A. Propósito

Informar a la Alta dirección de los avances y resultados del Sistema de Gestión de Calidad, con la finalidad de demostrar el desarrollo e implementación de dicho sistema; así como la mejora continua de su eficacia.

B. Alcance

Todos los documentos que puedan servir como evidencia de los resultados, actividades y cambios del Sistema de Gestión de Calidad

C. Enfoque de proceso

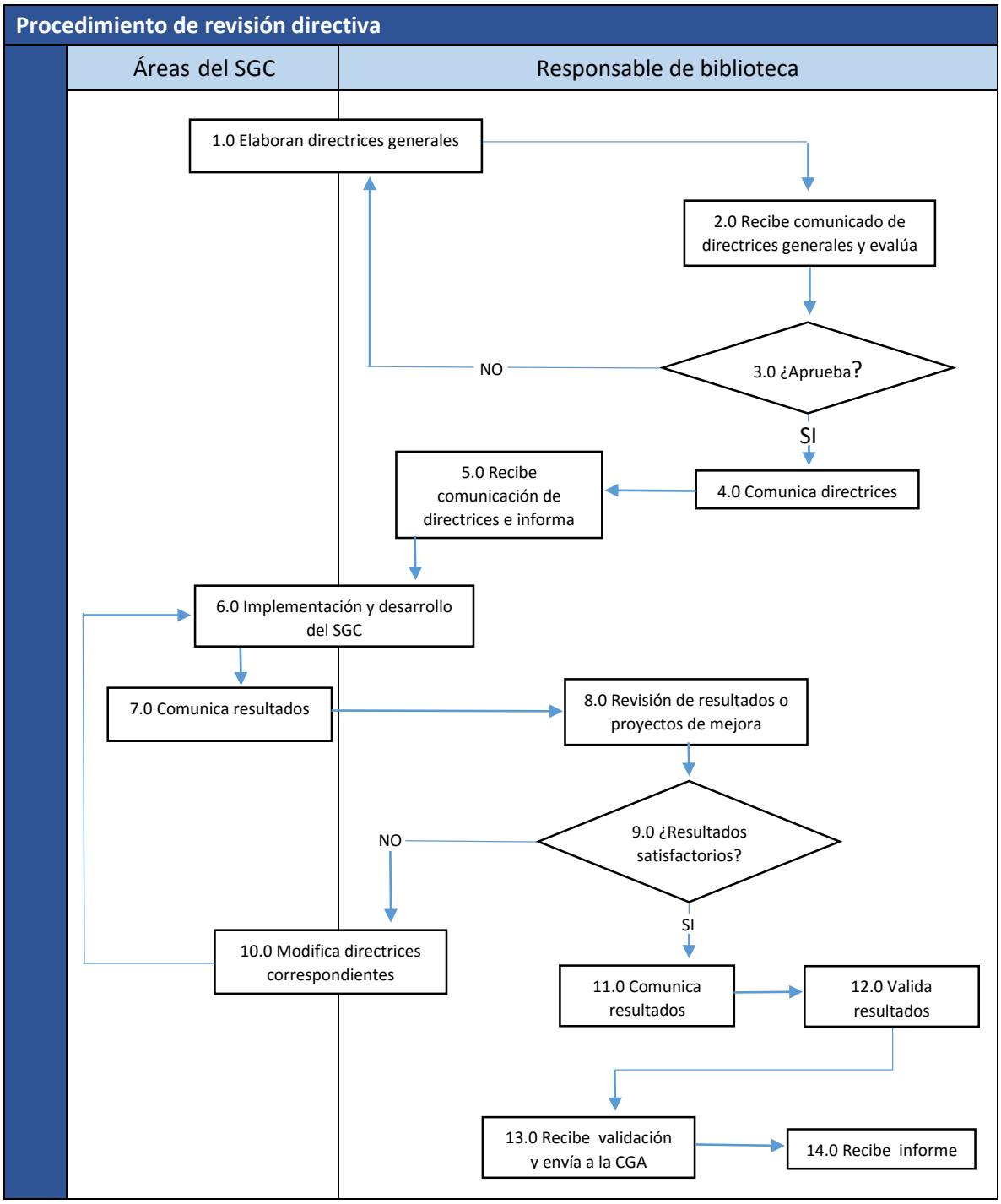
Proveedor(es) (Int./ Ext.)	Entrada(s)	Salida(s)	Cliente(s) (Int./ Ext.)
• Jefe de la Unidad de Biblioteca • Servicios Académicos • Responsable de proceso	• Informes de avances y resultados	• Proyectos de mejora para el SGC	• Miembros de la UdeG • Autoridades Universitarias
Expectativas / Necesidades del cliente			
• Entrega oportuna	• Actitud / Servicio	• Método	
Indicador(es)			**Cálculo**
N/A	N/A	N/A	N/A

D. Procesos interrelacionados

E. Documentos asociados

Nombre del proceso	Código	Nombre del documento
Reporte de auditorías internas Reporte de auditorías externas Resultado de indicadores	FR-DIR-02	Minuta de reuniones
Acción correctiva/preventiva Resultados de la medición de satisfacción del usuario	PR-DIR-04	Procedimiento de Comunicación Interna y externa

F. Diagrama de flujo



G. Descripción del proceso

1.0 La Responsable de biblioteca en conjunto con las Comisiones de Trabajo correspondientes a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad elaboran las directrices generales (Política de calidad, objetivos, visión, misión, procesos, instructivos, formatos entre otros) de dicho sistema.

2.0 Por lo menos una vez al año el representante de la Alta dirección con los responsables de área se reúnen para revisa las directrices y analiza la pertinencia de las mismas

3.0 ¿Aprueba?
a) No se aprueban, se regresa al punto 1
b) Se aprueban, pasa al punto 3.0

4.0 El responsable de Biblioteca comunica la aprobación de directrices a su representante

5.0 La responsable de Biblioteca recibe las directrices e informa a los miembros del Sistema de Gestión de Calidad para su implementación; la comunicación interna puede llevarse a cabo de diferentes formas (Ver PR-DIR-04 Comunicación interna)

6.0 El responsable de Biblioteca y/o comisiones de trabajo llevan a cabo la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad

7.0 El resultado de la implementación del sistema proviene de las auditorias, de la medición de indicadores, de la medición de satisfacción del usuario, del estado de las acciones correctivas y preventivas

8.0 **Una vez al año o cuando consideren casos extraordinarios**, el responsable de Biblioteca convocará a las comisiones de trabajo a sesiones para la evaluación de resultados, comunicación de nuevas directrices y proyectos de mejora. Elabora la minuta que servirá para validar los acuerdos tomados y resultados de la misma. (FR-DIR-02)

9.0 ¿Los resultados son satisfactorios?
a) No son satisfactorios, pasa al punto 10.0
b) Si son satisfactorios, pasa al punto 11.0

10.0 El responsable de Biblioteca en conjunto con las comisiones de trabajo realizan las modificaciones correspondientes a las directrices y pasan al punto 5.0. (Para

llevar a cabo las modificaciones deben ser remitidas a los procedimientos correspondientes; por ejemplo acciones correctivas/preventivas; control de productos no conforme)

11.0 Cuando los resultados son positivos El responsable de Biblioteca comunica los resultados al a los responsables de área; ya que si son negativos se buscará la estrategia para dar solución al problema

12.0 El responsable de Biblioteca valida los resultados de la revisión directiva y elabora un informe, haciéndolo llegar al Coordinador de Servicios Académicos

13.0 Recibe informe Coordinación de Servicios Académicos

H. Control de registros

Registro	Almacenaje	Protección	Recuperación	Retención mínima	Disposición final
Formato de minuta FR- DIR-02	Responsable de biblioteca	Responsable de biblioteca	Papel y/o electrónico	1 año + año de creación	Deshecho (triturar)