

# REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2025

AGOSTO 2024-JULIO 2025

LIC. YUNUEN VARGAS BARAJAS

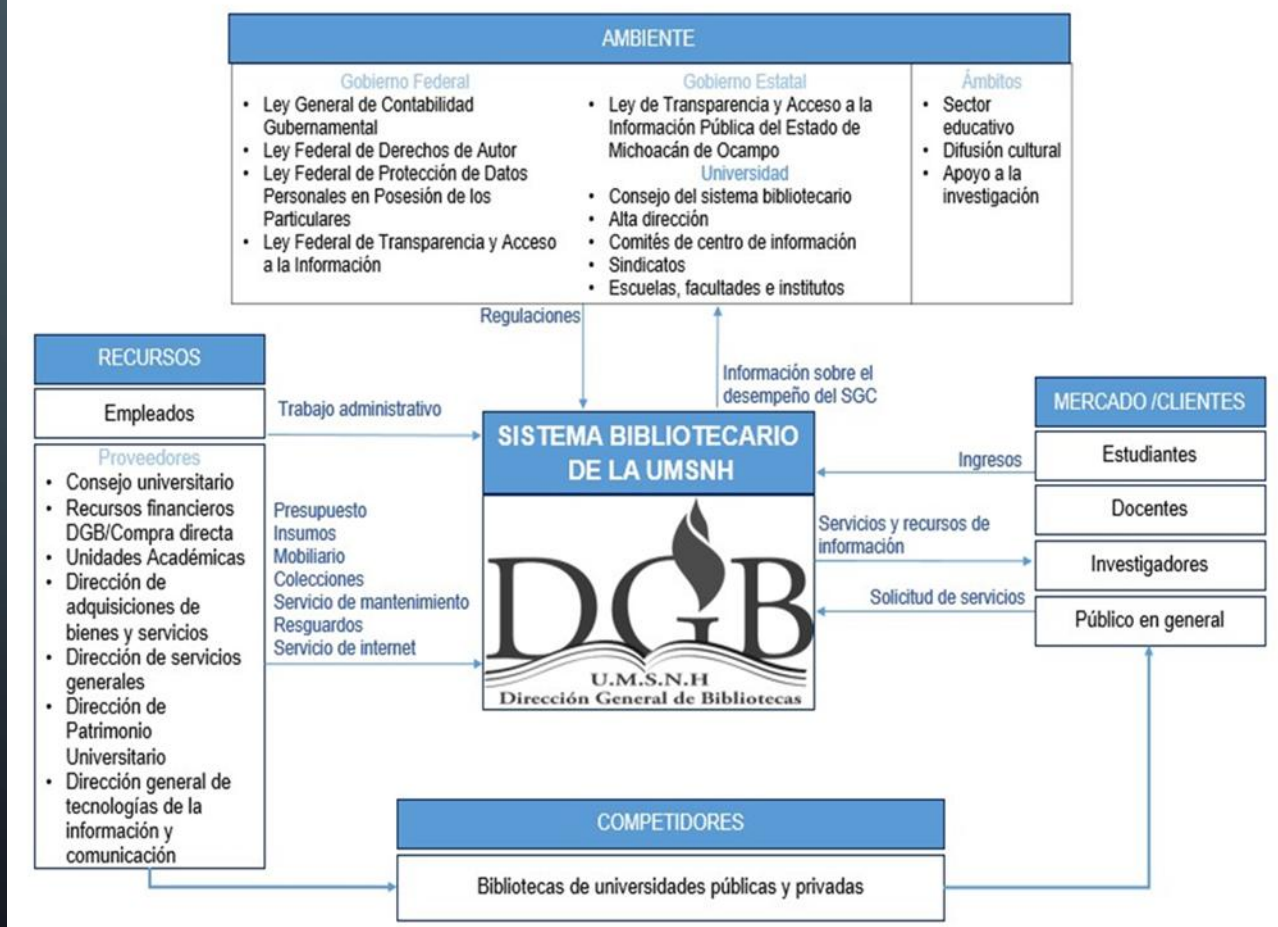


# POLITICA

El sistema bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo respalda las funciones de docencia, la investigación, la conservación y la difusión de la cultura que se realizan en la Universidad, proporcionando servicios y recursos de información a la comunidad universitaria y público en general. Contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad para la gestión de colecciones y la prestación de servicios bibliotecarios con el apoyo de los procesos de soporte: Encuadernación de Fondos Contemporáneos, Mantenimiento de Acervos Especiales, Organización Documental, Gestión Tecnológica y Sistemas, Desarrollo de Habilidades Informativas, Formación de Recursos Humanos y Recursos Financieros. Estamos comprometidos en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos aplicables de nuestros usuarios; el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica; la capacitación y la mejora continua.

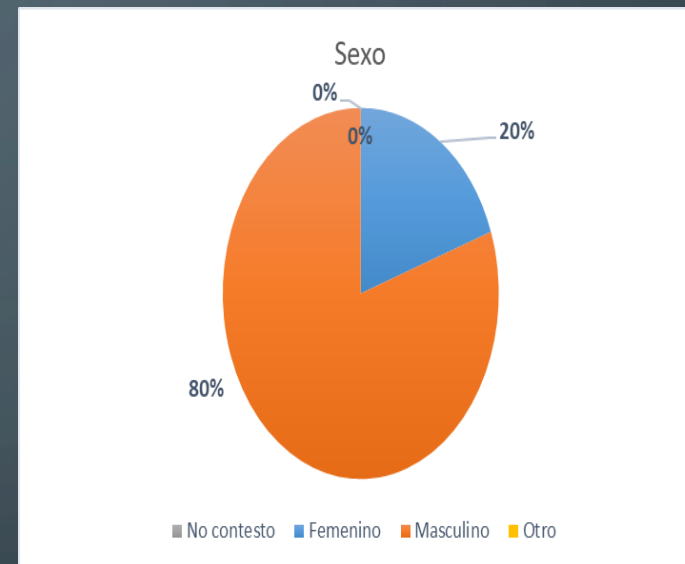
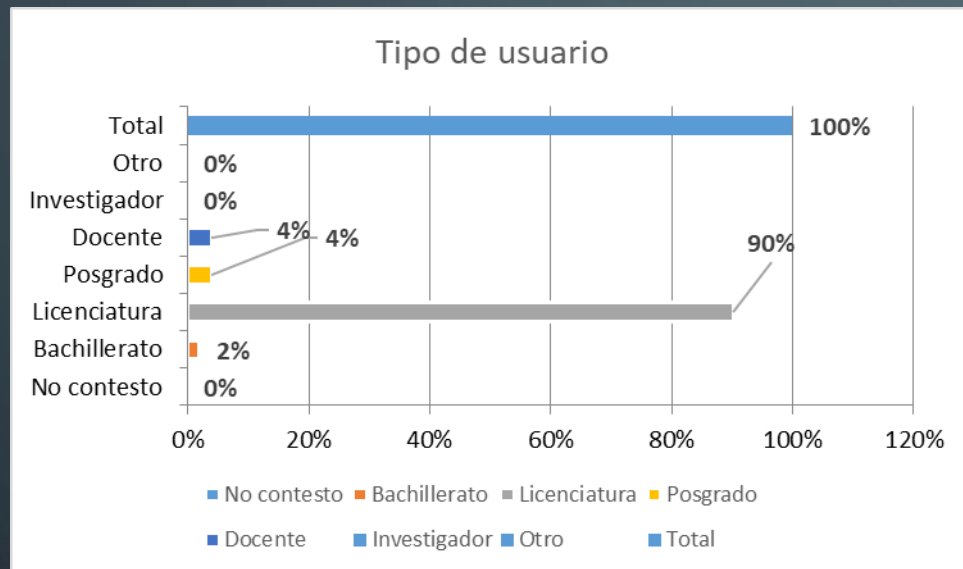
# LOS CAMBIOS EN LA CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS

## Contexto de la Organización

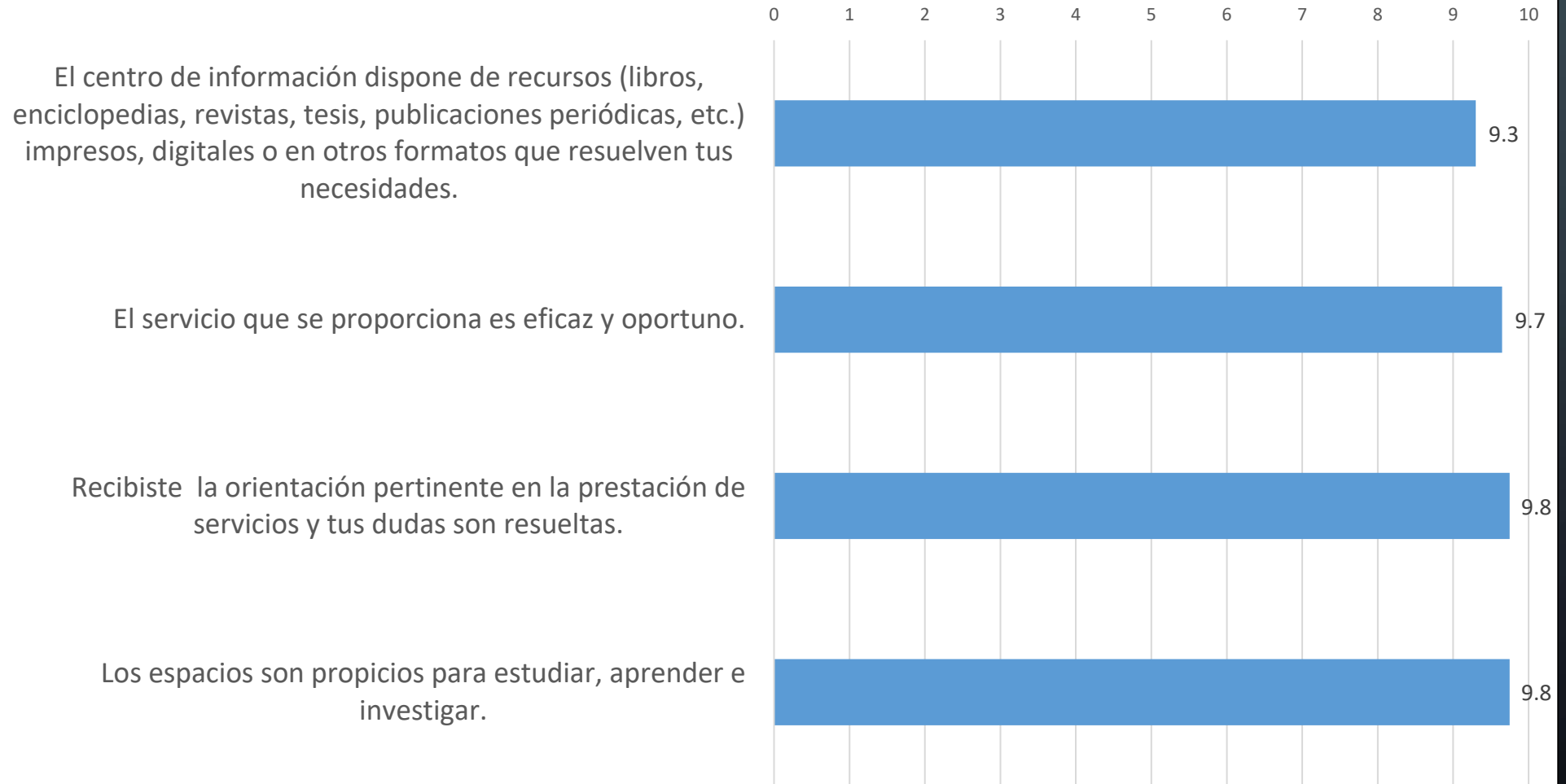


# SATISFACCION DE CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

SE APLICÓ A UNA POBLACION DE 238 ALUMNOS DANDO COMO MUESTRA DE 66 ENCUESTAS.



### Encuesta de Satisfacción





# SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

<p><u>Por ahora no me parece que las instalaciones sean muy adecuadas.</u></p> <p>VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023 SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04</p> <p>¿Tienes algún comentario o sugerencia para mejorar nuestros servicios, colecciones o instalaciones?</p> <p><u>Las instalaciones están excelentes no hay ningún problema 10/10</u></p> <p>VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023 SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04</p> <p>instalaciones?</p> <p><u>No, todo está perfecto.</u></p> <p>VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023 SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04</p> <p><u>Que dieran salas con pantallas para poder estudiar en equipo. y que las computadoras tuvieran visiones para mayor privacidad.</u></p> <p>VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023 SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04</p> <p><u>Muy buen servicio</u></p> <p>VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023 SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04</p>	<p><u>Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></u></p> <p>¿Tienes algún comentario o sugerencia para mejorar nuestros servicios, colecciones o instalaciones?</p> <p><u>Tener mejor conexión a internet.</u></p> <p>VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023 SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04</p> <p><u>Mejorar el servicio del wifi, todo lo demás está perfecto</u></p> <p>VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023 SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04</p> <p><u>Todo está excelente, buen servicio.</u></p> <p>VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023 SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04</p> <p><u>La única sugerencia sería que se actualizaran algunas colecciones hoy en día es importante contar con información actual.</u></p> <p>VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023 SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04</p> <p><u>Algunos computadores no les funcionan las letras del teclado.</u></p> <p>VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023 SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04</p>
---	--

SUGERENCIAS  
BIBLIOGRAFICAS

QUEJAS Y SUGERENCIAS

2



0

# OBJETIVOS OPERATIVOS

AVANCE

• 100 %

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo  
Dirección General de Bibliotecas  
PPOC = PLATAFORMA DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD  
SB\_PL\_PPOC\_8.2\_2017\_01  
DGB PGC  
Proceso de Gestión de la Calidad

[Inicio](#) » [Objetivos estratégicos](#) » [Objetivos operativos](#) » [Acuerdos](#) » [Quejas/Sugerencias](#) » [Minutas](#) »

:=Menú:=

- + Nuevo
- + Editar
- + Eliminar
- + Buscar

:=Bienvenid@:=

- + bblifte
- Cerrar sesión

**CONTROL DE PLANES DE ACCIÓN PARA OBJETIVOS OPERATIVOS DE CALIDAD ANUALES**

Área/Biblioteca: BFIE = Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Eléctrica Fecha de aprobación: 2025-06-06

Año: 2025.

No. de actividad: 4 Fecha compromiso: 2025-09-30 Ponderación: 20% ▼

Título del objetivo: Automatizar el proceso de préstamo a domicilio mediante un sistema digital integrado con lectores de códigos de barras.

Evidencia del Manejo del los lectores en el préstamo automatizado

Descripción de la actividad: Gestor Interno

Responsable(s): Internet y Computadora

Recursos necesarios: **Siguiente actividad No. 5** **Nuevo objetivo**

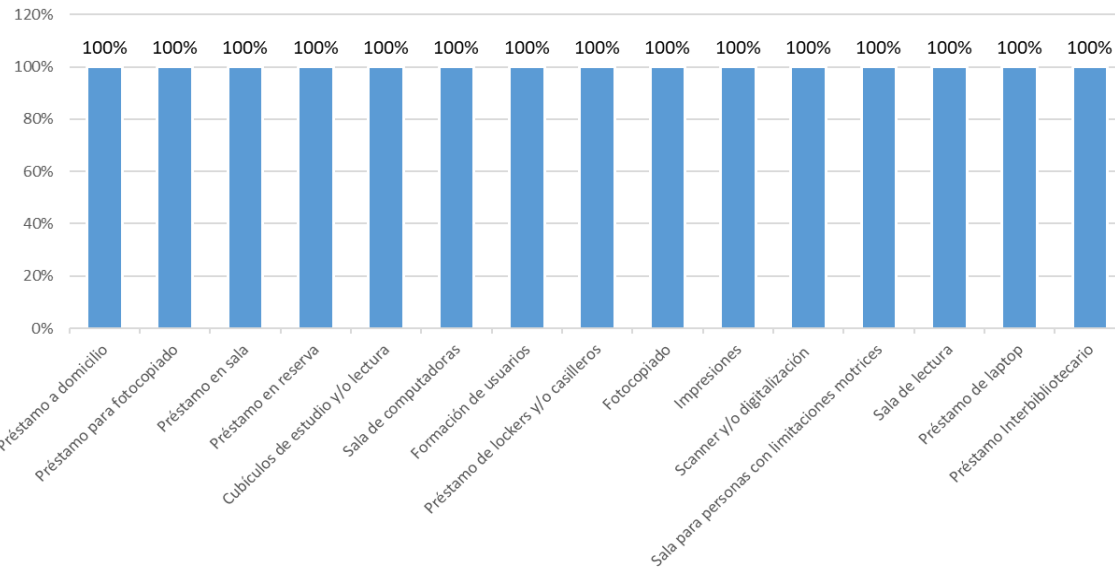
DGB II Biblioteca Virtual

Copyright © 2025 U.M.S.N.H. All Rights Reserved ®

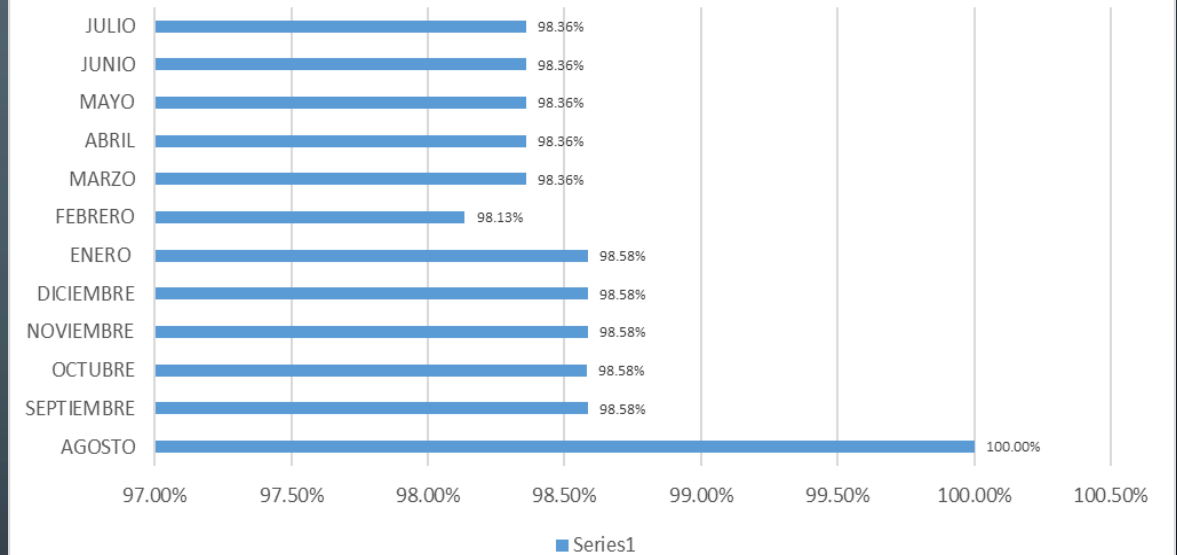


# DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS 2019  
PPS06



Título del gráfico



# NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

NO  
CONFORMIDADES

0



QUEJAS Y  
SUGERENCIAS

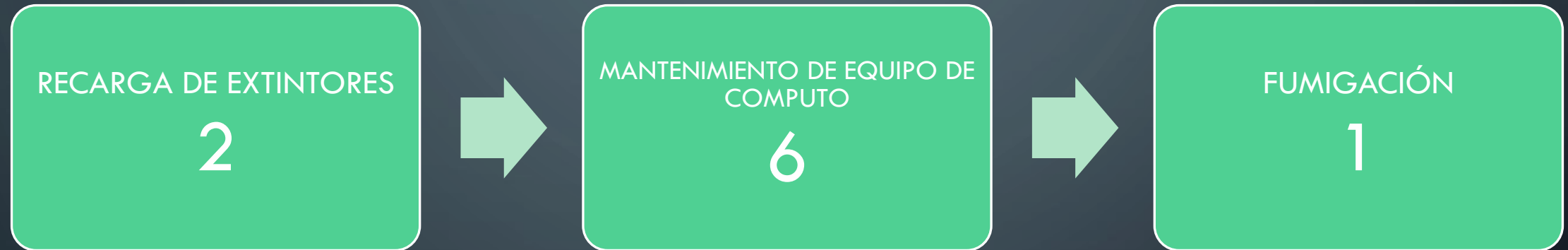
0






DESCARTE A  
MATERIAL  
BIBLIOGRAFICO

0

# RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN



# ● RESULTADOS DE AUDITORIA

Estado	Cerrada
Fecha de verificación	2025-09-23
Descripción	<p>En la Biblioteca de Ingeniería Eléctrica, no se han establecido los objetivos de la calidad para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Durante la revisión de la Plataforma de Planificación de Objetivos de Calidad SB_PL_PPOC_6.2_2017_01, y en entrevista con el CCI y el GIC, se observó que la biblioteca no cuenta con objetivos operativos ni estratégicos vigentes a la fecha, incumpliendo lo establecido en el Manual de Calidad del Sistema Bibliotecario SB_M_MGCSB_7.5.1.b_2024_09, capítulo 6.2 inciso b. Por lo anterior, se declara una No Conformidad al requisito 6.2.1 de la norma ISO 9001:2015</p>
Acciones	  



# DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

EVALUACIÓN DE LAS ESCUELAS, FACULTADES O  
INSTITUTOS COMO PROVEEDORES

CUMPLE

PARCIALMENTE

NO  
CUMPLE

# ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.

NO. SABS	BIEN O SERVICIO
01 2025	MATERIAL DE OFICINA
02 2025	FUMIGACIÓN
03 2025	LECTOR DE CODIGO DE BARRAS

# EFICACIA DE LAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS DE Y OPORTUNIDADES

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
FORTALEZAS (+)		OPORTUNIDADES (+)	
1	Atencion cordial al publico	1	Realizacion de cursos sobre uso y busqueda de informacion
2	Contar con informacion actualizada ya que constantemente s	2	Personal comprometido con su mejoramiento laboral
3	Adquisición de la bibliografía detectada faltante en la biblio	3	Las bibliotecas pueden implementar tecnología especializada p
4	Tener acceso a internet Wifi	4	Capasitación al personal bibliotecario
5	Tener acceso a recursos multimedia como videos, clips de au	5	Adquisicion de herramientas
6	Compromiso del personal hacia sus funciones bibliotecarias	6	Recursos economicos limitados
7	Comunicación laboral	7	
8	Formacion de usuarios	8	

DEBILIDADES (-)		AMENAZAS (-)	
1	Escasa cantidad de material para la gran cantidad de usu	1	Presupuesto austero para la adquisicion de tecnología, bibliografía, etc.
2	Falta de accesibilidad para personas con discapacidad	2	Internet debil y lento
3	Falta de iluminación en pasillos y estanterias	3	
4	Falta de espacio fisico para alumnos en los pasillos	4	
5	Antipatia laboral	5	
6	Poca curiosidad por las novedades	6	
7	infrestuctura	7	
8	Equipamiento	8	

# MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cama de libros, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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

RIESGOS															
Aspecto	FODA			Riesgo	Procesos a los que impacta	Evaluación de riesgo				Acciones para abordar riesgos	Encargado	Evaluación de acciones			
						Frecuencia	Severidad	Riesgo	Clasificación			Frecuencia	Severidad	Riesgo	Clasificación
	AMENAZAS	DEBILIDADES													
		Catálogo bibliográfico inconsistente.		Debido a las inconsistencias en el catálogo bibliográfico, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario.	PGC PPS POD	2	4	8		1. Detectar los errores con inventarios. <i>Cumplida</i> 2. Planificar corrección de errores en la base de datos. <i>Cumplida</i> 3. Verificación interna del acervo antes su salida del Proceso de Organización Documental. <i>Cumplida</i>  Los resultados de salidas no conformes fue de 4.	POD/ CENTROS DE INFORMACIÓN	1	2	2	
	Catálogo bibliográfico incompleto.			Debido a que el catálogo bibliográfico está incompleto, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario.	PGC PPS	3	3	9		1. Establecer objetivo de calidad en los centros de información que lo requieran. <i>Cumplida</i>  SE CUENTA CON UN OBJETIVO ESTRATÉGICO (2019-2023) QUE INCLUYE 8 CENTROS DE INFORMACIÓN Y QUE CULMINA EN DICIEMBRE DE 2023. SE INTEGRAN NUEVOS CENTROS DE INFORMACIÓN EN ENERO 2024.	POD/PGTS/ CENTROS DE INFORMACIÓN	2	2	4	



# OPORTUNIDADES DE MEJORA 2024

NO.	OPORTUNIDAD
1	<b>AUTOMATIZAR EL SISTEMA DE REGISTRO Y PRESTAMO A DOMICILIO</b>
2	<b>EQUIPO DE COMPUTO</b>
3	<b>MEJORAR LA RED DE WIFI</b>

# OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025.

NO.	OPORTUNIDAD
1	REALIZACION DE CURSOS PARA LOS USUARIOS SOBRE EL USO Y BUSQUEDA DE LA INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA.
2	LA BIBLIOTECA EVALUA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGIA ESPECIALIZADA ORIENTADA A EFICIENTAR LOS SERVICIOS AL USUARIO.
3	AMPLIAR EL EQUIPO DE COMPUTO BRINDADO A LOS USUARIOS.

The background is a dark blue gradient. In the corners, there are decorative white line art elements resembling circuit boards or neural networks, with lines and small circles connecting them.

# GRACIAS

## LIC. YUNUEN VARGAS BARAJAS

GESTOR INTERNO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN





[Orden del día]

1. Bienvenida.
2. Entradas de revisión por la dirección.
3. Los cambios de la cuestiones externas e internas.
4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema.
5. La adecuación de recursos.
6. La eficacia de las acciones tomadas para tomar riesgos y las oportunidades.
7. Las oportunidades de Mejora.
8. Salidas de la revisión por la dirección.
9. Cierre de la sesión.

[Desarrollo de la sesión]

1. Da inicio la sesión de estando presentes los de arriba firmantes siendo las 12:00 pm., El Coordinador del centro de información da la bienvenida a la reunión del comité de la Biblioteca.
  2. Se revisan los acuerdos y compromisos establecidos en la reunión anterior
  3. La Gestor Interno muestra al Comité el contexto de la organización y lo explica.
  4. Es uno de los aspectos centrales de la revisión, la encuesta de satisfacción de los usuarios que asisten a la biblioteca, se hace del conocimiento que se hacen las encuestas a los usuarios que asisten al centro de información, donde el porcentaje más alto es de usuarios del nivel de licenciatura, con una mínima de asistentes de bachillerato y posgrado.  
De esta encuesta se destaca que obtuvimos una puntuación de 9.3 donde el mínimo puntaje es 8.
  5. se muestra el avance de los objetivos operativos, donde presentando un avance del 85% a la fecha de la reunión.
  6. En cuanto al desempeño de los procesos y disponibilidad de los servicios de la biblioteca, se destaca que los servicios se encuentran en un 100% de disponibilidad. En la matriz de riesgos y oportunidades la biblioteca no participa en un riesgo.
  7. Durante la reunión se discutieron varias iniciativas relacionadas con la implementación de tecnologías y metodologías que nos ayuden a mejorar los servicios para los estudiantes.
  8. En la auditoria Interna se realizó en el mes de abril del presente año, se levantaron hallazgos, lo cuales ya fueron resueltos.
  9. se realizó una evaluación de proveedores Quienes son los responsables de suministrar materiales, los proveedores cumplieron con los materiales y con los plazos de entrega estipulados.
- Se concluye la reunión de la revisión por la dirección de Agosto 2024-Julio del 2025.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso