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

DGB

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

BIBLIOTECA DE LA UNIDAD DE CIENCIAS, INGENIERÍA Y HUMANIDADES

FECHA: 24 DE SEPTIEMBRE DE 2025

9.3.2. GENERALIDADES

a) Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa.

b) Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad.

c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.
2. Grado en que se han logrado los objetivos de calidad.
3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
4. Las no conformidades y las acciones correctivas.
5. Los resultados de seguimiento y medición.
6. Los resultados de las auditorias.
7. El desempeño de los proovedores externos.

d) La adecuación de los recursos.

e) La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

f) Las oportunidades de mejora.

Salidas de la revisión por la dirección.

A) ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIA

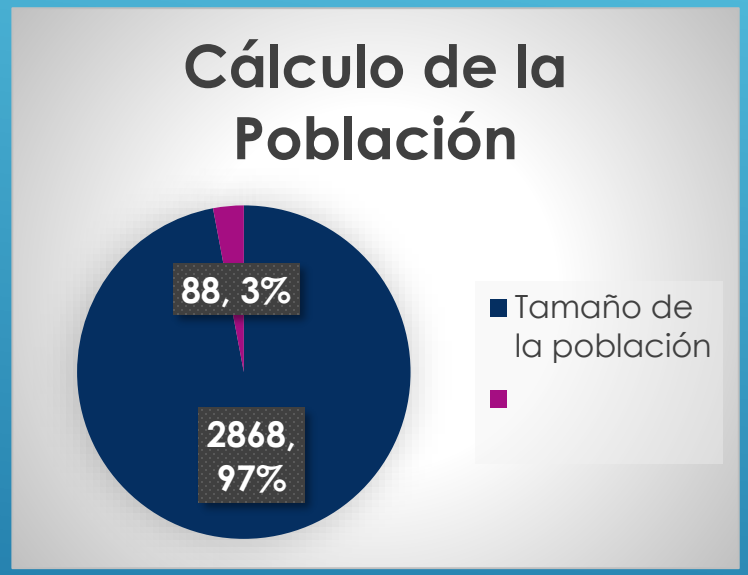
No.	Acuerdo	Responsable	Fecha compromiso	Estado
1	Cambiar cada 3 meses las imágenes que se transmiten mediante las pantallas de la sala de lectura y el pasillo del registro de usuarios hacía el módulo de préstamo.	Coordinador de la dirección de BUCIH y Coordinador de la Dirección del proceso de PGTS	2025-12-31	Abierto
2	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 y Coordinador de PGTS	2025-12-31	Abierto
3	Solicitar al encargado de PGTS el mantenimiento de las pantallas de BUCIH.	Coordinador de BUCIH Coordinador de PGTS	2025-12-31	Abierto

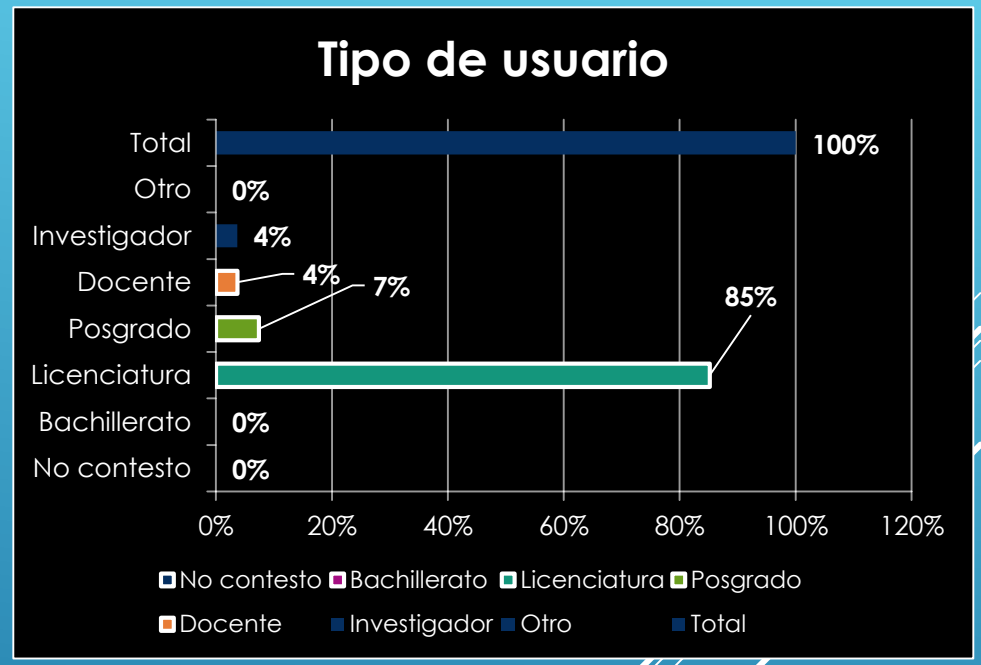
B) CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

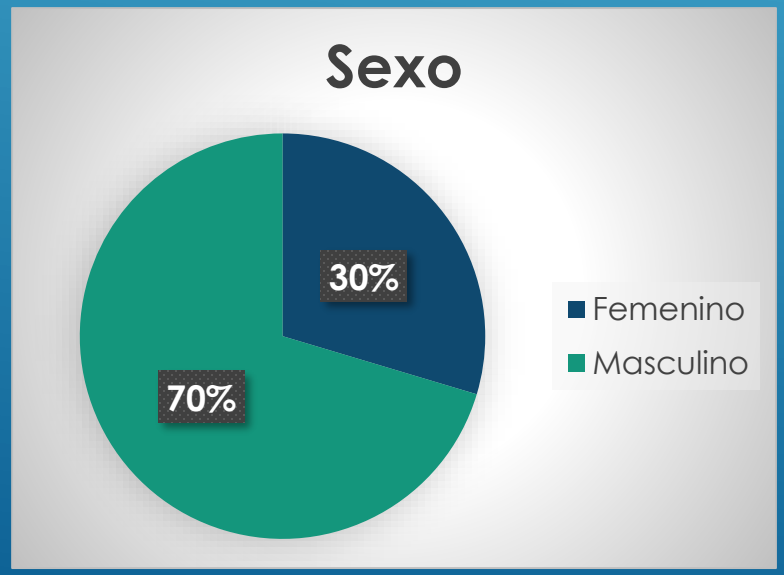
CUESTIONES INTERNAS	CUESTIONES EXTERNAS	CAMBIOS SUGERIDOS
El ancho de banda de internet es deficiente		No depende de la dirección de bibliotecas el seguimiento a este riesgo ya que es un problema institucional y corresponde a otra dependencia la atención. Es un riesgo que se mantiene detectado en el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

C) INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICIENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, INCLUÍDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS A:

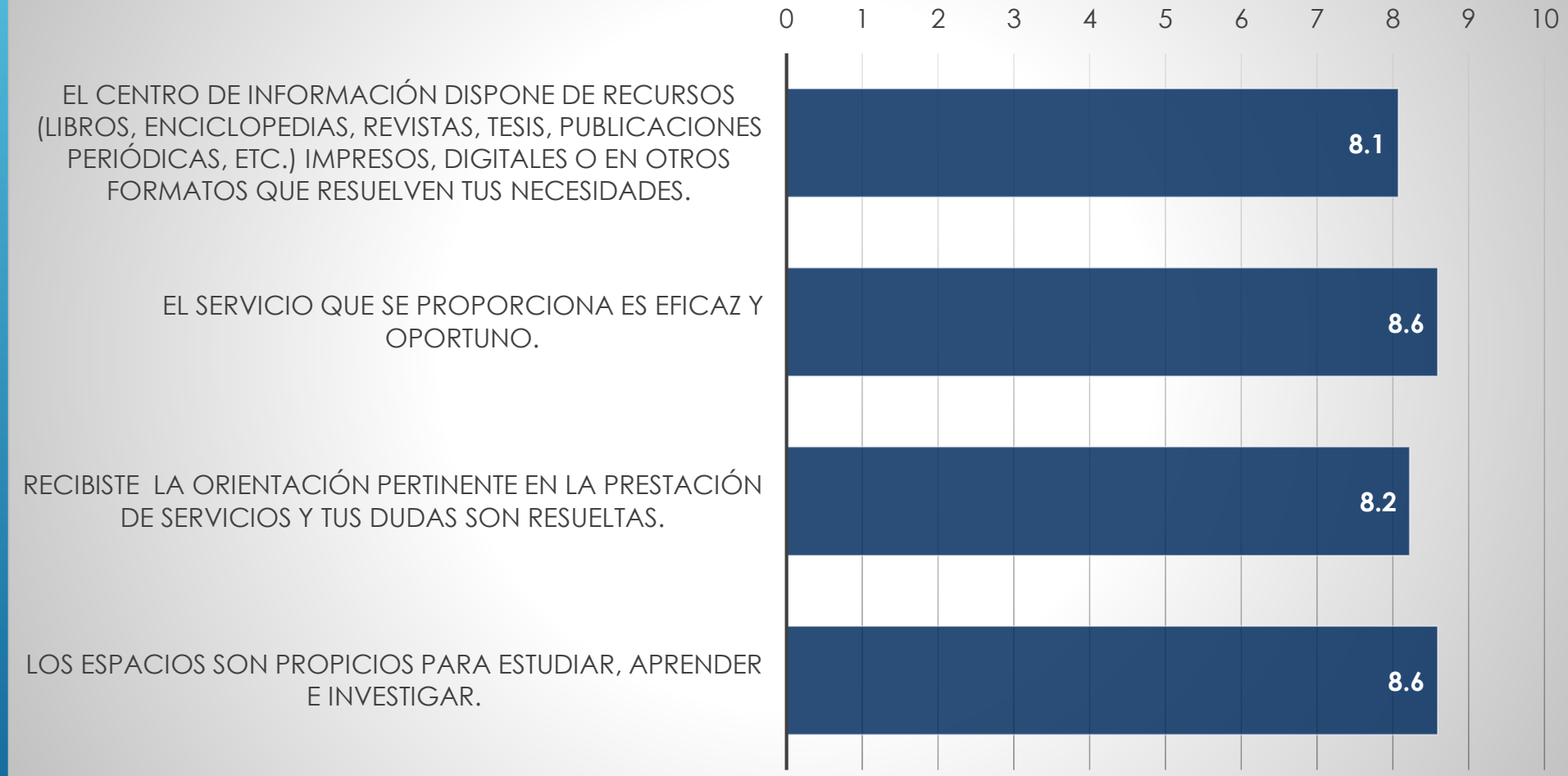
1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.





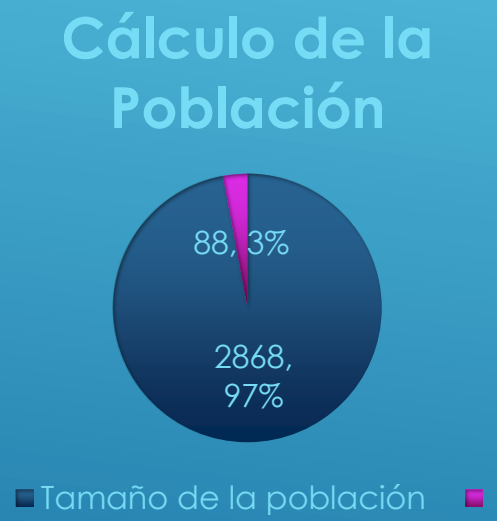


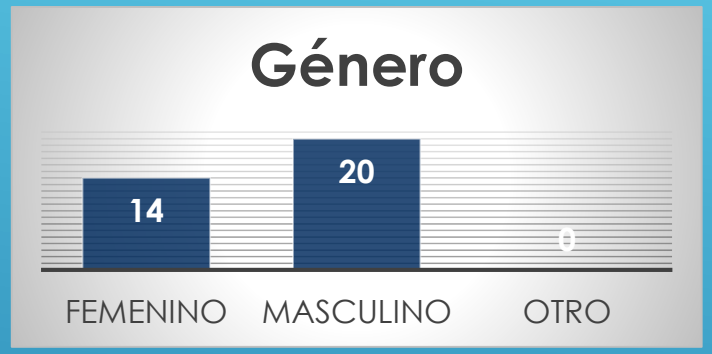
Encuesta de Satisfacción

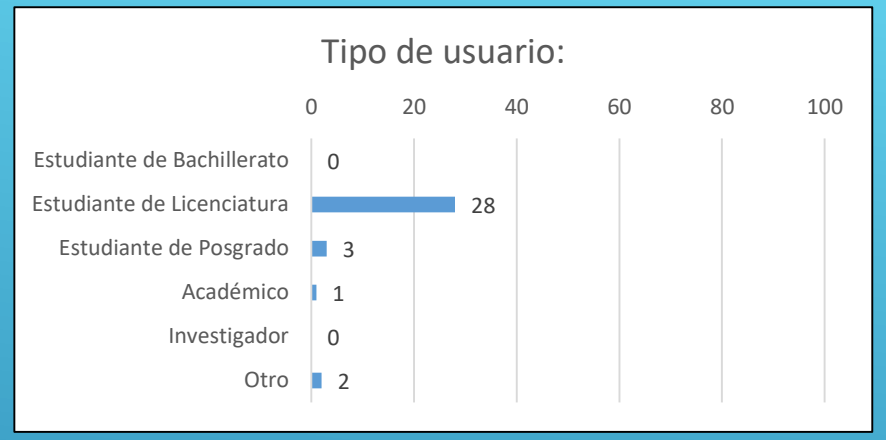


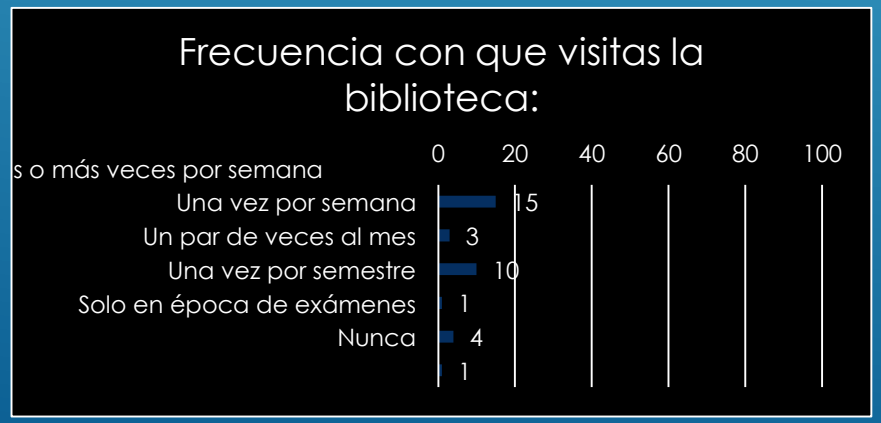
QUEJAS Y SUGERENCIAS			
PERIODO:	TOTAL DE QUEJAS	TOTAL DE SUGERENCIAS	ESTADO
AGOSTO 2024 A JULIO 2025	1	0	Abierta

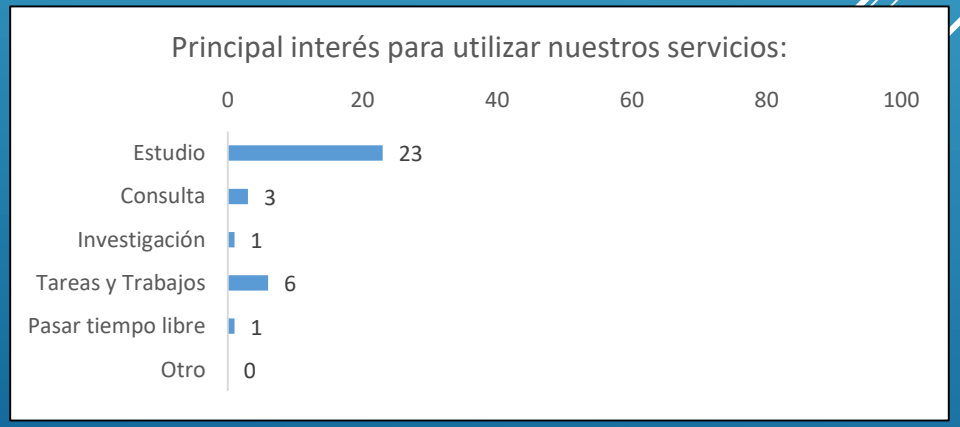
Resultados de la encuesta de Detección de Necesidades de los Usuarios



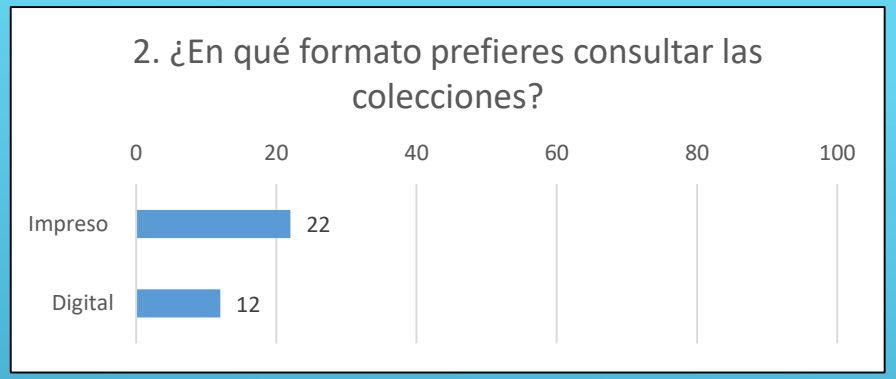


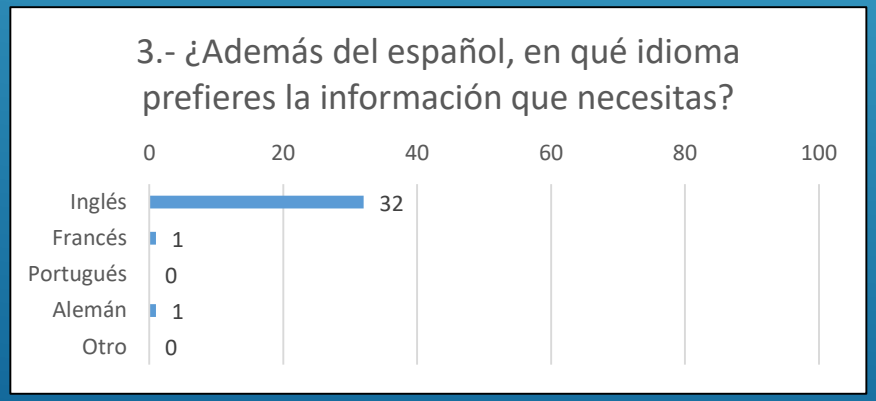


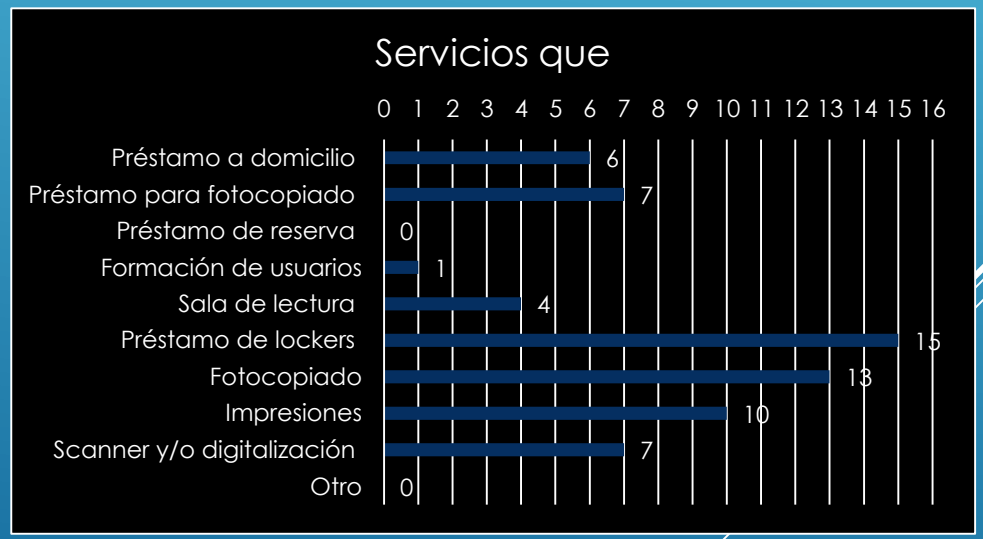


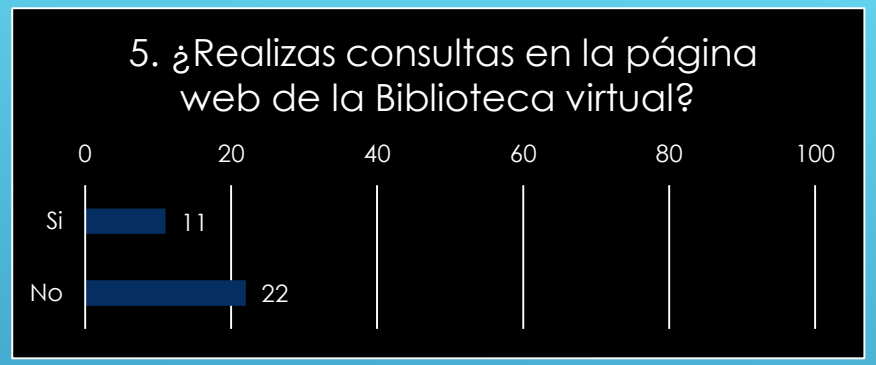


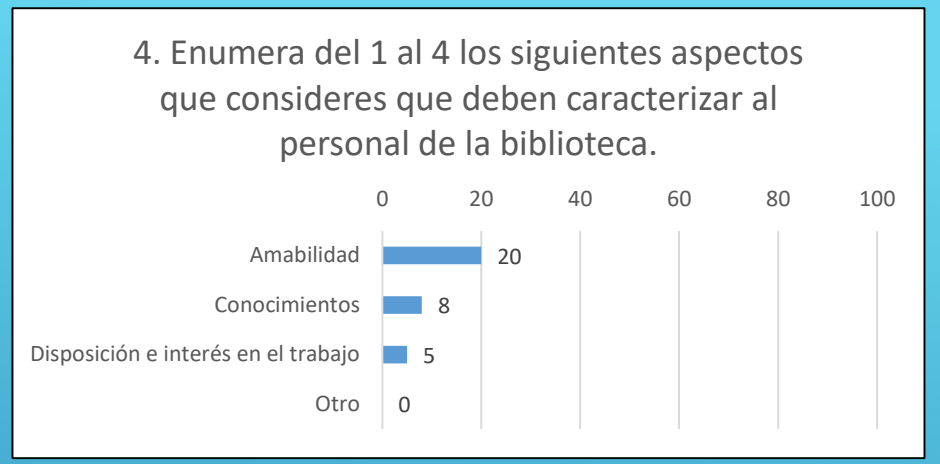
1. Menciona dos colecciones con las que te gustaría que contara el centro de información, aparte de las que ya ofrece:
0 2 4 6 8 10 12 14 16
Libros 15
Enciclopedias y diccionarios 1
Publicaciones periódicas 10
Normas, códigos, leyes y reglamentos 4
Diapositivas 7
Material Multimedia 13
Bases de datos en línea 14

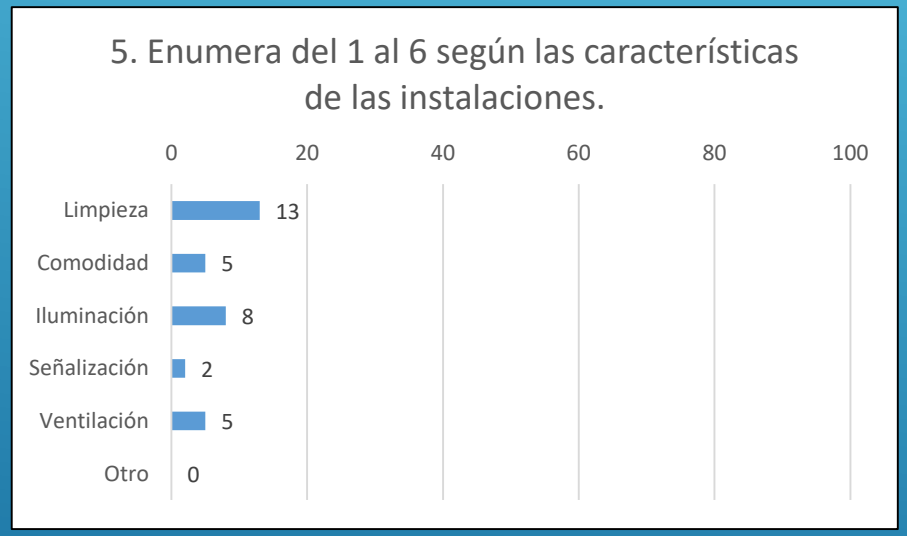

2. ¿En qué formato prefieres consultar las colecciones?
0 20 40 60 80 100
Impreso 22
Digital 12


3.- ¿Además del español, en qué idioma prefieres la información que necesitas?
0 20 40 60 80 100
Inglés 32
Francés 1
Portugués 0
Alemán 1
Otro 0


Servicios que
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16
Préstamo a domicilio 6
Préstamo para fotocopiado 7
Préstamo de reserva 0
Formación de usuarios 1
Sala de lectura 4
Préstamo de lockers 15
Fotocopiado 13
Impresiones 10
Scanner y/o digitalización 7
Otro 0







Encuestas de determinación de requisitos de Centros de Información y Empleados.

Función	Centros de Información o Proceso de Soporte	1. ¿De qué manera la información puede contribuir a la formación de la comunidad académica?	2. ¿Qué expectativas tiene del personal del centro de información?	3. ¿Qué resultado espera del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Información?	4. Como parte del Comité de Bibliotecas ¿Qué debilidades identificas en el Centro de Información ?	5. ¿Qué actividades consideras necesarias para la mejora en el SGC del Centro de Información?
Subdirectora o Subdirector de Bibliotecas	Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades	Es indispensable y necesaria para la formación integral de los estudiantes de los distintos niveles y programas que se imparten en la Universidad. Una información actualizada y pertinente, amplía los contenidos vistos en clase, además de que permite tener referentes para el desarrollo de los futuros temas con los cuales acreditar sus grados.	Buenas, se muestran receptivos y abiertos a las indicaciones que se les dan, además de que retroalimentan sobre necesidades que ellos mismos detectan. De igual manera, han participado en todas las actividades de capacitación a las que se las ha solicitado su participación	Un control eficiente, claro y transparente de todos los procedimientos, servicios y productos que realizamos en este Centro de Información y la Dirección de Bibliotecas en general	La falta de perfil profesional de quienes realizan algunas de las tareas dentro del Centro de Información	Seguir en las capacitaciones y actualizaciones del personal para subsanar ese falta de perfil para la función. A medida de que el Sistema de Gestión de la Calidad se implanta y madura, el personal está más receptivo a las ventajas de su implementación y en la necesidad de mantenerse actualizado
Personal bibliotecario	Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades	Contribuye a facilitar el desarrollo de la investigación, a compartir el conocimiento a la enseñanza y formación de profesionistas.	Dar un servicio de excelencia y algunos a aprender mas dentro del sistema de calidad.	Que sea el correcto pero mas haya que todo el sistema pueda ser el soporte para nuestros usuarios en brindar servicios, colecciones e información que ellos requieran pero que sea actualizada.	El punto débil que observo de ésta biblioteca es la des unión que existe entre los bibliotecarios, la holgazanería y la resistencia a la integración del Sistema de Calidad.	Énfasis en las capacitaciones pero que sean adecuadas a cada puesto dentro de la Biblioteca, marcar como obligatorio a cada empleado hacer su trabajo en cuanto a llenado de registros porque eso afecta el trabajo de otros.
Personal bibliotecario	Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades	Nos facilita la comunicación, el acceso a los recursos, desarrollo de habilidades y construcción del conocimiento	Tener un número mayor de usuarios y ser una biblioteca de calidad	Satisfacción de los y las usuarias	Material bibliográfico obsoleto, fallas del internet, apatía del personal	Formación y capacitación del personal, evaluaciones periódicas, organización, auditorías
Las encuestas de determinación de los requisitos de los empleados aun no se han aplicado para BUCIH						

2. Grado en que se han logrado los objetivos de calidad.

El objetivo estratégico por parte de calidad, cumplió con las metas programadas para cada una de las actividades propuestas, sin embargo en BUCIH no se llevó a cabo la implementación de la automatización total del préstamo a domicilio, por lo que no se generó evidencia para tal objetivo.

No. Actividad	Modificar	Ponderación	Avance
Titulo:	2. 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		
Fecha de aprobación:	2024-01-15		
1	Creación de perfil de la biblioteca en Koha	20%	20%
2	Creación de cuentas para el personal.	20%	20%
3	Tutoría módulo de circulación en Koha en sitio.	20%	20%
4	Período de prueba.	20%	20%
5	Automatización total del préstamo.	20%	20%
¿Cómo se evaluaran los resultados?			
Totales:		100%	100%

En la auditoría interna del 20 de agosto del 2025 , éste objetivo se marcó como una NC debido a que aún no se ha implementado y tampoco cuenta con el seguimiento de las actividades planificadas para su cumplimiento.

3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

Resultados de los indicadores determinados en el procedimiento de gestión de colecciones

N°	Indicador	Mes	Volumenes totales del mes	Volumenes disponibles del mes	Porcentaje de disponibilidad de la colección	ANUAL
PGC 02	**Conformidad** **Porcentaje de disponibilidad de la colección por mes**	AGOSTO	33,559	33,556	99.99%	1.00
		SEPTIEMBRE	33406	33,403	99.99%	
		OCTUBRE	33203	33,203	100.00%	
		NOVIEMBRE	33203	33,203	100.00%	
		DICIEMBRE	33203	33,203	100.00%	
		ENERO	33183	33,183	100.00%	
		FEBRERO	33183	33,183	100.00%	
		MARZO	33190	33,190	100.00%	
		ABRIL	33158	33,158	100.00%	
		MAYO	33151	33,151	100.00%	
		JUNIO	33161	33,156	99.98%	
		JULIO	33247	33,247	100.00%	

Resultados de los indicadores determinados en el procedimiento de gestión de colecciones

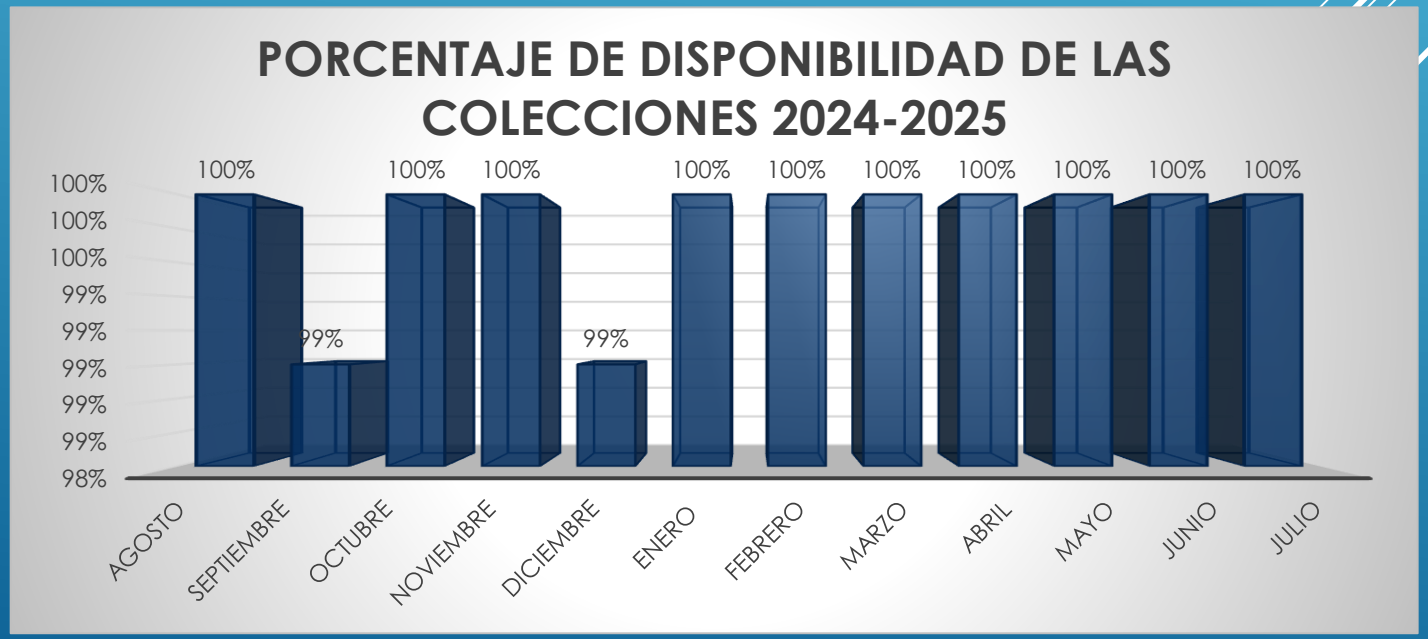
N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	18	0.13%	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS	13848		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA	25229	610	Registro inventario de la colección
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	25839		

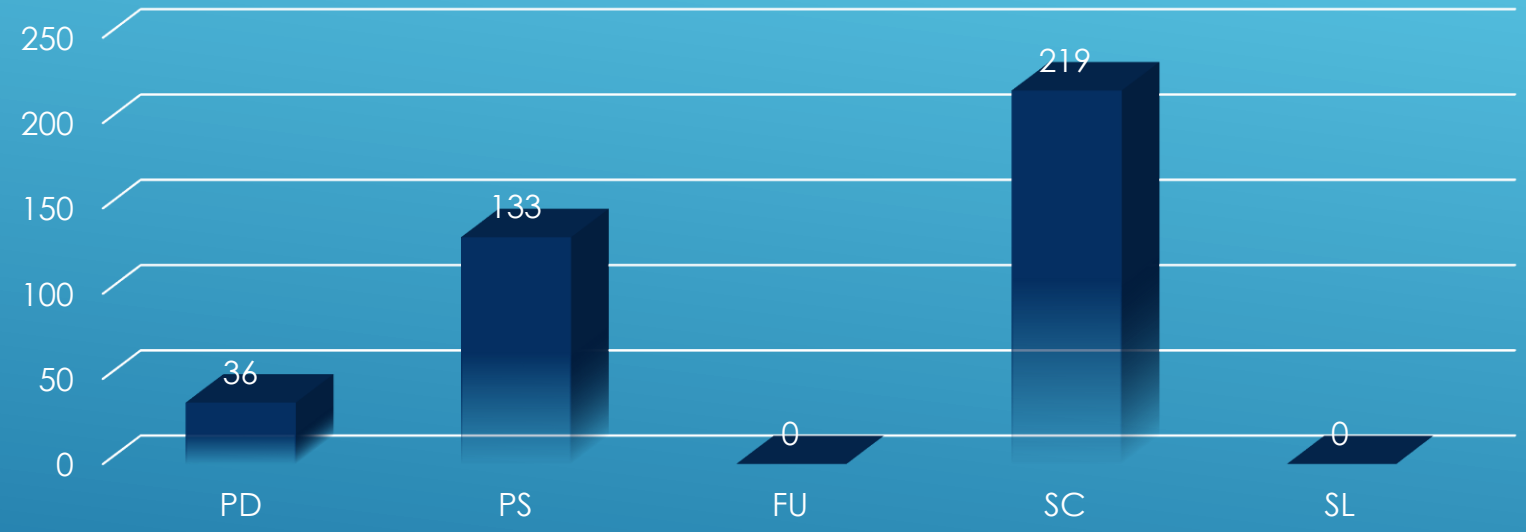
N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC05	Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen respecto a las colecciones para préstamo a domicilio	SUMATORIA DEL NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR VOLUMEN	56	0%	Inventario de la colección/ Reporte de Software de administración de la biblioteca/ SIBIB
		NÚMERO DE LIBROS PARA PRÉSTAMO	25839		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC06	Promedio de título por volumen	SUMATORIA DE VOLÚMENES	25229	1.82	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	13848		

PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS 2025 PPS06
100%
100%
100%
99%
99%
99%
99%
99%
98%
100%
100%
99%
100%
100%
100%
100%
PRÉSTAMO A DOMICILIO
PRÉSTAMO EN SALA
SALA DE COMPUTADORAS
FORMACIÓN DE USUARIOS
IMPRESIONES
SCANNER Y/O…
SALA DE LECTURA


PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LAS COLECCIONES 2024-2025
100%
100%
100%
99%
99%
99%
99%
99%
98%
100%
99%
100%
100%
99%
100%
100%
100%
100%
100%
100%
100%
AGOSTO
SEPTIEMBRE
OCTUBRE
NOVIEMBRE
DICIEMBRE
ENERO
FEBRERO
MARZO
ABRIL
MAYO
JUNIO
JULIO

PROMEDIO DE PRESTAMO DE SERVICIOS DE JULIO 2024 A AGOSTO 2025



4. Las no conformidades y las acciones correctivas.

NO	FECHA	NO CONFORMIDAD	ACCIONES	ESTADO
1	08 de septiembre 2025	No conformidad referente a quejas y sugerencias de los usuarios: No hay libros recientes (2016 a la fecha) de Biología General, por lo cual no puedo elaborar mis trabajos ya que me solicitan consultar libros del 2016 en adelante.	Esta queja se pasará al Comité de Calidad para dar una solución a dicho problema y sobre todo planear la actualización de la colección	Abierta
2	04 de agosto 2025	Se levanta una no conformidad a la aplicación de las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios y Detección de Necesidades de los Usuarios, ya que no se cumplió con el objetivo de aplicación de las encuestas por parte del personal de prestación de servicios de BUCIH; siendo el número de 88 encuestas en total para ambas y solo se realizaron 27 de Satisfacción y 34 de DNU. Nota: se hizo entrega de las encuestas a los prestadores de servicio de BUCIH desde el mes de marzo 2025.	Se pasará la no conformidad al Comité de Calidad para dar solución al problema de la aplicación de las encuestas, del porqué no se aplicaron las 88 encuestas de ambas y cómo se podrá resolver que el siguiente año, para que se apliquen las que nos marca el programa según el número de usuarios que tiene la biblioteca.	Abierta

5. Los resultados de seguimiento y medición.

PROGRAMA	FECHA EN QUE SE LLEVÓ A CABO	RESULTADO
Recarga de extintores	10 de febrero 2025	Se llevó a cabo el mantenimiento y recarga de los 17 extintores de todo el edificio en tiempo y forma.
Mantenimiento de equipo de cómputo	24 de octubre 2024	Se realizó el mantenimiento de todas las computadoras de la bibliotecas, de cada área, mostrador, catálogo en línea, dirección y salas de cómputo sin problemas. Nota: el mantenimiento es cada dos años por lo que el siguiente será en 2026.
Mantenimiento de arco magnético	08 de julio 2025	Se llevó a cabo la limpieza y mantenimiento del arco magnético sin ningún problema.
Infraestructura	17 de febrero 2025	Se realizó la evaluación de la infraestructura física del edificio; en donde la mayoría de la evaluación dio como resultado en buen estado, sin embargo, hubo criterios que requieren atención: muros exteriores, en los acabados donde se menciona humedad en baños y muros, luminarias que no funcionan en varias áreas de la biblioteca.
Fumigación	12 de septiembre 2025	Se llevó a cabo la fumigación del edificio S en tiempo y forma, queda pendiente un segundo servicio en las planta baja a los 3 meses de la aplicación del primer servicio.

Cursos tomados por el personal de BUCIH de agosto 2024 a julio 2025	Simulacros y procedimientos de evaluación, Automatización del servicio a domicilio.

CURSOS FALTANTES DEL PERSONAL DEL TURNO MATUTINO			
NOMBRE	**CURSO**	**NOMBRE**	**CURSO**
Carlos Alberto Espinoza Alvarado	TALLER DE UBICACION DE MATERIAL EN ESTANTERIA, ACTIVIDAD SOBRE HISTORIA DEL LIBRO Y BIBLIOTECAS RELACIONADOS AL AMBIENTE DE TRABAJO PRESERVACION DOCUMENTAL	Karla Gutiérrez Salgado	CURSO DE ORTOGRAFIA
Claudia Chávez Espinoza	NO TIENE NINGÚN CURSO DE BIBLIOTECAS	Gustavo Sánchez García	SERVICIOS AL PUBLICO ESTRUCTURA Y REGLAMENTACION UNIVERSITARIA FUNDAMENTOS DE ORGANIZACION DOCUMENTAL TALLER DE UBICACION DE MATERIAL EN ESTANTERIA ACTIVIDAD SOBRE HISTORIA DEL LIBRO Y BIBLIOTECAS GESTION DE COLECCIONES COMUNICACION RELACIONADOS AL AMBIENTE DE TRABAJO CHARLA DE BASES DE DATOS BIBLIOTECA VIRTUAL PRESERVACION DOCUMENTAL
Javier Eduardo Mendoza Díaz	ESTRUCTURA Y REGLAMENTACION UNIVERSITARIA TALLER DE UBICACION DE MATERIAL EN ESTANTERIA ACTIVIDAD SOBRE HISTORIA DEL LIBRO Y BIBLIOTECAS RELACIONADOS AL AMBIENTE DE TRABAJO	Libia Tapia Cerda	SERVICIOS AL PUBLICO ESTRUCTURA Y REGLAMENTACION UNIVERSITARIA FUNDAMENTOS DE ORGANIZACION DOCUMENTAL TALLER DE UBICACION DE MATERIAL EN ESTANTERIA GESTION DE COLECCIONES COMUNICACION RELACIONADOS AL AMBIENTE DE TRABAJO PRESERVACION DOCUMENTAL
Selene Miranda Rodríguez	TALLER DE UBICACION DE MATERIAL EN ESTANTERIA ACTIVIDAD SOBRE HISTORIA DEL LIBRO Y BIBLIOTECAS GESTION DE COLECCIONES RELACIONADOS AL AMBIENTE DE TRABAJO PRESERVACION DOCUMENTAL	Luis Gerardo Urueta Gaona	SERVICIOS AL PUBLICO TALLER DE UBICACION DE MATERIAL EN ESTANTERIA ACTIVIDAD SOBRE HISTORIA DEL LIBRO Y BIBLIOTECAS RELACIONADOS AL AMBIENTE DE TRABAJO
José Manuel Morales Palomares	DESARROLLO DE COLECCIONES FUNDAMENTOS DE ORGANIZACION DOCUMENTAL EVALUACION DE COLECCIONES CHARLA DE BASES DE DATOS BIBLIOTECA VIRTUAL PLANEACION ESTRATEGICA MANEJO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD LIDERAZGO INTRODUCCION A LA NORMA ISO 9001 RELACIONADOS A LA ADMINISTRACION DESARROLLO ORGANIZACIONAL RELACIONADOS CON EL AMBIENTE LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO	Ma. Mirella García Anguiano	TALLER DE UBICACION DE MATERIAL EN ESTANTERIA ACTIVIDAD SOBRE HISTORIA DEL LIBRO Y BIBLIOTECAS RELACIONADOS AL AMBIENTE DE TRABAJO
Claudia Verónica García Proa	FORMACION DE AUDITORES NORMA ISO 19011		
Patricia Vásquez Calderón	PRESERVACION DOCUMENTAL		

CURSOS FALTANTES DEL PERSONAL DEL TURNO VESPERTINO	
NOMBRE	**CURSO**
José Artemio López Contreras	SERVICIOS AL PUBLICO TALLER DE UBICACION DE MATERIAL EN ESTANTERIA ACTIVIDAD SOBRE HISTORIA DEL LIBRO Y BIBLIOTECAS RELACIONADOS AL AMBIENTE DE TRABAJO
José Alfredo Patiño Chávez	AGENTES Y RIESGOS DE TRABAJO
Ernesto Tena Villaseñor	FUNDAMENTOS DE ORGANIZACION DOCUMENTAL TALLER DE UBICACION DE MATERIAL EN ESTANTERIA RELACIONADOS AL AMBIENTE DE TRABAJO

6. Los resultados de las auditorias.

No.	Área de la norma	Descripción	Estado
1	6.2.2	En la Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades (BUCIH) se estableció como objetivo de calidad: alcanzar para diciembre de 2024, la automatización del préstamo a domicilio. Sin embargo, a la fecha dicho objetivo no ha sido implementado, ni se cuenta con el seguimiento de las actividades planificadas para su cumplimiento, lo cual constituye un incumplimiento al requisito 6.2.2 de la Norma ISO 9001:2015.	Abierta
2	9.3.3	La revisión por la dirección realizada el día 27 de septiembre del año 2024 no incluye, como lo evidencia la minuta correspondiente, decisiones ni acciones relacionadas con: las oportunidades de mejora, la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, ni las necesidades de recursos. En consecuencia, se incumple el requisito 9.3.3 de la Norma ISO 9001: 2015, relativo a las salidas de la revisión por la dirección.	Abierta
3	7.2.c	En la BUCIH no se ha evaluado la eficacia de las acciones tomadas para asegurar que el personal adquiera las competencias requeridas, por lo que se incumple el requisito 7.2.c de la Norma ISO 9001:2015.	Abierta
4	8.5.1	En el área de atención al público, se detectó que en una papeleta de préstamo no se asentaron las firmas correspondientes de la persona usuaria y en otras la del personal bibliotecario, incumpliéndose así con lo documentado en la descripción de actividades del procedimiento de prestación de servicios SB_P_PPS_8.1_8.5.1_2024_06. Este incumplimiento vulnera lo establecido en la norma ISO 9001:2015, requisito 8.5.1, control de la producción y de la provisión del servicio, que señala la necesidad de llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, lo que incluye el uso de información documentada y registros completos para evidenciar la conformidad y trazabilidad del servicio.	Abierta

5	9.2.2.e	El 4 de agosto de 2025 se documentó en la plataforma de hallazgos una no conformidad, en virtud de que no se aplicaron las encuestas de satisfacción y detección de necesidades de los usuarios. No obstante, no se establecieron los planes de acción como lo determina el Procedimiento de No conformidad y acción correctiva, SB_P_PNCAC_9.2.2.e_10.2.1_2023_03, por lo que se incumple lo estipulado en el procedimiento en mención.	Cerrada (ya se atendió el plan de acción y se pasa al comité para que tome la decisión de que se llevará a cabo en esta parte de las encuestas para el siguiente año y cumplir con la meta de la aplicación)

7. El desempeño de los proovedores externos .

PROVEDOR	PRODUCTO O SERVICIO	RESULTADO	OBSERVACIÓN
Luis Alberto Becerra Figueroa	Recarga de extintores	17	La Dirección de bibliotecas se encarga de gestionar por medio de la plataforma SUPLAN Mantenimiento y Servicios Generales, por tal motivo la evaluación la realiza la Dirección de Bibliotecas y el Proceso de Recursos Financieros.
José Israel Bocanegra Torres	servicio de fumigación	20	

D) LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

PRODUCTOS O SERVICIOS	ESTADO DE LAS SOLICITUDES
Por medio de sabs se pidieron 2 despachadores de jabón para los baños de la planta alta	Se entregaron en 2024 los despachadores de jabón y fueron colocados en su lugar
Por sabs se pidieron folders de tamaño carta para el área de dirección	Se entregaron al área de dirección en 2024
Para servicios generales se gestionaron 18 luminarias para todo el edificio	Sigue en proceso con servicios generales
Se gestionó en servicios generales el mantenimiento de los baños de ambas plantas	Sigue en proceso con servicios generales
También para servicios generales se gestionó la humedad y grietas de los muros exteriores del edificio así como la humedad.	Sigue en proceso con servicios generales

E) LA EFICIENCIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
FORTALEZAS (+)		**OPORTUNIDADES (+)**	
1	Instalaciones amplias: con las cuales se pueden recibir una cantidad suficiente de usuarios	1	Compra de Acervo Actualizado.
2	Sala con estandares de accesibilidad para Personas con Discapacidad.	2	Señalética: actualizada para que el usuario ubique las áreas y documentos con mayor facilidad.
3	La biblioteca cuenta con dos salas amplias para recibir 30 usuarios que requieran hacer uso del servicio de cómputo.	3	Préstamo automatizado: proveer mayor agilidad con el préstamo automatizado y reducir papeletas de préstamo y ahorro de hojas.
4	Incorporación de acervo en apoyo a los planes de estudios que se imparten en la Escuela de Estudios Superiores Interdisciplinarios.	4	Internet: mejor la capacidad del internet para atender las necesidades del usuario a la hora de consulta por vía web.
5		5	Mantenimiento de edificio, mobiliario y equipo: renovar el edificio de manera que sea seguro y agradable para los usuarios, de la misma manera, renovar el mobiliario y el equipo de cómputo para prestar mejores servicios.
6		6	Programa ciber-control para la sala de autoacceso: programa con el cual el bibliotecario encargado del área tiene control directo de las 30 máquinas de las que está a su cargo, que sirve para mejor el manejo de préstamo e impresiones
7		7	Reglamento para cursos de la sala de autoacceso: reglamento creado con el fin de que cuando se esté realizando un curso en dicha sala se pueda mantener orden y beneficiar así a los usuarios de la sala de lectura.
8		8	Prestamo de 15 Laptops para usuarios para uso exclusivo dentro de la Biblioteca

Debilidades (-)		Amenazas (-)	
1	Internet: deficiente que impacta tanto a los usuarios como al personal de la biblioteca impidiendo consultar fuentes de la web así como a las plataformas de la Universidad Michoacana.	1	El servicio de la Red Universitaria suele ser deficiente e impacta los Servicios que ofrece la Dirección de Bibliotecas.
2	Actualización Continua del Acervo Bibliográfico.	2	Realización de paros y tomas tanto por parte de los Sindicatos como de los estudiantes.
3	Actualización del equipo de cómputo.	3	Falta de presupuesto y no atención de las solicitudes hechas a la Subdirección por parte de Servicios Generales, pueden generar daños a la infraestructura física del inmueble.
4	Falta de difusión de los servicios.	4	Tendencia a la disminución de los usuarios.

6.- LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

Oportunidad de mejora que se ha repetido en las encuestas de detección de necesidades

1) Actualización de la bibliografía de BUCIH, incluyendo la suficiencia de volúmenes por autor.
2) Mayor capacidad de internet.
3) Actualización de computadoras.
4) Mobiliario más cómodo y nuevo.

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

a) Las oportunidades de mejora.

Cursos de referencistas: se pretende capacitar a los prestadores de servicios al público en la orientación hacia los usuarios de dirigirlos a otras bibliotecas en donde pueden encontrar la bibliografía específica requerida por el cliente o en su defecto buscar el tema en otra bibliografía.

Creación de la papeleta de préstamo de laptops: debido a que se ha complicado decidir el cómo se van a prestar las laptops el comité de calidad decidió crear una papeleta de préstamo para llevar un mejor control, se comenzará con el préstamo de 5 laptops y se irá cotejando su uso y demanda.

b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema.

El comité de calidad de BUCIH propone la simplificación de la papeleta de préstamo (Registro SB_R_PP_8.5.1_2023_03), para el proceso de prestación de servicios, esto derivado de la necesidad de los usuarios y de los prestadores de servicio del área de mostrador, para que el llenado del registro sea más ágil.

c) Las necesidades de recursos .

Por el momento no se gestionó ninguna.

GRACIAS

MINUTA

[Título de la reunión] REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
24/09/2025	[Hora de la reunión] 9:00 AM	[Lugar de la reunión] BUCIH
Reunión convocada por	COMITÉ DE CALIDAD DE BUCIH	

Asistentes		
Nombre	Función	Firma
Mtra. Silvia Alejandra Manríquez Gómez	Directora de Bibliotecas	Silvia A. Manríquez G.
Lic. José Manuel Morales Palomares	Subdirector Técnico de Bibliotecas Coordinador de BUCIH	
Biol. Claudia Verónica García Proa	Gestora Interna de la Calidad de BUCIH	
C. Karla Gutiérrez Salgado	Secretaria de BUCIH	
C.P. Adelee Larissa Rodríguez Chávez	Jefa del Departamento de Planeación y Desarrollo	

[Orden del día]

1. Revisión por la Dirección (Comité de Calidad de BUCIH)

a) Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa.
b) Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad.
c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.
2. Grado en que se han logrado los objetivos de calidad.
3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
4. Las no conformidades y las acciones correctivas.
5. Los resultados de seguimiento y medición.
6. Los resultados de las auditorias.
7. El desempeño de los proovedores externos.

d) La adecuación de los recursos.
e) La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
f) Las oportunidades de mejora.

Salidas de la revisión por la dirección.

[Desarrollo de la sesión]

El Coordinador de BUCIH convocó al Comité de Calidad de la Biblioteca para llevar a cabo la Revisión por la Dirección de BUCIH que tuvo lugar el día 24 de septiembre del 2025. Estuvieron presentes la Directora de la Dirección de Bibliotecas, así como el Subdirector y Coordinador de BUCIH; además también se presentaron la GIC y Secretaria de BUCIH y como invitada se presentó la Jefa del Departamento de Planeación y Desarrollo. Se comenzó con la presentación de la Revisión por la Dirección por parte de la GIC de BUCIH abarcando todos los puntos que marca el Manual de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario (9.3). Comenzando por el estado de las acciones de la revisión por la dirección previa, en donde se acordó que para cubrir tales estados y que se realicen las actividades se le hará un oficio al Jefe de PGTS con una respuesta pronta para realizar las actividades de las pantallas de la biblioteca (cambio de imágenes, personal y mantenimiento). Cambio de las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad, en éste caso se le pedirá por medio de oficio al jefe de PGTS que revise el ancho de banda para minimizar el problema de la deficiencia en el internet de la sala de lectura y las salas de cómputo. En cuanto a la información sobre el desempeño y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas en éste caso el número mayor de encuestas fue realizado por hombres, estudiantes de licenciatura, en donde todos los ítems de las preguntas de la encuesta de satisfacción salieron arriba de la media por lo cual no se le da tratamiento a ninguna. También se revisaron los resultados de las encuestas de detección de necesidades de los usuarios con la misma población de muestra; haciendo mención en cada ítem de la encuesta. Encuestas de determinación de los requisitos de centro de información y empleados en donde se revisó cada respuesta y en cuanto a las encuestas de los empleados, para BUCIH no se han aplicado las encuestas. Por otro lado, se tuvo una queja durante el periodo de agosto 2024 a julio 2025; se pide se actualice la bibliografía de Biología, para lo cual se resolvió durante la revisión por la dirección y se les pedirá a los bibliotecarios que orienten a los usuarios a buscar libros más actualizados en otras bibliotecas o en su defecto en la biblioteca de su facultad para cubrir por el momento dicha necesidad. En cuanto al grado en que se han cumplido los objetivos calidad se tiene que no se le dio seguimiento al objetivo de automatización del préstamo a domicilio por lo que se hará en éste año 2025-2026 (NOTA: el objetivo de automatización se volverá a replantear al departamento de calidad por medio de la plataforma de cambios para que en 2026 vuelvan a incluir a la BUCIH en éste objetivo y de ésta manera dar un seguimiento en cuanto a avance se refiere por lo que estará disponible en la plataforma de objetivos), se realizarán una adecuación en el reglamento interno de BUCIH para préstamo a domicilio automatizado, únicamente que el usuario no tenga préstamo a domicilio en otras bibliotecas y con su credencial de la biblioteca, además de cotizarán lectores de códigos de barras para dicha actividad, y así cubrir el seguimiento del objetivo de calidad. En el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios, se mostraron los resultados de los indicadores determinados en procedimiento de gestión de colecciones; así como también el resultado de los indicadores determinados en el procedimiento de gestión de colecciones; el porcentaje de disponibilidad de los servicios y de las colecciones. De las no conformidades y las acciones correctivas se levantó una no conformidad a la aplicación de las encuestas de satisfacción y detección de necesidades ya que el personal encargado del servicio al público no aplico las encuestas totales de 88 por cada encuesta y por el contrario aplicaron solo 27 de satisfacción y 34 de DNU siendo que se les entregaron desde marzo de 2025; por lo que el comité de calidad decidió que se les entregará un oficio de compromiso para entregar el número designado para cada personal de servicios al público de la biblioteca, de ambos turnos; además se levantó otra no conformidad referente a una queja donde un usuario pedía libros más actualizados de biología lo cual se resolvió en la revisión por la dirección. En cuanto al desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios, se mostraron los resultados con los que el comité estuvo conforme, pero por otra parte, el promedio de préstamo de los servicios de agosto de 2024 a julio 2025 fue bajo debido a que queda fuera la sala de lectura y formación de usuarios para sala de lectura el comité de calidad decidió que se les pedirá a los encargados de la sala por medio de oficio que lleven a cabo el registro de usuarios, mientras que para formación de usuarios se le pedirá a la jefa del proceso de competencias informativas que cada vez que se lleve a cabo un curso en la sala de cómputo, nos proporciones el número de participantes ya que es parte de formación de usuarios para BUCIH. De los resultados de seguimiento y medición se mencionaron los programas que se han llevado a cabo (recarga de extintores, mantenimientos de equipos, arco magnético, infraestructura y fumigación), así como, los cursos que el personal de BUCIH ha tomado y los que les hacen falta por tomar. Los resultados de las auditorías para BUCIH dio como resultado 5 NC, de las cuales 4 siguen abiertas y 1 cerrada, en cuanto a las abiertas estuvieron de acuerdo con las actividades y darles solución lo más rápido posible. El desempeño de los proovedores externos solo hubo dos en 2025 que fue la recarga de extintores y la fumigación, cabe mencionar que la evaluación no depende de la biblioteca sino de la DB ya que ellos se encargan de gestionar los productos y servicios que la biblioteca requiere. En cuanto a la adecuación de los recursos, se mencionaron los productos y servicios que se han gestionado los que ya se solucionaron y los que aún están esperando respuesta por parte del departamento de servicios generales. La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades, se analizó en la revisión por la dirección la tabla de riesgos y oportunidades y se comparó con la del sistema de calidad con la cual el comité estuvo de acuerdo en todo lo que se encuentra en la tabla de la biblioteca y a las debilidades y amenazas se les irá analizando una por una. Para las oportunidades de mejora se mencionaron varias como la actualización de la bibliografía, mayor capacidad de internet, actualización de computadoras y mobiliario más cómodo; se tienen las compras de éste año en bibliografía para Multides y con eso cubrir un poco la actualización de la bibliografía de la biblioteca; para el internet se gestionará con el jefe de PGTS la viabilidad de la banda ancha y en cuanto a las computadoras, se comenzará a utilizar laptops: el comité de calidad de BUCIH tomó la decisión de hacer un apartado en el Reglamento Interno sobre el uso de las laptops, pero no sin antes asegurarlas para que el usuario no pueda extraerlas de la biblioteca, por lo que se comprará una placa de anclaje para computadoras portátiles que se pondrá a prueba para que suenen con el arco magnético, además por el momento solo se hará una prueba piloto donde solo se prestarán 5 laptops en la sala de cómputo.

Salidas de la revisión por la dirección:
Se tienen dos **oportunidades de mejora**, la primera es un curso de referencistas que se les pretende aplicar a los bibliotecarios de ambos turnos para que puedan orientar de una mejor manera al usuario, éste gestionara con la jefa de Recursos Humanos, y el segundo es la creación de la papeleta de préstamo para laptops, de esta manera se tendría un mayor control en el préstamo. **Cualquier necesidad de cambios en el sistema**, el comité de calidad de BUCIH hizo la propuesta de que se simplificara la papeleta de préstamo, esto con la finalidad de que al usuario y al bibliotecario se les facilite el llenado y que lo hagan con mayor rapidez. En cuanto a la **necesidad de recursos** no se planteó ninguno porque por el momento ya se gestionó lo que la biblioteca requiere y con eso concluyó la Revisión por la Dirección de BUCIH.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Adquisición de lectores de códigos de barras para la automatización de préstamo a domicilio.	Coordinador de BUCIH Directora de la DB Subdirector Técnico de la DB	31 de diciembre de 2025
Tutoría para el personal del turno vespertino para préstamo automatizado a domicilio.	Coordinador de BUCIH Coordinador del PGTS	31 diciembre de 2025