

	<b>POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS SGC</b>	Código: CCA-01
		Fecha de elaboración: Octubre de 2017

**POLÍTICA DE CALIDAD:**

*A través de la mejora continua de sus procesos, las bibliotecas (sede Lagos de Moreno y sede San Juan de los Lagos) del Centro Universitario de los Lagos están comprometidas a brindar a los usuarios recursos informativos y servicios bibliotecarios con oportunidad y eficiencia, en apoyo a la docencia, investigación y extensión, con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas.*

*El cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad se lleva a cabo considerando los riesgos y las oportunidades; bajo la dirección estratégica de las autoridades del CULagos.*

**Método de seguimiento de la Política de Calidad**

- Con la obtención de la certificación en la norma ISO 9001:2015
- Análisis de resultados de las encuesta de satisfacción de usuarios.
- Revisión de quejas y sugerencias de los usuarios.
- Apertura y cierre de acciones correctivas.
- Desarrollo de proyectos de mejora.
- Análisis de resultados de la revisión por el Rector del CULagos.
- Verificación de las mediciones de los procesos y análisis de datos.
- Aplicación de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

**Objetivos de Calidad:**

**Biblioteca sede Lagos de Moreno:**

1. Obtener la certificación en la norma ISO 9001:2015 en las bibliotecas del Centro Universitario de los Lagos (sede Lagos de Moreno y sede San Juan de los Lagos).

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	CONTROL DOCUMENTAL
			Última revisión: NA
			Próxima Revisión: Octubre de 2019
Gloria Esther Hernández Lomeli Coordinadora de Gestión de Calidad	Dra. Rebeca Vanesa García Corzo Secretaria Académica	Dr. Aristarco Regalado Pinedo Rector del CULagos	Versión Vigente: 00

 	<b>POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS SGC</b>	Código: CCA-01
		Fecha de elaboración: Octubre de 2017

2. Contar con un mínimo del 70 % de cobertura de la bibliografía académica básica determinada en los programas de estudio.
3. Contar con un mínimo del 65 % de cobertura de la bibliografía académica complementaria determinada en los programas de estudio.
4. Registrar en el Sistema Aleph 1,200 volúmenes mensuales de recursos informativos proporcionados por selección y adquisición.
5. Asegurar que al menos el 95% de los recursos informativos que sean devueltos por el área de servicios y/o procesos técnicos, derivado de una NC sea reintegrado en un periodo no mayor a 5 días hábiles.
6. Asegurar que al menos el 95% de recursos informativos que sean devueltos por el área de servicios, derivado de una NC sea reintegrado en un periodo no mayor a 5 días hábiles.
7. Asegurar como mínimo 3600 recursos informativos adquiridos por selección y adquisición y derivados de proceso físico estén catalogados durante el 2018.
8. Garantizar el 96% de disponibilidad de acervo bibliográfico para préstamo externo.
9. Obtener como mínimo el 3.9 de nivel de satisfacción de los usuarios, en una escala Likert con máximo de 5.
10. Brindar retroalimentación al 95% de sugerencias recibidas en el área de servicios durante el 2018.

Handwritten signature and initials.

**Biblioteca sede San Juan de los Lagos:**

1. Brindar retroalimentación al 95% de sugerencias recibidas en el área de servicios durante el 2018.
2. Garantizar el 94% de disponibilidad de acervo bibliográfico para préstamo externo.
3. Obtener como mínimo el 3.8 del nivel de satisfacción de los usuarios, en una escala Likert con máximo de 5.