

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN **2025**



POLÍTICA DE CALIDAD

- 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.

ORDEN DEL DÍA.

- a) EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIA.**
- b) LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES AL S.G.C.**
- c) INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL S.G.C.**
 - 1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.
 - 2. EL GRADO EN QUE SE HA LOGRADO EL OBJETIVO DE CALIDAD.
 - 3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.
 - 4. LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.
 - 5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.
 - 6. LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS.
 - 7. EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS.
- d) LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.**
- e) LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.**
- f) LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA.**
- g) REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.**

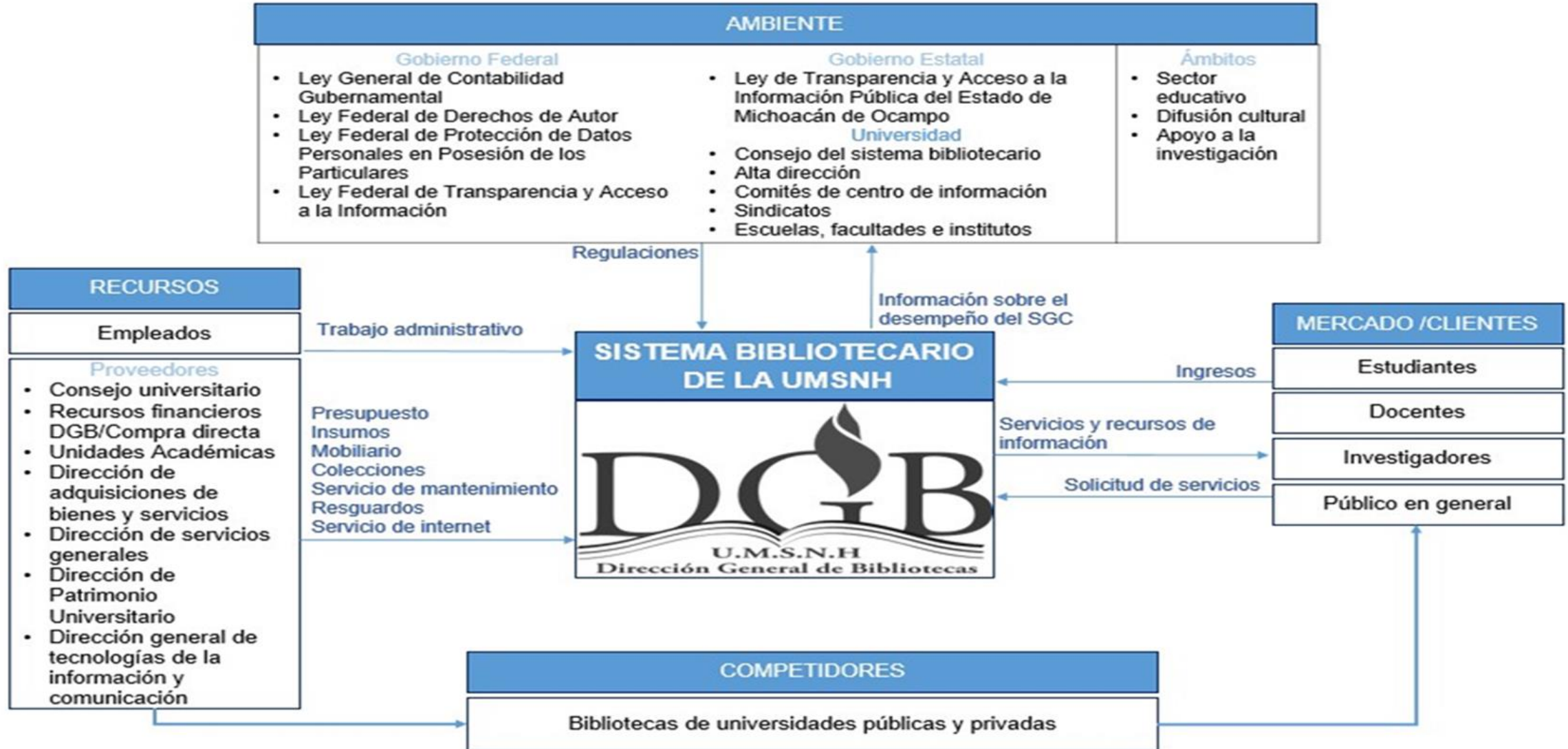
A).- ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIA.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Retomar los 4 acuerdos pendientes de la reunión pasada, para dar cumplimiento	Secretaría administrativa	Enero 2025
Adquirir 4 juegos didácticos.	Coordinadora/ Secretaría administrativa	Marzo 2025
Volver a solicitar por oficio la determinación de cuantos equipos de computo se pueden incrementar en nuestra sala de computadoras.	Coordinadora/Gic	Noviembre 2024
Solicitar la adquisición de un extinguidor para fuego ocasionado en instalaciones eléctricas o aparatos electrónicos	Coordinadora/Gic	Febrero 2025
Organizar y planificar las oportunidades de mejora planteadas, para realizarlas.	Secretaria administrativa/Coordinadora/Gic	Julio 2025

B).- CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS

- 1) PRESUPUESTO.
- 2) INTERNET.
- 3) MAYOR PUBLICIDAD PARA LOS CENTROS DE INFORMACIÓN.
- 4) FALTA DE PERSONAL.
- 5) FALLAS ELÉCTRICAS.

Contexto de la Organización



**C).- INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO
Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD, RELATIVAS A:**

1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS. (RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN)

CÁLCULO DE LA MUESTRA		
	Tamaño de la población	4724
Número de encuestas a aplicar		88

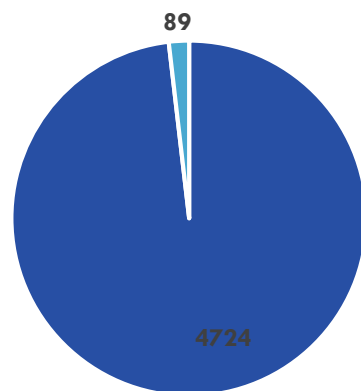


Tipo de usuario (en porcentaje)	No contesto	Bachillerato	Licenciatura	Posgrado	Docente	Investigador	Otro	Total
	0%	1%	86%	0%	13%	0%	0%	100%

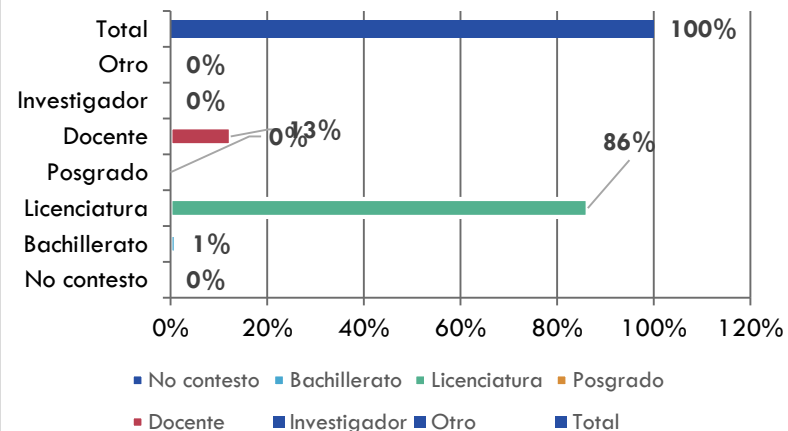
Género (en porcentaje)	No contesto	Femenino	Masculino	Otro	Total
	8%	57%	35%	0%	100%

ITEM	AFIRMACIONES	MEDIA	PONDERACIÓN	MÍNIMO ACEPTABLE
1	El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.	4.57	9.1	8.0
2	El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.	4.74	9.5	8.0
3	Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.	4.83	9.7	8.0
4	Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	4.83	9.7	8.0
5	¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?		87	1
SI			SI	NO

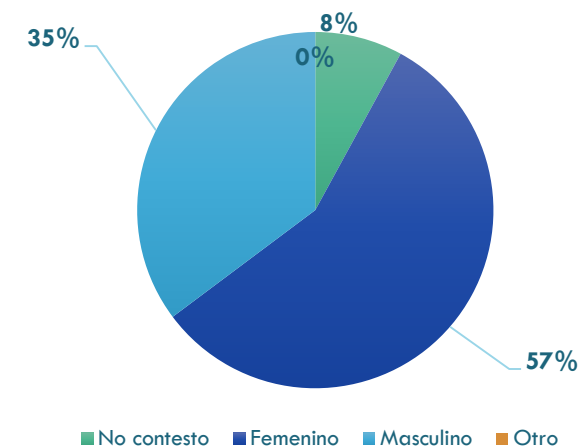
Cálculo de la Población



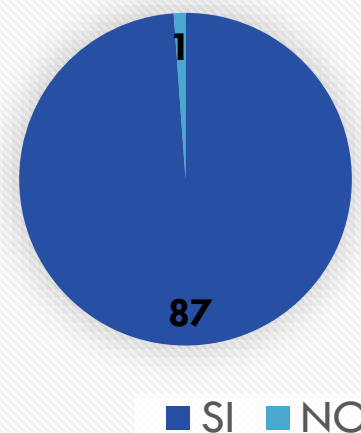
Tipo de usuario



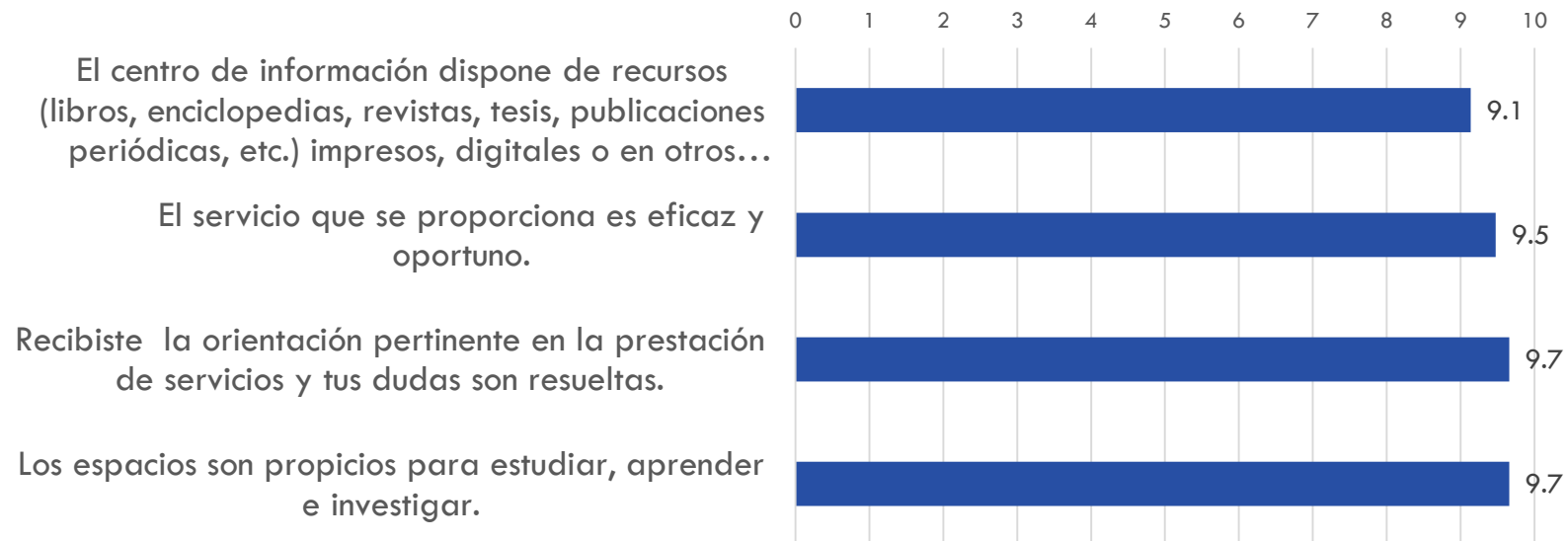
Sexo



¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?

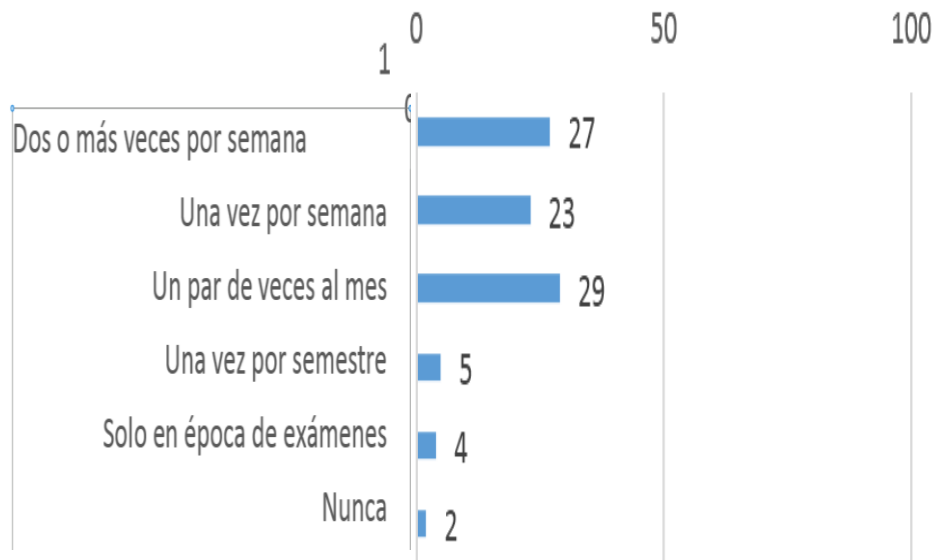


Encuesta de Satisfacción

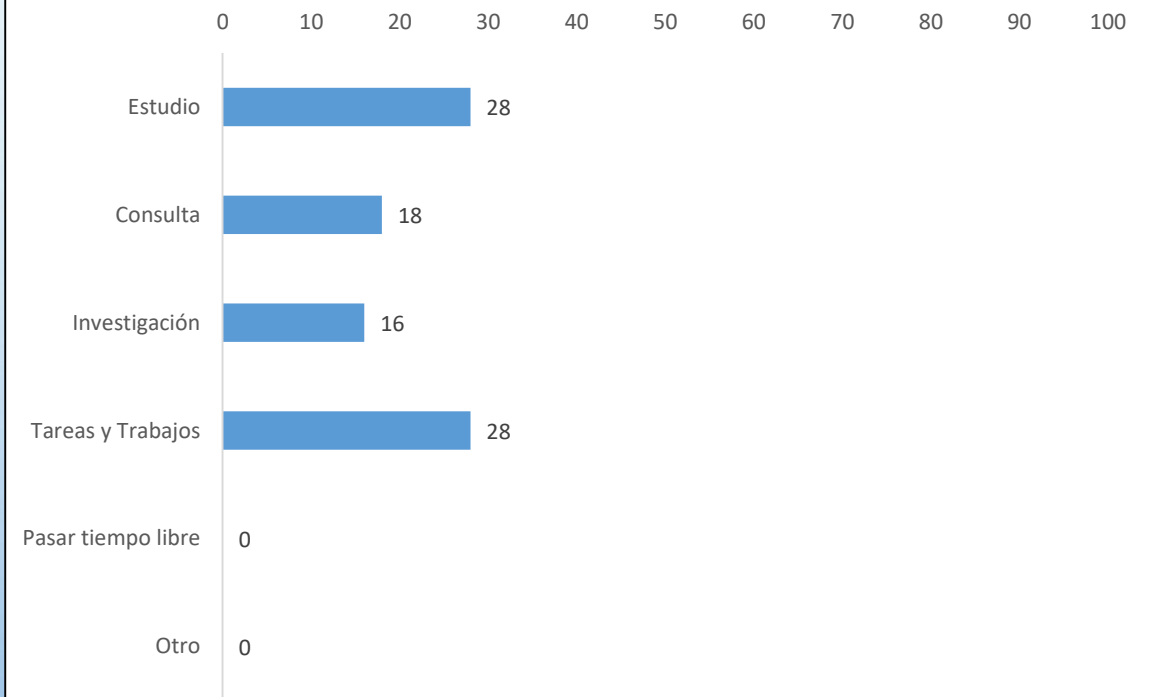


RESULTADOS DE ENCUESTAS DE DETECCION DE NECESIDADES. (2024)

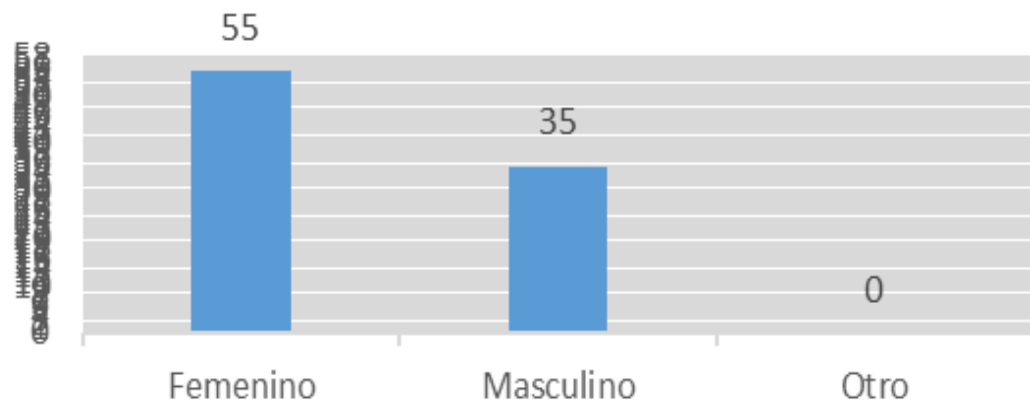
Frecuencia con que visitas la biblioteca:



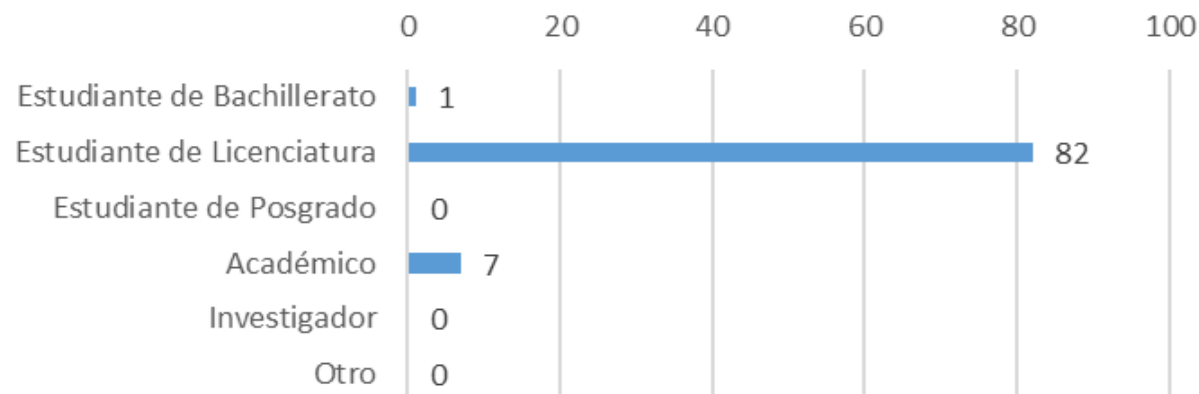
Principal interés para utilizar nuestros servicios:



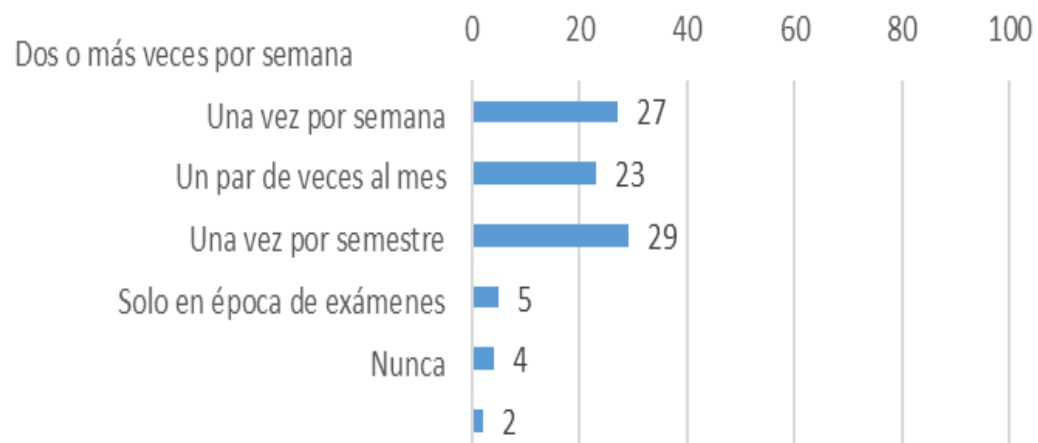
Género



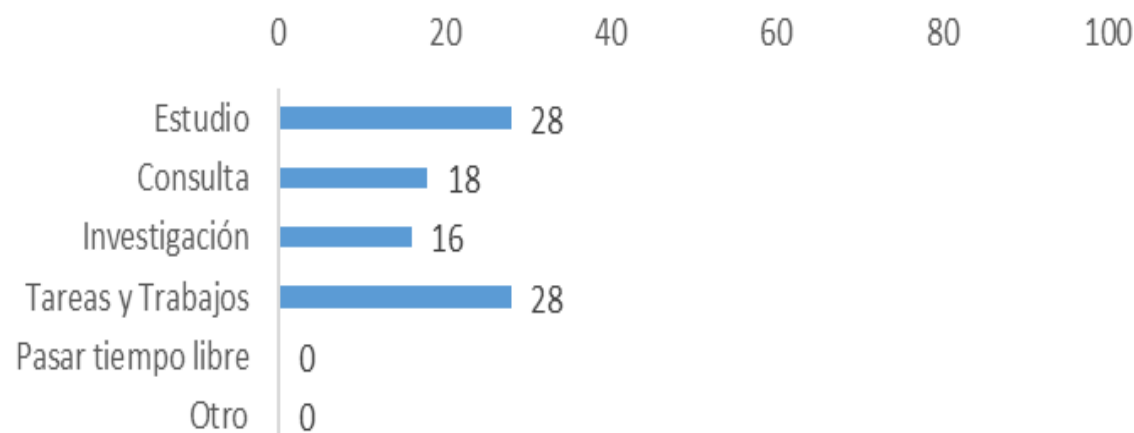
Tipo de usuario:



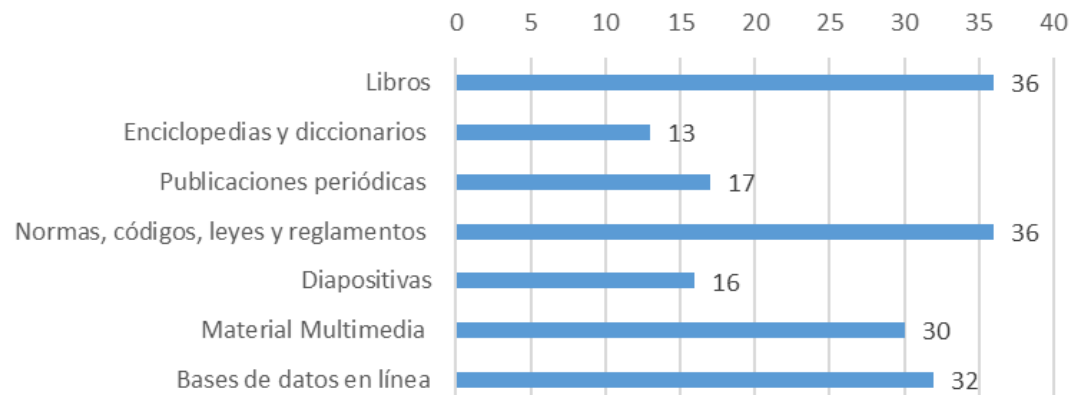
Frecuencia con que visitas la biblioteca:



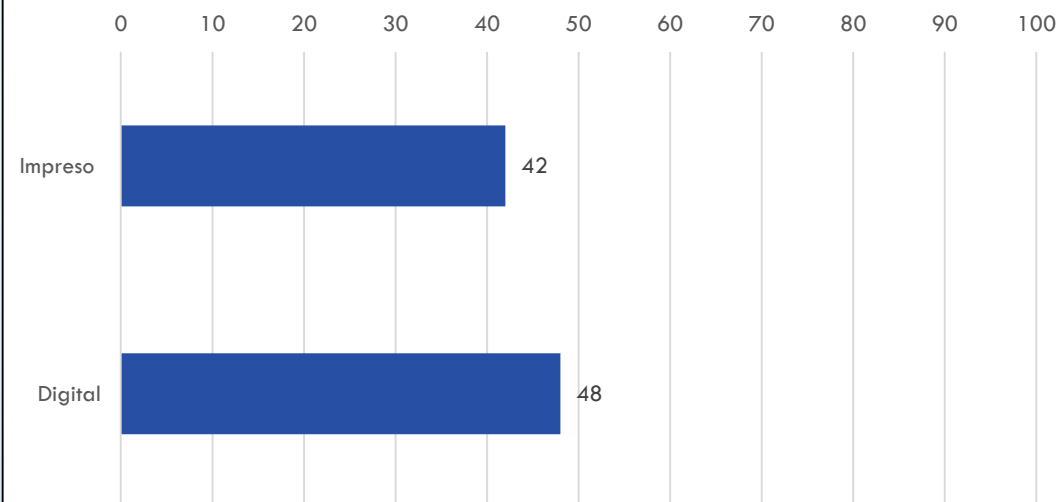
Principal interés para utilizar nuestros servicios:



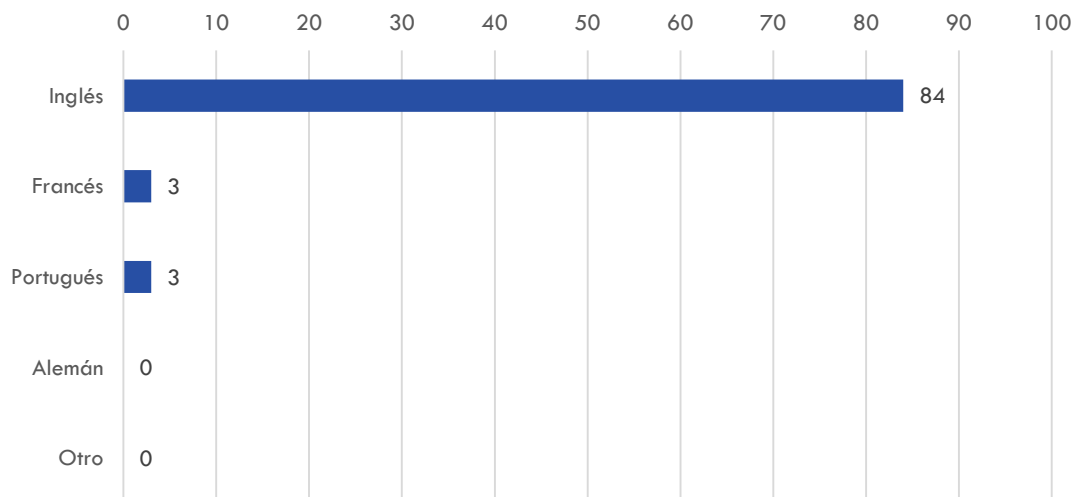
1. Menciona dos colecciones con las que te gustaría que contara el centro de información, aparte de las que ya ofrece:



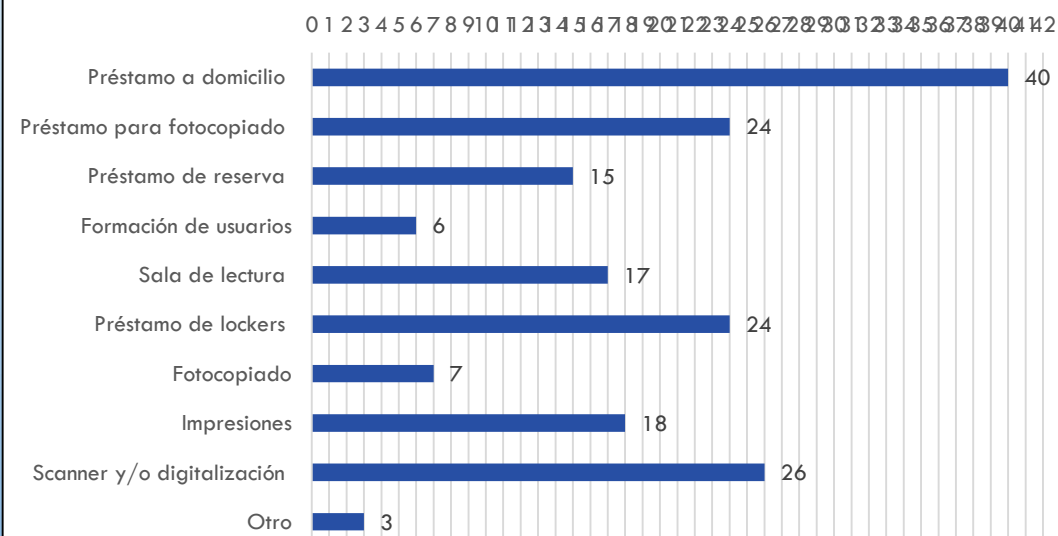
2. ¿En qué formato prefieres consultar las colecciones?



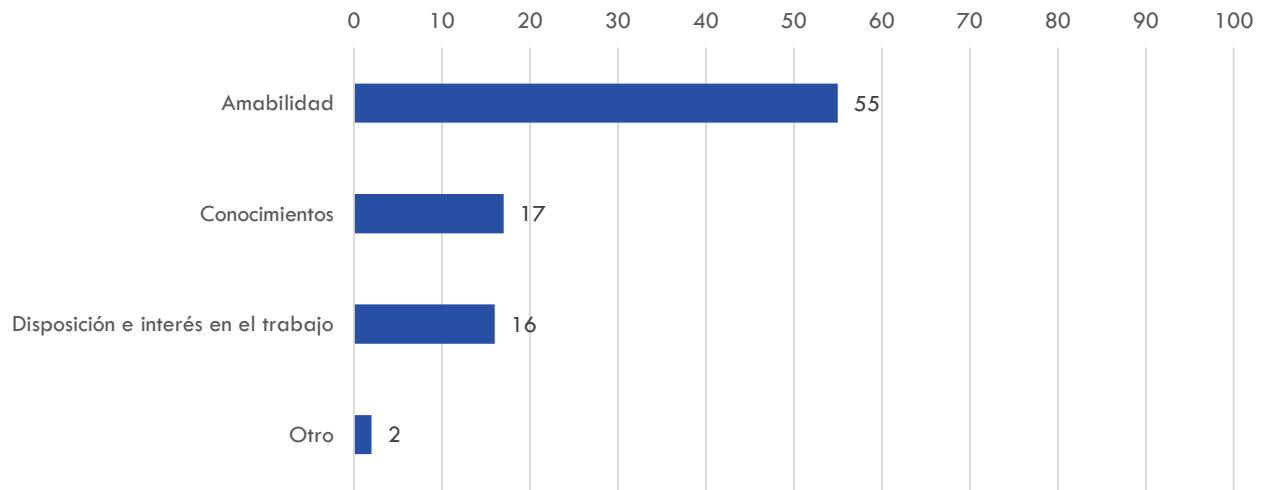
3.- ¿Además del español, en qué idioma prefieres la información que necesitas?



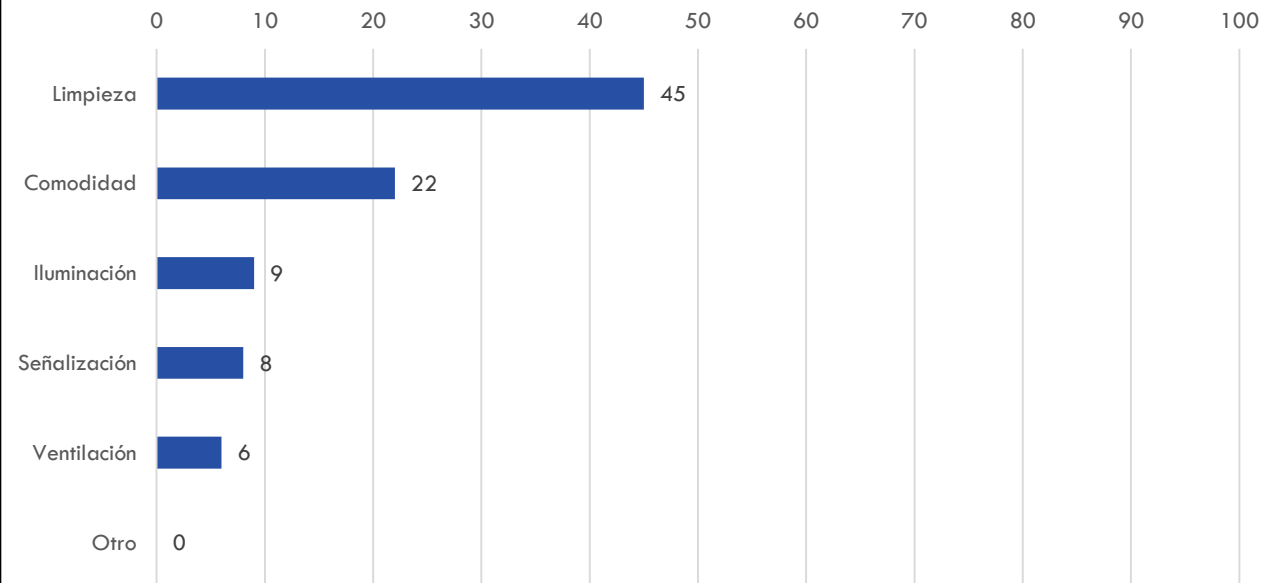
Servicios que



4. Enumera del 1 al 4 los siguientes aspectos que consideres que deben caracterizar al personal de la biblioteca.



5. Enumera del 1 al 6 según las características de las instalaciones.



SUGERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

SUGERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS

Instrucciones: Anota tus sugerencias de libros o colecciones que no encontré en la biblioteca y que consideren son necesarias para su consulta. Déjanos tu correo si requieres una respuesta personalizada.

No.	Fecha	Título	Autor	Editorial	Edición	Año	Correo electrónico
1	13-VIII-24	El negocio de la Felicidad	Joseph Chies	Prentice	1ª ed	2005	2130371@umich.mx
2	13/Ago/24	"Este dolor no es mío"	Horn Wolynn	Gaia	1ª ed	2010	2130371@umich.mx
3	14/08/24	Formato "APA" Normas APA	APA	1)	7ª edición	2021	1)
4	26-08-24	No te enganches	Cesar Lozano	Aguila	1ª	2015	
5	02/09/24						
6	02/10/24	Tu vida, tu mejor negocio	Salvador Alva		Más reciente		2012756@umich.mx
7	14/10/24	Tu vida, tu mejor negocio	Salvador Alva		Más reciente		2011312@umich.mx
8	17/10/24	NORMAS DE INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD	CNIF	CNIF		2024	2024 acg@umich.mx

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO DE 2017

SB_R_58U_8.23.1A_2017_m

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

SUGERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS

Instrucciones: Anota tus sugerencias de libros o colecciones que no encontré en la biblioteca y que consideren son necesarias para su consulta. Déjanos tu correo si requieres una respuesta personalizada.

No.	Fecha	Título	Autor	Editorial	Edición	Año	Correo electrónico
1	22/11/24	Microeconomía: Principios, Problemas y Políticas	Campbell R. McConnell	Mc-Graw Hill	23ª ed		
2	06/02/25	Desarrollo de habilidades Directivas	Whetten, D. & Cameron E.	PEARSON-EDU	9ª ed	2016	
3	06/02/25	Habilidades Directivas	M.C. Graw Hill	México	3ª ed.	2015	
4	08/02/25	El poder de la palabra	Maniano Sigman				
5	12-02-25	EL DADO DE SIETE CARAS	LUIGI VARDÉS		ACTUAL		
6	24-02-25	Desarrollo de productos Una visión integral	Alfonso E. Lerner Kirchner	Cengage	5ª ed.	2017	
7	27-02-25	Las 48 Leyes del Poder	Robert Greene	OCEANO	21	2010	2131233@umich.mx
8							

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

SUGERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS

Instrucciones: Anota tus sugerencias de libros o colecciones que no encontré en la biblioteca y que consideren son necesarias para su consulta. Déjanos tu correo si requieres una respuesta personalizada.

No.	Fecha	Título	Autor	Editorial	Edición	Año	Correo electrónico
1	02-04-2025	Tu vida, tu mejor negocio	Salvador Alva				1526064@umich.mx
2	02-04-2025	El hombre más rico de Babalonia	George S. Clason	Paidós			1526064@umich.mx
3	23-05-2025	Doce al psicólogo	John Ketzentach				2342339@umich.mx
4	7 junio 2025	Estudio Contable de los Impuestos 2025	C.P. César Calvo Longarica	Editorial PAC			9502119@umich.mx
5	7 junio 2025	Móviles e IFR 2025 lo que necesitas saber	Flor de María Torres Ramírez	Editorial Gasca			9502119@umich.mx
6	13 Ago 25	No te enganches # Todo pasa	Cesar Lozano	Aguilar			2201022@umich.mx
7							
8							

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO DE 2017

QUEJAS Y SUGERENCIAS.

- QUEJAS.

- DE **JULIO A DICIEMBRE 2024**: NO HUBO.
- **ENERO A JULIO 2025**: NO HUBO

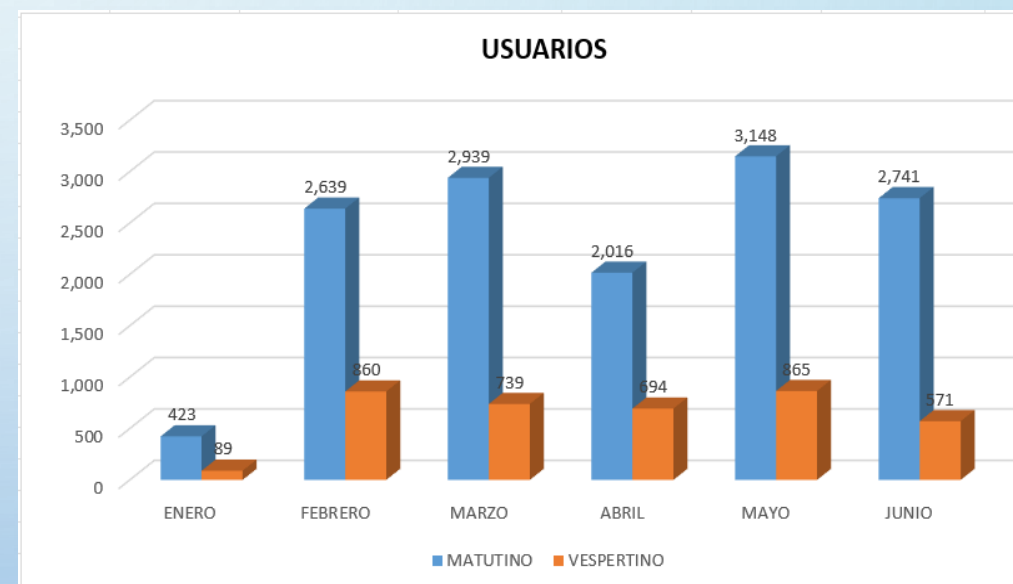
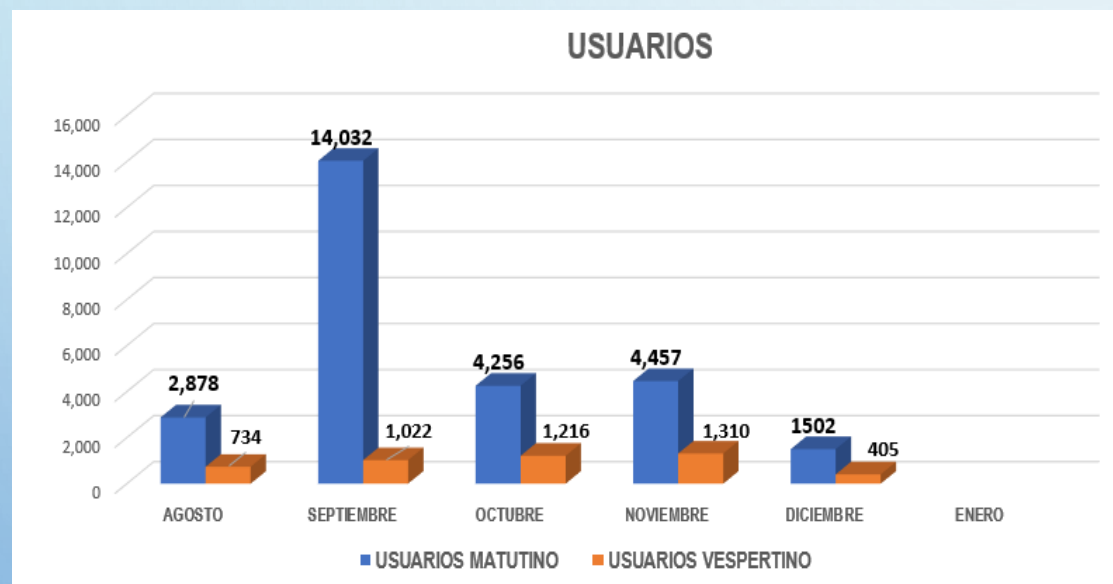
- SUGERENCIAS.

AGOSTO-DICIEMBRE 2024: 8

ENERO -JULIO 2025: 2

|

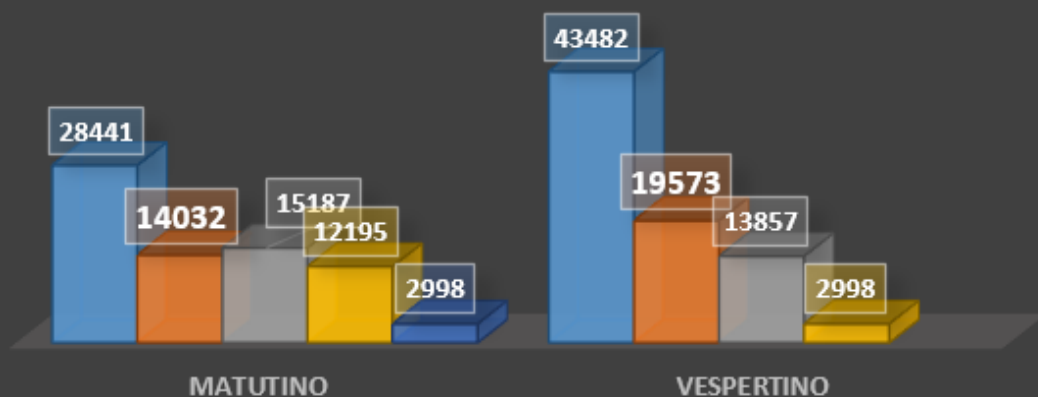
ESTADÍSTICAS DE USUARIOS ATENDIDOS EN LA BIBLIOTECA.



ESTADISTICAS DEL SERVICIO DE COPIAS E IMPRESIONES 2024

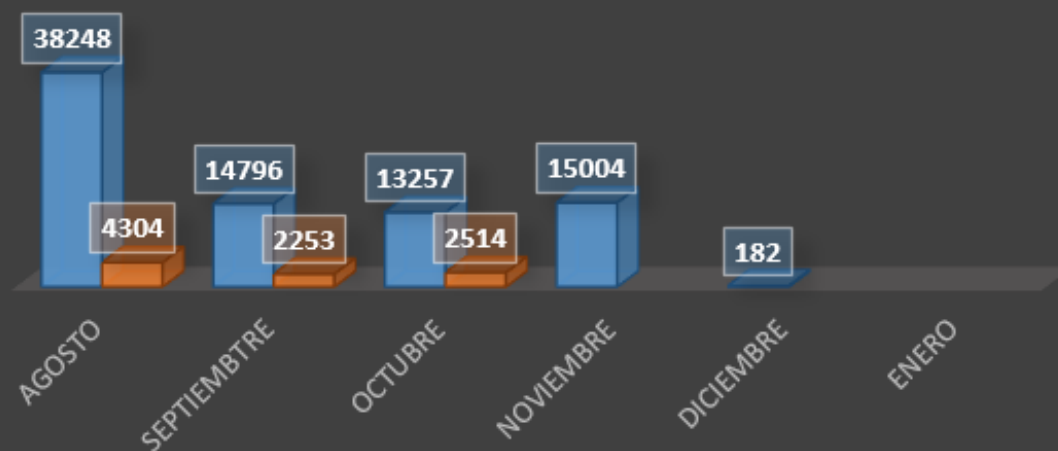
COPIAS

■ AGOSTO ■ SEPTIEMBRE ■ OCTUBRE ■ NOVIEMBRE ■ DICIEMBRE

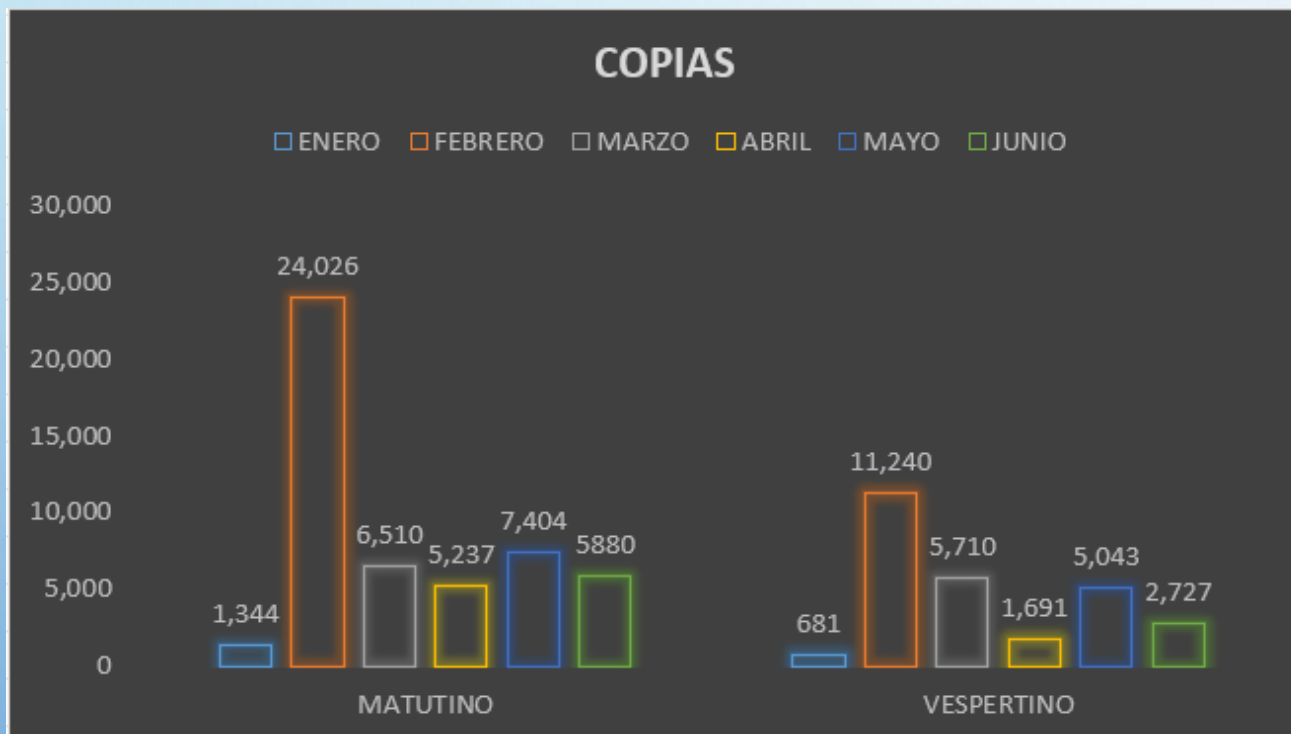


IMPRESIONES

■ MATUTINO ■ VESPERTINO



ESTADISTICAS DEL SERVICIO DE COPIAS E IMPRESIONES 2025



The background is a light blue gradient. In the top-left corner, there are several water droplets of varying sizes, some overlapping. In the top-right corner, there is one small droplet. In the bottom-right corner, there is a cluster of droplets, including a large one and several smaller ones. In the bottom-center, there are two more droplets.

2.- GRADO EN QUE SE HA LOGRADO EL OBJETIVO DE CALIDAD

Objetivo operativo


En el objetivo operativo, se determinó un incremento del 1% en el periodo Agosto 2024 a diciembre 2025.

Se cuenta con 11,303 Volúmenes del inventario.

Lo cual representaría un 1% el equivalente a 110 volúmenes.

De los cuales a la fecha se han incrementado 89 volúmenes, quedando pendiente solamente 21 volúmenes.

Objetivo operativo



SB_PL_PPOC_6.2_2017_01Proceso de Gestión de la Calidad

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

==Menú==

[Nuevo](#)

[Editar](#)

[Eliminar](#)

[Buscar](#)


==Bienvenid@==

[lupitamh](#)

[Cerrar sesión](#)

Editando el objetivo de calidad: Incrementar nuestro acervo bibliográfico en un 1% , en base a los 11303, volúmenes con que contamos en nuestro inventario, en el periodo agosto 2024 a diciembre 2025

¿Qué sección del plan de acción quieres modificar?

No. Actividad	Modificar	Ponderación	Avance	Evidencia	Seleccionar	Imprimir
Título:	Incrementar nuestro acervo bibliográfico en un 1% , en base a los 11303, volúmenes con que contamos en nuestro inventario, en el periodo agosto 2024 a diciembre 2025				<input checked="" type="radio"/>	
Fecha de aprobación:	2024-10-14				<input type="radio"/>	
1	Revisar las sugerencias bibliograficas y los planes de estudio para detectar los libros a solicitar.	15%	15%	NO	<input type="radio"/>	
2	Solicitar a la dirección de la facultad los libros que se determinen de acuerdo a los registros de sugerencias bibliograficas y planes de estudio para su compra y/o recibir donación.	15%	15%	NO	<input type="radio"/>	
3	Adquirir el material seleccionado y solicitado a la dirección de la facultad y/o recibir donaciónaciones.	45%	30%	NO	<input type="radio"/>	
4	Contar con los 111 volúmenes solicitados y/o donados, estar habilitados, catalogados, clasificados y en estanteria a disposición de los usuarios.	25%	18%	NO	<input type="radio"/>	
¿Cómo se evaluarán los resultados?					<input type="radio"/>	
Totales:		100%	78%			

The background is a light blue gradient. There are several realistic water droplets of various sizes in the corners: top-left, top-right, and bottom-right. The text is centered in the upper half of the image.

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

INDICADORES DE GESTIÓN DE COLECCIONES

N°	Indicador	Mes	Volumen es totales del mes	Volumenes disponibles del mes	Porcentaje de disponibilidad de la colección	ANUAL
PGC 02	Conformidad	AGOSTO	12,659	12,659	100.00%	1.00
	Porcentaje de disponibilidad de la colección por mes	SEPTIEMBRE	12,673	12,673	100.00%	
		OCTUBRE	12,688	12,688	100.00%	
		NOVIEMBRE	12,695	12,695	100.00%	
		DICIEMBRE	12,698	12,698	100.00%	
		ENERO	12,714	12,714	100.00%	
		FEBRERO	12,714	12,714	100.00%	
		MARZO	12,719	12,719	100.00%	
		ABRIL	12,722	12,722	100.00%	
		MAYO	12,783	12,783	100.00%	
		JUNIO	12,784	12,784	100.00%	
		JULIO	12,784	12,784	100.00%	

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	89	2.92%	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS	3051		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA	11595	13	Registro inventario de la colección
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	11608		

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	4453	52%	Inventario de la colección/ Reporte de Software de administración de la biblioteca/ SIBIB
		NÚMERO DE LIBROS PARA PRÉSTAMO	8557		

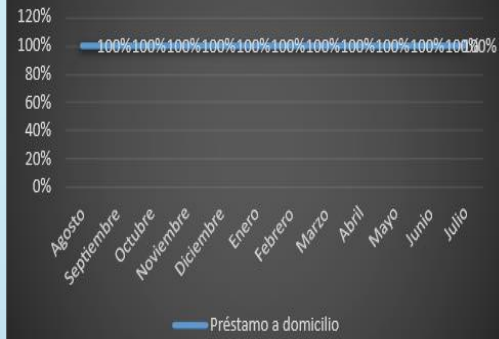
N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC06	Promedio de título por volumen	SUMATORIA DE VOLÚMENES	11608	3.80	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	3051		

INDICADORES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIOS															
N°		Indicador	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Promedio
PGC02	Porcentaje de disponibilidad de los servicios	Préstamo a domicilio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Préstamo para fotocopiado													0
		Préstamo en sala	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Préstamo en reserva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Cubículos de estudio y/o lectura	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Formación de usuarios	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Sala de computadoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Préstamo de lockers y/o casilleros	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Fotocopiado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Impresiones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Scanner y/o digitalización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Sala para personas con limitaciones													0
		Sala de lectura	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Préstamo de laptop													0
		Préstamo Interbibliotecario													0

Registro

Préstamo a domicilio



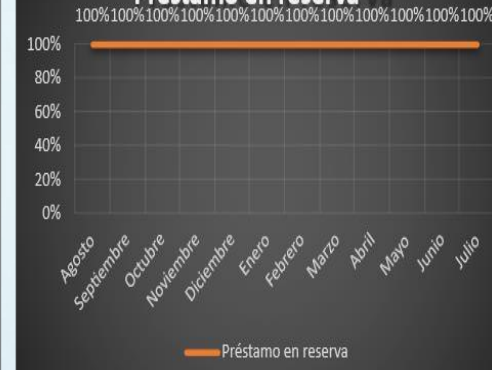
Préstamo para fotocopiado



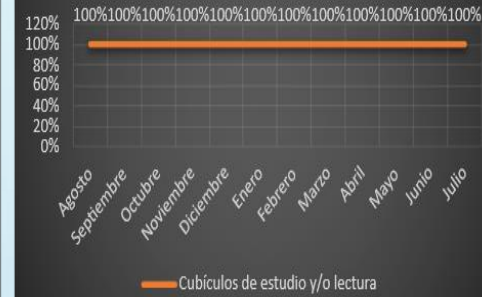
Préstamo en sala



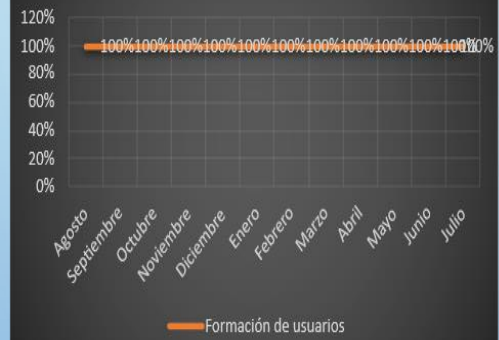
Préstamo en reserva



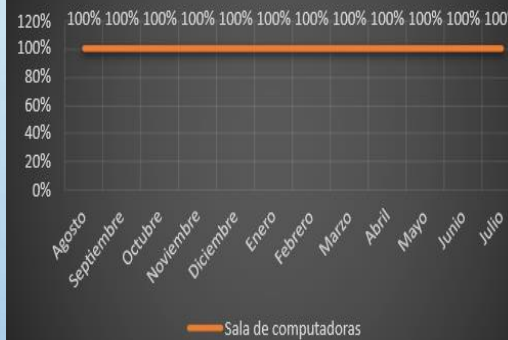
Cubículos de estudio y/o lectura



Formación de usuarios



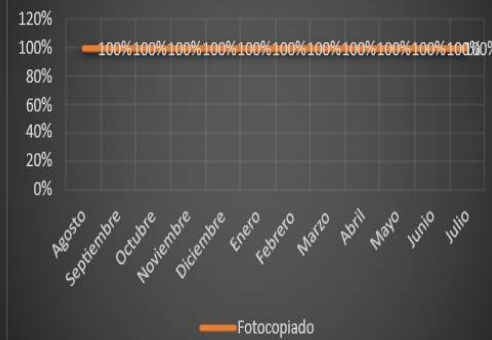
Sala de computadoras



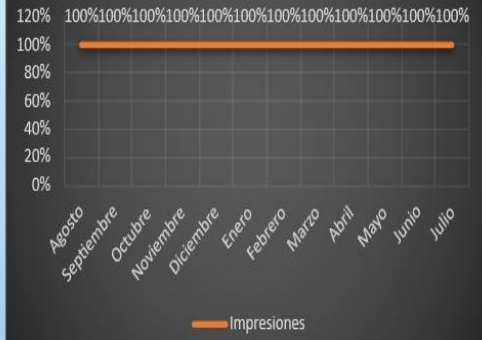
Préstamo de lockers y/o casilleros



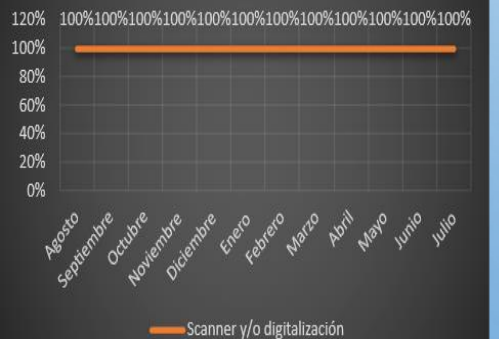
Fotocopiado



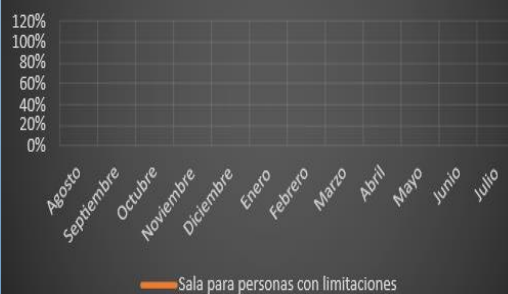
Impresiones



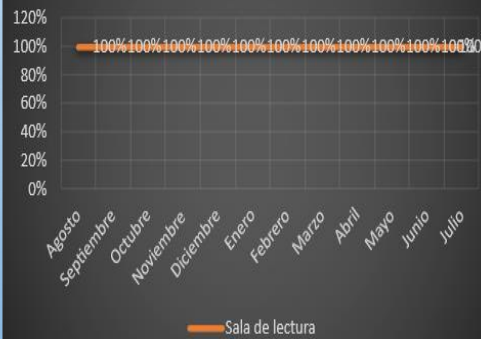
Scanner y/o digitalización



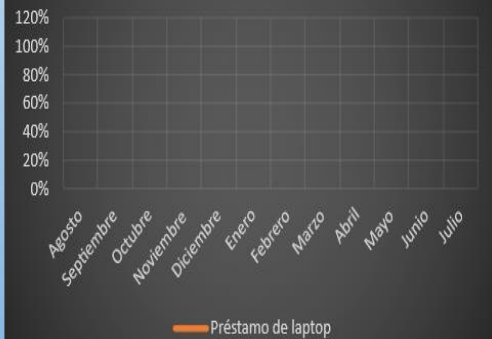
Sala para personas con limitaciones



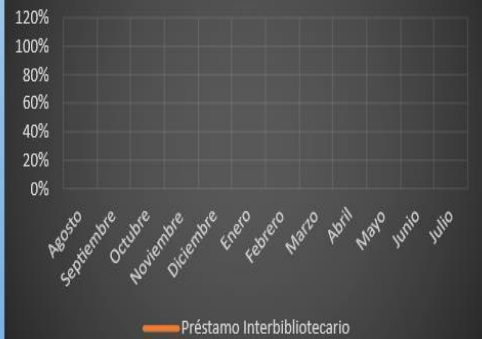
Sala de lectura



Préstamo de laptop



Préstamo Interbibliotecario



4.- LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

- QUEJAS: NO

- ACCIONES CORRECTIVAS:

- REPARACIÓN DEL PLAFÓN
- PINTURA INTERIOR
- MANTENIMIENTO DE LA REJA DE ACCESO: PINTURA Y ENGRASADO
- LAVADO DE SILLAS: EN SUSTITUCIÓN DE LA ADQUISICIÓN.
- REPARACIÓN DEL MULTIFUNCIONAL SHARP

5.- LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO

- SOLICITAR LA RECARGA DE LOS 3 EXTINTORES DE CLASE A Y 1 EXTINTOR CO2, CON QUE CUENTA LA BIBLIOTECA EN EL MES DE OCTUBRE.
- SE REALIZÓ LA EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA, DONDE SE SUGIERE ATENCIÓN EN LOS MUROS (COLUMNAS) DE LA ZONA SUR Y ENCHARCAMIENTOS EN LOS CUBÍCULOS DE LA ZONA ORIENTE Y SUR. ASÍ MISMO EL RESANE Y PINTURA CORRESPONDIENTE EN ZONA SUR DE LA BIBLIOTECA.(02-2025)
- EL PERSONAL BIBLIOTECARIO SE ENCUENTRA EN CONSTANTE CAPACITACIÓN POR PARTE DE LA **DB Y POR PARTE DE LA FACULTAD.**

6- LOS RESULTADOS DE AUDITORIAS

- EN LA AUDITORIA INTERNA NO.6 QUE SE REALIZÓ EL 29 DE MAYO DEL 2024, EN LA CUAL SE 29 DE MAYO DE ESTE AÑO SE RECIBIÓ **AUDITORÍA INTERNA** NÚMERO **6**, EN LA CUAL SE TUVIERON **6 NO CONFORMIDADES**:

1.- SE SOLICITÓ EL INVENTARIO DE RECURSOS DE INFORMACIÓN AL GESTOR INTERNO QUE SE INDICA EN EL CAPÍTULO 7.1.3 DEL MSGCSB: DEBE ELABORAR, ACTUALIZAR Y ENTREGAR CONFORME AL CALENDARIO DE ACTIVIDADES, EVIDENCIA QUE NO PUDO SER MOSTRADA POR LO QUE SE APLICA UNA NO CONFORMIDAD AL CAPÍTULO 7.1.3. DE LA NORMA ISO 9001-2015. **100%**

2.- A FIN DE VERIFICAR LA TRAZABILIDAD DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COLECCIONES, SE SOLICITÓ A LA CCI Y A LA GIC EL FORMATO DE REGISTRO DE INGRESO DE COLECCIONES Y SE OBSERVÓ QUE NO ES POSIBLE IDENTIFICAR A QUE ACUSE DE RECIBO CORRESPONDEN LOS LIBROS RELACIONADOS POR NO HACER ANOTACIÓN DEL FOLIO DEL MISMO EN EL REGISTRO Y NO CORRESPONDER EL NÚMERO DE LIBROS REGISTRADOS CON EL SEÑALADO EN EL ACUSE; POR LO ANTERIOR SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD AL CAPÍTULO 8.5.2. DE LA NORMA ISO 9001-2015. **CERRADA.**

3.- AL REVISAR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL AÑO 2023, PROPORCIONADA POR EL CCI Y GIC, SE OBSERVÓ QUE NO CONTIENE LA MEDICIÓN RELATIVA A LOS INDICADORES DE LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COLECCIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS, POR LO QUE SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD AL CAPÍTULO 9.3.2.5) DE LA NORMA ISO 9001-2015.

100%

4.-EN ENTREVISTA CON EL CCI Y LA GIC, SE PREGUNTÓ SOBRE EL REGISTRO DE LAS SALIDAS DE REVISIONES PREVIAS EN LA PLATAFORMA DE ACUERDOS, SEÑALADA EN EL MSGCSB EN EL CAPÍTULO 9.3.3. QUE INDICA QUE LOS RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SE DOCUMENTAN EN EL FORMULARIO DE MINUTA Y SE ESTABLECEN LOS ACUERDOS TOMADOS QUE SE REGISTRARÁN EN LA PLATAFORMA DE ACUERDO. AL NO MOSTRAR EVIDENCIA DE ELLO SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD AL CAPÍTULO 9.3.3. DE LA NORMA ISO 9001:2015. **CERRADA.**

5.- AL VERIFICAR LA IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y SU LOCALIZACIÓN EN CATÁLOGO, SE PUDO OBSERVAR QUE LOS VOLÚMENES NO CONTIENEN LA ETIQUETA DE CLASIFICACIÓN QUE SE COLOCA EN LA CONTRAPORTADA COMO LO ESTABLECE LA POLÍTICA DE CREACIÓN DE ÍTEMS (SB_DN_PCI_8.2.2. A2), POR LO QUE SE APLICA UNA NO CONFORMIDAD AL CAPÍTULO 8.5.1.H.

60%. YA QUE ACORDÓ ETIQUETAR TODO EL ACERVO.

6.- AL REVISAR EL DOCUMENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SE PUDO OBSERVAR QUE SE INFORMA DE LA QUEJA DE 100 USUARIOS SOBRE EL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIONES, SIN EMBARGO NO EXISTE EVIDENCIA DE LA NO CONFORMIDAD RESPECTIVA COMO LO INDICA EL PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS, Y POR TANTO NO HAY EVIDENCIA DE LA EVALUACIÓN DE LA NECESIDAD DE ACCIONES PARA ELIMINAR LAS CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD, POR LO QUE SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD AL CAPÍTULO 10.2.1.B.- **100%**

7. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

- **AGOSTO A DICIEMBRE 2024.**

- SE REALIZARON **5 SOLICITUDES** A LA DIRECCIÓN DE LA FCCA.

1. CAMBIO DE LÁMPARAS. **100%.**
2. RECARGA DE EXTINTORES. **100%.**
3. COMPRA DE ACERVO **100%**
4. ADQUISICIÓN DE EXTINTOR CO2 **100%**
5. SOLICITUD DE 5 EQUIPOS DE COMPUTO PARA LA SALA DE COMPUTADORAS, EN EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO OPERATIVO 2023-2024. **100%**

- **ENERO A JULIO 2025.**

- SE REALIZARON **5 SOLICITUDES** A LA DIRECCIÓN DE LA FCCA.

- 1- MATERIAL DE RESERVA. **100%.**
- 2- MATERIAL PARA CATALOGACIÓN. **100%.**
3. REGULADORES ELECTRÓNICOS DE 127 VOLTIOS. **100%**
- 4.FUENTE DE PODER PARA CÁMARA DE 16 CANALES. **100%**
5. PINTURA INTERIOR PARA MANTENIMIENTO. **100%**

D). ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

- SE HA CUMPLIDO CON LA ENTREGA DE LOS INGRESOS GENERADOS POR LA BIBLIOTECA.

- SE HAN RECIBIDO 12 SOLICITUDES HECHAS A LA DIRECCIÓN DE LA FCCA.

1. MATERIAL PARA MANTENIMIENTO.

2. MATERIAL DE RESERVA.

3. SOLICITUD DE MATERIAL PARA CATALOGACIÓN.

4. SOLICITUD DE PAPELERÍA.

5. REGULADORES

6. PINTURA

7. FUENTE DE PODER

8. REPARACIÓN DEL MULTIFUNCIONAL SHARP

9. LAVADO DE SILLAS CON LAS QUE CUENTA LA BIBLIOTECA PARA EL USUARIO.

10. SOLICITUD DE EXTINTOR CO2

11. CAMBIO DE LÁMPARAS

12. ENTREGA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA INCREMENTO

The background is a light blue gradient. In the top-left and bottom-right corners, there are several realistic water droplets of various sizes, some overlapping, with highlights and shadows giving them a 3D appearance.

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

FACTORES INTERNOS

FORTALEZAS (+)

1	Biblioteca virtual de la facultad.
2	Material bibliográfico actualizado constantemente.
3	Equipos de computo.
4	Credencial propia de la biblioteca.
5	Préstamo automatizado.
6	Se cuenta con pantallas para información de los usuarios.
7	Comunicación constante con la DB.
8	Se cuenta con infraestructura física adecuada (edificio, mobiliario e internet).
9	Apoyo por parte de la dirección.
10	Horario de atención extendido
11	Se trabaja bajo estándares de certificación
12	Personal capacitado.
13	Información proyectada y actualiada para los usuarios.

FACTORES EXTERNOS

OPORTUNIDADES (+)

1	Apoyo por parte de los procesos de la DB.
2	Incremento de la comunidad estudiantil y docente.
3	Contar con aire acondicionado en las instalaciones de esta biblioteca.
4	Hay donaciones de libros.
5	Comunicación con las academias de las diferentes licenciaturas
6	Anexo de biblioteca para uso generalizado
7	
8	

DEBILIDADES (-)

1	Falta de personal bibliotecario
2	Ruido
3	Equipos de computo obsoletos de la sala de auto-acceso
4	La no actualización de libros impresos
5	Fallas electricas
6	Internet y redes de wifi lentas.
7	
8	
9	
10	

AMENAZAS (-)

1	Disminución del presupuesto general.
2	Riesgo de usuarios irresponsables que maltratan el material y hacen mal uso de los servicios como los lockers, no entrega de material bibliográfico.
3	Falta de promoción literaria en la comunidad.
4	En época de lluvias, puede penetrar humedad.
5	Fallas Electricas.
6	
7	
8	
9	
10	

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			
				Frecuencia	Severidad	Riesgo	Clasificación			Frecuencia	severidad	Riesgo	Clasificación
DEBILIDADES	AMENAZAS												
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	5	5	25		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; ADEMÁS SE REALIZÓ UNA VERIFICACIÓN POR EL PROCESO DE CALIDAD SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LOS RECURSOS SOLICITADOS Y SE IDENTIFICÓ LA ATENCIÓN EN 26 CENTROS DE INFORMACIÓN. 2. En el caso de Dirección de Bibliotecas, se adquirió transceivers donde el internet mejoró en la Biblioteca Central y procesos de soporte. CUMPLE	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	4	2	8	

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 2. Verificar a través de auditoría interna las actividades de aseo en los centros de información. NO SE REPORTÓ NINGÚN HALLAZGO DE LA FALTA DE ACTIVIDADES DE ASEO EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN AUDITADOS. 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.	CENTROS DE INFORMACIÓN/ AUTORIDAD DE LA UNIVERSIDAD				
---	--	--	---------------------	---	---	----	--	--	---	--	--	--	--

F)- OPORTUNIDADES DE MEJORA.

- PINTURA INTERNA Y EXTERNA DE LAS INSTALACIONES DE LA BIBLIOTECA.
- CAMBIO DE MOBILIARIO (SILLAS) DE LA SALA DE LECTURA Y SALA DE COMPUTADORAS.
- CAMBIO DEL CABLEADO DE INTERNET DEL ÁREA DE ATENCIÓN A USUARIOS.
- ACTUALIZACIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO BÁSICO IMPRESO DE ACORDE A LOS PLANES DE ESTUDIO.
- INCREMENTO DE LA COLECCIÓN DE LITERATURA.
- RENOVACIÓN DE LIBROS DIGITALES.

SALIDAS.

- DEBEN INCLUIR DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON:

A) OPORTUNIDADES DE MEJORA.

- SELECCIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA VIABLES Y LA DETERMINACIÓN DE LAS ACCIONES NECESARIAS PARA SU IMPLEMENTACIÓN.

B) CUALQUIER NECESIDAD DE CAMBIO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

- LAS QUE SURGEN DE LAS NO CONFORMIDADES, RIESGOS Y OPORTUNIDADES, OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES.

C) NECESIDAD DE RECURSOS.

- PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS (HUMANOS, FINANCIEROS, MATERIALES, INFRAESTRUCTURA ETC.)

MINUTA

[Título de la reunión] REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
29/09/2025	[Hora de la reunión] 8:00 HRS.	[Lugar de la reunión] BIBLIOTECA FCCA
Reunión convocada por	COORDINADORA BFCCA	
Asistentes		
Nombre	Puesto	Firma
DR. RIGOBERTO LÓPEZ ESCALERA.	DIRECTOR DE LA FCCA.	PRESENTE.
C.P. LAURA PÉREZ SANTANA	SECRETARIA ADMINISTRATIVA.	PRESENTE.
M.A. MARICRUZ VALDEZ PLANCARTE	COORDINADOR/RD	PRESENTE.

[Orden del día]

- Estado de acuerdos de la revisión previa.
- Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La adecuación de los recursos.
- La eficacia de las acciones.
- Las oportunidades de mejora.

[Desarrollo de la sesión]

El día lunes 29 de septiembre de este año 2025, se reúnen el director de la facultad, Dr. Rigoberto López Escalera, la secretaría administrativa C.P. Laura Pérez Santana, así como la Coordinadora de la biblioteca M.A. Maricruz Valdez Plancarte, esto con motivo de llevar a cabo la reunión de Revisión por la Dirección correspondiente al año 2025, donde se desarrollaron los siguientes puntos:

a) Estado de acuerdos de la revisión previa: Donde tenemos 4 acuerdos abiertos, Donde el primero es dar seguimiento a los acuerdos que se tenían pendientes

- 1.- Pago de credenciales, con recurso de la biblioteca.
- 2.- Solicitar con evidencia, la pintura de la reja de ingreso a la biblioteca.
- 3.- Realizar reuniones con el director, coordinadora y presidentes de las academias para revisar los planes de estudio.
- 4.- Solicitar por oficio que personal de la coordinación de informática, de esta Facultad, sugieran cuantos equipos se pueden incrementar.

Los cuales se encuentran cerrados.

Segundo: Adquirir 4 juegos didácticos. En este punto se donaron 10 juegos de ajedrez, por parte de la coordinación de cultura de esta facultad, acordando dar por cerrado este acuerdo, quedando abierta la posibilidad de adquirir más adelante otros juegos didácticos para nuestros usuarios.

Tercero: Volver a solicitar por oficio la determinación de cuantos equipos de cómputo se pueden incrementar en nuestra sala de computadoras. De igual manera se cerró en tiempo y forma.

Cuarto: Solicitar la adquisición de un extinguidor para fuego ocasionado en instalaciones eléctricas o aparatos electrónicos. De igual manera se cerró con la adquisición de dicho extinguidor.

Quinto: Organizar y planificar las oportunidades de mejora planteadas, para realizarlas, siendo las siguientes mejoras:

- Pintura para el área interna y externa de las instalaciones de la biblioteca.
- Cambio de mobiliario (sillas) de la sala de lectura y sala de computadoras.
- Cambio del cableado de internet del área de atención a usuarios.
- Actualización de material bibliográfico impreso.
- Incremento de la colección de literatura.
- Renovación de libros digitales.

Cumpliendo con las mismas, motivo por el cual se cerraron, por cumplirse en tiempo y forma.

Siendo todos los acuerdos que se tenían pendientes de la reunión pasada.

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

Se mostró al Comité el contexto de la organización y se explicó.

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

1.- Se muestran los resultados de las encuestas de satisfacción, en total se aplicaron 89 encuestas siendo un 86% a estudiantes de licenciatura, un 13% a docentes y un 1% a estudiantes de bachillerato, donde un 57% fueron mujeres, 35% masculino, y un 8% no contestó.

Se informa que este año NO se aplicó la encuesta de detección de necesidades, ya que se aplica cada dos años, pero se presentan los resultados obtenidos de la ampliación del año pasado.

En general, la satisfacción con los servicios que ofrece la biblioteca fue aceptable, ya que se obtuvo una puntuación de 9.1 a 9.7 en una escala donde el mínimo aceptable es 8.

Se recibieron 19 sugerencias bibliográficas por parte de los usuarios, realizándose la gestión de adquisición de dicho material.

En este periodo no tuvimos quejas de los usuarios, pero sí sugerencias: en el periodo de agosto a diciembre 2024, se recibieron 8 sugerencias; 1. Que se tenga como método de pago, tarjeta o transferencia. 2. Que se instale en los equipos de cómputo el programa Photoshop. 3. Que sean más amables. 4, 5 y 6. Que haya más volúmenes de NIAs y Códigos de ética. Del 2025 sólo 2 sugerencias. 1 y 2. Que haya fisco agenda actualizada al inicio de año.

2.- Se muestra el avance del objetivo operativo el cual consiste en incrementar nuestro acervo bibliográfico en un 1% en base a los 11303 volúmenes que se tenía de acuerdo a nuestro inventario, lo cual nos arroja un total de 111 volúmenes por adquirir, de los cuales se han obtenido un total de 89 volúmenes estando pendientes de adquirir 22.

3.- En cuanto al desempeño de los procesos y la disponibilidad de los servicios de la biblioteca, todos los servicios con que cuenta nuestra biblioteca tuvieron un 100% de disponibilidad, se tuvo un incremento 2.92% en cuanto al incremento de libros, se reportaron un total de 13 títulos perdidos durante el último inventario, el porcentaje de préstamo a domicilio por volumen fue en un 52%, se informa a las autoridades que de igual manera nuestros servicios estuvieron disponibles en un 100% disponibles, ya que estuvieron disponibles los días que se laboraron de acuerdo a nuestro registro de disponibilidad.

4.- Las No conformidades y acciones correctivas: en este periodo no tuvimos quejas, y por lo que se refiere a las acciones correctivas detectadas en la reunión pasada, como lo eran:

- Pintura para el área interna y externa de las instalaciones de la biblioteca.
- Cambio de mobiliario (sillas) de la sala de lectura y sala de computadoras.
- Cambio del cableado de internet del área de atención a usuarios.
- Actualización de material bibliográfico impreso.
- Incremento de la colección de literatura.
- Renovación de libros digitales.

Todas se cumplieron en tiempo y forma.

5.- Los resultados de seguimiento y medición: en este punto se informa a las autoridades que se cumplió con la recarga de extintores que se solicitó en el mes de octubre del año

2024, por lo que se refiere a los resultados de la evaluación de infraestructura de este año donde se sugiere atención en los muros (columnas) de la zona sur y encharcamientos en los cubículos de la zona oriente y sur. Así mismo el resane y pintura correspondiente en zona sur de la biblioteca. (02-2025), mismos que ya se encuentran en trabajando en dichas sugerencias.

6.- Resultados de auditoría: Se informa a las autoridades que este año no nos toca recibir auditoria interna, ya que de acuerdo al calendario de actividades del sistema de calidad nos toca hasta el mes de mayo del año 2026, pero se informa de los avances de los 6 hallazgos que se tuvieron en la auditoría interna que se tuvo el día 28 del mes de mayo del año 2024, donde 5 ya están cerrados y solo el que se refiere al etiquetado de libros en la hoja legal se lleva un avance de un 60%, y se sigue trabajando en el mismo para que todo nuestro acervo este debidamente etiquetado.

7.- Se realizó las evaluaciones de proveedores a la dirección de la facultad, como proveedor de la biblioteca, quienes son responsables de suministrar diferentes materiales como cintas, etiquetas y recargas y compra de extintores, compra de material bibliográfico, cambio de lámparas de luz led, proporcionado los equipos de cómputo para el incremento de dichos equipos en la sala de computadoras, así como diferentes aparatos eléctricos como una fuente de poder y reguladores, cumpliendo con plazos y características estipuladas por lo que obtuvieron una calificación de 10. Excepto el de la compra de acervo bibliográfico de la colección de reserva y el extintor CO2, por cuestiones ajenas a la administración, obtuvo calificación de 8.

d) La adecuación de los recursos. Este punto se informa que se ha cumplido con la entrega de los recursos generados por esta biblioteca, al igual que se cumplió con 12 solicitudes hechas a la dirección de diferentes artículos como: material para mantenimiento, adquisición de material de reserva, solicitud de material para catalogación, solicitud de papelería, solicitud de pintura interna de la biblioteca, reparación del multifuncional Sharp, reguladores eléctricos para los equipos de computo de la sala de computadoras, lavado de sillas, la adquisición de un extinguidor CO2, así como el cambio de la fuente de poder de nuestras cámaras.

e) La eficacia de las acciones. Se muestra el análisis de nuestro FODA, mismo que se hizo llegar a la dirección de bibliotecas, así como nuestra matriz de riesgos y oportunidades.

f) Las oportunidades de mejora: Se le muestran las siguientes oportunidades de mejora a las autoridades:

- Pintura para el área externa de las instalaciones de la biblioteca.
- Mantenimiento de las ventanas (resello para evitar introducción de agua).
- Mobiliario (sillas) para uso de las nuevas áreas de computadoras.
- Actualización de material bibliográfico básico impreso acorde a los planes de estudio.

- Incremento de la colección de literatura.
- Renovación de libros digitales.
- Incremento o cambio de multifuncional para impresiones y fotocopias para los usuarios.
- Limpieza del Palladium de atención a usuarios.

Autorizando se lleven a cabo, realizando su respectiva planificación.

De igual manera se propone que el objetivo operativo de este año 2025-2026, sea la adquisición del nuevo multifuncional para el servicio de copias e impresiones, proponiendo la redacción del mismo quede de la siguiente manera:

"INCREMENTO DE UN EQUIPO MULTIFUNCIONAL DE ALTO RENDIMIENTO, PARA BRINDAR EL SERVICIO DE COPIAS Y/O IMPRESIONES A NUESTROS USUARIOS EN EL PERIODO, AGOSTO 2025 A DICIEMBRE 2026"

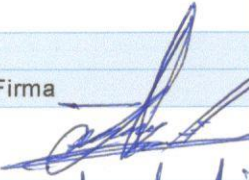


Llevando a cabo los planes de acción necesarios para lograr su cumplimiento.

También se informa que al realizar el inventario se detectaron material bibliográfico obsoleto, así como tesis y revistas y que solo nos ocupan espacio, a lo que se pide se la autorización para realizar el descarte de dichas colecciones, manifestando su aprobación.

Una vez que se agotaron los puntos marcados en la orden del día, se da por terminada la presente reunión.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Solicitar 5 sillas para las nuevas computadoras de la sala de computadoras	Coordinadora/Gic	Enero 2026
Preguntar a la librería universitaria si se puede adquirir el material bibliográfico en librería externa a la universidad.	Coordinadora/ Secretaría administrativa/Gic.	Noviembre 2025
Checar con el colegio de contadores si el material de reserva se puede adquirir en este año, los 2026	Coordinadora/Gic	Noviembre 2025
Realizar oficio solicitando multifuncional para el servicio de copias e impresiones y así dar cumplimiento con el nuevo objetivo operativo.	Coordinadora/Gic	Noviembre 2025
Revisar caducidad del extintor CO2 para su recarga anual.	Coordinadora/Gic	Noviembre 2025
Solicitar limpieza del Palladium de atención a usuarios.	Coordinadora/ Secretaría administrativa/Gic.	Marzo 2026
Presentar solicitud de renovación de libros digitales, así como su cotización.	Coordinadora/Gic	Noviembre 2025

MINUTA

[Título de la reunión] REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
29/09/2025	[Hora de la reunión] 8:00 HRS.	[Lugar de la reunión] BIBLIOTECA FCCA
Reunión convocada por COORDINADORA BFCCA		
Asistentes		
Nombre	Puesto	Firma
DR. RIGOBERTO LÓPEZ ESCALERA.	DIRECTOR DE LA FCCA.	PRESENTE. 
C.P. LAURA PÉREZ SANTANA	SECRETARIA ADMINISTRATIVA.	PRESENTE. 
M.A. MARICRUZ VALDEZ PLANCARTE	COORDINADOR/RD	PRESENTE. 

[Orden del día]

- Estado de acuerdos de la revisión previa.
- Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La adecuación de los recursos.
- La eficacia de las acciones.
- Las oportunidades de mejora.