



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
Casa de héroes, cuna de pensadores

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS



MINUTA

Revisión por la dirección

13/11/2025

10:00 am

Centro de información de la Facultad

Reunión convocada por

Erick Gaona González

Asistentes

Nombre

Función

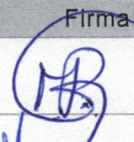



Firma

Martha Patricia Morfin Gallegos Directora

Ericka González Cancino Profesora

Martha González Rodríguez Bibliotecaria.

Erick Gaona González Gestor



--	--	--


[Orden del día]

Revisión por la dirección.  
Evaluación de resultados de encuesta de satisfacción.  
Propuestas de Mejora

[Desarrollo de la sesión]

1. Se dio inicio con la presentación de la revisión .
2. Se dio a conocer el contexto de la organización del sistema bibliotecario de la U.M.S.N.H. dando paso a las gráficas y estadísticas que arrojaron los resultados de las encuestas en la cual de resalta que hubo un mejora en la asistencia de los usuarios así como la satisfacción de los usuarios, siendo así la opinión positiva del comité.
3. Dando seguimiento a la presentación sin haber quejas por atender de los usuarios se da seguimiento con las no conformidades detectadas en la auditoria interna, en las que se destaca la falta de aprobación del reglamento interno de la biblioteca la cual fue atendida por el consejo universitario para su aprobación, sin dejar de lado los hallazgos encontrado los cuales también se dieron solución pronta.
4. Como último punto se atenderán las peticiones de mejora en el centro de información para dar continuidad en la atención de calidad a los usuarios

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Gestion para equipos de computo	Erick Gaona González	31 de julio de Febrero de 2026
Migración de Biblioteca Virtual al sistema KOHA	Martha González Rodríguez	31 de Octubre de 2026



Revisión por la dirección de  
la facultad de salud publica  
y enfermeria

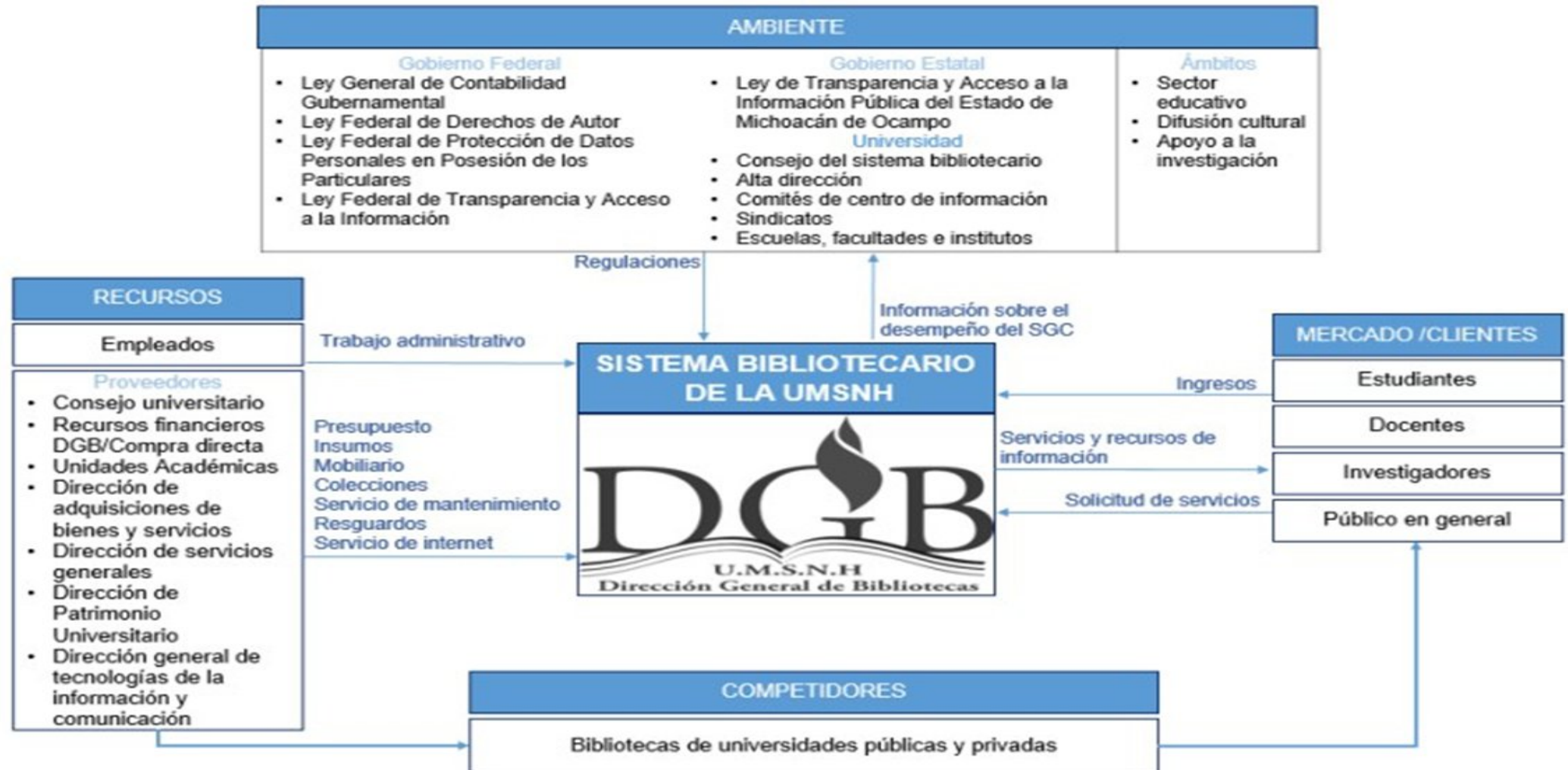
# Temas a tratar :

- ❏ 1. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS
- ❏ 2. INFORMACION SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICIENCIA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
- ❏ 3. Política de la calidad
  - ❏ 🏠 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
  - ❏ 🏠 El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad
  - ❏ 🏠 El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
  - ❏ 🏠 Las no conformidades y acciones correctivas
  - ❏ 🏠 Los resultados de seguimiento y medición
  - ❏ 🏠 Los resultados de las auditorias
  - ❏ 🏠 El desempeño de los proveedores externos
- ❏ 4. La adecuación de los recursos
- ❏ 5. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- ❏ 6. Las oportunidades de mejora
- ❏ 7. Política de la calidad



# CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS

## Contexto de la Organización

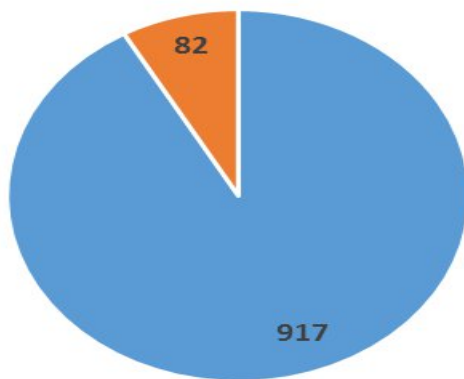


# POLITICA DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

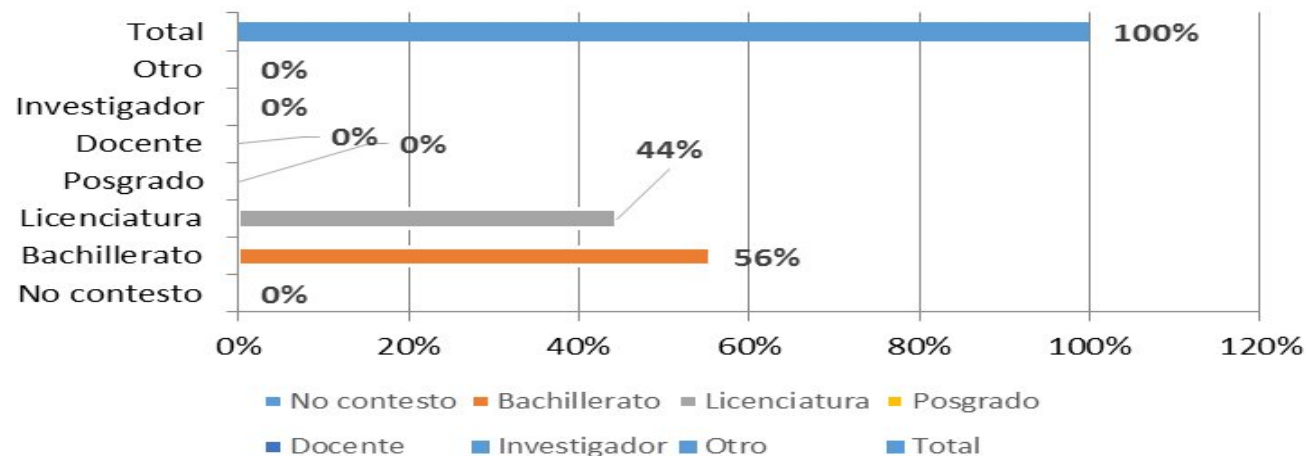
- ❏ El sistema bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, respalda las funciones de docencia, la investigación, la conservación y la difusión de la cultura que se realizan en la Universidad, proporcionando servicios y recursos de información a la comunidad universitaria y público 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, 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

# DATOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

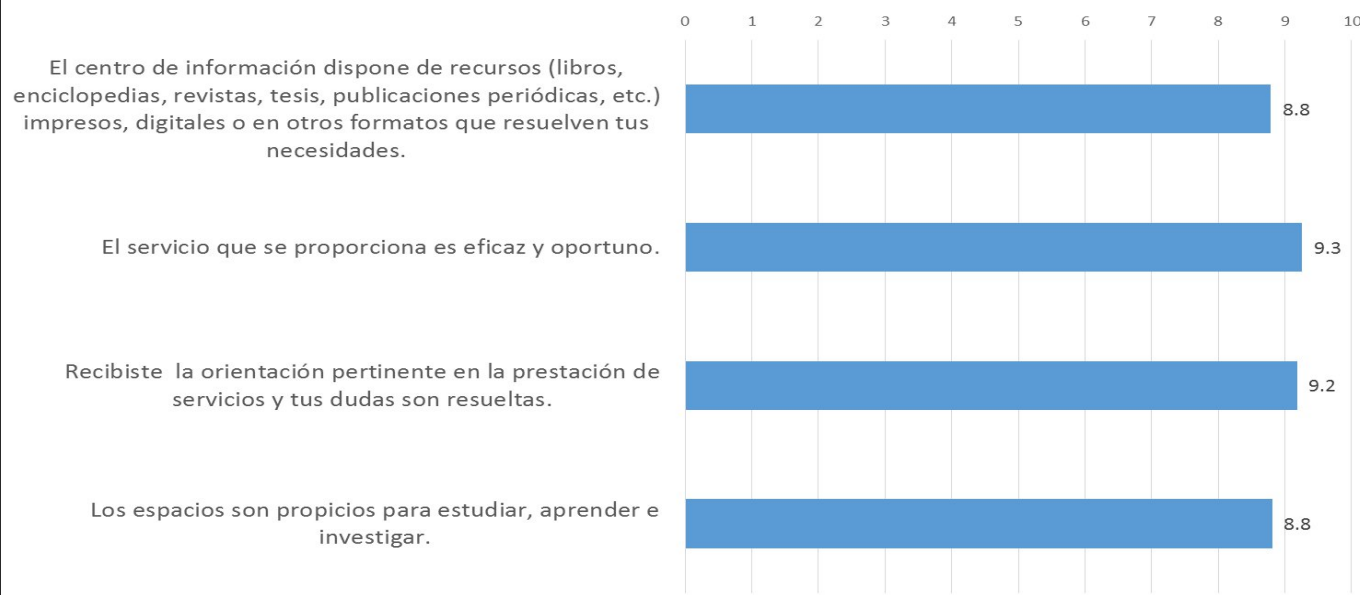
Cálculo de la Población



Tipo de usuario



Encuesta de Satisfacción



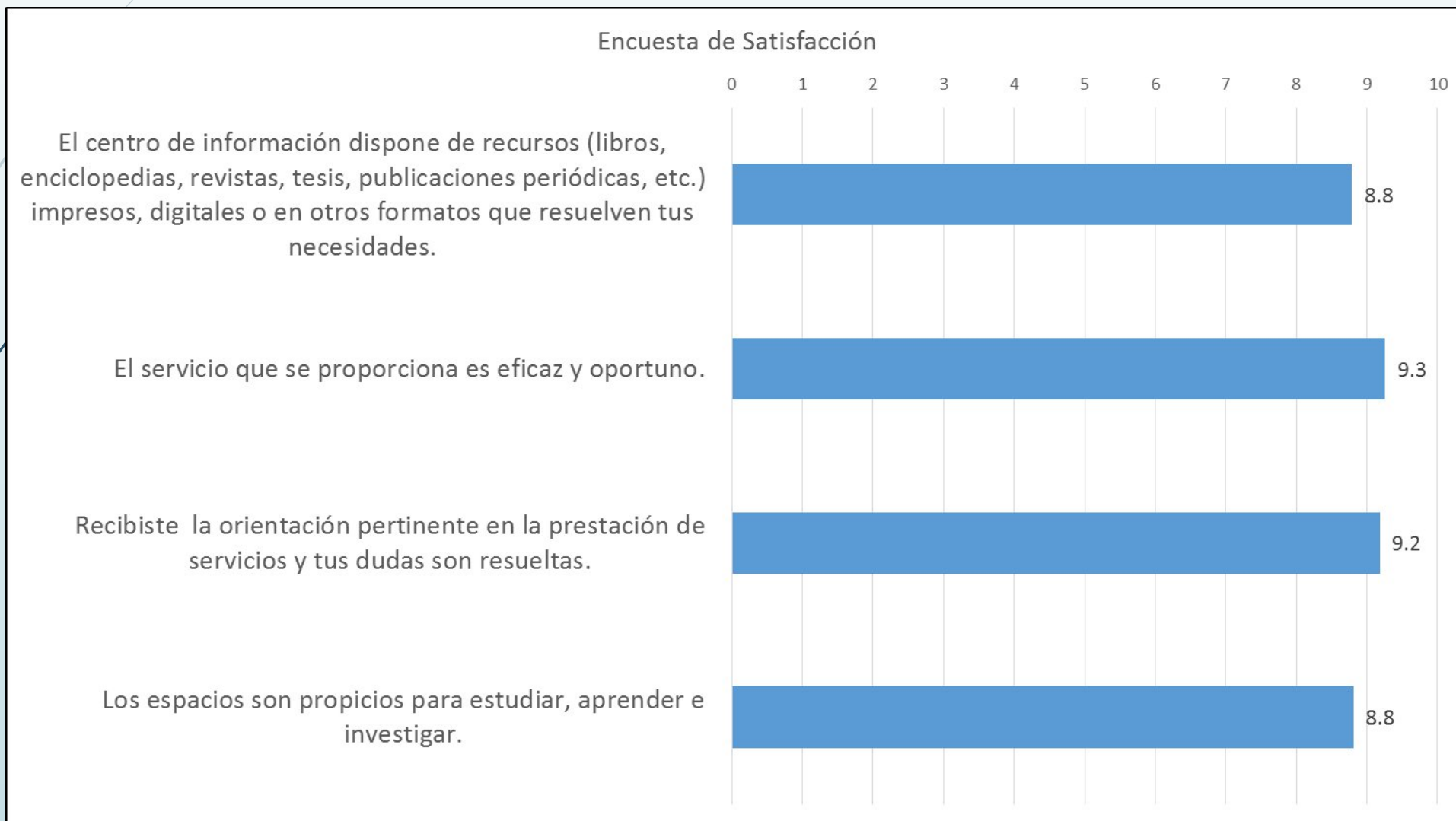
TEM	AFIRMACIONES	MEDIA	PONDERACIÓN	MÍNIMO ACEPTABLE	
1	El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.	4.40	8.8	8.0	
2	El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.	4.63	9.3	8.0	
3	Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.	4.59	9.2	8.0	
4	Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	4.41	8.8	8.0	
5	¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?		79	0	



LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA RECIENTE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DEMOSTRO QUE HAY UN AUMENTO DE SATISFACCION EN LOS USUARIOS QUE SE APLICO LA ENCUESTA EN LA PREGUNTA : EL CENTRO DE INFORMACION DISPONE DE RECURSOS IMPRESOS, DIGITALES O EN OTROS FORMATOS QUE RESUELVEN TUS NECESIDADES

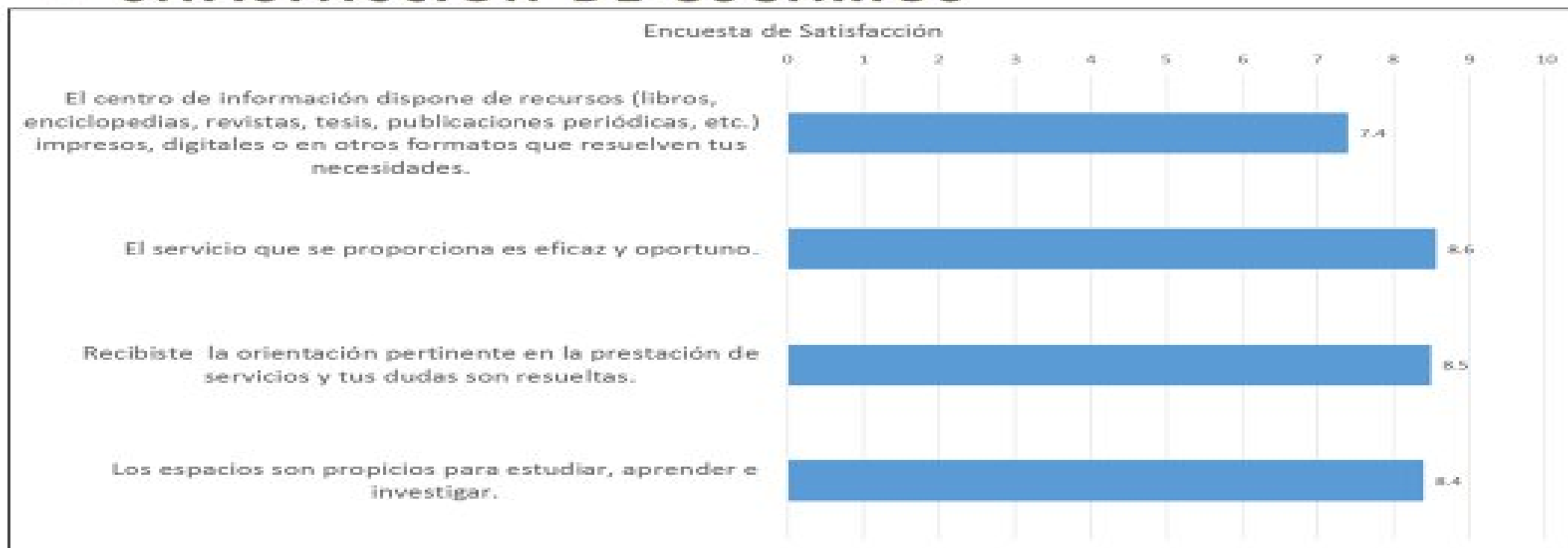
ITEM	AFIRMACIONES	MEDIA	PONDERACIÓN	MÍNIMO ACEPTABLE
1	El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.	3.70	7.4	8.0
2	El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.	4.28	8.6	8.0
3	Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.	4.24	8.5	8.0
4	Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	4.20	8.4	8.0
5	¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?		80	6
SI			SI	NO

# Encuesta realizada el año 2025

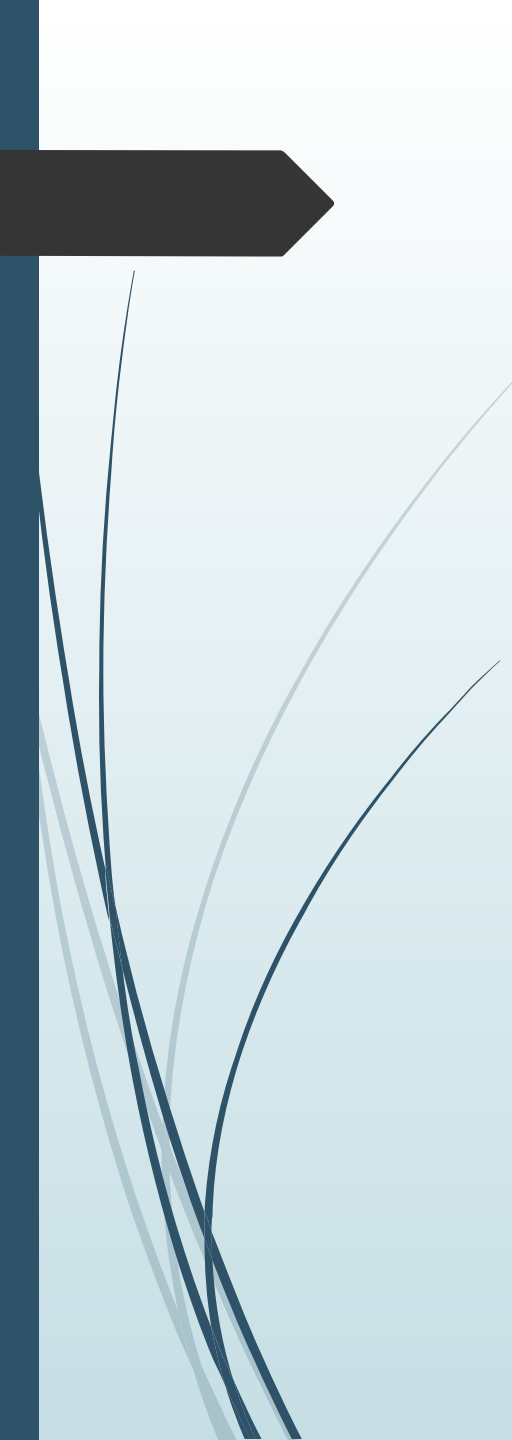


# Encuesta realizada el año 2023

## RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS








**Los Resultados Obtenidos en la encuesta llevada a cabo el año 2025 da veracidad en el aumento de la satisfacción de los usurarios haciéndose comparación con la encuesta llevada acabo el 2023.**




# Quejas y Sugerencias

**Del resultado de las encuestas de satisfacción se detectaron algunos puntos a tratar, los cuales son:**

- 1. Equipos de computo.**
  - 2. Adecuación de espacios.**
  - 3. Adecuación de acervo bibliográfico.**
- 

# GRADO EN EL QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD



Por el momento no se cuentan con objetivos de calidad vigentes, ya que se tomaran en cuenta las sugerencias para poder diseñarlos y así aumentar el grado de calidad en los servicios que se cuentan para los usuarios.



# LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

¿Qué es una no conformidad?

Se llama así cuando no cumple con los requisitos para la prestación de un servicio

¿Qué es una acción correctiva?

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir

Las no conformidades pueden ser consultadas en la plataforma de hallazgos

PGC  
Proceso de Gestión de la Calidad  
P.A.H.



# EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES

## Criterios para llevar a cabo la evolución de proveedores:

### a) Tiempo de entrega de los bienes o servicios

Uno (1) Más de 2 meses.

Dos (2) De 1 a 2 meses.

Tres (3) Menos de 1 mes.

### b) Cumplimiento de especificaciones

Uno (1) El producto o servicio no cumple con las especificaciones solicitadas.

Dos (2) Cumple parcialmente las especificaciones y puede concesionarse la aceptación.

Tres (3) Cumple totalmente las especificaciones solicitadas.

### c) Calidad de productos, materiales o servicios

Uno (1) Para productos o materiales en mal estado al momento de la entrega o servicios que requirieron corrección.

Dos (2) Para productos o materiales en buen estado al momento de la entrega o servicios recibidos a total satisfacción.

### d) Servicios asociados

Uno (1) Atención deficiente de las quejas y reclamos.

Dos (2) Atención oportuna y adecuada de las quejas y reclamos.

CATEGORÍA	PUNTAJE	RESULTADO
A	1-4	NO CUMPLE
B	5-8	CUMPLE PARCIALMENTE
C	9-10	CUMPLE



# Evaluación de DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

NOMBRE DEL PROVEEDOR	FACULTAD DE SALUD PUBLICA Y ENFERMERIA NIVEL TECNICO		
TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO		FECHA	

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	2
a)	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	3
a)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
a)	SERVICIOS ASOCIADOS	2
TOTAL		9

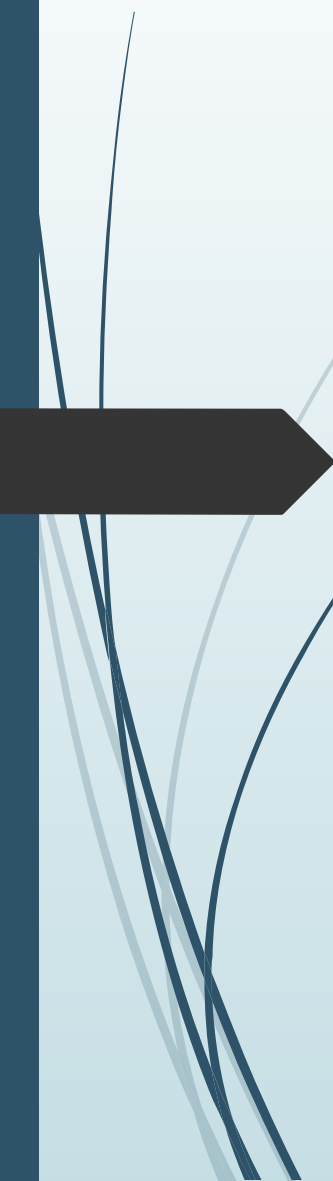
FIRMAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
ERICK GAONA GONZALEZ	Coordinador del Centro de Información	

OBSERVACIONES

# ADECUACION DE LOS RECURSOS

RECURSO	NECESIDAD	PROPUESTA
<ul style="list-style-type: none"><li>• ACERVO</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ADQUISICION DE ACERVO ACTUALIZADO</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• POR MEDIO DE LA PERTINENCIA GESTIONAR LA ADQUISICION DE ACERVO ACTUALIZADO BRINDADO CONTENIDO EFICAZ PARA SU CONSULTA</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• TEGNOLOGICO</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ADQUISICION DE EQUIPOS DE COMPUTO</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• GESTIONAR EN CONJUNTO CON LA DIRECCIÓN PARA REALIZAR EL PROCESO DE ADQUISICIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO PARA MEJOR LA EXPERERENCIA DEL USUARIO.</li></ul>

# EFICIENCIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIEGOS Y OPORTUNIDADES



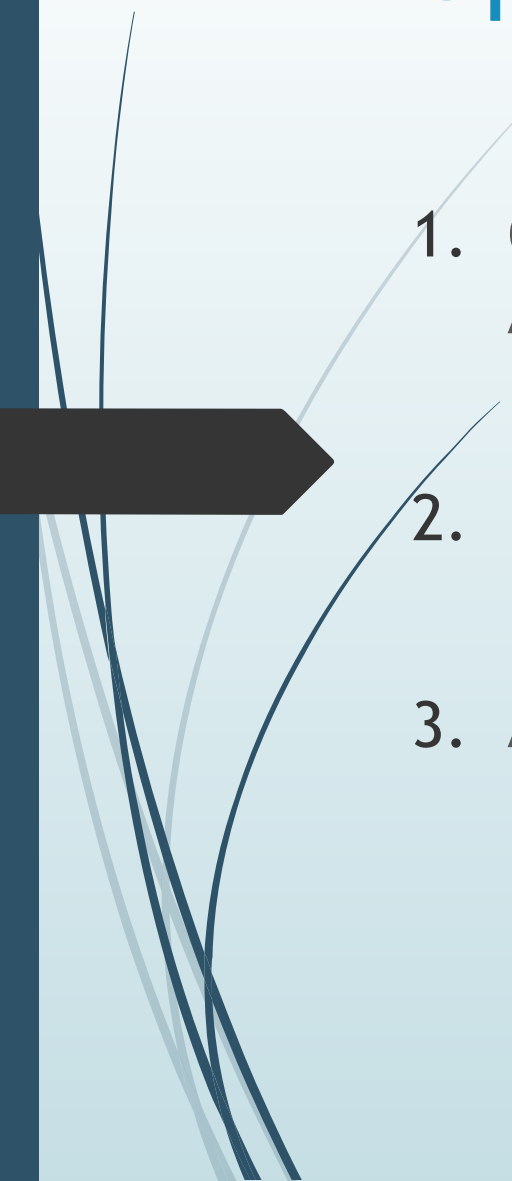
El Comité de Calidad identificará por medio de un análisis FODA los riesgos y oportunidades del SGC; en el desarrollo de los procesos operativos, los coordinadores de los centros de información y responsables de los procesos de soporte, podrán identificar riesgos y oportunidades asociados a sus actividades.



# OPOTUNIDADES DE MEJORA año 2023

Mejora	Resultado
CREAR ACCESOS DE CODIGO QR PARA LA CONSULTA DE REVISTAS	Se cumplió con la mejora
REUBICACION DE ARCO MAGNETICO	no se cumplió con la mejora
DESCARTAR TESIS QUE TENGAS MAYOR ANTIGÜEDAD DE 8 AÑOS	Se cumplió con la mejora

# Oportunidades de mejora 2025

- 
1. CREACIÓN DE CÍRCULOS DE LECTURA COMPRESIVA SOBRE ACERVO DE LA BIBLIOTECA.
  2. REUBICACIÓN DE ARCO MAGNÉTICO.
  3. ADQUISICIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO.

