



# REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

## 2025

### Unidad Profesional de Zamora

• • •

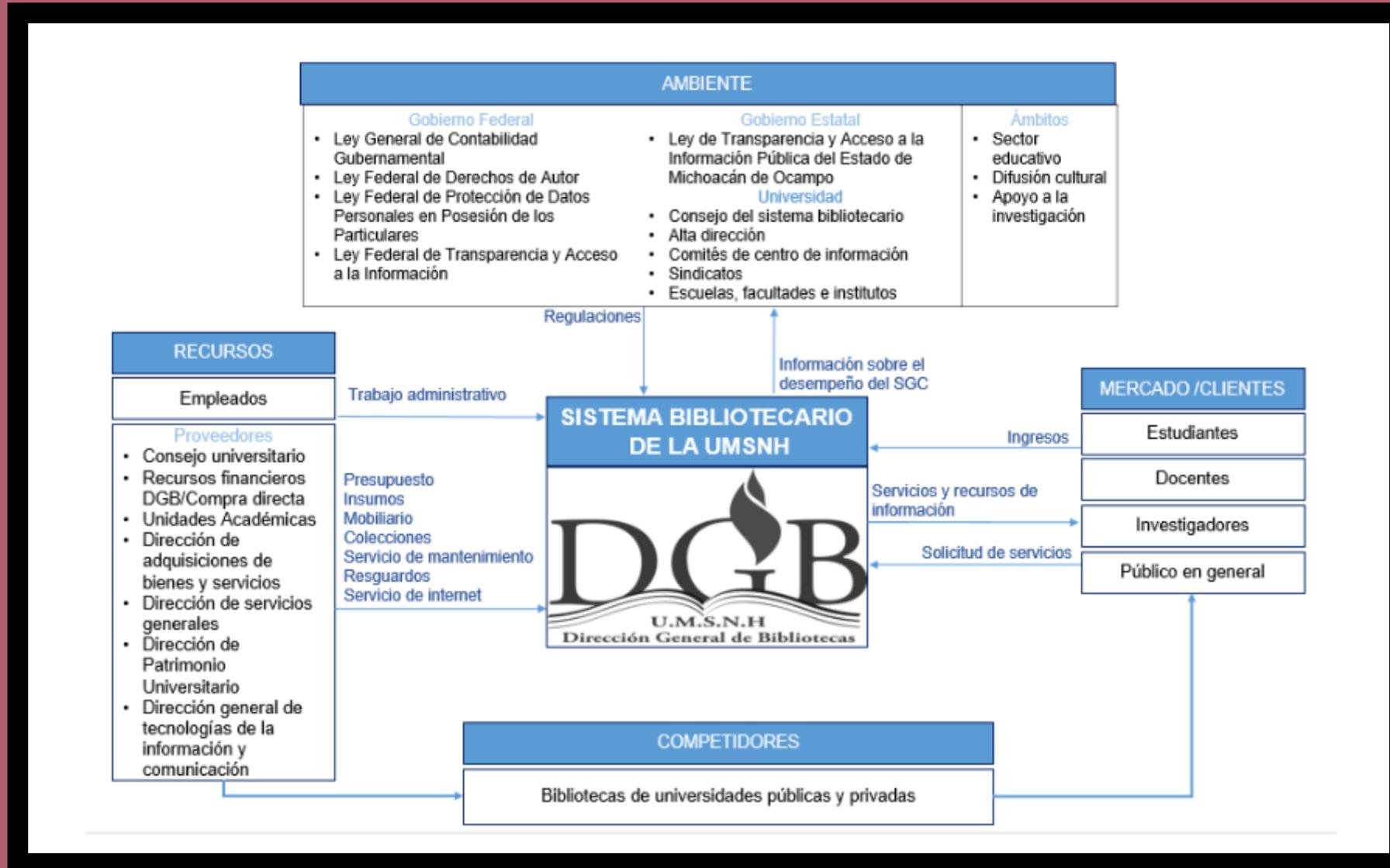
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL  
SISTEMA BIBLIOTECARIO

- a) Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa.  
(no aplica).**
- b) Cambios en las cuestiones externas e internas.**
- c) Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC:**
  - 1. Detección de necesidades, Satisfacción del cliente, sugerencias bibliográficas, quejas y sugerencias de los usuarios.**
  - 2. Objetivos de calidad.**
  - 3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.**
  - 4. No conformidades y acciones correctivas.**
  - 5. Seguimiento y medición. (recarga de extintores, evaluación de infraestructura, fumigación, cursos, evaluación de clima laboral).**
  - 6. Resultado de auditoría.**
  - 7. Desempeño de proveedores externos.**
- d) Adecuación de los recursos**  
**Estado de las solicitudes de adquisición de bienes y servicios.**
- e) Riesgos y oportunidades.**
- f) Las oportunidades de mejora**

b)

Cuestiones internas y externas.

# Contexto de la organización



# 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.

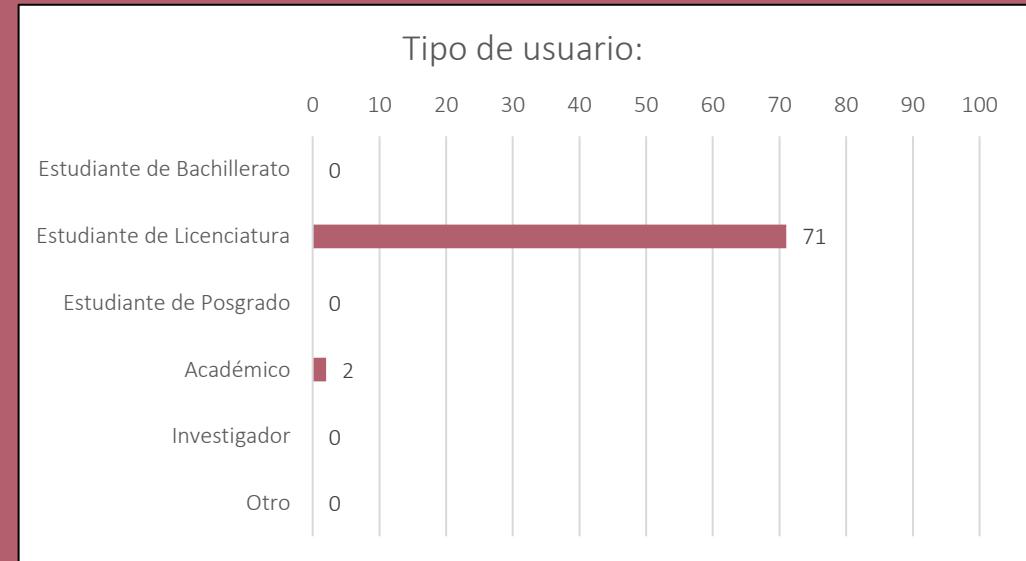
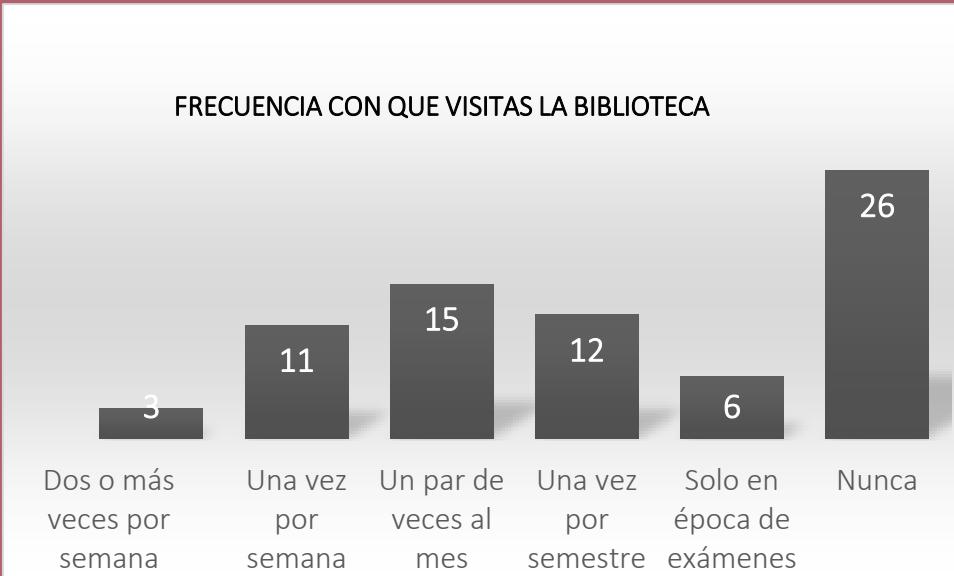
Estamos comprometidos en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos aplicables de nuestros usuarios; el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica; la capacitación y la mejora continua.

c)

Desempeño y eficacia del SGC.

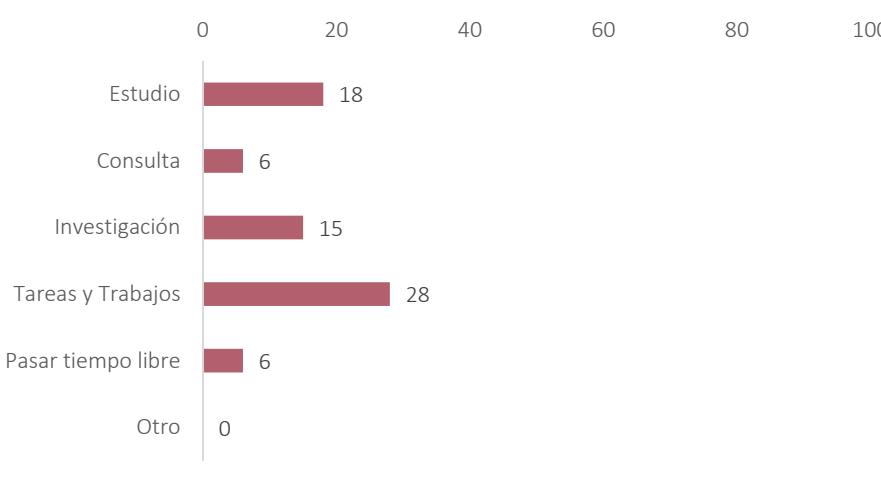
# 1. DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS

Género	
Femenino	41
Masculino	31
Otro	1
Total de encuestas (conforme a población)	73



# 1. DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS

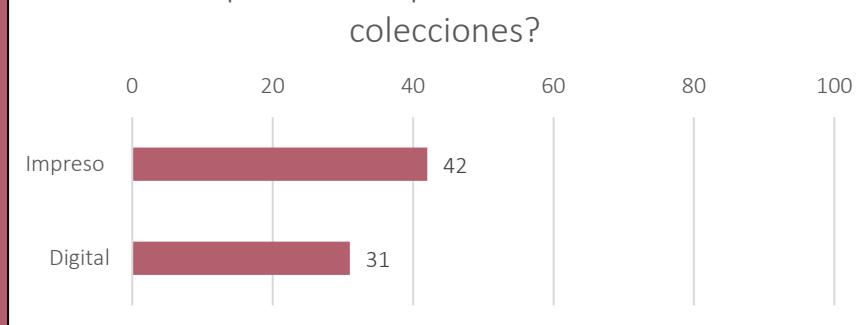
Principal interés para utilizar nuestros servicios:



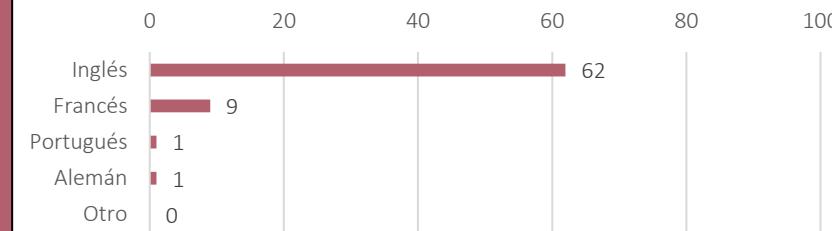
Menciona dos colecciones con las que te gustaría que contara el centro de información, aparte de las que ya ofrece:



¿En qué formato prefieres consultar las colecciones?



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

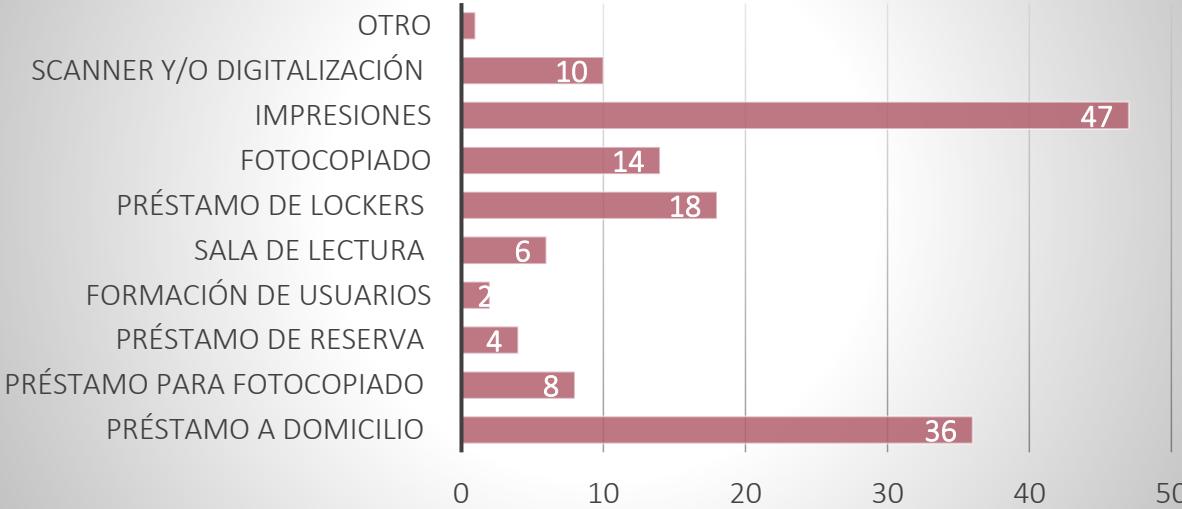


c)

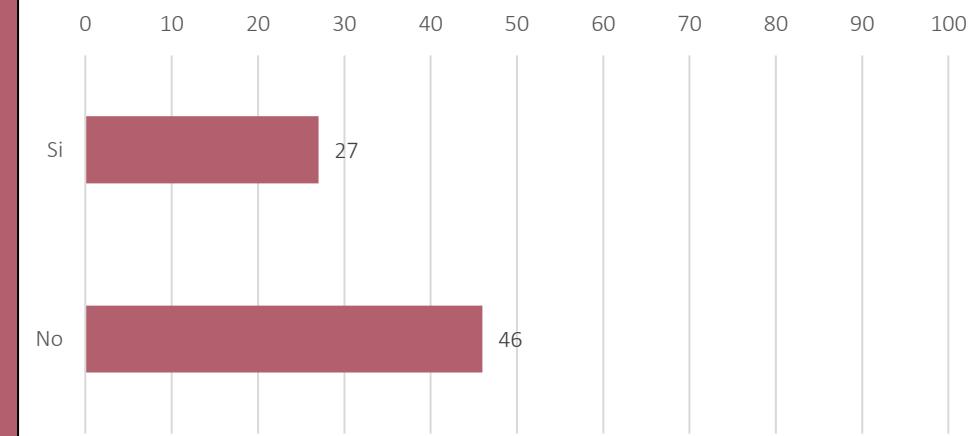
Desempeño y eficacia del SGC.

# 1. DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS

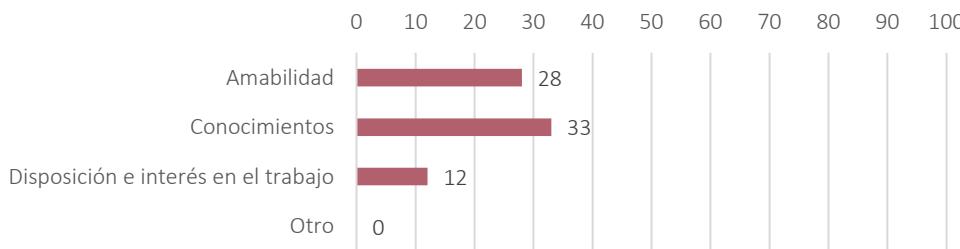
Menciona dos servicios con los que te gustaría que contara el centro de información además de los que ya ofrece:



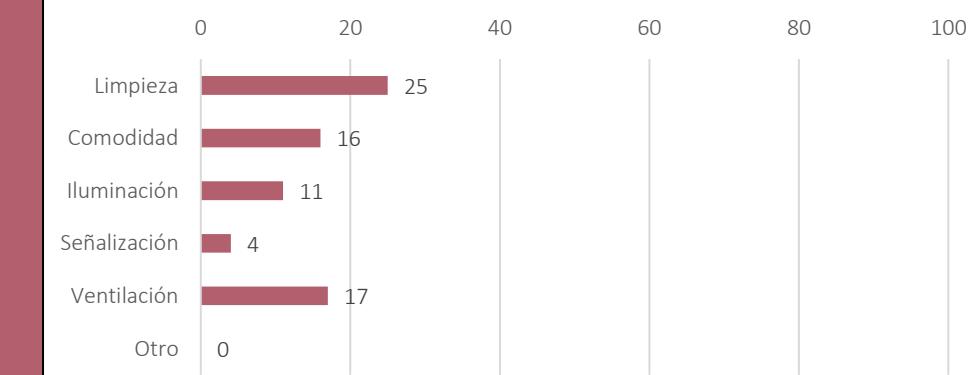
¿Realizas consultas en la página web de la Biblioteca virtual?



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



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



# 1. DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS

¿De que otra manera se puede mejorar el centro de información?	
Aire acondicionado	13
Buena señal de internet	1
Fomentar su uso	1
Impresiones	1
Libros actualizados	8
Libros referentes a las licenciaturas	1
Préstamo a domicilio	1
Programas de cómputo	4

- En la pregunta respecto a frecuencia en que visita la biblioteca, se observa que el 36% nunca asiste a la biblioteca y el 21%, una vez por semana, lo que podría indicarnos falta de promoción pero considerando la nueva creación de la biblioteca, la cantidad de acervo y los comentarios de los usuarios es necesario fortalecer sus colecciones para estar en condiciones de proporcionar un mejor servicio.
- El servicio que un mayor número son impresiones, lo que requerirá impresiones, lo que podría considerarse una vez habilitado el servicio de sala de computadoras.
- El segundo servicio que solicitan es préstamo a domicilio que no es factible en tanto no crezca la colección.
- Solicitan en el acervo leyes y códigos, de contar con equipo disponible para el usuario con conexión a internet toda legislación puede consultarse en la página del Congreso.

# 1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CÁLCULO DE LA MUESTRA		
	Tamaño de la población	73*
	Número de encuestas a aplicar	41

\*Número de usuarios atendidos. (usuarios reales)

Tipo de usuario (en porcentaje)	No contesto	Bachillerato	Licenciatura	Posgrado	Docente	Investigador	Otro	Total
	0%	1%	96%	0%	3%	0%	0%	100%

Género (en porcentaje)	No contesto	Femenino	Masculino	Otro	Total
	0%	57%	38%	6%	100%

# 1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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.	2.79	<b>5.6</b>	<b>8.0</b>
2	El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.	4.57	<b>9.1</b>	<b>8.0</b>
3	Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.	4.60	<b>9.2</b>	<b>8.0</b>
4	Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	4.06	<b>8.1</b>	<b>8.0</b>
5	¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?		<b>69</b>	<b>3</b>
SI			<b>SI</b>	<b>NO</b>



## 2. OBJETIVOS DE CALIDAD

1.



Para diciembre 2025, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios en los siguientes centros de información: Centro de Información Biológico Ambiental, Biblioteca del Posgrado de Odontología, Biblioteca del Campus Ciudad Hidalgo y los 5 centros de información a integrarse.

**AVANCE:**  
**25%**

2.



A octubre de 2025, certificar 5 centros de información

**AVANCE:**  
**80%**

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

# Indicador de disponibilidad Proceso de Prestación de Servicios.

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

#### Indicador de disponibilidad Proceso de Gestión de Colecciones

Mes	Volumenes totales del mes	Volumenes disponibles del mes	Porcentaje de disponibilidad de la colección
ENERO	698	698	100%
FEBRERO	698	698	100%
MARZO	706	706	100%
ABRIL	706	706	100%
MAYO	714	714	100%
JUNIO	714	714	100%
JULIO	757	757	100%

Se recibieron por donación:

Marzo	- colección general	8 vols.
Mayo	- colección general	8 vols.
Julio	- colección general	35vols.
	- colección de consulta	8 vols.
Total ingreso de colecciones:		59 vols.

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

## Indicadores Proceso de Gestión de Colecciones

Nº	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC03	<b>Porcentaje de incremento de la colección pertinente</b>	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	16	2.11%	<b>Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones</b>
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS	757		

Nº	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC04	<b>Cantidad de títulos no localizables en estantería</b>	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA	757	0	<b>Registro inventario de la colección</b>
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	757		

Nº	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC05	<b>Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen respecto a las colecciones para préstamo a domicilio</b>	SUMATORIA DEL NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR VOLUMEN	0	0	<b>Inventario de la colección/ Reporte de Software de administración de la biblioteca/ SIBIB</b>
		NÚMERO DE LIBROS PARA PRÉSTAMO	0		

Nº	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC06	<b>Promedio de título por volumen</b>	SUMATORIA DE VOLÚMENES	757	1.34	<b>Inventario de la colección y SIBIB</b>
		SUMATORIA DE TÍTULOS	565		

## 4. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

### NO CONFORMIDAD DERIVADA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

**En la encuesta de medición de los procesos operativos en el ITEM: -El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.- dio de resultado una ponderación de 5.6, siendo el mínimo aceptable un 8.0, resultado una no conformidad**

Actividad 1.

Visitas guiadas con los alumnos y docentes, para que conozcan los servicios que proporciona la biblioteca, así como el material bibliográfico existente

Responsable: Coordinador C.I

Ponderación: 30%

Avance: 30%

Actividad 2.

Realizar una lista de bibliografía acorde a las necesidades de nuestros usuarios y solicitar su compra a la DB o a la Dirección de la Unidad

Responsable: Coordinador C.I, Director de la Unidad Profesional y Dirección de Bibliotecas

Ponderación: 60%

Avance: 60%

Actividad 3.

Enviar solicitud de acervo bibliográfico a la Dirección General de Bibliotecas para su compra

Responsable: Coordinador C.I.

Ponderación: 10%

Avance: 10%



## 4. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

### **Descripción:**

**El acervo bibliográfico de las colecciones no cumple con todos los requisitos que marca el Catálogo de Productos y Servicios por no encontrarse el 100% catalogado, clasificado, etiquetado ni capturado en el catálogo bibliográfico por lo cual se levanta una no conformidad.**

### **Actividad 1.**

Realizar el inventario de las colecciones general y consulta que integran el acervo del Centro de Información.

Responsable: Coordinadora del Centro de Información

Ponderación: 40%

Avance: 40%

### **Actividad 2.**

Verificar el inventario para su entrega final.

Responsable: Coordinador de la Biblioteca

Ponderación: 20%

Avance: 0%



## 4. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

### **Descripción:**

**El acervo bibliográfico de las colecciones no cumple con todos los requisitos que marca el Catálogo de Productos y Servicios por no encontrarse el 100% catalogado, clasificado, etiquetado ni capturado en el catálogo bibliográfico por lo cual se levanta una no conformidad.**

### **Actividad 3.**

Descripción: Integrar el proceso técnico del acervo al objetivo estratégico de catalogación y clasificación

Responsable: Jefe del Departamento de Procesos Técnicos Responsable del Proceso de Organización Documental Responsable del Proceso de Calidad Coordinador del Centro de Información

Ponderación: 40%

Avance: 0%



## 5. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

PROGRAMA	ESTATUS
Mantenimiento de equipo de cómputo	Solicitar a la DB ser integrados al Programa
Fumigación	Pendiente de realizar por parte de la Unidad Profesional
Capacitación	El Proceso de Formación de Recursos Humanos buscará las estrategias para la capacitación del personal que labora en las bibliotecas fuera de la ciudad de Morelia.
Evaluación de desempeño	Se encuentra pendiente por revisión del formato en la facultad de Psicología.
Evaluación de clima laboral	Están pendientes de entregar los resultados de la evaluación aplicada
Recarga de extintores	Está pendiente su compra, por seguridad es de carácter urgente.

# 5. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN SERVICIOS

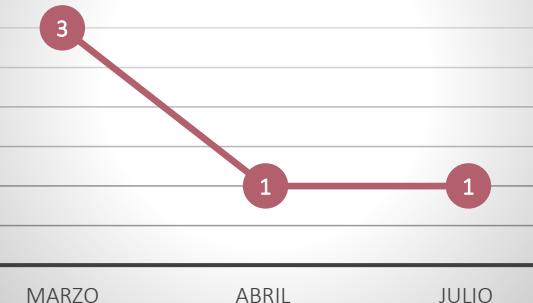
## SERVICIO DE PRÉSTAMO EN SALA

USUARIOS REGISTRADOS



## PRÉSTAMO EN SALA

LIBROS PRESTADOS



## FORMACIÓN DE USUARIOS – VISITA GUIADA

LICENCIATURA	FECHA DE REALIZACIÓN	NÚMERO DE USUARIOS
Arquitectura	25 / marzo/2025	20
Contaduría	26 / marzo/2025	15
Derecho y Ciencias Sociales	27 / marzo/2025	25
Administración	28 / marzo/2025	15

## CUBÍCULOS DE ESTUDIO

0  
CERO



## 6. LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

HALLAZGO	INFORMACIÓN A CONSIDERAR	ACCIONES PROPUESTAS	OBSERVACIONES
<p>7.1 Recursos</p> <p>7.1.1 Generalidades</p> <p>El centro de información no gestionó los recursos necesarios para el establecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Al revisar las solicitudes de adquisiciones de Bienes y servicios, se observa que el centro de Información no solicitó a la dirección de la Unidad profesional la adquisición del arco Magnético, sello para las colecciones y el Servicio de fumigación, por lo que se Documenta una no conformidad al requisito 7.1 de la norma iso 9001:2015.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por ser servicio de estantería abierta “debe” contar con un arco magnético.</li><li>• Una manera de resolver la no conformidad es que la biblioteca solicite a la Unidad Profesional la adquisición del arco magnético.</li><li>• La última vez que se adquirió un arco magnético tuvo un costo estimado de \$200,000.00 a 250,000.00 y se adquirió con un proyecto federal (PIFI O PROFOCIE)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para el caso del arco magnético, se sugiere cambiar a estantería cerrada considerando que su acervo es poco y la afluencia de usuario no es grande y puede controlarse mejor. Se propone realizarlo a más tardar en noviembre.</li><li>• Para los sellos y la fumigación se realizará la Solicitud de Adquisición de Bienes y Servicios solicitando a la Dirección de la Unidad Profesional.</li></ul>	<p>La planeación de las acciones a realizar se documentan en la Plataforma de Hallazgos del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario</p>



## 6. LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

HALLAZGO	OBSERVACIONES
<p><b>7.1.4 ambiente para la operación de los Procesos.</b> El Proceso de Formación de Recursos Humanos no mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos. Al solicitar los resultados de la evaluación de clima laboral del centro de información, no se evidenció la aplicación de la misma, por lo que se establece una no conformidad en el Requisito 7.1.4.A DE LA NORMA ISO 9001:2015.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• APPLICADA AL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS QUIEN DEBERÁ DOCUMENTARLA Y DAR SOLUCIÓN.</li><li>• YA SE APLICÓ LA EVALUACIÓN DE CLIMA LABORAL Y EN LOS PRÓXIMOS DÍAS ENTREGARÁN RESULTADOS</li></ul>
<p><b>7.2 competencia.</b> El proceso de integración de los centros de Información al SGCSB, no envió al Proceso de Formación de Recursos humanos la Actualización de la plataforma SARH sobre el Puesto, escolaridad y turno de la Coordinadora del centro de información, por lo que se documenta una no conformidad en el 7.2 d DE LA NORMA ISO 9001:2015.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• APPLICADA AL EQUIPO DE INTEGRACIÓN QUIEN YA LA DOCUMENTÓ Y RESOLVIÓ.</li></ul>



## 6. LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

HALLAZGO	OBSERVACIONES
<p><b>7.1.4 ambiente para la operación de los Procesos.</b> El Proceso de Formación de Recursos Humanos no mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos. Al solicitar los resultados de la evaluación de clima laboral del centro de información, no se evidenció la aplicación de la misma, por lo que se establece una no conformidad en el Requisito 7.1.4.A DE LA NORMA ISO 9001:2015.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• APPLICADA AL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS QUIEN DEBERÁ DOCUMENTARLA Y DAR SOLUCIÓN.</li><li>• YA SE APLICÓ LA EVALUACIÓN DE CLIMA LABORAL Y EN LOS PRÓXIMOS DÍAS ENTREGARÁN RESULTADOS</li></ul>
<p><b>7.2 competencia.</b> El proceso de integración de los centros de Información al SGCSB, no envió al Proceso de Formación de Recursos humanos la Actualización de la plataforma SARH sobre el Puesto, escolaridad y turno de la Coordinadora del centro de información, por lo que se documenta una no conformidad en el 7.2 d DE LA NORMA ISO 9001:2015.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• APPLICADA AL EQUIPO DE INTEGRACIÓN QUIEN YA LA DOCUMENTÓ Y RESOLVIÓ.</li></ul>



## 7. EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

Cada año se evalúan a los proveedores (en el caso de las bibliotecas el proveedor a evaluar es la escuela, facultad, instituto o Unidad profesional), respecto a los bienes y servicios que inciden directamente en la calidad de nuestras colecciones y servicios como son acervos, servicios, mantenimiento, mobiliario, equipo algunos materiales o insumos, etc. Y que son solicitados a través del registro “Solicitud de Adquisición de Bienes y Servicios”

Actualmente, como puede observarse en la siguiente diapositiva, se encuentran pendientes las solicitudes presentadas.



# LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

No.	FECHA	BIENES O SERVICIOS SOLICITADOS	ESTATUS
01	20/05/2025	Buzón de quejas y sugerencias, instalación de pintarrones para cubículos de estudio, copias de formatos requeridos para los servicios de la biblioteca, marcadores de pintarrón y borradores, ventilador, extintores de papel y de equipo, botiquín	Cancelado por cambio de Director
02	25/06/2025	Plan de estudios, aire acondicionado, impresora, recursos de papelería, internet para sala de cómputo, ventiladores, arreglar filtración de agua, extintores, aspiradora, instalación de pintarrones de los cubículos, marcadores de pintarrón y borradores, recibo de la última fumigación, buzón de quejas y sugerencias	Pendiente
03	25/07/2025	UPS regular, reparación y solución de abastecimiento de agua	Pendiente

**NOTA:** Lo solicitado se desprende del Diagnóstico y la Evaluación de Infraestructura realizada por la Dirección de Bibliotecas; así como de las necesidades ordinarias para la operación de los procesos.

# RIESGOS Y OPORTUNIDADES

De la matriz de riesgos y oportunidades, se identifican aquéllos riesgos que inciden o impactan con nuestro centro de información en la UP de Zamora

<https://www.dgb.umich.mx/index.php/otros/matriz-de-riesgos-y-oportunidades>

RIESGO	ACCIONES
No se realizan las gestiones necesarias para la reparación y mantenimiento de la infraestructura.	
No se tiene el catálogo bibliográfico completo en los 15 centros de información que se integrarán al SGC	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Los centros de información realizarán el inventario para control de la colección.</li><li>2. Se programa la clasificación y catalogación en el Koha de la colección identificada.</li></ol> <p>NOTA: Se aplicó una No conformidad y se calendarizaron las acciones.</p>



# OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Realización de un inventario digital para el acceso del material bibliográfico.
- Adquisición de nuevo material bibliográfico.
- Funcionamiento y habilitación de sala de computo.
- Préstamo a domicilio del material bibliográfico.
- Convertir estantería cerrada para mayor control del material bibliográfico



## MINUTA

## Revisión por la dirección

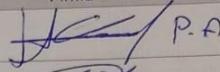
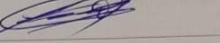
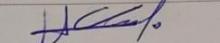
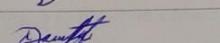
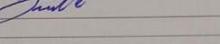
07/11/2025

13:00pm

Unidad Profesional Zamora

Reunión convocada por Comité y Coordinador del centro de información

## Asistentes

Nombre	Función	Firma
Edgar García Cisneros	Director de la Unidad Profesional Zamora	
Libia Herlinda Tapia Torres	Docente académico de la coordinación	
Diego Vega Arellano	Estudiante de la coordinación	
Victoria Cervantes Nieves	Apoyo logístico administrativo	
Daniela Elizzette García Estrada	Coordinador del centro de información	

## [Orden del día]

1. PASE DE LISTA
2. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD REFERENTE A LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS (SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA INTERNA)
3. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD
4. PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE ACUERDOS

## [Desarrollo de la sesión]

La reunión dio inicio a las 13 horas, encontrándose presentes los personajes esenciales y finalizó a las 14:30 horas. Por medio del reglamento proporcionado previamente de manera digital para su análisis y visualización se revisó y analizó cada uno de los capítulos puntuizando la función de cada uno de estos, dando análisis. La responsable presenta los planes de acción determinados para cada uno de los hallazgos detectados en la auditoría interna, planteando las acciones para su tratamiento estableciéndose en conjunto los acuerdos que en este mismo documento se registran, para el favorecimiento y mejora del centro de información, así como de los servicios que se proporciona.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Establecer un área para realizar estantería cerrada	Comité de la Biblioteca Unidad Profesional Zamora	27 de febrero del 2026
Compra de extintores	Comité de la Biblioteca Unidad Profesional Zamora	27 de febrero del 2026

Actividad pedagógica para la promoción de la biblioteca	Comité de la Biblioteca Unidad Profesional Zamora	27 de febrero del 2026
Adquisición de libros por medio de donaciones y/o compra	Comité de la Biblioteca Unidad Profesional Zamora	27 de febrero del 2026
Compra de sello con logo de la UMSNH y nombre de la unidad	Comité de la Biblioteca Unidad Profesional Zamora	27 de febrero del 2026
Compra o gestión de ventiladores por facultad	Comité de la Biblioteca Unidad Profesional Zamora	27 de febrero del 2026
Compra de buzón de quejas y sugerencias	Comité de la Biblioteca Unidad Profesional Zamora	27 de febrero del 2026
Compra de botiquín	Comité de la Biblioteca Unidad Profesional Zamora	27 de febrero del 2026
Compra de impresora ya que esté disponible la sala de cómputo para el servicio de usuarios	Comité de la Biblioteca Unidad Profesional Zamora	27 de febrero del 2026



GRACIAS