



**UASLP**  
Universidad Autónoma  
de San Luis Potosí



SISTEMA DE BIBLIOTECAS

Sistema de Bibliotecas de la UASLP

# La experiencia de certificar el Sistema de Bibliotecas de la UASLP



**Guadalupe Rivera Ornelas**  
**Luis Del Castillo Mora**

Noviembre 6, 2014



La certificación del Sistema de Bibliotecas tiene su origen en una iniciativa general de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. En ésta, se estructuró un **modelo** que incluye la **participación de entidades de gestión académico-administrativas**, con una **política de calidad compartida, trabajo en equipo y operando bajo la metodología de la norma ISO 9001**; con el propósito de aprovechar el potencial de la Universidad dirigido a brindar servicios de calidad a los alumnos en formación.

Este trabajo plantea la experiencia adquirida por las Unidades de Información del Sistema de Bibliotecas, por más de 8 años participando en el Sistema Integral de Calidad (SICAL) de la UASLP.

SICAL



## SICAL: Sistema Integral de Calidad

El Sistema integral de Calidad de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí esta conformado con **8 dependencias de la administración central** y **7 entidades académicas**, contribuyendo con **32 procesos de gestión académico-administrativos**.

La UASLP ha sostenido la certificación durante 11 años de forma ininterrumpida.

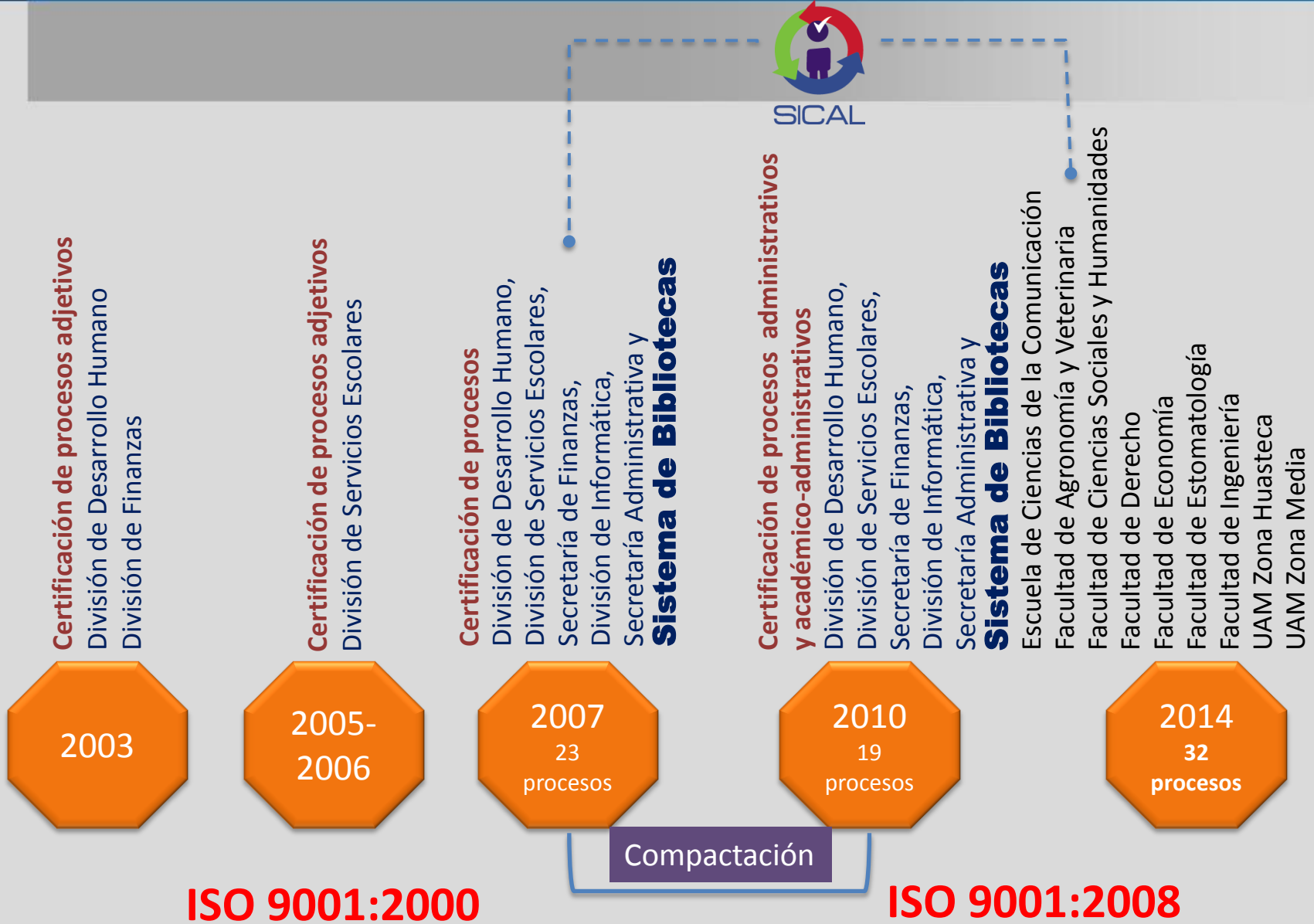
El enfoque de proceso muestra un énfasis especial en la certificación de procesos direccionados a:

- a). La trayectoria escolar y**
- b). La formación integral del estudiante de la UASLP.**

# SICAL



# Introducción.





## Cumplimiento

**Certificación de procesos administrativos y académico-administrativos**  
 División de Desarrollo Humano,  
 División de Servicios Escolares,  
 Secretaría de Finanzas,  
 División de Informática,  
 Secretaría Administrativa y  
**Sistema de Bibliotecas**  
 Escuela de Ciencias de la Comunicación  
 Facultad de Agronomía y Veterinaria  
 Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades  
 Facultad de Derecho  
 Facultad de Economía  
 Facultad de Estomatología  
 Facultad de Ingeniería  
 UAM Zona Huasteca  
 UAM Zona Media

**ISO 9001:2008**

2014  
32  
procesos



Lograr el 85% de desempeño del sistema integral de calidad.

Obtener el 86% de satisfacción de clientes.

Proporcionar servicios de calidad a la comunidad Universitaria y a la sociedad, fortaleciendo los procesos certificados dentro de una cultura de mejora continua.

- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Colaboración
- Profesionalismo
- Servicio
- Ética profesional
- Comunicación
- Efectividad



UASLP  
Universidad Autónoma  
de San Luis Potosí

# Métodos e instrumentos.



SICAL

Certificación de procesos administrativos y académico-administrativos

División de Desarrollo Humano,

Secretaría de Finanzas,

División de Informática,

Secretaría Administrativa,

Sistema de Bibliotecas

Dirección Institucional de Gestión de Calidad

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Facultad de Agronomía y Veterinaria

Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades

Facultad de Derecho

Facultad de Economía

Facultad de Estomatología

Facultad de Ingeniería

UAM Zona Huasteca

UAM Zona Media

2014  
32  
procesos

## Cumplimiento: ISO 9001:2008



4. Sistema de Gestión de Calidad.  
5. Responsabilidad de la Dirección.  
8. Medición, análisis y mejora.

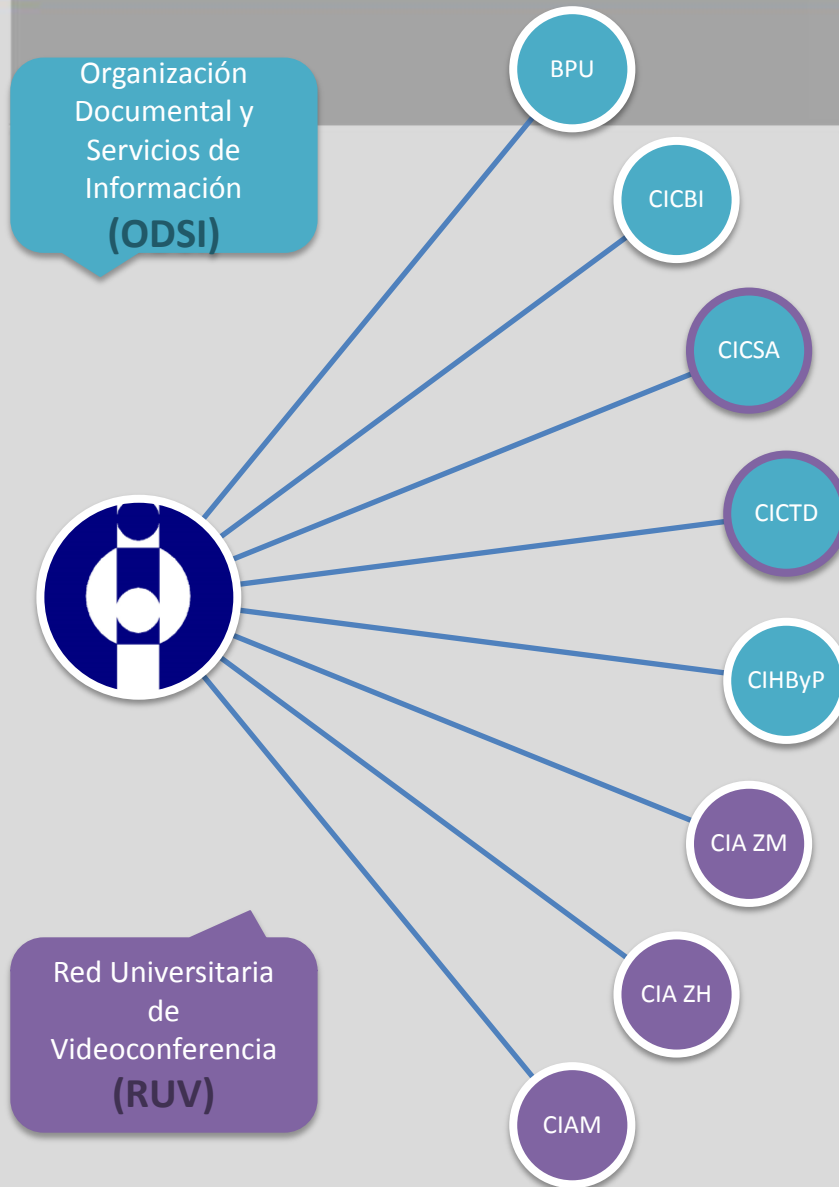
7. Realización del producto.  
7.4. Compras

6. Gestión de los recursos  
6.2. Recursos humanos: Educación, formación, habilidades y experiencia.



## Sistema de Bibliotecas





Cumplimiento  
ISO 9001:2008

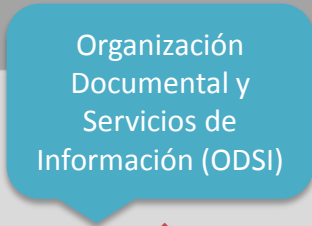
4. Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Responsabilidad de la Dirección.
6. Gestión de los recursos.
7. Realización del producto.
8. Medición, análisis y mejora.



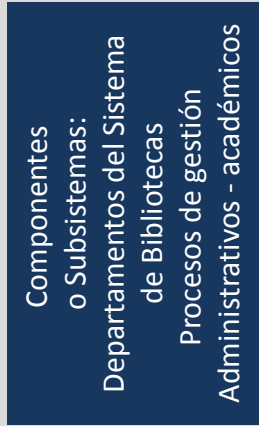


## Procesos del Sistema de Bibliotecas

Procesos de realización



Ofrecer a la comunidad universitaria servicios de información generales, a través de colecciones organizadas



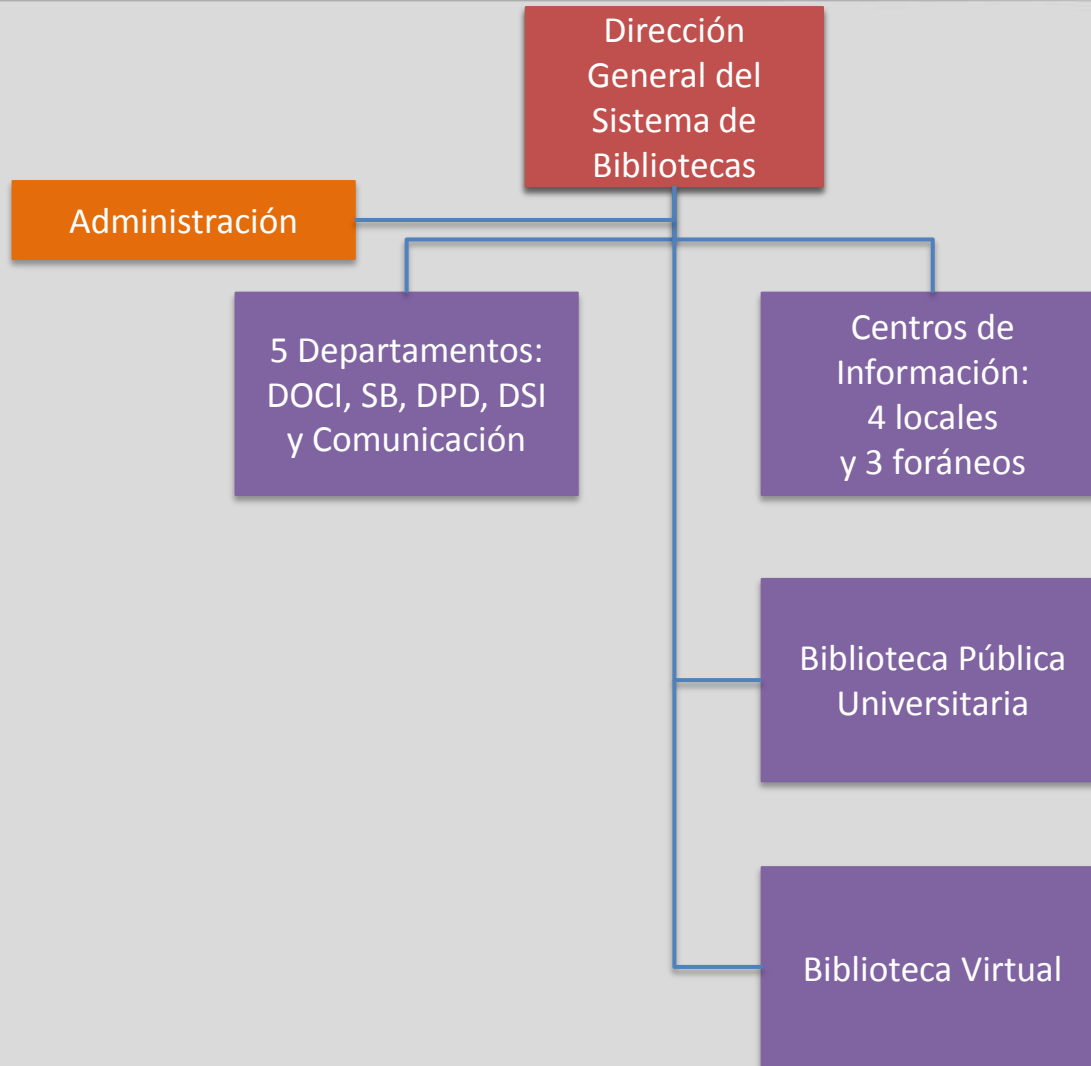
Salidas



Llevar un control y seguimiento sistemático de las acciones dirigidas a la calidad y mejora continua del servicio de videoconferencia para lograr transmisiones exitosas.

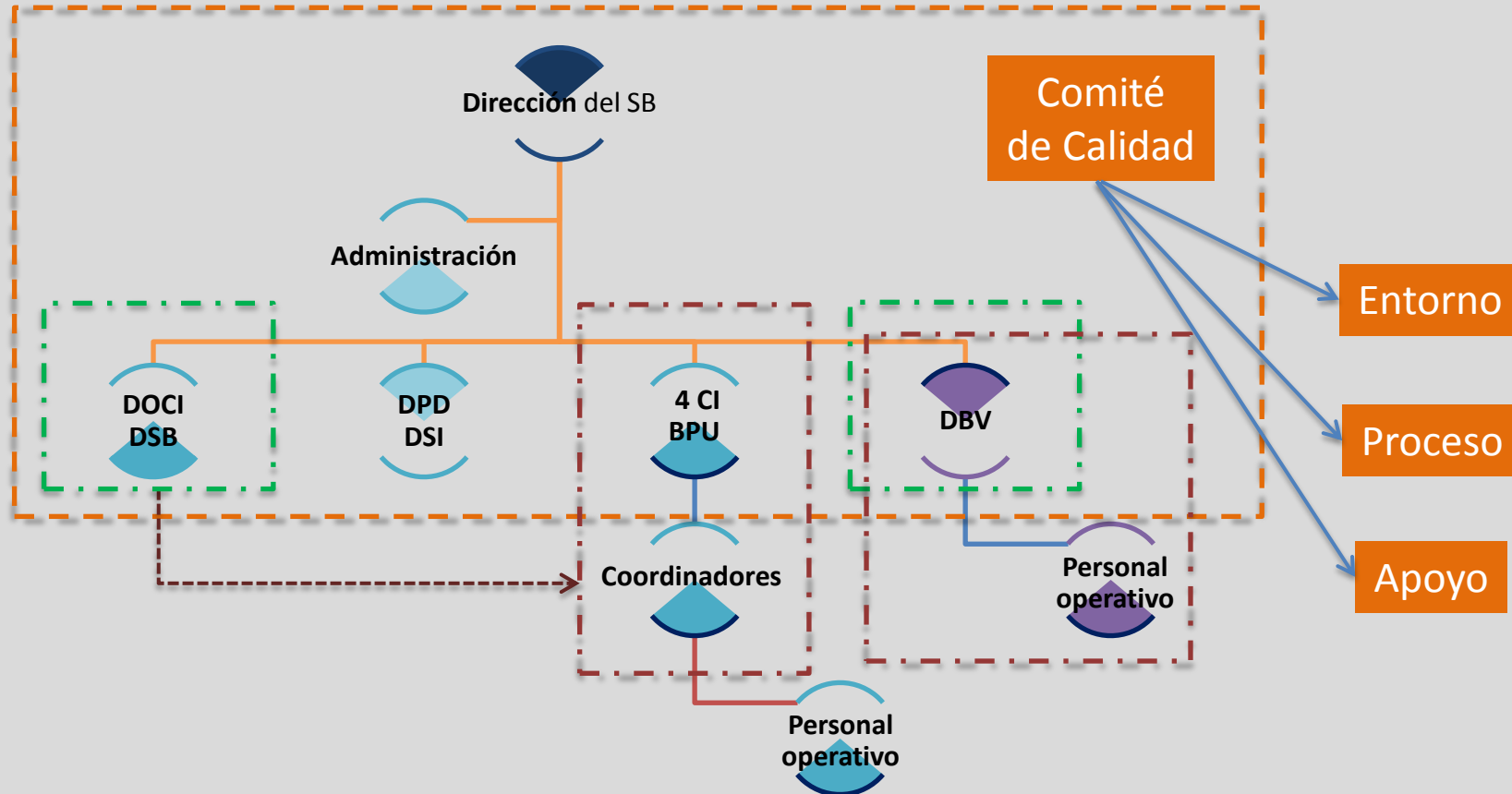


## Sistema de Bibliotecas: Estructura vigente





## Estructura de gestión para la instalación de los procesos

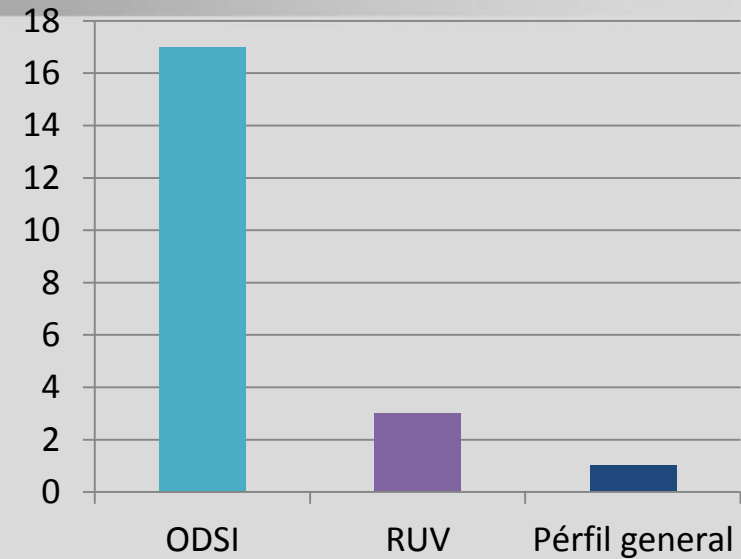
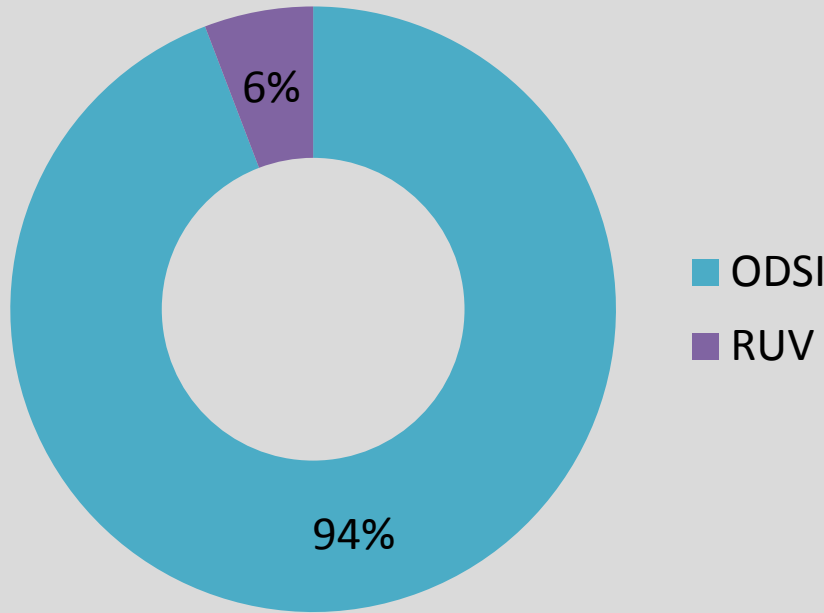


“La calidad debe convertirse simplemente en la manera de trabajar”. John Macdonald.



## Personal del Sistema de Bibliotecas

### Participación



### Perfiles competenciales

Formulario de Perfil Competencial del personal del Sistema de Bibliotecas. Incluye secciones para: I. IDENTIFICACIÓN, II. DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA DE LOS CANDIDATOS, III. PERFILES DE LOS CANDIDATOS, IV. PERFILES DE LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN, V. PERFILES DE LOS NIVELES DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA DE LOS CANDIDATOS, VI. PERFILES DE LOS NIVELES DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA DE LOS CANDIDATOS.



UASLP  
Universidad Autónoma  
de San Luis Potosí

# Resultados obtenidos



## Personal del Sistema de Bibliotecas (Continuación)



Capacitación



Auditorías internas

Convivencia SICAL



Campaña Sicalizate

Reuniones





## Enfoque al cliente



Quejas

Satisfacción

Desarrollo de  
proyectos de mejora

Menú Principal Sistema Para el Manejo del Flujo de Sugerencias o Comentarios  
 Pantalla de Captura o Seguimiento: Reporte Graf. a Bib. - Reporte a Aportación - Reporte a T. Cliente - Rep. Comparativo Bib. - Salir

Pantalla de Captura de Sugerencias

Panel de Control

Bloqueada

Folio: 5 Tipo: Queja Cliente: Alumno UASLP Biblioteca: CUCBI

Descripción Breve (Comentario/Queja): **Dejan renovar libros a gente que los tuvo mucho tiempo**

Solución Propuesta: **que siempre revisen la libreta de apartados y no dejen renovar de nuevo. C**

Nombre: **Rosely Angel Borales L.** feb 2009 feb 2009

Teléfono: **215 3437**

E-Mail: **no legible**

Tipo de Aportación: **Servicios**

Fecha del día de corte: feb 2009

Seguimiento: **En operación el servicio de aparta** Medio: **Aviso Impresora**

Observaciones: **Afecta al Sist. de G. de Cal** Si No No Desea

Etapas de Atención: **Atendida**

Número del P.A.C.: **5**

Aceptar / Cancelar

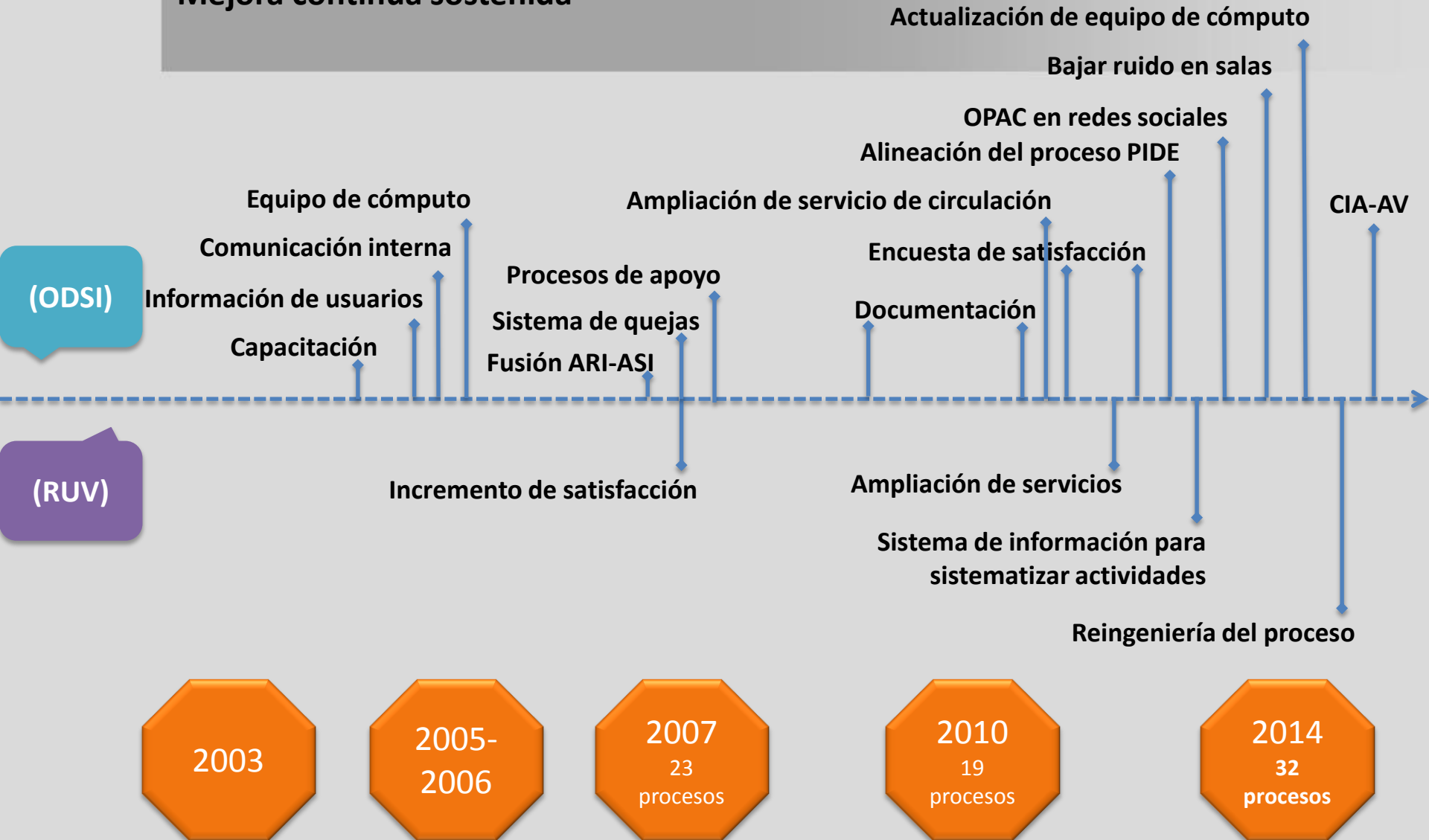
Encuesta de Satisfacción, 2014

Ítem	Valor
1. Calidad del servicio	8.5
2. Atención al cliente	8.2
3. Cobertura de servicios	8.3
4. Disponibilidad de información	8.1
5. Accesibilidad	8.3
6. Seguridad	8.0
7. Precios	8.4
8. Otros	8.3





## Mejora continua sostenida



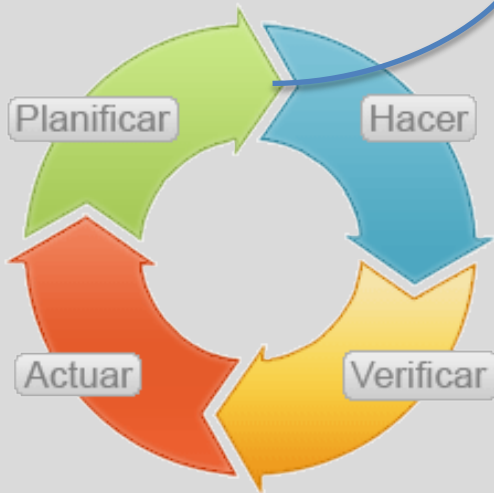


**UASLP**  
Universidad Autónoma  
de San Luis Potosí

# Conclusiones.



Cultura de calidad



Madurez del SICAL

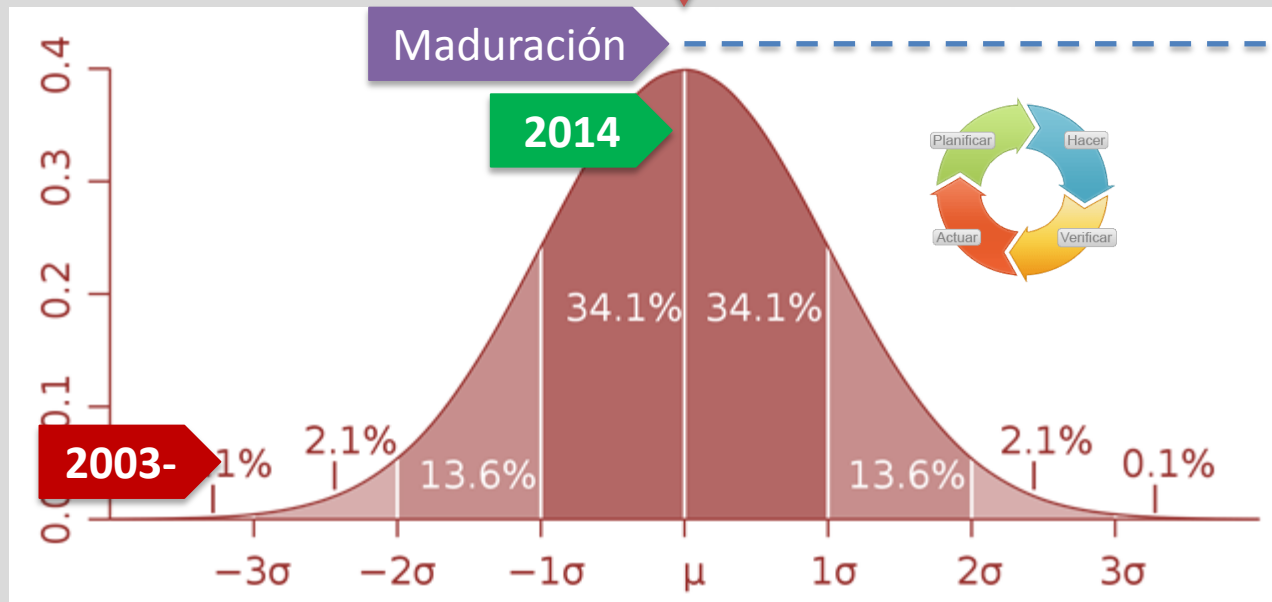
Participación  
Premio de Calidad

Participación  
Reconocimiento  
"Empresa segura"





Llevar los proyectos  
al punto de **NO** retorno



Evaluaciones :  
Entre pares, externas

**Blindar a los Sistemas Bibliotecarios** para afrontar cualquier cambio en las **políticas educativas** en el ámbito local, estatal o nacional.



Macdonald, John. (2000). *Aprende a gestionar la calidad: en una semana.*  
México: Gestión 2000, 2000.

Universidad Autónoma de San Luis Potosí. (2007). *Manual de calidad.*  
San Luis Potosí, S.L.P.: Departamento de Gestión de Calidad.

Universidad Autónoma de San Luis Potosí. (2011). *Manual de calidad.*  
San Luis Potosí, S.L.P.: Dirección Institucional de Calidad.

Universidad Autónoma de San Luis Potosí. (2014). *Manual de calidad.*  
San Luis Potosí, S.L.P.: Dirección Institucional de Calidad. Recuperado de  
[http://www.uaslp.mx/Spanish/Administracion/DGC/SICAL/  
Responsabilidad%20de%20la%20Direcci%C3%B3n/Manual-de-Calidad/  
Documents/MAC.pdf](http://www.uaslp.mx/Spanish/Administracion/DGC/SICAL/Responsabilidad%20de%20la%20Direcci%C3%B3n/Manual-de-Calidad/Documents/MAC.pdf)



“En tiempos de cambio y en un mundo globalizado en el que la tecnología avanza aceleradamente, lo imperativo **es cambiar, cambiar una comunidad, un negocio, un país**”.

*Tony Blair*



**UASLP**

Universidad Autónoma  
de San Luis Potosí



# ¡Gracias!



**UASLP**

Universidad Autónoma  
de San Luis Potosí



**Guadalupe Rivera Ornelas**  
**[rogpe@uaslp.mx](mailto:rogpe@uaslp.mx)**

**Luis Del Castillo Mora**  
**[castillo@uaslp.mx](mailto:castillo@uaslp.mx)**