétora de literatura pero poca evidencia de progreso.

“El problema de fondo desde una perspectiva de calidad sigue residiendo en el hecho de que la biblioteca es un organismo dual, proveedor y cliente, de producción y de prestación de servicio y a veces ambos factores se entremezclan y confunden, dificultando su análisis en el sentido de que el personal considera que su función principal es únicamente poner al alcance del

---

<sup>1</sup> <http://portal.educ.ar/debates/sociedad/debate/cumbre-mundial-de-la-sociedad-de-la-informacion.php>



alumnado los nuevos acervos, sin tomar en cuenta que ellos son los responsables de proporcionar material actualizado, en buen estado, organizado, disponible para su pronta consulta y que cumpla con los requerimientos del usuario”<sup>2</sup>. Con base en lo anterior se desprende que el reto de este proyecto es que la biblioteca responda a las necesidades y expectativas del estudiantado en general, mejorando los servicios y las prestaciones sin valor económico añadido.

Los procesos que son llevados a cabo dentro de las bibliotecas se encuentran sometidos a un importante proceso de cambio como consecuencia de la aplicación de modelos más dinámicos e integrados de organización y de la adopción de una filosofía de gestión centrada en la competencia, la eficacia y la eficiencia.

## 1.1 Antecedentes

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), para la cual la calidad en los servicios bibliotecarios es un factor estratégico que les ha permitido trabajar de manera conjunta con los usuarios para satisfacer sus necesidades de investigación y de formación académica; al contribuir con acervo bibliográfico, infraestructura tecnológica, espacios y ambiente apropiado para el estudio, así como avanzados recursos electrónicos que les permite estar a la vanguardia en información.

La Dirección General de Bibliotecas de la BUAP en diciembre de 2004 obtuvo la certificación de Calidad, con base en la Norma ISO 9001:2000. Se certificaron todos los procesos, desde la recepción de los materiales documentales, su habilitación, catalogación, hasta que los mismos están

---

<sup>2</sup> <http://www.mariapinto.es/web/doc/AABEFQM.pdf>



disponibles para consulta en estanterías de las bibliotecas. Además de la agilización en la expedición del certificado de liberación de bibliotecas, que requiere el alumno en proceso de titulación.

En esta primera etapa, se certificaron los servicios de las cinco Bibliotecas más grandes de la Institución, divididas por área de conocimiento:

- Biblioteca de Área de Ciencias Sociales y Humanidades.
- Biblioteca de Área de la Salud.
- Biblioteca de Área de Ciencias Sociales y Económico Administrativas.
- Biblioteca de Área de Ciencias Naturales y Exactas.
- Biblioteca de Área de Ingeniería y Tecnología.

Cabe destacar, que lo más importante para la Dirección General de Bibliotecas son los usuarios, y por tal motivo se aplica una encuesta de satisfacción que evalúa los servicios proporcionados, incluyendo los rubros de: trato del personal bibliotecario, instalaciones, acervo, herramientas tecnológicas y de información. En estas evaluaciones, los usuarios califican con 88.9% de satisfacción, lo cual indica que van por buen camino, sirviendo de apoyo sustancial a la educación de los nuevos profesionistas que egresan de nuestra Institución.<sup>3</sup>

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), campus Zaragoza, se inscribió en el Programa de Mejora Analítica Organizacional Continua de Laboratorios de Investigación y Docencia de tres áreas estratégicas para la formación de los alumnos: los laboratorios de Investigación Farmacéutica y de Docencia, y la Biblioteca del campo, está última ya certificada. Este plan se sustenta en la implantación de las Normas de Calidad ISO 9001:2000. El proceso inició como parte de un proyecto encabezado por la Dirección para el desarrollo de la Investigación Científica, que convocó a todas

---

<sup>3</sup> <http://www.bibliotecas.buap.mx/info/sgcorg.htm>.



las dependencias de la UNAM para que apliquen los estándares de calidad de la Asociación Internacional de Normas; es decir, cumplir con más de 120 requisitos de certificación. Para cualquier entidad educativa, la biblioteca es primordial. Ésta debe resguardar documentos que garanticen a los usuarios datos de vanguardia y contar con herramientas que hagan expedita su recuperación, asimismo ha de brindar atención cortés y orientación de calidad. La certificación otorga la posibilidad para gestionar mayores recursos y mejorar la infraestructura, los servicios y el personal, pero también implica el compromiso de la dirección de la UNAM campus Zaragoza y de todos los actores para involucrarse en la mejora continua de las labores y medir sistemáticamente los resultados de lo que se ha planeado.<sup>4</sup>

La biblioteca central de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ) obtuvo la certificación ISO 9001: 2008, otorgada por la empresa certificadora Management Systems en: ***“La administración para el otorgamiento de prestaciones y consultas de fuentes electrónicas”***. El sistema bibliotecario está conformado por las 25 bibliotecas Universitarias, incluyendo la biblioteca central, que cuenta con más de 240,000 libros de acervo general. Dentro de algunos de los servicios a los que el usuario puede acceder dentro del sistema de bibliotecas están los siguientes:

- Catálogo de libros automatizado y disponible para su consulta a través de internet.
- Atención a los usuarios en biblioteca.
- Préstamo interbibliotecario por medio de convenios con instituciones de la Red de Sistemas de Información del Estado de Querétaro. Además con las Universidades que pertenecen a la Zona Centro.
- Acceso a bases de datos en CD-Rom.
- Acceso a la biblioteca electrónica.

---

<sup>4</sup> [http://www.zaragoza.unam.mx/certificacion\\_iso/bienvenida.htm](http://www.zaragoza.unam.mx/certificacion_iso/bienvenida.htm)



- Fotocopiado.
- Préstamo externo de material a usuarios de la Comunidad Universitaria.
- Formación de usuarios.
- Visitas guiadas.
- Exposiciones de INEGI
- Cubículos de estudio.
- Sala de lectura informal.
- Videoteca<sup>5</sup>

## 1.2 Justificación

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) aplicado a los diferentes procesos de la biblioteca garantiza la operatividad interna así como el servicio y la atención de los usuarios. Adquiriendo la mayor experiencia que se deriva de la aplicación e implementación de un SGC particularmente en una biblioteca.

## 1.3 Descripción del Problema

En la biblioteca de la Facultad de Ingeniería se tiene que implementar un Sistema de Gestión de Calidad que permita estandarizar los procesos técnicos para disminuir los errores que se generan al momento de registrar cualquier acervo bibliográfico.

Es necesario desarrollar e implementar procedimientos que permitan controlar, organizar, registrar y documentar toda la información que se deriva de las actividades propias de la biblioteca.

---

<sup>5</sup> <http://bibliotecas.uaq.mx/biblioteca>



Se requiere elaborar un manual de procedimientos operativos que muestre el orden y la secuencia en que se tienen que realizar cada uno de los diferentes pasos de los procesos técnicos de la biblioteca.

## **1.4 Fundamentación Teórica**

La Gestión de Calidad en las bibliotecas implica un proceso de compromiso para la mejora continua desde una perspectiva integrada de los conceptos de calidad, medio ambiente, salud y seguridad laboral, junto con otros aspectos financieros, humanos, éticos y de integración sociocultural. La Gestión de Calidad define la política de la biblioteca, los objetivos, las evaluaciones, a priori y a posteriori, de los datos recogidos para desembocar en acciones correctivas y preventivas adecuadas. Este proceso de revisión constante es el que consigue la calidad en la biblioteca.

### **1.4.1 Procesos Técnicos**

Es el conjunto de actividades relacionadas con el tratamiento del documento y la puesta a punto mediante el uso de los canales de circulación apropiados. Destacaremos el proceso de adquisición o selección de documentos, que exige una buena planificación y unos conocimientos adecuados para integrar la voz del experto, del bibliotecario y del usuario. Y las operaciones de catalogación y clasificación con el fin de crear instrumentos accesibles (catálogos o bases de datos) y normalizados. En este sentido, será de gran utilidad la elaboración de un manual de procedimientos técnicos, preciso y detallado que describa la metodología de aplicación de los distintos aspectos técnicos de las reglas de catalogación, así como los niveles de detalle e incidencias, el estilo para la introducción de datos, y el grado de automatización de dichos procesos internos.



Para obtener datos de estos procesos, no sería necesario medir todas las operaciones o unidades de producción, pues se podrían utilizar muestras representativas. De entre los posibles atributos de calidad sobresalen la precisión en la recogida de los datos, la legibilidad de la información, el tiempo empleado en el proceso, la pertinencia en la selección de información, el grado de exhaustividad de la clasificación o el nivel de destreza y perfección en el desarrollo de estas actividades.

### **1.4.2 Circulo de Deming**

El Sistema de Gestión de Calidad de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano se basó en el círculo de Deming que es una metodología recomendada para la realización de cualquier actividad que permite lograr los resultados esperados en forma sistemática, partiendo de información confiable para la toma de decisiones. Esta metodología tiene cuatro fases:

**1. Planear.** Consistió en que las actividades que se llevaron a cabo en la biblioteca se planearán para determinar políticas, objetivos, metas, procedimientos, métodos, normas y especificaciones.

**2. Hacer.** Para llevar a cabo esta etapa fue necesario capacitar al personal de la biblioteca con el objetivo de involucrarla con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

**3. Verificar.** El objeto de este punto fue confirmar que las cosas se estén haciendo bien, además de descubrir las áreas de oportunidades y obtener datos objetivos para mejorar. La auditoría que se realizó a la biblioteca es una herramienta de certificación junto con la inspección, revisión y evaluación.

**4. Actuar.** En el momento que se encontraron las áreas de oportunidad en la biblioteca fue importante tomar medidas, es decir, emprender



tanto acciones preventivas como correctivas para identificar las causas que las generan, eliminarlas y evitar que se vuelvan a presentar.

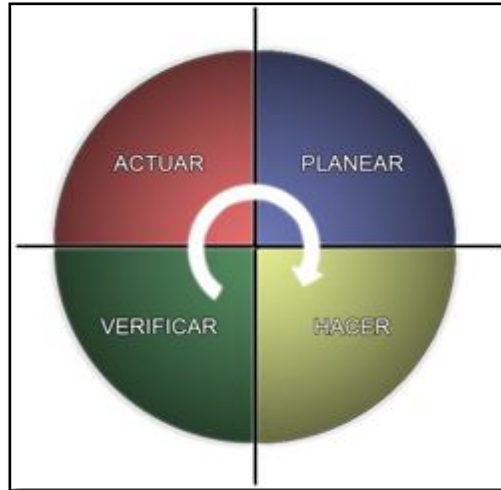


Fig. 1.1 Círculo de Deming.

### 1.4.3 Normas ISO 9000

Son normas de calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad sistemática orientada a la producción o servicios. Se componen de estándares y guías relacionados con sistemas de gestión y de herramientas específicas, como los métodos de auditoría.

Su implementación en las organizaciones, aunque supone un duro trabajo, ofrece una gran cantidad de ventajas para la empresa o institución, entre los que se cuentan:

- Monitorear los principales procesos asegurando que sean efectivos.
- Mantener registros apropiados de la gestión de los procesos y procedimientos
- Mejorar la satisfacción de los clientes o los usuarios.



- Mejorar continuamente los procesos, tanto operacionales como de calidad.

#### **1.4.4 Familia de Normas ISO**

- **ISO 9000:2005** Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario o su equivalente Mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2000.
- **ISO 9001:2008** Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos o su equivalente Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008.
- **ISO 19011:2002** Proporciona orientación relativa a las auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental.
- **ISO 9004:2000** Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **ISO 11620:1998** Información y Documentación. Indicadores de funcionamiento en bibliotecas.

#### **1.4.5 Norma ISO 9001:2008**

Esta norma fue base para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano, cuya característica es la especificación de los elementos necesarios para un SGC, en donde una organización necesita demostrar su habilidad para proporcionar productos o servicios que cumplan con los requisitos e incrementen la satisfacción del cliente.

#### **1.4.6 Características de la Norma ISO 9001:2008**

- Nueva estructura basada en procesos y con la orientación fortalecida hacia el cliente.



- Única norma modelo sobre los requisitos de Gestión de Calidad para certificación.
- Enfoque de Mejora Continua
- Aumento de la compatibilidad con las Normas de Gestión Ambiental.

## 1.5 Hipótesis

Es posible elaborar una metodología que permita establecer e implementar un Sistema de Gestión de Calidad con respecto a los procesos técnicos que son llevados a cabo en la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la Facultad de Ingeniería de la UAQ.

## 1.6 Objetivo general

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad que estandarice los procesos operativos de la biblioteca, el cual esté integrado por un manual de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo y registros con soporte en la norma ISO 9001:2008.

## 1.7 Objetivos particulares

- Elaborar la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad según los requisitos de la norma ISO 9001: 2008.
- Realizar un manual de los procesos técnicos que se aplique al material bibliográfico adquirido .
- Realizar la verificación del Sistema de Gestión de Calidad propuesto mediante la realización de una auditoría interna previa a la certificación.
- Capacitar y sensibilizar al personal de la biblioteca en el SGC aplicado a los Procesos Técnicos de la Biblioteca.



## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 La gestión de calidad en las bibliotecas

Arriola (2005), en su artículo expone que la norma ISO 9001: 2000 fundamenta su filosofía en dar satisfacción al cliente; para esto tienen que identificarse todos los procesos de la empresa o biblioteca que afectan y dan satisfacción al cliente/usuario. Satisfacer al cliente es lo básico. Para lograr esta transformación, la norma proporciona un conjunto de herramientas a las que denomina los 8 pilares.

1. *Enfoque al cliente.* La biblioteca depende de sus usuarios y por lo tanto, debería comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requerimientos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2. *Liderazgo.* El director de la biblioteca se debe de convertir en un líder que debe crear y mantener un ambiente de calidad interno, en el cual su personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la biblioteca.

3. *Participación del personal.* Es la parte más importante de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas en beneficio de la biblioteca.

4. *Enfoque basado en procesos.* Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos económicos, tecnológicos, etc. se gestionan como un proceso, donde existe un principio y un fin.

5. *Enfoque de sistemas para la gestión.* Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados con un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la biblioteca en el logro de sus objetivos.

6. *Mejora continua.* La mejora continua del desempeño de la biblioteca debería ser un objetivo permanente de ésta. La mejora continua no puede



entenderse y lograrse en una biblioteca si ésta no cuenta con una amplia participación de personal capacitado y comprometido con su trabajo y con los objetivos institucionales así como de gestión.

7. *Enfoque para la toma de decisiones basado en hechos.* Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Para el análisis de hechos y prevención de contingencias, es necesario diseñar eficientes sistemas de información administrativa que coadyuven a la obtención de datos que faciliten la identificación de lo que está sucediendo en la biblioteca y cómo se está comportando aquello que queremos conocer.

8. *Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones con el proveedor.* Una biblioteca y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valores.

## **2.2 Las funciones básicas del bibliotecario**

Barberena (2006), en su artículo dice que los antecedentes de las funciones básicas del bibliotecario de consulta han permitido definir lo que ahora se conoce como el servicio de consulta, en el cual los bibliotecarios interactúan de manera más directa con los usuarios. Potenciar la figura del bibliotecario de consulta que al ofrecer servicios de consulta de alta calidad, centrados en el usuario, juega un papel democratizador en la sociedad. El primer artículo publicado del servicio de consulta fue en 1876 por Samuel Green. En éste se definen las cuatro funciones básicas del bibliotecario de consulta y éstas son: instruir al usuario en el uso de la biblioteca, asistir al lector en sus demandas de información, ayudar al lector en la elección de buenas fuentes y promover la biblioteca dentro de la comunidad.

La comunidad la conforman los usuarios de los diferentes tipos de bibliotecas. Las públicas que dan servicio a los habitantes de una región



geográfica específica; las Universitarias que dan servicio a alumnos y maestros; las Especializadas que dan servicio a los investigadores de las diferentes disciplinas; las de Organizaciones que dan servicios adecuados a las necesidades de la empresa. Es así que el perfil del bibliotecario de consulta evoluciona de simple difusor de la información a ser instructor del usuario. Cada vez se transmite más a los usuarios la forma de localizar la información mediante el conocimiento que el bibliotecario de consulta tiene de ella, para que localicen por ellos mismos la información que necesitan.

### **2.3 La certificación y el colegio nacional de bibliotecarios**

Cabral (2005), en su artículo dice que no basta en la actualidad que las bibliotecas se dediquen a organizar, almacenar y conservar los documentos, ya que se requiere también, el manejo de información, así como el incorporarse a la producción de conocimiento; pero todas estas actividades deben realizarse dentro de sistemas normalizados y validados por organismos reconocidos a nivel nacional o internacional, porque el contexto de globalización y competición internacional requiere de un proceso normalizado. Estos conceptos, integrados a las actividades de las bibliotecas en las últimas décadas del siglo XX y su potencialidad de beneficio para todo el pueblo, son el motor de las actividades económicas, políticas y sociales de nuestro país. La bibliotecología y las bibliotecas de la UNAM, así como otras instituciones importantes, mantienen fija su mirada en el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas cuando se trata de aprender a planear, organizar, dirigir y controlar una unidad de información; pues en dicho centro se elaboran la mayor cantidad de investigaciones en el ramo de la bibliotecología en México. El Colegio Nacional de Bibliotecarios (CNB) es una asociación de profesionales en bibliotecología que se encarga, entre otras cosas, de proponer nuevos lineamientos con respecto a las funciones de la biblioteca mexicana para que ésta pueda responder a sus usuarios reales y a



los cambios sociales, así mismo se preocupa por la actualización de las bibliotecas y los bibliotecarios profesionales que atienden las demandas de información del pueblo mexicano en todos los niveles académicos.

Debido a que en México no existe la certificación profesional para los bibliotecólogos, ya que se carece de un reglamento, norma o ley que obligue a los empleadores a contratar a los profesionales de dicha área para trabajar en las bibliotecas, centros de información o documentación, el CNB ha realizado mesas redondas sobre formación del profesional de la información en donde se analizan los diversos niveles de la educación bibliotecológica para proponer una serie de recomendaciones que permiten establecer normas en esta clase de educación en México, esto se discutió en noviembre del 2001 en la VII mesa redonda sobre formación de recursos humanos para bibliotecas. El CNB ha buscado constantemente la certificación educativa de la profesión, desde diferentes índoles, pero lo que más le preocupa en el presente, es la formación continua o continuada; es bien sabido que la participación en actividades o procesos de formación implica la adquisición de determinados comportamientos que adquieren pleno significado en relación con un contexto laboral o con un puesto de trabajo específico.

## **2.4 Certificación de procesos bibliotecarios**

González (2006), nos habla en su artículo sobre la educación superior que se mueve bajo la presión de condicionamientos externos e internos que contextualizan su desarrollo. Entre ellos destaca la exigencia de la calidad académica y administrativa de las universidades públicas estatales. Los servicios bibliotecarios, como otros más de apoyo en las Universidades públicas estatales, son objeto de una gestión que debe realizarse de conformidad con el nuevo contexto que exige cambios radicales en su realización.



En concordancia con la calidad y la gestión administrativa, la Universidad Veracruzana inició la certificación en el año 2001 con el proceso de ingreso a la institución, apegado a los lineamientos y estándares definidos en la Norma ISO 9001:2000. Actualmente ocho dependencias de las siguientes Direcciones Generales: Administración Escolar, Bibliotecas, Planeación Institucional, Desarrollo Académico, Recursos Humanos, Recursos Materiales, El Departamento de Servicios Generales y la Coordinación de Integración Salarial, han implementado el Sistema de Gestión de Calidad, sumando 20 procesos certificados que han supuesto la formulación de 126 procedimientos, 31 planes de calidad, 37 guías y 8 instructivos.

La Dirección General de Bibliotecas (DGB) es un órgano coordinador que suministran servicios bibliotecarios a la comunidad, en las diferentes entidades académicas de la Universidad Veracruzana. Las bibliotecas académicas se constituyen en una parte importante de la comunidad de aprendizaje en la que se desarrollan los estudiantes, colaborando para que los usuarios desarrollen una conciencia clara de la importancia de la información como un recurso estratégico en su formación y que se cumpla con el objetivo de que los usuarios logren transformar la información en conocimiento.

## **2.5 Calidad y la norma ISO 9001:2000**

Hernández (2007), en su artículo dice que la aplicación de las normas ISO 9000 es ya una necesidad dentro de la actual dinámica social, caracterizada por el cambio constante y las exigencias de contar con profesionales con una formación de alta calidad y con capacidad de respuesta eficaz e innovadora a las transformaciones para lograr una evolución social hacia mejores niveles de vida.





La adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica de las instituciones educativas, donde la interpretación de la norma ISO 9001:2000 exige un análisis profundo y, particularmente, la determinación de demostrar qué se hace, cómo lo hacemos, para quién lo hacemos y por qué se hace; lo que permitirá fundamentar los resultados de nuestra actividad y prever en todo momento los problemas en la acción cotidiana, al tiempo de fortalecer el establecimiento de procesos de mejora continua.

De esta manera, adoptar la decisión de lograr una certificación de calidad dentro de las normas ISO 9000 implica asumir la responsabilidad de documentar y verificar la adecuada aplicación de los procesos institucionales adoptados para otorgar un servicio educativo de calidad, independientemente de lograr la certificación área por área o en forma integral para toda la organización, lo que no implica necesariamente hacer más cosas en menos tiempo, ni hacerlas de manera espectacular pero poco eficaz.

La norma ISO 9001 detalla los requisitos que se deben cumplir para demostrar que la organización cumple con los elementos para satisfacer las necesidades de los usuarios, a través del cumplimiento de las especificaciones de los productos y/o servicios generados. Esta norma establece cada uno de los "requisitos" a cumplir, por tanto, es una norma certificable. Las bibliotecas deben conocer las necesidades de información de los usuarios, satisfacer sus exigencias de forma oportuna de forma tal que se pueda ofrecer un excedente en la gama de recursos y soportes documentales que puedan rebasar las expectativas de los usuarios, por ejemplo: el control en los procesos técnicos para la organización e intercambio de la información y el orden de los mismos son la base para el excelente servicio de los usuarios; sin embargo, no deben verse como el fin, sino como el medio, de tal forma que no se debe confundir la obligatoria necesidad de organizar, con la de ofrecer al usuario información



estandarizada que no siempre es fácil de comprender, sobre todo para alguien que no es bibliotecólogo.

## 2.6 La trascendencia de la certificación en las bibliotecas

Navarrete (2008), en su artículo expone que las normas siempre establecerán sólo los requisitos para la implementación del sistema de gestión de la calidad y nunca para la realización del producto y/o servicio, pues es la organización que conociendo su producto o usuarios, debe definir los requisitos para la realización del mismo. En el caso de las bibliotecas, los manuales de catalogación, de adquisiciones, los procedimientos y las políticas son los documentos que determinan la mejor forma de realizar las actividades y de generar un producto y/o servicio. Cualquier tipo de biblioteca que necesite desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad deberá realizar bajo un esquema general las siguientes etapas:

1. Determinar las necesidades y expectativas de los usuarios.
2. Establecer la política y objetivos de la calidad de la biblioteca, acordes a los de la organización a la que pertenece.
3. Identificar y determinar los procesos que intervienen en la realización del producto y/o servicio y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad; por ejemplo, para realizar un préstamo, de manera general y dependiendo de la biblioteca, será necesario la interacción de varios procesos tales como: selección, adquisición, investigación, catalogación y proceso físico. Es recomendable que una vez que se tienen identificados y determinados los procesos, se represente su relación a través de un mapeo de procesos.
4. Determinar y proporcionar los recursos físicos, materiales, de tiempo, humanos, financieros y tecnológicos, necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.



5. Establecer métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
6. Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
7. Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas, uno de ellos puede ser la elaboración de un procedimiento documentado.
8. Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

## **2.7 Criterios de calidad total en la biblioteca según el modelo de excelencia (EFQM)**

Pinto (2008), en su artículo dice que la calidad es una emoción y una reacción en la que las expectativas juegan un papel crucial, de tal modo que una discusión sobre la satisfacción y su formación debe también incluir una discusión sobre las expectativas, sus tipos y su formación. Los criterios de evaluación bibliotecaria del modelo de excelencia empresarial, de la fundación Europea para la gestión de calidad (EFQM), son los siguientes: altos rendimientos, crecimiento consistente y planificado, anticipación al cambio y aprovechamiento del mismo, integración de las personas e identificación con la organización, práctica de la calidad y la innovación en el diseño de procesos y servicios, filosofía de calidad y valores bien definidos.

El modelo de excelencia que propone la EFQM se preocupa de cómo la biblioteca identifica, gestiona, revisa y mejora sus procesos. Una biblioteca de calidad debe aspirar a:

- Identificar los procesos que son clave para el éxito empresarial.
- Gestionarlos sistemáticamente.
- Revisarlos y fijar objetivos de mejora.



- Mejorarlos utilizando la innovación y la creatividad.
- Evaluar los beneficios.

## 2.8 Certificando la calidad en la UCEMA

Sullivan (2007), en su artículo dice que las bibliotecas universitarias siempre tienden a brindar servicios de calidad para sus clientes reales y potenciales. La biblioteca de la Universidad del Centro de Estudios Macroeconómicos de Argentina (UCEMA) comenzó a trabajar en la implementación de servicios de calidad a partir de marzo de 2000, pero fue a mediados del 2005 cuando decidió aplicarse para acreditar la norma ISO 9001:2000, logrando su meta en diciembre del 2006. El camino se inició en septiembre de 2005 y finalizó la primera etapa en noviembre de 2006 cuando se produjo la auditoría de pre-certificación, proceso que culminó el 2 de diciembre de 2006, cuando se tuvo la auditoría de certificación.

Durante este proceso se tuvieron tres auditorías internas, que permitieron rectificar los hallazgos (observaciones y no conformidades) detectadas por los auditores, proceso mediante el cual se inició una preparación para la certificación de diciembre de 2006.

La certificación obtenida por la UCEMA bajo la norma ISO 9001:2000 se refiere a la calidad de servicios, ya que se considera como lo que el usuario percibe; sin embargo, para lograrlo es fundamental el cumplimiento de los procedimientos relacionados con el procesamiento técnico del material bibliográfico, la preservación del mismo, el circuito de compra, el reclutamiento y capacitación de personal, las actividades relacionadas con la gestión, entre otros, todos los cuales redundan en un servicio de calidad. Es importante perfeccionar poco a poco el Sistema de Gestión de Calidad y lograr de esta



manera aplicar la mejora continua y beneficiar al usuario con un servicio de calidad.

## **2.9 La calidad de los procesos y de los servicios bibliotecarios**

*Verdugo (2008)*, en su artículo menciona que el actual gobierno federal de México definió como una de sus prioridades establecer y seguir esquemas que permitieran evaluar permanentemente la calidad de la educación. La búsqueda de una educación de calidad fue uno de los tres ejes en los que se fundamentó la política educativa para el período 2000-2006. Esta política se ha traducido en el fortalecimiento creciente de una estructura de organismos evaluadores y certificadores. Las bibliotecas tradicionalmente han respondido positivamente a estos llamados y, en muchas ocasiones, han marcado la pauta al interior de sus instituciones en los esfuerzos por elevar la calidad en sus procesos y en sus servicios.

Es por tanto muy pertinente que el Colegio Nacional de Bibliotecarios haya propuesto el tema de "La Importancia de la Acreditación y la Certificación en el Desarrollo de la Profesión Bibliotecaria", para abordarlo en su Segundo Congreso Nacional. El tema ha sido ya identificado también como importante por otros organismos bibliotecarios. El CONPAB-IES estableció desde el 2004 una comisión que le da seguimiento a los logros de los sistemas bibliotecarios integrados al Consejo, en materia de certificación de procesos bajo la norma ISO 9001, en donde cerca de una cuarta parte de las universidades asociadas reportan haber certificado cuando menos un proceso dentro de sus bibliotecas, con resultados preponderantemente satisfactorios, igualmente, el tema fue abordado en las pasadas Jornadas Mexicanas del Biblioteconomía del 2005.

### III. METODOLOGÍA

En el presente capítulo se muestran las fases que se utilizaron para la realización de este proyecto y la forma en cómo se desarrollaron cada una de ellas. La primera fase corresponde a la de planeación, que consistió en determinar el alcance del proyecto, la distribución de responsabilidades y la elaboración de un calendario de actividades. En la segunda fase de diagnóstico, se realizó un análisis de la situación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la biblioteca, en relación con los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2008. La tercera fase de capacitación consistió en que el personal de la biblioteca se involucrara con el proceso de implementación de un Sistema de Calidad. En la cuarta fase de establecimiento del SGC se llevó a cabo la redacción del soporte documental de dicho sistema. La quinta y última fase consistió en la verificación de la estructura documental del SGC y se realizó a una auditoría interna cuyo objetivo principal fue identificar las oportunidades de mejora mediante las no conformidades como un ejercicio previo a la certificación.

#### 3.1 Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Querétaro

La biblioteca de la Facultad de Ingeniería fue inaugurada por las autoridades Estatales y Universitarias en el marco de los festejos del 50 aniversario de dicha facultad el 30 de Mayo de 2002 por el Ing. Salvador Vázquez Altamirano.



Fig. 3.1 Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.



La biblioteca de la Facultad de Ingeniería cuenta con los siguientes servicios:

- Más de 13, 000 libros de acervo general.
- Acervos para las licenciaturas en: Ingeniería, Matemáticas y Administración.
- Más de 500 títulos en CD´s, VHS, DVD, de cobertura didáctica, cultural y estadística.
- Colección de tesis con más de 2,000 títulos.
- Atención personal a los usuarios en biblioteca.
- Préstamo externo de material a usuarios de la Comunidad Universitaria.
- Préstamos interbibliotecarios.
- Sala de lectura.
- Cubículos de estudio.
- Se tiene un horario de 8:00 a.m. a 22:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 13:00 p.m.
- En general se tienen más de 700 usuarios inscritos en el servicio de préstamo a domicilio y anualmente la biblioteca atiende aproximadamente a 28,500 personas.

En siguiente cuadro se presentan los servicios que prestó la biblioteca durante el año 2008.

	Préstamo en Sala	Préstamo Interbibliotecario	Préstamo a Domicilio
Número de veces que se proporcionó el servicio.	11869	91	12612

Cuadro 3.1 Servicios que prestó la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano en el año 2008.



Las cifras de los libros que fueron procesados en la biblioteca durante el 2008 y lo que va del 2009 son las siguientes:

	2008	2009
Libros procesados en la biblioteca de la facultad de Ingeniería.	700	300

Cuadro 3.2 Libros procesados en la Biblioteca durante el año 2008 y parte del 2009.

### 3.2 Fase de Planeación

Esta fue la primera fase con la que se inició el proyecto y se llevaron a cabo las siguientes acciones:

1. Se presentó a la dirección de la Facultad de Ingeniería de la UAQ el alcance del proyecto, así como del Sistema de Gestión de Calidad que se desea implementar.
2. Se nombró al asesor del Sistema de Gestión de Calidad de la biblioteca.
3. El asesor del SGC y el personal de la biblioteca integraron un equipo de trabajo para el desarrollo del proyecto.
4. Se implementó un cronograma de actividades del proyecto.

#### ***3.2.1 Presentación a la dirección de la Facultad de Ingeniería de la UAQ del alcance del proyecto, así como del Sistema de Gestión de Calidad que se deseaba implementar***

Como primer paso dentro de esta fase se tuvo una reunión con el director de la Facultad de Ingeniería y se le hicieron de su conocimiento los siguientes puntos, con la intención de confirmarlos o modificarlos:



➤ **Alcance del Proyecto:**

- Satisfacer las necesidades de los usuarios planificando, manteniendo y mejorando el desarrollo de sus procesos de manera eficaz y eficiente, con el objeto de lograr ventajas competitivas y generar una cultura de servicio en el personal que labora en la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.



Fig. 3.2 Interior de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.

➤ **Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.** Cumplir eficaz y eficientemente con las siguientes funciones:

- Selección y Adquisición del Material Bibliográfico.
- Registro y Preparación del Material Bibliográfico.
- Catalogación.
- Clasificación.
- Signatura Topográfica.
- Reparación, Encuadernación y Descarte del Material Bibliográfico.



### **3.2.2 Nombramiento del asesor del Sistema de Gestión de Calidad de la biblioteca**

El asesor del SGC fue designado por la Coordinadora de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano en consenso con la dirección de la Facultad de Ingeniería de la UAQ. En definitiva se delegó a dicha persona las siguientes funciones: ejecución de las tareas necesarias para la planificación, desarrollo y documentación basada en la norma ISO 9001:2008.

### **3.2.3 Se formó un equipo de trabajo integrado por el asesor del SGC y el personal de la biblioteca**

- **Responsable de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.** Su función principal consistió en proporcionar información de cómo se realizan los procesos técnicos en dicha biblioteca.
- **Bibliotecario 1.** Forma parte del personal del área de procesos técnicos del turno matutino. Su función principal consistió en mostrar de manera práctica como se llevan a cabo las etapas que conforman los procesos técnicos de la biblioteca.
- **Bibliotecario 2:** Está asignado al área de recepción y apoyo para los procesos técnicos de la Hemeroteca en el turno matutino. Su función principal consistió en mostrar el proceso que se sigue para el registro del acervo bibliográfico de la hemeroteca en el sistema Aleph.

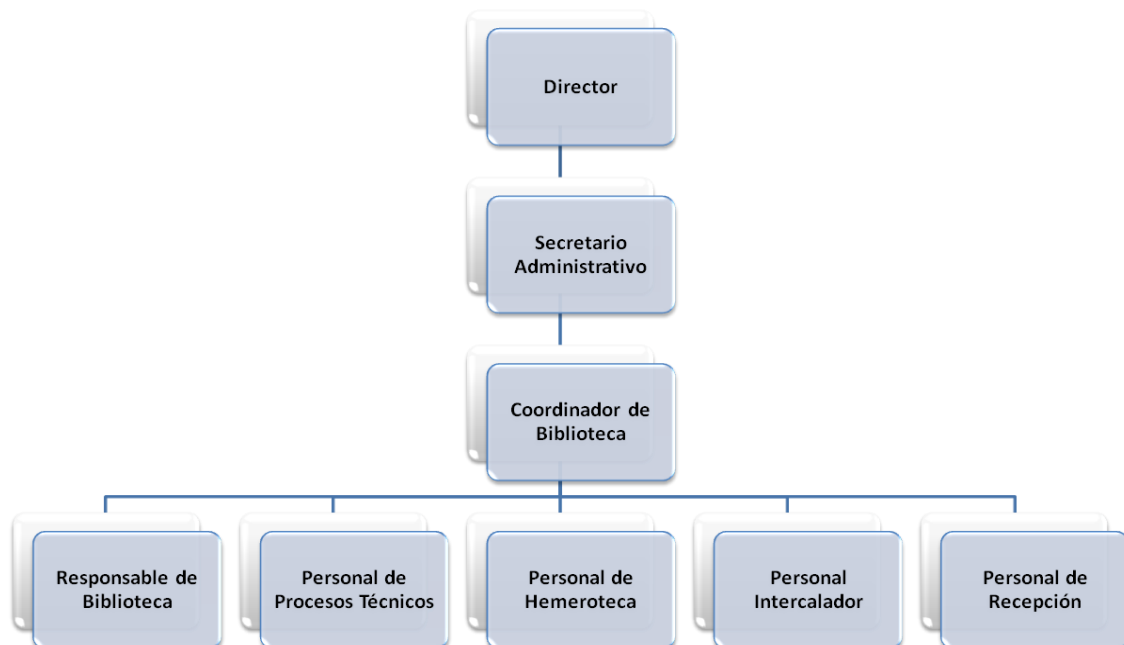
## **3.3 Fase de Diagnóstico**

En esta segunda fase se analizó la situación actual de la biblioteca en relación con los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2008, para ello, se solicitó la siguiente información relacionada con:

1. El organigrama actual y la distribución de autoridad de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.
2. Misión, Visión y Política de Calidad del Sistema de Bibliotecas de la UAQ.
3. Los perfiles de los puestos de trabajo del personal de la biblioteca.
4. Los diferentes procedimientos de trabajo documentados que se tienen y su nivel de implementación.
5. El sistema de información que está funcionando actualmente en la biblioteca y la definición de sus características.
6. Los formatos que se están utilizando.

### **3.3.1 Organigrama actual y distribución de autoridad de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano**

Para dar cumplimiento a los puntos de esta fase se elaboró el organigrama de la biblioteca el cual fue revisado y aprobado por la Coordinadora de Biblioteca.



**Fig. 3.3 Organigrama de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.**



### 3.3.2 Misión, Visión y Política de Calidad de la biblioteca

- **Misión:** Brindar servicio con pertinencia y calidad a toda la comunidad universitaria, respondiendo a sus necesidades de información y cultura, con acervos actualizados y tecnología avanzada.
- **Visión:** Ser el mejor sistema bibliotecario del estado, que facilite al alumno el aprendizaje autónomo, que permita a los profesores contribuir al proceso de enseñanza-aprendizaje y que contribuya al desarrollo de la investigación, para cumplir con calidad las funciones sustantivas de la Universidad.
- **Política de Calidad:** La UAQ realiza esfuerzos permanentes para el cumplimiento de su misión de educar en la verdad y en el honor, ofreciendo una educación de calidad que cubra las demandas, necesidades y expectativas de los alumnos, profesores, trabajadores y la sociedad en general.

### 3.3.3 Perfiles de los puestos de trabajo del personal de la biblioteca

Con base en el diagnóstico realizado, se elaboraron los perfiles de trabajo de cada uno de las personas que laboran en la biblioteca, con el objetivo de dar cumplimiento al punto 6.2 (Recursos Humanos) de la norma ISO 9001:2008.

Denominación del puesto	Responsable de la biblioteca.	Responsable de Procesos Técnicos.
<b>Definición</b>	Es responsable ante el coordinador de la biblioteca de la gestión eficaz y eficiente de los trabajos técnicos de la biblioteca.	Es responsable de realiza los procesos técnicos de los acervos bibliográficos de la biblioteca.
<b>Requisitos</b>	Los establecidos por la UAQ.	Los establecidos por la UAQ.
<b>Formación</b>	Bachillerato y Cocimientos en Informática.	Bachillerato y conocimientos en Informática.
<b>Funciones</b>	Es responsable de coordinar y supervisar el trabajo del personal de la biblioteca. Auxiliar al coordinador de la biblioteca en las tareas de planificación de las adquisiciones.	Es responsable del registro oportuno de los acervos bibliográficos en las diferentes etapas de los procesos técnicos.



<b>Tareas</b>	Colaborar en la selección y adquisición de los acervos bibliográficos. Controlar y supervisar la marcha diaria del trabajo de la biblioteca.	Catalogación, clasificación, indización, colaboración en la gestión de la biblioteca. Información periódica al coordinador de biblioteca del desempeño de sus funciones.
<b>Relaciones</b>	Es responsable ante el coordinador de la biblioteca de los objetivos generales de la biblioteca en lo que atañe a su puesto de trabajo, así como de la atención y cumplimiento de las tareas que le son asignadas.	Se encarga de reportar al responsable de la biblioteca si existe algún problema con el registro de los acervos bibliográficos de la biblioteca.
<b>Personalidad</b>	Capacidad de análisis y de síntesis, capacidad de persuadir y transmitir.	Amabilidad, Capacidad de Organización, Disponibilidad.

**Cuadro 3.3 Distribución de Autoridad y Responsabilidades dentro de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.**

Denominación del puesto	Responsable de Hemeroteca.	Auxiliar de biblioteca.
<b>Definición</b>	Es responsable del proceso de registro en el sistema de acervos bibliográficos, tesis y revistas.	Es responsable de la atención directa al público y del servicio de préstamo al usuario.
<b>Requisitos</b>	Los establecidos por la UAQ.	Los establecidos por la UAQ.
<b>Formación</b>	Bachillerato y conocimientos en Informática.	Secretariado y conocimientos en Informática
<b>Funciones</b>	Es responsable del control e ingreso al sistema de acervos bibliográficos, tesis y revistas.	Es responsable del control del préstamo bibliográfico, atención y orientación al usuario.
<b>Tareas</b>	Ingresar al sistema cada uno de los elementos ya mencionados.	Verificar que los datos del alumno estén correctos para poder otorgar el préstamo del acervo bibliográfico.
<b>Relaciones</b>	Se encarga de reportar al responsable de la biblioteca si se hay algún acervo, tesis o revista que esté duplicada en el sistema.	Se encarga de informarle al responsable de biblioteca si algunos de los acervos no lleva la cinta magnética.
<b>Personalidad</b>	Amabilidad, Organización, Disponibilidad.	Amabilidad, Disponibilidad.

**Cuadro 3.3.1 Distribución de Autoridad y Responsabilidades dentro de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.**

Denominación del puesto	Intercalador	Responsable de Recepción.
<b>Definición</b>	Es responsable del mantenimiento del orden de las colecciones y tratamiento físico de los acervos bibliográficos.	Es responsable de la atención directa al público y del servicio de préstamo al usuario.
<b>Requisitos</b>	Los establecidos por la UAQ.	Los establecidos por la UAQ.
<b>Formación</b>	Secretariado y Cocimientos en Informática.	Secretariado y conocimientos en Informática
<b>Funciones</b>	Actúa como soporte del área de atención al público.	Es responsable del control del préstamo bibliográfico, atención y orientación al usuario.



<b>Tareas</b>	Organizar el material bibliográfico una vez que ha sido utilizado por el alumnado en general.	Verificar que los datos del alumno estén correctos para poder otorgar el préstamo del acervo bibliográfico.
<b>Relaciones</b>	Se encarga de reportar al responsable de la biblioteca si se tiene acervos bibliográficos en mal estado.	Se encarga de informarle al responsable de biblioteca si algunos de los acervos no lleva la cinta magnética.
<b>Personalidad</b>	Amabilidad, Capacidad de Ordenación.	Amabilidad, Disponibilidad.

Cuadro 3.3.2 Distribución de Autoridad y Responsabilidades dentro de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.

### 3.3.4 Procedimientos de trabajo documentados y su nivel de implementación

En la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano se encontró como antecedente que la biblioteca central de la UAQ tiene implementado y certificado “**La administración para el otorgamiento de prestaciones y consultas de fuentes electrónicas**”, bajo la norma ISO 9001:2000.

### 3.4 Sistema de Gestión de los Acervos que se utiliza en la biblioteca de la Facultad de Ingeniería

El sistema que actualmente se maneja es **Aleph Versión 18.01**, a continuación se describen las características más importantes de dicho sistema:

- **Adquisiciones:** El módulo Adquisiciones/Seriadas permite gestionar registros de proveedores, presupuestos, ordenes y facturas. El módulo Adquisiciones/Seriadas ha sido diseñado con énfasis sobre la utilidad y facilidad de acceso a las funciones de adquisiciones. La información del proveedor, ítem, orden y factura son enlazadas y pueden ser accesadas con un mínimo de movimientos del cursor. Pueden mostrarse simultáneamente múltiples paneles que contienen información relevante para cada función. Este es un ejemplo de las ventanas de Adquisiciones/Seriadas mostrando información de la orden.

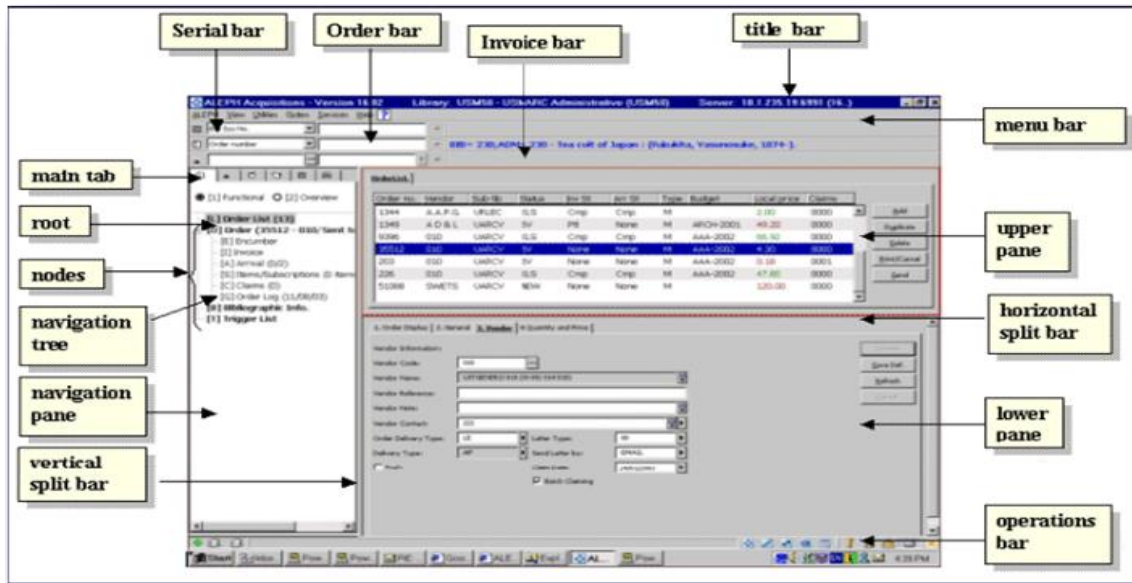


Fig. 3.4 Elementos de la Ventana del Módulo Adquisiciones/Seriadas del Sistema Aleph.

- **Búsqueda:** Es posible utilizar las funciones de búsqueda en las bases de datos para la información bibliográfica y de autoridades así como ver la información acerca de un ejemplar, como el número de clasificación de cada copia (por ejemplo, colección y número de estantería) y el tiempo que el ejemplar puede ser prestado y si actualmente está en préstamo.

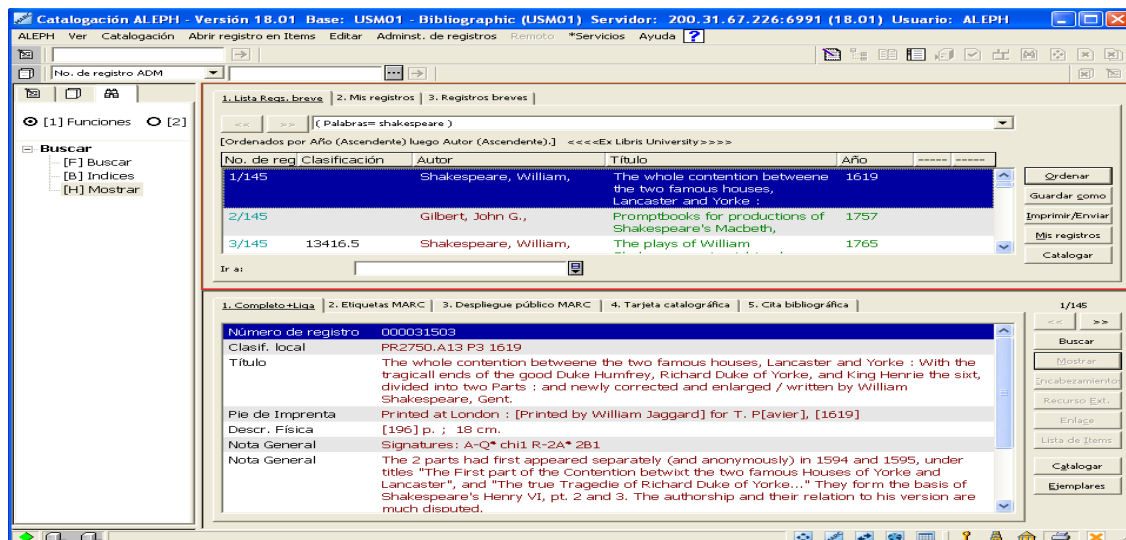


Fig. 3.5 Elementos de la Ventana del Módulo Búsqueda del Sistema Aleph.

➤ **Catalogación:** Este módulo se utiliza para crear, editar y borrar registros del catálogo. En Aleph se puede catalogar en formato libre o con formatos pre-diseñados, por lo tanto el catalogador puede ingresar información variable. Para facilitar el proceso de catalogación, Aleph incorpora:

- Formas prediseñadas para el cuerpo del registro.
- Ayuda comprensible, la cual está disponible en etiquetas y sub-campos en cualquier momento durante la entrada de datos.
- Rutinas de verificación las cuales son definidas por el usuario y el sitio específico.

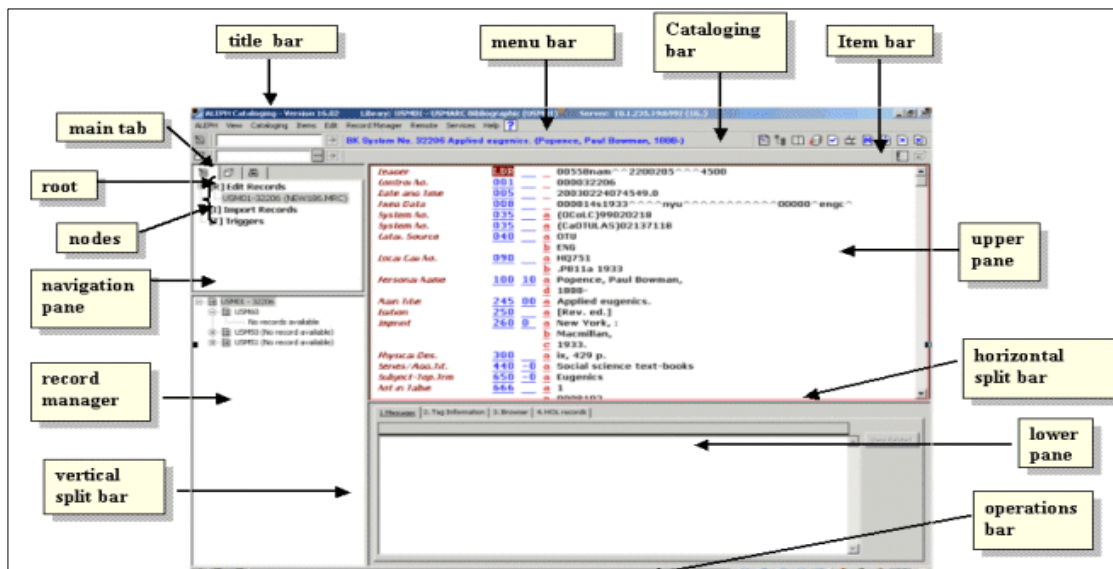


Fig. 3.6 Elementos de la Ventana del Módulo Catalogación del Sistema Aleph.

➤ **Circulación:** El módulo de circulación de ALEPH permite registrar y monitorear las diferentes actividades de circulación de la biblioteca (préstamos, devoluciones, reservas, solicitudes de fotocopia), de acuerdo con las políticas de la biblioteca. El sistema soporta diferentes periodos de circulación, basado en el estatus de un ítem, el estatus de un usuario y las fórmulas para las fechas de vencimiento.



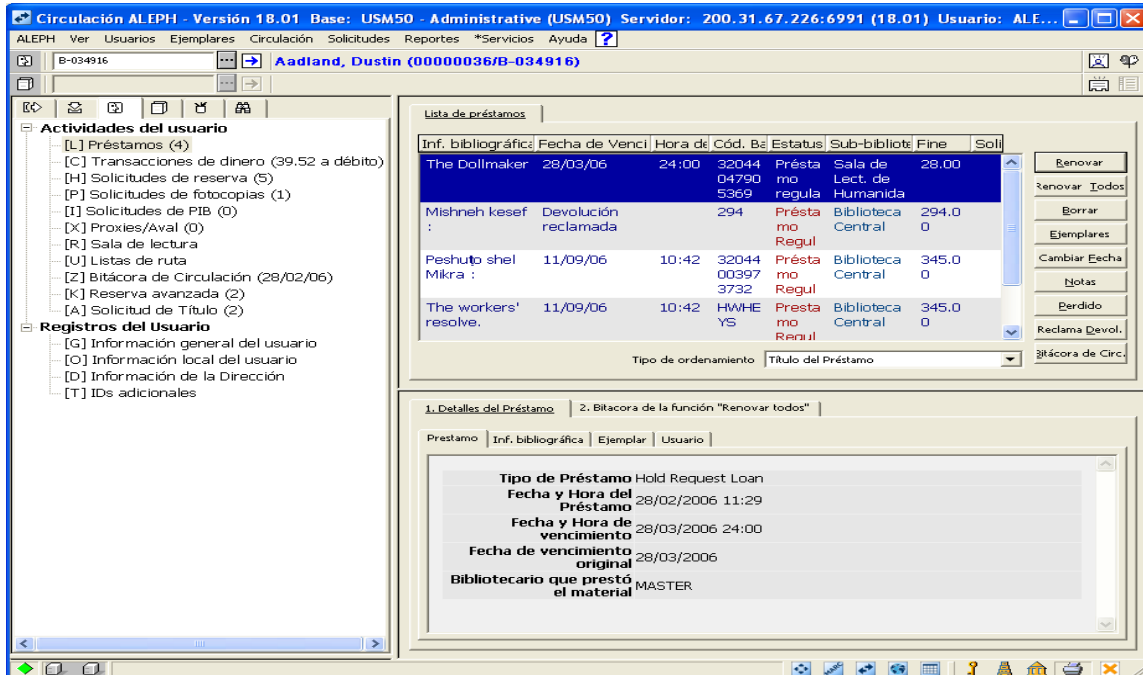


Fig. 3.7 Elementos de la Ventana del Módulo Circulación del Sistema Aleph.

- **Items:** Son necesarios para las actividades de circulación y el control de las seriadas. Cada copia física en la biblioteca debe tener un registro de ítem si éste va a estar en circulación, y debe tener un registro de ítem para las publicaciones seriadas.

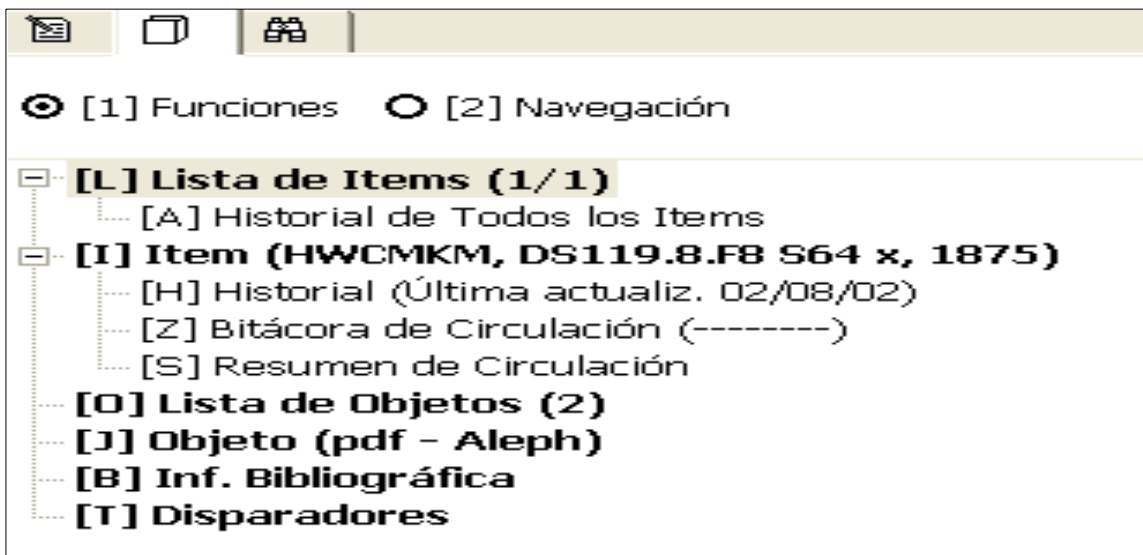


Fig. 3.8 Elementos de la Ventana del Módulo Items del Sistema Aleph.

- **PIB:** El modulo de PIB permite administrar los registros de proveedores, solicitudes de usuarios para PIB, y solicitudes a proveedores que satisfacen estas solicitudes de los usuarios.



Fig. 3.9 Elementos de la Ventana del Módulo PIB del Sistema Aleph.

### 3.5 Formatos utilizados en la biblioteca de la Facultad de Ingeniería de la UAQ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO					
COORDINACIÓN GENERAL DE COMPRAS					
LIBROS					
					Resg. No. 145
1002	FAC. DE INGENIERIA	Req. No: 3392	PROYECTO: PIFI 2005-23-04		
1225	SOMOHANO EXPRESS, S.A. DE C.V	O.C. 496	PARTIDA: 1.20	Fecha de Emisión: 07/02/2008	
Factura	Vol.	Tit.			
49835-3	343	343			
<b>TOTALES:</b>		<b>343</b>	<b>343</b>		
OBSERVACIONES: RECIBI 343 ETIQUETAS					
RECIBIÓ					
FIRMA:					
NOMBRE:					
FECHA DE RECEPCIÓN:					

Cuadro 3.4 Formato de Compras de Acervos Bibliográficos.





### 3.6.1 La Gestión de Calidad (ISO 9001:2008):

#### ➤ **¿Qué son los Estándares?**

Son acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos que se utilizan consistentemente como reglas, guías o definiciones de características, para asegurar que los materiales, productos, procesos o servicios se ajustan a su propósito.

#### ➤ **¿Qué es ISO?**

Es la organización internacional para la estandarización. Es una federación mundial de aproximadamente 150 países. Fue establecida en Ginebra Suiza en 1947, cuya finalidad es facilitar el intercambio comercial de artículos y servicios; y además desarrollar la cooperación en las actividades intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas.

#### ➤ **¿Por qué es necesaria la Estandarización Internacional?**

La existencia de estándares para tecnologías similares en diferentes países o regiones contribuye a eliminar las “barreras técnicas de marca”. La inclinación de las industrias hacia la exportación hace sentir la necesidad de acuerdos mundiales sobre la estandarización para ayudar a relacionar los procesos del comercio internacional.

#### ➤ **Logros de ISO:**

Son miles los ejemplos que podríamos dar sobre los estándares de ISO adoptados mundialmente y que han beneficiado a: fabricantes, comerciantes y consumidores.

- Códigos de velocidad de las películas fotográficas.
- Estandarización de tarjetas bancarias y de teléfonos.
- Kg, m, s, A, K, mol, sistema internacional de medidas.
- Tamaño de los papeles DIN 1922 conocido como ISO-216.



➤ **¿Quiénes integran a ISO?**

ISO está integrado por sus miembros quienes están divididos en tres categorías:

- Un cuerpo miembro de ISO. Que sería el grupo nacional más representativo de la estandarización en su país. De dicho grupo solamente se acepta a un representante de cada país como miembro de ISO.
- Miembros correspondientes. Organización o país que aún no ha desarrollado totalmente actividades de estándares nacionales.
- Miembros subscriptores. Para países con economías muy pequeñas.

➤ **¿Qué campos cubre ISO?**

El objetivo de ISO no está limitado a una rama en particular; cubre todos los campos técnicos excepto la ingeniería eléctrica y electrónica (IEC).

Dentro del Sistema de gestión de Calidad existen términos relevantes, enunciados en la norma ISO 9000:2005.

- **Calidad:** Extensión o alcance en el que una serie de características inherentes cumple con requisitos.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Serie de elementos que interactúan o que están interrelacionados, para establecer y cumplir con una Política y Objetivos, con el fin de dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Gestión de la Calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en relación a la calidad.



- **Planificación de la Calidad:** Parte de la Gestión de Calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de calidad, a la especificación de los procesos operativos necesarios y a los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad.
- **Control de calidad:** Parte de la Gestión de Calidad orientada al cumplimiento de requisitos de calidad.
- **Aseguramiento de la Calidad:** Parte de la Gestión de Calidad enfocada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad.
- **Mejora de la Calidad:** Parte de la Gestión de Calidad enfocada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

### ***3.6.2 Principios de Gestión de Calidad***

- 1) **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- 2) **Liderazgo:** Los líderes establecen unidad de propósitos y orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a participar activamente en el logro de los objetivos de la organización.
- 3) **Participación del personal:** El personal de todos los niveles de la organización y su total compromiso hace posible que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la organización.



- 4) **Enfoque de procesos:** Un resultado deseado se alcanza más fácil, cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.
- 5) **Gestión enfocada en sistemas:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la efectividad y eficiencia de una organización para lograr sus objetivos.
- 6) **Mejora Continua:** La mejora continua del desempeño general de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- 7) **Toma de decisiones basada en hechos:** Las decisiones efectivas están basadas en el análisis de datos y de información.
- 8) **Relación mutuamente beneficiada con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación de beneficio mutuo incrementa la habilidad de ambos para crear valor.

### 3.7 Fase de Establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad

La finalidad de esta fase fue la elaboración del soporte documental del Sistema de Gestión de Calidad como: Manual de Calidad, Procedimientos Operativos, Procedimientos Gobernadores, Instrucciones de Trabajo y Registros. Para poder realizar esta documentación se conto con la colaboración del personal de la biblioteca.

Los pasos que se realizaron para la elaboración del manual de calidad son los siguientes:

Sección	Contenido
0	Introducción
1	Propósito y Alcance del Manual
1.2	Información General
1.2.1	Antecedentes
1.2.2	Planeación Estratégica
1.2.3	Misión



1.2.4	Visión
1.2.5	Principios
1.2.6	Valores
1.2.7	Organigrama
1.3	Política de Calidad
1.3.1	Objetivos de Calidad
2	Referencias Normativas
2.1	Normas ISO 9000
3	Definiciones y términos relativos a la calidad
3.1	Siglas utilizadas en el manual de calidad
4	Sistema de Gestión de Calidad
4.1	Requisitos Generales
4.2	Requisitos de la Documentación
4.2.1	Generalidades
4.2.2	Manual de la calidad
4.2.3	Control de Documentos
4.2.4	Control de los Registros
5	Responsabilidades de la Dirección
5.1	Compromiso de la dirección
5.2	Enfoque al cliente
5.3	Política de Calidad
5.4	Planificación
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación.
5.6	Revisión por la dirección
6	Gestión de los recursos
6.1	Provisión de recursos
6.2	Recursos humanos
6.3	Infraestructura
6.4	Ambiente de trabajo
7	Realización del Producto
7.1	Planificación de la realización del producto
7.2	Procesos relacionados con el cliente
7.3	Diseño y Desarrollo
7.4	Compras
7.5	Producción y prestación del servicio
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición
8	Medición, Análisis y Mejora
8.1	Generalidades





8.2	Seguimiento y medición
8.3	Control del producto no conforme
8.4	Análisis de datos
8.5	Mejora

Cuadro 3.6 Formato para Elaborar el Manual de Calidad.

### 3.8 Fase de Verificación del Sistema de Gestión de Calidad

Una vez que se finalizó con la elaboración del soporte documental del Sistema de Gestión de Calidad, se dio inicio a la fase de verificación realizando las siguientes actividades:

- Se realizó una retroalimentación de los elementos que forman parte de la estructura documental como es el manual de calidad y los procedimientos operativos.
- Se llevó a cabo la verificación del manual de calidad, procedimientos operativos y gobernadores de la biblioteca.
- Se realizó una auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad, la cual sirvió como ensayo de la auditoría de certificación y permitió identificar las oportunidades de mejora para el sistema.

#### 3.8.1 Estructura Documental de un Sistema de Gestión de Calidad

Como parte de la fase de implementación se llevó a cabo una retroalimentación de los elementos que son parte esencial de la estructura documental de un SGC en la cual se definieron algunos conceptos los cuales se muestran a continuación:

- **El Manual de Calidad** de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa o institución con respecto a la calidad, así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan

al cumplimiento de dicha política. Es un documento "Maestro" en el cual la Organización establece como dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma (por ejemplo *ISO 9001:2008*) y de él se derivan procedimientos, instructivos de trabajo, registros, formatos, entre otros, tal y como se muestra en la fig.3.10.

- **Procesos**, son aquellos que proporcionan información de las actividades que transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procedimientos**, proporcionan información sobre como efectuar las actividades y los procesos de manera coherente y sistemática.
- **Instrucciones** proporciona instrucciones de trabajo específicas.
- **Registros** proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos



Fig. 3.10 Estructura Documental de un SGC.

### 3.8.2 Estructura de la norma ISO 9001:2008

Número	Requisito de la Norma
0	Introducción
1	Objetivo y Campo de Aplicación
2	Referencias Normativas
3	Términos y Definiciones



<b>4. Sistema de Gestión de Calidad</b>	
4.1	Requisitos Generales
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b>	
4.2.1	Generalidades
4.2.2	Manual de Calidad
4.2.3	Control de documentos
4.2.4	Control de los registros
<b>5. Responsabilidades de la Dirección</b>	
5.1	Compromiso de la Dirección
5.2	Enfoque al Cliente
5.3	Política de Calidad
<b>5.4 Planificación</b>	
5.4.1	Objetivos de Calidad
5.4.2	Planificación del sistema de la calidad
<b>5.5 Responsabilidad, Autoridad y comunicación</b>	
5.5.1	Responsabilidades y Autoridad
5.5.2	Representantes de la Dirección
5.5.3	Comunicación Interna
<b>5.6 Revisión por la Dirección</b>	
5.6.1	Generalidades
5.6.2	Información para la revisión
5.6.3	Resultados de la revisión
<b>6. Gestión de los Recursos</b>	
6.1	Provisión de recursos
<b>6.2 Recursos Humanos</b>	
6.2.1	Generalidades
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación
<b>6.3 Infraestructura</b>	
<b>6.4 Ambiente de Trabajo</b>	
<b>7. Realización del Servicio</b>	
7.1	Planificación de la Realización del Servicio
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b>	
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio
7.2.3	Comunicación con el cliente
<b>7.3 Diseño y Desarrollo</b>	
7.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y Desarrollo
7.3.3	Resultados del Diseño y Desarrollo
7.3.4	Revisión del Diseño y Desarrollo
7.3.5	Verificación para el Diseño y Desarrollo
7.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo
7.3.7	Control de los cambios del Diseño y Desarrollo
<b>7.4 Compras</b>	
7.4.1	Proceso de Compras



7.4.2	Información para las compras
7.4.3	Verificación de los productos comprados
<b>7.5 Producción y prestación del servicio</b>	
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
7.5.3	Identificación y Trazabilidad
7.5.4	Propiedad del Cliente
7.5.5	Preservación del producto
7.5.6	Control de los Dispositivos de seguimiento y de medición
<b>8. Medición, análisis y mejora</b>	
<b>8.1</b>	
<b>Generalidades</b>	
<b>8.2 Seguimiento y Medición</b>	
8.2.1	Satisfacción del Cliente
8.2.2	Auditoría Interna
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos
8.2.4	Seguimiento y Medición del Servicio
<b>8.3 Control del Servicio No Conforme</b>	
<b>8.4 Análisis de Datos</b>	
<b>8.5 Mejora</b>	
8.5.1	Provisión de recursos
8.5.2	Acción Correctiva
8.5.3	Acción Preventiva
<b>9. Bibliografía</b>	
<b>10. Concordancia con normas internacionales</b>	

Cuadro 3.7 Contenido de la Norma ISO 9001:2008.

Los conceptos anteriores fueron analizados conjuntamente con el personal de la biblioteca con el objetivo de lograr un mayor entendimiento de la estructura documental y de los requisitos que establece la norma ISO 9001:2008.

La auditoría interna es un proceso crítico, sistemático y detallado de un sistema de gestión, realizado por un profesional, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y detectar áreas de oportunidad para el mejoramiento del mismo. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia a los terceros pues no se producen bajo la figura de la fe pública.



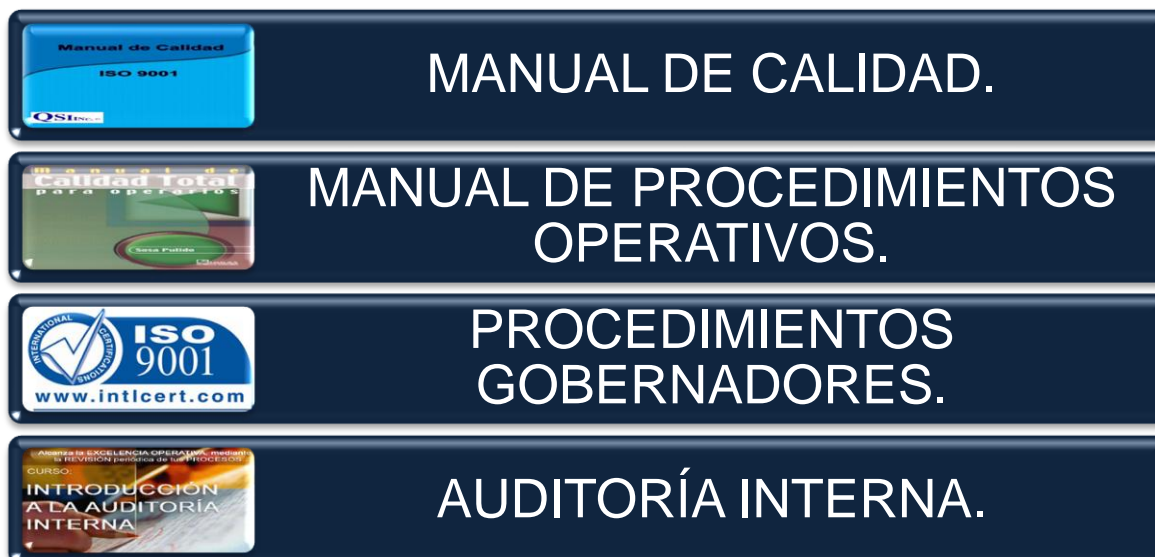
La auditoría interna se realiza para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con:

- Los acuerdos planteados.
- Los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- Los requisitos del SGC establecidos por la organización, y determina si se ha sido implantado y mantenido el SGC eficazmente y con ello planear la programación con base en el estado e importancia de los procesos, áreas y resultados previos.

La auditoría interna practicada a la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano tuvo como objetivo principal verificar el cumplimiento de los requisitos previo a la auditoria de certificación del mismo, los resultados se muestran en el capítulo IV **“Resultados y Discusión”** de esta tesis.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados que se obtuvieron en el proyecto fue la elaboración de los siguientes documentos:



Cuadro 4.1 Resultados Obtenidos del Proyecto de Implementación y Certificación de los Procesos Técnicos de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.

### 4.1 Manual de Calidad

El Manual de Calidad (Anexo 1) contiene y describe el Sistema de Gestión de Calidad de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano, siendo éste una herramienta fundamental que condensa los procesos estratégicos, misionales y de soporte.

MANUAL DE CALIDAD	
Sección	Contenido
0	Introducción
1	Propósito y Alcance del Manual
1.2	Exclusiones
1.3	Información General
1.3.1	Antecedentes de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano
1.3.2	Planeación Estratégica



1.3.3	Misión
1.3.4	Visión
1.3.5	Principios
1.3.6	Valores
1.3.7	Organigrama de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano
1.4	Política de Calidad
1.4.1	Objetivos de Calidad
2	Referencias Normativas
2.1	Normas ISO 9000
3	Definiciones y términos relativos a la calidad
3.1	Siglas utilizadas en el manual de calidad
4	Sistema de Gestión de Calidad
4.1	Requisitos Generales
4.2	Requisitos de la Documentación
4.2.1	Generalidades
4.2.2	Manual de la calidad
4.2.3	Control de Documentos
4.2.4	Control de los Registros
5	Responsabilidades de la Dirección
5.1	Compromiso de la dirección
5.2	Enfoque al cliente
5.3	Política de Calidad
5.4	Planificación
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación.
5.6	Revisión por la dirección
6	Gestión de los recursos
6.1	Provisión de recursos
6.2	Recursos humanos
6.3	Infraestructura
6.4	Ambiente de trabajo
7	Realización del Producto
7.1	Planificación de la realización del producto
7.2	Procesos relacionados con el cliente
7.5	Producción y prestación del servicio
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición
8	Medición, Análisis y Mejora
8.1	Generalidades



8.2	Seguimiento y medición
8.3	Control del producto no conforme
8.4	Análisis de datos
8.5	Mejora
ANEXO I	Organigrama
ANEXO II	Mapa de Proceso
ANEXO III	Plan de Calidad
ANEXO IV	Matriz de Responsabilidades
ANEXO V	Listado de Procedimientos Generales

Cuadro 4.2 Contenido del Manual de Calidad de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano conforme a la Norma ISO 9001:2008.

## 4.2 Manual de Procedimientos Operativos

El manual de procedimientos (Anexo 2) operativos tiene la función de documentar y estandarizar los procesos técnicos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS</b>	
<b>Sección</b>	<b>Contenido</b>
I	Objetivo
II	Alcance
III	Políticas de Operación
IV	Definiciones
4.1	Asignatura Topográfica
4.2	Catalogación
4.3	Clasificación
4.4	Dewey
4.5	Procesos Técnicos
4.6	Sistema de Gestión (Software)
4.7	Usuario
V	Procedimientos
5.1	Selección y del Material Bibliográfico
5.2	Adquisición del Material bibliográfico
5.3	Registro y Preparación del Material Bibliográfico
5.4	Catalogación



5.5	Clasificación
5.6	Signatura Topográfica
5.7	Reparación, Encuadernación y Descarte del Material Bibliográfico
VI	Formatos

Cuadro 4.3 Contenido del Manual de Procedimientos Operativos de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.

### 4.3 Procedimientos Gobernadores

La elaboración de los procedimientos gobernadores consistió en dar respuesta a lo establecido por la Norma ISO 9001:2008 y son los siguientes:

	<b>4.2.3 Control de Documentos.</b>
	<b>4.2.4 Control de los Registros.</b>
	<b>8.2.2 Auditoría Interna.</b>
	<b>8.3 Control del Servicio No Conforme.</b>
	<b>8.5.2 Acción Correctiva.</b>
	<b>8.5.3 Acción Preventiva.</b>

Cuadro 4.4 Procedimientos Gobernadores requeridos por la Norma ISO 9001:2008.

A continuación se muestra la estructura general de los diferentes procedimientos gobernadores:



<b>PROCEDIMIENTOS GOBERNADORES</b>	
<b>Sección</b>	<b>Contenido</b>
1	Objetivo
2	Alcance
3	Políticas de Operación
4	Definiciones
5	Descripción del Procedimiento
6	Documentos de Referencia
7	Registros
8	Anexos
9	Cambios a la Versión

Cuadro 4.5 Contenido General de los Procedimientos Gobernadores.

#### 4.4 Auditoría Interna

##### *INFORME DE AUDITORÍA*

<b>BIBLIOTECA:</b> Salvador Vázquez Altamirano, Facultad de Ingeniería de la UAQ		<b>NO. DE AUDITORIA:</b> 1ª (2009)
PROCESO	Procesos administrativos – procesos técnicos.	FECHA: 20 de Octubre y 24 de Octubre de 2009
AUDITOR LÍDER	Marcela Antonia Juárez Ríos	
GRUPO AUDITOR	NA	

<b>DOCUMENTO DE REFERENCIA</b>	<b>NMX-CC-9001-IMNC-2008/COPANT/ISO 9001-2008 MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO, FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UAQ</b>
--------------------------------	--

<b>OBJETIVO</b>
<p>Verificar que el sistema de gestión de la calidad documentado para de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano cumple con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2008, así como lo establecido en manual de calidad.</p> <p>Medir el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad en la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.</p>
<b>ALCANCE</b>
<p>El definido en el sistema de gestión de la calidad de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la Facultad de Ingeniería de la UAQ, definido desde la Selección y Adquisición, Registro, Catalogación, Clasificación, Signatura Topográfica, Encuadernación y Descarte del Material Bibliográfico.</p>



### PERSONAL CONTACTADO

Rebeca del Rocío Peniche Vera	Coordinadora de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano
Alma Delia Guevara Bustamante	Bibliotecaria de procesos técnicos
Lilia Amor Gutiérrez Pérez	Intercaladora de acervo
Uriel Uribe López	Bibliotecario de procesos técnicos
Juan Luis Osornio Olmos	Asesor del SGC

### NO CONFORMIDADES

En la revisión al Sistema de Gestión de Calidad se encontraron un total de DIEZ No Conformidades.

Núm	Requisito de la Norma (10)	Documento de Referencia	
		Revisión	Resultado
<b>4. Sistema de Gestión de Calidad</b>			
4.1	Requisitos Generales	A	AD
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b>			
4.2.1	Generalidades	A	AD
4.2.2	Manual de Calidad	A	AD
4.2.3	Control de documentos	A	<b>NC</b>
4.2.4	Control de los registros	A	<b>NC</b>
<b>5. Responsabilidades de la Dirección</b>			
5.1	Compromiso de la Dirección	A	AD
5.2	Enfoque al Cliente	A	AD
5.3	Política de Calidad	A	<b>NC</b>
<b>5.4 Planificación</b>			
5.4.1	Objetivos de Calidad	A	<b>NC</b>
5.4.2	Planificación del sistema de la calidad	A	<b>NC</b>
<b>5.5 Responsabilidad, Autoridad y comunicación</b>			
5.5.1	Responsabilidades y Autoridad	A	<b>NC</b>
5.5.2	Representantes de la Dirección	A	<b>NC</b>
5.5.3	Comunicación Interna	A	AD
<b>5.6 Revisión por la Dirección</b>			
5.6.1	Generalidades	NA	NA
5.6.2	Información para la revisión	NA	NA
5.6.3	Resultados de la revisión	NA	NA
<b>6. Gestión de los Recursos</b>			
6.1	Provisión de recursos	A	AD
<b>6.2 Recursos Humanos</b>			
6.2.1	Generalidades	A	AD
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	A	<b>NC</b>
<b>6.3 Infraestructura</b>			
		A	AD



<b>6.4 Ambiente de Trabajo</b>		A	<b>NC</b>
<b>7. Realización del Servicio</b>			
7.1	Planificación de la Realización del Servicio	A	AD
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b>			
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	A	AD
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	A	AD
7.2.3	Comunicación con el cliente	A	AD
<b>7.3 Diseño y Desarrollo</b>			
7.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo		AD
7.3.2	Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo	E	E
7.3.3	Resultados del Diseño y Desarrollo	E	E
7.3.4	Revisión del Diseño y Desarrollo	E	E
7.3.5	Verificación para el Diseño y Desarrollo	E	E
7.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo	E	E
7.3.7	Control de los cambios del Diseño y Desarrollo	E	E
<b>7.4 Compras</b>			
7.4.1	Proceso de Compras	E	E
7.4.2	Información para las compras	A	AD
7.4.3	Verificación de los productos comprados	A	AD
<b>7.5 Producción y prestación del servicio</b>			
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	A	AD
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	E	E
7.5.3	Identificación y Trazabilidad	A	NR
7.5.4	Propiedad del Cliente	A	NR
7.5.5	Preservación del producto	A	AD
7.6	Control de los Dispositivos de seguimiento y de medición	A	AD
<b>8. Medición, análisis y mejora</b>			
<b>8.1 Generalidades</b>		A	AD
<b>8.2 Seguimiento y Medición</b>			
8.2.1	Satisfacción del Cliente	NA	NA
8.2.2	Auditoría Interna	NA	NA
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos	NA	NA
8.2.4	Seguimiento y Medición del Servicio	NA	NA
<b>8.3 Control del Servicio No Conforme</b>		A	<b>NC</b>
<b>8.4 Análisis de Datos</b>		NA	NA
<b>8.5 Mejora</b>			
8.5.1	Provisión de recursos		
8.5.2	Acción Correctiva	NA	NA
8.5.3	Acción Preventiva	NA	NA

Columna de **Revisión** elementos que aplican del documento de referencia.

Calificación: (A = aplica, NA = No aplica, EP = Exclusión permitida).

Columna de **Resultado**: elementos que son adecuados documentados e implementados.

Calificación: (AD = Adecuado, NC = No conforme, NR = No revisado, EP = Exclusión permitida, NA = No aplica).

<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>
1. La distribución física donde se realizan los procesos técnicos.
2. La comunicación entre los empleados de la biblioteca es un factor que permitiría un mejor desempeño de los procesos.
3. La colocación del reglamento interior así como del procedimiento para el pago de multas.



4. Difundir el uso del buzón de quejas y sugerencias electrónico.
5. Utilizar el formato (electrónico) para el buzón físico al interior de la biblioteca
6. Utilizar un formato estandarizado para el informe semanal que es entregado a la coordinación de la biblioteca.
7. Instrumentar las opciones para la solicitud del acervo (PIFI, Proyecto de investigación)

### COMENTARIOS

La disposición de las personas que participaron en la auditoría fue de gran apertura y valor para el proceso.

Se mostró conocimiento sobre el desarrollo de los procesos técnicos y perspectivas de cómo mejorar los mismos, por los dos bibliotecarios que participaron en la auditoría.

Cuadro 4.6 Informe de Auditoría.

### NO CONFORMIDADES

No.	Descripción del Hallazgo	Requisito
1	En procesos técnicos no se mostró evidencia documental de la forma en que se debe clasificar el acervo.	4.2.3
2	En procesos técnicos se mostró evidencia de contar con los registros, lista de acervo y hoja de análisis, sin identificación como parte del SGC y sin un sistematizado uso de los mismos.	4.2.4
3	En las áreas auditadas no se mostró evidencia de contar con una política de calidad adecuada al propósito de la biblioteca.	5.3
4	En las áreas auditadas no se mostró evidencia de tener definidos los objetivos de calidad que permitan cumplir con los requisitos del servicio.	5.4.1
5	En la coordinación no se mostró evidencia de tener la planificación del sistema de gestión de la calidad con el fin de cumplir con los requisitos y los objetivos de calidad	5.4.2
6	En las áreas auditadas no se mostró evidencia de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la biblioteca.	5.5.1
7	Para el sistema de gestión de la calidad de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano no se tiene designado un representante de la dirección.	5.5.2
8	En procesos técnicos no se mostró evidencia de identificar y conocer los procedimientos gobernadores de calidad declarados en su SGC. En la coordinación no se mostró evidencia de mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.	6.2.2
9	En las áreas auditadas no se mostró evidencia de tener documentada actividad alguna para medir el ambiente de trabajo de la biblioteca.	6.4
10	En las áreas auditadas no se mostró evidencia de identificar y atender el servicio no conforme.	8.3

### CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

En lo que corresponde a la documentación del sistema de gestión de la calidad de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano, ésta cumple con los elementos mínimos requeridos por la norma de referencia, es decir los seis procedimientos documentados y los requeridos por la biblioteca, deberá definirse una política de calidad de calidad y objetivos de calidad relativos al servicio que brinda la biblioteca.

El nivel de implementación se encuentra en su fase inicial, donde aún faltan registros por



cubrir requeridos por la norma de referencia, así como de establecer las estrategias que permitan permear al interior de la biblioteca el sistema de gestión de la calidad.

AUDITOR LÍDER	RECIBÍ DE CONFORMIDAD	FECHAS DE AUDITORÍA
Marcela Antonia Juárez Ríos	Rebeca del Rocío Peniche Vera	20 de Octubre y 24 de Octubre de 2009

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	27 de Octubre de 2009
------------------------------	-----------------------

Cuadro 4.7 No conformidades.

Finalmente destacamos los puntos más importantes observando el antes y después de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano a través del SGC.

**Antes:**

- La biblioteca no cuenta con objetivos de calidad establecidos para llevar a cabo sus procesos técnicos.
- No se cuenta con un organigrama definido lo que genera una confusión sobre las responsabilidades de cada uno de los empleados de la biblioteca.
- Con respecto a los procesos técnicos que son utilizados en la biblioteca para procesar cualquier acervo bibliográfico, el personal los realiza de manera empírica.
- El personal de la biblioteca no cuenta con conocimientos sobre lo que es un sistema de gestión de calidad.

**Después:**

- ✓ Se elaboró un manual de calidad para la biblioteca en cuál se establecen el propósito, alcance así como los objetivos de calidad para los procesos técnicos.



- ✓ Se elaboró un organigrama de la biblioteca el cual forma parte del manual de calidad.
- ✓ Se elaboró un manual de procedimientos operativos en cual se describe a detalle los elementos que conforman los procesos técnicos de la biblioteca y la forma de cómo se deben realizar cada uno de estos.
- ✓ Se realizó una capacitación dirigida a los empleados de la biblioteca en sobre que es un sistema de gestión de calidad.
- ✓ Se elaboraron los procedimientos que exige la norma ISO 9001:2008 como son: procedimiento para el control de documentos y de registros, para realizar auditorías internas, para el control del servicio no conforme, y para acciones correctivas y preventivas.

Es importante mencionar que el desarrollo del presente trabajo ha generado aportaciones al campo de la gestión de calidad en las bibliotecas ya que no basta que éstas, únicamente se dediquen a organizar, almacenar y conservar documentos, ya que se requiere también de un excelente manejo de información, así como el incorporarse a la producción de conocimientos; pero todas estas actividades deben realizarse dentro de sistemas normalizados y validados por organismos reconocidos a nivel nacional o internacional, porque el contexto de globalización y competición internacional requiere de un proceso normalizado.



## V. CONCLUSIONES

Posterior a los trabajos realizados de la investigación se pueden hacer las siguientes conclusiones:

El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad como lo propone la norma es una oportunidad para poder entrar en una cultura de calidad. Sin embargo, la aplicación requiere de un amplio análisis y reflexión sobre los costos y beneficios a producirse durante y después de dicha implementación.

Un Sistema de Gestión de Calidad que se rige por la norma ISO 9001 debe demostrar que sus requerimientos se cumplen en todo momento. No se trata de hacer más cosas en menos tiempo, ni de hacerlas de un modo espectacular; se trata de describir lo que se hace, hacerlo y demostrar en cualquier momento que se ha hecho tal y como ha sido descrito en la estructura documental.

El trabajo realizado en esta tesis provee a las instituciones de una metodología para implementar su sistema documental de acuerdo con las norma ISO 9001:2008 y garantizar el soporte de su sistema de gestión de calidad.

Con base en la experiencia adquirida en la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en bibliotecas puedo asegurar que la calidad no es una cuestión inherente solo a las grandes empresas, ya que también las bibliotecas pueden aspirar, no sólo a certificarse según la normatividad ISO, sino a brindar de manera efectiva servicios de calidad a sus usuarios.

Por último es importante mencionar que la implementación de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad en la biblioteca





Salvador Vázquez Altamirano, esperamos sea el preámbulo para obtener la certificación de los procesos técnicos de dicha biblioteca y así poder brindar al usuario servicios que satisfagan sus necesidades de información con calidad.



## CITAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ARRIOLA, N. O., 2005. La gestión de calidad en la biblioteca desde la perspectiva de las normas ISO. Revista @bsysnet. Vol 54, p.87-88. México
2. BARBERENA, B. E., 2006. El perfil del bibliotecario de consulta. Disponible en [revistas.mes.edu.cu/0006176X/articulos/2007/...pdf/at.../file](http://revistas.mes.edu.cu/0006176X/articulos/2007/...pdf/at.../file)
3. BERLINCHES, Andrés. 2002. Calidad. Las Nuevas ISO 9000:2000. "Sistemas de Gestión de la Calidad". Thomson/ Paraninfo 6<sup>a</sup> ed. España.
4. CABRAL, V. O., 2005. La certificación y el colegio nacional de bibliotecarios: hacía un progreso de reconocimiento profesional. Revista Cuba Bibliotecológica; Vol. 26, p. 32-36. Cuba
5. CANTÚ, Humberto. 2001. Desarrollo de una Cultura de Calidad. 3<sup>a</sup> ed. México. Mc. Graw-Hill. 3<sup>a</sup> ed. p. 540-600. México.
6. CÁRDENAS, Raúl. 1993. Cómo lograr la calidad en bienes y servicios. 5<sup>a</sup> ed. p. 757-770. México.
7. ESPAÑA, Alfredo, Jaime Pelavicini, Rocío Cuentas, Guillermo Navarrete, Gerardo Castellanos, Marco Antonio Esparza, Gerardo Peña. 2001. Hacia una Calidad más Robusta con ISO 9000:2000. 4<sup>a</sup> ed. p 1130-1160. México.
8. EVANS, James R., William M. Lindsay. 2000. Administración y Control de la Calidad. Limusa, 3<sup>a</sup> ed. México.
9. GONZÁLEZ, Carlos. 2005. Normas Internacionales de administración de calidad, Sistemas de calidad y Sistemas ambientales. Mc. Graw-Hill. 3<sup>a</sup> ed. México.
10. GONZÁLEZ, O. D., 2006. Certificación de procesos bibliotecarios en instituciones de educación superior en México. Revista del Centro de Investigación; Vol. 7, p 50-59. México.
11. GUTIÉRREZ, Humberto y DE LA VARA, Román. (2004). Control Estadístico de Calidad y Seis Sigma. Mc Graw Hill/ Interamericana, 1a ed. México.



12. HERNÁNDEZ, S. P., (2007). Calidad y competencia en el sector educativo: valor de la norma ISO 9001:2002.
13. HOYLE, David. 1998. ISO 9000 Manual de Valoración del Sistema de Calidad. Limusa 3<sup>a</sup> ed. México.
14. JAMES, Paul 1997. Gestión de la Calidad Total. Limusa, 2<sup>a</sup> ed. p 890-925. México.
15. JURAN, J.M. y GRAYNA Frank M. (1995). Análisis de la Planeación de la Calidad. Del Desarrollo del Producto al Uso. Mc Graw Hill/ Interamericana, 3a ed. México.
16. MORENO, J. D., (2008). Importancia de la acreditación y certificación de las bibliotecas. Disponible en [www.cnb.org.mx/publicaciones/publicaciones.html](http://www.cnb.org.mx/publicaciones/publicaciones.html)
17. Navarrete, D, R., (2008). La trascendencia de la certificación en las bibliotecas. Revista Española de Documentación e Información Científica. Vol.40, p 90-95
18. PINTO, P. C., (2008). Criterios de calidad total en la biblioteca según el modelo de excelencia (EFQM). Revista española de Documentación Científica. Vol. 30, p 54-67. España.
19. SULLIVAN, A. P., (2007). Certificando la calidad en la UCEMA. Revista biblios. Vol. 29, p 40-52. Argentina.
20. VERDUGO, F.A., (2008). La calidad de los procesos y de los servicios bibliotecarios. Disponibles en <http://www.ucm.es/centros/cont/descargas.pdf>.

---

# ***ANEXOS***

---

**IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS  
TÉCNICOS DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA  
DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO.**

---

<b>CONTENIDO</b>	
	<b>Pág.</b>
Manual de Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2008 de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la Facultad de Ingeniería de la UAQ.	1
Procedimientos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	2
Procedimiento para el Control de los Documentos.	3
Procedimiento para el Control de los Registros.	4
Procedimiento de Auditoría Interna.	5
Procedimiento Control del Servicio No Conforme.	6
Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.	7

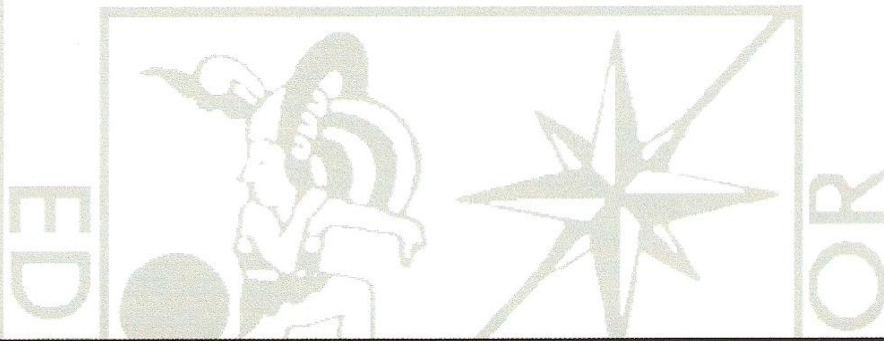
---



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
**MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA  
 SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO



**MANUAL DE CALIDAD  
 CONFORME A LA NORMA ISO 9001:2008  
 DE LA BIBLIOTECA SALVADOR VÁZQUEZ  
 ALTAMIRANO DE LA FACULTAD DE  
 INGENIERÍA DE LA UAQ**

Control de Emisión		
Nivel de Revisión: 1	Fecha:	
Elaboró	Revisó	Aprobó
Ing. Juan Luis Osornio Olmos Asesor del SGC	Dra. Rebeca del Rocío Peniche Vera Coordinadora de Biblioteca	Dr. Gilberto Herrera Ruiz Director de la Facultad



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA  
SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO



## ÍNDICE

<b>0</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	2
<b>1</b>	<b>Propósito y Alcance del Manual</b>	4
1.1	Propósito y Alcance del Manual de Gestión de la Calidad	4
1.2	Exclusiones	4
1.3	<b>Información General</b>	5
1.3.1	Antecedentes de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano	5
1.3.2	Planeación Estratégica	6
1.3.3	Misión	6
1.3.4	Visión	7
1.3.5	Principios	7
1.3.6	Valores	7
1.3.7	Organigrama de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano	8
1.4	<b>Política de calidad</b>	8
1.4.1	Objetivos de Calidad	8
<b>2</b>	<b>Referencias Normativas</b>	9
2.1	Normas ISO 9000	9
<b>3</b>	<b>Definiciones y Términos relativos a la Calidad</b>	9
3.1	Siglas utilizadas en el manual de calidad	10
<b>4</b>	<b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	11
4.1	Requisitos Generales	11
4.2	Requisitos de la Documentación	12
<b>5</b>	<b>Responsabilidades de la Dirección</b>	14
5.1	Compromiso de la dirección	14
5.2	Enfoque al cliente	14
5.3	Política de Calidad	14
5.4	Planificación	14
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	16
5.6	Revisión por la Dirección	17
<b>6</b>	<b>Gestión de los Recursos</b>	19
6.1	Provisión de los Recursos	19
6.2	Recursos Humanos	19
6.3	Infraestructura	20
6.4	Ambiente de Trabajo	20
<b>7</b>	<b>Realización del producto</b>	20
7.1	Planificación de la Realización del producto	20
7.2	Procesos relacionados con el cliente	21
7.3	Diseño y Desarrollo	22
7.4	Compras	22
7.5	Producción y Prestación del servicio	22
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento de medición	24
<b>8</b>	<b>Medición, Análisis y Mejora</b>	24
8.1	Generalidades	24
8.2	Seguimiento y medición	24
8.3	Control del producto no conforme	26




## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO



8.4	Análisis de datos	26
8.5	Mejora	26
<b>9</b>	<b>Anexos</b>	<b>28</b>
9.1	Anexo I: Organigrama	
	Anexo II: Mapa de Proceso	
	Anexo III: Plan de Calidad	
	Anexo IV: Matriz de Responsabilidades	
	Anexo V: Listado de procedimiento Generales	



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

## INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas universitarias, están inmersas en un entorno globalizado donde se manifiestan cambios radicales, con la necesidad de incorporar herramientas y estrategias administrativas que logren la eficiencia, productividad con calidad, competitividad, mejora continua y el aumento de la satisfacción de los usuarios que demandan productos y servicios; en un escenario académico cada vez más preparado donde las instituciones de educación superior buscan la acreditación institucional y de programas académicos con el propósito de tener reconocimiento público del logro de altos niveles de calidad, para lo cual la biblioteca debe asumir un rol importante en el proceso, elevando significativamente su nivel de competencias.


“La acreditación está contribuyendo a la apropiación de la cultura de autoevaluación que promueve la comunicación académica y el mejoramiento cualitativo de programas y de la propia institución, lo que fortalece además, la concreción de la Misión y del Proyecto Institucional”<sup>1</sup>. El Consejo Nacional de Acreditación, ha definido un conjunto de características generales de calidad, que reflejan las condiciones de la organización, administración y gestión, en las cuales interviene de manera dinámica la biblioteca universitaria.

Es importante implementar en las bibliotecas y centros de información lineamientos claros y precisos a través de la gestión de calidad, aplicados a sus procesos y evaluándolos continuamente, como soporte en los requerimientos de acreditación actuales.

En una sociedad como la actual, en la que el conocimiento se erige como el valor más trascendental y estratégico de la Universidad Autónoma de


---

<sup>1</sup> CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. Lineamientos para la acreditación de programas, Bogotá: El Consejo, 2003. P-14

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

Querétaro y orientada a ser un centro de vanguardia informativo, se busca elevar su competitividad ofreciendo mayor eficiencia y calidad en la prestación de sus servicios educativos. Por esta razón se están adoptando modelos de administración participativa, tomando como base central la satisfacción del cliente a través de talento humano competente e idóneo, fortaleciendo el trabajo en equipo y haciendo uso de tecnología apropiada para alcanzar los logros propuestos y para responder de manera eficaz y eficiente a la creciente demanda de servicios de calidad, permitiendo la mejora continua en los procesos y servicios bajo la Norma ISO 9001:2008.

El Manual de Calidad contiene y describe el Sistema de Gestión de Calidad "SGC", de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano, siendo éste una herramienta fundamental que condensa los procesos estratégicos, misionales y de soporte.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

## 1. Propósito y Alcance del Manual

### 1.1 Propósito y Alcance del Manual de Gestión de Calidad

El presente manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2008. Para demostrar que la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ de forma consistente cumple con las exigencias de su comunidad estudiantil, así como apearse de manera permanente a las características de los servicios que brinda, en cumplimiento con los objetivos de calidad.


El Sistema de Gestión de Calidad contiene elementos que obligan a la biblioteca a suministrar a sus usuarios, servicios que satisfagan sus necesidades y que aseguren que cada actividad es ejecutada en forma correcta, con la calidad necesaria en el tiempo esperado.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad es declarado a partir de: “Selección y Adquisición, Registro, Catalogación, Clasificación, Signatura Topográfica, Encuadernación y Descarte del Material Bibliográfico”.

### 1.2 Exclusiones

Se considera conveniente aclarar que quedan excluidos los siguientes requisitos de la norma **NMX-CC-9001-IMNC-2008**.

**7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6 y 7.3.7 Diseño y Desarrollo.** La Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la Facultad de Ingeniería de la UAQ, en el servicio que proporciona no tiene actividades de diseño y desarrollo ya que su servicio se limita a la prestación y consulta de material Bibliográfico y no a la edición de material Bibliográfico.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

**7.4, 7.4.1, 7.4.2 y 7.4.3 Compras.** La biblioteca no realiza directamente las compras del material bibliográfico, esto se lleva a cabo en biblioteca central o en el departamento de compras de la UAQ.


**7.5.2, Validación de los Procesos de la Producción y Prestación del Producto.** Por su naturaleza de la biblioteca, una vez prestado el servicio no puede realizar actividades de seguimiento y medición después de que comenzó la utilización de su servicio, ya que su proceso concluye con la consulta y el préstamo de los libros al usuario.

**7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición.** Los servicios que proporciona la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la Facultad de Ingeniería de la UAQ no requieren de dispositivos de seguimiento y de medición.

## **1.3 Información General**

### **1.3.1 Antecedentes de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano**

***La fundación de la Escuela de Ingeniería data del año de 1951,*** cuando se institucionalizó la Universidad Autónoma de Querétaro, iniciando sus actividades el 24 de Febrero del mismo año. El proyecto para la creación de la Escuela de Ingeniería fue realizado por el Licenciado Fernando Díaz Ramírez y por Alberto Macedo Rivas, Presidente y Secretario del Colegio Civil, respectivamente. Si bien era un firme deseo de impulsar la formación de técnicos de carácter profesional, los recursos materiales y humanos eran escasos, así que se ofrecieron sólo los dos primeros años de ingeniero civil e ingeniero topógrafo, para posteriormente finalizar los estudios en la Facultad de Ingeniería de la UNAM.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

El cambio a Facultad se logra en 1981 al iniciar el programa de Maestría en Hidráulica así como la especialidad en Mecánica de Suelos y en 1983 da inicio la Maestría en construcción.


La Biblioteca de la Facultad de Ingeniería fue inaugurada por las autoridades Estatales y Universitarias en el marco de los festejos del 50 aniversario de dicha facultad el 30 de Mayo de 2002 por el Ing. **Salvador Vázquez Altamirano**.

La Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano cuenta con los siguientes servicios:

- Libros de acervo general.
- Acervos para las licenciaturas en: Ingeniería, Matemáticas y Administración.
- Títulos de cobertura didáctica, cultural y estadística en CD's, VHS, DVD.
- Colección de tesis.
- Atención personal a los usuarios en biblioteca.
- Préstamo externo de material a usuarios de la Comunidad Universitaria.
- Préstamos Interbibliotecarios.
- Sala de lectura.
- Cubículos de estudio.
- Se tiene un horario de 8:00 a.m. a 22:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a.m. a 13:00 p.m.

### 1.3.2 Planeación Estratégica

**1.3.3 Misión:** Brindar servicio con pertinencia y calidad a toda la comunidad universitaria, respondiendo a sus necesidades de información y cultura, con acervos actualizados y tecnología avanzada.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2


**1.3.4 Visión:** Ser el mejor sistema bibliotecario del estado, que facilite al alumno el aprendizaje autónomo, que permita a los profesores contribuir al proceso de enseñanza-aprendizaje y que contribuya al desarrollo de la investigación, para cumplir con calidad las funciones sustantivas de la Universidad.

**1.3.5 Principios:**

- Trabajar bajo un clima organizacional de responsabilidad, honestidad, discreción e integridad.
- Aplicar un Sistema de Gestión de Calidad en la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ, el cual permita realizar los procesos con eficiencia.
- Cumplir detalladamente con la aplicación del Manual de Calidad en conformidad con el personal de la biblioteca.

**1.3.6 Valores:**

- **RESPECTO:** A la diversidad de pensamiento y cultura, a la institución y a lo que ésta representa para el desarrollo social.
- **HONESTIDAD:** Que hace posible el compromiso en el trabajo individual, colectivo, y la confianza en la actuación cotidiana.
- **LEALTAD:** Expresada en la identidad y orgullo de formar parte de la Universidad.
- **DISCIPLINA:** Para garantizar el cumplimiento de las metas previstas para alcanzar los grandes propósitos planteados.
- **CALIDAD:** Como norma permanente que rige la vida universitaria en el logro de la excelencia.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

- **COLABORACIÓN:** Como factor multiplicador de las capacidades universitarias.
- **LIBERTAD:** Como el ejercicio irrestricto de las ideas para impulsar la innovación y la mejora continua.

### 1.3.7 Organigrama de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano


#### Anexo I: Organigrama

### 1.4 Política de Calidad

- **Política de Calidad:** La UAQ realiza esfuerzos permanentes para el cumplimiento de su misión de educar en la verdad y en el honor, ofreciendo una educación de calidad que cubra las demandas, necesidades y expectativas de los alumnos, profesores y la sociedad en general.

#### 1.4.1 Objetivos de Calidad

- Realizar el registro al 100% del acervo bibliográfico con eficacia y eficiencia, para cumplir con los requisitos de los usuarios a través de la consulta oportuna de cualquier acervo con la finalidad de apoyar al alumnado en su formación profesional.
- Asegurar la satisfacción del usuario con respecto a la disponibilidad de cualquier acervo bibliográfico, para ser consultado en todo momento.
- Determinar y Proporcionar los recursos para: seleccionar, adquirir y procesar el material bibliográfico con eficiencia y eficacia.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

## 2. Referencias Normativas

Los procesos involucrados en este manual contienen disposiciones que se rigen a través de referencias establecidas en la norma ISO 9001:2008.

### 2.1 Normas ISO 9000

Este manual y los procedimientos que integran el Sistema gestión de la Calidad han sido desarrollados conforme a lo que establecen las normas:


- **ISO 9000:2005** Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario o su equivalente Mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2000.
- **ISO 9001:2008** Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos o su equivalente Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008.
- **ISO 19011:2002** Proporciona orientación relativa a las auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental.
- **ISO 9004:2000** Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad. El objetivo esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- **ISO 11620:1998** Información y Documentación. Indicadores de funcionamiento en bibliotecas.

## 3. Definiciones y términos relativos a la calidad

Se aclaran los términos utilizados en la redacción del Sistema de Calidad de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ, especificadas en la Norma ISO 9001:2008.

- **SISTEMA:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.




	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

- **GESTIÓN:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **CALIDAD:** Extensión o alcance en el que una serie de características inherentes cumple con requisitos.
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en relación a la calidad.
- **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** Serie de elementos que interactúan o que están interrelacionados, para establecer y cumplir con una Política y Objetivos, con el fin de dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **PLANIFICACIÓN DE CALIDAD:** Parte de la gestión de calidad enfocada al establecimiento de los objetivos, a la especificación de los procesos operativos necesarios y a los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos del cliente.
- **MANUAL DE LA CALIDAD:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

### 3.1 Siglas utilizadas en el Manual de Calidad

- UAQ: Universidad Autónoma de Querétaro.
- ISO: Organización Internacional para la Estandarización.
- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
- SVA: Salvador Vázquez Altamirano.
- MC: Manual de Calidad

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2


## 4. Sistema de Gestión de Calidad

### 4.1 Requisitos Generales

La Biblioteca SVA ha establecido, documentado, implementado y mantenido un Sistema de Gestión de Calidad y mejorado continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de ISO 9001:2008.

La Biblioteca SVA:

- a) Determina los procesos necesarios para su Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación a través de la organización. **Definiéndolos como Procesos Estratégicos, Procesos Operativos y Procesos de Soporte.**
- b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos. **A través del Mapa de Procesos Anexo: II**
- c) Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces. **Por medio de las políticas y procedimientos establecidos.**
- d) Asegura la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos. **A través del proceso administrativo.**
- e) Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos. **Mediante el Plan de Calidad Anexo: III**
- f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. **Conforme al procedimiento de acciones correctivas y preventivas.**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

## 4.2 Requisitos de la documentación

### 4.2.1 Generalidades

La documentación del SGC de la Biblioteca SVA incluye:


- a) La declaración documentada de una **política de calidad ver punto 1.4 y Objetivos de Calidad punto 1.4.1**
- b) Un manual de la calidad. **FI-MC-SGC-01**
- c) Los procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO 9001:2008.

Nombre del Procedimiento	Referencia de la Norma	Código del Procedimiento.
Control de los Documentos.	4.2.3	FI-MC-PG-02
Control de los registros.	4.2.4	FI-MC-PG-03
Auditoría Interna.	8.2.2	FI-MC-PG-04
Control del Servicio No Conforme.	8.3	FI-MC-PG-05
Acciones Correctivas y Preventivas.	8.5.2-8.5.3	FI-MC-PG-06

- d) Los procedimientos documentados necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos de la Biblioteca SVA se mencionan en el **Anexo IV**. En cada uno de estos procedimientos se hace referencia a los documentos internos y registros de calidad requeridos por el SGC y la Norma ISO 9001:2008.

### 4.2.2 Manual de Calidad

La Biblioteca SVA establece y mantiene este manual de calidad que incluye:

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

- a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluye los detalles y la justificación de cualquier exclusión. **Ver punto 1.2**
- b) La referencia a los procedimientos documentados y establecidos del SGC.

Procedimientos Administrativos	Procedimientos Operativos	Procedimientos de Biblioteca Central
Selección del Personal.	Selección y Adquisición del Material Bibliográfico.	Procedimientos para consultas de fuentes electrónicas.
Capacitación del Personal.	Registro y Preparación del Material Bibliográfico.	Procesos Técnicos.
Quejas y Sugerencias.	Catalogación.	Consulta de los usuarios.
Adquisiciones.	Clasificación.	Adquisición y registro de base de datos electrónicas en página web.
Donaciones.	Signatura Topográfica.	
	Encuadernación y Descarte del Material Bibliográfico.	


- c) La interacción entre los procesos del SGC. **A través del Mapa de Procesos Anexo II**

#### 4.2.3 Control de los documentos

La Biblioteca SVA de la Facultad de Ingeniería de la UAQ estableció el Procedimiento para el Control de Documentos **FI-MC-PG-02**. Los registros se controlan de acuerdo con los requisitos citados en la sección 4.2.4 de este MC:

En el procedimiento Documentado para el Control de Documentos se establecen los controles para:

- Que los documentos y requisitos de calidad de los productos o servicios deben estar accesibles y controlados, lo que significa que no debe existir la posibilidad de que dos personas u organismos distintos puedan llegar a considerar simultáneamente correctos, documentos o requisitos que no coincidan en su totalidad.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

- Garantizar que los documentos del Sistema de Calidad a los que el personal tiene acceso son los vigentes y correctos.
- Que los cambios y modificaciones en los documentos del Sistema de Calidad serán realizados y aprobados por las personas designadas para ello. Los documentos revisados procurarán identificar los motivos de la última modificación.

#### 4.2.4 Control de los registros


La Biblioteca SVA de la Facultad de Ingeniería de la UAQ estableció el procedimiento **FI-MC-PG-03** para conservar los registros de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, y asegurarse de que se encuentren legibles, fácilmente identificables y recuperables.

## 5. Responsabilidad de la dirección

### 5.1 Compromiso de la dirección

La dirección de la Facultad de Ingeniería de la UAQ proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios. **Ver punto 5.5.3**
- b) Estableciendo la Política de Calidad. **Ver punto 1.4**
- c) Asegurándose que se establecen los objetivos de la calidad.
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección, conforme al procedimiento para revisiones por la dirección.
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos (véase 6.1). **Esta establecido en los reglamentos para el personal de la biblioteca (Organigrama).**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

## 5.2 Enfoque al cliente

La dirección de la Facultad de Ingeniería de la UAQ se asegura de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).

## 5.3 Política de la calidad


La dirección de la Facultad de Ingeniería de la UAQ se asegura de que la Política de la Calidad (**Ver punto 1.4**):

- a) Es adecuada al propósito de la Biblioteca SVA.
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- d) Es comunicada y entendida por todo el personal de la Biblioteca SVA.
- e) Es revisada para su continua adecuación en reuniones de revisión por la dirección.

## 5.4 Planificación

### 5.4.1 Objetivos de la calidad

La dirección de la Facultad de Ingeniería de la UAQ se asegura de que los objetivos (**ver punto 1.4.1**), incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el servicio, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Biblioteca SVA. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la Política de la Calidad.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

#### 5.4.2 Planificación del Sistema de gestión de la calidad

La dirección de la Facultad de Ingeniería de la UAQ se asegura que:

- a) La planificación del sistema de gestión de calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como el cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Biblioteca SVA; y
- b) Se mantenga la integridad del Sistema de Gestión de Calidad cuando se planifiquen e implementen cambios en éste.

### 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación


#### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La dirección de la Facultad de Ingeniería de la UAQ se asegura de que las responsabilidades y autoridades (**Anexo: IV**), están definidas y son comunicadas dentro de la biblioteca SVA.

#### 5.5.2 Representante de la dirección

La dirección de la Facultad de Ingeniería de la UAQ designó al Responsable de Calidad como representante de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluye:

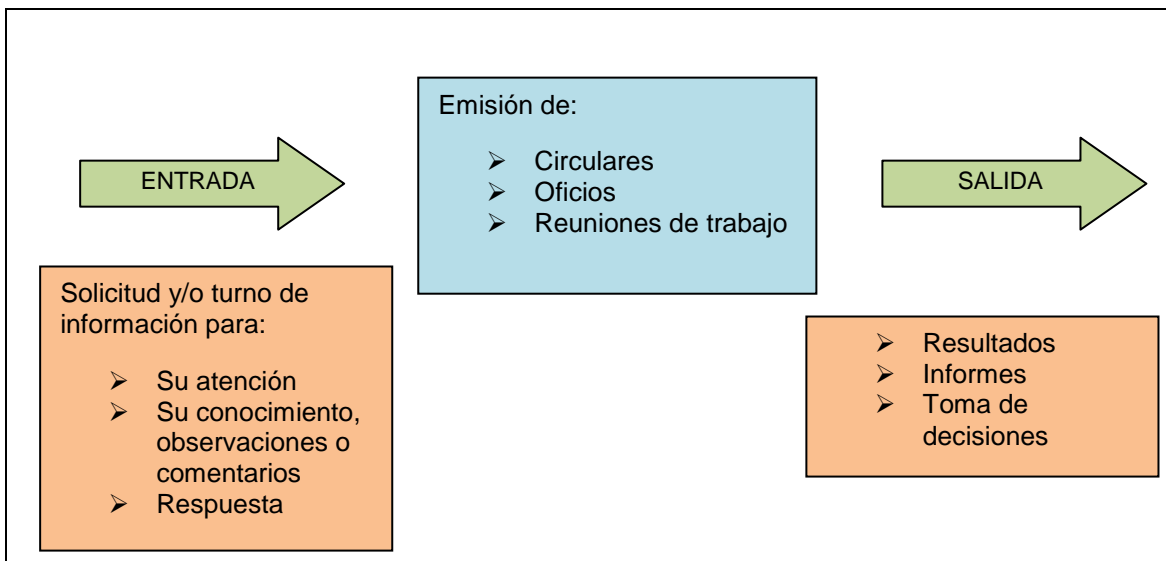
- a) Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad, conforme a las revisiones realizadas por la dirección que incluyen los resultados de Auditoría y Mejora del SGC.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

- b) Informar a la dirección de la Facultad de Ingeniería de la UAQ sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y de cualquier necesidad de mejora; y
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Biblioteca SVA.

### 5.5.3 Comunicación interna

La dirección de la Facultad de Ingeniería de la UAQ se asegura de que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la biblioteca SVA y de que la comunicación se efectúe considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad a través del siguiente mecanismo:




## 5.6 Revisión por la dirección

### 5.6.1 Generalidades

El sistema de calidad debe adaptarse, no solamente a los cambios que se produzcan en el exterior o en el interior de la Biblioteca SVA, sino al propio



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

cumplimiento de objetivos que hagan necesario su renovación por otros de mayor alcance. Por ello la dirección de la Facultad de Ingeniería de la UAQ tiene el compromiso de revisar el sistema en intervalos planificados, las revisiones incluirán, no solamente las de los procedimientos documentados, sino también la política de calidad y los objetivos y se establecerán registros que acrediten que se han llevado a cabo según lo establecido.


### 5.6.2 Información para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección de la Facultad de Ingeniería de la UAQ incluye:

- a) Los resultados de auditorías.
- b) La retroalimentación del cliente.
- c) El desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas que se registran de acuerdo con el procedimiento **FI-MC-PG-06** de acciones correctivas y preventivas.
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección anteriores.
- f) Identificación de cambios que podrían afectar al sistema de gestión calidad.
- g) Recomendaciones para la mejora.

### 5.6.3 Resultados de la revisión

Las minutas de las reuniones de la revisión convocados por el director de la Facultad de Ingeniería de la UAQ o el coordinador de biblioteca incluyen todas las decisiones adoptadas y acciones indicadas con relación a:

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- b) La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- c) Las necesidades de recursos.

## **6. Gestión de los recursos**

### **6.1 Provisión de recursos**

La UAQ determina y proporciona los recursos necesarios para operar el SGC de la Biblioteca SVA de la Facultad de Ingeniería, a través del programa operativo anual y del ejercicio del presupuesto de ingresos y egresos de la UAQ, a fin de contar con los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la institución, el cumplimiento de los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente.


### **6.2 Recursos humanos**

#### **6.2.1 Generalidades**

La dirección de la facultad de Ingeniería de la UAQ con base en el análisis del perfil del puesto determina si el personal a su cargo es competente: en caso de que no lo sea, solicitan a las instancias correspondientes se lleve a cabo la capacitación o acciones que permitan cubrir las competencias del personal.

#### **6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia**

Para dar cumplimiento al requisito anterior la Facultad de Ingeniería de la UAQ a través de la detección de necesidades de capacitación realiza las acciones de formación pertinentes y verifica la eficacia del impacto de la capacitación por medio del procedimiento **FI-RSC-PO-01**.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

La dirección de la Facultad de Ingeniería de la UAQ se asegura de que su personal que participa en los procesos conoce la pertinencia e importancia de sus actividades y la forma en que contribuyen al logro de los objetivos de la calidad de la Biblioteca, empleando mecanismo de comunicación interna los cuales se describen en el punto 5.3.3 de este manual.

### 6.3 Infraestructura

La Biblioteca SVA determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- b) Equipo para los procesos, (tanto hardware como software); y
- c) Servicios de apoyo. (comunicación)


### 6.4 Ambiente de trabajo

La biblioteca SVA determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio a través del procedimiento **FI-AT-PO-01**.

## 7. Realización del Producto

La biblioteca SVA planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la biblioteca SVA determina, cuando es apropiado, lo siguiente:

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio.
- b) Establece procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el servicio.
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición e inspección se indican a **través de los procedimientos operativos**.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

## **7.2 procesos relacionados con el cliente**

### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio**


La biblioteca SVA determina:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos por los clientes (usuarios) pero necesarios para la entrega del servicio.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio.

### **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con los servicios que presta la Biblioteca SVA**

La biblioteca SVA revisa los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión se efectúa antes de que la biblioteca SVA se comprometa a proporcionar un servicio y se asegura de que:

- a) Se definen los requisitos del servicio.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

- b) Se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del cliente y de la norma.
- c) Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma en los requisitos proporcionados por el cliente (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, la biblioteca SVA confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del servicio, la biblioteca SVA se asegura de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

### **7.2.3 Comunicación con el cliente**

La biblioteca SVA ha elaborado e implantado instrumentos para conocer la satisfacción del cliente **FI-AQS-PO-02**, relativo a:


- a) La información sobre el servicio.
- b) Las consultas del cliente respecto al servicio.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

### **7.3 Diseño y desarrollo (No aplica)**

### **7.4 Compras (No aplica)**

### **7.5 Producción y prestación del servicio**

#### **7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

La biblioteca SVA planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, cuando es aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando es necesario.
- c) El uso del equipo apropiado.
- d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición.
- e) La implementación del seguimiento y de la medición; y
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

#### **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio (No aplica).**


#### **7.5.3 Identificación y trazabilidad**

La Biblioteca SVA identificará el servicio por medio electrónico de toda su realización.

La Biblioteca SVA identifica el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda su realización.

#### **7.5.4 Propiedad del cliente**

La Biblioteca SVA cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo control o estén siendo utilizados por la misma. La biblioteca SVA identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

### 7.5.5 Preservación del servicio

La Biblioteca SVA debe preservar el servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos: la preservación incluye la identificación y manipulación.

### 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición (No aplica)

## 8. Medición, análisis y mejora

### 8.1 Generalidades

La Biblioteca SVA planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesaria para:


- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### 8.2 Seguimiento y medición

#### 8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad, la Biblioteca SVA realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Biblioteca SVA, a través de buzón de quejas y sugerencias y auditoría de servicio. **FI-AQS-PO-02**

#### 8.2.2 Auditoría interna

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

El auditor líder planifica periódicamente la realización de auditorías internas de acuerdo al procedimiento de auditorías **FI-MC-PG-04** para determinar si el SGC:

- a) Es congruente con lo planeado, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El Auditor líder toma en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas.

En las reuniones de apertura de la auditoría se definen los criterios, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. En el procedimiento para llevar a cabo auditorías internas se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, así como los criterios para informar los resultados y mantener los resultados.


### **8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos**

La Biblioteca SVA aplica métodos apropiados para el seguimiento y cuando es aplicable, la medición de los procesos del SGC. Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo acciones correctivas conforme al procedimiento de acciones correctivas **FI-MC-PG-06** según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio.

### **8.2.4 Seguimiento y medición del servicio**

La Biblioteca SVA mide y hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio de



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

### 8.3 Control del Servicio no conforme

La Biblioteca SVA se asegura de que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifique y se controle para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidos en el procedimiento para el control del servicio no conforme **FI-MC-PG-05**.


En caso de presentarse un servicio no conforme se toman acciones inmediatas para eliminar las no conformidades detectadas. Los responsables de cada proceso mantiene los registros de la naturaleza de estas no conformidades y de las acciones tomadas al respecto, asimismo se asegura de la posibilidad de demostrar su conformidad con los requisitos.

### 8.4 Análisis de datos

La Biblioteca SVA determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente.

### 8.5 Mejora

#### 8.5.1 Mejora continua

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2


La Biblioteca SVA mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de Calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de los datos, las acciones correctivas, preventivas y la revisión por la dirección de la Facultad de Ingeniería.

### **8.5.2 Acción correctiva**

La Biblioteca SVA toma acciones para eliminar las causas de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas se atienden mediante el procedimiento **FI-MC-PG-06**.

### **8.5.3 Acción preventiva**

La Biblioteca SVA determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas se atienden a través del procedimiento **FI-MC-PG-06**.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA</b> <b>SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO</b>	Código: FI-MC-SGC-01
		Revisión: 1
		Referencia: 4.2.2

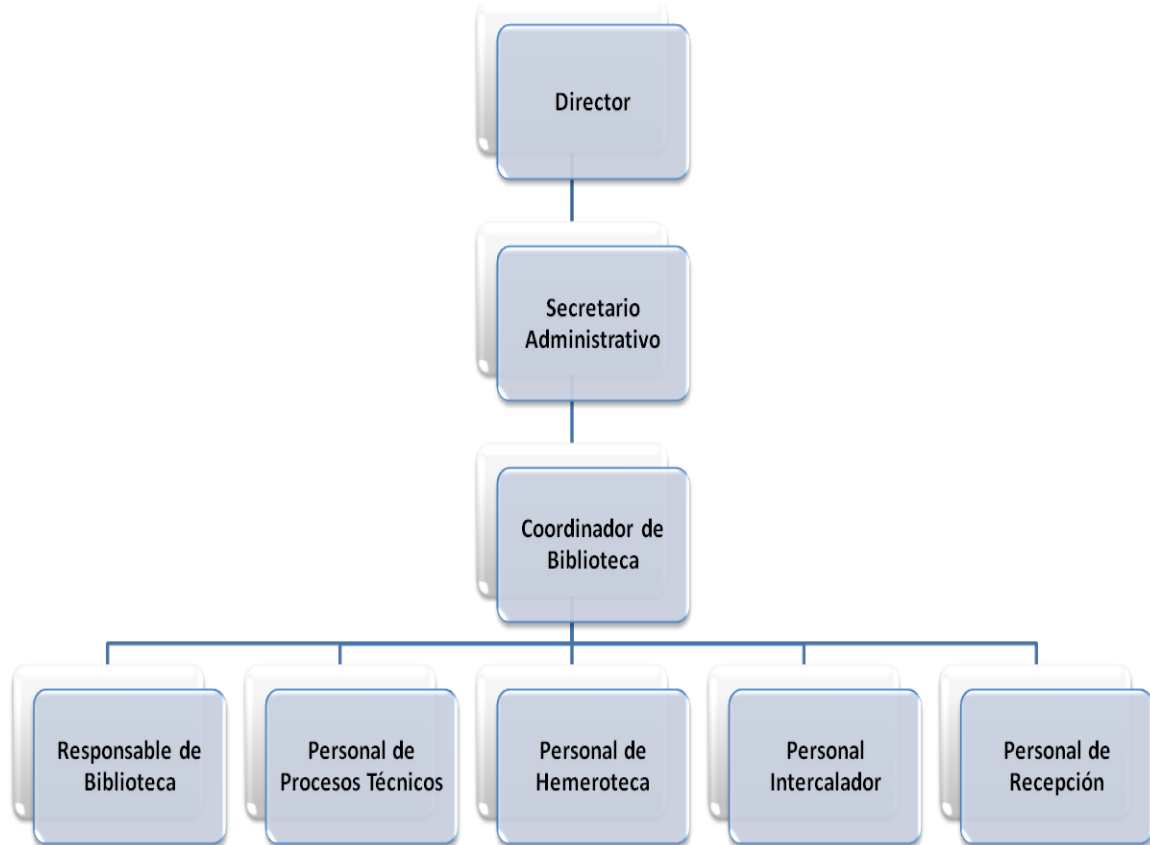
# ANEXOS



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA  
SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO

Código: FI-MC-SGC-01
Revisión: 1
Referencia: 4.2.2

**Anexo I:** Organigrama de la Biblioteca SVA de la Facultad de Ingeniería de la UAQ.



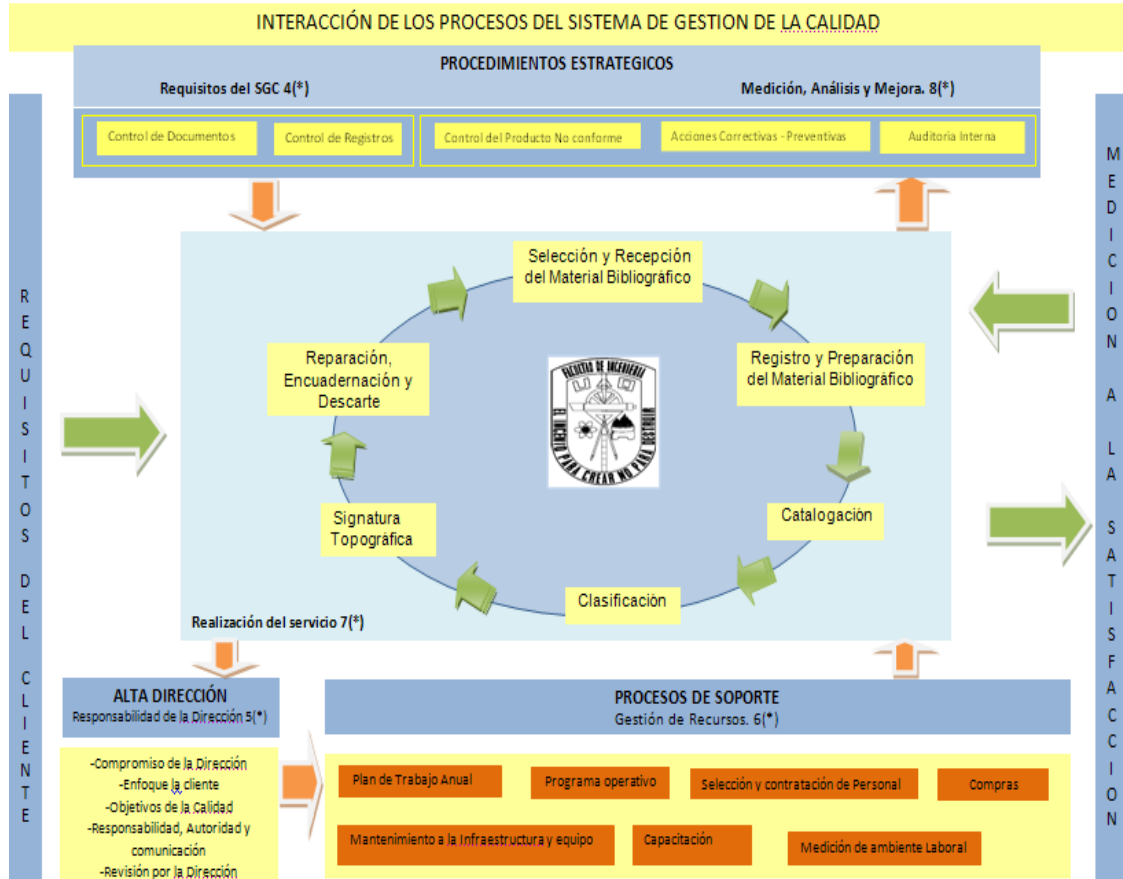


SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA  
SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO



Código:  
FI-MC-SGC-01  
Revisión:  
1  
Referencia: 4.2.2

Anexo II: Mapa de Procesos.

Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO**  
Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la Facultad de Ingeniería  
**Anexo III**

	<b>Plan de Calidad de los Procesos Técnicos</b>	<b>Responsable: Coordinadora de Biblioteca.</b>		
		<b>Código: PC-CI-SGC-01</b>	<b>Página: 1 de 1</b>	
		<b>Revisión: 0</b>	<b>No. de copia: 0</b>	
		<b>Referencia: 8.2.4, 8.3</b>	<b>Emisión: Septiembre del 2009.</b>	

ETAPA	PUNTOS DE CONTROL	ESPECIFICACIÓN	DOCUMENTO	MÉTODOS DE EVALUACIÓN	CONTINGENCIA	RESPONSABLE
<b>ENTRADA</b>	Lista aprobada de los acervos bibliográficos.	Acervos bibliográficos solicitados por los maestros.	FI-PO-01	Verificación Documental.	➤ Se establece un plazo máximo de tres días hábiles para entregar la lista de acervos bibliográficos a la coordinadora de la biblioteca.	Coordinadora de Biblioteca
	Adquisición de los acervos bibliográficos.	Compra de los acervos bibliográficos.	FI-PO-01	Verificación Documental.	➤ Adquisición por compras. ➤ Adquisición por donación. ➤ Adquisición por donación externa.	Coordinadora de Biblioteca
<b>PROCESO</b>	Selección del Material Bibliográfico.	La lista de acervos bibliográficos realizada por los maestros se tiene que cotejar con la base de datos del sistema aleph.	FI-PO-01	Verificación Documental.	➤ Si de la lista de acervos bibliográficos ya se tiene en existencia dicho material se opta por seleccionar el acervo que se tiene en menor cantidad en la biblioteca.	Responsable de Biblioteca
	Registro y Preparación del Material Bibliográfico	Registro del material bibliográfico.	FI-PO-01	Verificación Documental.	➤ Se establece un plazo máximo de dos días para cotejar que los datos de los acervos solicitados coincidan con los adquiridos.	Responsable de Biblioteca
	Catalogación	Reglas de Catalogación Anglo-Americanas.	FI-PO-01	Verificación Documental.	➤ Base de datos Aleph.	Responsable de Procesos Técnicos
	Clasificación	Sistema de clasificación Decimal Dewey.	FI-PO-01	Verificación Documental.	➤ Tablas de Cutter.	Responsable de Procesos Técnicos
	Signatura Topográfica	Se registran las dimensiones de la etiqueta, el lugar donde se coloca y la información que debe contener.	FI-PO-01	Verificación Documental.	➤ Signatura Topográfica	Responsable de Procesos Técnicos
	Reparación, Encuadernación y Descarte del Material Bibliográfico	Verificar si es reparación menor. Enviar a encuadernación el acervo. Si ninguna de las dos anteriores es viable se descarta el acervo.	FI-PO-01	Visual	➤ El intercalador determina si el acervo bibliográfico solamente requiere de una reparación menor y que puede ser realizada en la misma biblioteca para evitar enviarlo a encuadernación o descartar el material.	Intercalador
<b>SALIDA</b>	Acervo Bibliográfico listo para su uso.	Que el acervo bibliográfico se encuentre disponible y sin error alguno para su pronta utilización.	FI-PO-01	Verificación Documental.	➤ Manual de Procedimientos Operativos.	Responsable de Procesos Técnicos

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO

Anexo IV

Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la Facultad de Ingeniería



## MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

**Responsable: Coordinadora de Biblioteca.**

**Código: FI-PO-02**

**Página: 1 de 6**

**Revisión: 0**

**No. de copia: 0**

**Referencia: 4.1 , 5.5.1**

**Emisión: Octubre del 2009**





No.	PUNTO	PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO	REGISTRO	ÁREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>						
4.2.2	Manual de Calidad.		Manual de Calidad.		Coordinador de Biblioteca	Rocío R. Peniche Vera
4.2.3	Control de Documentos.	Elaboración de Documentos Control de Documentos		Lista Maestra de Control de Documentos Internos Lista Maestra de Control de Documentos Externos Lista de Copias Controladas	Responsable de Biblioteca	Uriel Uribe López
4.2.4	Control de Registros.	Control de Registros		Lista de Control de Registros	Responsable de Biblioteca	Uriel Uribe López
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>						
5.1	Compromiso de la Dirección.			Documentar una Política de Calidad Documentar los Objetivos de Calidad Documentar las Revisiones de la Dirección	Dirección	Gilberto Herrera Ruiz
5.2	Enfoque al Cliente.	Medición a la Satisfacción del Cliente	Medición de la Satisfacción del Cliente	Cuestionario de Medición de la Satisfacción del Cliente Informe de Resultados de la Medición Programa Anual de Auditorías de Seguimiento y Medición de la Satisfacción del Cliente	Responsable de Biblioteca	Uriel Uribe López
5.3	Política de la Calidad.		Política de Calidad	Registro de la Difusión	Dirección	Gilberto Herrera Ruiz
5.4.1	Objetivos de la Calidad.		Objetivos de Calidad		Comité de Calidad	Gilberto Herrera Ruiz
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.		Plan Rector de Calidad		Comité de Calidad	Gilberto Herrera Ruiz
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad.		Organigrama Manual de Organización	Organigrama Manual de Organización Matriz de Responsabilidades	Coordinador de Biblioteca	Rocío R. Peniche Vera

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO

Anexo IV

Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la Facultad de Ingeniería

	<h2 style="margin: 0;">MATRIZ DE RESPONSABILIDADES</h2>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;"><b>Responsable: Coordinadora de Biblioteca.</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Código: FI-PO-02</td> <td style="padding: 2px;">Página: 2 de 6</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Revisión: 0</td> <td style="padding: 2px;">No. de copia: 0</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Referencia: 4.1 , 5.5.1</td> <td style="padding: 2px;">Emisión: Octubre del 2009</td> </tr> </table>	<b>Responsable: Coordinadora de Biblioteca.</b>		Código: FI-PO-02	Página: 2 de 6	Revisión: 0	No. de copia: 0	Referencia: 4.1 , 5.5.1	Emisión: Octubre del 2009	
<b>Responsable: Coordinadora de Biblioteca.</b>											
Código: FI-PO-02	Página: 2 de 6										
Revisión: 0	No. de copia: 0										
Referencia: 4.1 , 5.5.1	Emisión: Octubre del 2009										

5.5.2	Representante de la Dirección.		Oficio de Nombramiento del Responsable de Calidad	Nombramiento del Representante de la Dirección Nombramiento del Coordinador de calidad	Coordinador de Biblioteca	Rocío R. Peniche Vera
5.5.3	Comunicación Interna.		Oficios Circulares Reuniones de trabajo		Coordinador de Biblioteca	Rocío R. Peniche Vera
5.6.1	Revisión por la Dirección, Generalidades.	Revisiones Directivas	Plan de Juntas de Revisiones Directivas	Minutas de las Revisiones Calendario de Revisiones por la Dirección Resultados de la Revisión	Comité de Calidad	Gilberto Herrera Ruiz
5.6.2	Información para la Revisión.			Resumen con el Cumplimiento de los Puntos, Resultados de Auditorías, Reclamaciones de Clientes, Desempeño del Proceso (Medición de Indicadores), Estado de Acciones Correctivas y/o Preventivas.	Comité de Calidad	Gilberto Herrera Ruiz
5.6.3	Resultados de la Dirección			Resultado Documentado de la Revisión del Sistema.	Comité de Calidad	Gilberto Herrera Ruiz
<b>6. GESTIÓN DE RECURSOS</b>						
6.1	Provisión de Recursos.			Entrega de formato al Departamento de Planeación	Coordinador de Biblioteca	Rocío R. Peniche Vera
6.2.1	Recursos Humanos. Generalidades	Procedimiento de Reclutamiento ,Selección y contratación de Personal		Convocatoria Dictamen de Comisión Evaluadora Constancia de Nombramiento	Recursos Humanos	Dirección UAQ
6.2.2	Competencia, Toma de Conciencia y Formación.		Detección de Necesidades de Capacitación Programas de Capacitación	Registro de Habilidades del Personal Programas de Capacitación Evaluación de Capacitación	Recursos Humanos	Dirección UAQ
6.3	Infraestructura.	Procedimiento de Mantenimiento Correctivo y Preventivo a Equipo de Computo	Programa de Mantenimiento a Equipo de computo	Lista de verificación de infraestructura Solicitud de mantenimiento correctivo/ preventivo Orden de trabajo de mantenimiento	Mantenimiento y Equipo	Dirección UAQ
6.4	Ambiente de Trabajo.		Cuestionarios de Medición del Ambiente de Trabajo	Programa de Aplicación de Encuesta Diagnóstico del Clima Organizacional Análisis de Resultados	Responsable de Biblioteca	Rocío R. Peniche Vera



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO

Anexo IV

Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la Facultad de Ingeniería



## MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

**Responsable: Coordinadora de Biblioteca.**

**Código: FI-PO-02**

**Página: 3 de 6**

**Revisión: 0**

**No. de copia: 0**

**Referencia: 4.1 , 5.5.1**

**Emisión: Octubre del 2009**



7.1	Planificación de la Realización del Servicio.		Plan de Calidad	Plan de Calidad	Coordinador de Biblioteca	Rocío R. Peniche Vera
<b>7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>						
7.2.1 7.2.2	Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio	Adquisición y Procesos Técnicos		Selección y Adquisición del Material Bibliográfico. Registro y Preparación del Material Bibliográfico. Catalogación. Clasificación. Signatura Topográfica. Reparación, Encuadernación y Descarte del Material Bibliográfico.	Procesos técnicos	Alma Delia Guevara Bustamante
		Préstamo  Consulta		Base de datos de Aleph Control de prestamos Carta de Aval Credencial de Usuario  Estadística del uso de material bibliográfico Base de datos de Aleph	Servicio a Usuarios	Marcos García Ayala Alfonso Vera Hernández
7.2.3	Comunicación con el Cliente.	Procedimiento Tratamiento de Quejas	Tratamiento de Quejas	Formulario de Seguimiento a Quejas Resolución a Quejas Lista de Seguimiento a la Implantación de Soluciones a Quejas	Responsable de Biblioteca	Uriel Uribe López

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO**

Anexo IV

Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la Facultad de Ingeniería



**MATRIZ DE RESPONSABILIDADES**

Responsable: Coordinadora de Biblioteca.

Código: FI-PO-02

Página: 4 de 6

Revisión: 0

No. de copia: 0

Referencia: 4.1 , 5.5.1

Emisión: Octubre del 2009



**7.3 DISEÑO Y DESARROLLO**

7.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo.	Procedimiento Planificación del Diseño y Desarrollo				
7.3.2	Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo					
7.3.3	Resultados del Diseño y Desarrollo					
7.3.4	Revisión del Diseño y Desarrollo					
7.3.5	Verificación del Diseño y Desarrollo					
7.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo					
7.3.7	Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo					

**EXCLUSIONES**

**7.4 COMPRAS**

7.4.1						
-------	--	--	--	--	--	--

**EXCLUSIONES**

**7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

7.5.1	Control de la Producción y de la Prestación del Servicio.	Procedimiento de Préstamo  Procedimiento de Consulta		Base de datos de Aleph Control de prestamos Carta de Aval Credencial de Usuario  Estadística del uso de material bibliográfico Base de datos de Aleph	Servicio a Usuarios	Marcos García Ayala Alfonso Vera Hernández
-------	---	--	--	---	---------------------	---

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO**

Anexo IV

Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la Facultad de Ingeniería



**MATRIZ DE RESPONSABILIDADES**

Responsable: Coordinadora de Biblioteca.

Código: FI-PO-02

Página: 5 de 6

Revisión: 0

No. de copia: 0

Referencia: 4.1 , 5.5.1

Emisión: Octubre del 2009



7.5.2	Validación de los Procesos y de la Producción y Prestación del Servicio.		<b>EXCLUSIONES</b>			
7.5.3	Identificación y Trazabilidad.					
7.5.4	Propiedad del Cliente	Estanterías de almacenaje de mochila (Se tiene que incluir)			Servicio a Usuarios	Marcos García Ayala Alfonso Vera Hernández
7.5.5	Preservación del Servicio				Responsable de Biblioteca	Uriel Uribe López
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición.		<b>EXCLUSIONES</b>			



**8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA**

8.2.1	Satisfacción del Cliente.	Medición a la Satisfacción del Cliente		Cuestionario de Medición de la Satisfacción del Cliente Informe de Resultados de la Medición Programa Anual de Auditorías de Seguimiento y Medición de la Satisfacción del Cliente	Servicio a Usuarios	Marcos García Ayala Alfonso Vera Hernández
8.2.2	Auditoría Interna.	Procedimiento Auditorías Internas	Calendario de Auditorías Internas Programa de Auditorías Internas Criterios de Selección de Auditores Internos	Resultados de Auditorías Internas Plan de Auditorías Internas Programa de Auditorías Internas	Coordinador de Biblioteca	Rocío R. Peniche Vera
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos.			Resultados de Objetivos e indicadores de calidad	Coordinador de Biblioteca	Rocío R. Peniche Vera
8.2.4	Seguimiento y Medición del Servicio		Plan de Calidad de los servicios Bibliotecarios		Responsable de Biblioteca	Uriel Uribe López
8.3	Control del Servicio No Conforme.	Procedimiento Tratamiento del Servicio No Conforme			Responsable de Biblioteca	Uriel Uribe López

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO

Anexo IV

Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la Facultad de Ingeniería

	<h2 style="margin: 0;">MATRIZ DE RESPONSABILIDADES</h2>	<b>Responsable: Coordinadora de Biblioteca.</b>		
		Código: FI-PO-02	Página: 6 de 6	
		Revisión: 0	No. de copia: 0	
		Referencia: 4.1 , 5.5.1	Emisión: Octubre del 2009	

<b>8.4</b>	Análisis de datos			Análisis Bibliográficos Control Estadístico del uso del material	Procesos técnicos	Alma Delia Guevara Bustamante
<b>8.5.2</b>	Acción Correctiva.	Procedimiento Acciones Correctivas y/o Preventivas		Solicitud de Acciones Correctivas y/o Preventivas Lista Maestra de Seguimiento a la Implantación de Acciones Correctivas y/o Preventivas	Responsable de Biblioteca	Uriel Uribe López



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA  
SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO

Código:  
FI-MC-SGC-01

Revisión:  
1

Referencia: 4.2.2

### Anexo V: Listado de Procedimientos Generales.

NO.	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	REFERENCIA DE LA NORMA	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO
1	Manual de Calidad de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.	4.2.2	FI-MC-SGC-01
2	Instructivo de trabajo para la elaboración de procedimientos.	4.2.3	FI-MC-PG-01
3	Procedimiento para Control de Documentos.	4.2.3	FI-MC-PG-02
4	Procedimiento para el Control de los Registros.	4.2.4	FI-MC-PG-03
5	Procedimiento para Atención de Quejas y/o Sugerencias.	5.2,7.2.3,8.2.1	FI-AQS-PO-02
6	Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente.	5.2, 7.2.3 y 8.2.1	FI-MSC-PO-03
7	Procedimiento para el Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal.	6.2.2	FI-RSC-PO-04
8	Procedimientos Operativos de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	7.1, 7.2.1, 7.4 7.5.5	FI-PT-PO-01
9	Procedimiento de Auditoría Interna.	8.2.2	FI-MC-PG-04
10	Procedimiento Control del Servicio No Conforme.	8.3	FI-MC-PG-05
11	Procedimiento para la Reparación, Encuadernación y Descarte del material bibliográfico.	7.5.5, 8.5.2, 8.5.3	FI-PT-PO-01
12	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.	8.5.2, 8.5.3	FI-MC-PG-06



**Nombre del Documento:** Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.

Código: FI-PT-PO-01

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2008


Página 1 de 22

# **PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE LA BIBLIOTECA SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO DE LA UAQ**

2


## **Control de Emisión**

<b>Control de Emisión</b>		
Nivel de Revisión: 1	Fecha:	
Elaboró	Revisó	Aprobó
Ing. Juan Luis Osornio Olmos Asesor del SGC	Dra. Rebeca del Rocío Peniche Vera Coordinadora de Biblioteca	Dr. Gilberto Herrera Ruiz Director de la Facultad

	<b>Nombre del Documento:</b> Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	Código: <b>FI-PT-PO-01</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	Página 2 de 22

## I. OBJETIVO


Documentar los procesos técnicos de la Biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la Facultad de Ingeniería de la UAQ y cumplir con las expectativas de los usuarios a través de la disponibilidad y de la consulta oportuna de los acervos bibliográficos, con la finalidad de apoyar a la comunidad universitaria en el logro de la excelencia académica.

	<b>Nombre del Documento:</b> Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	Código: <b>FI-PT-PO-01</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	Página 3 de 22

## II. ALCANCE


Comprende los procedimientos requeridos para la selección, adquisición, registro y preparación, catalogación, clasificación, signatura topográfica, reparación, encuadernación y descarte del material bibliográfico de la biblioteca de la facultad de Ingeniería.



	<b>Nombre del Documento:</b> Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	Código: <b>FI-PT-PO-01</b>
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	Revisión: 1
		Página 4 de 22


### III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El manual original de procedimientos operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ quede bajo resguardo de la coordinadora de la biblioteca.
- Se deberá tener una copia del manual de procedimientos operativos a disposición de la persona responsable de la biblioteca para su eficiente ejecución.
- El manual de procedimientos operativos tendrá que guardarse de manera electrónica en la computadora principal de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.

	<b>Nombre del Documento:</b> Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	Código: <b>FI-PT-PO-01</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	Página 5 de 22

#### IV. DEFINICIONES


- 4.1 SIGNATURA TOPOGRÁFICA:** Se registran las dimensiones de la etiqueta, el lugar donde se coloca y la información que debe contener.
- 4.2 CATALOGACIÓN:** Proceso por el cual se crean catálogos bibliográficos, por medio de reglas de catalogación.
- 4.3 CLASIFICACIÓN:** Se registra la tabla de clasificación que se utiliza, si se emplea CDD (Clasificación Decimal de Dewey) o CDU (Clasificación Decimal Universal) en forma extendida o abreviada.
- 4.4 DEWEY:** Sistema de clasificación decimal utilizado en la clasificación de bibliotecas.
- 4.5 PROCEDIMIENTO:** Proporcionan información sobre como efectuar las actividades y los procesos de manera coherente.
- 4.6 PROCESOS TÉCNICOS:** Es el conjunto de actividades relacionadas con el tratamiento del documento y la puesta a punto mediante el uso de los canales de circulación apropiados.
- 4.7 SISTEMA DE GESTIÓN (SOFTWARE):** Se registra el software utilizado para informatizar la biblioteca, el procedimiento de carga y cada una de las decisiones tomadas para el funcionamiento correcto.
- 4.8 USUARIO:** Alumno, docente o cualquier otra persona que desea consultar acervos bibliográficos de la biblioteca de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Querétaro.

	<b>Nombre del Documento:</b> Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	Código: FI-PT-PO-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	Revisión: 1
		Página 6 de 22

## V. PROCEDIMIENTOS

### 5.1 Selección del Material Bibliográfico.

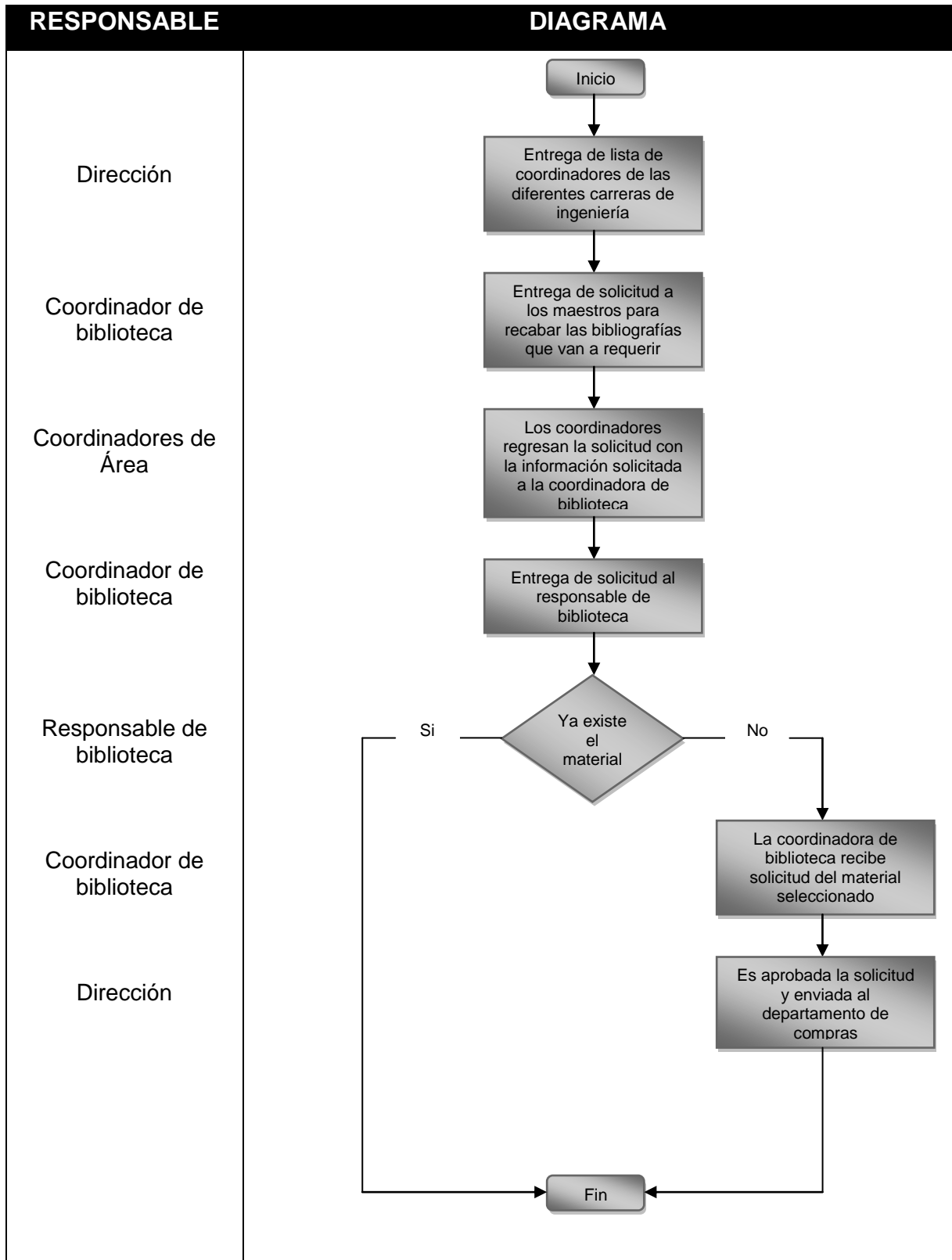
SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>1.</b> Entrega de lista de coordinadores de las diferentes carreras de ingeniería.	<b>1.1</b> La dirección de la Facultad de Ingeniería expide la lista de coordinadores de las diferentes carreras de dicha facultad.  <b>1.2</b> Las listas de coordinadores se entregan a la coordinadora de la biblioteca.	Dirección  Coordinador de biblioteca
<b>2.</b> Entrega de solicitud a los maestros para recabar las bibliografías que van a requerir.	<b>2.1</b> La coordinadora de biblioteca distribuye a cada uno de los coordinadores la solicitud de la bibliografía que va hacer requerida por los maestros.	Coordinador de biblioteca
<b>3.</b> Los coordinadores regresan la solicitud con la información solicitada a la coordinadora de biblioteca.	<b>3.1</b> Los coordinadores recaban dicha información de los diferentes maestros y a su vez entregan la solicitud a la coordinadora de la biblioteca.	Coordinadores de Área
<b>4.</b> Entrega de solicitud al responsable de biblioteca.	<b>4.1</b> La coordinadora de biblioteca entrega dicha solicitud al responsable de biblioteca.	Coordinador de biblioteca
<b>5.</b> Cotejar el material solicitado por los maestros tanto físicamente y en el sistema aleph.	<b>5.1</b> El responsable de biblioteca coteja dicha solicitud con el listado de la existencia física y en el sistema Aleph. <b>5.2</b> Complementar los requerimientos de la solicitud de los maestros con la existencia física que existe en la biblioteca.	Responsable de biblioteca  Responsable de biblioteca


	<b>Nombre del Documento:</b> Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	Código: FI-PT-PO-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	Revisión: 1
		Página 7 de 22

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>6.</b> La coordinadora de biblioteca recibe solicitud del material seleccionado.	<b>6.1</b> La coordinadora de biblioteca recibe la solicitud del material bibliográfico que fue seleccionado por los diferentes maestros y revisado por el responsable de biblioteca.	Coordinador de biblioteca
<b>7.</b> Es aprobada la solicitud y enviada al departamento de compras.	<b>7.1</b> Dicha solicitud es enviada al director de la facultad el cual la autoriza y la envía al departamento de compras.	Dirección
<b>8.</b> Diagrama de Flujo.		



### DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



	<b>Nombre del Documento:</b> Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	<b>Código:</b> FI-PT-PO-01
		<b>Revisión:</b> 1
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página 9 de 22</b>

## 5.2 Recepción del Material Bibliográfico por Compras.

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Se recibe el material bibliográfico.	1.1 El coordinador de biblioteca recibí y verifica el material bibliográfico conforme a la solicitud.	Coordinador de biblioteca  Bibliotecario
2. Se verifica el material bibliográfico.	2.1 Una vez revisado el material bibliográfico se pone la fecha, firma y sello de recibido.	Bibliotecario
3. Se recibe copia de la factura.	3.1 El responsable de biblioteca recibe copia de la factura del material bibliográfico.	Responsable de biblioteca
4. Se coteja que el material corresponda a lo solicitado.	4.1 El responsable de biblioteca coteja que el material corresponda a lo solicitado. 4.2 Si el material esta correcto se firma y se sella de recibido.	Responsable de biblioteca
5. El bibliotecario revisa que los datos de la copia de la factura estén correctos y otros aspectos.	5.1 El responsable de biblioteca entrega al bibliotecario la copia de la factura del material bibliográfico y este revisa los siguientes aspectos: Título, Autor, Editorial y Cantidad de Ejemplares.	Bibliotecario
6. Diagrama de Flujo.		



**Nombre del Documento:** Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.

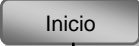
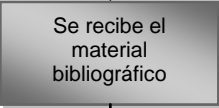
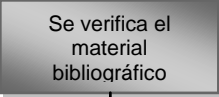
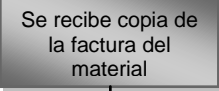
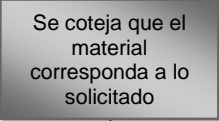
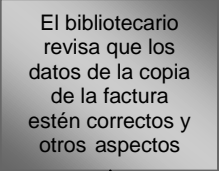

Código: FI-PT-PO-01


Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2008

Página 10 de 22

## DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO


RESPONSABLE	DIAGRAMA
Coordinador de biblioteca	
Bibliotecario	
Bibliotecario	
Responsable de biblioteca	
Responsable de biblioteca	
Bibliotecario	
	

	<b>Nombre del Documento:</b> Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	Código: FI-PT-PO-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	Revisión: 1
		Página 11 de 22

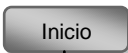
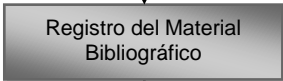
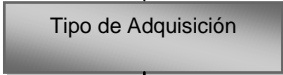
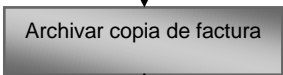
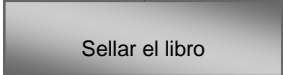
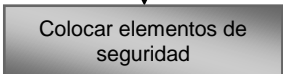
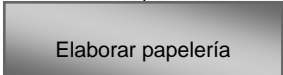
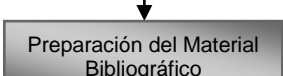

### 5.3 Registro y Preparación del Material Bibliográfico


SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Registro del material bibliográfico.	<b>1.1</b> Se genera un registro del material bibliográfico. <b>1.2</b> Se revisa la copia de la factura y el libro físicamente.	Bibliotecario
2. Tipo de adquisición.	<b>2.1</b> Verificar el tipo de adquisición. <b>2.2</b> Si todos los datos son correctos se firma de recibido la copia de la factura.	Bibliotecario
3. Archivar copia de factura.	<b>3.1</b> Se archiva la copia de la factura del material bibliográfico.	Bibliotecario
4. Sellar el libro.	<b>4.1</b> Se sella el libro en los cantos, lados, contraportada y en una página secreta que tiene cada biblioteca.	Bibliotecario
5. Colocar elementos de seguridad.	<b>5.1</b> Se coloca una cinta magnética de seguridad y código de barras al material bibliográfico adquirido.	Bibliotecario
6. Elaborar papelería.	<b>6.1</b> Se genera la papelería necesaria para el registro del material bibliográfico por ejemplo la papeleta de préstamo, porta tarjeta.	Bibliotecario
7. Preparación del Material Bibliográfico	<b>7.1</b> Ubicar el material bibliográfico en estantes para su catalogación y clasificación.	Bibliotecario
8. Diagrama de Flujo.		



	<b>Nombre del Documento:</b> Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	<b>Código:</b> FI-PT-PO-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	<b>Revisión:</b> 1
		<b>Página</b> 12 de 22


## DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DIAGRAMA
	
Bibliotecario	
Bibliotecario	
Bibliotecario	
Bibliotecario	
Bibliotecario	
Bibliotecario	
Bibliotecario	
	





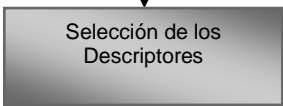


	<b>Nombre del Documento:</b> Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	Código: FI-PT-PO-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	Revisión: 1
		Página 13 de 22


## 5.4 Catalogación

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Buscar en catálogo.	1.1 Una vez recibido el material bibliográfico se busca en el catálogo de la UAQ.	Bibliotecario
2. Catalogación.	2.1 Ingresar en el sistema Aleph los datos (titulo, autor, ciudad, editorial, fecha, número de páginas, resumen, contenido) del material bibliográfico de acuerdo a las reglas de catalogación anglo americanas establecidas.	Bibliotecario
3. Análisis.	3.1 Analizar el contenido del material bibliográfico e identificar las materias o descriptores adecuados que representen dicho contenido.	Bibliotecario
4. Selección de los descriptores.	4.1 Ingresar en el sistema Aleph el tipo materia y los descriptores seleccionados.	Bibliotecario
5. Clasificación.	5.1 Determinar el tema principal del material bibliográfico, identificar su clase (número de clasificación respectivo) y registrarlo en el Aleph. 5.2 Llevar el material catalogado a los estantes para su clasificación.	Bibliotecario
6. Diagrama de Flujo.		

	<b>Nombre del Documento:</b> Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	<b>Código:</b> FI-PT-PO-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	Revisión: 1
		Página 14 de 22

## DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DIAGRAMA
	
Bibliotecario	
Bibliotecario	
Bibliotecario	
Bibliotecario	
Bibliotecario	
	

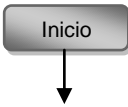

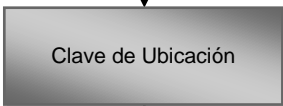
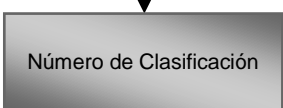
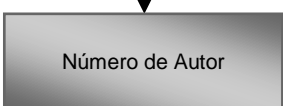
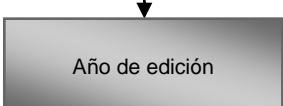

	<b>Nombre del Documento:</b> Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	<b>Código:</b> FI-PT-PO-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	<b>Revisión:</b> 1
		<b>Página</b> 15 de 22


## 5.5 Clasificación

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Análisis	1.1 Analizar el contenido del documento e identificar el material bibliográfico.	Bibliotecario
2. Clave de Ubicación.	2.1 De acuerdo a las características de los materiales se les designa una letra, la cual permita identificar el tipo de colección a la que corresponde.	Bibliotecario
3. Número de clasificación.	3.1 En el sistema de clasificación Decimal Dewey, el número que designa al tema está representado por tres números enteros y en ocasiones por decimales los cuales se ordenan de menor a mayor.	Bibliotecario
4. Número de autor.	4.1 El número de autor, se obtiene de las tablas de cutter en las cuales se ordenan de manera alfanumérica.	Bibliotecario
5. Año de edición.	5.1 Se ordena de manera cronológica de menor a mayor y se utilizará siempre y cuando los elementos anteriores sean iguales.	Bibliotecario
6. Volumen.	6.1 Este elemento se ordena de manera progresiva siempre y cuando los elementos anteriores sean iguales.	Bibliotecario
7. Diagrama de Flujo.		

	<b>Nombre del Documento:</b> Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	<b>Código:</b> FI-PT-PO-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	Revisión: 1
		Página 16 de 22

## DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DIAGRAMA
	
Bibliotecario	
Bibliotecario	
Bibliotecario	
Bibliotecario	
Bibliotecario	
Bibliotecario	

	<b>Nombre del Documento:</b> Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	<b>Código:</b> FI-PT-PO-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	<b>Revisión:</b> 1
		<b>Página</b> 17 de 22

## 5.6 Signatura Topográfica

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Clave de ubicación.	1.1 Se le asigna una letra para identificar en que colección se ubica el material, con excepción de la general.	Bibliotecario
2. Número de Clasificación.	2.1 Es el tema de que trata el libro y se le asigna números o números y letras según el sistema de clasificación utilizado.	Bibliotecario
3. Número de Autor.	3.1 Es el autor del libro el cual está representado por la primera letra del autor seguido por un número (s).	Bibliotecario
4. Año de edición.	4.1 A partir de la 2 <sup>a</sup> edición se colocara el año.	Bibliotecario
5. Volumen.	5.1 Se coloca el número del volumen o de ejemplares.	Bibliotecario
6. Etiquetas	6.1 Imprimir y etiquetar el material bibliográfico con la asignatura topográfica y los respectivos distintivos de acuerdo a la colección.	Bibliotecario
7. Clasificación del Material bibliográfico.	7.1 Separar y organizar el material bibliográfico de acuerdo a la colección y/o destino. 7.2 Colocarlos como material disponible en los estantes de la biblioteca.	Bibliotecario
8. Diagrama de Flujo.		



**Nombre del Documento:** Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.

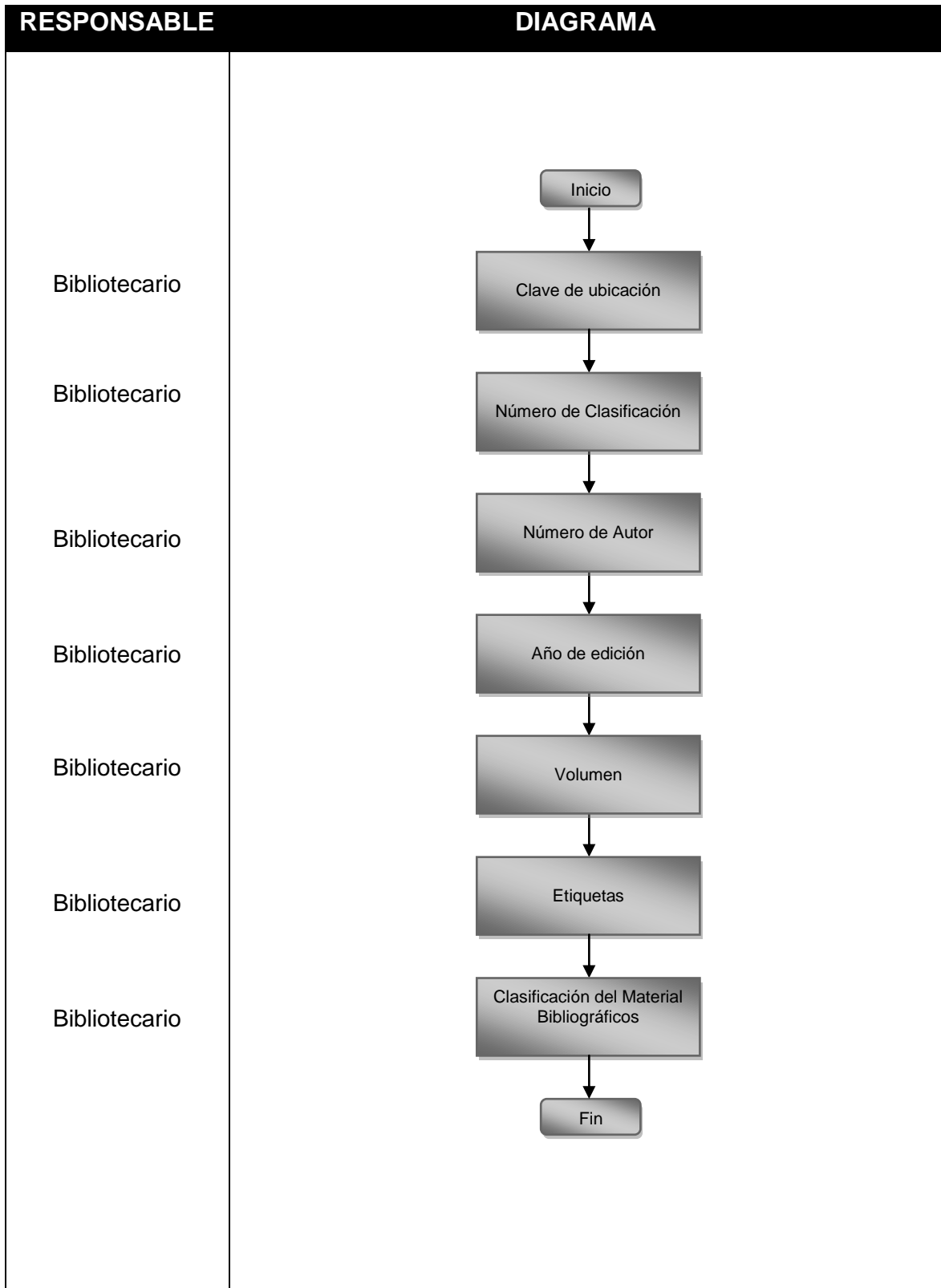
Código: FI-PT-PO-01


Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2008

Página 18 de 22

## DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



	<b>Nombre del Documento:</b> Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	Código: FI-PT-PO-01
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	Página 19 de 22

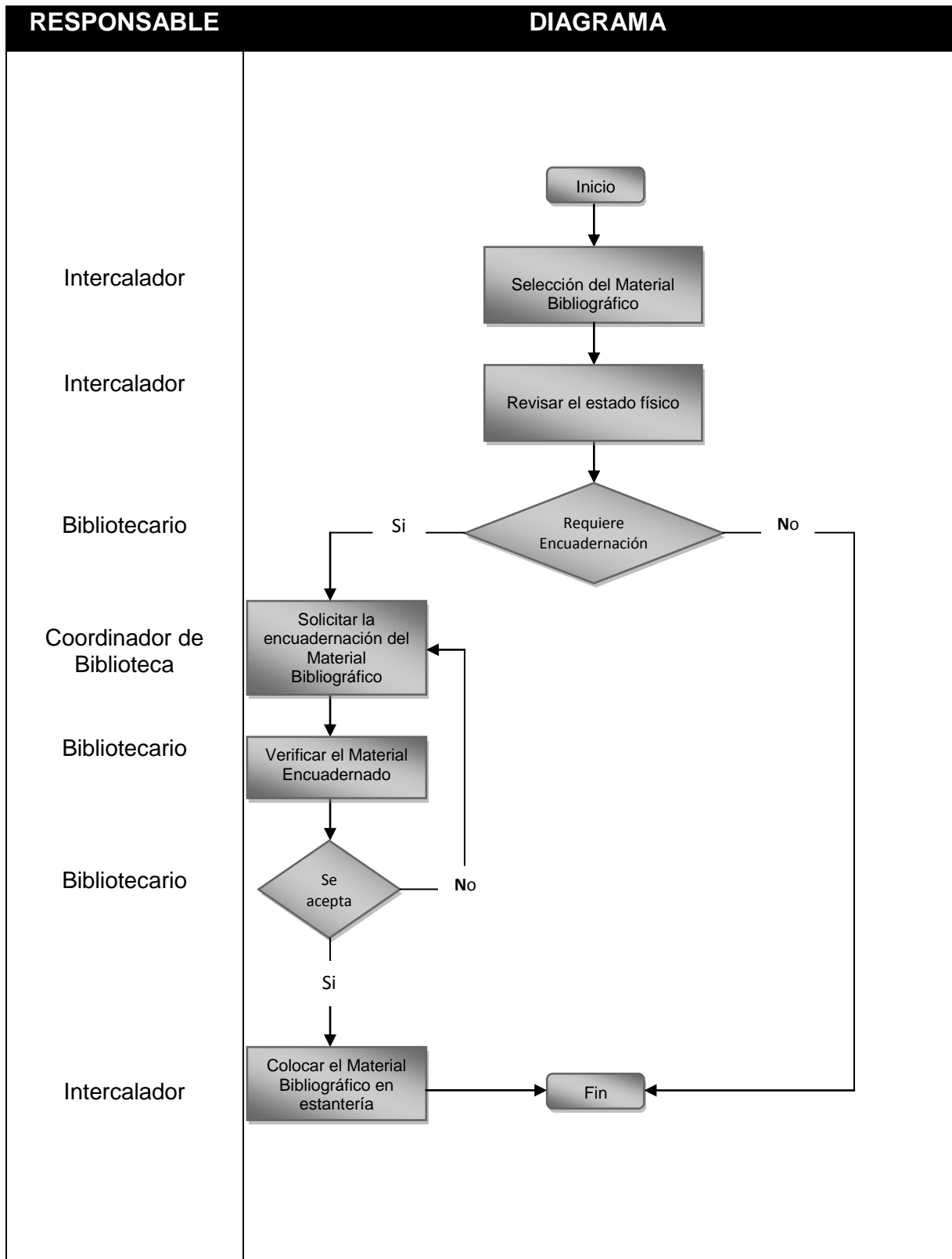
### 5.7 Reparación y Encuadernación del Material Bibliográfico.


SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Selección del material bibliográfico.	1.1 Seleccionar el material bibliográfico que se encuentra deteriorado y separarlo para su reparación.	Intercalador
2. Revisar el estado físico.	2.2 Revisar el estado físico del material bibliográfico y determinar su grado de deterioro.	Intercalador
3. Solicitar la encuadernación de material bibliográfico.	3.1 Elaborar listado del material bibliográfico que necesita encuadernación. 3.2 Solicitar la encuadernación del material bibliográfico a la dirección de la facultad de Ingeniería. 3.3 Ingresar en la base de datos del sistema Aleph el código del material bibliográfico que se va a encuadernar.	Bibliotecario Coordinador de Biblioteca Bibliotecario
4. Verificar el material encuadernado.	4.1 Revisar el material bibliográfico encuadernado y recibirlo si cumple los requisitos de encuadernación. 4.2 Devolver el material bibliográfico que no cumpla los requisitos de encuadernación.	Bibliotecario Bibliotecario
5. Colocar el material bibliográfico en estantería.	5.1 Ubicar el material bibliográfico en los estantes para su uso.	Intercalador
6. Diagrama de Flujo.		





### DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



	<b>Nombre del Documento:</b> Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.	Código: FI-PT-PO-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008	Revisión: 1
		Página 21 de 22

### 5.8 Descarte del Material Bibliográfico.

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Selección del material bibliográfico a descartar.	1.1 Seleccionar el material bibliográfico que se encuentra deteriorado.	Bibliotecario
2. Revisar el estado físico.	2.2 Revisar el estado físico del material bibliográfico y determinar su grado de deterioro.	Intercalador Bibliotecario
3. Listado del Material a descartar.	3.1 Elaborar listado del material bibliográfico que va hacer descartado.	Responsable de Biblioteca
4. Dar de baja en el sistema el material a descartar.	4.1 Ingresar en la base de datos del sistema Aleph el código del material bibliográfico que se va a descartar. 4.2 Ubicar el material bibliográfico en los estantes para su descarte.	Bibliotecario Bibliotecario
5. Donación a otras bibliotecas o instituciones.	5.1 Obtener la autorización de la coordinadora de biblioteca para donar el material descartado a otras bibliotecas o instituciones.	Coordinadora de Biblioteca
6. Diagrama de Flujo.		



**Nombre del Documento:** Procesos Operativos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.

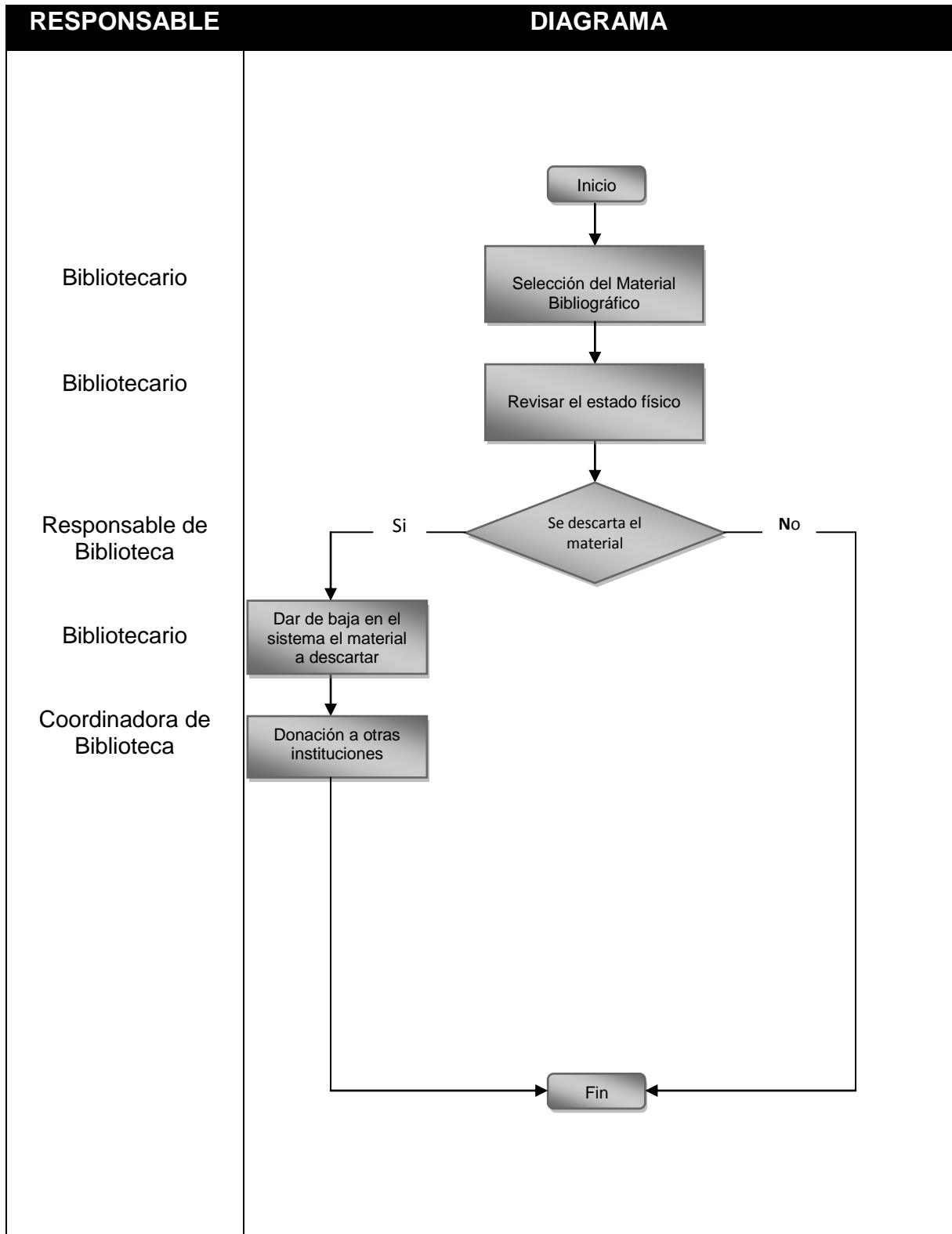
Código: FI-PT-PO-01

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2008

Página 22 de 22

## DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





**Nombre del Documento:** Procedimiento para el Control de los Documentos.

Código: FI-MC-PG-01

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.3

Página 1 de 8



# **PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS**

## Control de Emisión

Nivel de Revisión: 1

Fecha:

Elaboró


Revisó

Aprobó

Ing. Juan Luis Osornio Olmos  
Asesor del SGC

Dra. Rebeca del Rocío Peniche Vera  
Coordinadora de Biblioteca

Dr. Gilberto Herrera Ruiz  
Director de la Facultad

	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento para el Control de los Documentos.	Código: <b>FI-MC-PG-01</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>4.2.3</b>	Página 2 de 8

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el control de los documentos internos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, garantizando su adecuación, revisión, aprobación, actualización, legibilidad e identificación y prevención de obsolescencia.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos del SGC que forman parte de los procedimientos de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.


## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La revisión que se lleve a cabo por parte de la Coordinadora de biblioteca SVA, a los procedimientos, instructivos de trabajo y/o formatos contempla:

- Revisión a la secuencia de actividades.
- Definición del responsable y documento por actividad.
- Codificación dada entre procedimientos, instructivos, formatos y los listados de control de documentos y formatos.
- Quedará como evidencia la firma del coordinador de la biblioteca y la fecha de la revisión en el borrador respectivo.

## 4. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Documento:** Recopilación de datos que arrojan un significado, impresos en papel, medio magnético o sistematizado.
- **S.G.C.:** Sistema de gestión de la calidad.

	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento para el Control de los Documentos.	Código: <b>FI-MC-PG-01</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>4.2.3</b>	Página 3 de 8

- **Documento Interno:** Información o datos que posee y elabora la institución a través de papel, disco magnético, óptico o electrónico y/o fotografías.
- **Documento Externo:** Documento no elaborado por la organización que está relacionado con el SGC.
- **Documento Obsoleto:** Son aquellos documentos que ya no tienen vigencia porque se han generado nuevas versiones mejoradas y que por lo tanto deben ser claramente identificados como tal en el SGC.
- **Controlador de Documentos:** Es la persona asignada por la Alta dirección, cuya responsabilidad es realizar, revisar y actualizar los documentos del SGC, asegurándose que se identifican los cambios y que se encuentran las versiones pertinentes en los puntos de uso de manera legible y fácilmente identificables.
- **Lista Maestra:** Relación de documentos pertenecientes al SGC, en la cual se especifica el número de revisión, fecha de emisión, nombre y código del documento correspondiente.
- **Modificar:** Cambiar el contenido o forma de un documento.
- **Versión:** Muestra el estado de los documentos en términos de actualidad.
- **SVA:** Salvador Vázquez Altamirano.



**Nombre del Documento:** Procedimiento para el Control de los Documentos.

Código: FI-MC-PG-01


Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.3

Página 4 de 8

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Identificar, Revisar, Planear cambios e incorporar nuevos documentos.	1.1 El responsable de la biblioteca identifica, revisa, planea e incorpora los cambios solicitados y/o necesarios a la estructura documental, evalúa e incorpora nuevos documentos que requieran actualizarse o agregarse al SGC, todo en estricto apego a este procedimiento y a lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad.	Responsable de Biblioteca
2. Generar y/o actualizar documentos en conjunto con las áreas involucradas.	2.1 El responsable de la biblioteca genera y actualiza los documentos, esta actividad la realiza en conjunto con el resto del personal de la biblioteca. La generación y actualización se lleva a cabo según la estandarización y lineamientos establecidos para la identificación, rastreabilidad y control de documentos.	Responsable de Biblioteca
3. Autorizar y controlar los cambios.	3.1 El responsable de la biblioteca solicita la autorización de los cambios al coordinador de la biblioteca para después proceder a su control.	Coordinador de Biblioteca.
4. Actualizar expediente de control de cambios, lista maestra y la versión documental.	4.1 El responsable de la biblioteca actualiza el expediente de control de cambios, la lista maestra de documentos y por último la versión electrónica de la documentación del SGC. Se generan dos registros de calidad: la lista maestra de documentos actualizada y el expediente de control de cambios actualizados	Responsable de Biblioteca

	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento para el Control de los Documentos.	<b>Código:</b> FI-MC-PG-01
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>4.2.3</b>	Página 5 de 8

<b>5.</b> Informar los cambios en la estructura documental.	<b>5.1</b> El responsable de la biblioteca debe informar al coordinador de la biblioteca de los cambios realizados en la estructura documental.	Responsable de Biblioteca
<b>6.</b> Prevenir el uso de documentos obsoletos, revisar su estado y retirar versiones anteriores.	<b>6.1</b> El responsable de biblioteca debe concentrar los documentos que pierden vigencia a consecuencia de actualizaciones o cambios y proceden a su destrucción, asegurando con esto el uso exclusivo de copias vigentes y autorizadas.	Responsable de Biblioteca
<b>7.</b> Diagrama de Flujo.		





**Nombre del Documento:** Procedimiento para el Control de los Documentos.

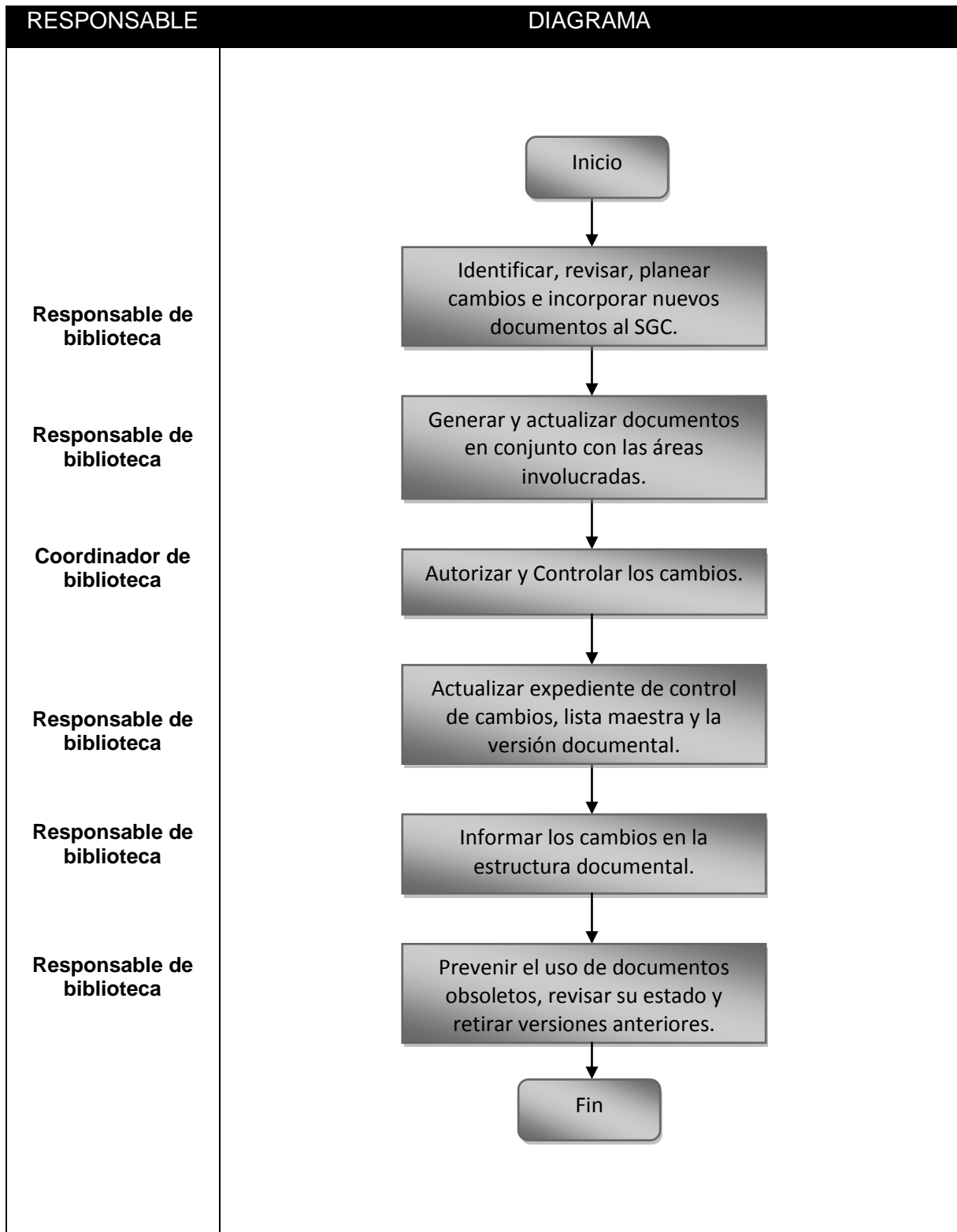
Código: FI-MC-PG-01


Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.3

Página 6 de 8

## 6. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento para el Control de los Documentos.	Código: <b>FI-MC-PG-01</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>4.2.3</b>	Página 7 de 8

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de Calidad.

Manual de procesos.

Lista Maestra de Registros de Calidad.

Lista Maestra de Documentos.

Procedimientos, Instructivos, Guías y Formatos.

## 8. REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO DE RETENCIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO
Lista Maestra de Documentos.	1 Año	Coordinador de Biblioteca	<b>FI-MC-LM-01</b>

## 9. ANEXOS

Lista Maestra de Documentos

## 10. CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

NUMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1		Edición inicial del documento





**Nombre del Documento:** Procedimiento para el Control de los Registros.

**Código:** FI-MC-PG-02

**Revisión:** 1

**Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.4**

**Página 1 de 6**

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE QUERETARO

# **PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS**

4

## Control de Emisión

Nivel de Revisión: 1

Fecha:

Elaboró


Revisó

Aprobó

Ing. Juan Luis Osornio Olmos  
Asesor del SGC

Dra. Rebeca del Rocío Peniche Vera  
Coordinadora de Biblioteca

Dr. Gilberto Herrera Ruiz  
Director de la Facultad

	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento para el Control de los Registros.	Código: <b>FI-MC-PG-02</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>4.2.4</b>	Página 2 de 6

## 1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento que defina la metodología para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento tiene relación con todos los registros que sirven de evidencia de que los procedimientos establecidos en la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano están siendo llevados a cabo.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- En caso de presentarse alguna situación particular no especificada en los procedimientos establecidos, su disposición queda bajo la responsabilidad de la Coordinadora de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano.

## 4. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Control de Registros:** Uso y manejo de registros que evidencien la eficacia y eficiencia de la organización.
- **Registro:** Documento que proporciona evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos.
- **Documento de Registro:** Medio que se utilizará para llevar los registros.
- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.



**Nombre del Documento:** Procedimiento para el Control de los Registros.

Código: FI-MC-PG-02

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.4

Página 3 de 6

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Identificar los registros.	1.1 Identificar los registros que se controlarán, según se requiera en los procedimientos establecidos.	Responsable de Biblioteca
2. Controlar los registros.	2.1 Recopilar, archivar, almacenar y mantener los registros de forma legible y segura. 2.2 Controlar el acceso a los registros.	Responsable de Biblioteca
3. Descartar los registros.	3.1 Evaluar periódicamente la lista maestra para el control de los registros. 3.2 Determinar el descarte de los registros obsoletos o innecesarios.	Responsable de Biblioteca
4. Revisar los registros.	4.1 Revisar que los registros mantenidos son adecuados. 4.2 Actualizar los registros.	Responsable de Biblioteca
5. Diagrama de Flujo.		



**Nombre del Documento:** Procedimiento para el Control de los Registros.

**Código:** FI-MC-PG-02


Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.4

Página 4 de 6

## 6. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DIAGRAMA
Responsable de Biblioteca	<pre>graph TD; Inicio([Inicio]) --&gt; Identificar[Identificar los registros]; Identificar --&gt; Controlar[Controlar los registros]; Controlar --&gt; Descartar[Descartar los registros]; Descartar --&gt; Revisar[Revisar los registros]; Revisar --&gt; Fin([Fin]);</pre>
Responsable de Biblioteca	
Responsable de Biblioteca	
Responsable de Biblioteca	

	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento para el Control de los Registros.	Código: <b>FI-MC-PG-02</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>4.2.4</b>	Página 5 de 6

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Procedimientos para Elaborar Procedimientos.

Procedimientos de Control de Documentos.

## 8. REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO DE RETENCIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO
Lista Maestra para el Control de los Registros	Permanente	Coordinador de Biblioteca	<b>FI-MC-LM-02</b>


## 9. ANEXOS

Lista Maestra para el Control de los Registros.

## 10. CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

NUMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1		Edición inicial del documento



	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento para el Control de los Registros.	Código: <b>FI-MC-PG-02</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>4.2.4</b>	Página 6 de 6

**ANEXO 1: Lista Maestra para el Control de los Registros.**

	<b><i>Lista Maestra para el Control de los Registros</i></b>	Código: <b>FI-MC-LM-02</b>
		Revisión: 1
		Fecha Elaboración:
		Página:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO
BIBLIOTECA SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO
FACULTAD DE INGENIERÍA

Identificación	Almacenamiento	Recuperación	Tipo de Retención	Protección	Disposición Final

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
-----------------	----------------	----------------



**Nombre del Documento:** Procedimiento de Auditoría Interna.

**Código:** FI-MC-PG-03

**Revisión:** 1

**Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.2.2**


**Página 1 de 9**



# ***PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍA INTERNA***

5

<b>Control de Emisión</b>		
Nivel de Revisión: 1	Fecha:	
Elaboró	Revisó	Aprobó
Ing. Juan Luis Osornio Olmos Asesor del SGC	Dra. Rebeca del Rocío Peniche Vera Coordinadora de Biblioteca	Dr. Gilberto Herrera Ruiz Director de la Facultad

	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento de Auditoría Interna.	Código: <b>FI-MC-PG-03</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>8.2.2</b>	Página 2 de 9

## 1. OBJETIVO


Establecer los lineamientos para llevar a cabo las Auditorías Internas que aseguren el Sistema de Gestión de la Calidad.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las Auditorías Internas de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.


## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Es competencia del Coordinador de Biblioteca y del RD de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano asegurarse de la realización de la auditoría de acuerdo al plan.
- La viabilidad de la auditoría debe determinarse teniendo en consideración la disponibilidad de la información, de los recursos requeridos, y el personal.
- Cuando la auditoría se considera viable, según la instancia se debe seleccionar al equipo auditor teniendo en cuenta la competencia necesaria de los auditores.
- Antes de las actividades de la auditoría in situ, la documentación del auditado debe ser revisada para determinar la conformidad del sistema, según la documentación con los criterios de la auditoría.
- El líder del equipo auditor, es responsable de asignar a cada miembro del equipo las responsabilidades para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicos.
- Es facultad del auditor líder informar al auditado cuando la documentación es inadecuada y decidir si se continúa o se suspende la auditoría hasta que los problemas de la documentación se resuelvan.

	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento de Auditoría Interna.	Código: <b>FI-MC-PG-03</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>8.2.2</b>	Página 3 de 9


#### 4. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Programa de la Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito determinado.
- **Criterios de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificados.
- **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **Conclusiones de la Auditoría:** Resultados de una auditoría que proporciona el equipo auditor tomando en cuenta los objetivos y los hallazgos de la auditoría.
- **Auditado:** Organización o persona que es auditada.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.
- **Alcance de la Auditoría:** Extensión y límites de una auditoría, (sistema de gestión completo o proceso o actividad específica).
- **Líder del equipo auditor = Auditor Líder:** Responsable de coordinar y dar seguimiento al proceso de auditoría.


	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento de Auditoría Interna.	<b>Código:</b> FI-MC-PG-03
		<b>Revisión:</b> 1
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.2.2</b>	<b>Página</b> 4 de 9

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

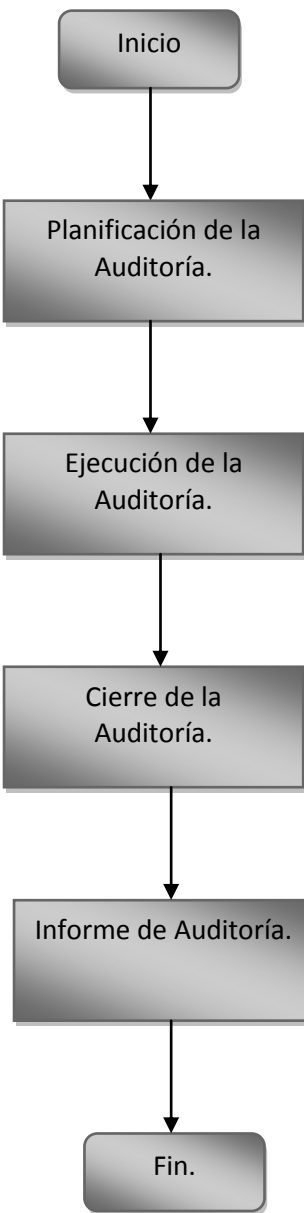
SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>1. Planificación de la Auditoría.</b>	<p><b>1.1</b> Las auditorías internas son planificadas por medio de un programa de auditoría, el cual es autorizado por la dirección de la Facultad de Ingeniería con base en la norma ISO 9001:2008.</p> <p><b>1.2</b> Se conjunta al equipo auditor para entregarles el plan de auditoría, dando las directrices para la lista de verificación.</p> <p><b>1.3</b> En el plan de auditoría se pone de manifiesto la responsabilidad y la independencia del autor con el área auditada.</p>	<p>Auditor Líder</p> <p>Auditor Líder</p> <p>Auditor Líder</p>
<b>2. Ejecución de la Auditoría.</b>	<p><b>2.1</b> Se realiza la reunión de apertura con el área auditada indicando, los canales de comunicación, objetivo y alcance de la auditoría, si existe alguna duda se aclara en el momento, se registra la asistencia de todos los involucrados en la lista de asistencia.</p> <p><b>2.2</b> La auditoría se lleva a cabo con la ayuda de la lista de verificación tomando en cuenta los criterios aplicables del sistema de gestión de calidad y todas las evidencias objetivas que se presenten.</p> <p><b>2.3</b> Si se encuentra una desviación al sistema de gestión de calidad la cual se considera una no conformidad se indica al momento al auditado y se pide su conformidad.</p> <p><b>2.4</b> Se registra en la lista de verificación el hallazgo encontrado que genera la no conformidad.</p> <p><b>2.5</b> Se levanta una solicitud de acción correctiva de la no conformidad encontrada y se le pide al auditado firme de conformidad así como al responsable del área.</p>	<p>Equipo Auditor</p> <p>Equipo Auditor</p> <p>Equipo Auditor</p> <p>Equipo Auditor</p> <p>Equipo Auditor</p>


	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento de Auditoría Interna.	Código: <b>FI-MC-PG-03</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>8.2.2</b>	Página 5 de 9

<p><b>3. Cierre de la Auditoría.</b></p>	<p><b>3.1</b> Se realiza una reunión con el equipo auditor para integrar el resultado de la auditoría, posteriormente se reúnen con el área auditada informándole de forma verbal los hallazgos encontrados durante la auditoría.</p> <p><b>3.2</b> Se registra en la lista de asistencia la reunión de cierre.</p>	<p>Equipo Auditor</p> <p>Equipo Auditor</p>
<p><b>4. Informe de Auditoría.</b></p>	<p><b>4.1</b> Se elabora el reporte de auditoría con base en los resultados de la lista de verificación y en las observaciones del equipo auditor.</p> <p><b>4.2</b> En un periodo de 7 días hábiles se entrega el informe de auditoría, indicando las no conformidades encontradas durante la auditoría, el cual se le entrega al coordinador biblioteca con copia para el responsable de biblioteca.</p> <p><b>4.3</b> Se da seguimiento a las solicitudes de acción correctiva, indicando fecha de inicio y término de dicha acción.</p> <p><b>4.4</b> Se informa el seguimiento de las acciones correctivas monitoreando la efectividad de las actividades realizadas al coordinador de biblioteca.</p>	<p>Responsable de Auditoría</p> <p>Responsable de Auditoría</p> <p>Responsable de Auditoría</p> <p>Responsable de Auditoría</p>
<p><b>5. Diagrama de Flujo.</b></p>		

	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento de Auditoría Interna.	<b>Código:</b> FI-MC-PG-03
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>8.2.2</b>	Página 6 de 9

## 6. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DIAGRAMA
<b>Auditor Líder</b>	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Planificación[Planificación de la Auditoría.]     Planificación --&gt; Ejecución[Ejecución de la Auditoría.]     Ejecución --&gt; Cierre[Cierre de la Auditoría.]     Cierre --&gt; Informe[Informe de Auditoría.]     Informe --&gt; Fin([Fin.]) </pre>
<b>Equipo Auditor</b>	
<b>Equipo Auditor</b>	
<b>Responsable de Auditoría</b>	

	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento de Auditoría Interna.	Código: <b>FI-MC-PG-03</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>8.2.2</b>	Página 7 de 9

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de Calidad.

Acciones Correctivas y Preventivas.

Control del Servicio No Conforme.

## 8. REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO DE RETENCIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO
Formato para hallazgos de Auditoría Interna.	1 Año	Coordinador de Biblioteca	FI-MC-AI-03
Criterios para calificar auditores	Hasta nueva actualización	Responsable de Calidad	FI-MC-PG-03-01
Plan de Auditoría	1 Año	Responsable de Calidad	FI-MC-PG-03-02
Reunión de Apertura	1 Año	Responsable de Calidad	FI-MC-PG-03-03
Informe de Auditoría	1 Año	Responsable de Calidad	FI-MC-PG-03-04
Reunión de Cierre	1 Año	Responsable de Calidad	FI-MC-PG-03-05

## 9. ANEXOS

Formato para hallazgos de Auditoría Interna. FI-MC-AI-03


Criterios para calificar auditores. FI-MC-PG-03-01

Plan de Auditoría. FI-MC-PG-03-02

Reunión de Apertura. FI-MC-PG-03-03

Informe de Auditoría. FI-MC-PG-03-04




	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento de Auditoría Interna.	Código: <b>FI-MC-PG-03</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>8.2.2</b>	Página 8 de 9


Reunión de Cierre. FI-MC-PG-03-05

## 10. CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

NUMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1		Edición inicial del documento

	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento de Auditoría Interna.	Código: <b>FI-MC-PG-03</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>8.2.2</b>	Página 9 de 9

### ANEXO 1: Formato para hallazgos de Auditoría Interna.

	<b>FORMATO PARA HALLAZGOS DE AUDITORÍA INTERNA</b>		
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONFORME A LA NORMA ISO 9001:2008</b>		
	FECHA DE LLENADO		NOMBRE DE AUDITADO:
			CÓDIGO: <b>FI-MC-AI-03</b>
			ÁREA AUDITADA:
DÍA	MES	AÑO	

NOMBRE DE AUDITOR INTERNO:	No. ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA(*):
CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO: CONFORMIDAD	<input type="checkbox"/> OPORTUNIDAD DE MEJORA <input type="checkbox"/> NO

1.- ELEMENTOS DE LA NORMA:
2.- HALLAZGOS:
3.- OBSERVACIONES

(\*): EL NÚMERO DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA SE ANOTARA POSTERIORMENTE POR EL AUDITOR LIDER, UNA VEZ QUE HAYA SIDO ASIGNADO PARA ESTE HALLAZGO.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DE AUDITOR INTERNO

\_\_\_\_\_  
FIRMA DE AUDITADO

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
----------	---------	---------



**Nombre del Documento:** Procedimiento Control del Servicio No Conforme.

**Código:** FI-MC-PG-04

**Revisión:** 1

**Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3**

**Página 1 de 8**

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE QUERETARO

# PROCEDIMIENTO CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

6

## Control de Emisión

Nivel de Revisión: 1

Fecha:

Elaboró


Revisó

Aprobó

Ing. Juan Luis Osornio Olmos  
Asesor del SGC

Dra. Rebeca del Rocío Peniche Vera  
Coordinadora de Biblioteca

Dr. Gilberto Herrera Ruiz  
Director de la Facultad

	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento Control del Servicio No Conforme.	Código: <b>FI-MC-PG-04</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>8.3</b>	Página 2 de 8

## 1. OBJETIVO


Establecer los lineamientos que deben ser aplicados para la identificación y tratamiento de los servicios No conformes aplicable a los procesos definidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los servicios identificados como no conformes del Sistema de gestión de Calidad.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN


- El responsable de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la Facultad de Ingeniería de la UAQ tiene la responsabilidad de detectar el servicio no conforme de sus procesos, analizarlo y tomar acciones para evitar su ocurrencia.
- En el momento en que se detecta la no conformidad el responsable de la biblioteca deberá levantar el registro correspondiente de acuerdo al formato de Registro de No Conformidad.
- El responsable de la biblioteca deberá analizar las causas que generaron la no conformidad así como proponer las posibles soluciones al problema. En conjunto con el personal de la biblioteca deberán identificar el servicio no conforme de forma tal que se evite su uso o entrega no intencionada y se determinará el tratamiento a dar al servicio no conforme de acuerdo a una o más de las siguientes opciones:
  - a. Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
  - b. Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable por el cliente.

	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento Control del Servicio No Conforme.	Código: <b>FI-MC-PG-04</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>8.3</b>	Página 3 de 8

- El responsable de la biblioteca deberá notificar al coordinador de la biblioteca sobre la no conformidad registrada así como el análisis de sus causas, las posibles soluciones planteadas y las acciones tomadas para la identificación y control del producto no conforme.
- Se deberán mantener registros de la no conformidad, la disposición del servicio y las acciones tomadas para su solución de acuerdo al procedimiento para el control de registros.


#### 4. DEFINICIONES

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Servicio no conforme:** Es el servicio que no cumple un requisito especificado.
- **Control de no conformidad:** Acciones emprendidas respecto a una situación no conforme con el propósito de resolver la no conformidad.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- **Servicio:** Organización y personal destinado a satisfacer necesidades del público.

	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento Control del Servicio No Conforme.	Código: <b>FI-MC-PG-04</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>8.3</b>	Página 4 de 8

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

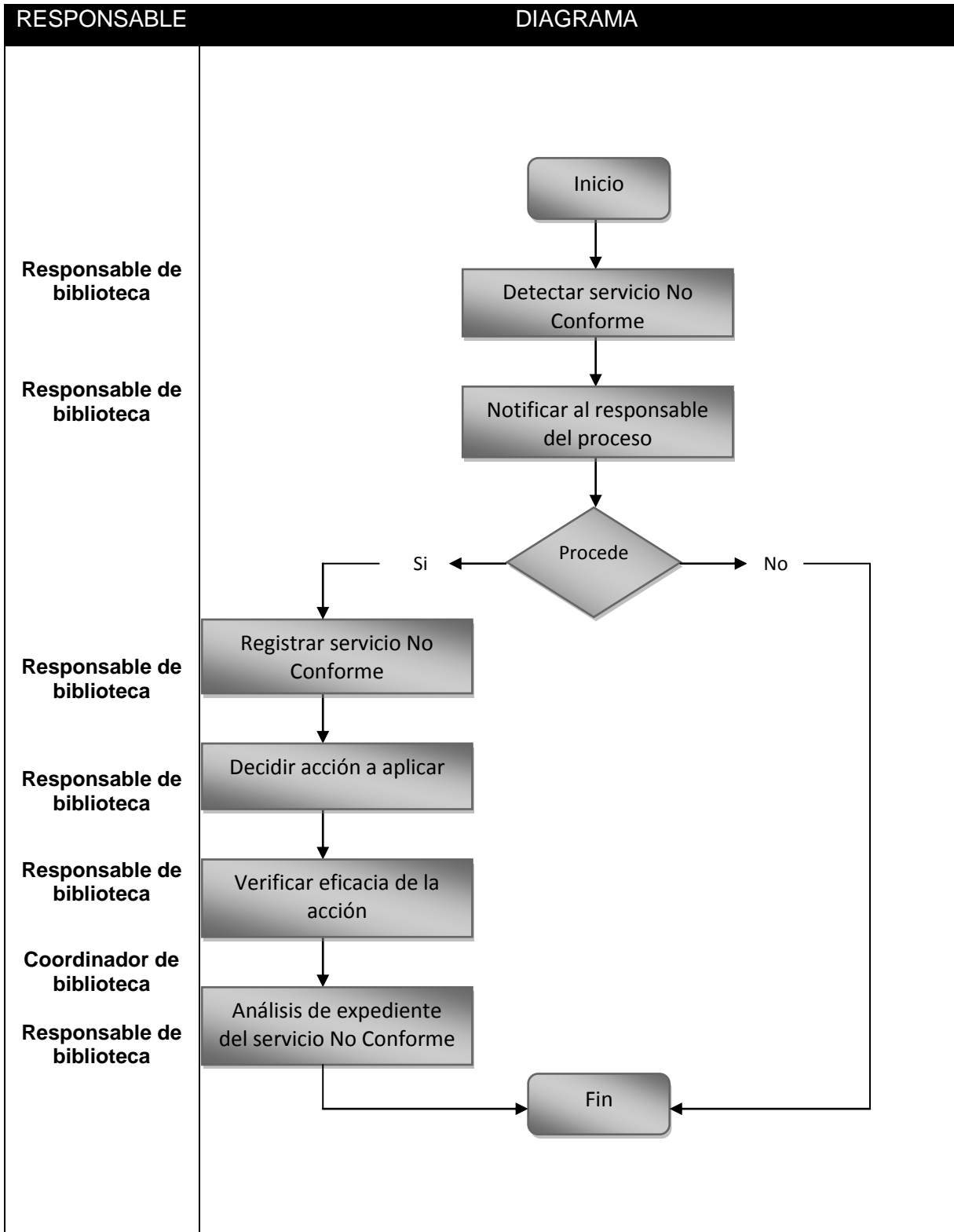
SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Detectar servicio No Conforme.	<b>1.1</b> Un servicio no conforme es aquel que no cumple con los requisitos establecidos en cada proceso. El servicio no conforme puede ser detectado durante o después de la ejecución del proceso por el personal involucrado en los procesos, los clientes (queja) y como resultado de una auditoría.	Responsable de Biblioteca
2. Notificar al responsable del proceso.	<b>2.1</b> La persona que identifica el producto no conforme notifica de manera verbal o de manera escrita al responsable de la biblioteca, quien analizará si procede la notificación para hacer el registro de producto no conforme. Si no procede se da por concluida la notificación.	Responsable de Biblioteca
3. Registrar Servicio No conforme.	<b>3.1</b> En caso de proceder la notificación de servicio no conforme, el responsable de la biblioteca debe registrar el servicio no conforme en el formato de registro de no conformidad, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El responsable de la identificación y la fecha.</li> <li>• El área involucrada.</li> <li>• Descripción y análisis del Servicio no conforme.</li> <li>• Acciones a aplicar.</li> </ul>	Responsable de Biblioteca
4. Decidir acción a aplicar.	<b>4.1</b> El responsable de la biblioteca debe decidir la acción a aplicar y derivar si fuese necesario su ejecución.	Responsable de Biblioteca

	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento Control del Servicio No Conforme.	Código: <b>FI-MC-PG-04</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>8.3</b>	Página 5 de 8


<p><b>5.</b> Verificar eficacia de la acción.</p>	<p><b>5.1</b> Una vez aplicado la acción, el responsable de la biblioteca y el coordinador deben verificar la eficacia de ésta. Si las acciones tomadas no fueron eficaces, se debe proceder nuevamente según el punto 3 del presente procedimiento, hasta que se demuestre la conformidad.</p>	<p>Responsable de Biblioteca</p> <p>Coordinador de Biblioteca</p>
<p><b>6.</b> Análisis de expediente del servicio no conforme.</p>	<p><b>6.1</b> El responsable de la biblioteca deben analizar el expediente de servicio no conforme generado, a fin de tomar las acciones correspondientes e informar acerca de los servicios no conformes al coordinador de la biblioteca. Además si lo consideran necesario, pueden abrir una acción correctiva con el objeto de corregir las causas del problema que dieron origen a la no conformidad. En el caso de la apertura de una acción correctiva se debe proceder de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas.</p>	<p>Responsable de Biblioteca</p>
<p><b>7.</b> Diagrama de Flujo.</p>		



## 6. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento Control del Servicio No Conforme.	Código: <b>FI-MC-PG-04</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>8.3</b>	Página 7 de 8

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de Calidad.

Control de Documentos.

Control de Registros.

Acciones Correctivas y Preventivas.

## 8. REGISTROS


REGISTROS	TIEMPO DE RETENCIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO
Formato Registro de No Conformidad	1 Año	Coordinador de Biblioteca	<b>FI-MC-RNC-04</b>

## 9. ANEXOS


Formato Registro de No Conformidad.

## 10. CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

NUMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1		Edición inicial del documento

	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento Control del Servicio No Conforme.	Código: <b>FI-MC-PG-04</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>8.3</b>	Página 8 de 8

### ANEXO 1: Lista Maestra de Documentos.

	<b>FORMATO REGISTRO DE NO CONFORMIDAD</b>	Código: <b>FI-MC-RNC-04</b>
		Revisión: 1
		Fecha Elaboración:
		Página
<b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO BIBLIOTECA SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO FACULTAD DE INGENIERÍA</b>		
<b>Nombre:</b>	<b>Área:</b>	
1. Describir la No Conformidad.		
2. Analizar la No Conformidad.		
3. Acciones de Solución.		
Correctivas:	Fecha de Cumplimiento: _____	
Preventivas.	Fecha de Cumplimiento: _____	
4. Verificación de Cumplimiento.		
Acciones:	Fecha de Verificación: _____	
5. Observaciones.		
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:



**Nombre del Documento:** Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

**Código:** FI-MC-PG-05

**Revisión:** 1

**Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.5.2., 8.5.3**

**Página 1 de 7**

# **PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

7

## **Control de Emisión**

**Nivel de Revisión:** 1

**Fecha:**

**Elaboró**


**Revisó**

**Aprobó**

Ing. Juan Luis Osornio Olmos  
Asesor del SGC

Dra. Rebeca del Rocío Peniche Vera  
Coordinadora de Biblioteca

Dr. Gilberto Herrera Ruiz  
Director de la Facultad

	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.	Código: <b>FI-MC-PG-05</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>8.5.2., 8.5.3</b>	Página 2 de 7

## 1. OBJETIVO

Establecer documentalmente los lineamientos para la implantación de acciones correctivas y/o preventivas, para eliminar las causas de no-conformidad presentadas en la organización.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las áreas de la biblioteca Salvador Vázquez Altamirano de la UAQ.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El responsable de auditoría tiene la responsabilidad y autoridad de generar y llevar a cabo el control de las solicitudes de las acciones correctivas y/o preventivas, así como de informar al Coordinador de Biblioteca.
- Todo el personal tiene la responsabilidad y autoridad de solicitar una acción correctiva y/o preventiva, con el fin de prevenir la ocurrencia o recurrencia de situaciones de no-conformidad relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad.
- El responsable de la biblioteca tiene como responsabilidad y autoridad de realizar el análisis de la causa raíz de la no-conformidad y proponer las acciones necesarias para eliminarla, se deben implementar las acciones correctivas y preventivas en el tiempo establecido.

## 4. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Es la acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.



**Nombre del Documento:** Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

**Código:** FI-MC-PG-05

Revisión: 1


Referencia a la Norma ISO 9001:2008 **8.5.2., 8.5.3**

Página 3 de 7

- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa (s) de una no conformidad potencial.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **No conformidad:** Incumplimiento a un requisito establecido.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

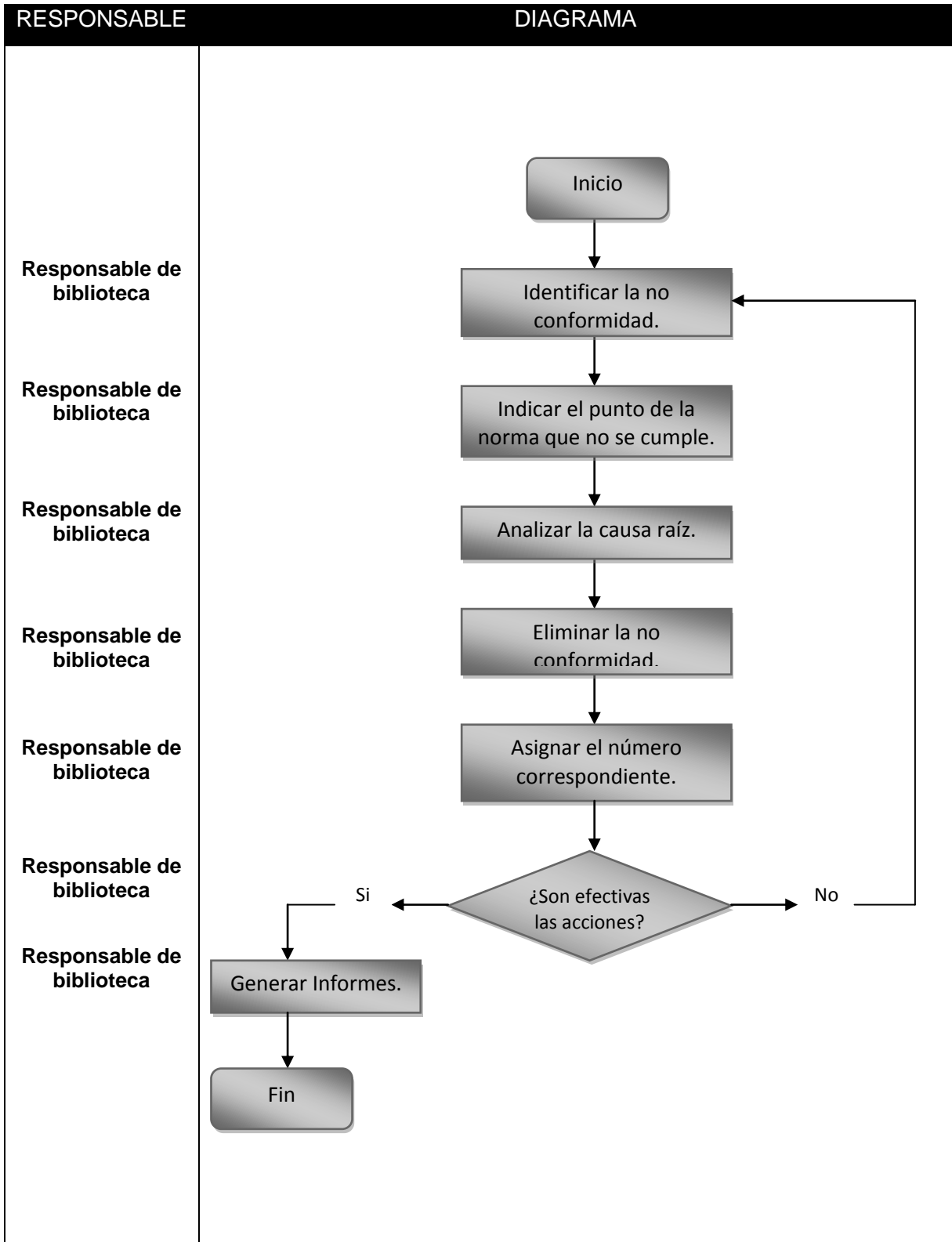
SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Identificar la no conformidad.	<p><b>1.1</b> Se anota la no conformidad en el formato, escribiendo la fecha en que se llena esté.</p> <p><b>1.2</b> Describir la no conformidad.</p>	Responsable de Biblioteca
2. Indicar el punto de la norma que no se cumple.	<p><b>2.1</b> Anotar el documento de referencia.</p>	Responsable de Biblioteca
3. Analizar la causa raíz.	<p><b>3.1</b> El responsable de la biblioteca lleva a cabo el análisis de la causa raíz que origino la no conformidad y la anota en el formato.</p>	Responsable de Biblioteca
4. Eliminar la no conformidad.	<p><b>4.1</b> Determinar las acciones necesarias para eliminar las no conformidades.</p> <p><b>4.2</b> Anotar en el formato la fecha de inicio y terminación de dichas actividades.</p>	Responsable de Biblioteca
5. Asignar el número correspondiente.	<p><b>5.1</b> Se genera el número consecutivo para el control de acciones correctivas/preventivas y se registra en el formato.</p>	Responsable de Biblioteca


	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.	<b>Código:</b> FI-MC-PG-05
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>8.5.2., 8.5.3</b>	Página 4 de 7

<b>6.</b> Verificar la efectividad de las acciones.	<b>6.1</b> Se verifica de forma objetiva la efectividad de las acciones anotando como se lleva a cabo, si es efectiva la acción se cierra y se firma el formato. <b>6.2</b> Si no es efectiva la acción se regresa al punto 1.	Responsable de Biblioteca
<b>7.</b> Generar Informe.	<b>7.1</b> Se genera un informe mensual del estado de las acciones correctivas y/o preventivas, el cual se entrega al coordinador de la biblioteca con copia a la dirección de la facultad de ingeniería de la UAQ.	Responsable de Biblioteca
<b>8.</b> Diagrama de Flujo.		



### 6. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.	Código: <b>FI-MC-PG-05</b>
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 <b>8.5.2., 8.5.3</b>	Página 6 de 7

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de Calidad.

Informes de Auditorias.

Control del Producto No Conforme.

Resultados de la atención de quejas y sugerencias.

## 8. REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO DE RETENCIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO
Formato para Acciones Correctivas y Preventivas.	1 Año	Coordinador de Biblioteca	<b>FI-MC-ACP-05</b>


## 9. ANEXOS

Formato para Acciones Correctivas y Preventivas.


## 10. CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

NUMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1		Edición inicial del documento



	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.	Código: FI-MC-PG-05
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.5.2., 8.5.3	Página 7 de 7

### ANEXO 1: Formato para Acciones Preventivas y Correctivas

	<b>Formato para Acciones Correctivas y Preventivas</b>	Código: FI-MC-ACP-05
		Revisión: 1
		<input type="checkbox"/> Correctiva. <input type="checkbox"/> Preventiva.
<b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO BIBLIOTECA SALVADOR VÁZQUEZ ALTAMIRANO FACULTAD DE INGENIERÍA</b>		
Fecha de Elaboración:	No.	
1. Anotar la No Conformidad.	Punto de la Norma que no se cumple:	
2. Describir la No Conformidad.		
3. Causa Raíz.		
4. Acciones adoptadas para eliminar las No Conformidades.	Fecha de Inicio: Fecha de Terminó:	
5. Soluciones que atacan a la (s) No Conformidades.		
6. Efectividad de las acciones Correctivas/Preventivas finalmente realizadas.		
7. Acciones que se efectuarán para verificar la eficacia de las soluciones implantadas.		
8. Resultados Obtenidos.		
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>