



UNIVERSIDAD MICHUACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Cuna de héroes, crisol de pensadores



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

BIBLIOTECA DE LA UNIDAD DE CIENCIAS, INGENIERÍA Y HUMANIDADES

FECHA: 25 DE OCTUBRE DEL 2022

9.3.1 GENERALIDADES

- 1. Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa.**
- 2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad.**
- 3. Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:**
 - a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.
 - b) Grado en que se han logrado los objetivos de calidad.
 - c) Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 - d) Las no conformidades y las acciones correctivas.
 - e) Los resultados de seguimiento y medición.
 - f) Los resultados de las auditorias.
 - g) El desempeño de los proveedores externos.
- 4. La adecuación de los recursos.**
- 5. La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.**
- 6. Las oportunidades de mejora.**
- 7. Salidas de la revisión por la dirección.**
- 8. Asunto general: Aprobación de cambio de bibliotecario del turno matutino para el comité de calidad.**

9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

No.	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	ESTADO
1	Cambiar cada 3 meses las imágenes que se transmiten mediante las pantallas de la sala de lectura y el pasillo del registro de usuarios hacia el módulo de préstamo.	Coordinador de la dirección de BUCIH	31 de diciembre de 2023	Abierta

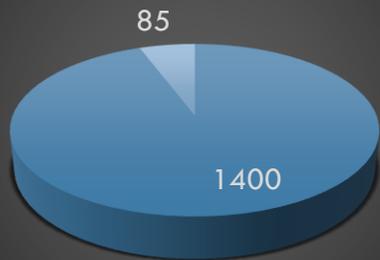
2.- CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CUESTIONES INTERNAS	CUESTIONES EXTERNAS	CAMBIOS SUGERIDOS
El ancho de banda de internet es deficiente		No depende de la dirección de bibliotecas el seguimiento a este riesgo ya que es un problema institucional y corresponde a otra dependencia la atención. Es un riesgo que se mantiene detectado en el sistema de calidad.
	Ninguna	

3.- INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, INCLUIDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS A:

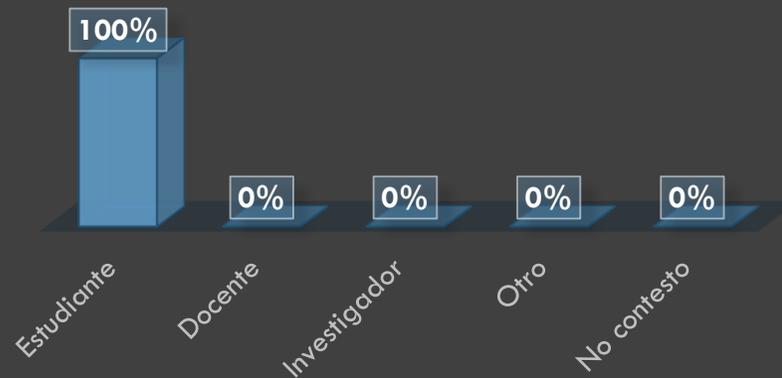
A) La Satisfacción del Cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.

Cálculo de la Población

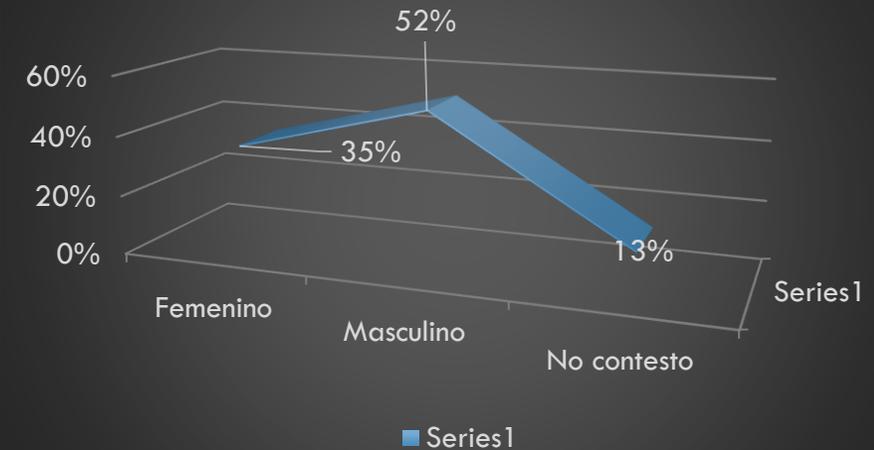


TIPO DE USUARIO

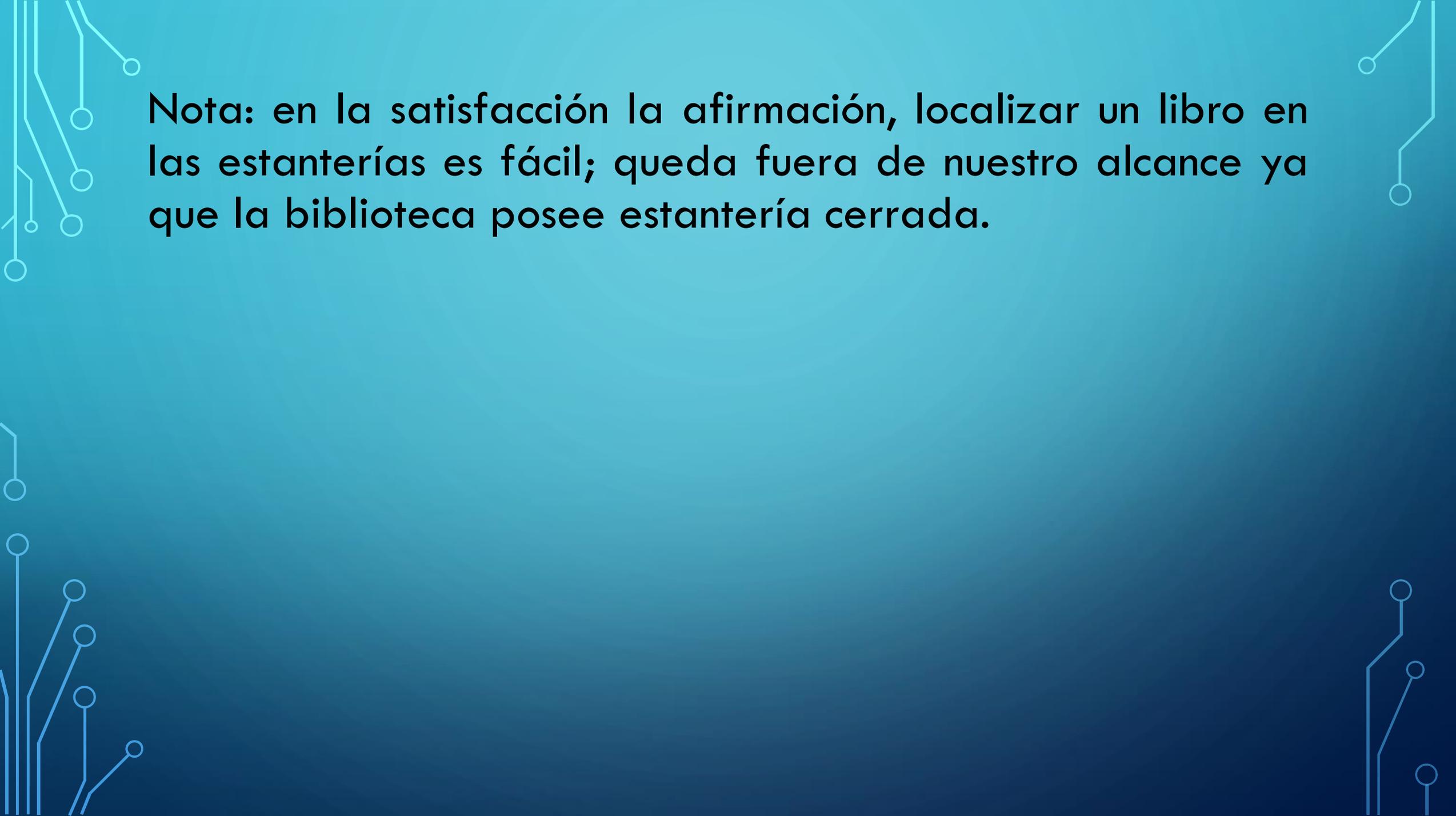
■ Estudiante ■ Docente ■ Investigador ■ Otro ■ No contesto



Género



ITEM	AFIRMACIONES	MEDIA	CALIFICACIÓN	MINIMO ACEPTABLE
1	El centro de información dispone de los libros de las materias que necesito	4.16	8.3	8.0
2	El catálogo en línea es fácil de usar para encontrar los libros que necesito	3.81	7.6	8.0
3	Localizar un libro en las estanterías es fácil	3.97	7.9	8.0
4	En el centro de información dispongo de computadoras actuales y adecuadas para trabajar	3.83	7.7	8.0
5	Los recursos electrónicos suscritos por el centro de información (bases de datos, libros electrónicos...) me resultan eficaces para mis necesidades	4.05	8.1	7.0
6	Es ágil el proceso de préstamo de libros u otros materiales a domicilio	4.16	8.3	9.0
7	El tiempo que puedo tener un libro en préstamo a domicilio es suficiente	3.84	7.7	7.5
8	El número de libros que puedo tener al mismo tiempo en préstamo a domicilio se adecua a mis necesidades	4.00	8.0	7.5
9	Las personas que atienden al público resuelven de forma eficaz las consultas que les planteo	4.45	8.9	8.5
10	El trato del personal que me atiende es amable y cordial	4.62	9.2	8.5
11	Los medios y recursos para presentar quejas (buzón, formularios) son adecuados	3.97	7.9	9.0
12	Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura...) de las salas de lectura son las adecuadas	4.57	9.1	8.5
13	Las condiciones de trabajo (silencio, orden...) en las salas de lectura son las adecuadas	4.45	8.9	8.5
14	El número de lugares de lectura es suficiente	4.29	8.6	8.0
15	El horario habitual de apertura y cierre del centro de información se adecua a mis necesidades	4.43	8.9	8.0
16	Mi valoración global del centro de información es	4.33	8.65	8.0

The background is a solid blue gradient. In the corners, there are decorative white lines that resemble a circuit board or a network diagram, with small circles at the end of the lines.

Nota: en la satisfacción la afirmación, localizar un libro en las estanterías es fácil; queda fuera de nuestro alcance ya que la biblioteca posee estantería cerrada.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

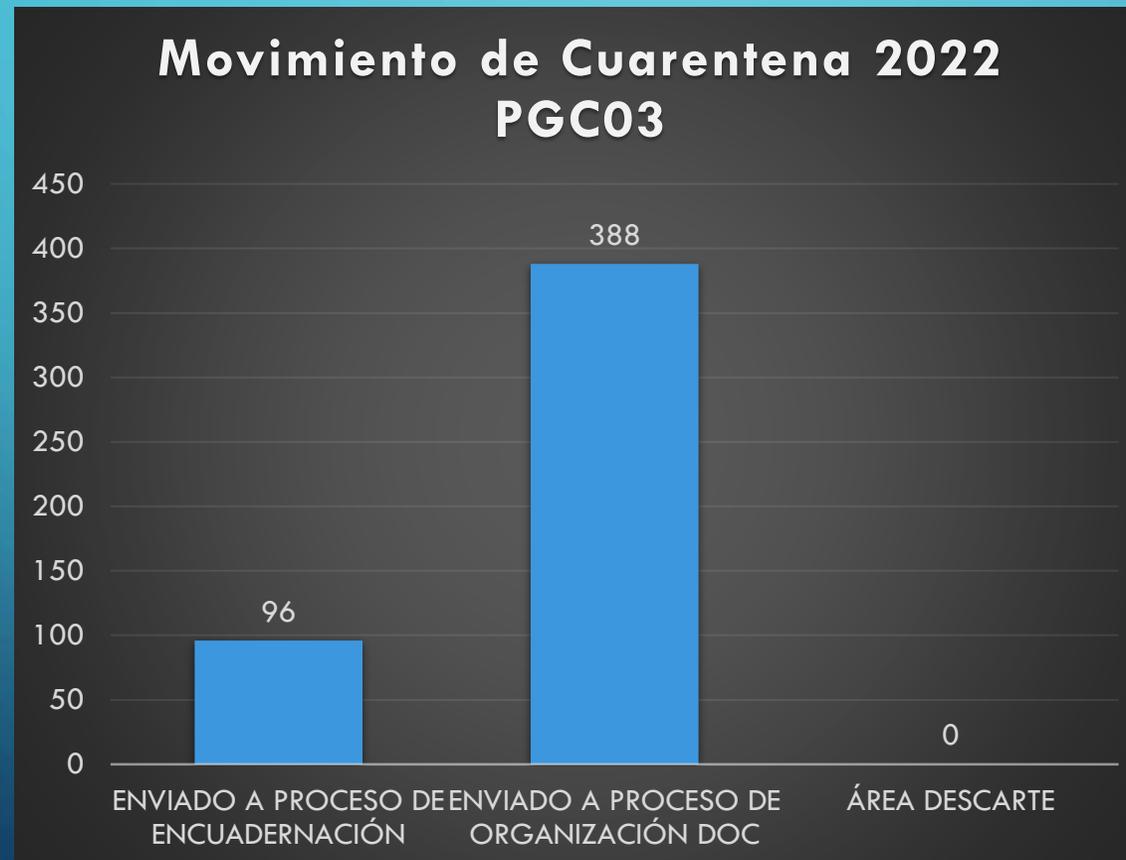
<u>PERIODO:</u>	TOTAL DE QUEJAS	TOTAL DE SUGERENCIAS	%
<u>- ENERO- SEPTIEMBRE 2022</u>	0	0	0

B) GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

NO	OBJETIVO	INDICADOR	META	AVANCE	% DE AVANCE
1	BUCIH (COLECCIÓN GENERAL) 12557	EFICACIA	12557	4717	37.56%

C) EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Productos no conformes (enero a septiembre)



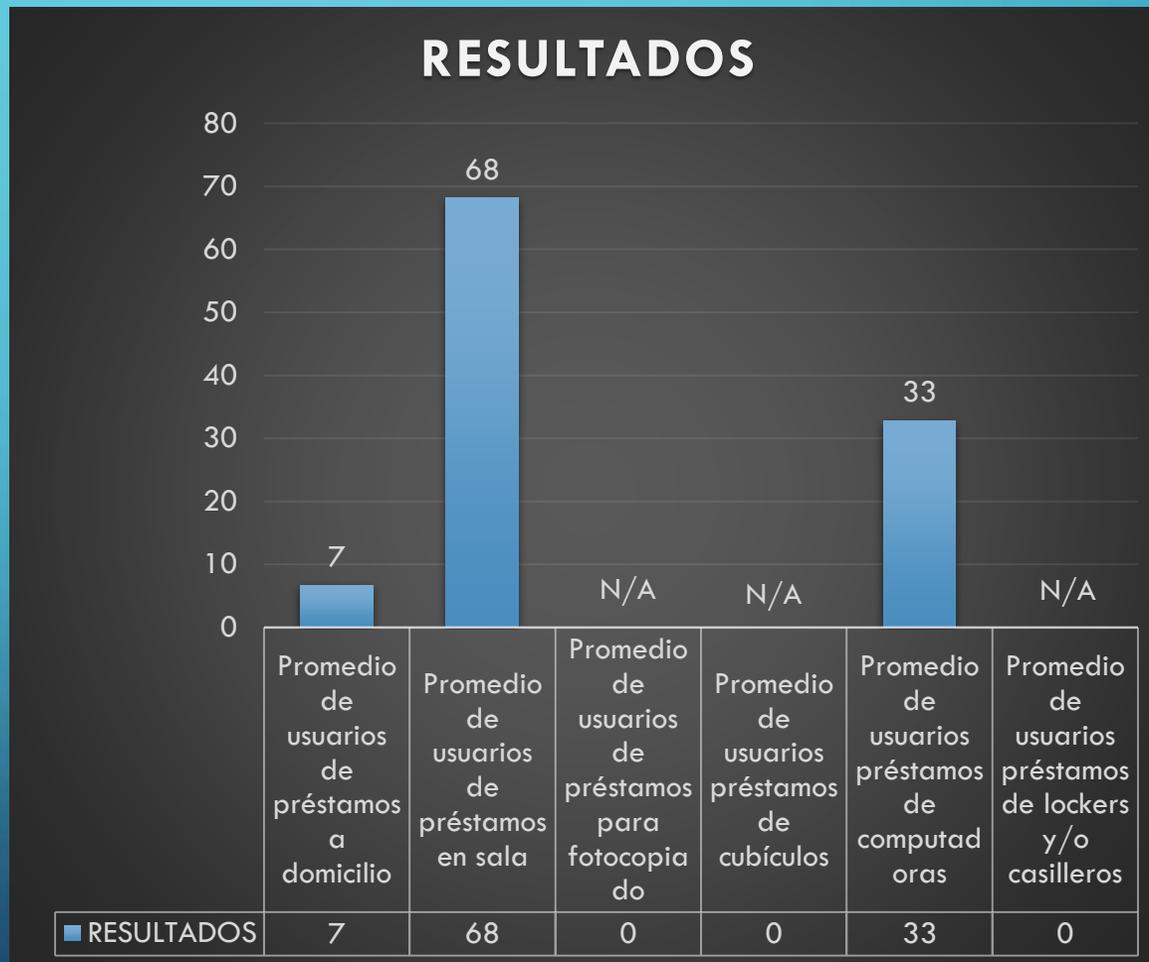
D) LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

No.	ÁREA DE LA NORMA	DESCRIPCIÓN	ESTADO
1	7.3.a	Los puntos de satisfacción del cliente en los que la biblioteca de BUCIH no fue aceptable son los siguientes: Es ágil el proceso de préstamo de libros u otros materias a domicilio.	Abierta
2	8.2.1.c	En las encuestas de satisfacción que se aplicaron en BUCIH los usuarios no están conformes con los medios y recursos para presentar quejas (buzón, formularios) son adecuados.	Abierta

4	8.2.1.a)	En la afirmación de la encuesta de satisfacción: El catálogo en línea es fácil de usar para encontrar los libros que necesito, se calificó por debajo de la media.	Abierta
5	7.1.3.a)	En la encuesta de satisfacción la afirmación que se calificó por debajo de la media fue: En el centro de información dispongo de computadoras actuales y adecuadas para trabajar.	Abierta

E) LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

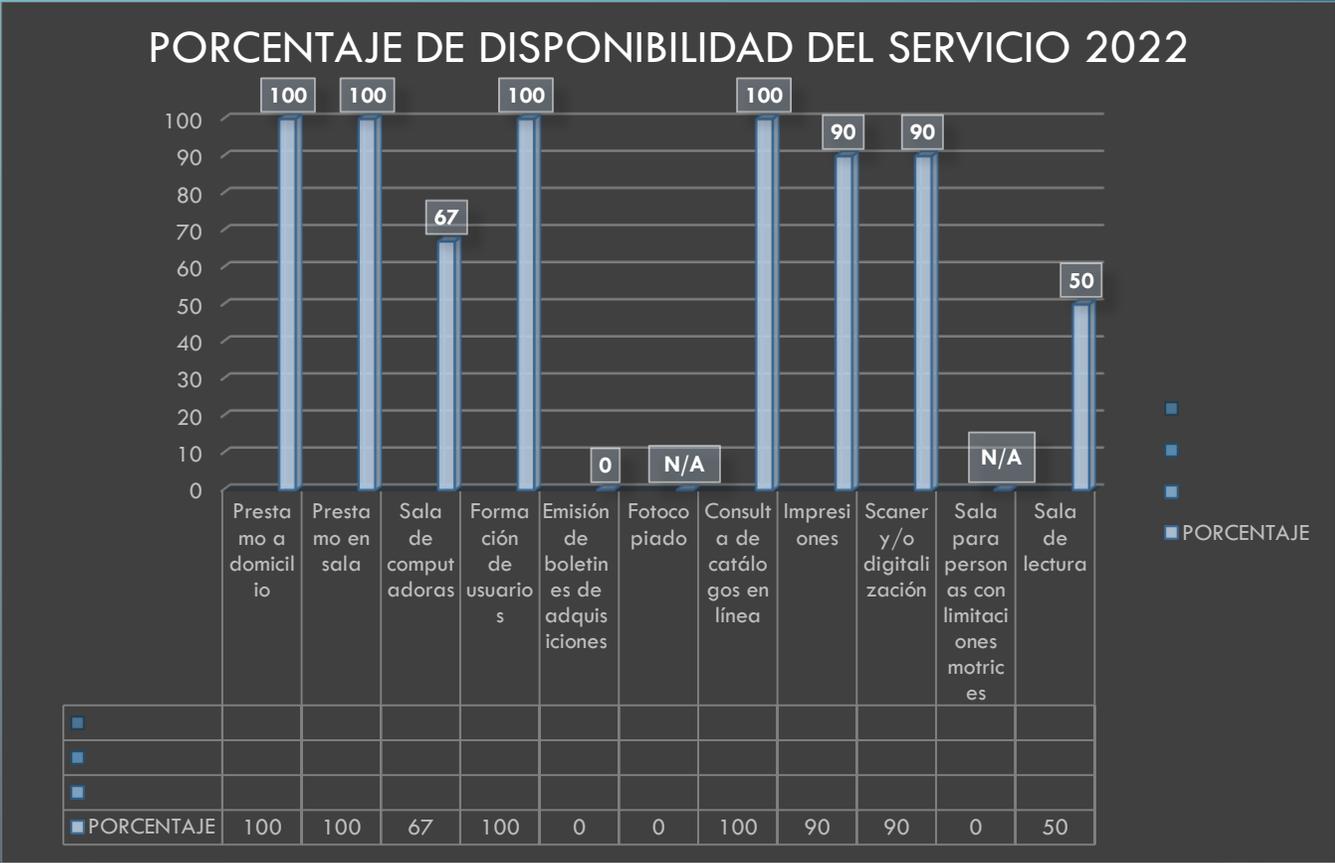
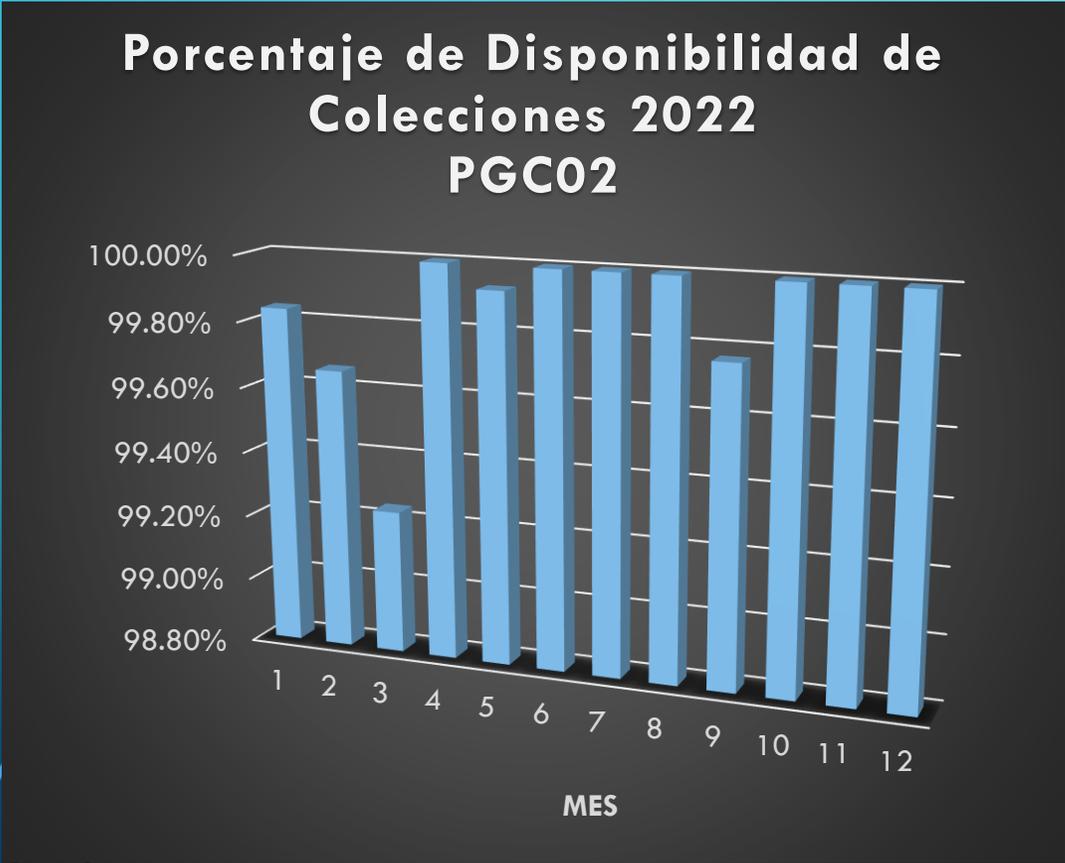
INDICADOR: PORCENTAJE DEL PRÉSTAMO POR USUARIO A DOMICILIO, FOTOCOPIADO, SALA DE LECTURA Y COMPUTADORAS.



INDICADOR :

PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE COLECCIONES

PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS



F) LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS

Todos los hallazgos de auditoría del 2021 se encuentran cerrados en la plataforma.

Para el 2022 aún no se ha llevado a cabo la auditoría interna, se cambió la fecha del 10 de agosto del año en curso al mes de noviembre; quedamos a la espera de que el departamento de calidad nos confirme la fecha exacta.

G) EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

PROVEEDOR	SERVICIO	NUMERO SE SERVICIOS SOLICITADOS	CUMPLE CON LOS CRITERIOS	PROMEDIO
Servicios generales	Plomería	2	Si	20
Servicios generales	Electricidad	3	SI	24
Servicios generales	Cerrajería	1	SI	10

4.- ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

TIPO DE RECURSO (Material, humano, financiero, etc.)	DESCRIPCIÓN	PROPUESTA DE ADECUACIÓN
Adecuar la Sala de Lectura con mobiliario cómodo para que sea más confortable para los usuarios y puedan adquirir mayor movilidad.	Con la finalidad de generar condiciones de mejora en nuestra biblioteca es necesario adecuar la sala de lectura a ser un espacio de comodidad, transición y trabajo en equipo.	BUCIH debe ser un espacio que invite al usuario a pasar el tiempo de manera confortable y cómoda, al mismo tiempo que consumen nuestros servicios y conocimiento; instruyendo al mismo tiempo, al personal de la biblioteca al cambio donde se le permitirá al usuario hablar.
Adquisición de bibliografía para las nuevas licenciaturas que sean afines a la biblioteca	Con la finalidad de que las licenciaturas que son acordes a esta biblioteca puedan tener el máximo provecho en bibliografía adecuada para ellas.	Ofrecer bibliografía adecuada para las licenciaturas que se incorporaron a la UMSNH, lo que permitirá al usuario tener mas opciones de consulta.

5.- LA EFICIENCIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

NO.	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDAD	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	RESULTADOS	
			¿LAS ACCIONES FUERON EFICACES?	
			SÍ	NO
	NINGUNA NO SE HAN TOMADO RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA BUCIH APARTE DE LAS QUE ESTAN EN LA PLATAFORMA DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES			

6.- LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

NO.	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ÁREA O PROCESO
1	Elaborar un proyecto para la Sala de Lectura; cambiar de mobiliario tradicional a uno moderno donde el usuario se sienta mas confortable y pueda leer y trabajar en equipo.	Proceso de prestación de servicios
2	Adquisición de bibliografía para las licenciaturas que se han incorporado a la UMSNH y que sean afines a la biblioteca de BUCIH.	Proceso de prestación de servicios

9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

NO.	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DECISIONES Y/O ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA DE COMPROMISO	BENEFICIOS ESPERADOS
1	Elaborar proyecto para la Sala de Lectura que se mencionó en la oportunidad de mejora.	<p>1.- Cambiar mobiliario adecuado al proyecto de la Sala de Lectura.</p> <p>2.- Cambiar el concepto en los bibliotecarios entre una biblioteca tradicional, a una biblioteca moderna, con movilidad.</p> <p>3.- Organizar un taller al personal de la biblioteca para cambiar la percepción de proporcionar los servicios que ofrece la biblioteca en esa nueva modalidad con la sala de lectura.</p>	Directora de la Dirección de Bibliotecas y Coordinador de la Dirección de BUCIH.	Recursos financieros	31 de diciembre de 2023	Incrementar el número de usuarios en ambos turnos, además de que los usuarios aprovechen el tiempo libre que tienen para adquirir conocimiento en la comodidad de la biblioteca.

NO.	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DECISIONES Y/O ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA DE COMPROMISO	BENEFICIOS ESPERADOS
1	Adquisición de bibliografía para las nuevas licenciaturas incorporadas a la UMSNH y que sean acordes a la BUCIH	1.- Solicitar a los coordinadores de las direcciones de las nuevas carreras las listas bibliográficas. 2.- Mediante POA hacer la solicitud de los libros que se requieran las dichas licenciaturas.	Directora de la Dirección de Bibliotecas y Coordinador de la Dirección de BUCIH.	Recursos financieros	31 de diciembre de 2023	Que los usuarios tengan mas opciones bibliográficas de las que existen en sus bibliotecas. Y para la biblioteca tener mayor afluencia de usuarios.

B) CUALQUIER NECESIDAD DE CAMBIO EN EL SISTEMA

NO.	NOMBRE DE QUIEN PROPONE	PROPUESTA DE CAMBIO	TIPO DE CAMBIO (Documentación, proceso, etc.)
	NINGUNO.		

C) LAS NECESIDADES DE RECURSOS

NO.	TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN	PROCESO AL QUE IMPACTA	OBERVACIONES
1	RECURSO FINANCIERO	COMPRA DE MOBILIARIO PARA LA SALA DE LECTURA Y SALA DE CÓMPUTO. COMPRA DE BIBLIOGRAFIA PARA LAS NUEVAS CARRERAS QUE OFRECE LA UMSNH	PRESTACION DE SERVICIOS	NINGNA

GRACIAS

