

# REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2023



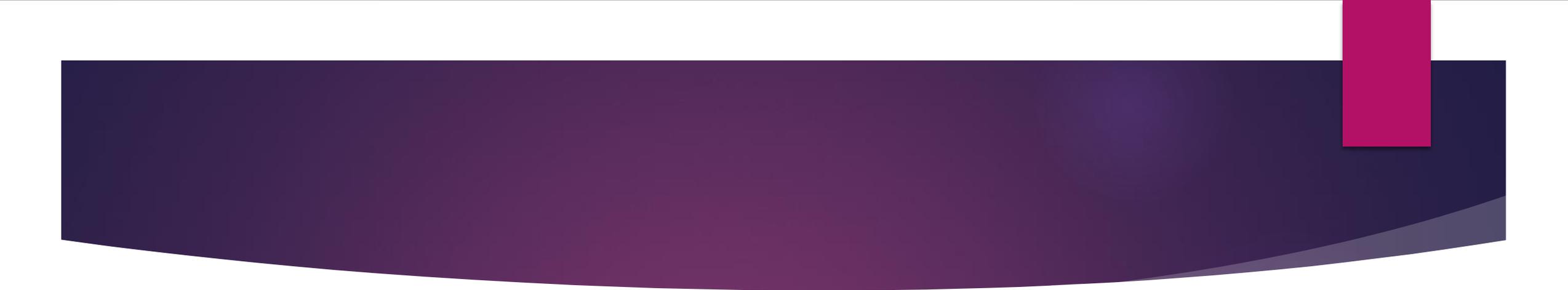
La norma ISO-9001-2015, y nuestro manual de calidad, establece que la revisión por la dirección se lleva a cabo con el propósito de:

## 9.3. Revisión por la dirección.

### 9.3.1. Generalidades.

La revisión por la dirección tiene como finalidad:

1. Verificar que el sistema de gestión de la calidad de la biblioteca es idóneo y proporcione productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente, aumente la satisfacción del cliente, y aborde los riesgos y oportunidades.



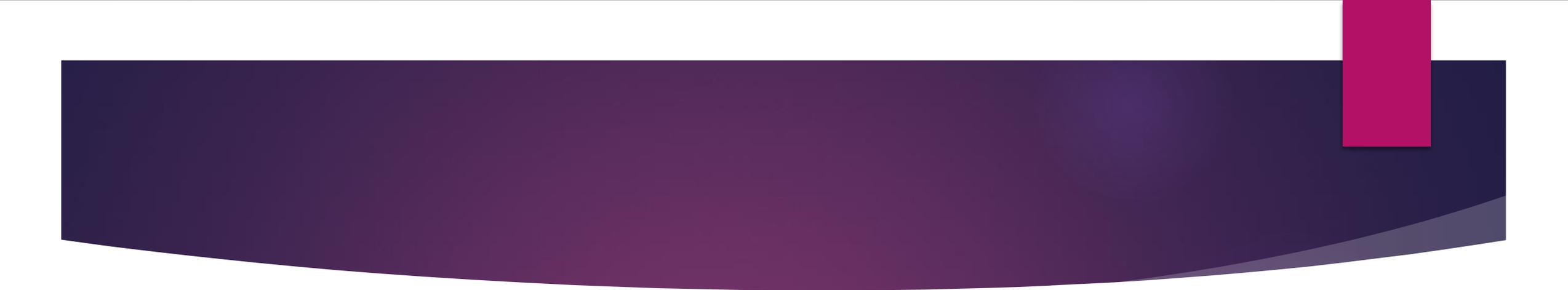
**2. Verificar, a través de indicadores, en qué grado las actividades planificadas se llevan a cabo y se alcanzan los resultados.**

**3. Revisar la política de calidad, los objetivos y los procesos del sistema para verificar que se encuentren alineados con el plan estratégico del sistema bibliotecario.**

**4. Cumplir con el requisito 9.3 de la Norma ISO-9001:2015.**

# POLÍTICA DE LA 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:

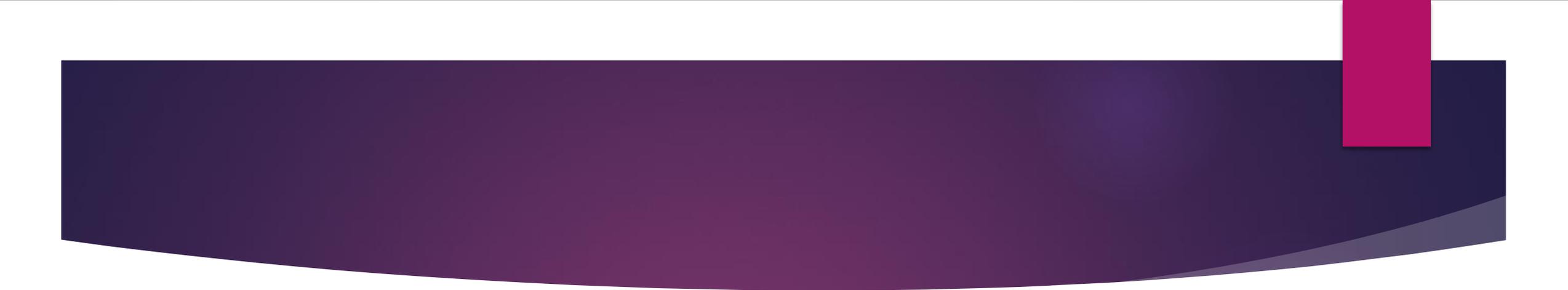


Encuadernación de Fondos Contemporáneos, proceso de mantenimiento de acervos especiales, organización documental, gestión tecnológica y sistemas, desarrollo de habilidades informativas, formación de recursos humanos y recursos financieros.

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.

# Información de entrada para la Revisión por la Dirección (9.3.2)

- A. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- B. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- C. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1.- La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2.- El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;



**3.-El 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 auditorías;**

**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**

# El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	ESTADO ACTUAL
Solicitar formato de la circular de adeudo a posgrado.	Coordinadora/Gestora interna	30/Noviembre 2022	Cerrado
Identificar a los alumnos que tengan correo institucional para mandarles por esta vía el aviso de que tienen adeudo.	Coordinadora/Gestora interna	16/Diciembre 2022	Cerrado
Llamar por teléfono a los usuarios deudores.	Coordinadora/Gestora interna	16/Diciembre 2022	Cerrado
Solicitar 3 cotizaciones de aire acondicionado antes del 18 de noviembre de este año 2022	Coordinadora/Gestora interna	03/Noviembre 2021	Cerrado Sin respuesta

<b>ACUERDO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA COMPROMISO</b>	<b>ESTADO ACTUAL</b>
Volver a solicitar cotización para adquirir impresora para el POD.	Coordinadora/Gic	<b>31/octubre/2022</b>	Cerrado
Solicitar cotización de teléfono para avalla.	Coordinadora/Gic	<b>08/noviembre/2022</b>	Cerrado
Girar oficio para la compra del teléfono para avalla	Coordinadora/Gic	<b>30/noviembre/2022</b>	Cerrado
Girar oficio al edificio "N" (computo) para la conexión del equipo para avalla	Coordinadora/Gic	<b>16/diciembre/2022</b>	Cerrado

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	ESTADO ACTUAL
Se autoriza adquirir los libros impresos solicitados por nuestros usuarios.	Coordinadora/Gic	<b>16/diciembre/2022</b>	Cerrado
Se autoriza la protección para el servidor de internet. (aluminio)	Coordinadora/Gic	<b>16/diciembre/2022</b>	Cerrado
Solicitar al personal de la coordinación de informática de esta facultad, el publicar en la página y en las redes sociales de esta facultad, la liga de la biblioteca virtual.	Coordinadora/Gic	<b>30/noviembre/2022</b>	Cerrado

<b>ACUERDO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA COMPROMISO</b>	<b>ESTADO ACTUAL</b>
Realizar prueba piloto de más libros a préstamo a domicilio, pero sin derecho a renovación	Coordinadora/Gic/Personal bibliotecario	<b>16/diciembre/2022</b>	Cerrado
Hablar con el personal bibliotecario que se haya detectado conflicto para atención a usuarios.	Coordinadora	<b>30/noviembre/2022</b>	Cerrado
Se autoriza la reparación del multifuncional SHARP de esta biblioteca, por lo que se solicita dar seguimiento a este punto.	Coordinadora/Gic	<b>11/noviembre/2022</b>	Cerrado

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	ESTADO ACTUAL
Solicitar al maestro Rigo, y al compañero Eli, que realicen las pruebas necesarias en la instalación eléctrica (picos) de la biblioteca.	Coordinadora/Gic	<b>30/noviembre/2022</b>	Cerrado
Comprar los 12 libros de formato digital, para cumplir con nuestro objetivo operativo.	Coordinadora	<b>30/noviembre/2022</b>	Cerrado
Reunión con el maestro Rigo y personal bibliotecario para ver lo relacionado con las antenas de internet	Coordinadora/Personal bibliotecario/coordinador de informática de la FCCA	<b>07/diciembre/2022</b>	Cerrado

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	ESTADO ACTUAL
Solicitar por oficio, la fecha probable de entrega de computadoras por parte de personal de la coordinación de informática de la FCCA	Coordinadora/Gic	<b>16/noviembre/2022</b>	Cerrado
Retomar la adquisición de los teclados, mouse, memorias ram, discos duros de estado solido	Coordinadora/Gic	<b>11/noviembre/2022</b>	<b>Abierto</b>
Solicitar el dictamen de obras, con respecto a la humedad en el plafón de esta biblioteca	Coordinadora/Gic	<b>16/noviembre/2022</b>	Cerrado

<b>ACUERDO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA COMPROMISO</b>	<b>ESTADO ACTUAL</b>
Organizar el resello de las credenciales de la biblioteca, por este año	Coordinadora/Gic	<b>11/noviembre/2022</b>	<b>Abierto</b>
Solicitar acrílicos para los documentos de esta biblioteca	Coordinadora/Gic	<b>11/noviembre/2022</b>	Cerrado
Realizar un rol para controlar las luces de la biblioteca (Que no estén todas prendidas)	Coordinadora/Gic	<b>11/noviembre/2022</b>	Cerrado

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	ESTADO ACTUAL
Recordar al compañero de mantenimiento el cambio de lámparas por led	Coordinadora/Gic	11/noviembre/2022	<b>Abierto</b>
Organizar el cómo donar a los alumnos los libros que se descartaron	Coordinadora/Gic	16/noviembre/2022	Cerrado
Los libros que se descartaron y que están deshojados y/o muy maltratados mandarlos a reciclaje	Coordinadora/Gic	16/noviembre/2022	Cerrado

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	ESTADO ACTUAL
Solicitar la pintura de la reja por medio de la liga (proporcionada por el administrativo) y realizar el registro correspondiente	Coordinadora/Gic	04/noviembre/2022	<b>Abierta</b>
Se autoriza el reglamento para uso y manejo de las mesas de la parte de afuera de la biblioteca y se solicita imprimirlo y colocarlo en los lugares estratégicos	Coordinadora/Gic	04/noviembre/2022	Cerrado

<b>ACUERDO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA COMPROMISO</b>	<b>ESTADO ACTUAL</b>
Solicitar al personal de la coordinación de informática, el publicar el reglamento del uso y manejo de las mesas de la parte de afuera de la biblioteca, en la página y redes sociales de esta facultad	Coordinadora/Gic	<b>04/noviembre/2022</b>	Cerrado
Se solicita por parte del secretario administrativo, que en la semana (24 al 28 de oct.) del aniversario de la facultad todo el personal esté disponible para apoyar en lo que se requiera	Coordinadora/Gic/Personal bibliotecario	<b>24 al 28 de octubre</b>	Cerrado

<b>ACUERDO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA COMPROMISO</b>	<b>ESTADO ACTUAL</b>
Solicitar al maestro Casanova, curso para el personal bibliotecario.	Coordinadora/Gic	<b>06/noviembre/2022</b>	Cerrado
Solicitar información al PGTS de la DB, para ver si se puede crear un código QR, para el registro de los usuarios, donde incluya toda la información que se tiene en las maquinas de registro de usuarios que se encuentran en el módulo de atención a usuarios y plantearlo como objetivo operativo	Coordinadora/Gic	<b>11/noviembre/2022</b>	Cerrado

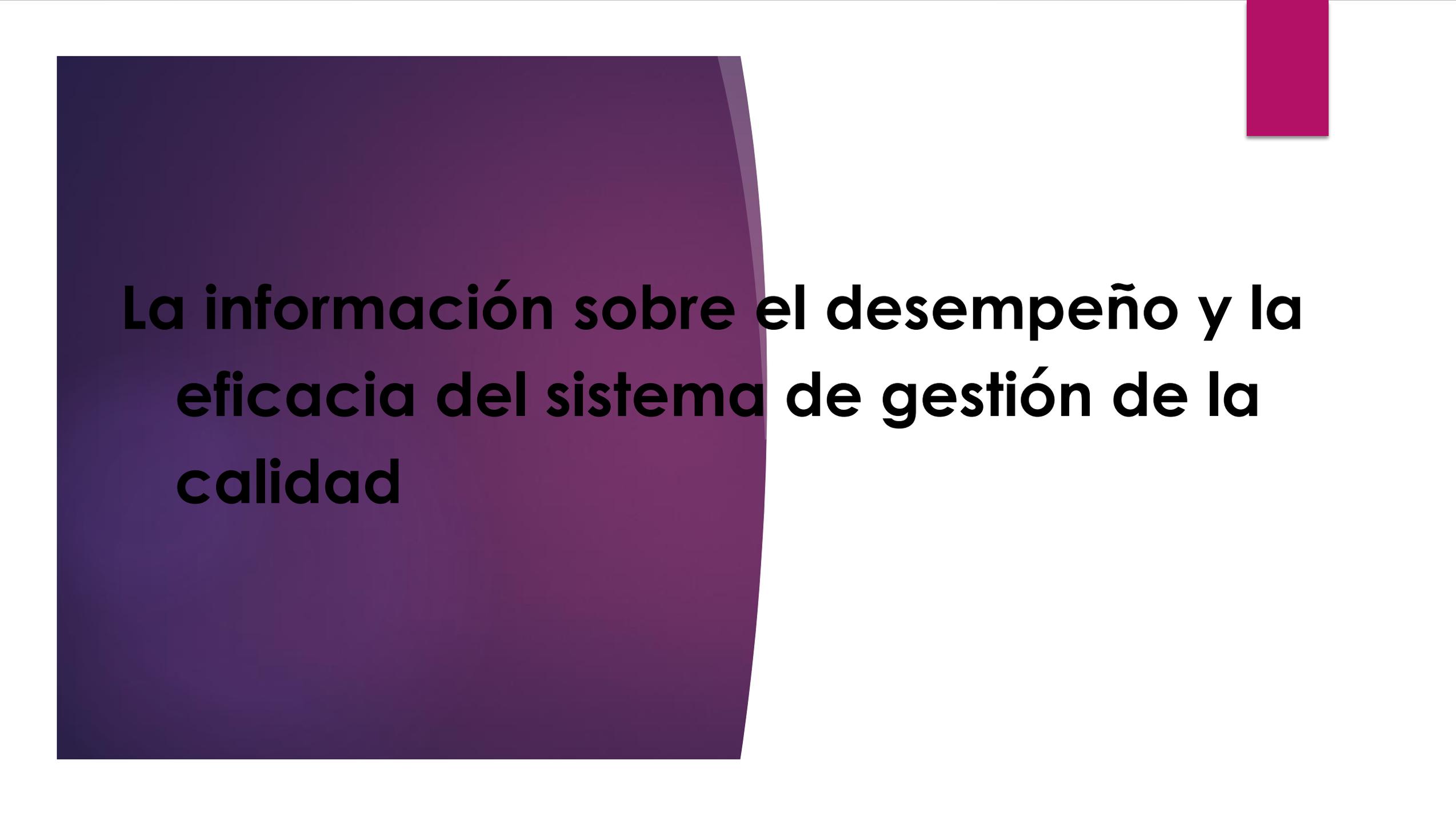
# Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad

## ▶ INTERNAS:

- ▶ La no actualización de libros impresos.
- ▶ No atender pronto las quejas y sugerencias de nuestros usuarios (Dirección).
- ▶ Personal no capacitado y comprometido.
- ▶ Multifuncionales no aptos para el uso rudo de trabajo de la biblioteca.
- ▶ Equipos de computo obsoletos en la sala de auto acceso.
- ▶ Rebrote de covid.

## ▶ EXTERNAS:

- ▶ Disminución de presupuesto.
- ▶ Mala calidad del internet y redes Wifi.
- ▶ Falta de promoción literaria en la comunidad.
- ▶ Usuarios con poca responsabilidad sobre el uso y manejo de los servicios y colecciones que ofrece la biblioteca.



**La información sobre el desempeño y la  
eficacia del sistema de gestión de la  
calidad**

# 1.- la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;

- ▶ En el mes de marzo se aplicó la encuesta de satisfacción de usuarios, a un total de 90 usuarios de ambos turnos, donde nos arrojó los siguientes resultados:

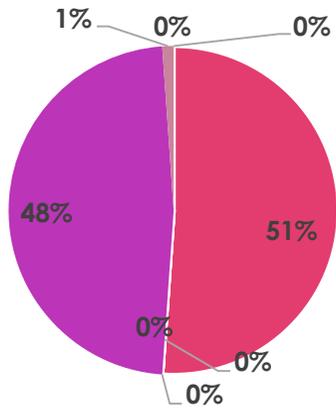
# ESTADÍSTICA DE SATISFACCIÓN

Esta fila el resultado del análisis se rellenara automáticamente con el botón amarillo de la hoja ESU vaciado

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.	4.23	8.5	8.0
2	El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.	4.50	9.0	8.0
3	Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.	4.70	9.4	8.0
4	Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	4.60	9.2	8.0
5	¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?		86	4
SI			SI	NO

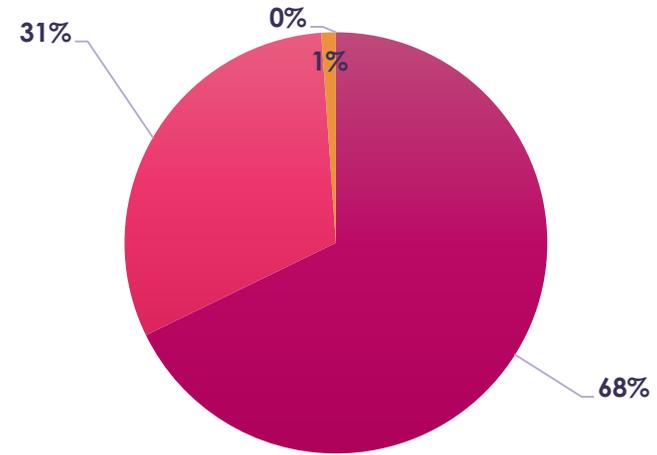
- ▶ Hubo mejora en este año, ya que no tuvimos ninguna de las afirmaciones por debajo del mínimo aceptable, como el año pasado donde tuvimos 4 por abajo del mínimo aceptable, las cuales se subsanaron.

Tipo de usuario



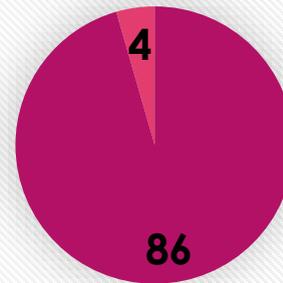
- No contesto
- Estudiante
- Docente
- Bachillerato
- Investigador
- Licenciatura
- Posgrado
- Otro

Sexo



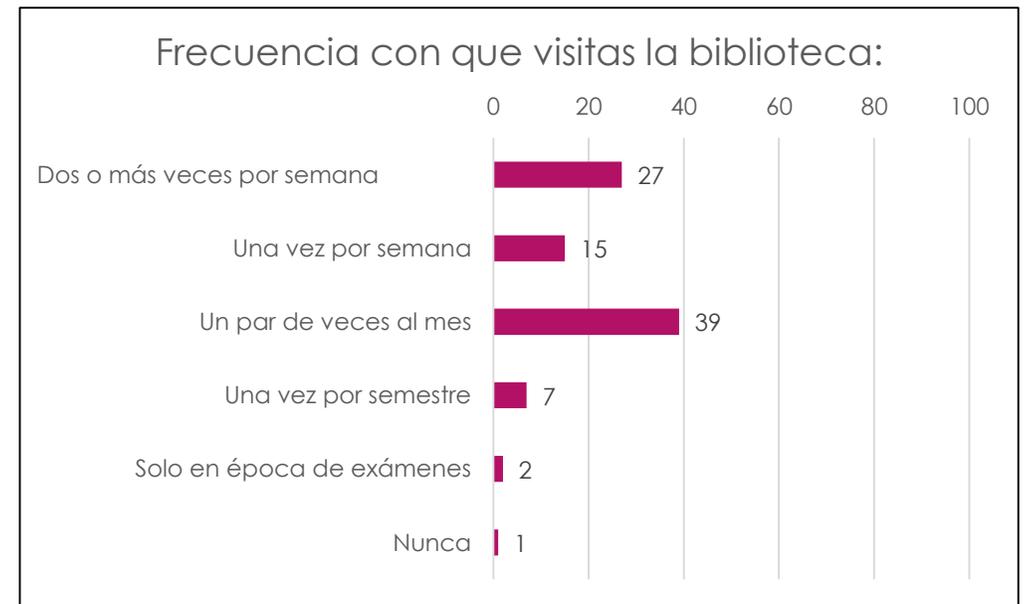
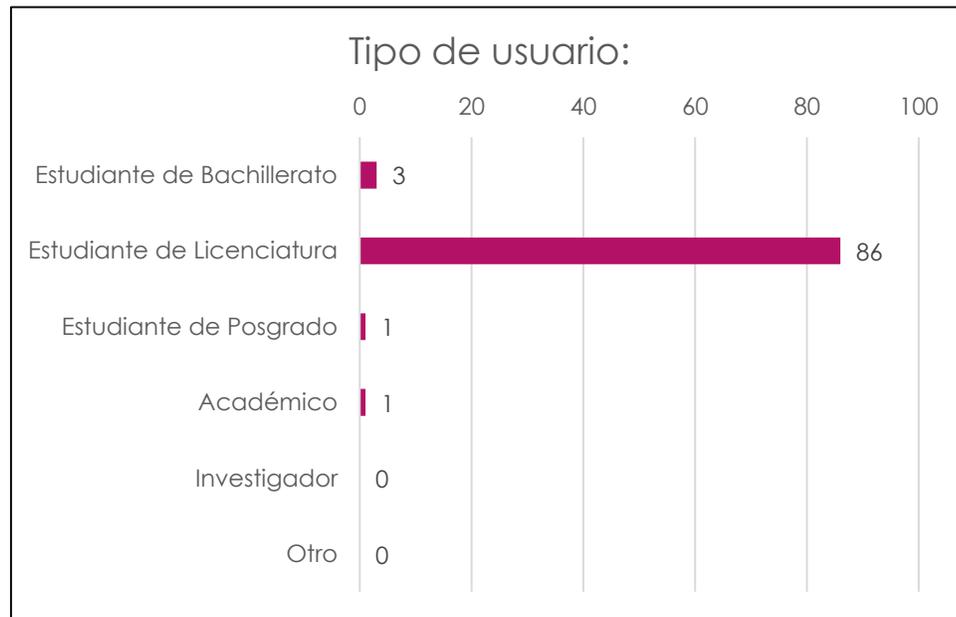
- No contesto
- Femenino
- Masculino
- Otro

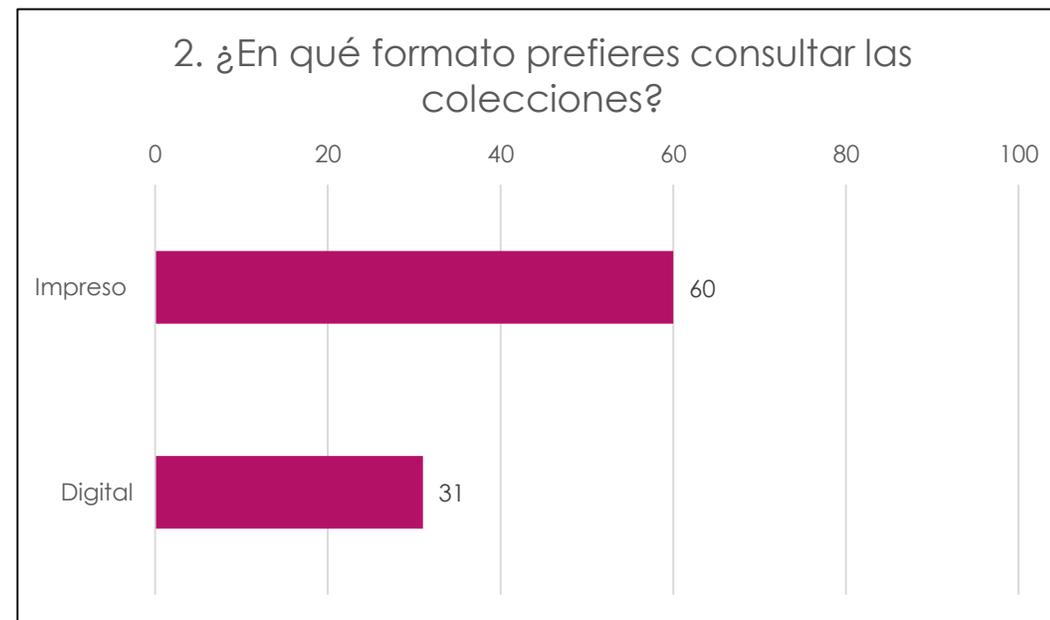
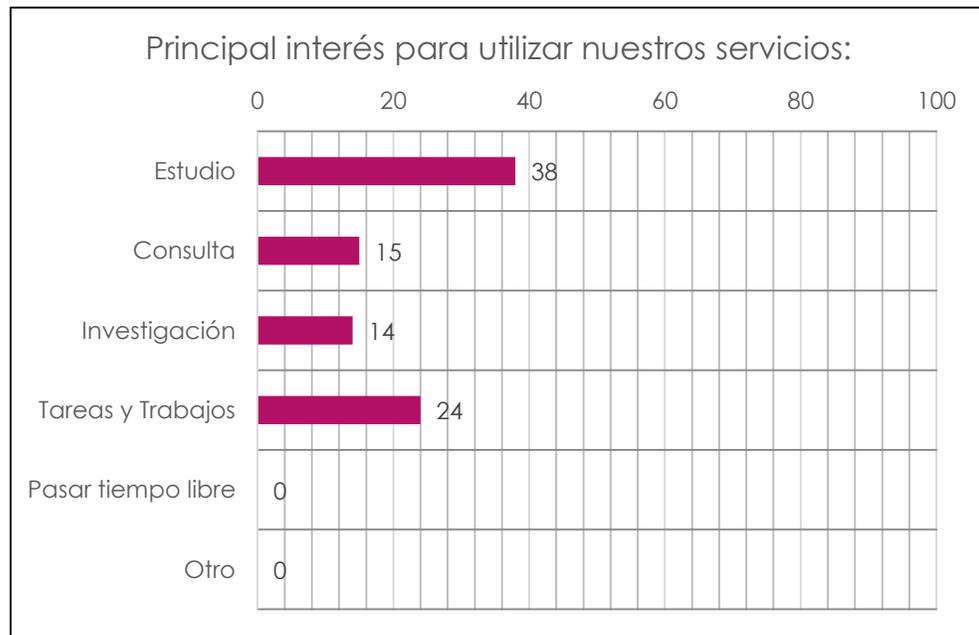
### ¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?



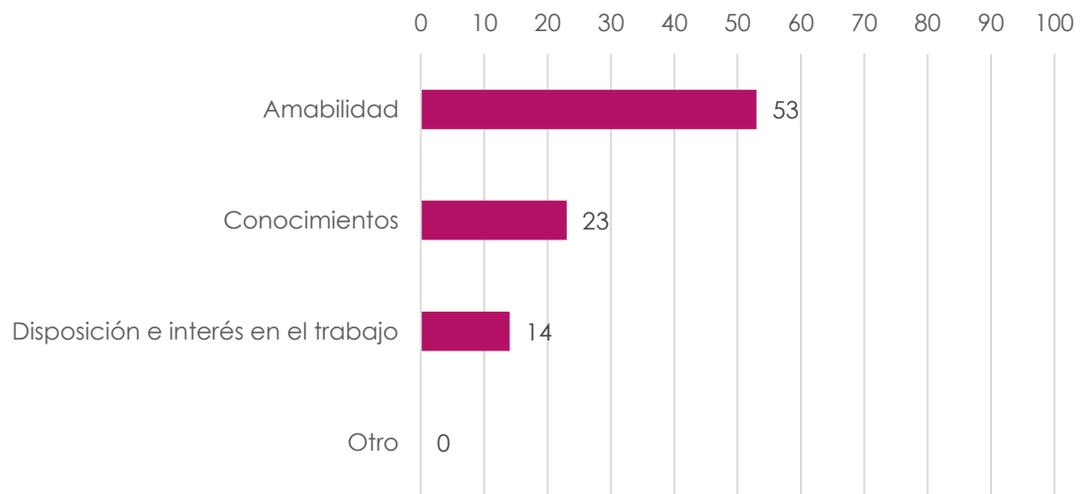
- SI
- NO

# Estadística de detección de necesidades En el mes de Marzo

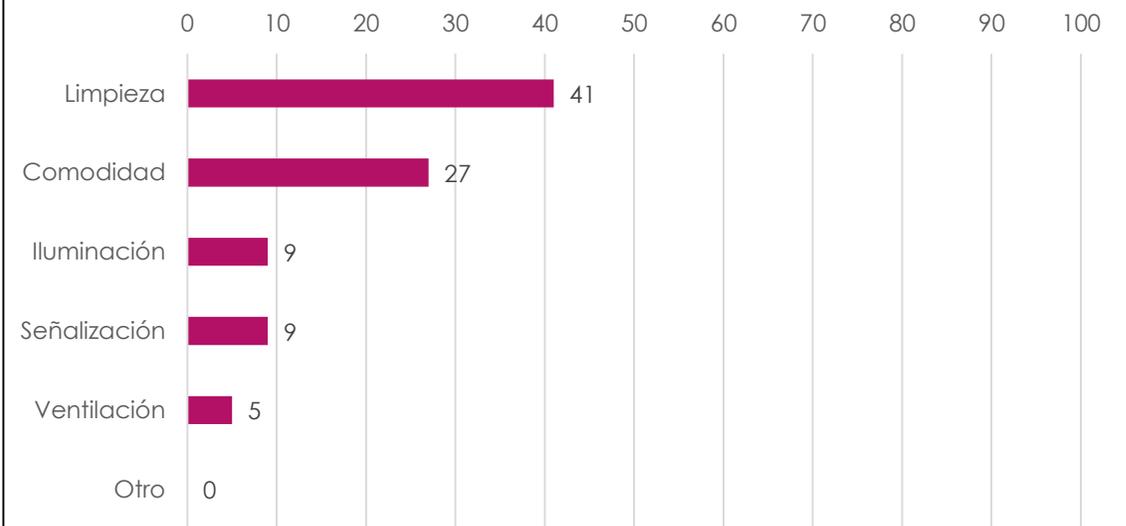




4. Enumera del 1 al 3 los siguientes aspectos que consideres que deben caracterizar al personal de la biblioteca.



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



Calificación	Amabilidad	Conocimientos	Disposición e interés en el trabajo	Otro
1	53	23	14	0
2	31	37	23	0
3	7	30	53	0
4	0	0	1	0

Calificación	Limpieza	Comodidad	Iluminación	Señalización	Ventilación	Otro
1	41	27	9	9	5	0
2	22	22	30	6	11	0
3	14	21	26	13	17	0
4	10	16	21	25	19	0
5	4	5	5	38	39	0
6	0	0	0	0	0	0

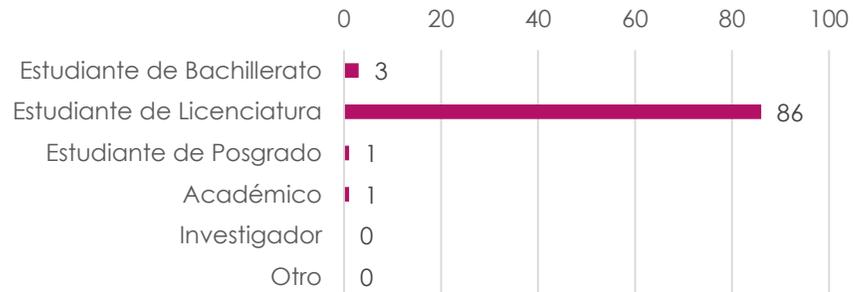
En el periodo de Agosto a Abril se tuvieron 100 quejas sobre el servicio de fotocopiado e impresiones Se atendieron y cerraron estas quejas, al solicitar la reparación de los multifuncionales con que cuenta esta biblioteca.

Se presento sugerencias de préstamo de calculadoras.

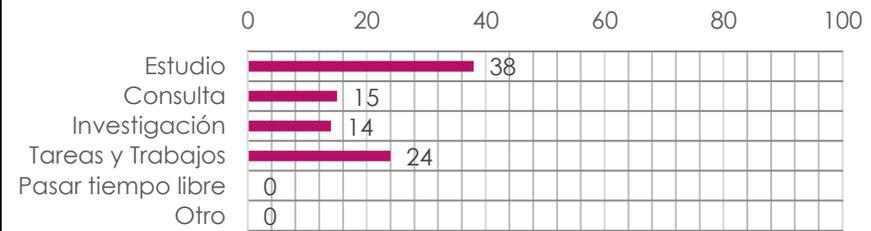
Se presentaron varias sugerencias para que la biblioteca cuente con una credencial.

# ENCUESTA DETECCIÓN DE NECESIDADES

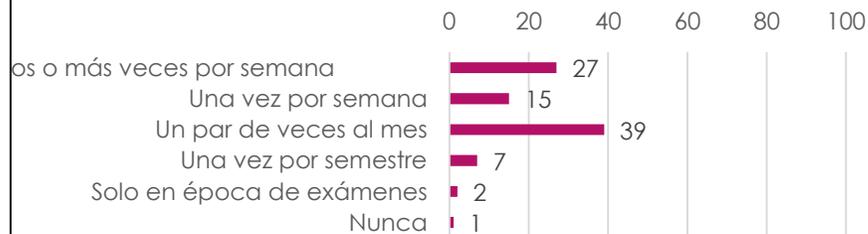
Tipo de usuario:



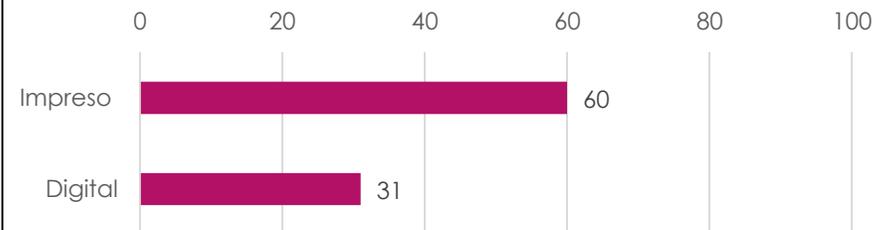
Principal interés para utilizar nuestros servicios:



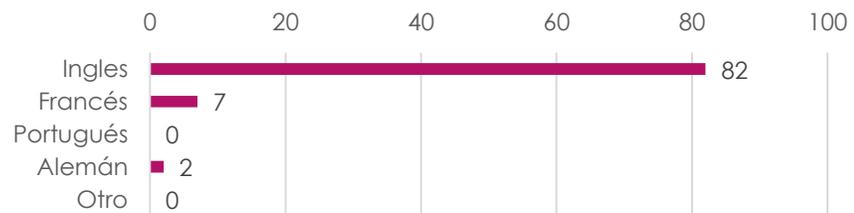
Frecuencia con que visitas la biblioteca:



2. ¿En qué formato prefieres consultar las colecciones?



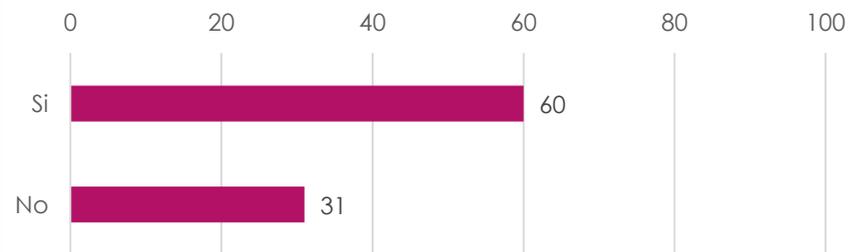
3.- ¿Aparte del español en qué idioma prefieres la información que necesitas?



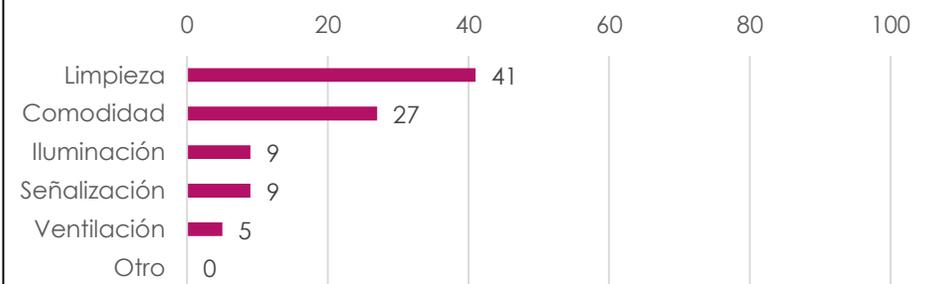
4. Enumera del 1 al 3 los siguientes aspectos que consideres que deben caracterizar al personal de la biblioteca.



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

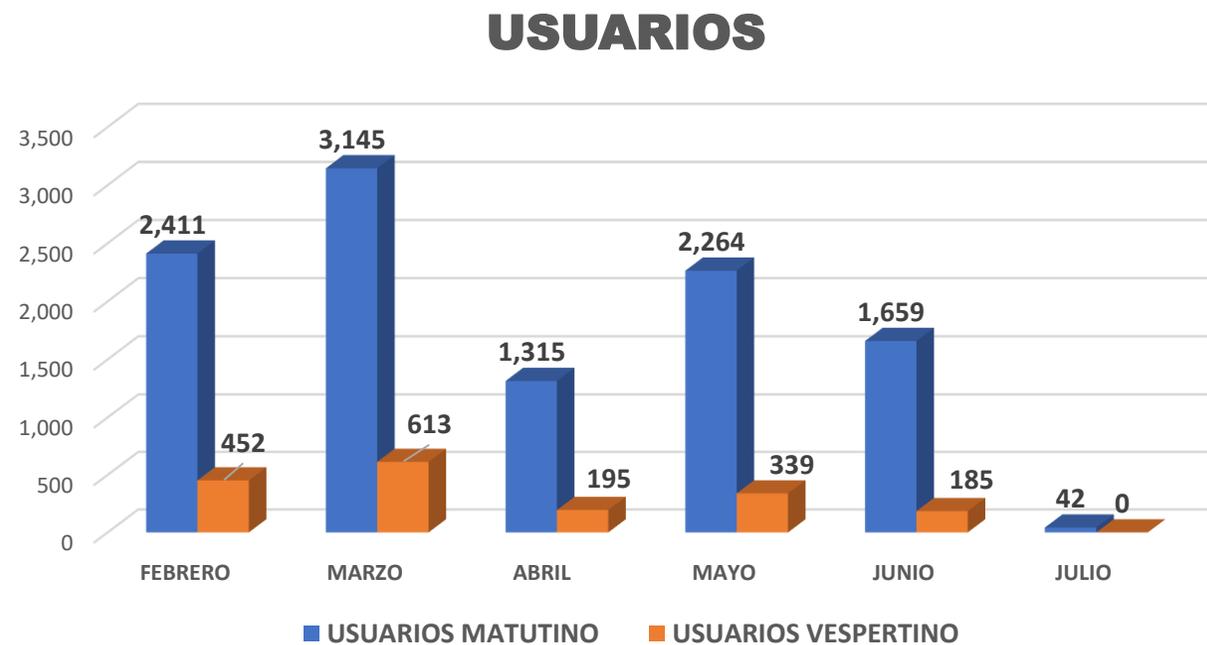


5. Enumera del 1 al 5 según las características de las instalaciones.



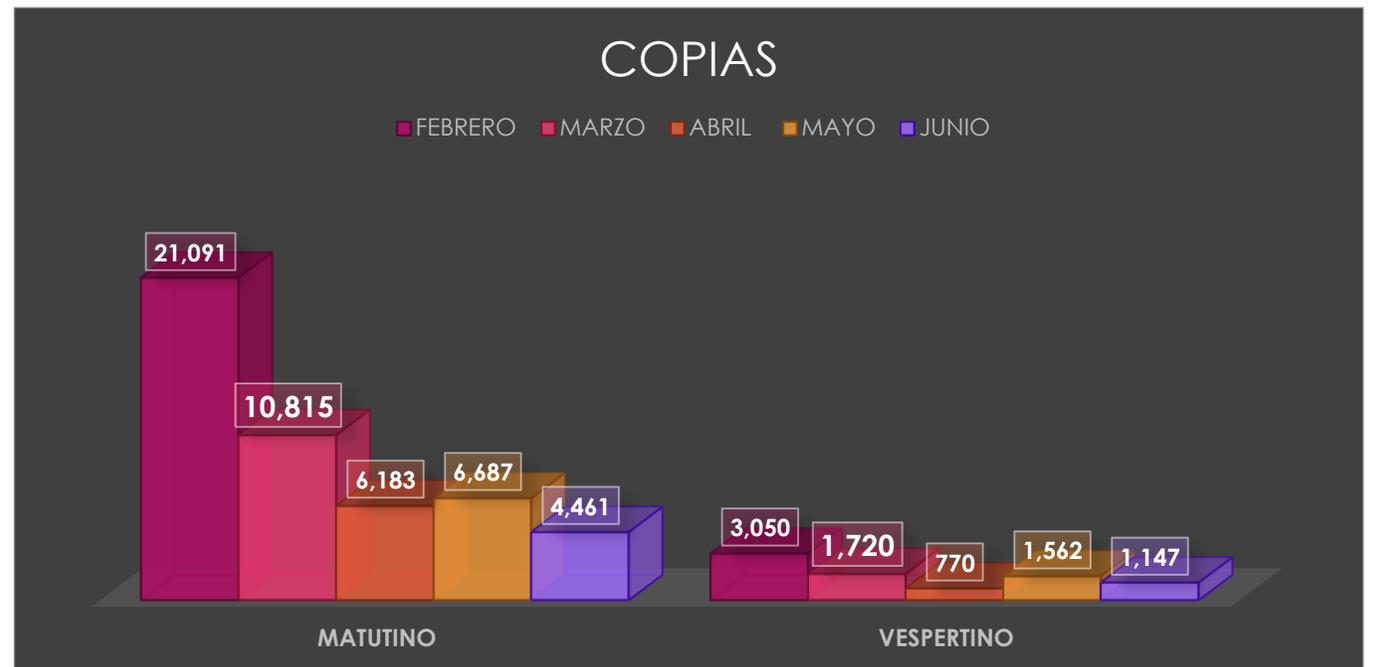
# 3.-El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

USUARIOS		
MES	MATUTINO	VESPERTINO
FEBRERO	2,411	452
MARZO	3,145	613
ABRIL	1,315	195
MAYO	2,264	339
JUNIO	1,659	185
JULIO	42	0



# Servicios

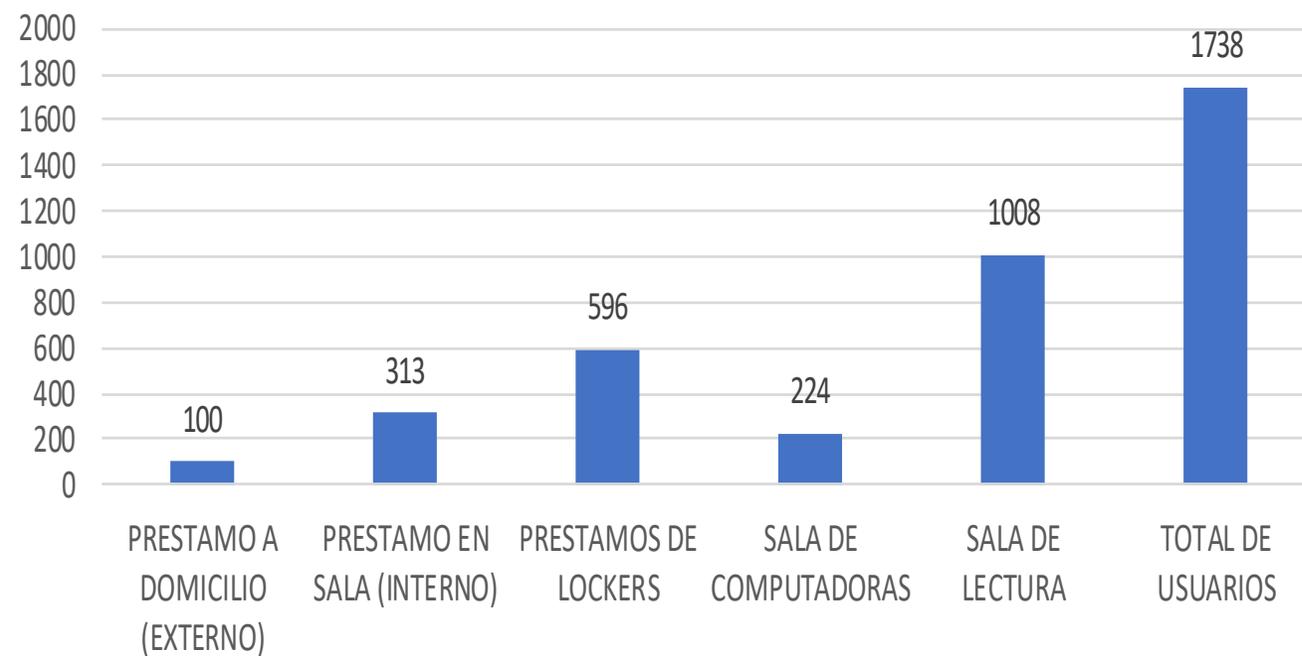
COPIAS		
MES	MATUTINO	VESPERTINO
FEBRERO	21,091	3,050
MARZO	10,815	1,720
ABRIL	6,183	770
MAYO	6,687	1,562
JUNIO	4,461	1,147
JULIO	28	0



## AGOSTO 2022 T.M.

PRESTAMO A DOMICILIO (EXTERNO)	100
PRESTAMO EN SALA (INTERNO)	313
PRESTAMOS DE LOCKERS	596
SALA DE COMPUTADORAS	224
SALA DE LECTURA	1008
TOTAL DE USUARIOS	1738

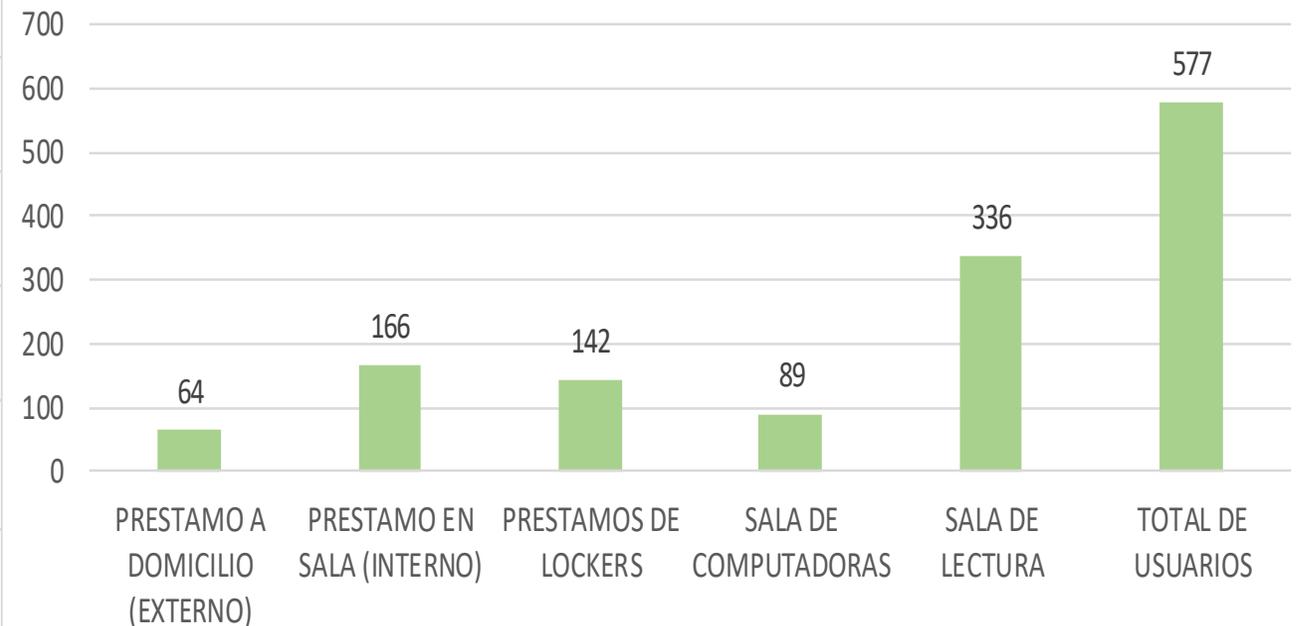
## SERVICIOS MATUTINO



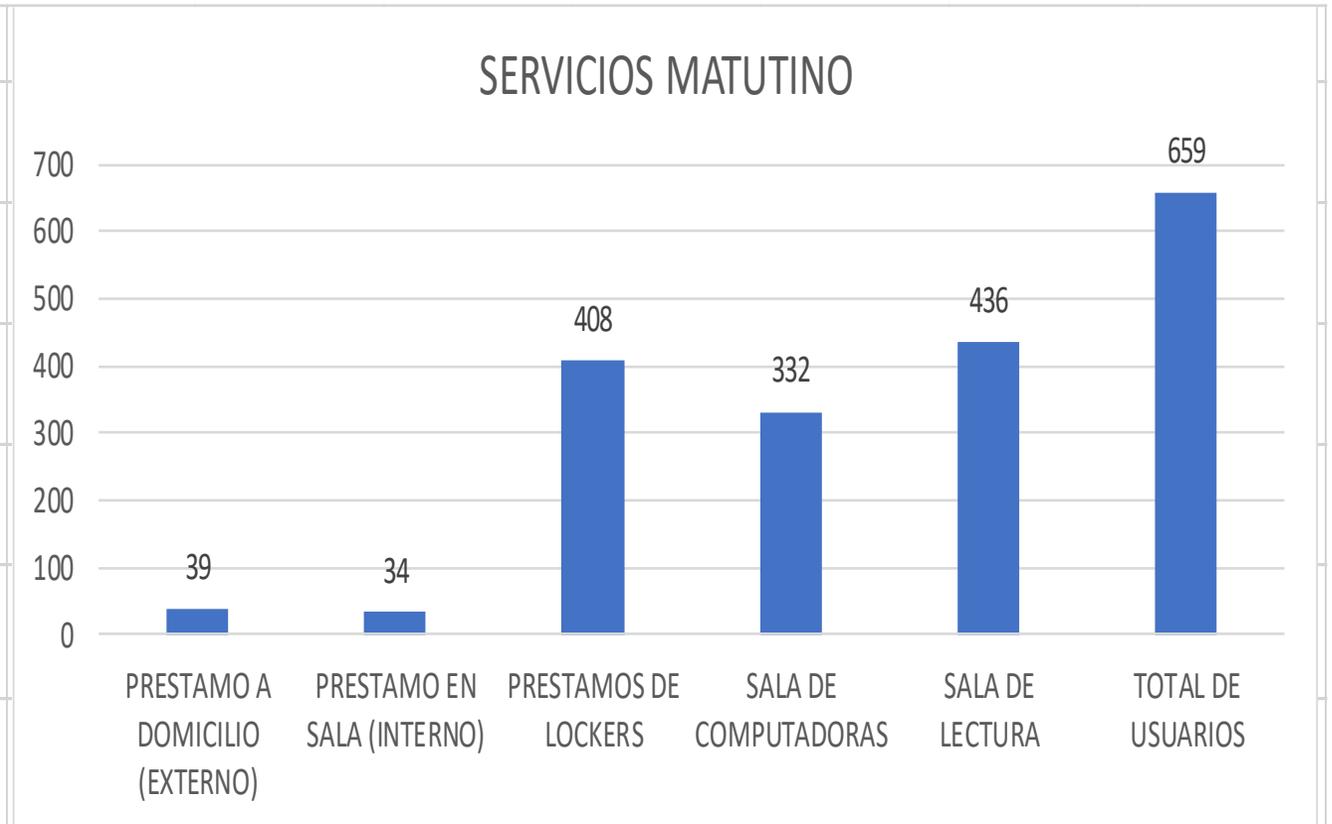
## AGOSTO 2022 T.V.

PRESTAMO A DOMICILIO (EXTERNO)	64
PRESTAMO EN SALA (INTERNO)	166
PRESTAMOS DE LOCKERS	142
SALA DE COMPUTADORAS	89
SALA DE LECTURA	336
TOTAL DE USUARIOS	577

## SERVICIOS VESPERTINO



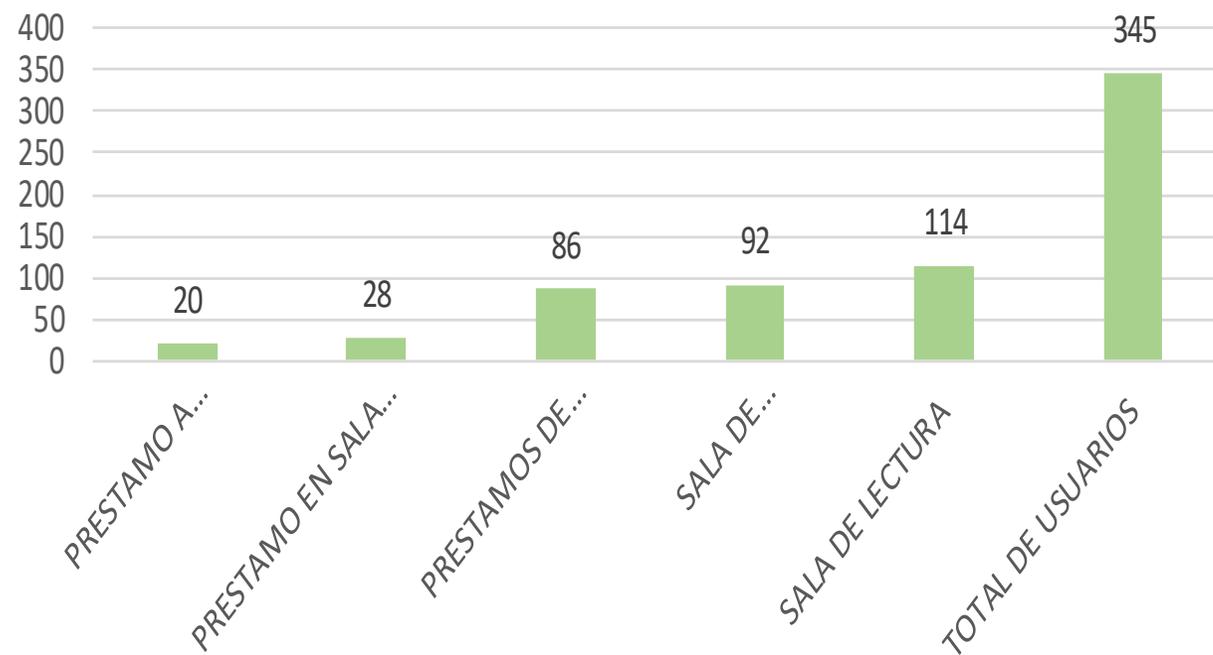
<b>JUNIO 2023 T.M.</b>	
PRESTAMO A DOMICILIO (EXTERNO)	39
PRESTAMO EN SALA (INTERNO)	34
PRESTAMOS DE LOCKERS	408
SALA DE COMPUTADORAS	332
SALA DE LECTURA	436
<b>TOTAL DE USUARIOS</b>	<b>659</b>



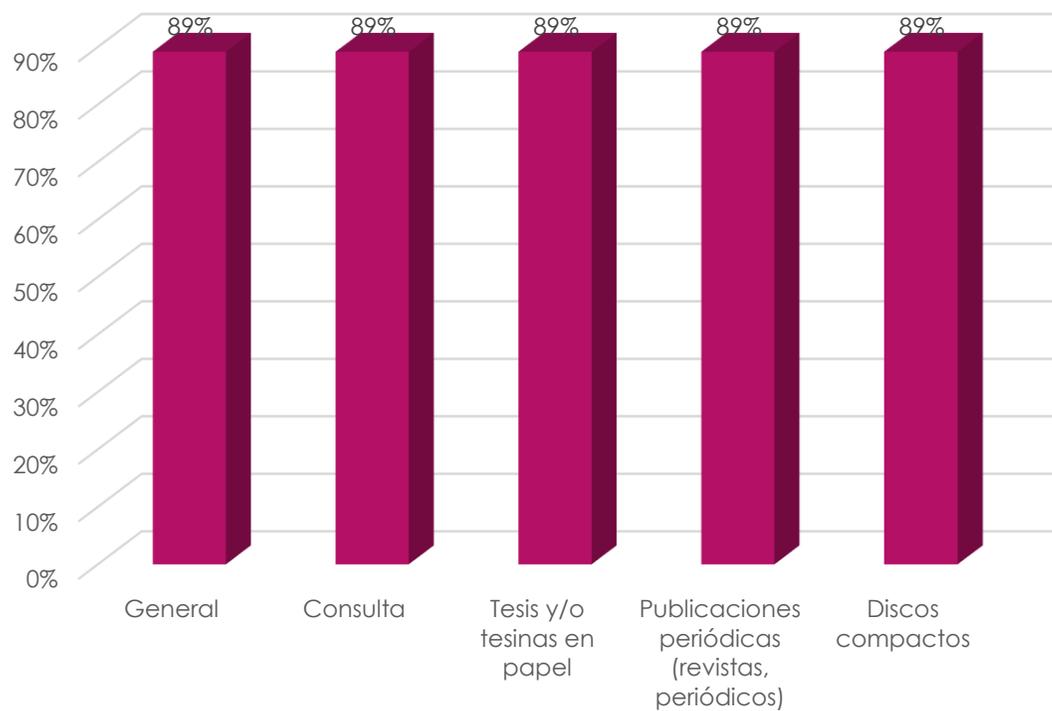
## JUNIO 2023 T.V.

PRESTAMO A DOMICILIO (EXTERNO)	20
PRESTAMO EN SALA (INTERNO)	28
PRESTAMOS DE LOCKERS	86
SALA DE COMPUTADORAS	92
SALA DE LECTURA	114
TOTAL DE USUARIOS	345

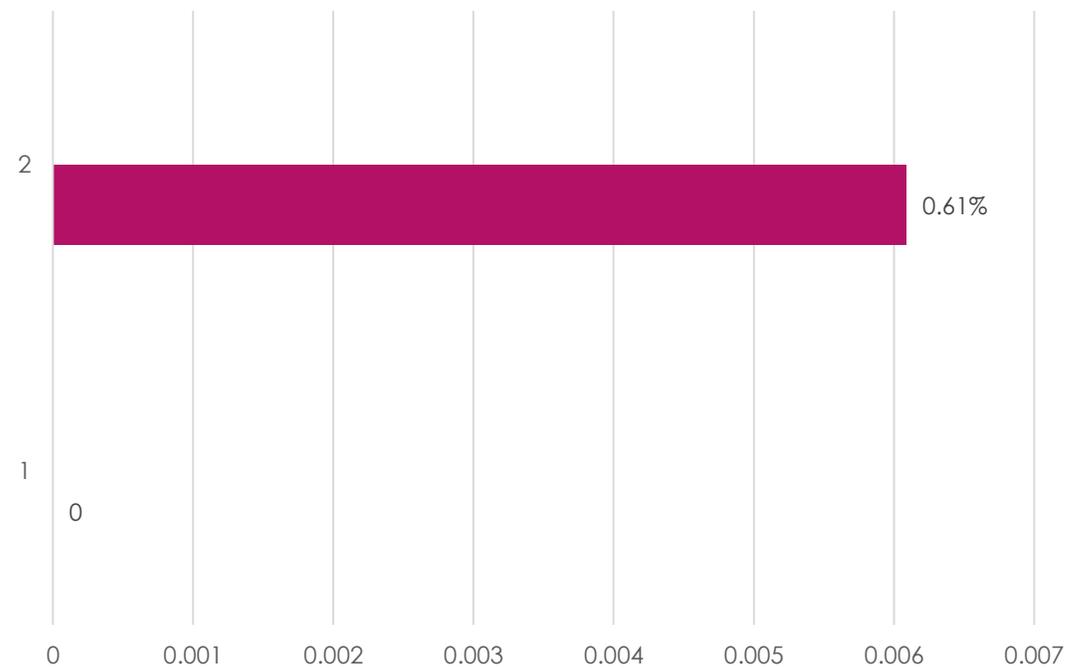
## SERVICIOS VESPERTINO

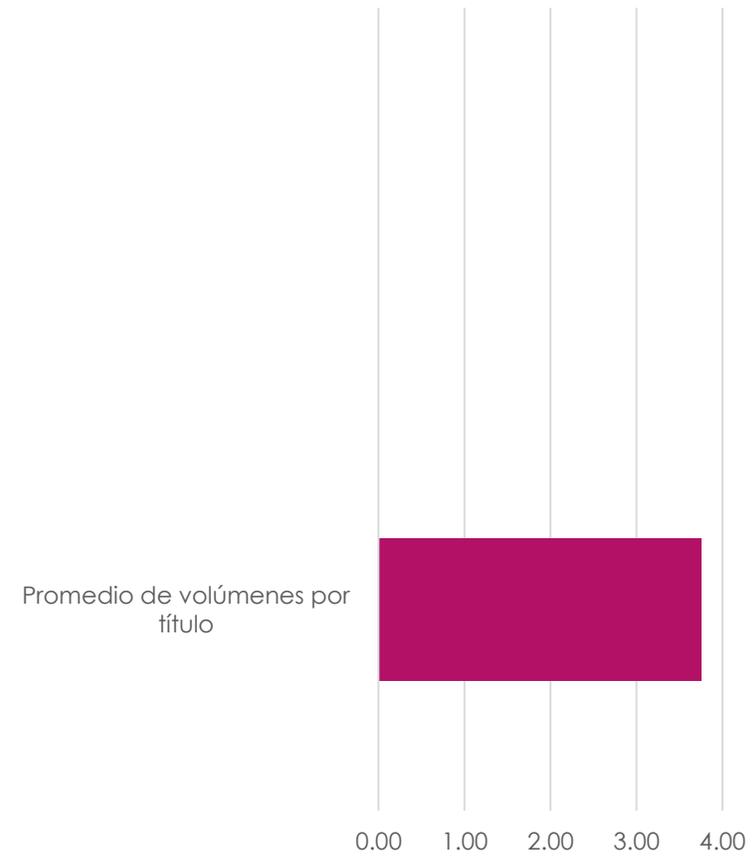
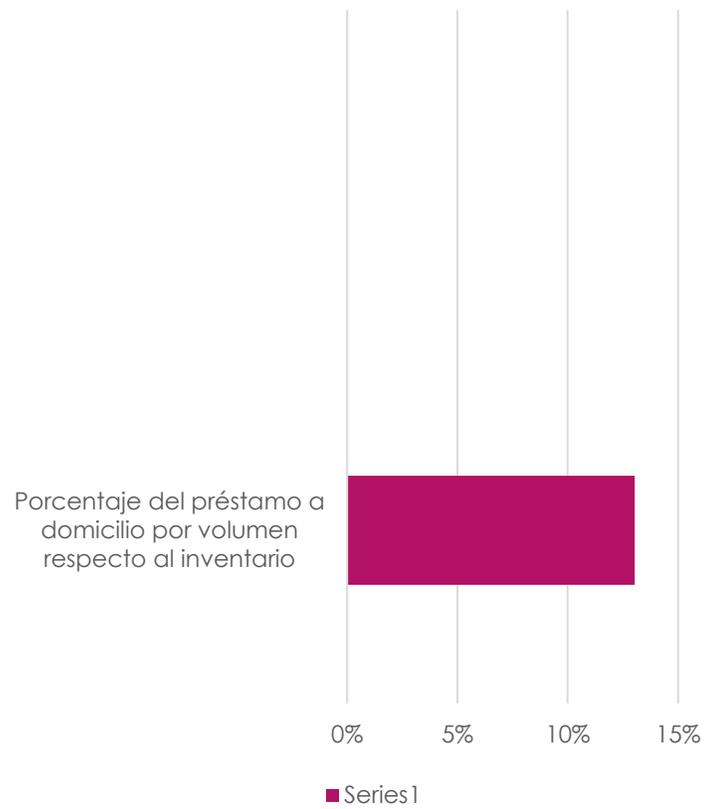
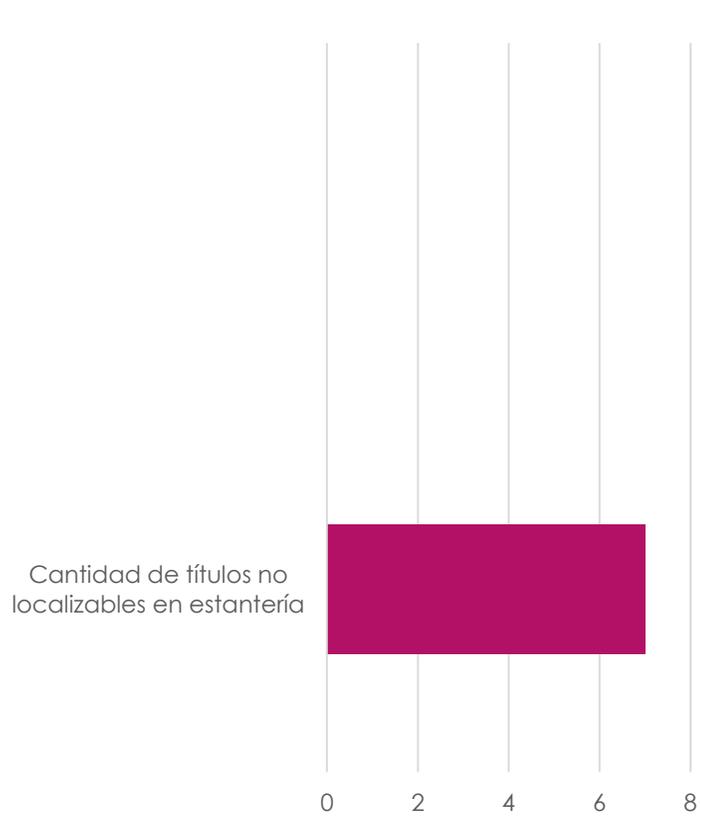


### PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD



### INCREMENTO DE LA COLECCIÓN





## 2.- El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;

**INCREMENTAR EN 1% NUESTROS VOLUMENES (112 VOL.) DEL TOTAL DE NUESTRO INVENTARIO CON QUE CONTAMOS A ESTA FECHA (SEP.2022), DETERMINANDO COMO FECHA COMPROMISO EL DÍA 31 DE AGOSTO DEL AÑO 2023.**

❖ SE HAN ADQUIRIDO 69 VOLUMES HASTA LA FECHA (SEP.2023).

❖ FALATAN POR ADQUIRIR 43 VOLUMENES.



==Menú==

- [Nuevo](#)
- [Editar](#)
- [Eliminar](#)
- [Buscar](#)

==Bienvenid@==

→ [Iupitamh](#)

↳ [Cerrar sesión](#)

Editando el objetivo de calidad: "Incrementar en un 1% nuestros volúmenes (112 volúmenes) del total de nuestro inventario con que contamos a esta fecha"

¿Qué sección del plan de acción quieres modificar?

No. Actividad	Modificar	Ponderación	Avance	Evidencia	Seleccionar	Imprimir
<b>Título:</b>	"Incrementar en un 1% nuestros volúmenes (112 volúmenes) del total de nuestro inventario con que contamos a esta fecha"				<input checked="" type="radio"/>	
<b>Fecha de aprobación:</b>	2023-02-28				<input type="radio"/>	
1	Revisar los libros que cuentan con nueva edición.	15%	15%	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2	Seleccionar los títulos que se consideren más pertinentes para su adquisición.	10%	10%	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3	Solicitar cotización a la librería y hacerla llegar a las autoridades de esta facultad.	15%	10%	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4	Adquirir el material bibliográfico.	50%	40%	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5	Catalogar, habilitar y dar acomodo en estantería para que esté a disposición de los usuarios el material bibliográfico solicitado.	10%	8%	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>¿Cómo se evaluarán los resultados?</b>					<input type="radio"/>	
<b>Totales:</b>		100%	83%			

[Continuar](#)

[Atrás](#)

# OBJETIVO OPERATIVO 2022



Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo  
Dirección General de Bibliotecas

PPOC = PLATAFORMA DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD



SB\_PL\_PPOC\_6.2\_2017\_01

Proceso 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: Adquirir el 1% de libros en formato digital del total de libros impresos (11,101vol.) con los que contamos actualmente para consulta de los usuarios de esta biblioteca, a más tardar en diciembre 2022

¿Qué sección del plan de acción quieres modificar?

No. Actividad	Modificar	Ponderación	Avance	Evidencia	Seleccionar	Imprimir
<b>Título:</b>	Adquirir el 1% de libros en formato digital del total de libros impresos (11,101vol.) con los que contamos actualmente para consulta de los usuarios de esta biblioteca, a más tardar en diciembre 2022				<input checked="" type="radio"/>	
<b>Fecha de aprobación:</b>	2021-09-27				<input type="radio"/>	
1	Realizar un listado de los libros más consultados por nuestros usuarios para solicitar una cotización sobre el material que tengan disponible en formato digital	20%	20%	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2	Contactar al proveedor y solicitar una cotización en base a las listas de libros más consultados	20%	20%	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3	Contratar y contar con libros digitales, para que nuestros usuarios puedan consultar y descargar para la realización de sus trabajos de investigación.	60%	60%	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
¿Cómo se evaluarán los resultados?						
Totales:		100%	100%			

[Continuar](#)

[Atrás](#)

## 4.- Las no conformidades y acciones correctivas

- ▶ En el periodo de Agosto a Abril se tuvieron 100 quejas sobre el servicio de fotocopiado e impresiones Se atendieron y cerraron estas quejas, al solicitar y realizar la reparación correspondiente de los multifuncionales con que cuenta esta biblioteca.

## 5.- Resultados de seguimiento y medición

<b>Elementos para el seguimiento y medición</b>	<b>Resultados</b>
Llenado de extintores.	Se cumplió
Auditoría (31 de mayo 2023).	Se cumplió
Adquisición de libros de reserva.	Se cumplió
Mantenimiento de arco magnético.	Se cumplió
Mantenimiento de preventivo de equipos de computo.	Se cumplió
Sellado de ventanas (humedad)	Se cumplió.

## 6.-Resultados de auditoria interna n°5

Se tuvieron 3 no conformidades

1. No se utiliza en registro de Acuse de Donación. (cerrado)
2. El registro de Evaluación de Proveedores, no se aplican los criterios correspondientes. (cerrado)
3. Se detecto que se estaban utilizando registros con versiones obsoletas. (cerrado)

## 7.- El desempeño de los proveedores externos;

## e.- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;

- ▶ Existe una matriz de riesgos y oportunidades del sistema bibliotecario que son atendidas por parte del Comité de Calidad del sistema:
- ▶ Riesgos:
  - ❖ internet
  - ❖ Personal sin capacitación
  - ❖ Económicos
  - ❖ Humedad en los plafones
  - ❖ Expedición y resello de credenciales de la biblioteca.
  - ❖ No contar con bibliografía que marcan los planes de estudio

## f.- Las oportunidades de mejora

<b>Nº</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>AREA O PROCESO</b>
1	ACTUALIZACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO.	PRÉSTACIÓN DE SERVICIOS SALA DE AUTO-ACCESO.
2	BIBLIOGRAFÍA ACTUALIZADA.	PRÉSTACIÓN DE SERVICIOS GESTION DE COLECCIONES.
3	ADQUIRIR EQUIPO DE COMPUTO PARA EL SERVICIO DE IMPRESIONES.	PRÉSTACIÓN DE SERVICIOS
4	GESTIONAR RECURSOS PARA INCREMENTAR LA COLECCIÓN DE LITERATURA	PRÉSTACIÓN DE SERVICIOS
5	ADQUIRIR UNA IMPRESORA A COLOR	PRÉSTACIÓN DE SERVICIOS
6	CAMBIAR LAMPARAS POR LED	GESTION DE COLECCIONES Y PRÉSTACIÓN DE SERVICIOS