



B
U
C
I
H
BIBLIOTECA "UNIDAD DE CIENCIAS
INGENIERIA Y HUMANIDADES"
TEL. 3-16-71-50 FAX. 3-26-57-93
CIUDAD UNIVERSITARIA
EDIFICIO "S"

Of. No.34 /2024

**COMITÉ DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA
DE LA UNIDAD DE CIENCIAS INGENIERIA Y
HUMANIDADES DGB-UMSNH
P R E S E N T E.**

La Biblioteca de la Unidad de Ciencias Ingeniería y Humanidades de la Dirección General de Bibliotecas, se cita a la reunión de revisión por la dirección de esta biblioteca el próximo día **27 de septiembre del 2024** en punto de las **11:00 horas** en la Sala de reuniones de la subdirección, para dar cumplimiento con el siguiente orden del día.

- 1.- Pase de lista de los integrantes del comité de calidad BUCIH.
- 2.- Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa.
- 3.- Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Calidad.
- 4.- Información sobre desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.
 - b) Grado en que se han logrado los objetivos de calidad.
 - c) Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 - d) Las no conformidades y las acciones correctivas.
 - e) Resultados de seguimiento y medición.
 - f) Resultados de Auditorias.
- 5.- Adecuación de los recursos y medidas de seguridad para las laptops.
- 6.- Eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- 7.- Oportunidades de mejora.
- 8.- Salidas de la Revisión por la Dirección.

Es muy importante contar con su asistencia y puntualidad.

Sin otro particular por el momento, y esperando contar con su grata presencia, les envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE,

Morelia, Michoacán a 25 de septiembre del 2024

**LIC. JOSÉ MANUEL MORALES PALOMARES
RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNIDAD DE
CIENCIAS INGENIERÍA Y HUMANIDADES**

C.c.p.Archivo
JMMP/kg



25/09/24

RECIBI

Tel. (443) 322 3500, Av. Francisco J. Mújica S/N. Ciudad Universitaria
C.P. 58030. Morelia Michoacán. www.umich.mx

Recibi 25/09/24

Recibi 25/sep/24

--	--	--

[Orden del día]

1. Revisión por la Dirección

[Desarrollo de la sesión]

Durante la reunión del comité de calidad de BUCIH para la revisión por la dirección, se presentaron los integrantes del comité de BUCIH, continuando con la presentación de la revisión por la dirección 2024 por parte de la gestora interna de la calidad de BUCIH; mencionando el estado de las acciones de la revisión por la dirección previas donde se cambiarán las imágenes de las pantallas de la sala de lectura y la de catálogo en línea apoyándonos del personal de credencialización del turno matutino, para el diseño de las imágenes; mientras que, el otro acuerdo del diseño de la sala de lectura queda nulo debido a que hubo cambios en rectoría y la prioridad es la inversión a los espacios de inclusión, por lo tanto, el comité votó por bajar ese acuerdo de la plataforma. Se vieron los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de calidad con lo cual solo se mencionaron los que existen en la DB. En cuanto la información sobre el desempeño y eficiencia del sistema de gestión de calidad, incluidas las tendencias relativas a: Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas; en cuanto a éste punto y atendiendo las insatisfacciones que tuvieron los usuarios en las encuestas, por medio de las pantallas se mencionarán la información específica de cada área de estudio con las que cuenta la biblioteca y se realizará una encuesta interna que se les aplicará a los usuarios para saber cómo se puede resolver su insatisfacción. Se mencionó el grado en que se ha cumplido el objetivo de calidad, así como, el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; las no conformidades y acciones correctivas, resultados de seguimiento y medición; en éste punto para la medición de los servicios la sala de lectura dio como resultado números bajos debido a que los encargados de dicha área no entregan registros por lo que se les proporcionará un archivero para que guarden sus cosas y los registros para que los usuarios no los tomen, además se pondrán a funcionar las cámaras y se le hará la petición por medio de un oficio al encargado anterior de BUCIH para que nos proporcione la cuenta para las cámaras. En cuanto al resultado de las auditorías con ésta reunión del comité se aprobaron varios rubros por lo que algunos hallazgos quedaron cerrados entre ellos aprobar el cambio de reglamento interno en el área que menciona el número de veces que se prestará un libro a domicilio, se aprobó que fueran 3 veces, también se imprimirá el catálogo de productos y servicios con lo que se da por cerrado ese hallazgo, además se mencionó que se tomaría en cuenta los registros de quejas y sugerencias, sugerencias bibliográficas de los usuarios y las encuestas de satisfacción y detección de necesidades de los usuarios para tener en cuenta la pertinencia de BUCIH con lo que se cerrarían dos hallazgos. Para la adecuación de los recursos se acordó que se prestarán 5 laptops con seguridad para probar y seguir con el préstamo de laptops sin que éstas sean sustraídas de la biblioteca. En cuanto a la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades para la biblioteca no tenemos ninguna diferente a la que éste en la plataforma de la DB; y para las oportunidades de mejora se reactivará el SIBIB_RAU con la ayuda de un personal del turno matutino para realizar los registros de los usuarios. En las salidas de la revisión no se propusieron oportunidades de mejora, ni cambios en el sistema y la necesidad de recursos algunos serán humanos, otros de papelería y tecnológicos, finalizando así la reunión de la revisión por la dirección,

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Solicitar al encargado de PGTS que facilite al personal del turno matutino de credencialización para el cambio de imágenes de las pantallas de la biblioteca.	Coordinador de BUCIH Secretaria de BUCIH	31 de diciembre de 2024
Solicitar al encargado de PGTS el mantenimiento de las pantallas de BUCIH.	Coordinador de BUCIH Secretaria de BUCIH	31 de diciembre de 2024
Hacer minuta para la sala de lectura por los cambios realizados en rectoría y cambios de nombramientos en general por lo que en éste momento no es necesario atender ésta área pero si los espacios inclusivos que exige la UMSNH.	Coordinador de BUCIH Gestora interna de la calidad de BUCIH	31 de diciembre de 2024



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Cuna de héroes, crisol de pensadores



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

BIBLIOTECA DE LA UNIDAD DE CIENCIAS, INGENIERÍA Y HUMANIDADES

FECHA: 27 DE SEPTIEMBRE DE 2024

9.3.2. GENERALIDADES

- 1. Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa.**
- 2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad.**
- 3. Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:**
 - a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.
 - b) Grado en que se han logrado los objetivos de calidad.
 - c) Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 - d) Las no conformidades y las acciones correctivas.
 - e) Los resultados de seguimiento y medición.
 - f) Los resultados de las auditorias.
- 4. La adecuación de los recursos.**
- 5. La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.**
- 6. Las oportunidades de mejora.**
- 7. Salidas de la revisión por la dirección.**

1.- estado de las acciones de la revisión por la dirección previa

No.	Acuerdo	Responsable	Fecha compromiso	Estado
1	Cambiar cada 3 meses las imágenes que se transmiten mediante las pantallas de la sala de lectura y el pasillo del registro de usuarios hacía el módulo de préstamo.	Coordinador de la dirección de BUCIH y Coordinador de la Dirección del proceso de PGTS	2024-12-31	Abierto
2	Elaborar un proyecto para la modificación de la sala de lectura, creando un espacio con mayor movilidad y comodidad para los usuarios, donde podrán trabajar en equipo, haciendo de BUCIH un espacio que ofrece pasar el tiempo, del mismo modo que los usuarios consumen los productos y servicios con los que cuenta la biblioteca. Con esto, se pretende llevar a un nuevo nivel a la biblioteca así como la forma de brindar nuestros servicios.	Directora de la Dirección de Bibliotecas	2024-12-31	Abierto

2.- Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad

CUESTIONES INTERNAS	CUESTIONES EXTERNAS	CAMBIOS SUGERIDOS
El ancho de banda de internet es deficiente		No depende de la dirección de bibliotecas el seguimiento a este riesgo ya que es un problema institucional y corresponde a otra dependencia la atención. Es un riesgo que se mantiene detectado en el sistema de calidad.
	Ninguna	

3.- INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICIENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, INCLUÍDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS A:

a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

Cálculo de la Población



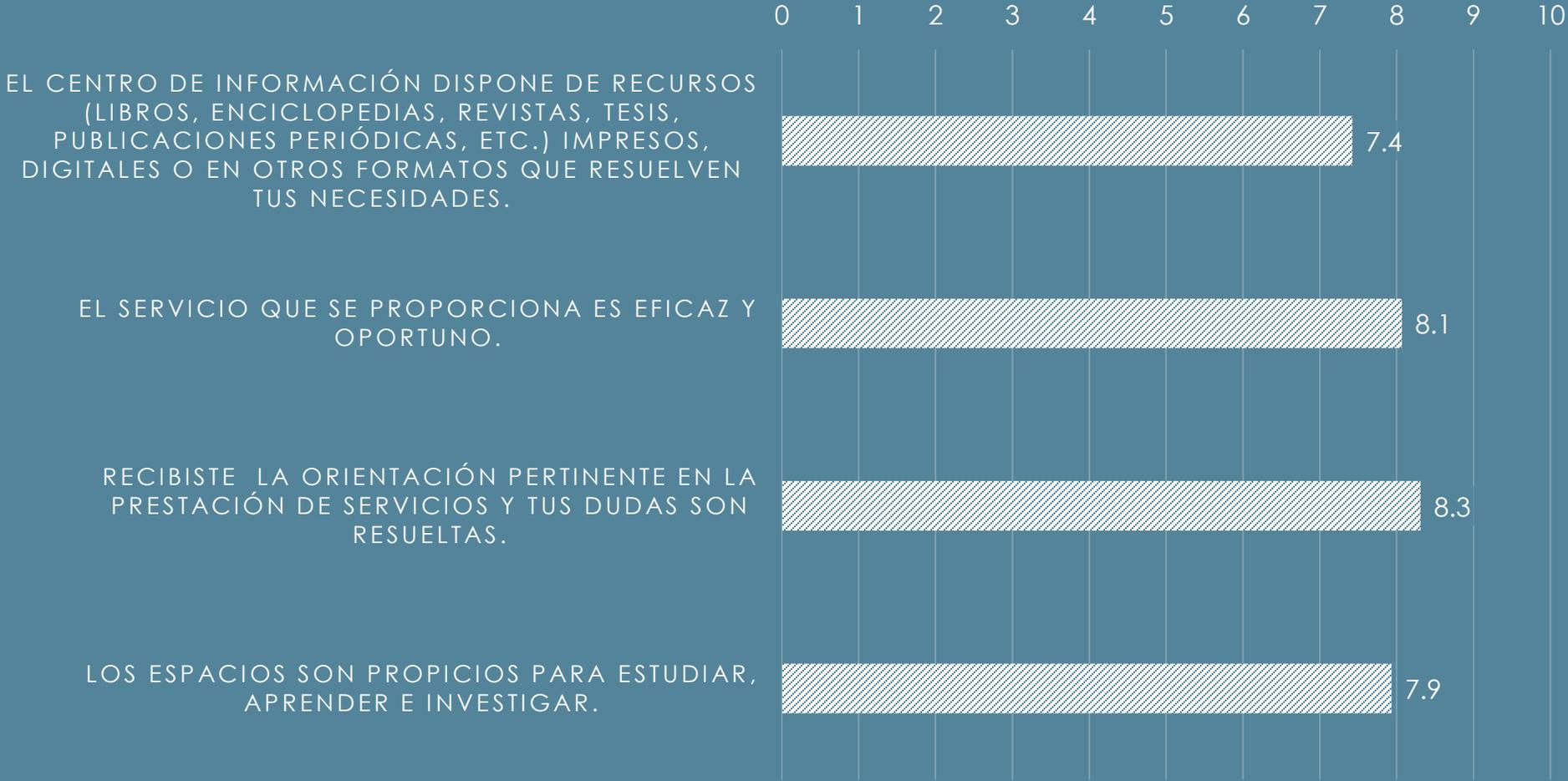
TIPO DE USUARIO



Sexo



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?



■ SI ■ NO

Una queja de Wi-Fi deficiente. (21/08/24)

Una queja acerca de que el personal del mostrador esta ausente en el momento en el que se quiere solicitar el servicio. (04/07/24.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

<u>PERIODO:</u>	TOTAL DE QUEJAS	TOTAL DE SUGERENCIAS	ESTADO
<u>- AGOSTO 2023 A JULIO 2024</u>	2	0	Cerradas

b) Grado en que se han logrado los objetivos de calidad.

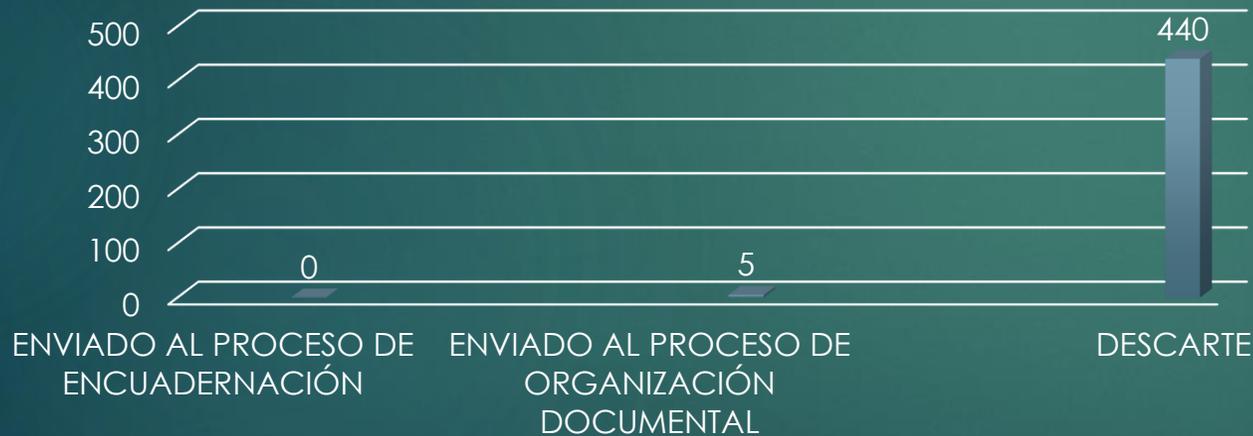
Objetivo Estratégico: A diciembre de 2024, automatización del préstamo a domicilio en los siguientes centros de información: Biblioteca de la Unidad de Ciencias Ingeniería y Humanidades, Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Eléctrica.

NÚMERO	ITEM	PORCENTAJE
1	Creación de perfil de la biblioteca en KOHA	20%
2	Creación de cuentas para el personal	20%

c) Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

Productos no conformes de agosto de 2023 - julio de 2024

PRODUCTOS NO CONFORMES (movimiento de cuarentena agosto 2023- julio 2024)



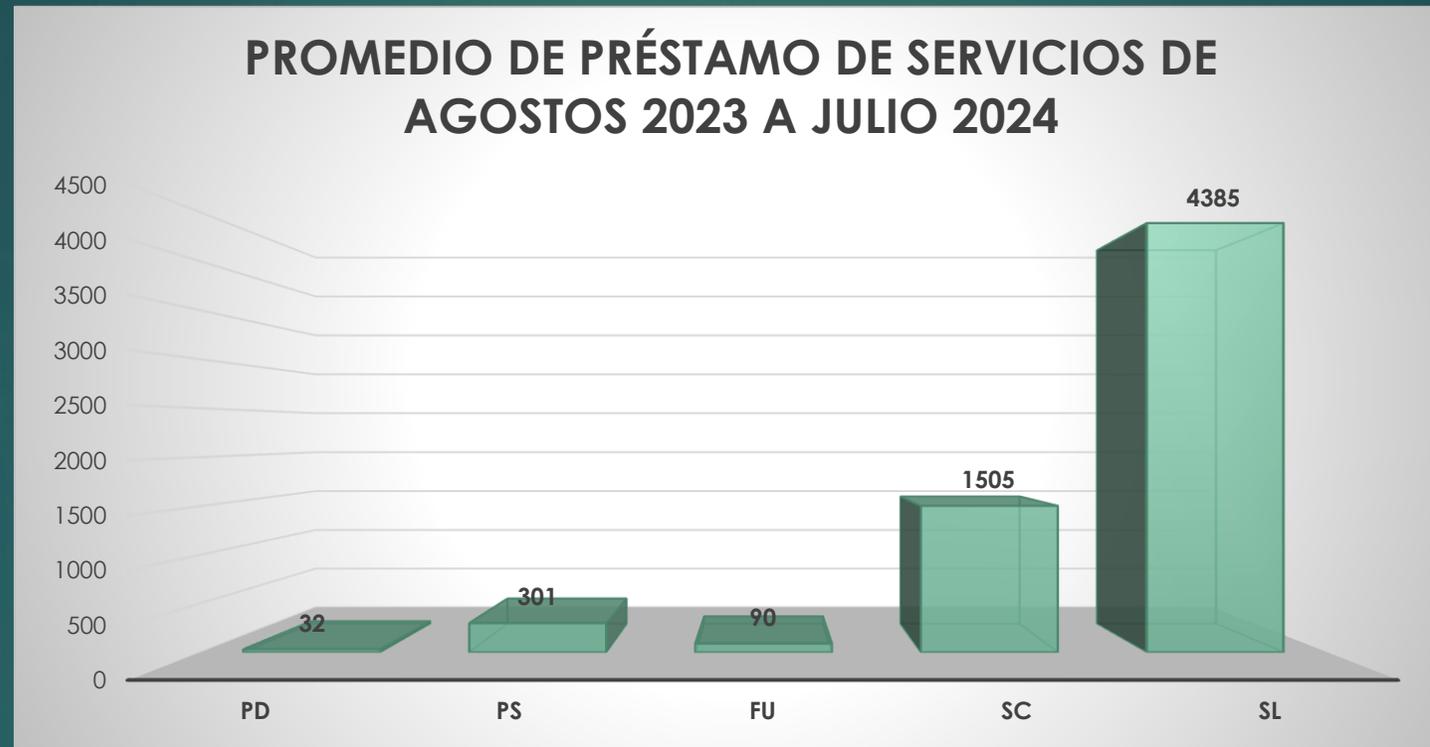
Movimiento de cuarentena de los servicios 2023-2024

Durante éste periodo los servicios estuvieron disponibles para el uso de los usuarios excepto la sala de computo que en el mes de julio estuvo fuera de servicio 8 días en el turno de la mañana; por incapacidad del encargado del turno matutino; sin embargo, los usuarios no reportaron éste servicio, ni su inconformidad ante éste.

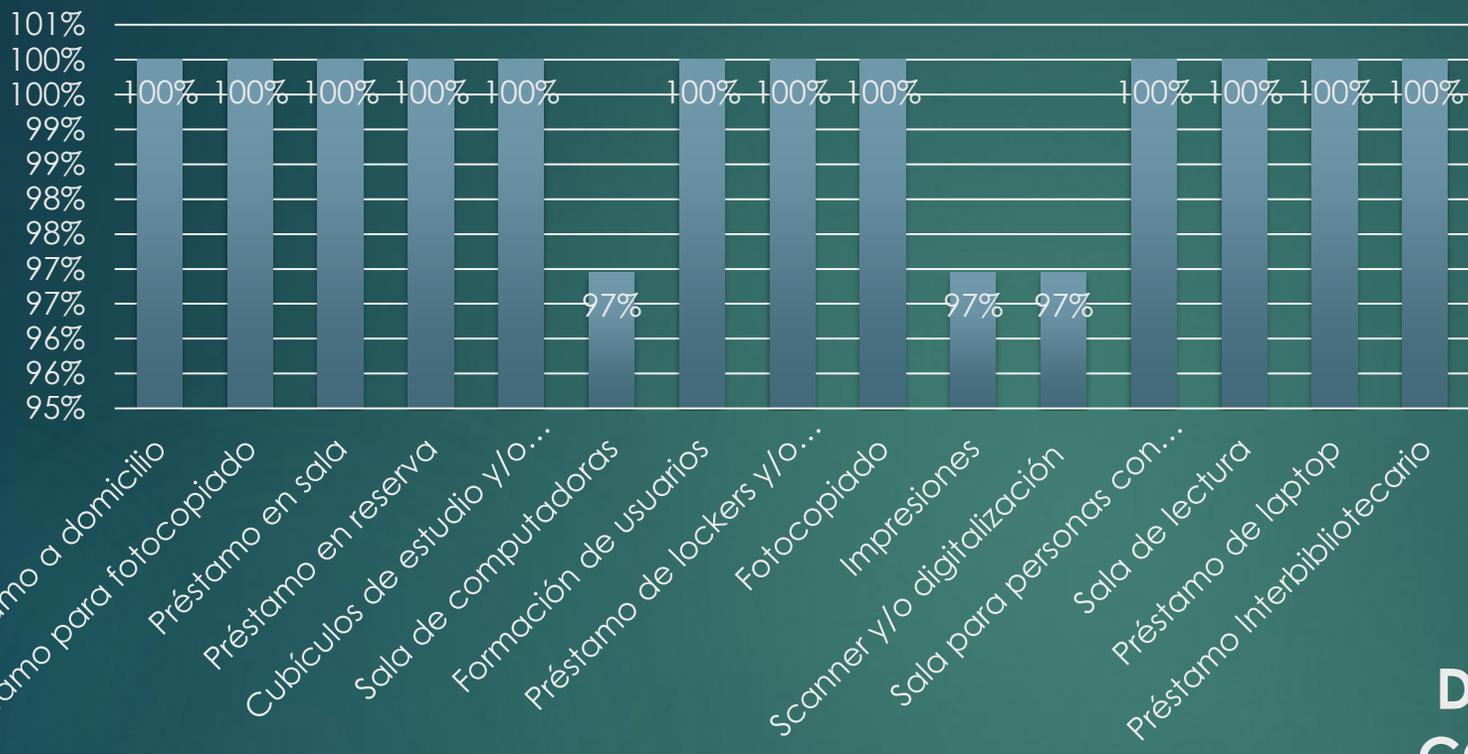
d) Las no conformidades y las acciones correctivas.

No.	Área de la norma	Descripción	Estado
1	7.1.1	En la encuesta de satisfacción, el usuario esta inconforme con: el centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.	Abierta
2	7.1.3.a	En la encuesta de satisfacción, la afirmación que dio como resultado por debajo de la media fue: En el centro de información dispongo de computadoras actuales y adecuadas para trabajar.	Abierta
3	7.1.3.c	En la encuesta de satisfacción, el usuario esta inconforme con: Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	Abierta

e) Los resultados de seguimiento y medición.



PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS 2023-2024



PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LAS COLECCIONES 2023-2024



f) Los resultados de las auditorias.

No.	Área de la norma	Descripción	Estado
1	10.2.1.d	En revisión de la plataforma de hallazgos no se muestra eficacia de las acciones establecidas en el hallazgo n° 2 con fecha del 7 de julio de 2023 de la auditoría interna n° 3, sobre la pertinencia de la colección. se determina una no conformidad en el requisito 10.2.1.d de la ISO de referencia por no revisar la eficacia de las acciones correctivas.	Abierta (Seguimiento para diciembre 2024)
2	8.2	En la biblioteca BUCIH no se le proporciona al cliente la información relativa a los productos y servicios. Al revisar el catálogo de productos y servicios de los procesos operativos impreso en la entrada de la biblioteca, se observó que no cuenta con la información de la disponibilidad: disponible, parcialmente disponible o no disponible; como lo establece el manual de la calidad del sistema bibliotecario, por lo que se declara una NC al requisito 8.2.1.a de la norma ISO 9001	Abierta (Seguimiento para el 30/septiembre/24)
3	8.2.2	En la biblioteca BUCIH no se aseguran de que los requisitos para los productos y servicios reglamentarios se apliquen. Al revisar la paleta de préstamo a nombre de Cesar de Jesús Vargas Barros matricula 1719754X con fecha de 24-05-24 cuenta con 2 renovaciones con fechas: 04-06-24 y 07-06-24, al revisar el reglamento interno vigente se observó que en el capítulo IV artículo 17 inciso (a menciona: “pudiendo renovar el préstamo por una ocasión”, por lo que se declara una NC al requisito 8.2.2.a.1 de la norma ISO 9001	Abierta (Seguimiento 30/Octubre/2024)
4	9.9.2	En la biblioteca BUICH no se realizan las correcciones ni se toman acciones correctivas adecuadas sin demora justificada para solventar las no conformidades resultado de auditoria interna. Al revisar la plataforma de hallazgos, el hallazgo de la auditoria fecha 22-06-09 folio 1,2,3, y 4, se observó que están declaradas como correcciones siendo que sus planes de acción atacan la causa raíz; hallazgo con fecha 2023-04-28 folio 4 se observa que la actividad 1 con fecha 2023-12-15 se encuentra vencida y sin avance, por lo que se declara una NC al requisito 9.2.2.e de la norma ISO 9001	Abierta (Seguimiento septiembre 2024)

5	9.3	<p>En la biblioteca BUICH no se revisa el sistema de gestión de la calidad a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización. Al revisar el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y el calendario de actividades del sistema de gestión de la calidad del año 2023 en el mes de septiembre marca la actividad de revisión por la dirección de los centros de información, sin embargo, no se evidenció la realización de dicha actividad, por lo que se declara una NC al requisito 9.3.1 de la norma ISO 9001.</p>	Abierta (Seguimiento septiembre 2024)
---	-----	---	--

4.- LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

TIPO DE RECURSO (Material, humano, financiero, etc.)	DESCRIPCIÓN	PROPUESTA DE ADECUACIÓN
Equipos de cómputo portátiles	Se evaluarán los equipos electrónicos de control de los equipos portátiles para el préstamo de la sala de cómputo.	Compra de ganchos magnéticos para asegurar que el usuario no extraiga la computadora fuera del edificio S.

5.- LA EFICIENCIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.

NO.	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDAD	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	¿LAS ACCIONES FUERON EFICACES?	
			SÍ	NO
				NINGUNA NO SE HAN TOMADO RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA BUCIH APARTE DE LAS QUE ESTAN EN LA PLATAFORMA DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

6.- LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

No.	Oportunidad de mejora	Área o proceso
1	Reactivar el SIBIB-RAU para eliminar registros de ingreso de usuarios.	Proceso de prestación de servicios

7.-SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

NO.	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DECISIONES Y/O ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA DE COMPROMISO	BENEFICIOS ESPERADOS
	NINGUNA.					

LAS NECESIDADES DE RECURSOS

No.	TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN	PROCESO AL QUE IMPACTA	OBERVACIONES
1	Humanos	Personal para reactivar Sibib-Rau para ambos turnos	Proceso de gestión de colecciones	Ninguna
2	Tecnológicos	Mantenimiento de las pantallas de la sala de lectura y el área de la entrada de la biblioteca. Desarrollo de las imágenes de las pantallas y préstamo de laptops para la sala de cómputo.	Proceso de gestión de colecciones y prestación de servicios	Ninguna
3	Papelería	Oficios de petición para el proceso de PGTS, impresión del catálogo de productos y servicios.	Proceso de prestación de servicios	Ninguno

A photograph of a stack of books on a wooden surface. The books are arranged in a way that some are open, showing their pages. The word "GRACIAS" is overlaid in the center of the image in a bold, white, sans-serif font. The background is slightly blurred, showing more books on shelves.

GRACIAS