

**Benemérita Universidad Autónoma de Puebla**  
**Vicerrectoría de Docencia**  
**Dirección General de Bibliotecas**

**Implementación de un SGC conforme a la Norma  
ISO 9001:2008= valor, funcionalidad e innovación.  
Caso: Sistema Bibliotecario BUAP**

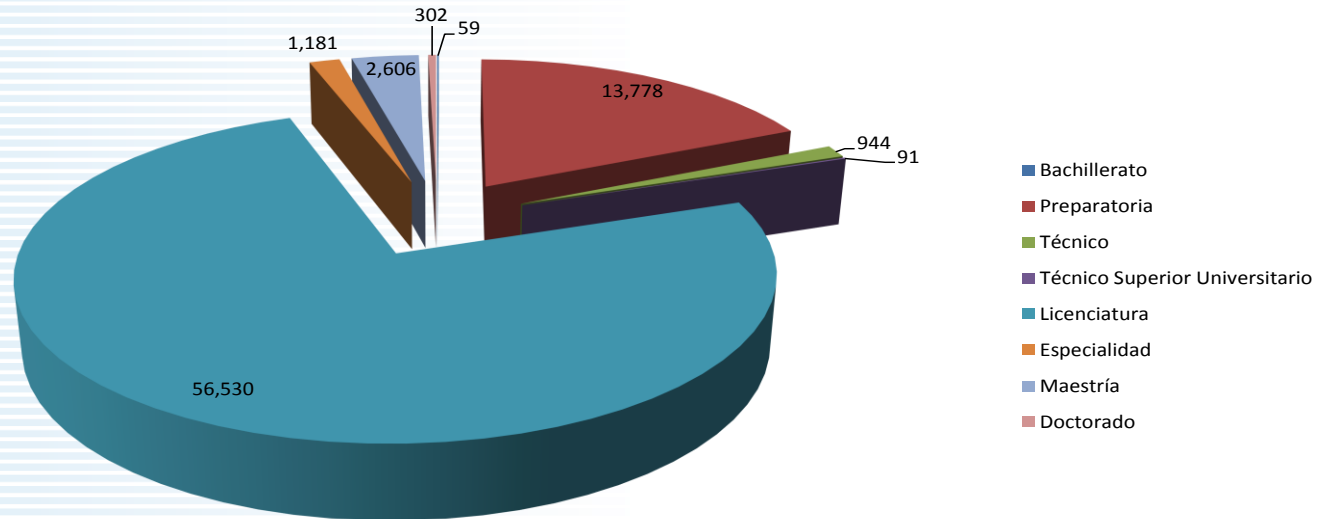


**BUAP**

# Introducción

## Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

### Comunidad Universitaria



**Total: 75,491**

Fuente: Anuario estadístico 2012-2013-BUAP



Dirección General de Bibliotecas



Se atienden  
20,000  
usuarios  
diarios

Bibliotecas	
1	Biblioteca Central Universitaria
2	Biblioteca Infantil
3	Biblioteca Juvenil

Bibliotecas de Área	
4	Ciencias de la Salud "José Joaquín Izquierdo"
5	Cs. Sociales y Humanidades "José Revueltas"

Bibliotecas de Unidad Académica de Nivel Superior	
6	Facultad de Contaduría Pública "Alfonso Vélez Pliego"
7	Facultad de Cs. Físico Matemáticas "Nicolás Copérnico"
8	Escuela de Biología
9	Facultad de Cs. de la Comunicación
10	Facultad de Cultura Física
11	Facultad de Psicología "Luis Rivera Terrazas"
12	Facultad de Lenguas "Victoria Stolanowski"
13	Escuela de Artes "Mocilxóchitl"
14	Facultad de Enfermería "Hilda Rosado García"
15	Facultad de Cs. de la Computación "Alejandro Reyes Cristiani"
16	Facultad de Filosofía y Letras "Héctor Azar Barbar"
17	Colegio de Antropología Social "Manlio Flavio Barbosa Cano"
18	Escuela de Ingeniería Agrohidráulica "Nezahualcōyotl"
19	Escuela de Ingeniería Agrónomo Zootecnista
20	Facultad de Cs. de la Electrónica "CRIITC"
21	Escuela de Medicina Veterinaria "Jorge Espino Mora"
22	Facultad de Arquitectura

Bibliotecas Regionales de Unidad Académica	
23	UR Tehuacán
24	UR Chignahuapan
25	UR Tetela de Ocampo
26	UR Zacapoaxtla
27	UR Acatzingo
28	UR Chiautla de Tapia (Nivel Superior y Medio Superior)
29	UR Atlixco
30	UR Huauachinango
31	Complejo Universitario de la Salud Teziutlán

Bibliotecas de Institutos	
32	Instituto de Cs. de Gobierno y Desarrollo Estratégico
33	Instituto de Física "Carlos Cambeiro Vizcaino"
34	Ins. de Cs. Sociales y Humanidades "Ernesto de la Torre Villar"
35	Microbiología

Biblioteca Certificada

Bibliotecas de Posgrado	
36	Facultad de Economía
37	Facultad de Administración
38	Facultad de Derecho y Cs. Sociales
39	Facultad de Psicología/ Diagnóstico y Rehabilitación
40	Facultad de Psicología/ Psicología Social
41	Dispositivos Semiconductores

Bibliotecas Urbanas de Nivel Medio Superior	
42	Prep. Alfonso Calderón Moreno "Carlos Fonseca Amador"
43	Prep. Lázaro Cárdenas "Lázaro Cárdenas"
44	Prep. Benito Juárez "Ermilo Abreu"
45	Prep. 2 de octubre de 1968 "Ernesto `Che` Guevara"
46	Prep. Enrique Cabrera Urbana "Victor Manuel Medina"
47	Prep. Emiliano Zapata "Juan Rulfo"
48	Bachillerato Internacional 5 de mayo
49	Dirección General de Educación Media Superior

Bibliotecas Regionales de Nivel Medio Superior	
50	Prep. Simón Bolívar Atlixco
51	Prep. Enrique Cabrera Tecamachalco
52	Prep. Lázaro Cárdenas Ciudad Serdán
53	Prep. Emiliano Zapata San Martín Texmelucan
54	Prep. Simón Bolívar Izúcar de Matamoros
55	Prep. Alfonso Calderón Acajete
56	Prep. Lázaro Cárdenas Zacatlán
57	Prep. Alfonso Calderón Tepeaca
58	Prep. de la Unidad regional Libres
59	Prep. de la Unidad Regional Teziutlán
60	Prep. de la Unidad Cuetzalán

Colección de Fondo Antiguo	
61	José María Lafragua

Bibliotecas Especiales	
62	Biblioteca Especializada 5 de mayo CCU
63	Gastón García Cantú
64	Alfredo Toxqui Fernández de Lara
65	Casa del Jubilado

Salas de Lectura	
66	Facultad de Estomatología
67	Bioterio "Claude Bernard"
68	Centro de Estudios de Género (FFL) "Graciela Hierro"
69	Museo Universitario "Casa de los Muñecos"

Biblioteca Digital	
70	Complejo Cultural Universitario



## Recursos de Información DGB

**LIBROS IMPRESOS**




**TÍTULOS 415,361  
VOLÚMENES 691,365**

**LIBROS ELECTRÓNICOS**



**TÍTULOS 56,931**

**REVISTAS ELECTRÓNICAS**



**-PLATAFORMAS EN LINEA 42  
-SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LINEA 87  
-TÍTULOS DE REVISTAS ELECTRÓNICAS 172,587**

**REVISTAS IMPRESAS**



**TÍTULOS 110**

**TESIS**



**TÍTULOS 44,965**



**BUAP**

## Introducción

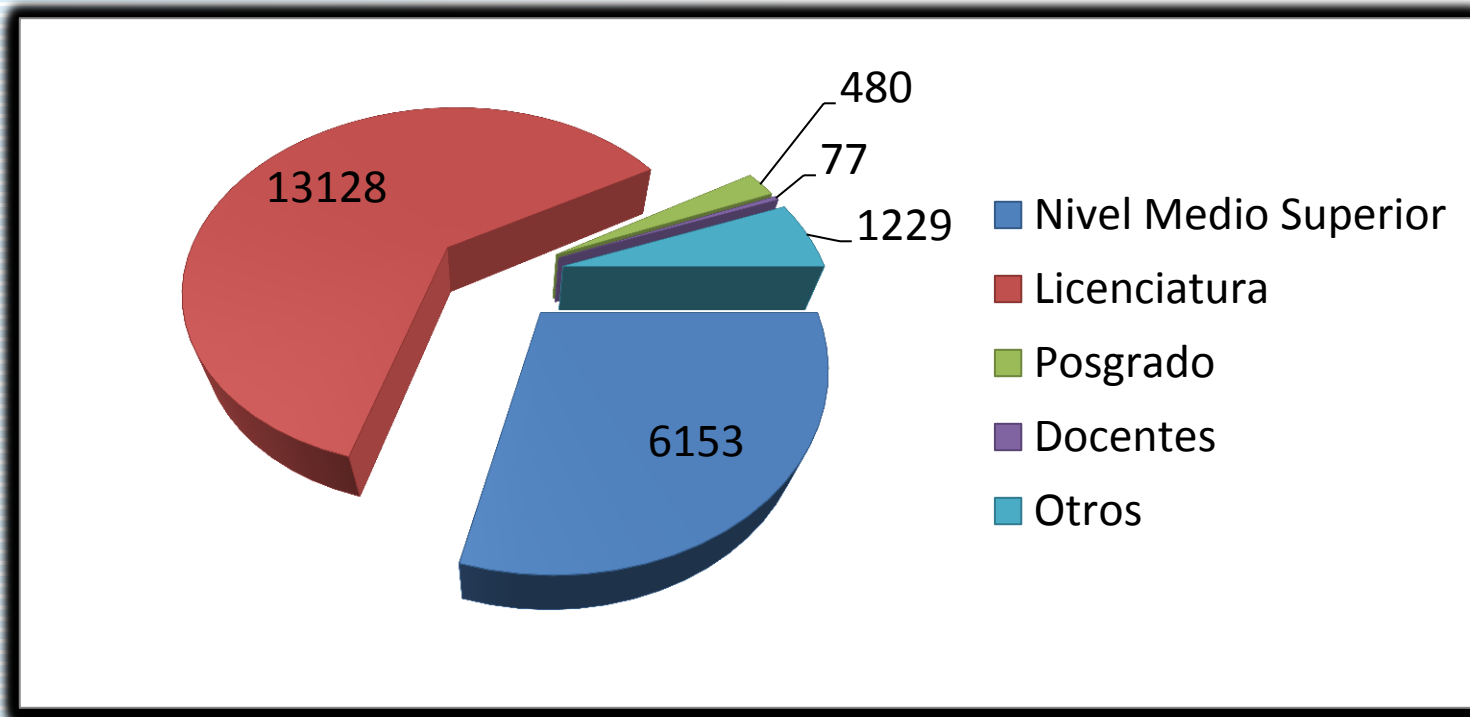
## Indicadores de Circulación en Bibliotecas BUAP

Concepto	Datos
Se cuenta con el sistema administrador bibliohemerográfico Millennium de Innovative desde 1994	
No. de préstamos de libros enero-octubre 2014	339,400
No. de devoluciones enero-octubre 2014	323,051
No. de renovaciones enero-octubre 2014	151,370
No. de búsquedas hechas por usuarios en el OPAC en promedio diario	8,147
Los libros más pedidos por Título	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Álgebra Lineal/Stanley I. Grossman</li><li>2. Física /Robert Resnick</li><li>3. Cálculo vectorial/Jerrold E.</li><li>4. Anatomía humana/M. Latarjet</li><li>5. Cálculo diferencial e Integral/Taylor, H. Edgar</li></ol>
No. de registros bibliográficos/ejemplar en sistema	310,141/692,225

## Introducción

## Comunidad de Usuarios

De enero- octubre de 2014 se crearon en sistema 21, 067 nuevos registros de usuario.







# El inicio SGC 2004.....5 Bibliotecas de Área

BUAP



Dirección General de Bibliotecas

## Objetivos de Calidad

- Implementar un sistema de calidad ISO 9001-2000.
- Incrementar el acervo bibliográfico en 17,000 volúmenes.
- Lograr la satisfacción del usuario a un 85 %.
- Automatizar el 55 % de las bibliotecas.
- Consolidar los servicios básicos y especializados en todas las bibliotecas.
- Reducir en un 50 % el procesamiento técnico del material bibliográfico.



www.bibliotecas.buap.mx

Mtro. R. Enrique Agüero Ibáñez  
RECTOR

Mtro. Jaime Vázquez López  
VICERECTOR DE DOCENCIA

Lic. Alfredo Benavente Arreola  
DIRECTOR GENERAL DE BIBLIOTECAS  
alredos.benavente@high.buap.mx

Dirección General de Bibliotecas  
Av. Juan de Pablos y Morelos No. 214  
Edificio Amador Col. Centro, CP 72000  
Tel. 01222 2295300 ext. 3331, 3351

Dirección General de Bibliotecas  
**BUAP**

**¿Qué es Iso 9001:2000?**



Quality System  
Quality  
Endorsed  
Company

### CERTIFICATE OF REGISTRATION

**Benemérita Universidad Autónoma de Puebla  
Dirección General de Bibliotecas**

*(Refer to Schedule of Additions for additional certified sites)*

complies with the requirements of

**ISO 9001:2000**  
Extensions: Design and Development  
Quality Management Systems - Requirements

for the following activity:

The Registration Covers the Quality Management System for Library Services Management

Registered by:  
SAI Global Certification Services Pty Ltd (SAI) 100 Fife Street, Perth Western Australia 6000 Australia with SAI Global Inc.  
(SAI Global) and listed in the SAI Global Certification Directory for Certification. SAI Global is an equal opportunity company for the  
employment, SAI Global accepts non-discrimination for certification. This includes members of minority, of race, ethnicity and gender.

Certificate No.: 02C19E31      Certified Date: 03/04/2005  
Issue Date: 12/05/2005      Expiry Date: 03/04/2008

SAI Global  
Max. Extension:  
Renewal required by  
SAI Global

SAI Global  
Cert. P. 0048  
Renewal required by  
SAI Global

SAI GLOBAL    ANAB    ISO 9001    IAF    IAF-ANZ    IAF-UK    IAF-USA

SAI Global Certification Services Pty Ltd is the SAI Group Certification Body. Register: sai-global.com



Dirección General de Bibliotecas



# Reingeniería de procesos en 2010.....alcance 15 bibliotecas

Antes: La Interacción de los procesos estaba dividida en:

4 procesos

85 subprocesos



Con la reingeniería: 1 Proceso, con 15 subprocesos



- ❑ Se implementa la gráfica de **control estadístico del proceso**, a través de los planes de control
- ❑ Se realizó un solo Manual de Calidad y uno de Procedimientos
- ❑ Se establecieron objetivos de calidad alineados al Plan de Desarrollo Institucional
- ❑ Se aplicó un solo perfil de puesto para el personal bibliotecario (antes 10)
- ❑ Desarrollo de Colecciones y Procesos Técnicos se unifican en un solo proceso
- ❑ Se unifican las Coordinaciones de Innovación Tecnológica, Bibliometría y Página Web a la Subdirección de Sistemas y se renombra a Sistemas Integrales de Información y Tecnología (SIIT)
- ❑ Se eliminan los códigos de los registros y se denominan por su nombre





# El Sistema de Gestión de Calidad actualmente

5 procesos

17 subprocesos

39 bibliotecas

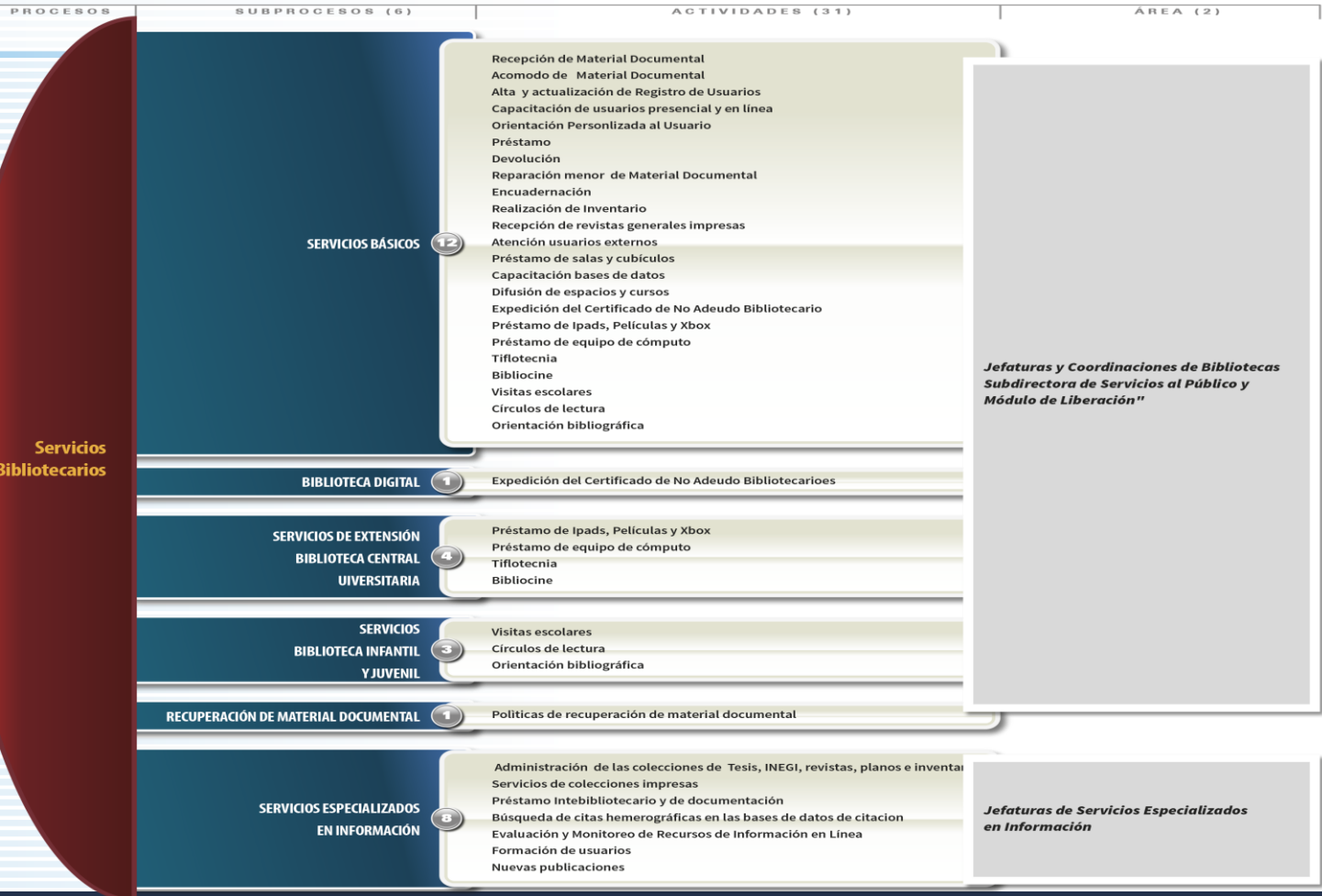
88 actividades

165 personas



BUAP

# Proceso central





# Procesos de apoyo

**BUAP**  
PROCESOS

Desarrollo de Colecciones y Organización Documental

PROCESOS	SUBPROCESOS (3)	ACTIVIDADES (16)	ÁREA
Desarrollo de Colecciones y Organización Documental	ADQUISICIÓN DE MATERIAL DOCUMENTAL 13	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selección de Fuentes de Información</li> <li>Aval técnico de Material Documental</li> <li>Integración del lote Rubro Acervo PIFI</li> <li>Creación de Fondos en el Módulo de Adquisiciones Innopac Millennium</li> <li>Creación de Registros de Pedido en el Módulo de Adquisiciones Innopac Millennium</li> <li>Entrega - Recepción Física de material Documental de proveedores</li> <li>Recepción en el Módulo de Adquisiciones Innopac Millennium</li> <li>Administración del Módulo de Adquisiciones</li> <li>Facturación e importación de Datos de Factura a Registros de Ejemplar</li> <li>Selección de material Documental para Compras Especiales</li> <li>Comparativo de Ofertas - Compras Especiales</li> <li>Formalización de Pedido para Compras Especiales</li> <li>Habilitación de Matría Documental</li> </ul>	Subdirección de Desarrollo de Colecciones y Organización Documental
	CLASIFICACIÓN Y CATALOGACIÓN 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de Registros Bibliográficos y de Ejemplar en el Módulo de Catalogación en el Sistema Innopac Millennium</li> </ul>	
	ADQUISICIÓN DE MATERIAL DOCUMENTAL 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribución de Material Documental</li> <li>Cierre Fiscal e Informe de Adquisiciones</li> </ul>	

PROCESOS	SUBPROCESOS (4)	ACTIVIDADES (25)	ÁREA
Sistemas Integrales de Información y Tecnología	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INNOPAC MILLENNIUM 12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de solicitudes de permisos, accesos, modificaciones, etc</li> <li>Creación de nuevos usuarios en Innopac</li> <li>Respaldo de Información</li> <li>Mantenimiento a la Base de Datos del Sistema Innopac Millennium</li> <li>Administración del servidor SUN que almacena Innopac</li> <li>Administración de Proxy</li> <li>Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos de Computo</li> <li>Administración del catalogo de libros en línea</li> <li>Apoyo a usuarios internos con los módulos de Innopac</li> <li>Administración del Buscador Unificado de Información: Discovery Solutions</li> <li>Generación de estadísticas del uso de las bases de datos y circulación</li> <li>Impresión de Codigos de Barra y Etiquetas</li> </ul>	Subdirección de Sistemas Integrales de Información y Tecnología
	BIBLIOMETRÍA 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de satisfacción de usuarios</li> <li>Evaluación ambiente de trabajo</li> <li>Evaluación al desempeño</li> <li>Usabilidad de sus bases de datos</li> <li>Evaluación cursos de capacitación</li> <li>Módulo de Liberación</li> </ul>	
	ADMINISTRACIÓN DE PÁGINA WEB 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modificaciones y actualizaciones a la página Web</li> <li>Respaldo de información página web</li> <li>Mantenimiento al servidor de la página web</li> </ul>	
	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento de bases de datos</li> <li>Mantenimiento y respaldo del servidor SUN</li> <li>Administración y seguimiento de actividades hospedadas</li> <li>Desarrollo de aplicaciones</li> </ul>	

Administración Financiera

PROCESOS	SUBPROCESOS (2)	ACTIVIDADES (2)	ÁREA
Administración Financiera	CLASIFICACIÓN Y CATALOGACIÓN 1	Administración del Cobro de Multas y liberación de bibliotecas	Subdirección de Administración Financiera
	CLASIFICACIÓN Y CATALOGACIÓN 1	Integración y Actualización de Expedientes del Personal	

PROCESOS	SUBPROCESOS (2)	ACTIVIDADES (14)	ÁREA
Comunicación con el cliente	DISEÑO 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de solicitudes</li> <li>Elaboración de bocetaje</li> <li>Elaboración de propuestas</li> <li>Envío de dommy</li> <li>Cotizaciones</li> <li>Conversión de archivos</li> <li>Archiva diseños</li> <li>Respaldo</li> </ul>	Coordinación de Diseño y Medios Digitales
	DIFUSIÓN AUDIOVISUAL 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de solicitudes</li> <li>Diseño y desarrollo</li> <li>Aprobación del material diseñado</li> <li>Entrega o instala material audiovisual y confirma</li> <li>Satisfacción del usuario</li> <li>Monitoreo del subprocesso</li> </ul>	

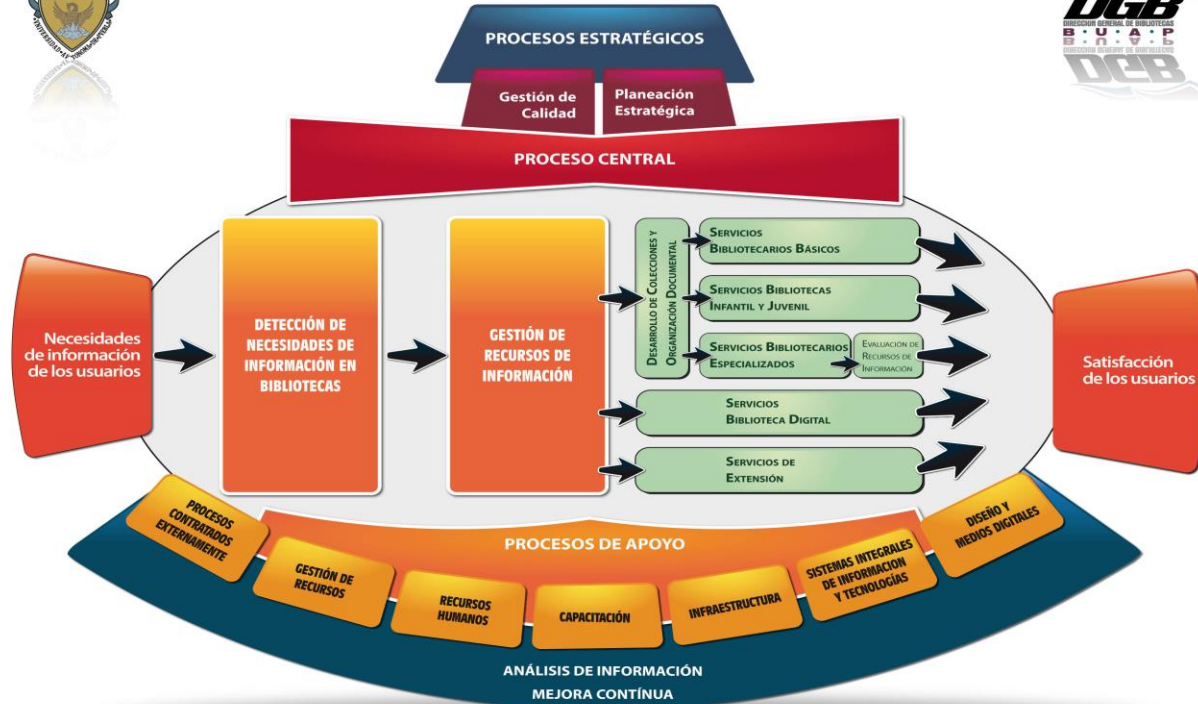




# Procesos certificados



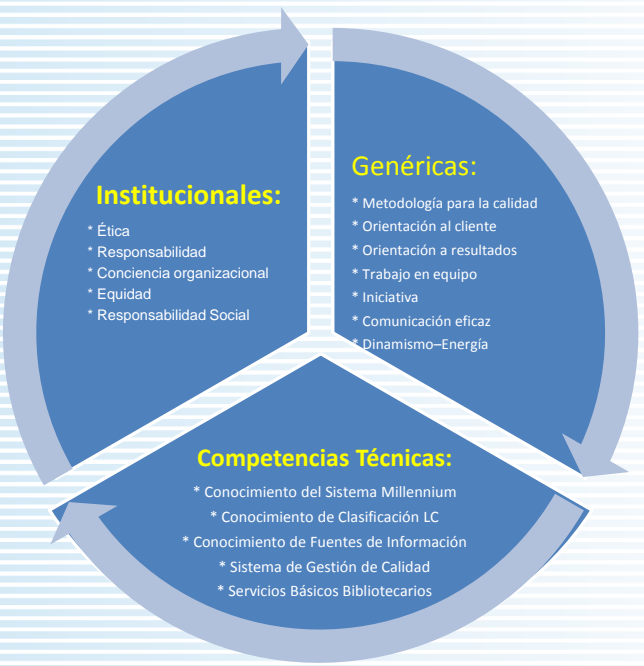
## MAPEO CONCEPTUAL DE PROCESO Dirección General de Bibliotecas



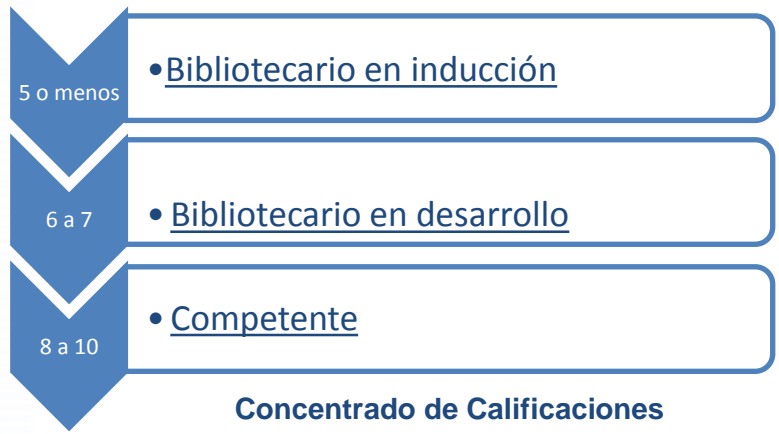


# Desarrollo de competencias 2014

BUAP



Diccionario de competencias



## Concentrado de Calificaciones

- Determinación final se lleva a cabo mediante la evaluación práctica que el jefe directo aplica sobre el desempeño de las funciones del trabajador
- Anualmente el jefe directo evalúa la eficacia de los cursos a los cuales asistió su personal
- Mediante el formato de Evaluación al Desempeño se califican las competencias según perfil del puesto

## Determinación de la competencia







BUAP

# Comunicación con el cliente



BIBLIOTV



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



FACEBOOK



31, 665 fans

TWITTER



4, 468 seguidores

BUZÓN DE SUGERENCIAS



AYUDA EN LÍNEA



Dirección General de Bibliotecas

# Innovación

- ❖ Biblioteca Central Universitaria
  - ❖ Servicios de Extensión
    - ❖ Préstamo de Ipad´s
    - ❖ Servicio a débiles visuales y ciegos
  - 43,928 libros en formato digital
  - 198 libros Braille y Macrotipos
  - Ha realizado 5, 500 impresiones Braille
  - 189 Audio libros
  - Se han atendido a 150 usuarios
- ❖ Sala de cine
- ❖ Préstamo de X´box
- ❖ Cineteca
- ❖ Biblioteca Infantil
- ❖ Biblioteca Juvenil

- ❖ Implementación Código QR
- ❖ Jornadas Bibliotecarias
- ❖ Evento de integración
- ❖ Servicios en línea ágiles y funcionales
- ❖ Capacitación en línea
- ❖ Verificación del estado de novedad de procesos patentables con el uso de las bases de datos
- ❖ Identificación de nuevas publicaciones investigadores BUAP



BUAP

# Innovación Biblioteca Central Universitaria



Dirección General de Bibliotecas





BUAP



Dirección General de Bibliotecas

**Objetivo:** Difundir e incrementar el uso de los libros electrónicos y nuevas adquisiciones



18th Edition  
**HARRISON'S**  
PRINCIPLES OF  
INTERNAL  
MEDICINE

18th Edition  
**HARRISON'S**  
PRINCIPLES OF  
INTERNAL  
MEDICINE

LONGO  
FAUCI  
KASPER  
HAUSER  
JAMESON  
LOSCALZO

LONGO  
FAUCI  
KASPER  
HAUSER  
JAMESON  
LOSCALZO

Disponibile  
BIBLIOTECAS BUAP

RC46  
H3718  
2010

VOLUME 1

Accede al texto completo

BUAP

Dirección General de Bibliotecas

DGB

www.bibliotecas.buap.mx





BUAP

## Integración DGB



**Espacio Abierto Ubicando Mi Rol En La Organización**  
La Trinidad Tlaxcala del 7 al 8 de Agosto del 2014



Dirección General de Bibliotecas



BUAP

## Jornadas Bibliotecarias



Dirección General de Bibliotecas



# Sistema Integral de Gestión Institucional (SIGI)

Sistema Integral de Gestión Institucional, su misión es buscar la mejora de los procesos administrativos entre dependencias SIGI, con la finalidad de establecer servicios innovadores, funcionales y ágiles para la comunidad universitaria

- La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla identifica los procesos como Sustantivos (Ps) y Adjetivos (Pa).
- **Los procesos Sustantivos** son aquellos que están directamente relacionados con la formación de los estudiantes.
- **Los procesos Adjetivos** son aquellos que establecen la dirección, planificación, control y evaluación, para asegurar una administración funcional y ágil en beneficio de la formación académica de los estudiantes y en congruencia con los lineamientos del Plan de Desarrollo Institucional 2013–2017

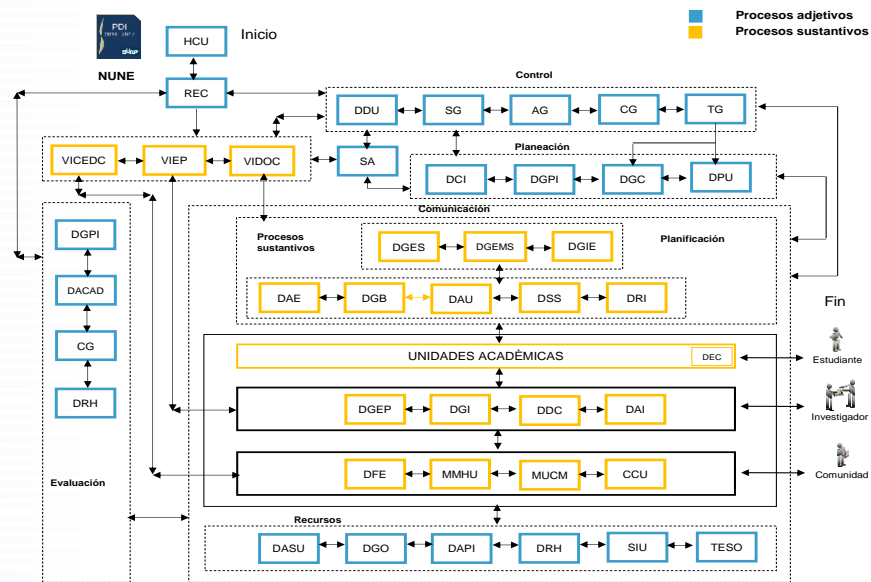


Figura 1 - Procesos Sustantivos y Adjetivos de la BUAP. Los procesos Adjetivos se identifican con color azul y los procesos sustantivos con color amarillo

## Cambios significativos SIGI ISO 9001:2008

### Antes DGB

1. Auditoría y Certificado independiente, “Administración de servicios bibliotecarios”
2. No existían procesos interdependencias documentados
3. Control documental autónomo
4. Revisión por la dirección cada 4 meses DGB

### Ahora SIGI

1. Unificación del Certificado de Calidad y auditorías con 12 dependencias que integra en su alcance SIGI Se documentan procesos entre las dependencias BUAP y se establecen indicadores
2. El control documental de las 12 dependencias se concentra en una sola área
3. La revisión por la Dirección se realiza cada 6 meses con los Directores de las 12 dependencias
4. La representante de la Dirección informará de manera mensual a 3 dependencias, sobre el desempeño del SIGI y de cualquier necesidad de funcionalidad y valor
5. Se implementaron nuevos documentos:
6. Garantizar la funcionalidad y modernidad de los servicios que se ofrecen en la BUAP, a través de procesos interdependencias, ágiles y oportunos
7. Mejorar la comunicación entre dependencias
8. Conocer e Implementar las mejores prácticas de otros sistemas de calidad de la BUAP





BUAP

# Gracias por su atención

M.A. Silvia Jaime Hernández  
Directora General de Bibliotecas  
[sylvia.jaime@correo.buap.mx](mailto:sylvia.jaime@correo.buap.mx)



Dirección General de Bibliotecas