UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

DGB

MINUTA

[Título de la reunión] REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2026		
23/09/2026	[Hora de la reunión] 10:30	[Lugar de la reunión] BUCIH
Reunión convocada por	COORDINADOR DE LA DIRECCIÓN	

Asistentes

Nombre	Función	Firma
Silvia Alejandra Manríquez G	Dirección de Bibliotecas	Silvia A. Manríquez G
Adelee L. Rodríguez Chávez	Dpto. Planeación y Desarrollo	
José Manuel Morales Palomares	Subdirector y CCI	
Claudia V. García P.	GIC - BUCIH	
Karla Gutiérrez S.	Secretaria	

[Orden del día]

1. Revisión por la Dirección 2026
   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 23 de septiembre del 2026. 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 no se mencionó ninguna que fuera importante para el sistema, además de las que ya están en el sistema. 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 se aplicaron 85 encuestas, 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. Durante el periodo de agosto 2025 a julio 2026 los usuarios sugirieron 12 libros para aumentar la colección de la biblioteca, sin embargo, el comité decidió que por el momento no se van a adquirir nuevos libros sino por el contrario, los bibliotecarios estarán sujetos a orientar a los usuarios para dirigirlos a las bibliotecas en donde pueden encontrar la bibliografía que necesitan Por otro lado, se tuvieron dos quejas y dos sugerencias durante el periodo de agosto 2025 a julio 2026; en cuanto a las quejas son referentes al internet y las sugerencias se refieren a la comodidad de la sala de lectura, un dispensador de agua y aumento de la bibliografía de contexto científico, las cuatro ya están cerradas en la plataforma de quejas y sugerencias. En cuanto al grado en que se han cumplido los objetivos calidad, se aprobó por parte del comité de BUCIH el objetivo de calidad para el año 2027 “Para julio 2027, cumplir con el 100% de las actividades planeadas para evaluar la pertinencia de la colección conforme al estudio del perfil del usuario. 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 hubo una no conformidad referente a una queja donde un usuario manifiesta que no había internet cuando él estaba en la sala de lectura, se investigó la causa y se generó por la falta de internet en todo la UMSNH por lo cual quedó resuelta la queja. En el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios, se mostraron los resultados con los que el comité estuvo conforme. 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), el comité de calidad estuvo conforme con todos los mantenimientos porque han sido atendidos a tiempo, sin embargo fumigación es el único mantenimiento que falta, por lo tanto se dio una fecha tentativa del mes de octubre del año en curso, así como, los cursos que el personal de BUCIH ha tomado y los que les hacen falta por tomar, para gestionarlos con el departamento de Recursos Humanos y que el personal de ambos turnos comiencen a completarlos.

Los resultados de las auditorias, todas las no conformidades se trabajaron durante el periodo de agosto 2025 a julio 2026, se le dio una resolución a cada una de ellas y por lo tanto todas quedaron cerradas en la plataforma de hallazgos. Para el desempeño de los proovedores externos solo hubo una en 2026 que fue la recarga de extintores, 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 dirigidos al departamento de servicios generales; los cuales han sido atendidos de manera oportuna y satisfactoria y hasta el momento no se ha gestionado ningún otro.
La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades, se analizó en la revisión por la dirección la matriz de riesgos y oportunidades, con la cual el comité estuvo de acuerdo en todo lo que se encuentra en la tabla del sistema de calidad.
Para las oportunidades de mejora se mencionaron

1) Actualización de la bibliografía de BUCIH, incluyendo la suficiencia de volúmenes por autor.
2) Mejorar el internet, poner QR para la contraseña.
3) Aire acondicionado y ventilación.
4) Mobiliario más cómodo y nuevo, así como equipo de cómputo nuevo.
5) Mejorar la iluminación y reducir el ruido.
6) Aumentar las conexiones de carga para laptops.
7) Poner casilleros.
8) Estantería abierta.

Las salidas de la revisión por la dirección; se mencionaron algunas atenciones que se le darán por medio de las oportunidades de mejora para la biblioteca y los usuarios:

- Generar un QR para la contraseña de la sala de lectura, esto facilitará que los usuarios puedan acceder de una manera más rápida al wifi de la sala de lectura.
- Habilitar las 15 laptops para la sala de cómputo.
- Mejorar la iluminación de la sala de lectura abriendo las persianas a partir del medio día para los usuarios tengan mejor entrada de luz natural.
- Adquisición de contactos para la carga de laptops en la sala de lectura.

Cualquier necesidad de cambio en el sistema, el comité de calidad acordó que no había necesidad de ningún cambio hasta el momento.
Las necesidades de recursos; hasta el momento han sido atendidas todas las necesidades de recursos, solo queda determinar la fecha para la fumigación para este año 2026 (tentativamente octubre).

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Poner fecha para la fumigación de la biblioteca 2026	Coordinador de BUCIH	18 de diciembre del 2026

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: 23 DE SEPTIEMBRE 2026

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.

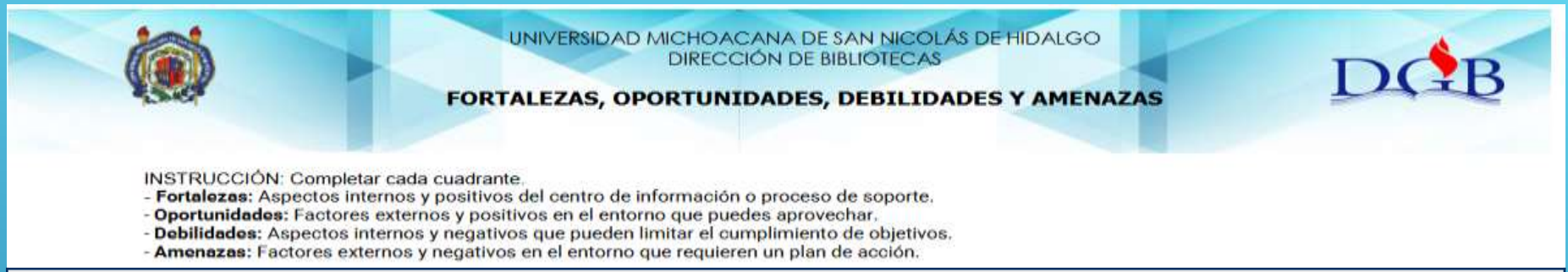
f) Las oportunidades de mejora.

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	2026-12-31	Abierto
2	Solicitar al encargado de PGTS el mantenimiento de las pantallas de BUCIH.	Coordinador de BUCIH Coordinador de PGTS	2026-12-31	Abierto

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

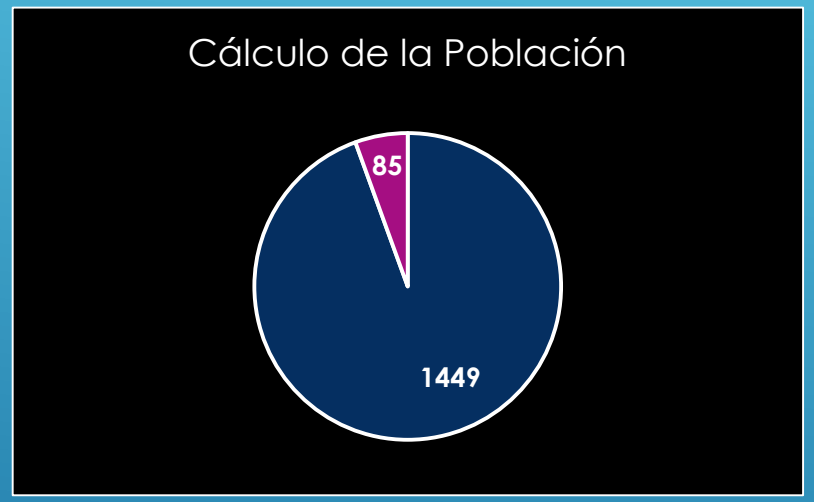


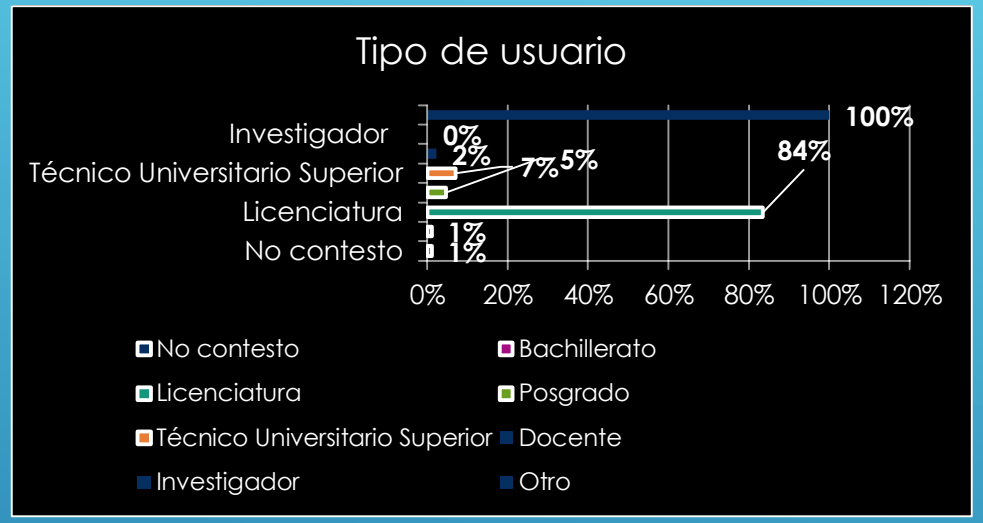
CUESTIONES INTERNAS	
Fortalezas	**Debilidades**
1. Instalaciones amplias: con las cuales se pueden recibir una cantidad suficiente de usuarios 2. Sala con estándares de accesibilidad para Personas con Discapacidad. 3. La biblioteca cuenta con dos salas amplias para recibir 30 usuarios que requieran hacer uso del servicio de cómputo. 4. Incorporación de acervo en apoyo a los planes de estudios que se imparten en la Escuela de Estudios Superiores Interdisciplinarios.	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. 2.Demora en la actualización Continua del Acervo Bibliográfico. 3.Equipo de cómputo obsoleto y limita la incorporación de nuevos software

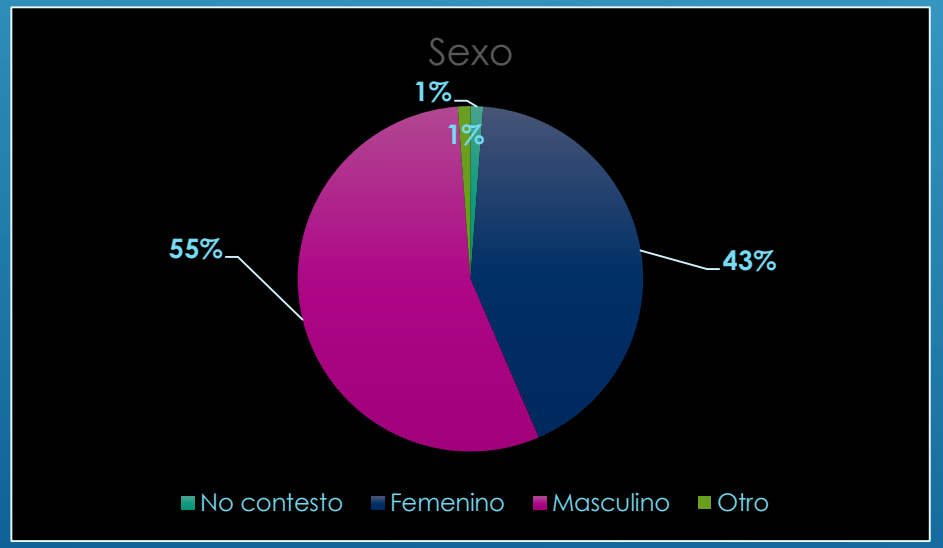
CUESTIONES EXTERNAS	
Oportunidades	**Amenazas**
1. Compra de Acervo Actualizado. 2. Señalética: actualizada para que el usuario ubique las áreas y documentos con mayor facilidad. 3. Internet: mejor la capacidad del internet para atender las necesidades del usuario a la hora de consulta por vía web. 4. 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. 5. 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. 6. 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. 7. Préstamo de 15 Laptops para usuarios para uso exclusivo dentro de la Biblioteca.	1. El servicio de la red Universitaria suele ser inestable e impacta los servicios que ofrece la Dirección de Bibliotecas. 2. Tendencia a la disminución de los usuarios.

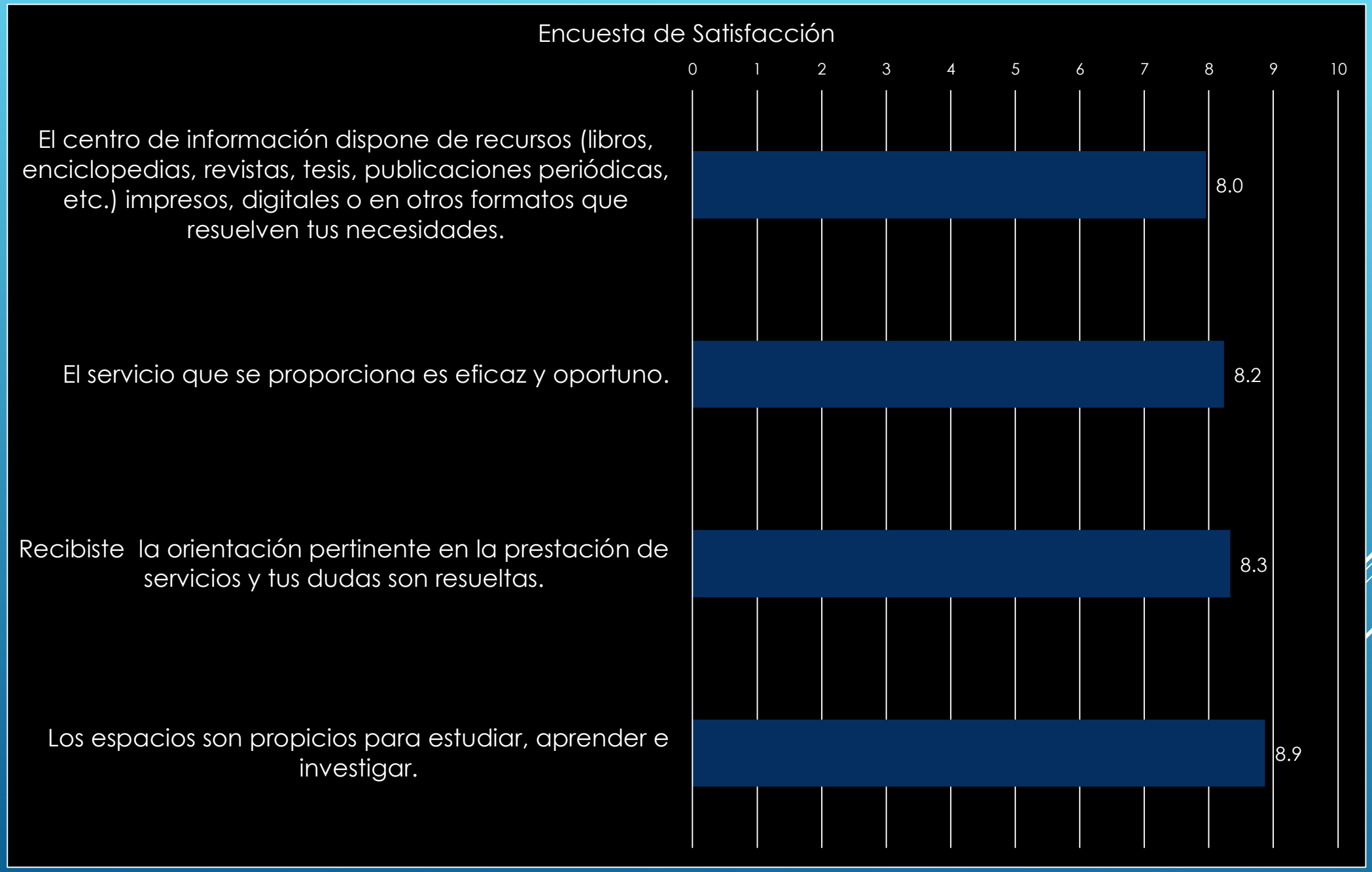
C) INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICIENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, INCLUIDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS A:

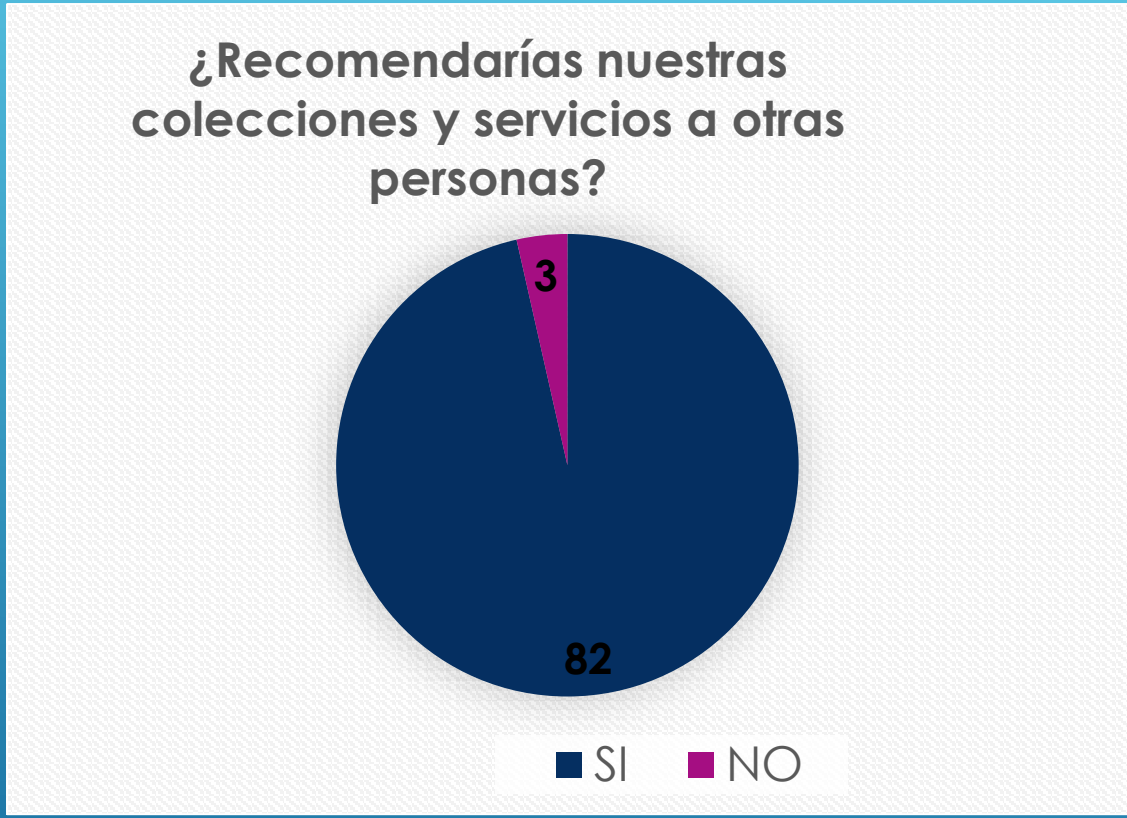
1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.








Encuesta de Satisfacción
0
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.
8.0
El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.
8.2
Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.
8.3
Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.
8.9


¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?
3
82
SI
NO

SUGERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS

Introdduction To Electrodynamics, David Jefrrey Griffiths, Prentice Hall, última edición
Histología, Geneser, Panamericana, última edición
Medicina Legal y Toxicología, Gisbert Calabuig, Elsevier, última edición
Salud Mental y Medicina Psicológica, Juan Ramón de la Fuente, Mc Graw Hill, última edición
Los Nuevos Materiales en la Construcción, Antonio Miravete de Marco
Arquitectura Ecológica, Francis D.K. Ching, Gustavo Gili, última edición
El Dibujo en la Arquitectura, David Dernie, Blume
Derecho Procesal Penal, Eduardo López Betancourt, Jure Editoriales, última edición
El Nuevo Proceso Penal en México y el Código Nacional de Procedimientos Penales, Everardo Moreno Cruz, Porrua, última edición
Criminalística 1, Juventino Montiel Sosa, Limusa
Geometría y Trigonometría, Baldor, Patria, última edición
Fundamentos de Geofísica, Agustín Udias, Alianza, última edición

QUEJAS Y SUGERENCIAS			
PERIODO:	TOTAL DE QUEJAS	TOTAL DE SUGERENCIAS	ESTADO
AGOSTO 2025 A JULIO 2026	2	2	Cerradas

2. GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Aprobación del objetivo de calidad por parte del comité de calidad de la Biblioteca de Ciencias Ingeniería y Humanidades.

“Para julio 2027, cumplir con el 100%de las actividades planeadas para evaluar la pertinencia de la colección conforme al estudio del perfil del usuario”

No.	Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento	Ponderación	Avance
1	Planeación documental para realizar el estudio del perfil del usuario.	BUCIH/Proceso de Calidad	15 de diciembre de 2026	50%	
2	Recopilación y análisis de la información	CCI/ Personal de BUCIH	30 de enero 2027	25%	
3	Captura del Informe del perfil del usuario	CCI/ Personal de BUCIH	30 de julio de 2027	25%	

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	30,955	30,955	100.00	100.00
		SEPTIEMBRE	30,955	30,955	100.00	
		OCTUBRE	30,955	30,955	100.00	
		NOVIEMBRE	30,955	30,955	100.00	
		DICIEMBRE	30,955	30,955	100.00	
		ENERO	30,955	30,955	100.00	
		FEBRERO	30,955	30,955	100.00	
		MARZO	30,955	30,955	100.00	
		ABRIL	30,955	30,955	100.00	
		MAYO	30,955	30,955	100.00	
		JUNIO	31,061	31,061	100.00	
		JULIO	31,061	31,061	100.00	

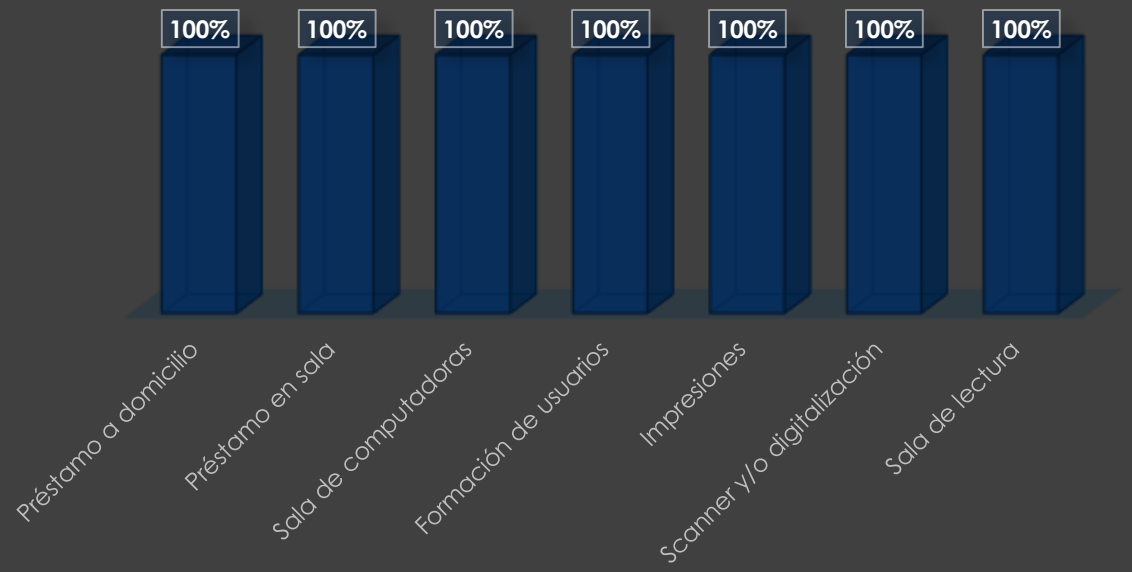
Resultados de los indicadores determinados en el procedimiento de gestión de colecciones

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	106	0.55%	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS	19269		

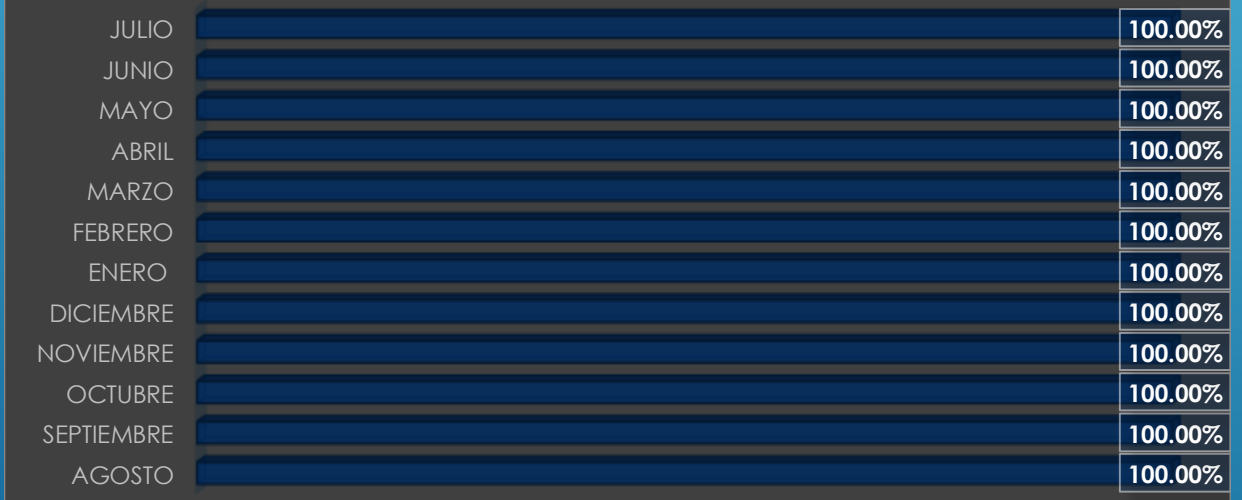
N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA	31061	115	Registro inventario de la colección
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	31176		

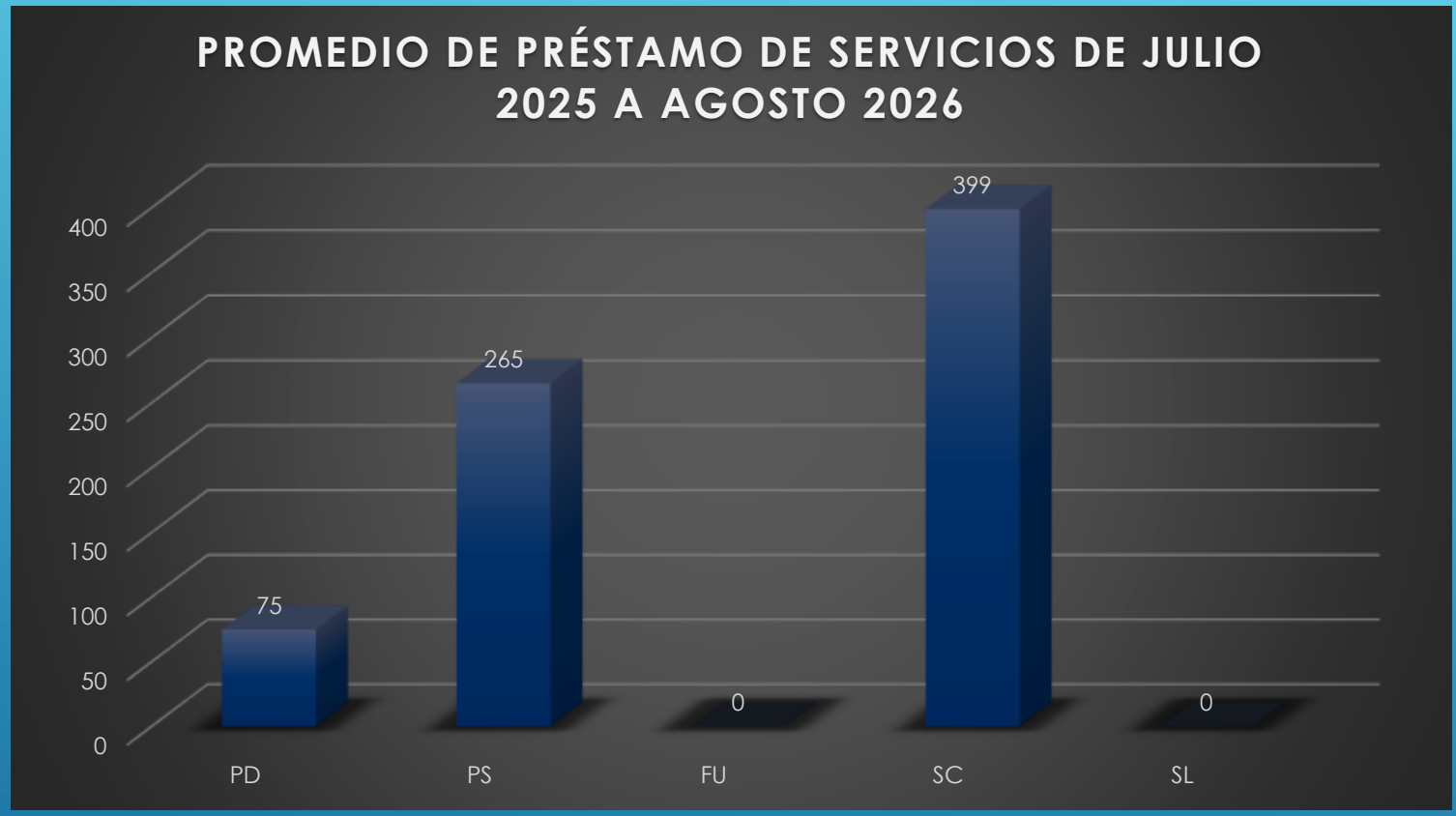
N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC05	Promedio de título por volumen	SUMATORIA DE VOLÚMENES	31176	1.62	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	19269		

PORCENTAJE DE DISPONIBLIDAD DE LOS SERVICIOS 2025-2026 PPS06



PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LAS COLECCIONES 2025-2026




PROMEDIO DE PRÉSTAMO DE SERVICIOS DE JULIO 2025 A AGOSTO 2026
400
350
300
250
200
150
100
50
0
75
265
0
399
0
PD
PS
FU
SC
SL

4. Las no conformidades y las acciones correctivas.

NO	FECHA	NO CONFORMIDAD	ACCIONES	ESTADO
1	19/Marzo/2026	No conformidad referente a quejas y sugerencias: El espacio es muy agradable pero no sirve de nada ya que no hay internet y hoy en día es indispensable para fortalecer y complementar el conocimiento, además es una universidad y se supone que cada semestre hacemos aportaciones a la institución, yo esperaría que ese recurso se destinara a ofrecer espacios con servicios de calidad y pudiéramos hacer uso de espacios como este, es una lástima que ni en esto nos apoyen. Las contraseñas del internet de "Sala de Lectura y 5G2" no logran conectar y no hay acceso a internet para poder trabajar como se necesita.	Se averiguaron las causas y se confirmó que las contraseñas si dan señal, sin embargo, el corte del servicio de internet fue en todo el campus universitario y no solo en BUCIH.	Cerrada

5. Los resultados de seguimiento y medición.

PROGRAMA	FECHA EN QUE SE LLEVÓ A CABO	RESULTADO
Recarga de extintores	19 de junio de 2026	Se llevó a cabo el mantenimiento y recarga de los 20 extintores de todo el edificio en tiempo y forma.
Mantenimiento de equipo de cómputo	24 de agosto de 2026	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 2028.
Mantenimiento de arco magnético	02 de julio de 2026	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. (se verifica cada dos años)
Fumigación	Esta solicitada para el año en curso 2026	Se encuentra solicitada por medio del POA_SB de la biblioteca central.

Cursos tomados por el personal de BUCIH de agosto 2025 a julio 2026	Lengua de señas, braille, software para estadísticas.

CURSOS FALTANTES DEL PERSONAL DEL TURNO MATUTINO			
NOMBRE	**CURSO**	**NOMBRE**	**CURSO**
PEDRO ANTONIO BERMUDEZ GARCÍA	PRESERVACIÓN DOCUMENTAL	**SELENE MIRANDA RODRIGUEZ**	INTRODUCCIÓN A LA BIBLIOTECOLOGÍA
MARIA MIRELLA GARCÍA ANGUIANO	INTRODUCCIÓN A LA BIBLIOTECOLOGÍA		INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS
	INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS		CALIDAD EN EL SERVICIO
	CALIDAD EN EL SERVICIO		ORGANIZACIÓN Y ACOMODO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO
	ORGANIZACIÓN Y ACOMODO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO		HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS
	HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS		AMBIENTE LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO
	AMBIENTE LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO		INTELIGENCIA ARTIFICIAL
	INTELIGENCIA ARTIFICIAL		USO Y MANEJO DE BASES DE DATOS Y BIBLIOTECA VIRTUAL
	USO Y MANEJO DE BASES DE DATOS Y BIBL		
CLAUDIA VERÓNICA GARCÍA PROA	FORMACIÓN DE AUDITORES NORMA ISO 19011	**JOSÉ MANUEL MORALES PALOMARES**	ADMINISTRACIÓN DE BIBLIOTECAS
KARLA GUTIERREZ SALGADO	CURSO DE ORTOGRAFÍA		IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
LIBYA TAPIA CERDA	INTRODUCCIÓN A LA BIBLIOTECOLOGÍA		DESARROLLO DE COLECCIONES
	INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS		PRESERVACIÓN DOCUMENTAL
	CALIDAD EN EL SERVICIO		CALIDAD EN EL SERVICIO
	ORGANIZACIÓN Y ACOMODO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO		MANEJO DE PERSONAL Y LIDERAZGO
	HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS		ANALISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGO
	GESTIÓN DE COLECCIONES		ANALISIS Y SOLUCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS
	INTRODUCCIÓN A LA BIBLIOTECOLOGÍA		CLIMA ORGANIZACIONAL
	INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS		ESTADÍSTICA BÁSICA
	CALIDAD EN EL SERVICIO		INTELIGENCIA ARTIFICIAL
	ORGANIZACIÓN Y ACOMODO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	**LUIS GERARDO URUETA GAONA**	INTRODUCCIÓN A LA BIBLIOTECOLOGÍA
	HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS		INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS
			CALIDAD EN EL SERVICIO
			ORGANIZACIÓN Y ACOMODO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO
			HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS
			INTRODUCCIÓN A LA BIBLIOTECOLOGÍA
			INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS
			CALIDAD EN EL SERVICIO
			ORGANIZACIÓN Y ACOMODO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO
			HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS

CURSOS FALTANTES DEL PERSONAL DEL TURNO VESPERTINO									
NOMBRE	CURSO								
JOSE ALFREDO PATIÑO CHAVEZ	AGENTES Y RIEGO DE TRABAJO	JOSÉ ARTEMIO LÓPEZ CONTRERAS				INTRODUCCIÓN A LA BIBLIOTECOLOGÍA			
ELIZABETH ARACELI MEJIA SALGADO	INTRODUCCIÓN A LA BIBLIOTECOLOGÍA					INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS			
	INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS					ORGANIZACIÓN Y ACOMODO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO			
	CALIDAD EN EL SERVICIO					HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS			
	ORGANIZACIÓN Y ACOMODO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO					AMBIENTE LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO			
	HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS					INTELIGENCIA ARTIFICIAL			
	AMBIENTE LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO					USO Y MANEJO DE BASES DE DATOS Y BIBLIOTECA VIRTUAL			
	INTELIGENCIA ARTIFICIAL	ERNESTO TENA VILLASEÑOR				INTRODUCCIÓN A LA BIBLIOTECOLOGÍA			
	USO Y MANEJO DE BASES DE DATOS Y BIBLIOTECA VIRTUAL					INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS			
GUSTAVO SÁNCHEZ GARCÍA	INTRODUCCIÓN A LA BIBLIOTECOLOGÍA					CALIDAD EN EL SERVICIO			
	INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS					ORGANIZACIÓN Y ACOMODO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO			
	CALIDAD EN EL SERVICIO					HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS			
	ORGANIZACIÓN Y ACOMODO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO					AMBIENTE LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO			
	HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS					INTELIGENCIA ARTIFICIAL			
	GESTIÓN DE COLECCIONES					USO Y MANEJO DE BASES DE DATOS Y BIBLIOTECA VIRTUAL			
	AMBIENTE LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO								
	INTELIGENCIA ARTIFICIAL								
	USO Y MANEJO DE BASES DE DATOS Y BIBLIOTECA VIRTUAL								

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.	Cerrada
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.	Cerrada
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.	Cerrada
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 ca bo la prestación del servicio bajo	Cerrada

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 .

PROVEEDOR	PRODUCTO O SERVICIO	RESULTADO	OBSERVACIÓN
LUIS ALBERTO BECERRERA FIGUEROA	RECARGA DE EXTINTORES	19	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.

D) LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

PRODUCTOS O SERVICIOS	ESTADO DE LAS SOLICITUDES
Servicios generales: mantenimiento del muro oriente del edificio S, y poda de palmera frente al edificio S.	Se le dio atención los días 18 y 26 de agostos del 2025.
Servicios generales: revisar la instalación eléctrica y las balastras del área (edificio S, planta baja, área de calidad)	Se atendió el 17 de septiembre del 2025.
Servicios generales: pintado de la herrería del techo de acceso al edificio y sustitución de policarbonato; así como, cambio de láminas por techo de policarbonato en el tragaluz del edificio S (BUCIH).	Se atendieron el 30 de octubre del 2025.
Servicios generales: retiro de cristal roto y colocación de cristal en el área de organización documental (edificio S).	Se le dio atención el 11 de noviembre del 2025.
Por sabs se pidió al POD clasificar, catalogar y dar de alta 11 libros en KOHA.	Se entregaron en 2026 los 11 libros que ya están disponibles en estantería.
Por medio de sabs se pidió a Recursos financieros baterías triple A y doble, así como un despachador de toallas y un jabón líquido.	Se entregaron en el área de la dirección de BUCIH en julio del 2026.
Se pidió por sabs una escalera de aluminio.	Se entregó a la biblioteca central en julio 2026.
Servicios generales: asignación de una línea telefónica avaya para la Biblioteca de la Unidad de Ciencias Ingeniería y Humanidades, edificio S Ciudad Universitaria.	Se le dio atención el 21 de enero de 2026.
Servicios generales: instalación de purificadores de aire (edificio S, planta baja y proceso de organización documental).	Se atendió el 24 de marzo del 2026.
Servicios generales: instalación de un extractor de aire en el área de los baños del proceso de calidad (edifico S, primer planta), y cambio de luminarias en la oficina de la Subdirección (edificio S, planta baja).	Se atendieron el 21 de mayo de 2026.

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

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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

DGB

INSTRUCCIÓN: Una vez al año el Comité de Calidad deberá determinar y dar seguimiento a los Riesgos y Oportunidades.

FODA		Riesgo	Procesos a los que impacta	Evaluación de riesgo				Acciones para abordar riesgos	Responsable	Evaluación de acciones			
DEBILIDADES	AMENAZAS			Frecuencia	Severidad	Riesgo	Clasificación			Frecuencia	severidad	Riesgo	Clasificación
El ancho de banda de internet es deficiente.		Debido a la mala conectividad del servicio de internet, los servicios pueden suspenderse.	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE	4	2	8		1. La alta dirección de cada centro de información manifestará ante las autoridades la necesidad de mejorar la conexión a internet. **DISMINUYERON LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS.** 2. En el caso de Dirección de Bibliotecas, se adquirió transceivers donde el internet mejoró en la Biblioteca Central y procesos de soporte. **CUMPLE** **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.**	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	2	2	4	
Catálogo bibliográfico			PROCESOS	2	4	8		1. Detectar los errores con		2	2	4	

inconsistente.		Debido a las inconsistencias en el catálogo bibliográfico, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario.	OPERATIVOS PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL					inventarios. **2.** Planificar corrección de errores en la base de datos. **3.** Verificación interna del acervo antes su salida del Proceso de Organización Documental. **LOS RESULTADOS DE SALIDAS NO CONFORMES FUERON DE 9, EN EL PERIODO AGOSTO 2024- JULIO 2025.**	POD/ CENTROS DE INFORMACIÓN				
Catálogo bibliográfico incompleto.		Debido a que el catálogo bibliográfico está incompleto, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario.	PROCESOS OPERATIVOS PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	3	3	9		1. Establecer objetivo de calidad en los centros de información que lo requieran. **Clasificar y catalogar 18,282 volúmenes a diciembre de 2028 en 5 CENTROS DE INFORMACIÓN. Avance de 32.49%.**	POD/PGTS/ CENTROS DE INFORMACIÓN	2	2	4	
Personal sin capacitación. Rotación del personal.	.	Debido a la falta de capacitación del personal de centros de información no certificados y a la rotación del mismo, puede que el servicio no cumpla con los requisitos establecidos.	PROCESOS OPERATIVOS PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	3	3		1. Ampliar alcance de las capacitaciones a las bibliotecas no certificadas. **CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN 2024-2025, 86%.** 2. Contar con la información del personal en la plataforma del Proceso de Recursos Humanos. **AVANCE 80%**	RESPONSABLE DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS/ COORDINADORES DE CENTROS DE INFORMACIÓN	2	1	2	
Falta de compromiso por parte de los comités de biblioteca para el seguimiento de acuerdos.		Debido a la falta de interés de los Comités de Biblioteca, puede que no se alcance el logro de los objetivos.	PROCESOS OPERATIVOS	3	4	12		1. Para que los Comités de bibliotecas sesionen, se requiere una gran interacción de la Dirección de Bibliotecas con ellos, se realizarán visitas frecuentes a las bibliotecas a fin de estimular su trabajo.	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	3	3	9	

								2. Verificar el cumplimiento de los objetivos de la calidad y revisión por la dirección de los centros de información. **SE CUMPLE CON EL SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD EN LOS 32 CENTROS DE INFORMACIÓN CERTIFICADOS, Y CON 31 REVISIONES POR LA DIRECCIÓN.**					
No se entrega en tiempo el informe de infraestructura física a los centros de información. No se realizan las gestiones necesarias para la reparación y mantenimiento de la infraestructura.		Debido a la falta de seguimiento de las evaluaciones de infraestructura física en el Sistema bibliotecario, puede que haya deterioro o pérdida de la misma.	PROCESOS OPERATIVOS	3	5	15		1. Realizar las evaluaciones de infraestructura física con los pasantes de servicio social y personal de la Dirección de Bibliotecas. 2. Verificar el seguimiento a los resultados de la infraestructura física en los centros de información, por parte del proceso de calidad de la DB. **CUMPLEN LAS 33 BIBLIOTECAS PROGRAMADAS**	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE LA DB	1	1	1	
Falta de auditores.		Debido a la falta de auditores, puede que no se cumpla el programa de auditorías internas.	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE PROCESO DE CALIDAD	4	5	20		1. Conformar un equipo de auditores que apoye el área de auditoría. **SE CUMPLIÓ CON EL PROGRAMA DE AUDITORÍA EN UN 93%.** **SE CUENTA CON 5 AUDITORES, SIN EMBARGO, SE REQUIERE QUE SE INTEGREN MÁS MIEMBROS AL EQUIPO, PARA QUE SE CUMPLA CON LAS 17 AUDITORÍAS PROGRAMADAS**	PROCESO DE CALIDAD	4	2	8	

								2026. 2. Ampliar el programa de auditoría interna a dos años. **SE CUMPLE.**						
Los directivos de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales no toman en cuenta las sugerencias de compra, por parte del coordinador de biblioteca.		Debido a que las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales no toman en cuentan las solicitudes de los coordinadores de biblioteca, puede que la colección no sea pertinente a los planes de estudio.	PROCESOS OPERATIVOS	4	4	16		1. Generar evidencias de las actividades y gestiones. **CUMPLE** 2. Mantener comunicación con los Comités de Bibliotecas (Dirección de Bibliotecas). **CUMPLE** **3.** Verificar resultado del indicador de gestión de colecciones sobre adquisición de colección pertinente. **INDICADOR BAJO**	COMITÉ DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN	3	4	12	
Escasez por jubilación del personal catalogador en los centros de información.		Debido a la escasez por jubilación del personal catalogador en los centros de información, puede que se presente una baja producción en el acervo bibliográfico. Cambiar la redacción	PROCESOS OPERATIVOS PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	2	2	4		1. Convocatoria para el personal interesado. 2. Capacitación. 3. Selección del personal que realizará la actividad. **NO SE CUMPLIÓ CON LAS ACTIVIDADES**	PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL/ CENTROS DE INFORMACIÓN A INTEGRARSE	3	4	12	
Falta de personal de intendencia en los centros de información.		Debido a la falta de personal de intendencia en los centros de información, puede que los espacios estén sucios.	PROCESOS OPERATIVOS	3	4	12		1. La Dirección de Bibliotecas agendará reuniones con las direcciones de las escuelas, facultades, institutos y unidades, con la finalidad de que atiendan las necesidades de personal de intendencia. **CUMPLE**	CENTROS DE INFORMACIÓN/ AUTORIDAD DE LA UNIVERSIDAD	4	4	16	

								2. Verificar a través de auditoría interna las actividades de aseo en los centros de información. **LA FALTA DE PERSONAL ES UN PROBLEMA QUE ESTÁ FUERA DEL ALCANCE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO, YA QUE NO EXISTE CONTRATACIÓN DE PERSONAL DE INTENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.**					
No se tiene el catálogo bibliográfico completo en los 15 centros de información que se integrarán al SGC		Debido a que no se cuenta con catálogos bibliográficos completos en los 15 centros de información pendientes de integrar al SGCSB, podría afectar su proceso de integración.	PROCESOS OPERATIVOS PROCESO DE INTEGRACIÓN DE CI AL SGC SB	3	4	12		1. Los centros de información realizarán el inventario para control de la colección. 5% 2. En 2026 se integran al objetivo estratégico de clasificación y catalogación.	PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL/CENTROS DE INFORMACIÓN	5	3	15	
	Cambio climático, ya que representa un riesgo para la conservación de materiales biblio-hemerográficos que deben estar en condiciones medioambientales controladas.	Debido a las amenazas que representan algunos factores extrínsecos como el cambio climático, desastres naturales, calentamiento global, plagas etc; intrínsecos como la composición del papel, podría haber pérdida de materiales documentales.	PROCESOS OPERATIVOS	2	2	4		Determinar el impacto en el Sistema Bibliotecario y las acciones. Ver pag.6 **CUMPLE**	PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES/ PROCESO DE CALIDAD/CENTROS DE INFORMACIÓN	4	2	8	
Proceso de entrega-recepción del SGC cuando hay cambio de coordinador o GIC.		Debido a que no existe una entrega-recepción del SGC documentada cuando hay cambio de coordinador, puede que no exista evidencia del desempeño del sistema de calidad.	PROCESOS OPERATIVOS	3	3	9		1. Creación de registro de entrega recepción.					

F) LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Oportunidad de mejora que se ha repetido en las encuestas de satisfacción son las siguientes:

1) Actualización de la bibliografía de BUCIH, incluyendo la suficiencia de volúmenes por autor.
2) Mejorar el internet, poner QR para la contraseña.
3) Aire acondicionado y ventilación.
4) Mobiliario más cómodo y nuevo, así como equipo de cómputo nuevo.
5) Mejorar la iluminación y reducir el ruido.
6) Aumentar las conexiones de carga para laptops.
7) Poner casilleros.
8) Estantería abierta.

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

a) Las oportunidades de mejora.

- Generar un QR para la contraseña de la sala de lectura, esto facilitará que los usuarios puedan acceder de una manera más rápida al wifi de la sala de lectura.

- Habilitar las 15 laptops para la sala de cómputo.

- Mejorar la iluminación de la sala de lectura abriendo las persianas a partir del medio día para los usuarios tengan mejor entrada de luz natural.

- Adquisición de contactos para la carga de laptops en la sala de lectura.

b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema.

No es necesario.

c) Las necesidades de recursos .

Hasta el momento han sido atendidas todas las necesidades de recursos, solo queda determinar la fecha para la fumigación para este año 2026.


GRACIAS