



UNIVERSIDAD
DE GUANAJUATO

Sistema de Gestión de
Calidad de la Universidad
de Guanajuato: La
certificación de los
Procesos Bibliotecarios

BIENVENIDOS

- 1 Mensaje de Bienvenida del Rector General
 - 2 Certificación en la Universidad de Guanajuato (UG)
 - 3 Calidad y Mejora Continua.
 - 4 El Sistema de Gestión de Calidad (PROCESOS BIBLIOTECARIOS)
 - 5 Proyectos para la Gestión de sistemas en la UG.
- Comentarios y Dudas Finales.



En una Institución moderna y pública como la Universidad de Guanajuato está obligada a participar y a promover las tendencias internacionales a favor de la transparencia, la rendición de cuentas y la búsqueda de la calidad en la totalidad de sus procesos y procedimientos.

Con esa convicción, la Universidad de Guanajuato tiene en ejecución, desde el año 2005, un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008. A través de dicho sistema, y orientados en todo momento por el principio de poner la administración al servicio de la academia, en la Universidad de Guanajuato se lleva a cabo un proceso sistemático de registro, seguimiento, evaluación y medición de diferentes indicadores vinculados con los procesos y procedimientos administrativos.

Como efecto de dicho proceso, las funciones sustantivas, así como las de apoyo y administración, resultan permanentemente mejoradas a partir de elementos objetivos. En numerosos casos, los procesos y procedimientos cuentan con una certificación, lo que garantiza que se realizan en apego a estándares de carácter internacional.

Asimismo, el SGC nos permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de nuestros servicios académicos y administrativos —alumnos, profesores, trabajadores y solicitantes externos—, condición que contribuye también a consolidar una filosofía de trabajo caracterizada por la calidad, la calidez, el servicio eficiente, la mejora continua y la evaluación permanente. Con ese espíritu, le damos la bienvenida al sitio Web del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Guanajuato.

Atentamente.

Dr. José Manuel Cabrera Sixto

Rector General de la Universidad de Guanajuato

2.- Certificación de la UG



Año 2005: UG se certifica en ISO 9001:2008.

2006-2009: se consolida el SGC.

Año 2010: se extiende el alcance del SGC, ahora contempla Campus y Colegio de Nivel Medio Superior.

Año 2014: Se consolida el SGC en los campus y CNMS.

Actualmente el SGC se adapta a los cambios en Campus y CNMS.

Reestructura académico-Administrativa de la UG

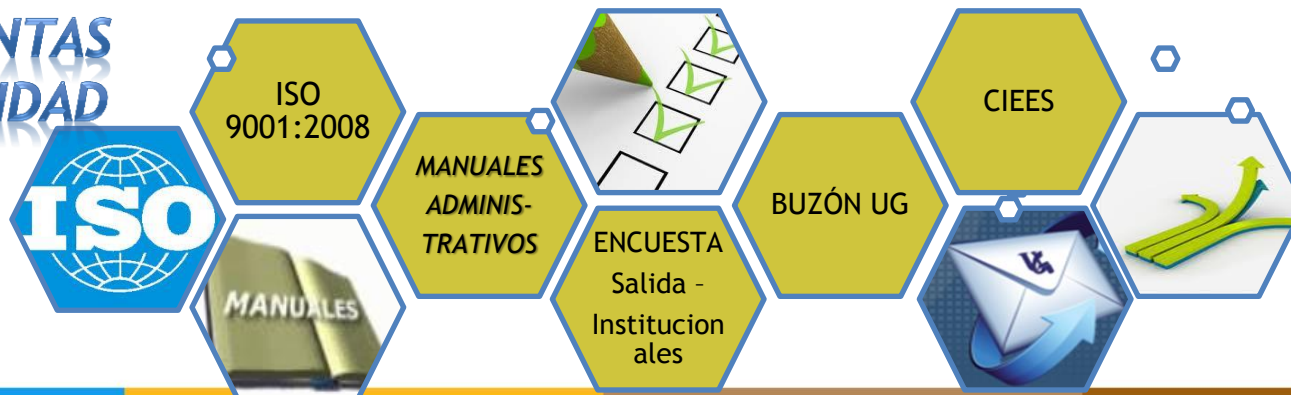
PLADI 2010-2020

Atributo 15	Política	Estrategias (extracto)	Programa prioritario
<p>Cuenta con un sistema de gestión de calidad.</p>	<p>Impulsar una administración eficiente y el desarrollo de un sistema de gestión para la mejora continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Establecer el Programa de Gestión Efectiva. 2. Diseñar e instrumentar un sistema de gestión institucional. 6. Incorporar estándares de calidad en los procesos administrativos de la universidad. 8. Modelos y procesos que fomenten la mejora continua. 12. Someter a evaluación los procesos administrativos y de gestión de la universidad. 13. Realizar estudios permanentes para evaluar la satisfacción de la comunidad universitaria. 14. Autoevaluar la gestión y administración universitaria. 15. Someter a evaluación los esquemas de gestión y administración. 	<ul style="list-style-type: none"> 14. Programa de Gestión Efectiva. 15. Programa de Medio Ambiente y Sustentabilidad.

CONCEPTO DE CALIDAD



5 HERRAMIENTAS PARA LA CALIDAD

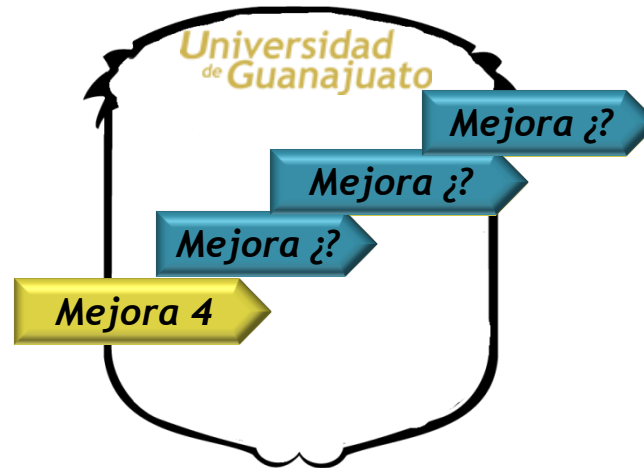


MEJORA CONTINUA

Es el desarrollo de actividades encaminadas a incrementar el desempeño de uno o varios procesos.



- El Alumno evaluará las 4 mejoras durante su trayectoria.



Alumno de ingreso
(Expectativas)

Egresado
(Resultados de
las expectativas)

VISIÓN:

En el año 2020, la Universidad de Guanajuato es reconocida por la comunidad académica internacional como una de las 100 mejores instituciones en el mundo. Esto significa que la Universidad deberá caracterizarse en ese año por un conjunto de atributos igualmente relevantes.



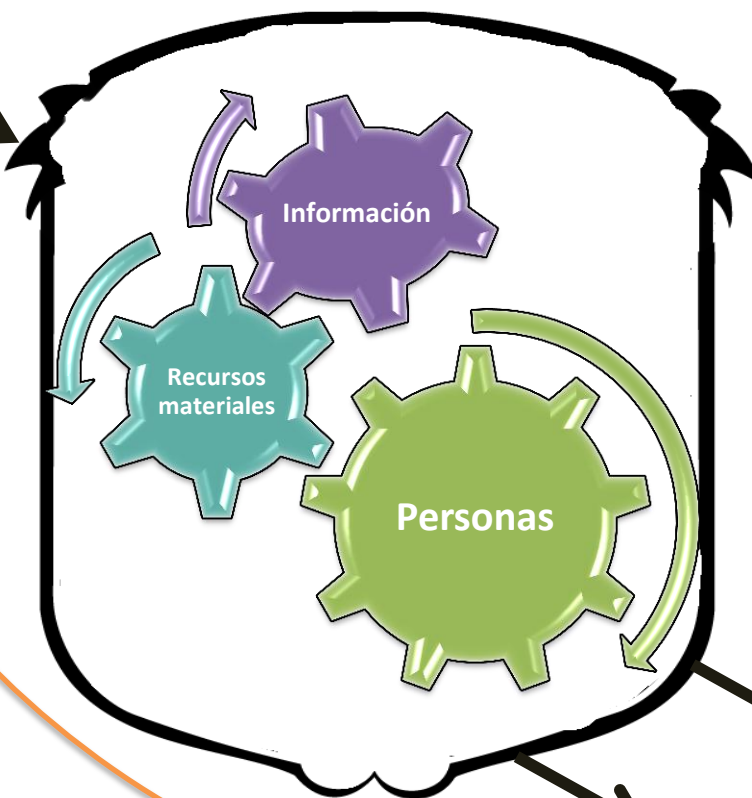
4. Sistema de Gestión de Calidad



Usuarios

Necesidades

Universidad
de Guanajuato



Servicios

Bienes

Resultado, análisis,
toma de decisiones
= mejora.

**GESTIÓN ADECUADA
Y EFECTIVA**



4. Sistema de Gestión de Calidad

ALCANCE DEL SGC ISO:9001

“Servicios, apoyos y estímulos a alumnos y personal académico; y servicios administrativos”.



PROCESOS BIBLIOTECARIOS



- Material documental de confrontación ingresado correctamente en sistema integrado de bibliotecas
- Material documental novedoso ingresado correctamente en sistema integrado de bibliotecas
- Fascículos entregados en 5 días hábiles a biblioteca de la entidad correspondiente a partir de que se reciben en el área de control
- No sobrepasar el 1% de material no devuelto en el semestre

Política de Calidad

“Ofrecer servicios administrativos útiles en tiempo y forma a los alumnos y profesores de la Universidad de Guanajuato, dentro del marco normativo institucional, con un enfoque de mejora continua”

Objetivos de Calidad

1. Lograr la satisfacción de nuestros clientes buscando cubrir sus expectativas, observando el cumplimiento de la misión institucional.
2. Mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios, a través de la innovación y trabajo en equipo, para crear valor a nuestros.

EL SGC INTERVIENE EN:





DET NORSKE VERITAS CERTIFICADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Certificado No. 108382-2011-AQ-MEX-EMA

Por el presente se certifica que:

Universidad de Guanajuato

Colegio del Nivel Medio Superior, Campus Guanajuato, Campus Celaya-Salvatierra,
Campus Irapuato-Salamanca, Campus León y Rectoría General

Localizado en:

Lascruaín de Retana No. 5, Centro, Guanajuato, Gto., C.P. 36000 México
Ver anexo para locaciones adicionales

Ha sido encontrado conforme al estándar de Sistemas de Gestión:

**ISO 9001:2008
NMX-CC-9001-IMNC-2008**

Este certificado es válido para el siguiente rango de productos o servicios:

**Servicios, apoyos y estímulos a alumnos y personal académico
y servicios administrativos**

Fecha original de Certificación:

Diciembre 19, 2011

Este Certificado es válido hasta:

Diciembre 19, 2014

La Auditoría se desarrolló bajo la supervisión de:

Irma Meza
Auditor Líder



Número de acreditación No: 31/11
Acreditado a partir de: 2011-06-07

Lugar y Fecha:

México D.F., Diciembre 20, 2011

por la Unidad Acreditada:

DET NORSKE VERITAS MÉXICO, S.A. DE C.V.
MÉXICO

Felipe Hernández
Representante Legal

Cualquier violación a las condiciones establecidas en el Apéndice I puede invalidar el presente Certificado.



DET NORSKE VERITAS CERTIFICADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Certificado No. 10031-2005-AQ-MCI-RvA

Por el presente se certifica que:

Universidad de Guanajuato

Colegio del Nivel Medio Superior, Campus Guanajuato, Campus Celaya-Salvatierra,
Campus Irapuato-Salamanca, Campus León y Rectoría General

Lascruaín de Retana No. 5, Centro, Guanajuato, Gto., C.P. 36000 México
Ver anexo para locaciones adicionales

Ha sido encontrado conforme al estándar de Sistemas de Gestión:

ISO 9001:2008

Este certificado es válido para el siguiente rango de productos o servicios:

**Servicios, apoyos y estímulos a alumnos y personal académico
y servicios administrativos**

Fecha original de Certificación:

Diciembre 19, 2011

Este Certificado es válido hasta:

Noviembre 25, 2014

La Auditoría se desarrolló bajo la supervisión de:

Irma Meza
Auditor Líder



Lugar y Fecha:

México D.F., Diciembre 20, 2011

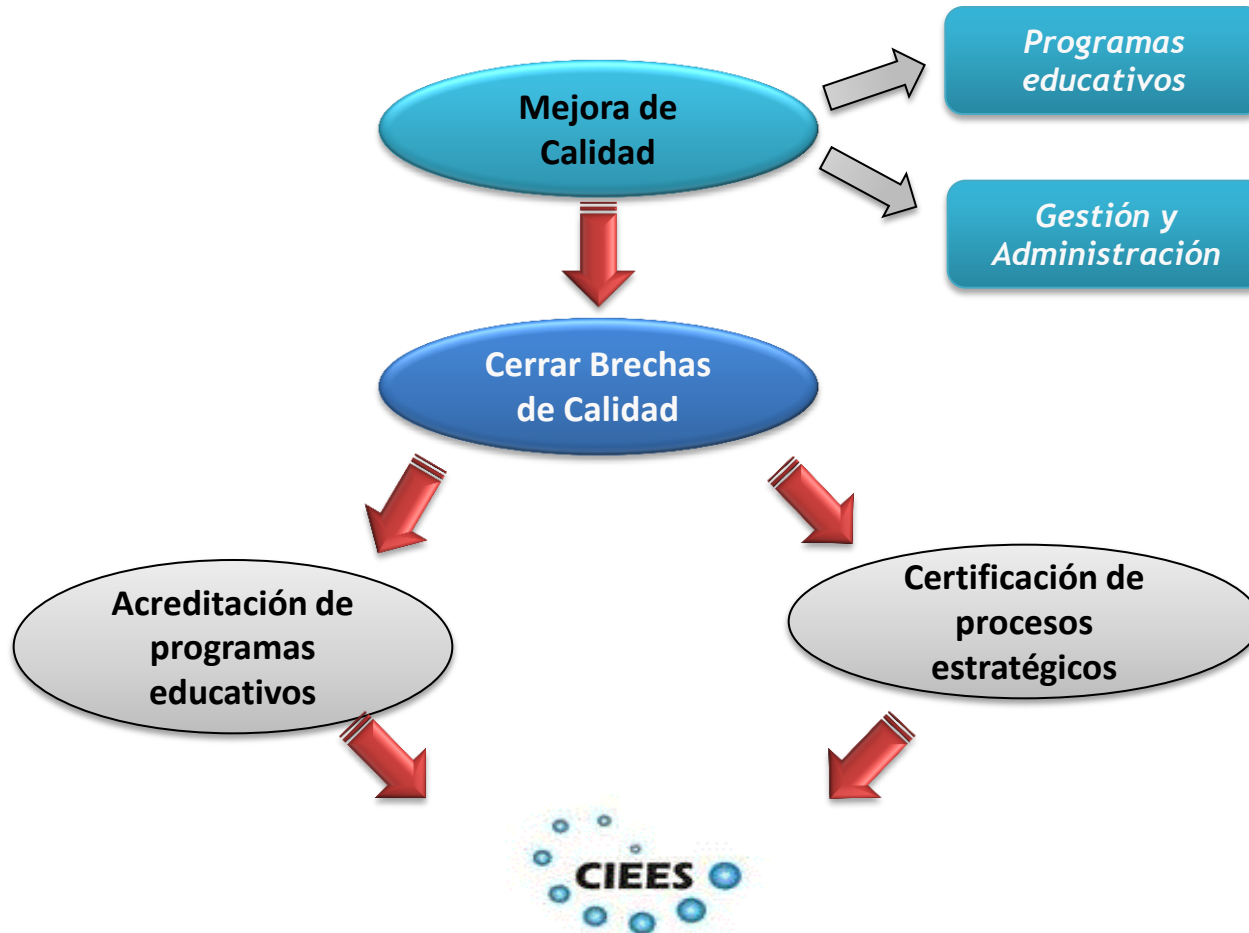
por la Unidad Acreditada:

DET NORSKE VERITAS CERTIFICATION B.V.,
THE NETHERLANDS

Felipe Hernández
Representante Legal

La no satisfacción de las condiciones expuestas en el Contrato dará lugar a la invalidación del mismo

EDUCACIÓN SUPERIOR DE BUENA CALIDAD





SOMOS

UJG



UNIVERSIDAD
DE GUANAJUATO

LIC. CARLOS LEONARDO MARES VALADEZ
JEFE DE GESTIÓN DE CALIDAD ADMINISTRATIVA

Departamento de Gestión de Calidad Administrativa
Secretaría de Gestión y Desarrollo
Lascuráin de Retana # 5, Centro
Guanajuato, Gto. C.P. 36000

Tel. 01 (473) 732-0006 ext. 5047, Fax 3057
dimares@ugto.mx

www.sqc.ugto.mx



UNIVERSIDAD
DE GUANAJUATO



Favor de considerar su responsabilidad ambiental antes de imprimir este correo