



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. SEPTIEMBRE 2025



Biblioteca "Gral. Lázaro Cárdenas".
Facultad de Historia de la Universidad Michoacana de San
Nicolás de Hidalgo.



ORDEN DEL DIA

- 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 la Calidad.
- 3. Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - 3.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.
 - 3.2 Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
 - 3.3 Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 - 3.4 Las no conformidades y acciones correctivas.
 - 3.5 Los resultados de seguimiento y medición.
 - 3.6 Los resultados de las auditorías.
 - 3.7 El desempeño de los proveedores externos
 - 3.8 La adecuación de los recursos.
 - 3.9 La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
 - 3.10 Las oportunidades de mejora.
- 4. Asuntos generales.






POLÍTICA DE CALIDAD

El sistema bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, respalda las funciones sustantivas 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, proceso de mantenimiento de acervos especiales, organización documental, gestión tecnológica y sistemas, desarrollo de habilidades informativas, formación de recursos humanos y recursos financieros.

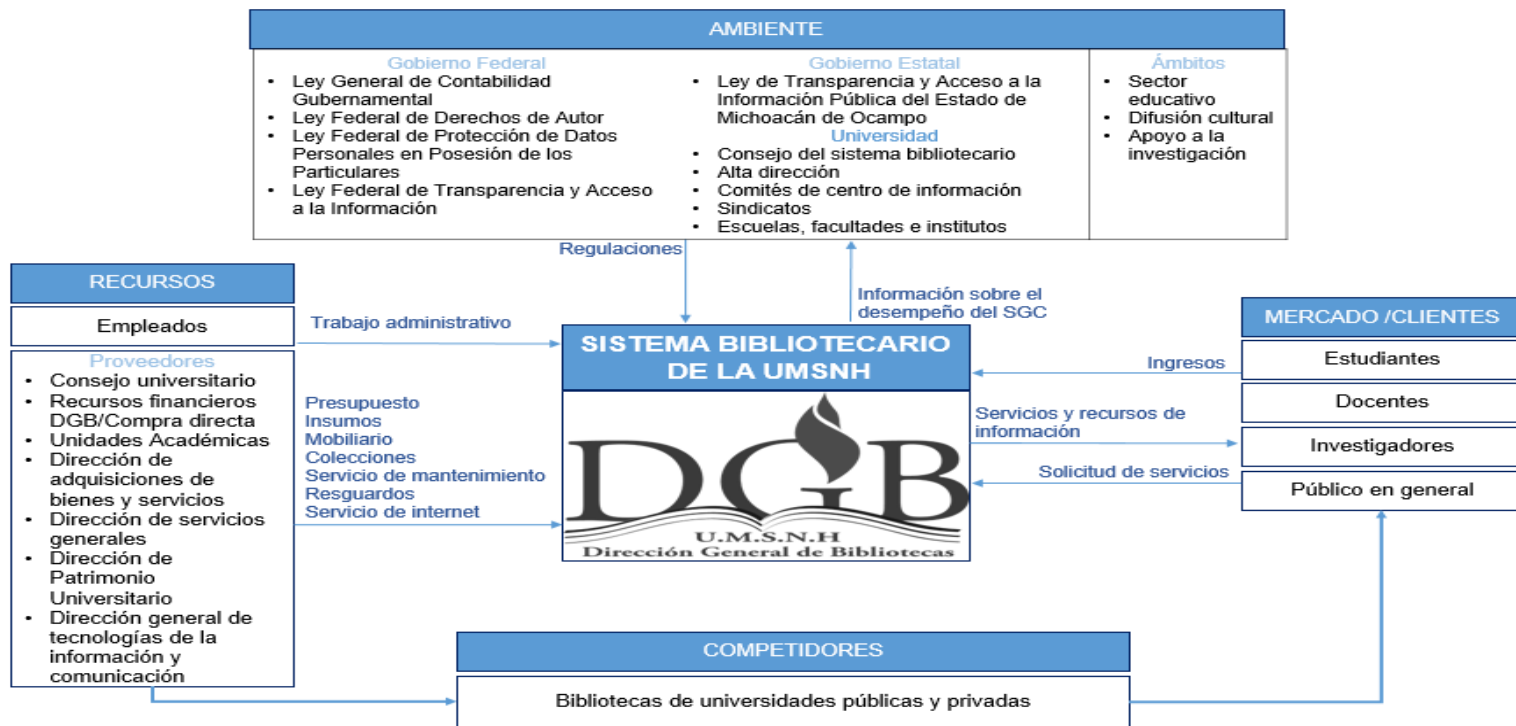
Estamos comprometidos en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos aplicables de nuestros usuarios; el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica; la capacitación y la mejora continua.

1. Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso	
Actualización de 4 equipos de cómputo en el área de atención a usuarios (consulta de catálogo interno del acervo bibliográfico)	Coordinador de Biblioteca y Soporte Técnico de la Facultad de Historia.	Julio 2025	
Incorporar equipos de cómputo en sala de lectura para servicio de usuarios con acceso a las bases de datos contratadas y tareas esenciales de ofimática.	Dirección de la Facultad de Historia y Coordinación de Biblioteca	Diciembre 2025	
Solicitar a los profesores, la bibliografía básica de su material acorde al nuevo plan de estudios.	Secretaria Académica y Coordinador de Biblioteca.	Diciembre 2025	
Solicitar alumnos de servicio social para cotejar los nuevos planes de estudio de adquisición bibliográfica básica de profesores, cotejando con la base de datos del acervo de la biblioteca.	Coordinador de Biblioteca y Secretaria Académica.	Junio 2025	
Programación de cursos de capacitación de habilidades blandas dirigido al personal bibliotecario.	Coordinador de Biblioteca y Gestor Interno de Calidad	Diciembre 2025	

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

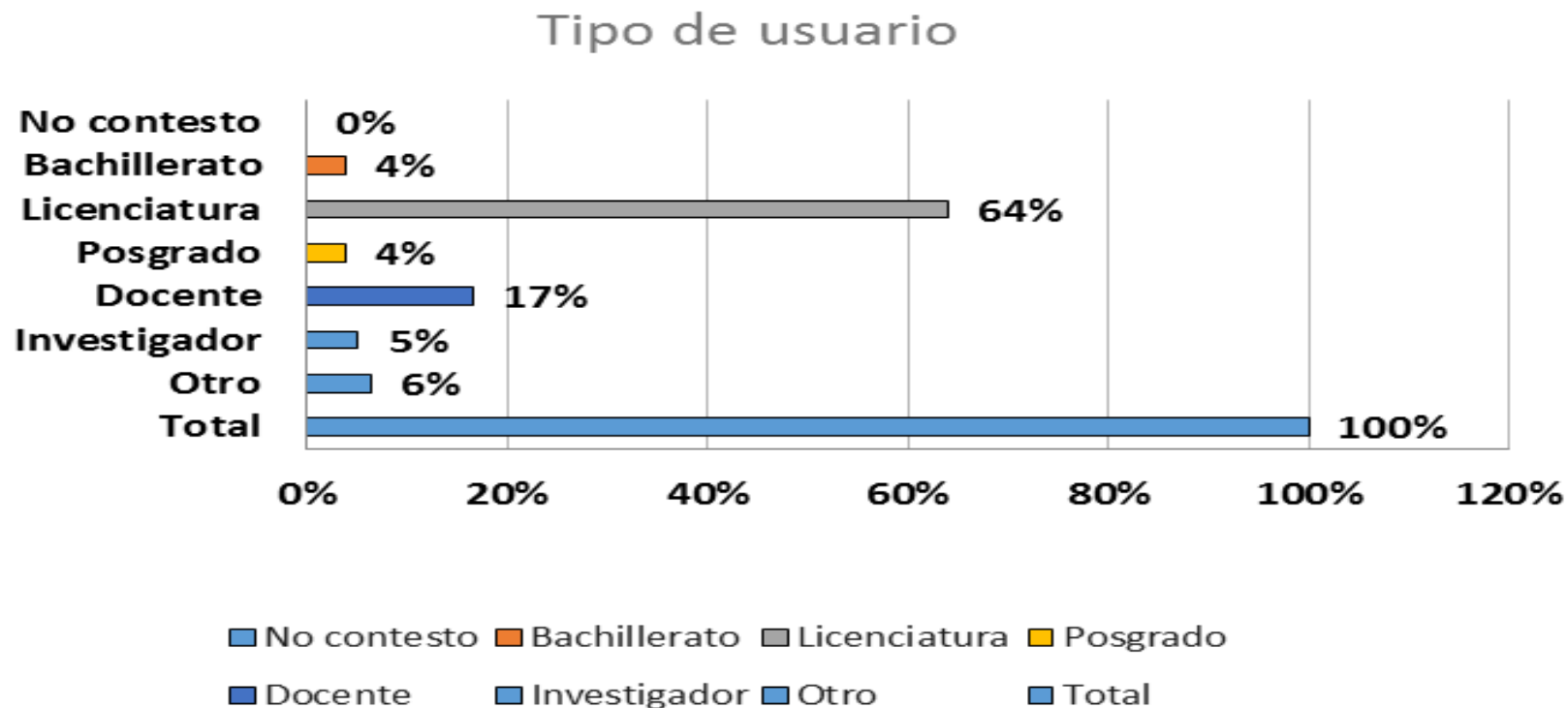
Contexto de la Organización



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

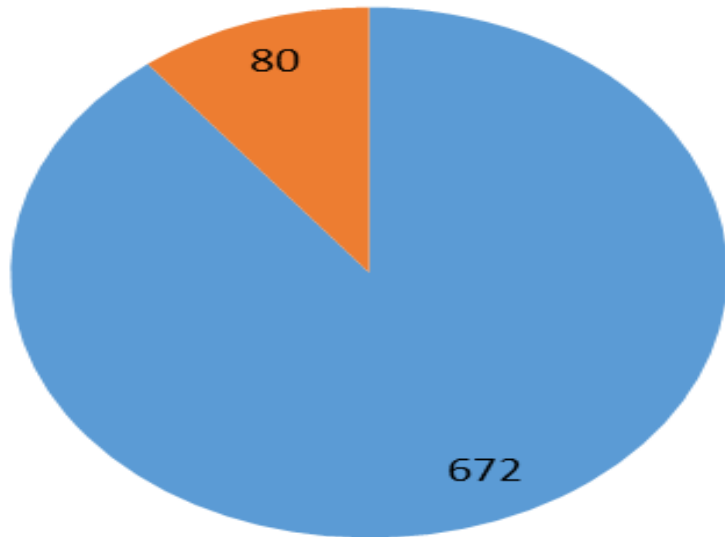
1. Cambio de Coordinación (marzo 2025) en el centro de información de la Facultad de Historia “Gral. Lázaro Cárdenas”.
2. Se cambia la modalidad manual del Sistema de Información Bibliotecario en el centro de información de la Facultad de Historia “Gral. Lázaro Cárdenas” a modo automatizado denominado SIBIB-RAU.

3. Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

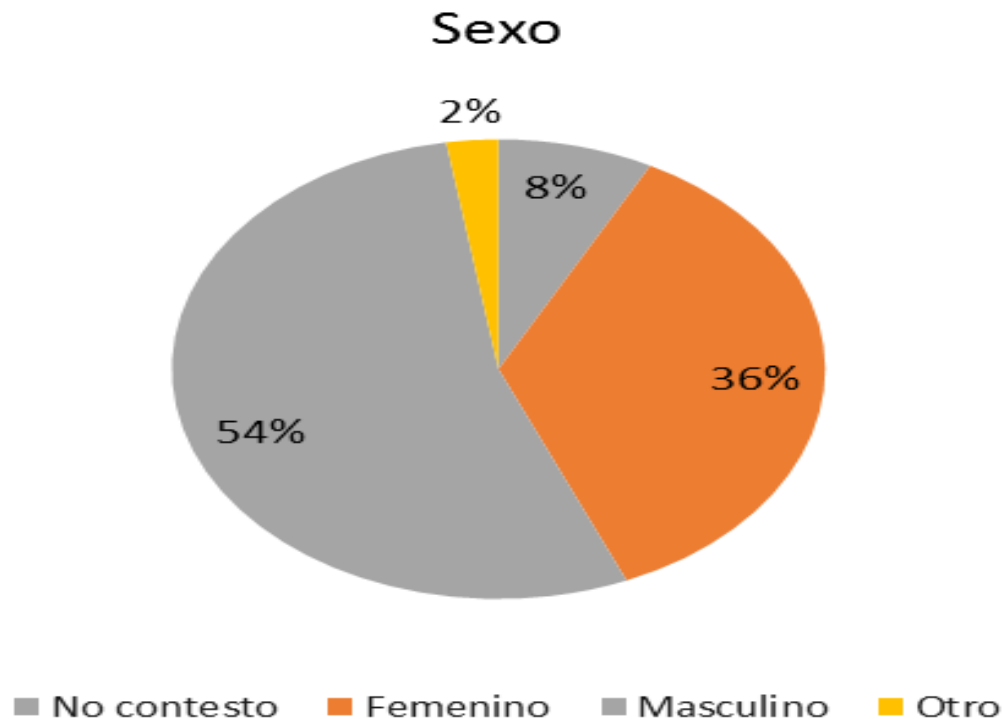


3.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas

Cálculo de la Población

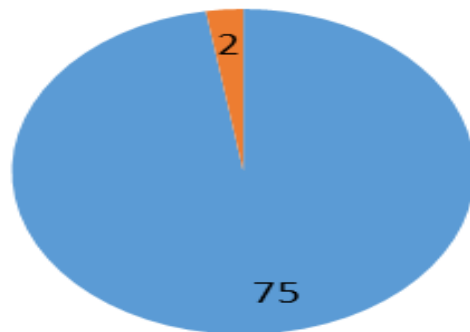


3.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas



3.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas

¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?



■ SI ■ NO

Encuesta de Satisfacción

El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.

8.4

El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.

8.9

Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.

8.8

Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.

9.3

7

8

9

10

3.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas

Se formularon algunas propuestas de mejora derivadas de las encuestas:

- Mejorar el acceso de internet
- Adquirir bibliografía nueva y actualizada
- Abrir la estantería para revisión bibliográfica
- Falta de capacitación, y orientación a los usuarios por parte del personal bibliotecario
- Servicio de cafetería y horno de microondas
- Poner música en la sala de lectura y actividades lúdicas

3.2 Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

En el marco de la revisión de los objetivos operativos, se comprobó que la Biblioteca cumplió con la realización y ejecución de dos acciones específicas orientadas a la mejora de sus procesos y servicios.

1. La adquisición de lockers para el resguardo seguro de pertenencias de los usuarios, lo cual responde a los lineamientos establecidos en el sistema de gestión de calidad que contemplan la infraestructura y mobiliario necesario para la operación de los centros de información. (avance 100%)
1. El descarte de libros donados y en exceso, actividad alineada al proceso de gestión de colecciones y mantenimiento de acervos, con el objetivo de optimizar el espacio disponible y asegurar la pertinencia y actualidad del acervo bibliográfico. (avance del 50%)

Ambos objetivos operativos pueden ser visualizados a través de la plataforma de objetivos de calidad, disponible en el portal oficial de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Michoacana.

Estas acciones reflejan el cumplimiento del requisito **6.2 referente a objetivos de calidad y planificación para lograrlos** marcado en el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, garantizando la mejora continua y la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Lázaro Cárdenas.

3.3 EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Periodo de agosto 2024 a julio 2025

N°	Indicador	Mes	Volumen es totales del mes	Volumenes disponibles del mes	Porcentaje de disponibilidad de la colección	ANUAL
PGC 02	Conformidad	AGOSTO	30,449	30,217	99.24%	0.99
	Porcentaje de disponibilidad de la colección por mes	SEPTIEMBRE	30468	30,236	99.24%	
		OCTUBRE	30562	30,330	99.24%	
		NOVIEMBRE	30626	30,394	99.24%	
		DICIEMBRE	30643	30,411	99.24%	
		ENERO	30545	30,313	99.24%	
		FEBRERO	30463	30,231	99.24%	
		MARZO	30532	30,300	99.24%	
		ABRIL	30554	30,322	99.24%	
		MAYO	30599	30,367	99.24%	
		JUNIO	30624	30428	99.36%	
		JULIO	30628	30432	99.36%	

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	458	2.99%	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS	15316		

3.3 EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Periodo de agosto 2024 a julio 2025

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	684	2%	Inventario de la colección/ Reporte de Software de administración de la biblioteca/ SIBIB
		NÚMERO DE LIBROS PARA PRÉSTAMO	30547		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC06	Promedio de título por volumen	SUMATORIA DE VOLÚMENES	30547	1.99	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	15316		

3.3 EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

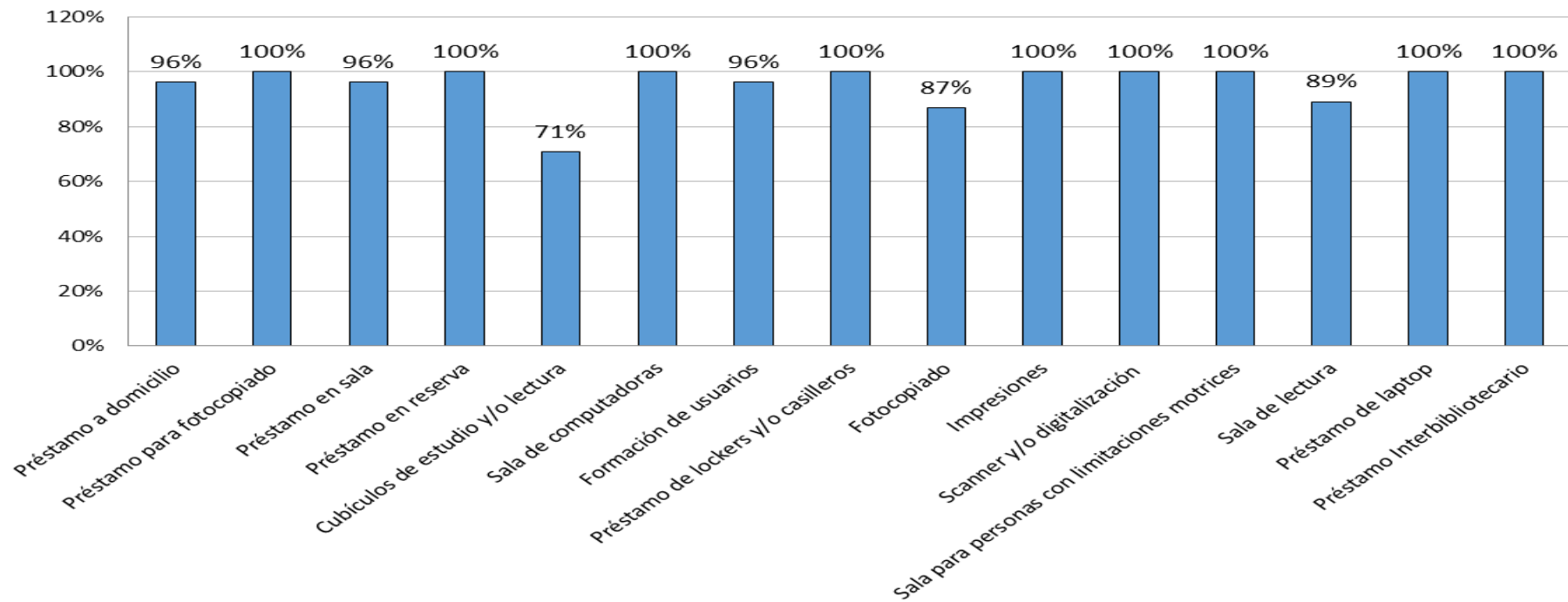
Periodo de agosto 2024 a julio 2025

SERVICIOS

[illegible]

3.3 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS 2025
PPS06



3.4 LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Sin, No Conformidades (NC)

Actualmente no se han presentado quejas pero a través de las encuestas de satisfacción de usuarios se detectaron mejoras que se están considerando para plantearlas al comité bibliotecario.

3.5 Los resultados de seguimiento y medición.

- **Fumigación:** En el año 2025 aún está pendiente la fumigación del edificio, pero ya se encuentra la gestión ante la dirección con fecha programada para el 15 de septiembre 2025, la última que se realizó fue el 22 de marzo de 2024.
- **Recarga de extintores:** La verificación y recarga de extintores está pendiente para noviembre 2025 ya que la última se hizo en noviembre 2024.
- **Ingreso de Colecciones:** De agosto 2024 a julio de 2025, ingresaron a la Biblioteca 458 ejemplares bibliográficos, cumpliendo con los lineamientos de catalogación, clasificación y habilitación.
- **Prestación de Servicios:** El total de servicios registrados durante el ciclo escolar agosto 2024 / julio 2025 fue de 3,880
- **Prestación de Servicios:** El total de usuarios atendidos durante el ciclo escolar agosto 2024 / julio 2025 fue de 2,191
- **Limpieza Profunda del acervo:** Con la finalidad de mantener la estantería libre de polvo, se llevó a cabo la limpieza de todos los anaqueles en la cual participó todo el personal de la biblioteca. Una vez al año de acuerdo a lo establecido en el sistema de gestión de la calidad del sistema bibliotecario, se lleva a cabo la limpieza profunda que consiste en el aspirado de cada volumen y la limpieza de la estantería de manera uniforme.

3.5 Los resultados de seguimiento y medición.

Periodo de agosto 2024 a diciembre 2024

SIBIB :: REPORTE :: DESPLEGAR SERVICIOS TOTALES

Servicios de Ambos turnos de la biblioteca: BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HISTORIA		
Servicio	Cantidad	Fecha
Cubículos de estudio y/o lectura	6	Del 2024-08-01 al 2024-12-31
Formación de usuarios	11	Del 2024-08-01 al 2024-12-31
Fotocopiado	1285	Del 2024-08-01 al 2024-12-31
Impresiones	0	Del 2024-08-01 al 2024-12-31
Préstamo a domicilio	316	Del 2024-08-01 al 2024-12-31
Préstamo de laptop	0	Del 2024-08-01 al 2024-12-31
Préstamo de lockers y/o casilleros	0	Del 2024-08-01 al 2024-12-31
Préstamo en reserva	0	Del 2024-08-01 al 2024-12-31
Préstamo en sala	457	Del 2024-08-01 al 2024-12-31
Préstamo para fotocopiado	0	Del 2024-08-01 al 2024-12-31
Sala de computadoras	0	Del 2024-08-01 al 2024-12-31
Sala de lectura	119	Del 2024-08-01 al 2024-12-31
Sala para personas con limitaciones motrices	0	Del 2024-08-01 al 2024-12-31
scanner y/o digitalización	0	Del 2024-08-01 al 2024-12-31
TOTAL DE SERVICIOS	2194	

3.5 Los resultados de seguimiento y medición.

Periodo de enero 2025 a julio 2025

Servicios de Ambos Turnos de: BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HISTORIA			
Número	Servicio	Cantidad	Fecha
1	Cubículos de estudio y/o lectura	181	Del 2025-01-01 al 2025-07-31
2	Formación de usuarios	40	Del 2025-01-01 al 2025-07-31
3	Fotocopiado	454	Del 2025-01-01 al 2025-07-31
4	Impresiones	0	Del 2025-01-01 al 2025-07-31
5	Préstamo a domicilio	260	Del 2025-01-01 al 2025-07-31
6	Préstamo de laptop	0	Del 2025-01-01 al 2025-07-31
7	PRESTAMO DE LOCKERS Y/O CASILLEROS	0	Del 2025-01-01 al 2025-07-31
8	Préstamo en reserva	0	Del 2025-01-01 al 2025-07-31
9	Préstamo en sala	415	Del 2025-01-01 al 2025-07-31
10	Préstamo para fotocopiado	0	Del 2025-01-01 al 2025-07-31
11	Sala de computadoras	0	Del 2025-01-01 al 2025-07-31
12	Sala de lectura	336	Del 2025-01-01 al 2025-07-31
13	Sala para personas con limitaciones	0	Del 2025-01-01 al 2025-07-31
14	Scanner y/o digitalización	0	Del 2025-01-01 al 2025-07-31
	Total de servicios	1686	
Total de usuarios Mujeres: 522			
Total de usuarios Hombres: 828			
Total de usuarios Sin especificar: 133			

11.- NOMBRE DEL CENTRO DE INFORMACIÓN:
RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN:

Biblioteca "Lázaro Cárdenas" de la Facultad de Historia
MTRO. RENE BECERRIL PATLAN

No.	NO. DE IDENTIFICACIÓN DEL EXTINTOR	ÁREA DE UBICACIÓN	TIPO DE AGENTE EXTINGUIDOR	PESO	CONDICIÓN FÍSICA	FECHA DE ÚLTIMA RECARGA	FECHA PROGRAMADA DE PRÓXIMA RECARGA	OBSERVACIONES
1	S/N	Acervo	CO2	2.5 KG	BUENA	NOVIEMBRE 2024	NOVIEMBRE 2025	
2	S/N	Acervo	CO2	.5 KG	BUENA	NOVIEMBRE 2024	NOVIEMBRE 2025	
3	S/N	Catalogación	PQS ABC	4.5 KG	BUENA	NOVIEMBRE 2024	NOVIEMBRE 2025	
4	S/N	Hemeroteca	PQS ABC	4.5 KG	BUENA	NOVIEMBRE 2024	NOVIEMBRE 2025	

TEN	AFIRMACIONES	MEDIA	PONDERACIÓN	MÍNIMO ACEPTABLE
1	El centro de información dispone de recursos	4.18	8.4	8.0
2	El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno	4.44	8.9	8.0
3	Recibiste la orientación pertinente en la biblioteca	4.40	8.8	8.0
4	Los espacios son propicios para estudiar, a	4.64	9.3	8.0
5	¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?		75	2
SI			SI	NO

3.5 Los resultados de seguimiento y medición.

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

El presente formato sirve para evaluar la infraestructura y ambiente para la operación de los procesos de los centros de información y procesos de apoyo certificados, el cual se deberá aplicar cada dos años conforme a su programación. Los evaluadores realizarán la evaluación, una vez terminado se entrega al Jefe de Depto. de Planeación y Desarrollo, el cual verificará el formato, una vez que esté verificado será entregado en forma física para firma de recibido por el responsable del centro de información, ya firmado será entregado el original al responsable del centro de información.

NOTA: Como evidencia se podrán anexar fotografías de los diferentes espacios.


CENTRO DE INFORMACIÓN:

EVALUADOR: <u>Bosco Antonio Pineda Jimenez Yare Sanchez Sanchez</u>	FECHA PROGRAMADA: <u>14/02/2025</u>	FECHA DE REALIZACIÓN: <u>14/02/2025</u>
ÁREA: <u>Biblioteca de la Facultad de Historia</u>		

Instrucciones: Marca con una X el criterio a evaluar que corresponda, si se encuentra en buen estado o si requiere atención, si requiere atención deberá describirlo en el campo de observaciones

No.	CRITERIO A EVALUAR:	BUEN ESTADO	REQUIERE ATENCIÓN	OBSERVACIONES
1				ESTRUCTURAL
1.1	MUROS		<input checked="" type="checkbox"/>	Los muros divisorios de los cubículos requieren atención. En columnas y vigas requiere
1.2	COLUMNAS		<input checked="" type="checkbox"/>	
1.3	LOSAS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2				INSTALACIONES
2.1	ELÉCTRICAS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2	HIDRÁULICAS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.3	SANITARIAS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.4	ESPECIALES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3				ACABADOS
3.1	RECUBRIMIENTOS		<input checked="" type="checkbox"/>	Requiere atención por humedad en pinturas y recubrimientos
3.2	PINTURAS		<input checked="" type="checkbox"/>	
3.3	PLAFONES		<input checked="" type="checkbox"/>	
3.4	PISOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4				COMPLEMENTARIOS
4.1	HERRERÍA		<input checked="" type="checkbox"/>	El edificio presenta filtraciones por falta de mantenimiento en cancelería, coordinación 1 temporales, 2 escaleras 2 luminarias, 3 (L2) 5 (L2) 2 pasillo
4.2	CARPINTERÍA		<input checked="" type="checkbox"/>	
4.3	VENTANAS		<input checked="" type="checkbox"/>	
4.4	LUMINARIAS		<input checked="" type="checkbox"/>	
5				SEGURIDAD
5.1	EXTINTORES	TIPO:	RECARGA	OBSERVACIONES
Nº	2	BC	Nov 23	
Nº	1	ABC	Nov 23	Se requiere extintor en área de h
Nº	1	ABC	Nov 23	Se requiere extintor en área de h

3.5 Los resultados de seguimiento y medición.


UNIVERSIDAD MICHOCANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Dirección de Bibliotecas

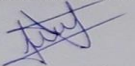
PROGRAMA PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

DCB


INSTRUCCIONES:

No.	Áreas	Mes programado	Fecha de atención	Número de equipos atendidos	Observaciones
1	Planta Baja- Isla consulta	ENERO- JULIO 2025	6 de mayo al 15 de julio	4	Ninguna
2	Planta Baja- Atención a Usuarios	ENERO- JULIO 2025	6 de mayo al 15 de julio	4	Ninguna
3	Piso 1- Coordinación de Biblioteca	ENERO- JULIO 2025	6 de mayo al 15 de julio	5	Ninguna
5	Piso 1- Sala de Lectura	ENERO- JULIO 2025	6 de mayo al 15 de julio	4	Ninguna
6	Piso 2- Departamento de Estudios Novohispanos	ENERO- JULIO 2025	6 de mayo al 15 de julio	4	Ninguna
7	Piso 2- Departamento de Hemeroteca y Tecnología de la Información	ENERO- JULIO 2025	6 de mayo al 15 de julio	3	Ninguna
8					
9					
10					
11					
12					
13					

Responsable del Soporte Técnico de los equipos de Cómputo


Jesús Tinoco Leal
Encargado de Cómputo

Vo. Bo. Coordinación de Biblioteca


Israel Iván Reyes Bárcenas

ENERO DE 2025

1

3.5 Los resultados de seguimiento y medición.

Informe de formación y capacitación (desempeño de personal).

- Charla sobre Mobbing (agosto 2024)
- Primeros auxilios (septiembre 2024)
- Cursos de herramientas tecnológicas (junio 2025)
- Curso de desarrollo de colecciones (junio 2025)
- Charlas y procesos de actualización, entre otros.

Con esto damos cumplimiento a los objetivos y requisitos del SGC y mejoramos la atención al público mediante el fortalecimiento de la mejora continua, en una búsqueda constante de consolidación de la satisfacción del usuario y calidad en los servicios.

3.6 Resultados de auditorías

En la auditoría interna aplicada a la Biblioteca de nuestra Institución, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con algunos objetivos de calidad y la identificación y trazabilidad de donaciones, así como la implementación oportuna de acciones correctivas

Gracias al compromiso del equipo de trabajo, dichas observaciones fueron atendidas de manera eficaz, quedando documentadas y verificadas en la plataforma de hallazgos de la Dirección General de Bibliotecas, con estatus de “cerradas”. Este resultado refleja el fortalecimiento de los procesos y el cumplimiento con la norma ISO 9001:2015, contribuyendo a la mejora continua de la gestión bibliotecaria.

3.7 Desempeño de los Proveedores Externos.

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

EVALUACIÓN DE LAS ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES COMO PROVEEDORES

INSTRUCCIONES:
Este registro deberán llenarlo los coordinadores de los centros de información con la finalidad de evaluar los bienes o servicios que son proporcionados por las direcciones de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales como proveedores y reflejar a estas la pertinencia de lo suministrado.
Indique la calificación en la columna respectiva conforme a lo establecido en el documento "Criterios para la evaluación de proveedores."

NOMBRE DEL PROVEEDOR	Secretaría Administrativa de la Facultad de Historia	FECHA	14/03/2025
TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	Material de Impresión Acrylicos		

CRITERIOS	CALIF.
a) TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	3
b) CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	3
c) CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
d) SERVICIOS ASOCIADOS	2
TOTAL	10

OBSERVACIONES

FIRMAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Israel Iván Reyes B.	Coordinador del Centro de Información	<i>[Firma]</i>

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO 2023

1

SB_R_EEFIUPP_8.4

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

EVALUACIÓN DE LAS ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES COMO PROVEEDORES

INSTRUCCIONES:
Este registro deberán llenarlo los coordinadores de los centros de información con la finalidad de evaluar los bienes o servicios que son proporcionados por las direcciones de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales como proveedores y reflejar a estas la pertinencia de lo suministrado.
Indique la calificación en la columna respectiva conforme a lo establecido en el documento "Criterios para la evaluación de proveedores."

NOMBRE DEL PROVEEDOR	Secretaría Administrativa de la Facultad de Historia	FECHA	07/03/2025
TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	Seguimiento y atención de la evaluación de la información		

CRITERIOS	CALIF.
a) TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	1
b) CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	3
c) CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
d) SERVICIOS ASOCIADOS	2
TOTAL	8

OBSERVACIONES

FIRMAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Israel Iván Reyes B.	Coordinador del Centro de Información	<i>[Firma]</i>

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO 2023

1

SB_R_EEFIUPP_8.4

D) La adecuación de los recursos.

Estado de los SABS

- Se utilizará para la compra de insumos y necesidades básicas de la Biblioteca.

Material de limpieza para el acervo y porta letreros acrílicos	19 de marzo de 2025	atendido
Seguimiento a las observaciones de la evaluación de infraestructura	7 de mayo de 2025	atendido
Lockers metálicos para usuarios	30 de mayo de 2025	atendido
Fumigación	15 de septiembre de 2025	atendido

E) La eficacia de las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
FORTALEZAS (+)		OPORTUNIDADES (+)	
1	Se cuenta con infraestructura física (edificio, luminosidad, mobiliario), etc.)	1	Cambio de año presupuestal
2	Se cuenta y se tiene la disposición y trabajo continuo en equipo por parte del p	2	Cambio de gobierno estatal
3	Se cuenta con suficiente material bibliográfico	3	Apoyo por parte de los procesos de la DB
4	Se cuenta con los equipos de cómputo	4	Adquisición de libros digitales
5	Proceso de préstamo automatizado	5	Nuevos directivos en la Facultad
6	Pantalla para retroalimentación con los usuarios	6	Oferta de capacitación del personal en línea
7	Se cuenta con un Comité de Bibliotecas	7	Mejora y actualización de la plataforma del sistema Bibliotecario
8	Se tiene servicios de internet a usuarios de manera gratuita	8	Administrar y regularizar al personal de apoyo
9	Sala de lectura climatizada	9	Homologación de cursos
10	Equipos de digitalización especializada	10	Cobertura de las actividades de capacitación
11	Cubículos personalizados de trabajo y lectura	11	Difusión de la calendarización de talleres y charlas en redes sociales del sistema bi
12	Sala multiusos para servicios bibliotecarios y expositivos	12	Oferta de servicios en facultades e institutos y campus externos de la UMSNH para i
13	Recursos de información en línea contratados por la Institución	13	Servicio sabático (se necesita autorizar el recurso extraordinario por parte de la Instit
14	Adaptación de las Actividades al formato en línea	14	
15	Área de reprografía interna	15	
16	Se conoce las necesidades de capacitación del personal de áreas certificadas	16	
17	Se tienen herramientas tecnológicas básicas para dar cursos en línea	17	
18		18	
19		19	

E) La eficacia de las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

Matriz de Riesgos y Oportunidades y FODA del CI

DEBILIDADES (-)		AMENAZAS (-)	
1	Falta de credencial	1	Disminución de presupuesto
2	Falta de videovigilancia	2	Aumento de costos
3	Escasez por jubilación del personal catalogador en el centro Bibliotecario	3	Competencia con fuentes de información digital
4	Falta de señalética y cultura de protección civil como son en manejo de extintores	4	Obsolescencia tecnológica
5	Falta de difusión de los servicios que contiene y pueda contener la biblioteca	5	Disminución en la demanda de los servicios
6	Falta de actualización de cursos	6	Carencia de presupuesto regularizado exclusivo para las bibliotecas y su áreas
7	Descarte de acervo no consultado o en "exceso" de la biblioteca	7	Falta de presupuesto para cursos externos
8	Falta de actualización de equipos de cómputo para la Biblioteca	8	Insuficiencia de recursos para garantizar la seguridad del acervo. Se ha llegado a registrar
9	Comunicación interna y flujo de información entre ambos turnos de biblioteca	9	Disminución de usuarios después de pandemia
10	Problemas de accesibilidad (La falta de recursos para personas con discapacidad)	10	
11	Falta de programas y actividades (la escasez de talleres, eventos, charlas)	11	
12	Falta de recursos actualizados en cuanto material para el acceso a la información	12	
13		13	
14		14	

E) La eficacia de las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

La Matriz de Riesgos y Oportunidades no solo fortalece la capacidad operativa del Sistema Bibliotecario, sino que también promueve una cultura de prevención, mejora continua y compromiso institucional, contribuyendo así a garantizar un servicio de calidad, sostenible y orientado a las necesidades de la comunidad académica

F) Las oportunidades de mejora (previas).

No.	Oportunidad de Mejora	Área o proceso
1.	La adquisición de material bibliográfico correspondiente al nuevo de plan de estudios.	Gestión de colecciones
2.	Diseñar un plan estratégico para fortalecer la comunicación y atención con los usuarios y así evitar la falta de interés en el uso de los servicios de la misma.	Prestación de servicios y Gestión de colecciones
3.	Como oportunidad de mejora se identifica la actualización del equipo de cómputo y puntos de acceso para mejorar la calidad del servicio.	Prestación de servicios
4.	Fomentar y programar actividades culturales como círculo de lectura, conversatorios, visitas guiadas, proyección de documentales o material de su interés, talleres, así como tener material didáctico de entretenimiento como juego de ajedrez, rompecabezas, etcétera.	Prestación de servicios
5.	Gestionar la compra de cámaras de vigilancia para actualizar el circuito cerrado de la biblioteca.	Prestación de servicios y gestión de colecciones
6.	Depurar o reacondicionar mobiliario y "otros" que impiden el uso adecuado de algunos espacios de la Biblioteca (como ejemplo los cubículos de estudio y el área de hemeroteca que se utilizan como bodega).	Prestación de servicios

F) Las oportunidades de mejora.

No.	Oportunidad de Mejora	Área o proceso
1.	La adquisición de material bibliográfico correspondiente al nuevo de plan de estudios.	Gestión de colecciones
2.	Seguir fortaleciendo de manera permanente la comunicación y atención con los usuarios y así evitar la falta de interés en el uso de los servicios de la misma.	Prestación de servicios y Gestión de colecciones
3.	Pantalla para transmitir información de la Biblioteca	Prestación de servicios
4.	Reposición e instalación de nuevas persianas en la sala de lectura.	Prestación de servicios
5.	Gestionar la compra de cámaras de vigilancia para actualizar el circuito cerrado de la biblioteca.	Prestación de servicios y gestión de colecciones
6.	Digitalizar las tesis, tesinas y catálogos faltantes del acervo con que cuenta la biblioteca para un acceso remoto	Prestación de servicios

--	--	--

[Orden del día]

- 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 la Calidad.
- 3. Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.
- 3.2 Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
- 3.3 Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
- 3.4 Las no conformidades y acciones correctivas.
- 3.5 Los resultados de seguimiento y medición.
- 3.6 Los resultados de las auditorías.
- 3.7 El desempeño de los proveedores externos
- 3.8 La adecuación de los recursos.
- 3.9 La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- 3.10 Las oportunidades de mejora.
- 4. Asuntos generales.

[Desarrollo de la sesión]

Se revisaron los compromisos anteriores y se comunicó que los acuerdos tomados en la revisión por la dirección anterior, fueron atendidos y completados al 100 %.

Se discutieron factores internos y externos que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad, considerando la infraestructura, recursos disponibles y entorno académico.

Desempeño y eficacia del SGC

Satisfacción del cliente: No se reportaron quejas, pero las encuestas de usuarios sugieren algunas mejoras.

- Objetivos de calidad: Se cumplen con los dos objetivos en tiempo y forma siendo éstos la compra y adquisición de lockers y descarte de material bibliográfico en exceso o que no es pertinente al nuevo plan de estudios.
- Procesos y servicios: se reportaron 3,880 servicios prestados y 2,191 usuarios atendidos en el ciclo 2024-2025.
- Acciones correctivas: no se presentaron no conformidades.
- Seguimiento y medición: fumigación realizada en tiempo y forma el 15/09/2025, recarga de extintores programada para noviembre 2025 conforme al plan anual.

El ingreso de 458 ejemplares bibliográficos pertinentes y procesados por el POD interno en el último ciclo escolar.

- Formación y capacitación: actividades realizadas incluyen charla sobre mobbing (agosto 2024), primeros auxilios (septiembre 2024), cursos tecnológicos y de desarrollo de colecciones (junio 2025) entre otros.
- Proveedores y recursos: se reportó seguimiento de solicitudes de insumos y necesidades básicas.
- Oportunidades de mejora: fortalecer procesos de preservación, actualización de normativas internas y ampliar la difusión cultural, así como implementar un programa de adquisición de libros mediante solicitudes de donación a instituciones, organismos, y editoriales públicas (UNAM, FCE, UNESCO, INAH, Dirección General de Publicaciones de la Secretaría de Cultura, etc.) Lo que permitiría ampliar y diversificar el acervo de la Biblioteca sin depender únicamente del presupuesto asignado.

Se plantearon propuestas para análisis como: compra de persianas en áreas críticas (sala de lectura y acervo general), actualización del reglamento interno, mayor difusión de las colecciones, compra de impresora de ticket's para el área de atención a usuarios, un espacio adecuado para el desayuno del personal bibliotecario, y seguimiento de los cursos de capacitación.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Implementación de talleres de integración grupal dirigidos al personal Bibliotecario.	Coordinación de Biblioteca Dirección General de Bibliotecas Dirección de la Facultad de Historia	Marzo 2026
Gestión de compra de persianas para el área de sala de lectura.	Coordinador de Biblioteca Dirección de la Facultad de Historia	Diciembre 2026
Gestión de compra de equipos y accesorios para la implementación de video vigilancia para estantería abierta.	Coordinador de Biblioteca Dirección de la Facultad de Historia	Diciembre 2026
Actualización del Reglamento Interno de la Biblioteca "Gral. Lázaro Cárdenas"	Coordinador de Biblioteca Comité de Biblioteca de la Facultad de Historia	Agosto 2026
Habilitar el servicio de computadoras en la sala de lectura y notificar a calidad para incluir el servicio dentro del alcance	Coordinación de Biblioteca Gestor Interno de Calidad	Diciembre 2025



**Biblioteca de la
Facultad de Historia**
Gral. Lázaro Cárdenas