

BIBLIOTECA
"RICARDO TORRES GAYTÁN"



Revisión por la Dirección

Resultados Ago23-Jul24

L.C. ITZIYURENI MENDOZA RUIZ

Septiembre 2024





Entradas

01

Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

02

Los cambios en las cuestiones externas e internas

03

Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

04

El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

05

El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

06

Las no conformidades y acciones correctivas

07

Los resultados de seguimiento y medición

08

Los resultados de las auditorias

09

El desempeño de los proveedores externos

10

La adecuación de los recursos

11

La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

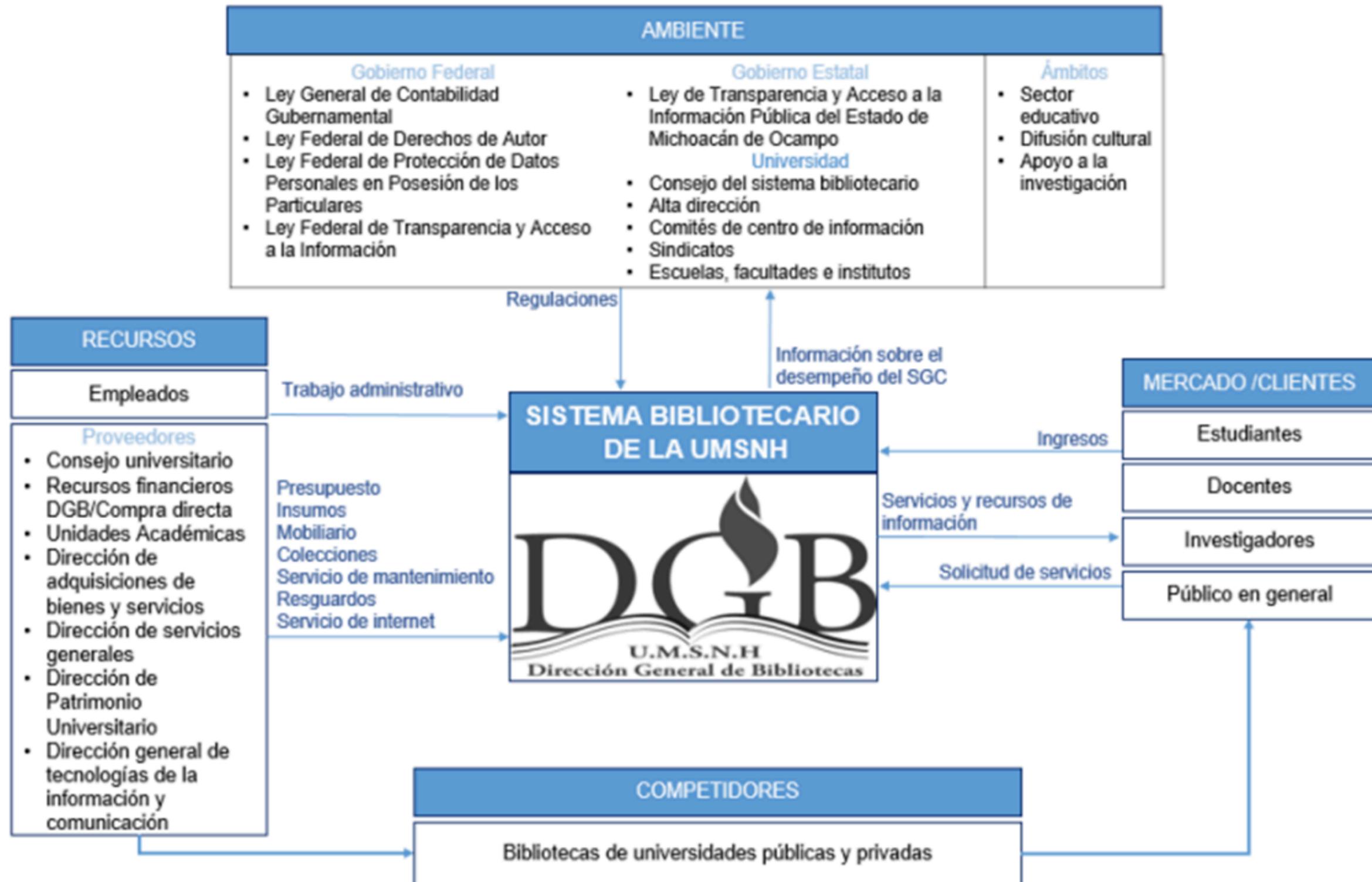
12

Las oportunidades de mejora

01 Acuerdos

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Llevar a cabo la adquisición de libros 2023 agregando temática especial (agro negocios y ecoturismo)	Facultad de Economía	Diciembre 2024
Revisar con la directora la planeación de los cursos de ALFIL y AI	L. Citlalic Villegas Luna	 Julio 2024
Arreglo de las cámaras de video	Facultad de Economía	 Diciembre 2024
Mantenimiento preventivo a 4 minisplits LG	Facultad de Economía	 Diciembre 2024
Mejorar el rendimiento de las computadoras: -Compra de disco de estado sólido	Facultad de Economía	 Diciembre 2024
Brindar un mejor servicio de internet: -Compra de Router	Facultad de Economía	 Diciembre 2024
Mantenimiento de impresora XEROX	Facultad de Economía	 Diciembre 2024
Nuevo buzón de quejas y sugerencias	Facultad de Economía	Diciembre 2024
Adaptar enchufes para laptop cerca de las mesas de trabajo	Facultad de Economía	Diciembre 2024
Bocinas para los cubículos	Facultad de Economía	Diciembre 2024
Control para los cañones de los cubículos	Facultad de Economía	 Diciembre 2024

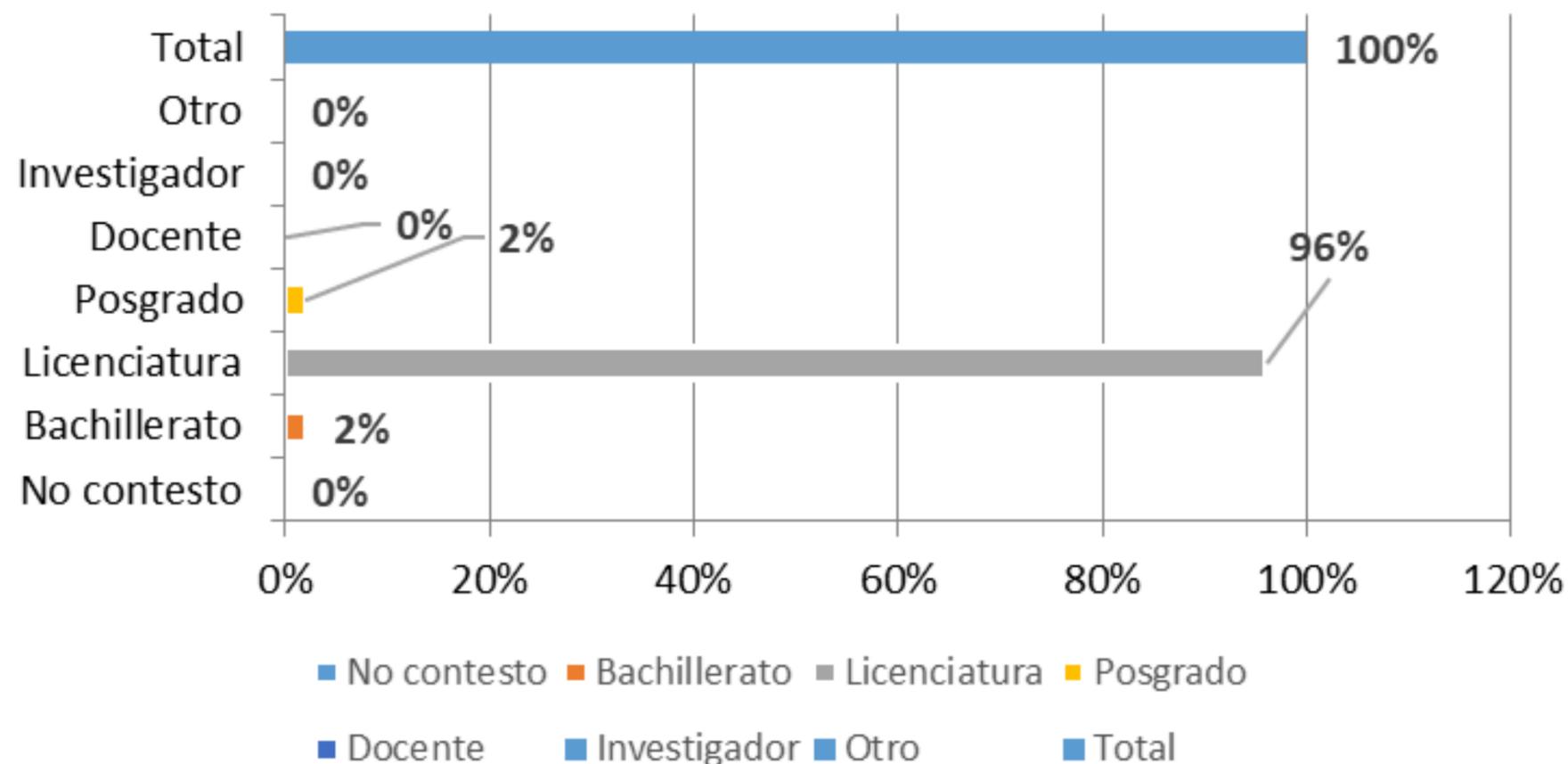
02 Contexto de la organización



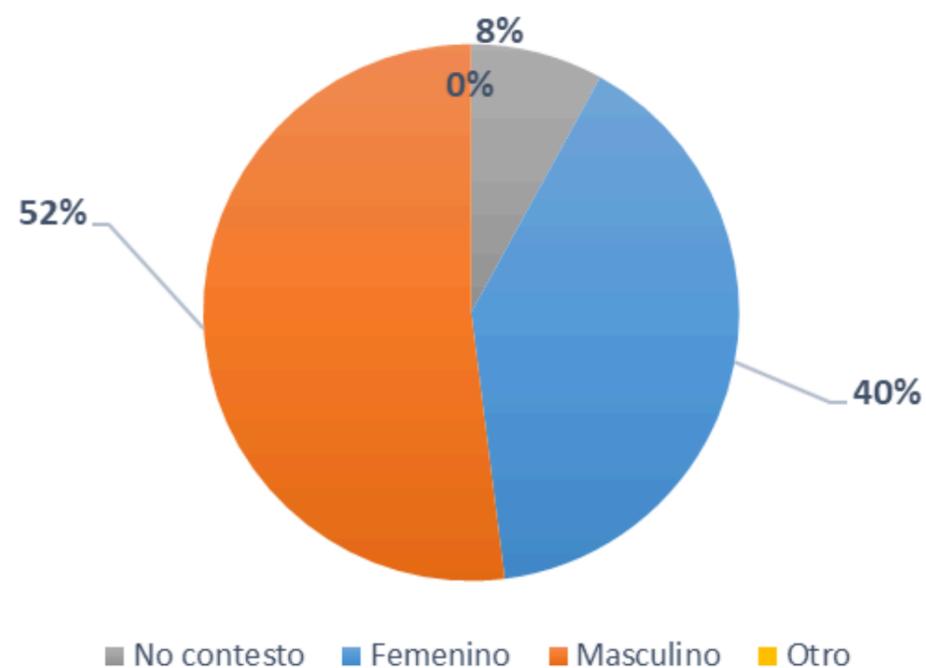
03 Encuesta de Satisfacción de usuarios

Se aplicó a una población de 105 alumnos dando una muestra de 49 encuestas

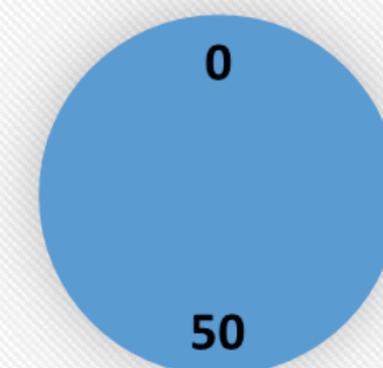
Tipo de usuario



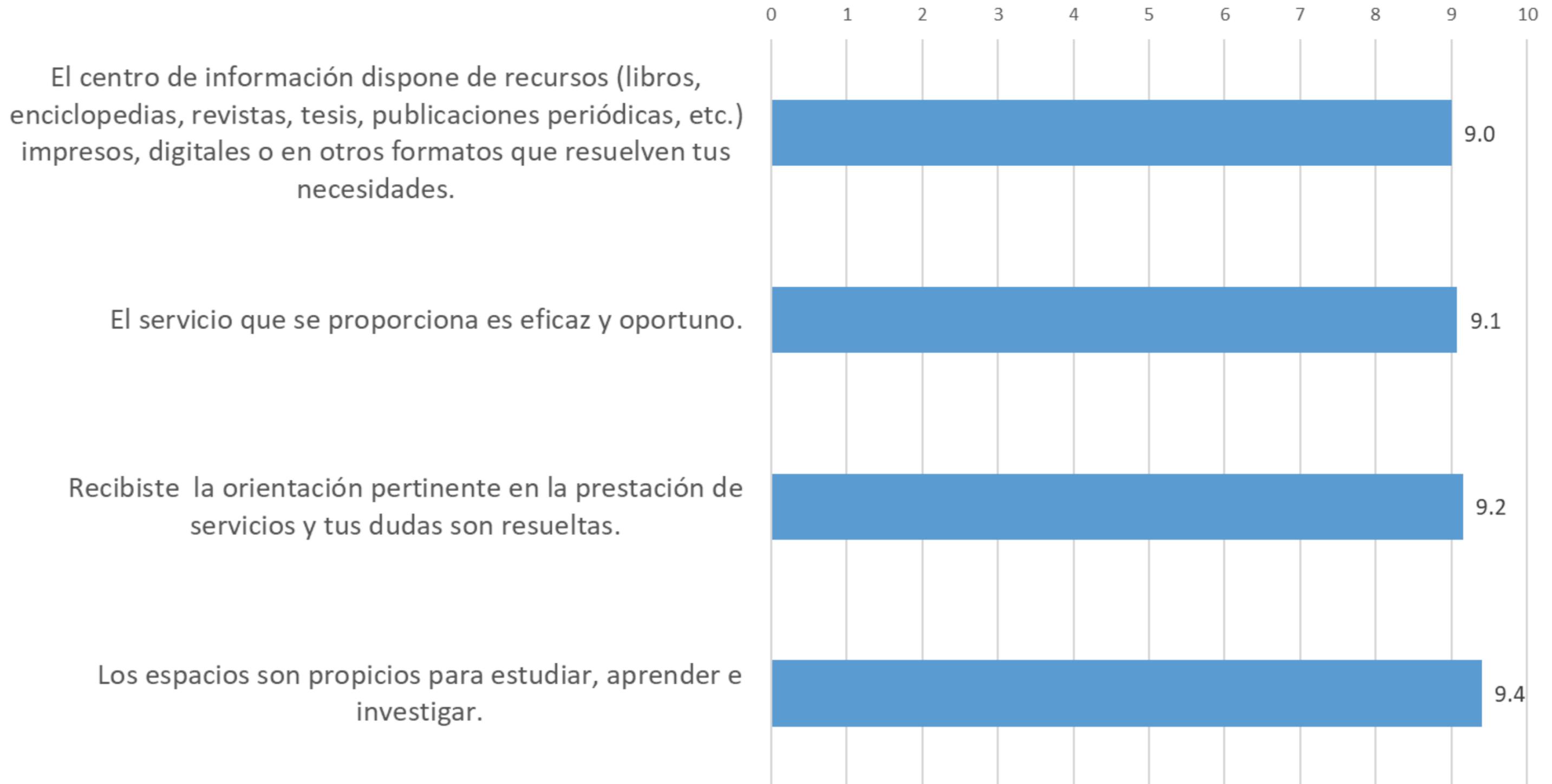
Género



¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?



Encuesta de Satisfacción



instalaciones?

Un excelente servicio, felicidades!

VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023

SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04

¿Tienes algún comentario o sugerencia para mejorar nuestros servicios, colecciones o instalaciones?

SEGUIR BRINDANDO EL ESPACIO Y TIEMPO PARA ALUMNOS DE ESTA FACULTAD Y OTRAS MAS. ✓

VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023

SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04

¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas

Sí No

¿Tienes algún comentario o sugerencia para mejorar nuestros servicios, colecciones o instalaciones?

Las instalaciones esta bien solo la falta de información del uso de la biblioteca en por internet es algo modesto.

VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023

SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04

¿Tienes algún comentario o sugerencia para mejorar nuestros servicios, colecciones o instalaciones?

Mejorar el trato a los estudiantes.
- la Señora.

VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023

SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04

instalaciones?

todo perfecto

VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023

SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04

Más accesibilidad al material de tesis o investigaciones de los docentes de la facultad.

VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023

SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04

¿Tienes algún comentario o sugerencia para mejorar nuestros servicios, colecciones o instalaciones?

Solo que se amplie el catalogo de libros

VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023

SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04

Más espacio en las salas de lectura

VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023

SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04

instalaciones?

Todo me parece perfecto, en esta biblioteca si hacen su trabajo bien.

VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023

SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04

¿Tienes algún comentario o sugerencia para mejorar nuestros servicios, colecciones o instalaciones?

Pues solo en el caso de préstamo de los libros dan muy poco permiso para préstamo, pero eso solo es lo que yo sugeriría que dieran poquito más permiso

VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023

SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04

Podría ser el integrar aún más bibliografía para enriquecer el acceso de la biblioteca, más autores y años recientes

VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023

SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04

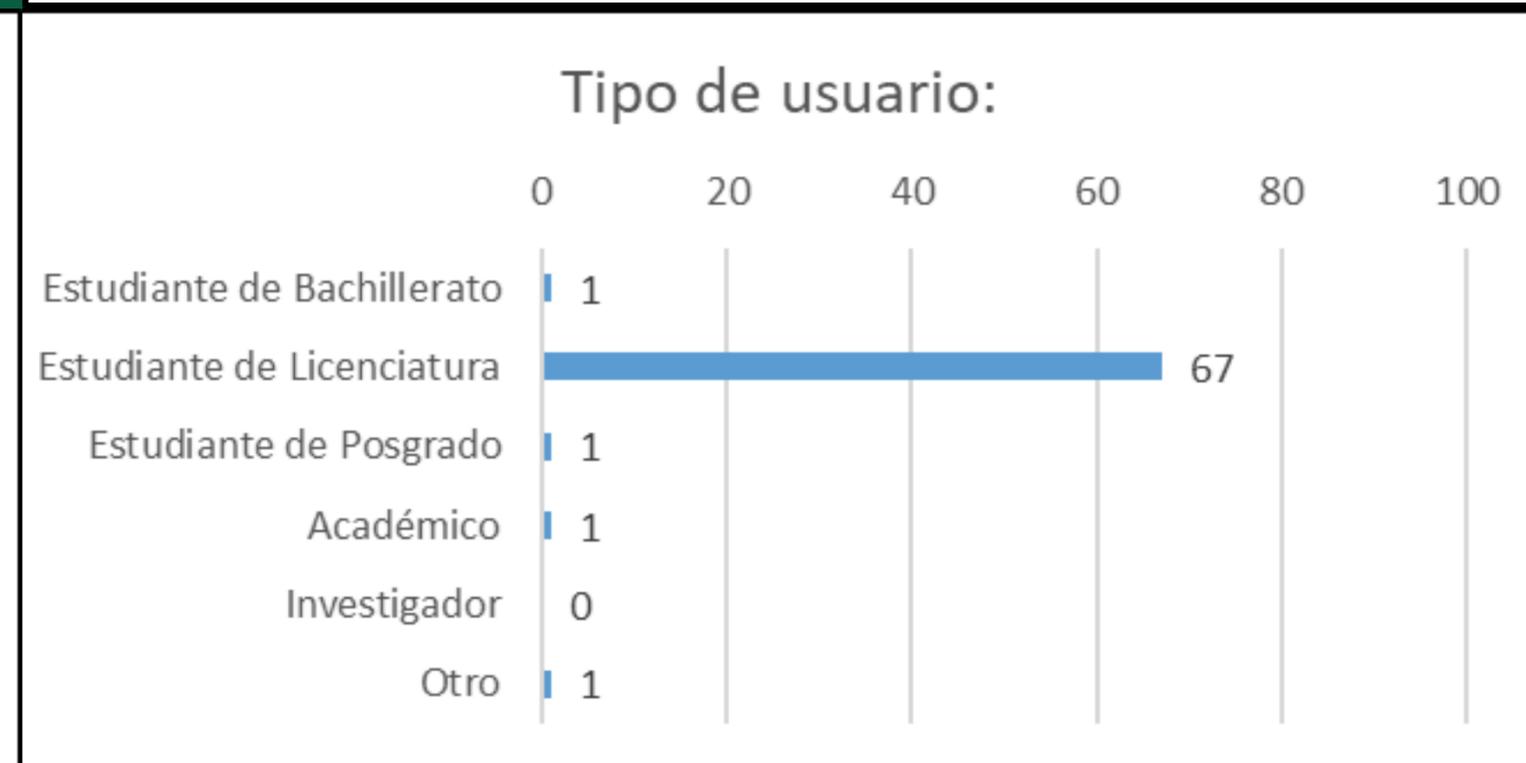
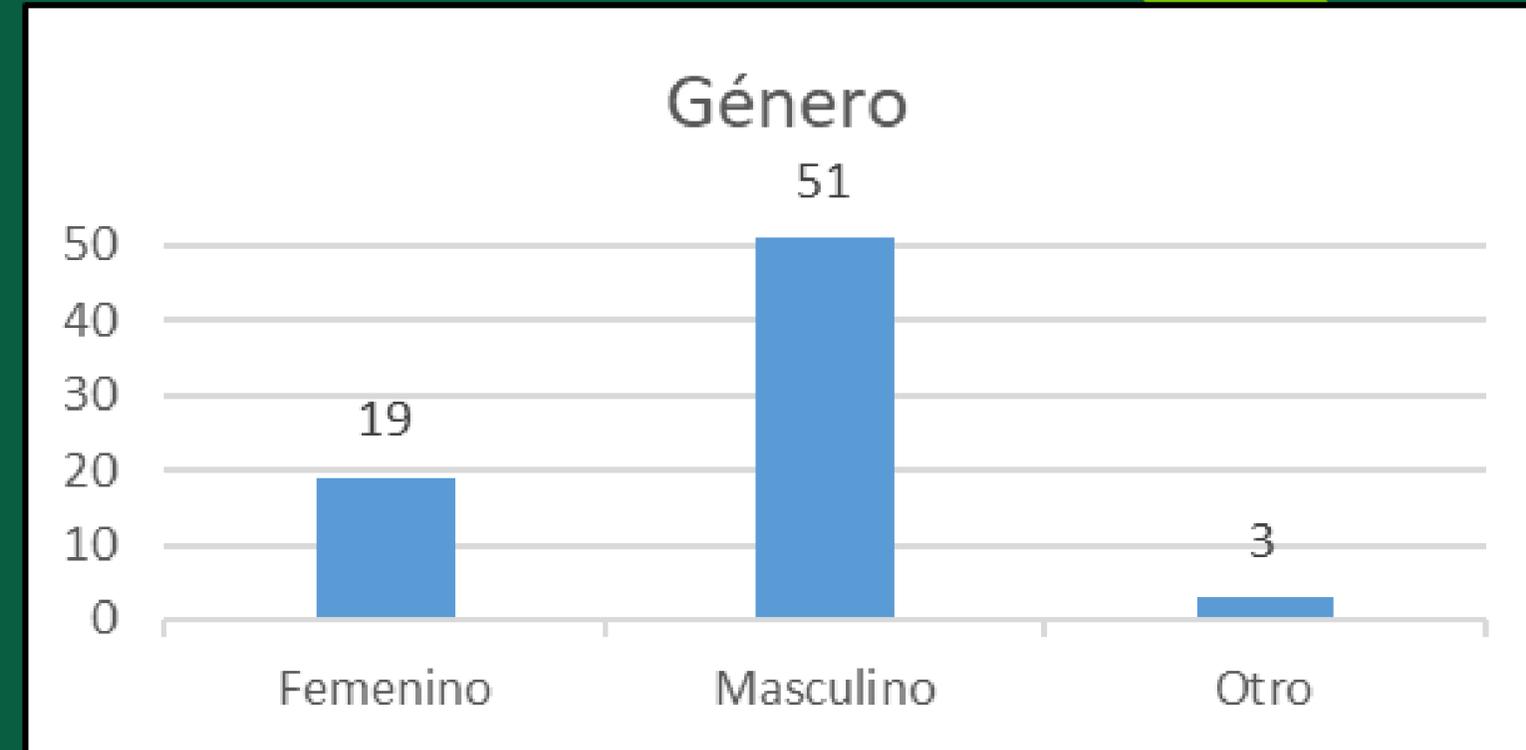
No, todo perfecto.

VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023

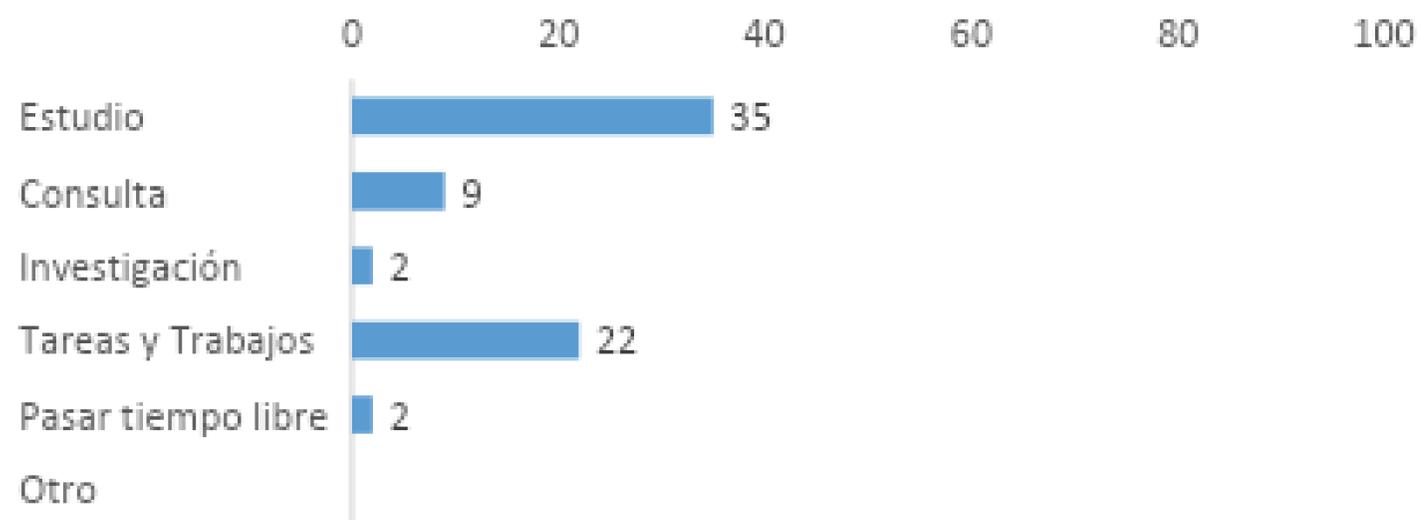
SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04

Detección de necesidades de los usuarios

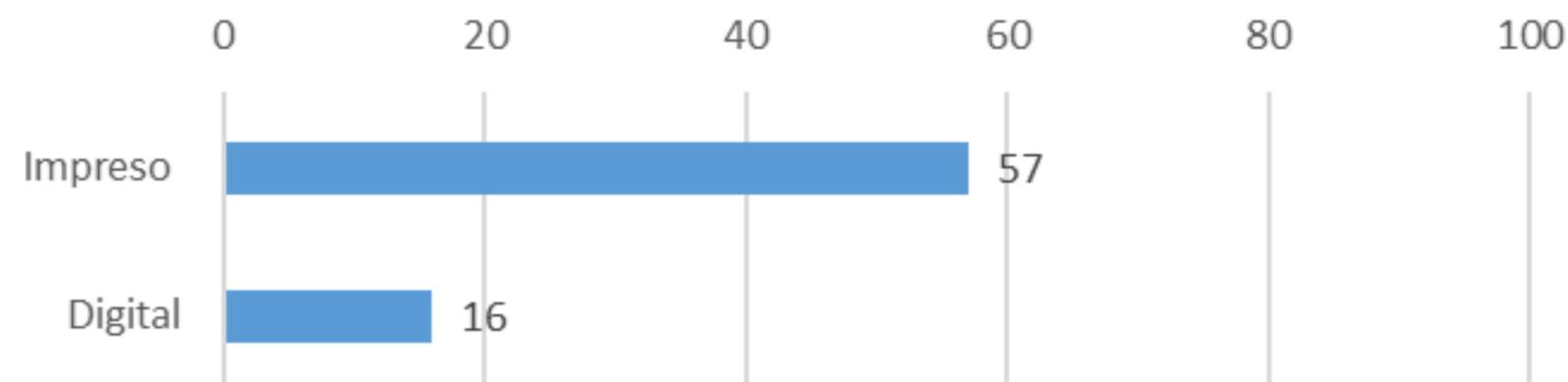
Se aplicó a una población de 357 alumnos dando una muestra de 72 encuestas



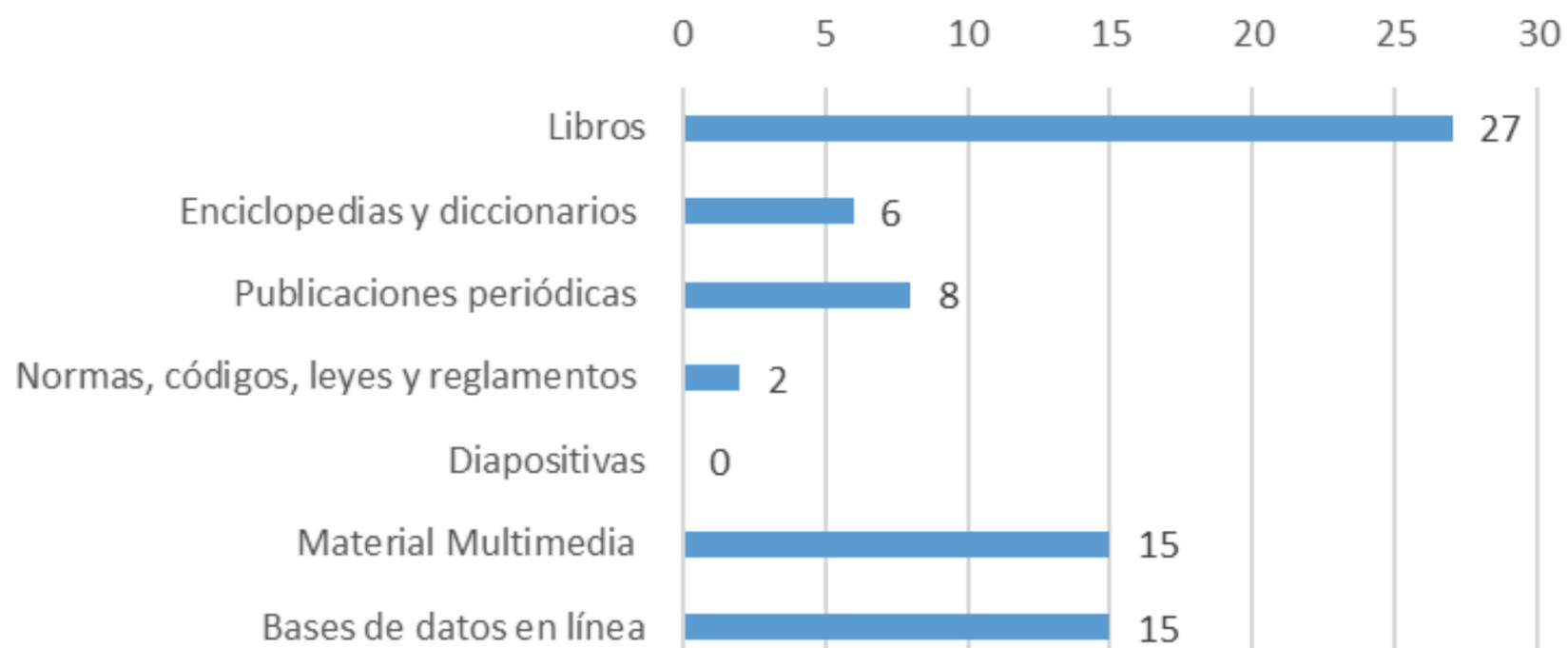
Principal interés para utilizar nuestros servicios:



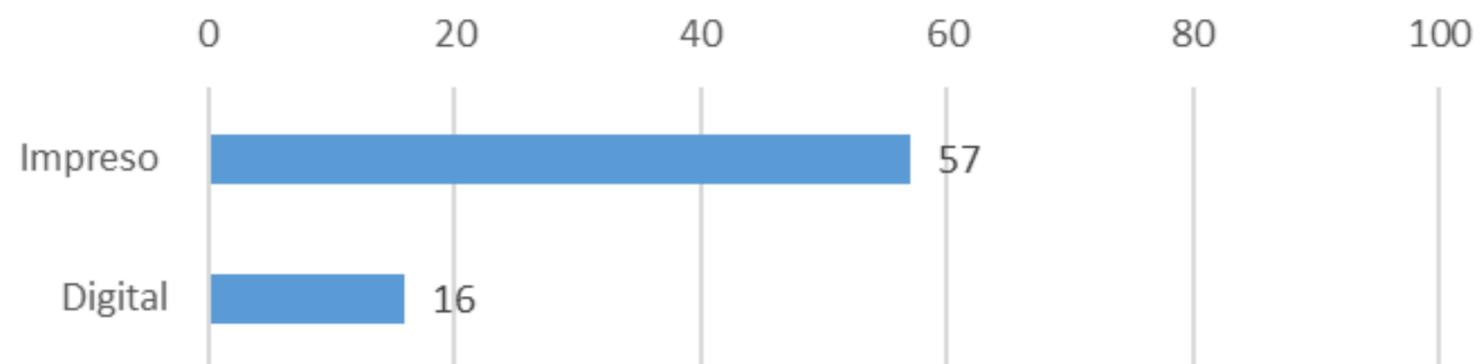
2. ¿En qué formato prefieres consultar las colecciones?



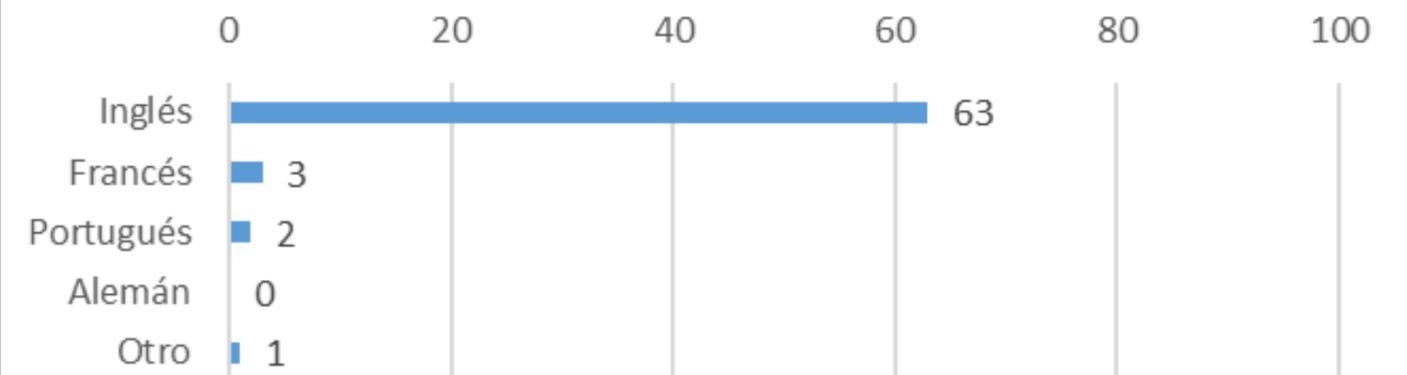
1. Menciona las colecciones con las que te gustaría que contara el centro de información, aparte de las que ya ofrece:



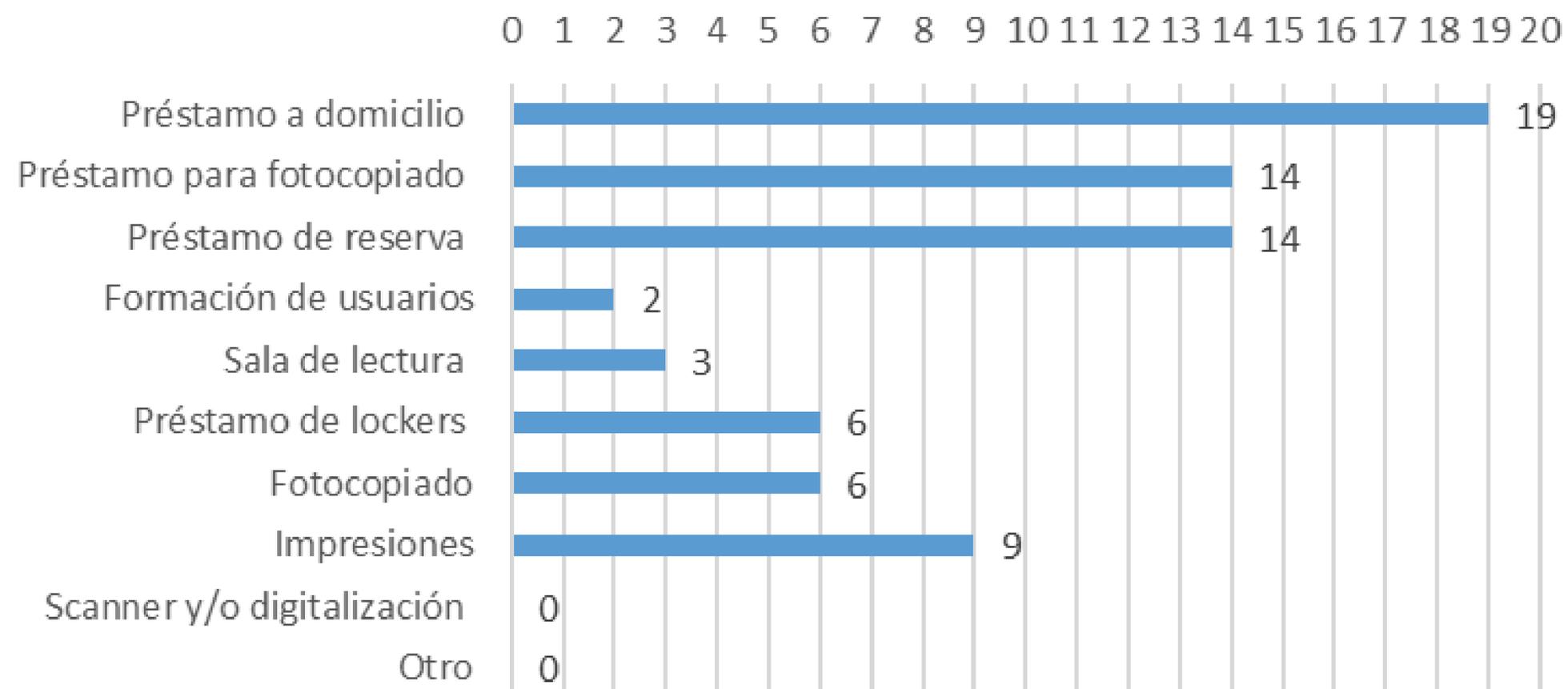
2. ¿En qué formato prefieres consultar las colecciones?



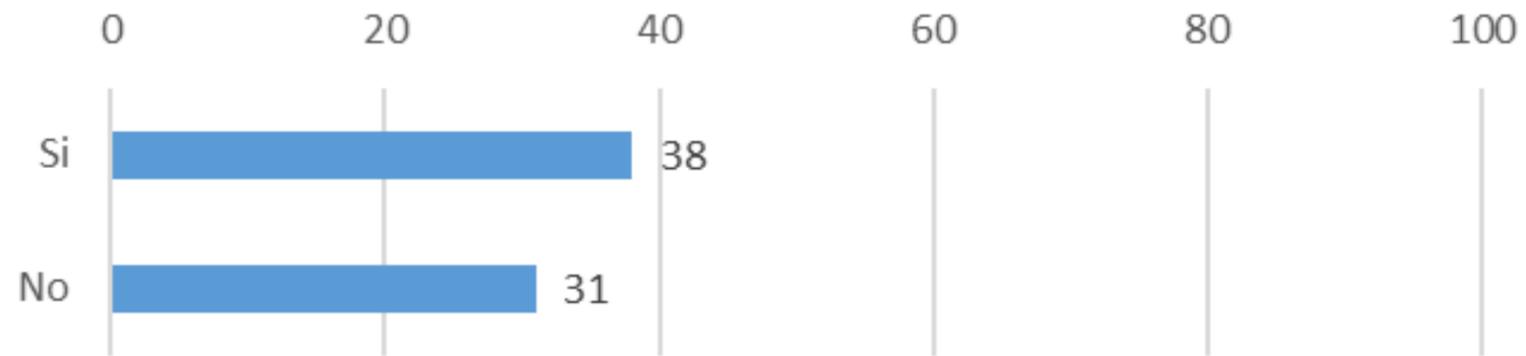
3.- ¿Además del español, en qué idioma prefieres la información que necesitas?



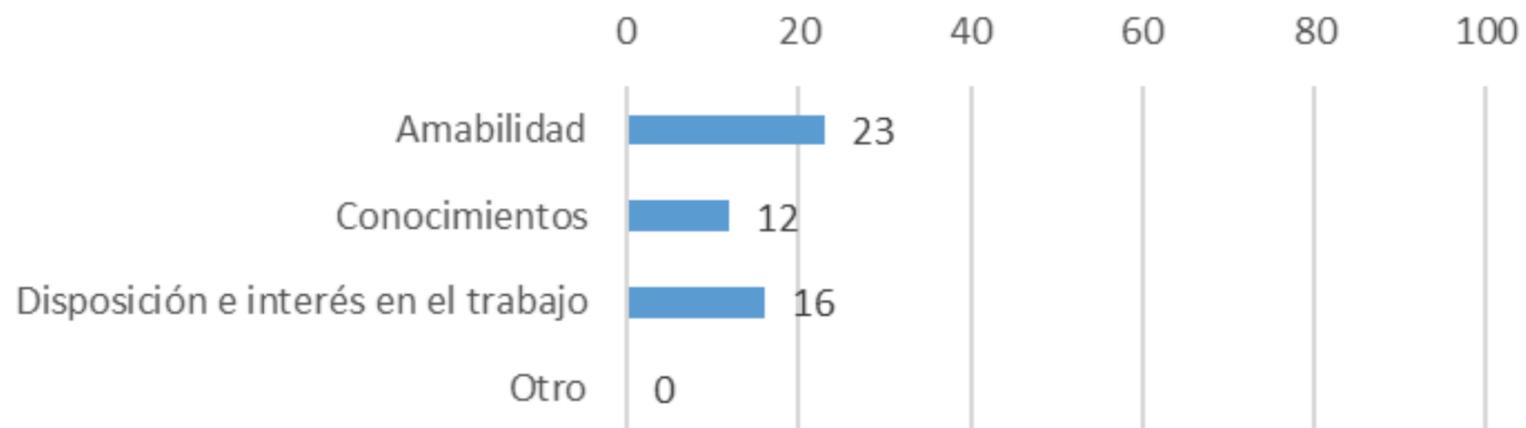
Servicios que te gustaría que contará el CCI



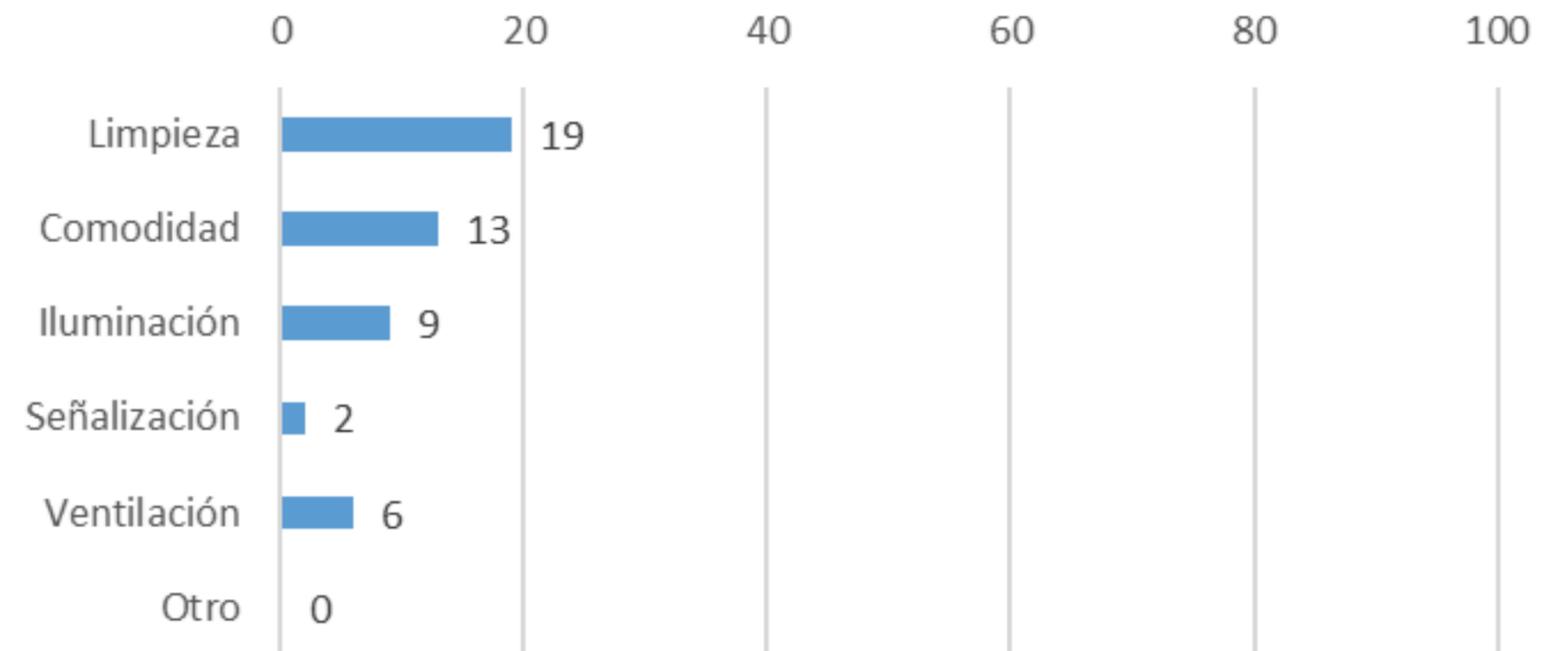
5. ¿Realizas consultas en la página web de la Biblioteca virtual?



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.



8. ¿De qué manera se puede mejorar el centro de información?

Mejor accesibilidad a la consulta de material de tesis.

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Vigente a partir de: Noviembre 2023 1 SB_R_DNU_4.2.b_2023_05

8. ¿De qué manera se puede mejorar el centro de información?

Tener mas libros disponibles, que se amplie el catalogo.

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Vigente a partir de: Noviembre 2023 1 SB_R_DNU_4.2.b_2023_05

Mejor señal wifi.

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Vigente a partir de: Noviembre 2023 1 SB_R_DNU_4.2.b_2023_05

Tal vez, la mejora en los servicios de ventilación.

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Vigente a partir de: Noviembre 2023 1 SB_R_DNU_4.2.b_2023_05

Digital

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Vigente a partir de: Noviembre 2023 1 SB_R_DNU_4.2.b_2023_05

Hasta el momento me parece bien

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Vigente a partir de: Noviembre 2023 1 SB_R_DNU_4.2.b_2023_05

Que el internet sea mejor y más rapido.

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Vigente a partir de: Noviembre 2023 1 SB_R_DNU_4.2.b_2023_05

Mas amplitud

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Vigente a partir de: Noviembre 2023 1 SB_R_DNU_4.2.b_2023_05

poniendo peliculas o deportes de futbol

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Teniendo coffe

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Sugerencias bibliográficas

3

rafaela.cerna@umich.mx
jaime.aguilar@umich.mx
luis.villasenor@umich.mx

Quejas y sugerencias

0

04 Objetivo Operativo

"VINCULAR A LA BIBLIOTECA "RICARDO TORRES GAYTÁN" CON LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA POR MEDIO DE DOS CÍRCULO DE LECTURA Y UNA CHARLA DE LAS ALFIN A DICIEMBRE DE 2024"

Avance

85%

1	Tener una reunión con el comité de la biblioteca para lluvia de ideas sobre actividades culturales en la biblioteca	15%	15%
2	Planificar las actividades y designar responsables	15%	15%
3	LLevar a cabo las actividades seleccionadas y planificadas	60%	50%
4	Recibir feedback de las actividades realizadas	5%	0%
5	Se modifica la redacción del objetivo de: "VINCULAR A LA BIBLIOTECA "RICARDO TORRES GAYTÁN" CON LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA POR MEDIO DE ACTIVIDADES CULTURALES PLANIFICADAS A DICIEMBRE DE 2024" quedando: "VINCULAR A LA BIBLIOTECA "RICARDO TORRES GAYTÁN" CON LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA POR MEDIO DE DOS CÍRCULO DE LECTURA Y UNA CHARLA DE LAS ALFIN A DICIEMBRE DE 2024"	5%	5%

¿Cómo se evaluarán los resultados?

Totales:

100%

85%

BIBLIOTECA
RICARDO TORRES GAYTÁN





BIBLIOTECA "RICARDO TORRES GAYTÁN"
FACULTAD DE ECONOMÍA "VASCO DE QUIROGA"
UMSNH

TE INVITAMOS A PARTICIPAR EN NUESTRO
SEGUNDO

*Círculo de
Lectura*

TODOS LOS MARTES A PARTIR
DEL

27 DE AGOSTO

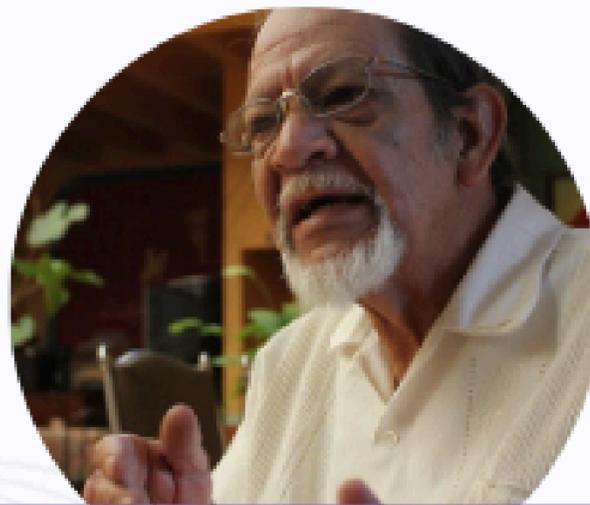
14:00 HRS

DURACIÓN 14 SESIONES



AGOSTO 2024

EL CÍRCULO DE LECTURA
INVITA A LA CHARLA



De espejos y dragones

LA POESÍA DE JOSÉ ANTONIO
ALVARADO

presenta

Dra. Ariadna
Alvarado López

MARTES 24 DE SEPTIEMBRE
2:00PM



BIBLIOTECA "RICARDO TORRES GAYTÁN"
EDIFICIO T-3
CIUDAD UNIVERSITARIA

2024

Biblioteca "Ricardo Torres Gaytán" FEVAQ

**PASA
UNA
TARDE
DE CINE**

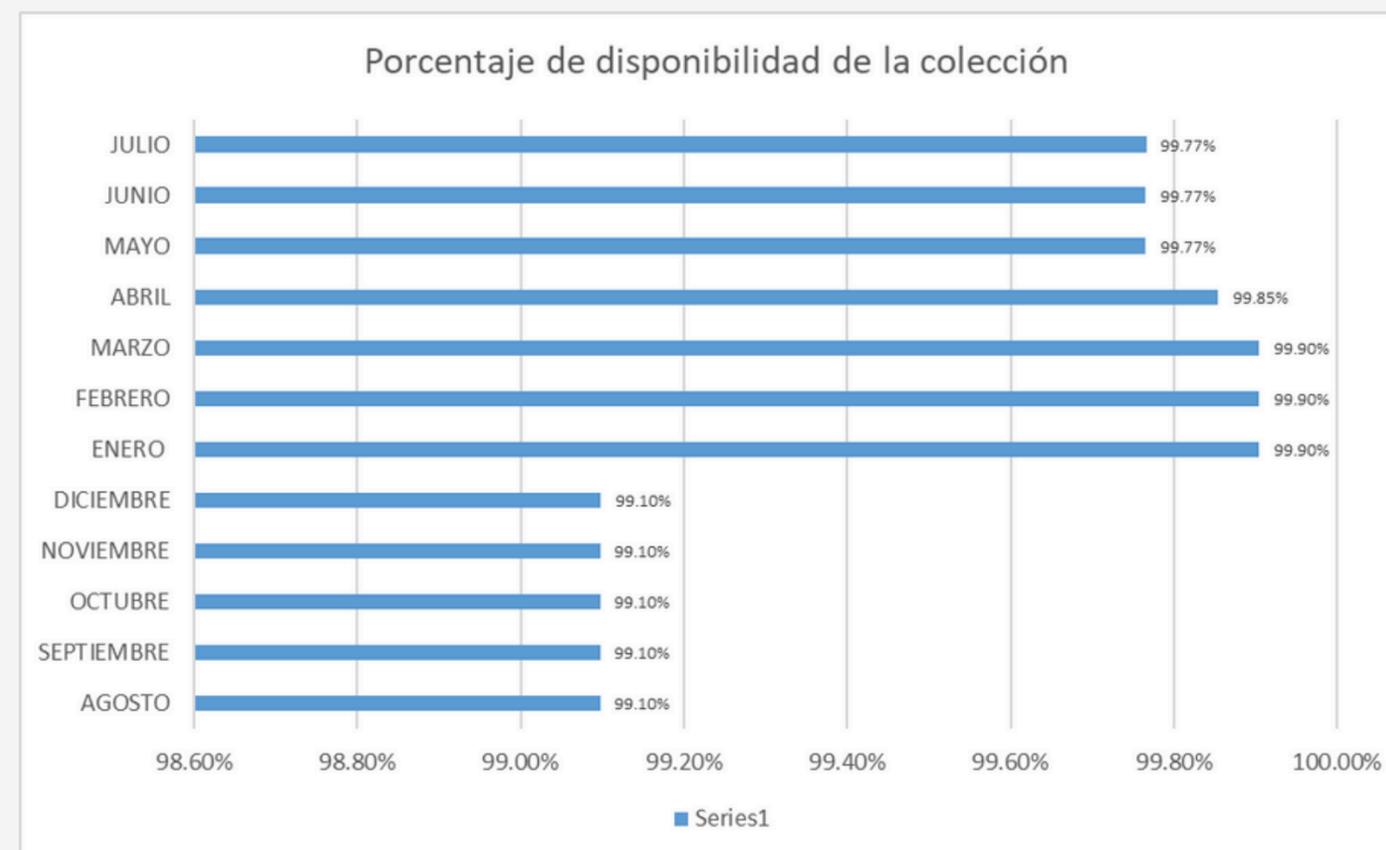
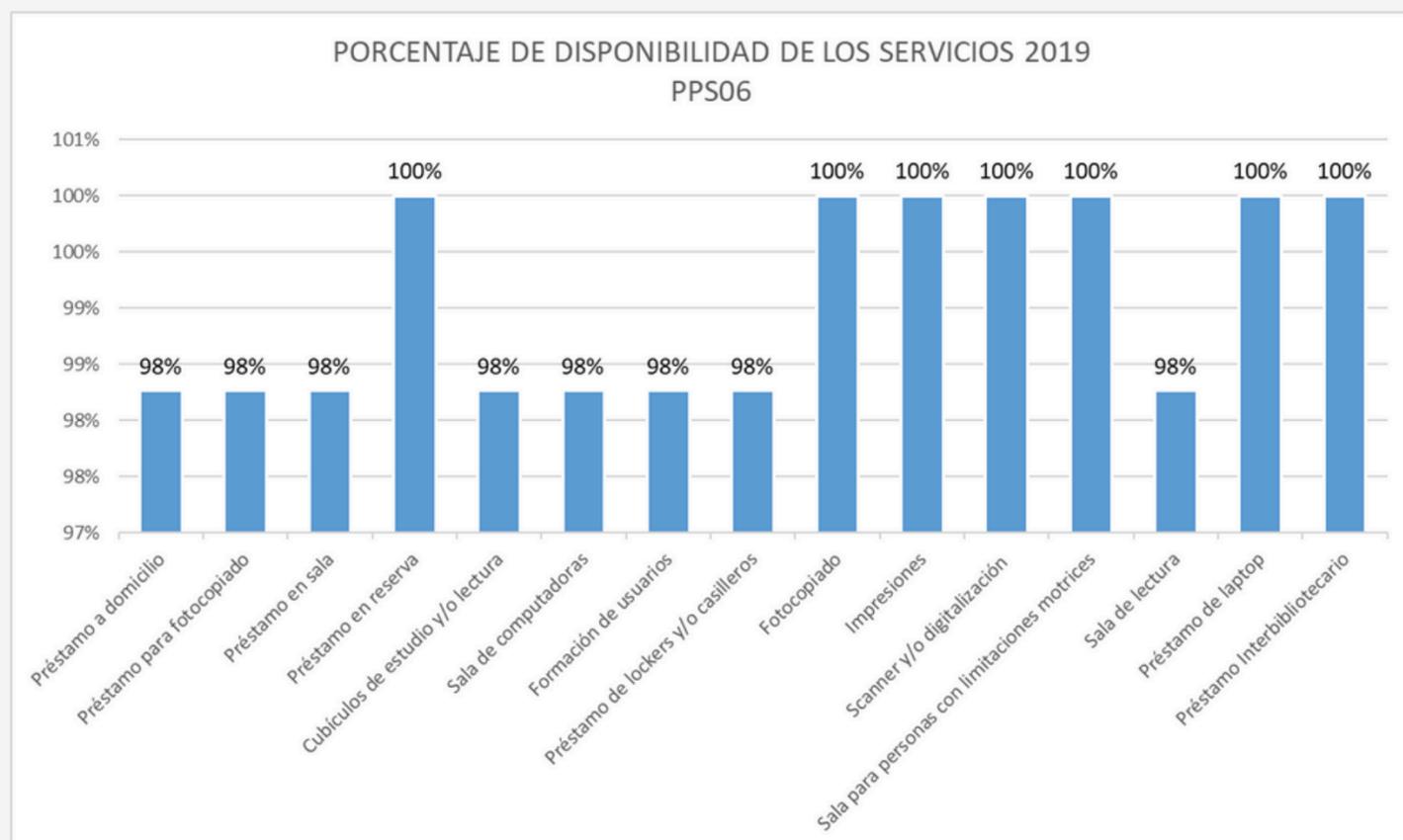
EN LA BIBLIOTECA
"RICARDO TORRES GAYTÁN" DE LA FEVAQ

11 | **14:00H**
Junio

MÁS ALLÁ DEL JARDÍN
MINI SERIE (10 EPISODIOS)



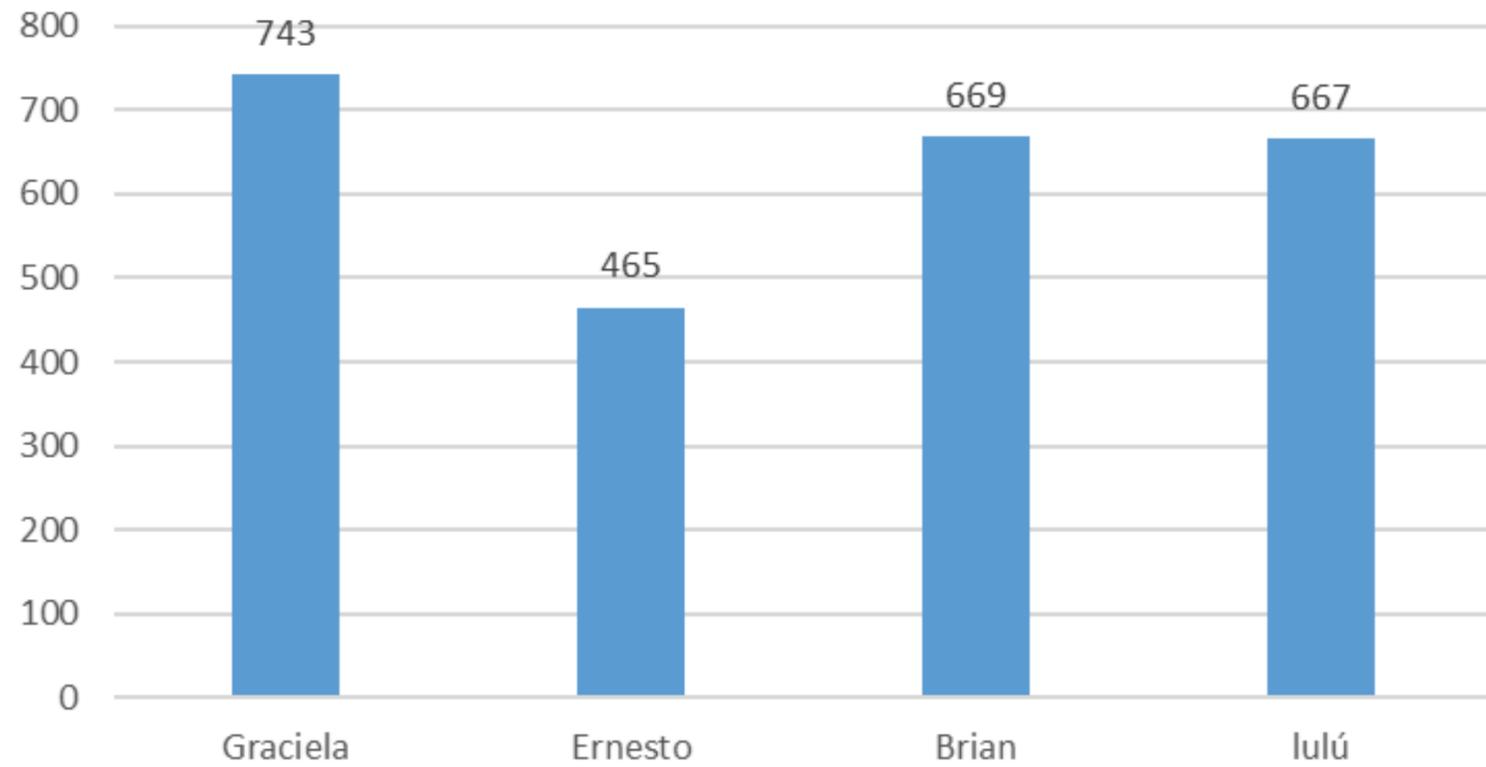
05 Desempeño de los procesos



N°	Indicador	Resultado
PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	0.48%
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	-19
PGC05	Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen	4%
PGC06	Promedio de título por volumen	2.44

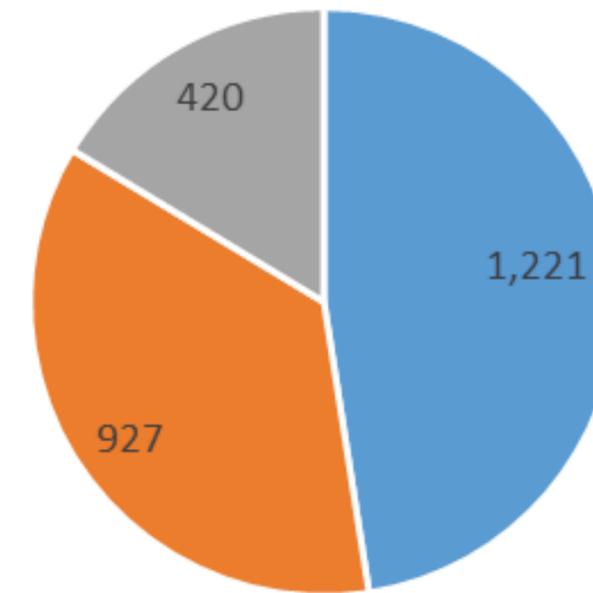
Enero-Agosto 24

Habilitación y verificación



Enero-Agosto 24

Clasificación y catalogación



■ Lorena ■ Liz ■ Citlalic

Propuesta de Trabajo: Bibliotecario en Gestión del Conocimiento, Tecnologías Innovadoras y Emergentes

Objetivo general: Desarrollar e integrar tecnologías emergentes en los procesos bibliotecarios, con un enfoque en la optimización del acceso a la información y la mejora en la calidad de los servicios, para fortalecer la biblioteca como un centro de innovación tecnológica y conocimiento.

Fase 1 Octubre - diciembre 2024: Esta fase inicial no requiere inversión económica, ya que se basa en la planificación, investigación y capacitación interna. El enfoque principal es la preparación de la biblioteca para la adopción de tecnologías emergentes y la capacitación del personal y los usuarios.

1. Planificación, gestión, desarrollo e implementación de proyectos orientados a la aplicación e integración de tecnologías emergentes

Objetivo:

- Establecer las bases normativas y operativas para la adopción de tecnologías emergentes en la biblioteca.

Actividades:

- Desarrollo de la normativa para el uso de tecnologías emergentes, basada en estándares y mejores prácticas internacionales.
- Investigación y documentación sobre la normativa internacional aplicable en el uso de nuevas tecnologías en bibliotecas.

2. Programas de Capacitación

Objetivo:

- Mejorar las competencias tecnológicas del personal bibliotecario y los usuarios mediante programas de formación enfocados en alfabetización informacional (ALFIN) y tecnologías emergentes.

Actividades:

- Diseño y desarrollo de programas de capacitación en ALFIN y tecnologías emergentes para usuarios.
- Desarrollo de estrategias de publicidad para atraer a los usuarios interesados en los cursos de capacitación, asegurando la participación para el inicio de 2025.

Propuesta de Trabajo: Bibliotecario en Gestión del Conocimiento, Tecnologías Innovadoras y Emergentes

Fase 2 enero 2025 en adelante: Esta fase requerirá la elaboración de un proyecto detallado, incluyendo el análisis de costos, infraestructura, personal necesario y viabilidad técnica para la implementación de tecnologías emergentes.

1. Planificación, gestión, desarrollo e implementación de proyectos orientados a la aplicación e integración de tecnologías emergentes

Objetivo:

- Consolidar la adopción de tecnologías emergentes en los servicios bibliotecarios, optimizando la gestión y el acceso a la información.

Actividades:

- **Desarrollo del Sistema de Referencia Virtual con Chatbots en IA:** Implementación de un chatbot inteligente para el servicio de referencia virtual en la Biblioteca Ricardo Torres Gaytán y Integración del sistema con herramientas bibliotecarias clave como Koha y en el sitio web de la biblioteca y el repositorio digital.
- **Repositorio de revistas:** Creación y gestión de un repositorio digital de revistas académicas publicadas por la Facultad de Economía, permitiendo su preservación y acceso global.
- **Desarrollo de proyectos adicionales en tecnologías emergentes**
- **Servicio de referencia con tecnologías emergentes:** se proporcionará un servicio de referencia más avanzado, ayudando a los usuarios en la búsqueda y acceso a información

Resultados esperados:

- Implementación gradual de tecnologías emergentes para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios bibliotecarios.
- Capacitación exitosa del personal bibliotecario y los usuarios en el uso de nuevas tecnologías y herramientas de gestión de información.
- Creación de una infraestructura tecnológica sólida que permita a la biblioteca adaptarse a los retos del futuro, convirtiéndola en un referente en la integración de tecnologías innovadoras en el ámbito académico.

Esta propuesta contempla un plan a corto y mediano plazo, asegurando un avance progresivo en la modernización de los servicios bibliotecarios con una proyección ambiciosa para el futuro de la biblioteca.

Para concluir, la integración de la inteligencia artificial en la Biblioteca Ricardo Torres Gaytán no solo modernizará los servicios bibliotecarios, sino que potenciará el acceso al conocimiento, mejorará la eficiencia en la gestión de la información y posicionará a la UMSNH como una institución vanguardista en la innovación educativa, garantizando un futuro académico más dinámico y accesible para todos sus usuarios.

06 No conformidades y acciones correctivas

No conformidades

0

Quejas y sugerencias

0

Descarte de material bib

22

Deshojados, ediciones repetidas

07 Resultados de seguimiento y medición

**Recarga de
extintores**

6

12-09-23

**Mantenimiento
de equipo de
computo**

20

05-07-2023

**Mantenimiento
arco magnético**

1

05-07-2024

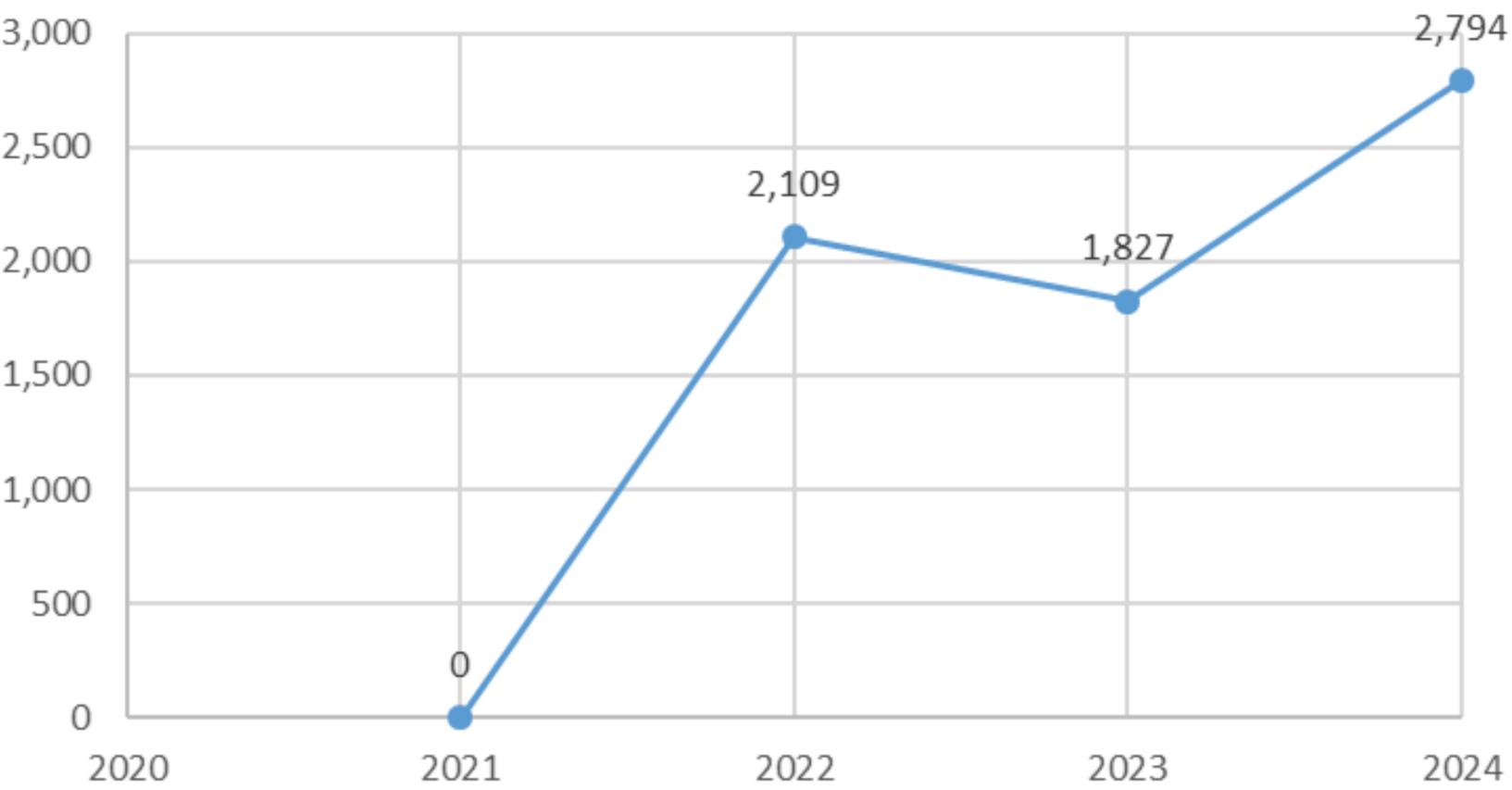
Fumigación

1

22-03-24

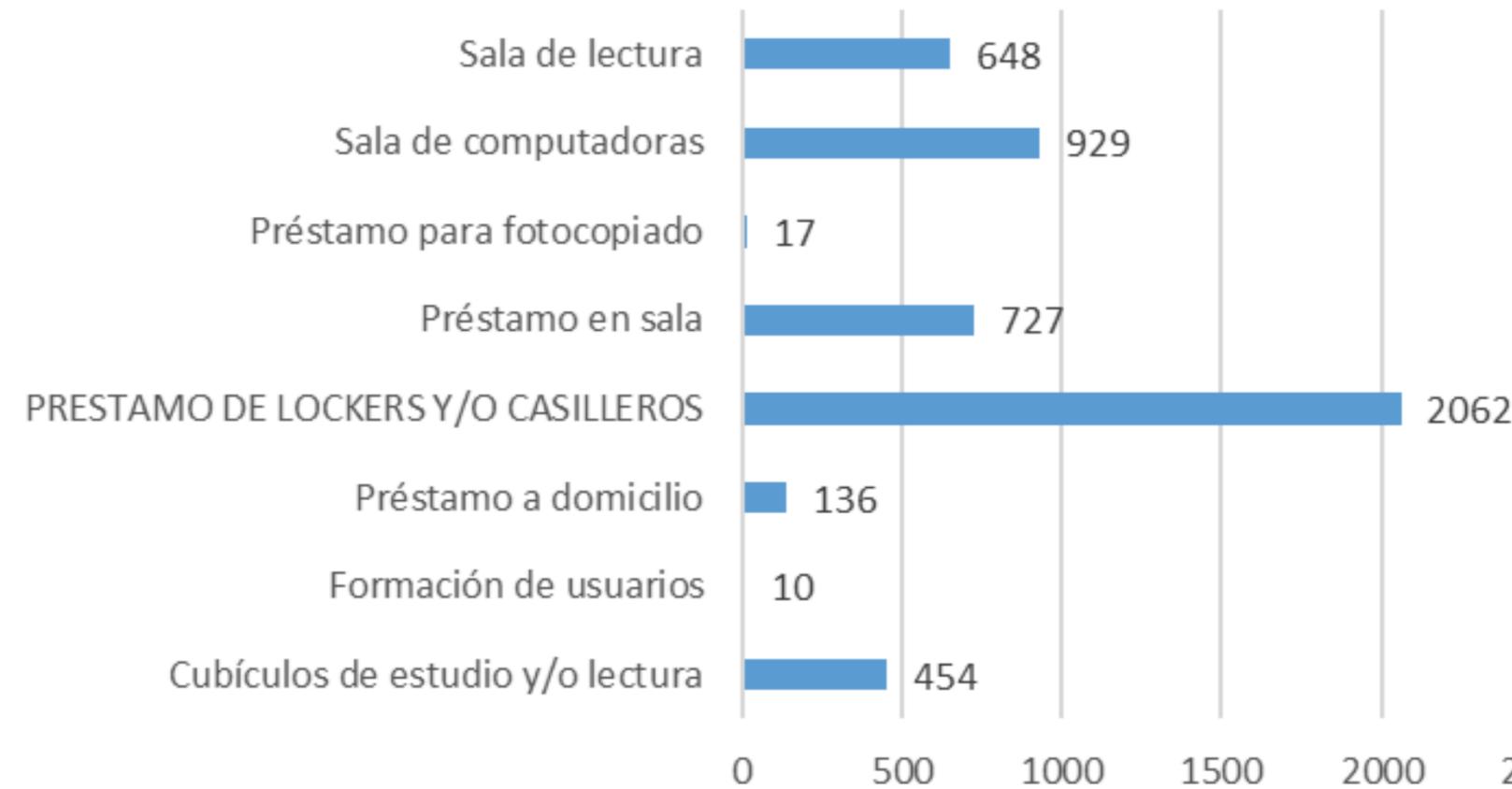
Resultados de seguimiento y medición

Tendencia de usuarios

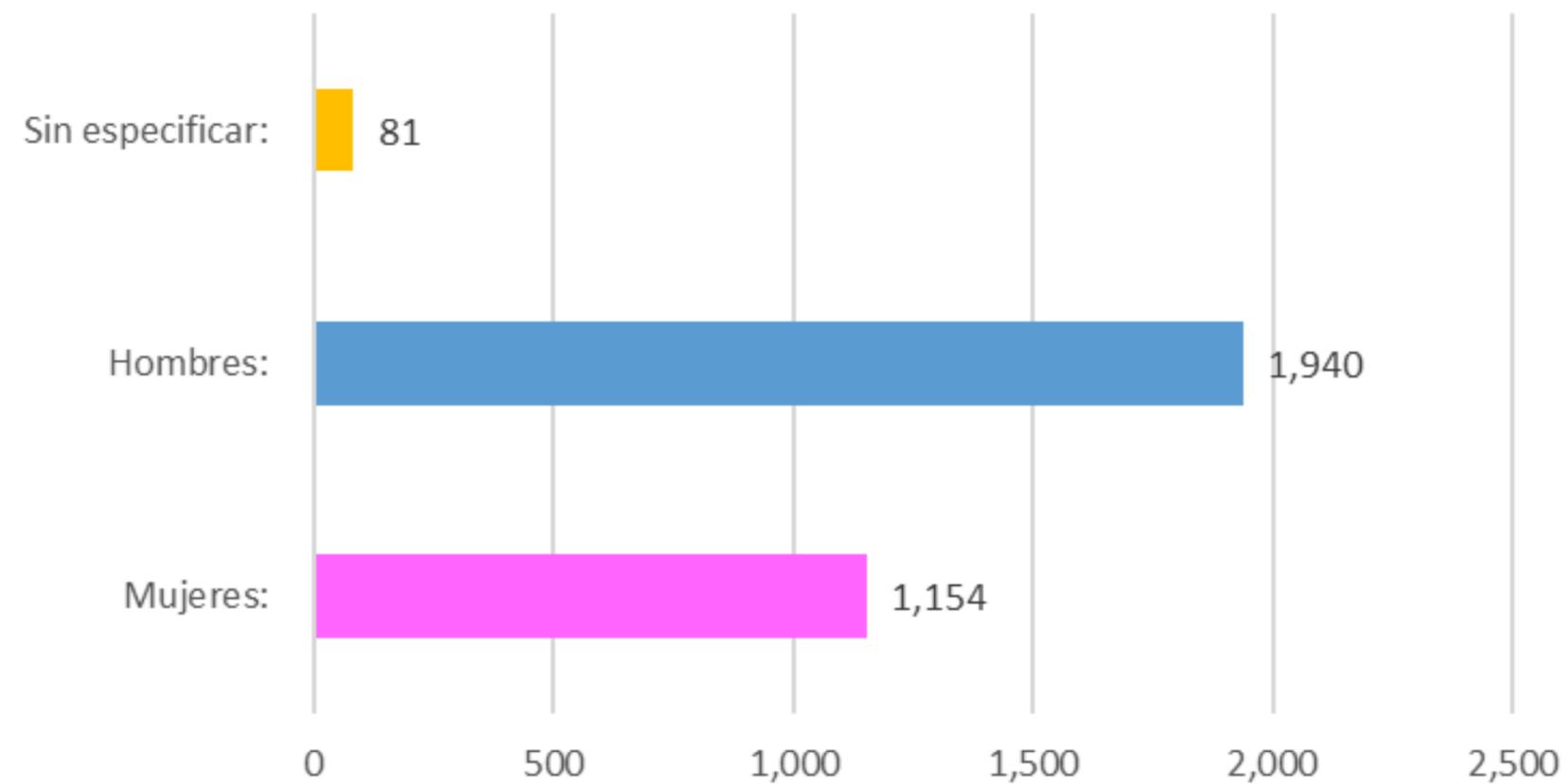


En total se otorgaron 4,983 servicios

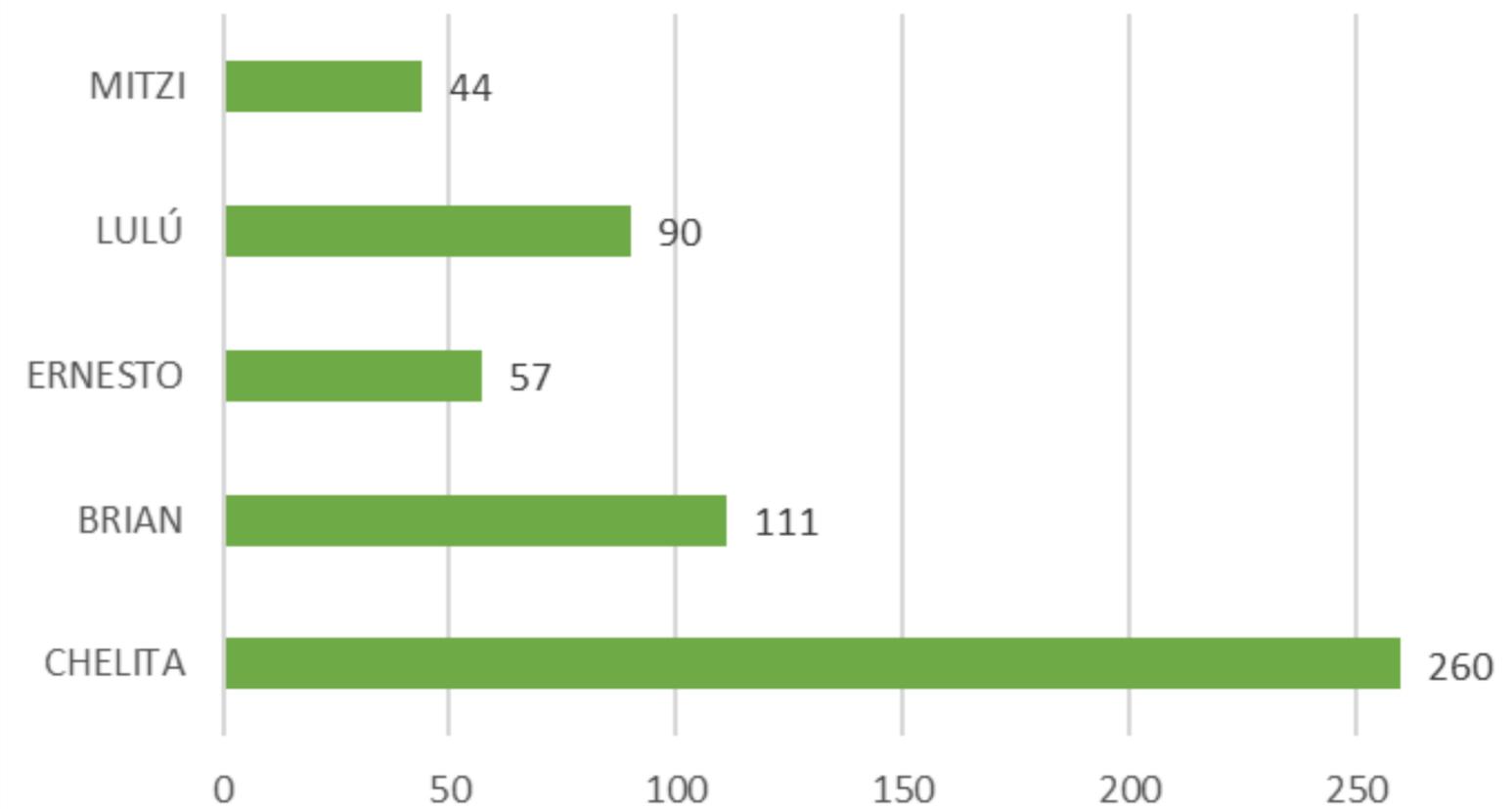
Total de servicios 2024



Género de los usuarios



Préstamo a domicilio AGO23-JUL24



08 Resultados de las auditorías

Estado Fecha de verificación	Cerrada 2024-05-16
Descripción	EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA EL OBJETIVO OPERATIVO DE CALIDAD NO ES MEDIBLE. AL REVISAR LA PLATAFORMA DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD SE OBSERVA QUE EL OBJETIVO OPERATIVO 2024: "VINCULAR A LA BIBLIOTECA -RICARDO TORRES GAYTÁN" CON LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA POR MEDIO DE ACTIVIDADES CULTURALES PLANIFICADAS A DICIEMBRE DE 2024". NO DETERMINA COMO SE MEDIRÁ, INCUMPLIENDO EN EL REQUISITO 6.2.B DE LA NORMA ISO 9001:2015



Fecha de auditoría : 18 abril 2024
 Número de auditoria: 6
 Resultado: 2 NC

Estado Fecha de verificación	Cerrada 2024-08-21
Descripción	EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE COLECCIONES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO, NO SE CONTROLA EL USO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA. EN REVISIÓN DEL REGISTRO ACTIVIDADES DE ASEO SB_R_AA_8.5.2_2017_01, SE VERIFICÓ QUE ES UNA VERSIÓN OBSOLETA A LA DISPONIBLE EN LA PLATAFORMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA SB_R_AA_8.5.2_2023_02, INCUMPLIENDO EN EL REQUISITO 7.5.3.2.A DE LA NORMA ISO 9001:2015.



09 Desempeño de los proveedores externos

EVALUACIÓN DE LAS ESCUELAS, FACULTADES O INSTITUTOS COMO PROVEEDORES

- no cumple
- cumple parcialmente
- cumple



Cinta 3M
Etiquetas

Fumigación

Recarga de
extintores

10 Adecuación de los recursos

\$5,101

Ingresos por multas

Saldo acumulado hasta el 2024

Correspondiente a 31 multas por retraso en la entrega de los libros en el año 2024

Se adquirieron 17 títulos de literatura por un monto de \$3.450 quedando un saldo por \$1.646

LIOTECA DEL PENSAMIENTO SOCIAL
LIBROS

Estado de las solicitudes de adquisición de productos y servicios solicitados

No. SABS	Bien o servicio	Estatus
7 2023	Roter Recarga de extintores Mtto a impresoras	Recibido
8 2023	Adquisición de acervo	Pendiente
10 2023	Tarjetas PVC Lona	Recibido
11 2023	Fumigación Etiquetas	Recibido
12 2023	Cinta 3M	Recibido
4 2024	Cinta 3M Manija para cubículos	Recibido



No. SABS	Bien o servicio	Estatus
6 2024	Material de limpieza	Recibido
7 2024	Material de oficina	Recibido
8 2024	Cortinas black out	Pendiente



11 Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

FODA

Fortalezas	Oportunidades
Debilidades	Amenazas

Matriz de riesgos y oportunidades

 														
UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES														
INSTRUCCIÓN: Una vez al año el Comité de Calidad deberá determinar y dar seguimiento a los Riesgos y Oportunidades.														
RIESGOS														
Aspecto	FODA		Riesgo	Procesos a los que impacta	Evaluación de riesgo				Acciones para abordar riesgos	Encargado	Evaluación de acciones			
	AMENAZAS	DEBILIDADES			Frecuencia	Severidad	Riesgo	Clasificación			Frecuencia	severidad	Riesgo	Clasificación
		Catálogo bibliográfico inconsistente.	Debido a las inconsistencias en el catálogo bibliográfico, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario.	PGC PPS POD	2	4	8		1. Detectar los errores con inventarios. Cumplida 2. Planificar corrección de errores en la base de datos. Cumplida 3. Verificación interna del acervo antes su salida del Proceso de Organización Documental. Cumplida Los resultados de salidas no conformes fue de 4.	POD/ CENTROS DE INFORMACIÓN	1	2	2	
	Catálogo bibliográfico incompleto.		Debido a que el catálogo bibliográfico está incompleto, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario.	PGC PPS	3	3	9		1. Establecer objetivo de calidad en los centros de información que lo requieran. Cumplida SE CUENTA CON UN OBJETIVO ESTRATÉGICO (2019-2023) QUE INCLUYE 8 CENTROS DE INFORMACIÓN Y QUE CULMINA EN DICIEMBRE DE 2023. SE INTEGRAN NUEVOS CENTROS DE INFORMACIÓN EN ENERO 2024.	POD/PGTS/ CENTROS DE INFORMACIÓN	2	2	4	

12 Oportunidades de mejora 2023

NO.	OPORTUNIDAD	Observaciones
1	Mejorar el rendimiento de las computadoras	Se otorgaron 11 discos
2	Brindar un mejor servicio de internet	Se adquirió un router
3	Adquirir libros de temática de agro negocios y ecoturismo	Pendiente
4	Nuevo buzón de quejas y sugerencias	Pendiente, no se solicito
5	Adaptar enchufes para laptop cerca de las mesas de trabajo	Pendiente, no se solicito
6	Bocinas para los cubículos	Pendiente, no se solicito
7	Control para los cañones de los cubículos	Recibido

Oportunidades de mejora 2024

Propuestas

NO.	OPORTUNIDAD
1	Cortinas black out
2	
3	
4	



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.)

¡AVISO!



ACUDE POR TU CREDENCIAL

de la biblioteca



Nombre:

Facultad:

Año/Sem:

Matrícula:

Vigencia:

Fecha: 7 al 11 de octubre

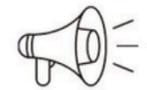
Horario: 8:00 a 13:30hrs

(Presenta identificación con fotografía y tira de materias)

Septiembre 2024



Buscamos PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL



Carreras:

- Licenciatura en Economía
- Licenciatura en Actuaría y Ciencia de Datos

BIBLIOTECA

"Ricardo Torres Gaytán"

EDIFICIO T-3 DE LA FACULTAD DE
ECONOMÍA "VASCO DE QUIROGA"
CIUDAD UNIVERSITARIA

BIBLIOTECA
"RICARDO TORRES GAYTÁN"

Muchas Gracias

BIBLIOTECA
"RICARDO TORRES GAYTÁN"

MINUTA



Revisión por la dirección		
04/10/2024	8:30 am	Biblioteca de la Facultad de Economía
Reunión convocada por	Coordinadora del Centro del Información	
Asistentes		
Nombre	Puesto	Firma
Erika Jenny González Mejía	Directora de la FEVAQ	No asistió
Oscar Olivera Reyes	Secretario Académico	Si asistió
Adolfo Lizárraga Gómez	Representante profesor	No asistió
Claudia Trujillo García	Secretario Administrativo	No asistió
Leonardo I. Avalos Sánchez	Representante alumno	Si asistió
Itziyureni Mendoza Ruiz	CCI	Si asistió
Citlalic Villegas Luna	Catalogadora	Si asistió

[Orden del día]

1. Bienvenida
2. Entradas de revisión por la dirección
3. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
4. Los cambios en las cuestiones externas e internas
5. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema:
 - 4.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
 - 4.2 El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad
 - 4.3 El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
 - 4.4 Las no conformidades y acciones correctivas
 - 4.5 Los resultados de seguimiento y medición
 - 4.6 Los resultados de las auditorias
 - 4.7 El desempeño de los proveedores externos
6. La adecuación de los recursos
7. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
8. Las oportunidades de mejora
9. Salidas de la revisión por la dirección
10. Cierre de la sesión

[Desarrollo de la sesión]

1. Da inicio la sesión de trabajo estando presentes los arriba firmantes, siendo las 8:30 am, la coordinadora del CI da la bienvenida a la primera reunión del Comité de la Biblioteca.
2. Se revisaron los acuerdos y compromisos establecidos en la reunión anterior. Entre ellos, la adquisición de libros fue uno de los puntos más importantes, programado para cumplirse antes de diciembre de 2024. Aunque la compra de libros está en proceso, este compromiso aún no se ha completado. Las tareas que sí se han cumplido incluyen el mantenimiento de los aires acondicionados y la actualización de las computadoras mediante la adquisición de discos de estado sólido, lo que ha mejorado notablemente el rendimiento, también se otorgó la compra del DVR.
Sin embargo, aún queda un porcentaje de computadoras que requieren actualización, por lo que se sugirió incluir esta compra en el plan operativo anual (POA) del próximo año. Además, se han implementado mejoras en la conectividad de Internet con la adquisición de un router más potente, y se ha dado mantenimiento a impresoras que estaban fuera de servicio. Quedando pendiente la adquisición de un nuevo buzón de quejas y sugerencias, así como enchufes adicionales para laptops en las mesas de estudio y bocinas para los cubículos.
3. Se mostró al Comité el contexto de la organización y se explicó.
4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema:
 - I. Uno de los aspectos centrales de la reunión fue la revisión de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios de la biblioteca. En total, se recolectaron 49 encuestas de estudiantes, la mayoría de licenciatura, con un pequeño porcentaje de bachillerato y posgrado. En general, la satisfacción con los servicios de la biblioteca fue alta, con una puntuación promedio de 9 en una escala donde el mínimo aceptable es 8. Las áreas evaluadas incluyeron la disposición de los recursos, la orientación proporcionada por el personal, y la calidad de los espacios para estudio y consulta. Aunque la mayoría de las respuestas fueron positivas, hubo algunas sugerencias importantes, como ampliar el catálogo de libros y hacer más accesible el material de tesis y de investigación, aunque se reconoció que la biblioteca ya cuenta con estos materiales en su repositorio, por lo que la queja podría estar más relacionada con la necesidad de promover mejor estos recursos entre los estudiantes. El análisis de las encuestas también reveló una tendencia que indica que el público masculino hace un mayor uso de la biblioteca en comparación con el femenino. Detección de necesidades de los usuarios. Se presenta el resultado obtenido de 71 encuestados. Quejas de los usuarios. No se recibieron quejas ni sugerencias impresas ni de medios digitales. Se contó con la respuesta de 3 sugerencias bibliográficas de parte de los docentes, las cuales serán tomadas en cuenta para la adquisición de materiales.
 - II. Se muestra el avance del objetivo operativo "VINCULAR A LA BIBLIOTECA "RICARDO TORRES GAYTÁN" CON LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA POR MEDIO DE DOS CÍRCULO DE LECTURA Y UNA CHARLA DE LAS ALFIN A DICIEMBRE DE 2024" presentando un avance del 85%. El círculo de lectura ha sido un éxito creciente en la biblioteca, pasando de tener solo cuatro participantes en sus primeras sesiones a un promedio de 20 en la actualidad. Además, el círculo no solo ha logrado atraer a estudiantes de la Facultad de Economía, sino que ha involucrado a estudiantes de otras facultades, como Derecho, Ingeniería y Contabilidad, lo que ha fortalecido el impacto del programa en toda la universidad. El círculo no se limita a la lectura de libros, sino que también incluye actividades culturales complementarias. Se han organizado proyecciones de películas con análisis literario, como el caso de la miniserie Más allá del jardín, y eventos relacionados con la literatura michoacana, como una charla sobre la poesía de José Antonio Alvarado. Estas actividades buscan rescatar y promover el legado cultural de Michoacán y de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Además, se están planificando nuevas actividades, como la creación de un altar de Día de Muertos que rendirá homenaje a escritores nicolaitas fallecidos.

- III. En cuanto al desempeño de los procesos y la disponibilidad de los servicios de la biblioteca, se destacó que la mayoría de los servicios se encuentran al 100% de disponibilidad, con algunas excepciones que alcanzan el 98%. Este nivel de disponibilidad es un indicativo de la eficiencia en la operación de la biblioteca. La disponibilidad de la colección, medida en función del número de libros en cuarentena (debido a procesos de restauración o reparación), se mantuvo en un 99%, lo cual es considerado un buen indicador de gestión. Los libros que están en reparación o restauración se procesan de manera oportuna para reducir al mínimo su tiempo fuera de circulación, lo que garantiza que los usuarios puedan acceder a la mayor parte del acervo disponible. Los indicadores mostraron un aumento del 0.48% en la colección de libros, lo cual, aunque modesto, refleja un esfuerzo continuo por mejorar el acervo de la biblioteca. En cuanto a los libros no localizables, se reportaron 19 títulos perdidos durante el último inventario. El préstamo a domicilio, que representa el 4% del volumen de la colección, es una de las áreas más utilizadas por los estudiantes. Este servicio permite a los usuarios llevar libros a casa, facilitando el estudio fuera de la biblioteca. Se mostraron las tablas de desempeño del personal bibliotecario en cuanto a la habilitación y verificación del material bibliográfico y la gráfica de la catalogación.
- IV. Durante la reunión, se discutieron varias iniciativas relacionadas con la implementación de tecnologías emergentes y la inteligencia artificial en la gestión de la biblioteca. Se propuso la creación de un nuevo puesto de trabajo enfocado en la gestión del conocimiento y las tecnologías innovadoras el cual estaría a cargo de Citlalic Villegas Luna. Este puesto estaría encargado de implementar proyectos como un sistema de referencia virtual basado en inteligencia artificial, el cual optimizaría la manera en que los usuarios interactúan con los recursos de la biblioteca. Uno de los principales objetivos de estos proyectos es modernizar la infraestructura tecnológica de la biblioteca para que pueda adaptarse a los desafíos futuros del entorno académico. Esto incluiría no solo la implementación de herramientas tecnológicas avanzadas, sino también la capacitación del personal bibliotecario y de los usuarios en su uso, asegurando que todos estén preparados para aprovechar las nuevas tecnologías.
- V. No conformidades, no se reportaron quejas ni sugerencias importantes por parte de los usuarios durante el último ciclo. Esto indica que la mayoría de los problemas identificados en el pasado han sido corregidos, lo que contribuye a la mejora continua del sistema de gestión de calidad en la biblioteca. Se autorizó el descarte de 22 títulos.
- VI. Los resultados de seguimiento y medición uno de los indicadores más importantes es el ingreso de usuarios a la biblioteca. Se menciona que se ha venido midiendo el número de visitantes a lo largo de los años, aunque se decidió partir desde el año 2021 para establecer una base más actual, ya que los números anteriores eran abismales debido a los efectos de la pandemia. Hasta septiembre de 2024, la biblioteca ha registrado un ingreso de 2,700 usuarios, lo que representa un repunte importante respecto a años anteriores. Este aumento indica que los servicios de la biblioteca están siendo cada vez más demandados y utilizados, lo que sugiere una recuperación y fortalecimiento de la afluencia de usuarios. Además del número de usuarios que ingresan a la biblioteca, se ha medido el número total de servicios ofrecidos, que alcanzó los 4,983 servicios en el periodo medido. Los servicios más solicitados incluyen: Casilleros: Este fue el servicio más utilizado por los usuarios. Sala de computadoras: También tiene una alta demanda. Préstamo en sala y sala de lectura: Son servicios esenciales y bastante requeridos por los estudiantes. Estos datos permiten a la biblioteca identificar cuáles son los servicios más populares y asegurar que los recursos se asignen de manera eficiente para cubrir la demanda. También se puede usar esta información para detectar oportunidades de mejora o ampliación de servicios que puedan incrementar la satisfacción de los usuarios. Otro aspecto importante del seguimiento es la medición del préstamo de libros por parte de los bibliotecarios. El archivo detalla que la mayoría de los préstamos se realizan en el turno de la mañana, siendo Chelita la bibliotecaria que gestiona el mayor número de préstamos en ese horario. En el turno de la tarde, Lulú lidera la gestión de préstamos.

- VII. En la última auditoría interna realizada en abril de 2023, se levantaron dos no conformidades menores que ya han sido corregidas. La primera fue una observación sobre la falta de especificidad en los objetivos de calidad, los cuales no estaban definidos de manera cuantificable. Se procedió a corregir este error, haciendo que los objetivos fueran medibles, lo cual permite evaluar mejor el desempeño del sistema de gestión de calidad. La segunda no conformidad estuvo relacionada con un documento obsoleto que se encontraba en los archivos físicos de la biblioteca. Aunque la versión digital del documento ya había sido actualizada, el ejemplar en papel no lo había sido. Este error fue corregido rápidamente al sustituir el documento obsoleto por la versión actualizada. La importancia de mantener la documentación al día fue subrayada como una de las principales lecciones de esta auditoría.
- VIII. Se realizó una evaluación del desempeño de los proveedores externos de la biblioteca, quienes son responsables de suministrar materiales clave como cintas, etiquetas y recargas de extintores. La mayoría de los proveedores cumplieron con los plazos de entrega estipulados, lo que fue valorado positivamente. La única excepción fue un retraso de seis meses en la fumigación de las instalaciones, lo que fue catalogado como un cumplimiento parcial en la evaluación. Es importante destacar que la facultad de Economía actúa como un proveedor clave para la biblioteca, ya que es responsable de suministrar gran parte de los recursos que ésta necesita para operar. Esta relación ha sido en general satisfactoria, aunque se mencionó la necesidad de asegurar que todos los recursos se entreguen a tiempo para evitar retrasos en el servicio.
5. Los ingresos de la biblioteca provienen en su mayoría de las multas impuestas por retraso en la devolución de libros. Hasta septiembre de 2024, se habían acumulado 5,101 pesos en multas, con 1,100 pesos correspondientes al presente año. Este dinero se ha utilizado para la compra de 17 nuevos títulos de literatura, entre los cuales se incluyen libros que ya han sido solicitados por el círculo de lectura. Entre los títulos adquiridos destacan Siddhartha y otros clásicos de la literatura universal. Este esquema de financiamiento a través de multas ha permitido a la biblioteca incrementar su acervo de literatura, una colección que ha crecido significativamente en los últimos años gracias a este sistema. Los libros adquiridos son seleccionados cuidadosamente para cubrir las necesidades e intereses de los estudiantes, lo que ha contribuido a enriquecer la oferta literaria disponible.
6. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades:
- I. Estado de las solicitudes de adquisiciones que son esenciales para garantizar la operación eficiente de la biblioteca y asegurar la satisfacción de los usuarios. A continuación, se describen los productos y servicios adquiridos, aquellos en proceso, y los pendientes. A lo largo del periodo de revisión, varias adquisiciones planificadas han sido completadas, contribuyendo a la mejora de los servicios de la biblioteca. Entre ellas, destacan las siguientes: router, recarga de extintores, mantenimiento a impresoras, fumigación, etiquetas, cinta 3M, material de oficina, material de limpieza. Existen varias solicitudes de adquisición que aún están en proceso. La adquisición de nuevos títulos sigue siendo una prioridad. Sin embargo, la entrega de estos títulos aún no se ha completado y se espera que la compra se finalice antes de diciembre de 2024. Aunque ya se han adquirido discos SSD para la mitad de las computadoras de la biblioteca, aún queda pendiente la compra de discos para el resto de las máquinas. Se solicitó la compra de Cortinas Black out ya se cotizaron, pero están a la espera de revisar el presupuesto.
 - II. Análisis FODA de la Biblioteca: *Fortalezas*: Mejoras en infraestructura: La reciente adquisición de discos de estado sólido para las computadoras y el mantenimiento de los aires acondicionados y equipos de impresión han mejorado significativamente la funcionalidad y la calidad de los servicios. Satisfacción de usuarios: Las encuestas reflejan una alta satisfacción general entre los usuarios, con una puntuación promedio de 9 sobre 10, lo que indica un buen manejo y atención a las necesidades estudiantiles. Ampliación de servicios: La ampliación del tiempo de préstamo de libros y la mejora en la conectividad de Internet han sido bien recibidas y demuestran la capacidad de respuesta ante las solicitudes de los usuarios. Crecimiento del círculo de lectura: La participación

usuarios y diversificar la oferta cultural de la biblioteca. *Debilidades:* Retrasos en las adquisiciones: Aunque se ha avanzado en la compra de libros y mejoras tecnológicas, algunos procesos, como la adquisición de libros adicionales y la actualización completa de los equipos, siguen en curso, lo que puede retrasar la satisfacción de las necesidades de los usuarios. *Amenazas:* Retrasos en servicios: El retraso de seis meses en la fumigación de la biblioteca representa una amenaza para la preservación de los libros y el estado general de las instalaciones. Dependencia de proveedores externos: Evolución de las necesidades tecnológicas: A medida que las necesidades tecnológicas de los estudiantes aumentan, la biblioteca podría verse presionada para realizar actualizaciones constantes en sus infraestructuras y servicios tecnológicos.

III. Matriz de riesgos y oportunidades, la biblioteca no participa en ningún riesgo registrado.

7. Oportunidades de mejora 2023, se otorgaron Mejorar el rendimiento de las computadoras, Brindar un mejor servicio de internet, Control para los cañones de los cubículos. Quedan como oportunidades las siguientes: Adquirir libros de temática de agro negocios y ecoturismo, Nuevo buzón de quejas y sugerencias, Adaptar enchufes para laptop cerca de las mesas de trabajo, Bocinas para los cubículos, Cortinas black out.
8. Salidas de la revisión por la dirección se eligieron las siguientes oportunidades de mejora según su viabilidad: Disco interno SSD, Cortinas Black out, Bocinas para los cubículos, Despachador de agua, Adquisición de bibliografía, todos los anteriores serán gastos presupuestados en un POA de la biblioteca, que se le entregará a la secretaría administrativa para que a su vez lo ingrese al POA institucional. También se seleccionaron: buzón de quejas y sugerencias, adaptar enchufes para las mesas, ambos serán otorgados antes de diciembre del presente año. También se identificó que se necesita, modificar el perfil de puestos del SGC para la adopción del puesto Bibliotecario en gestión del conocimiento, tecnologías innovadoras y emergentes para el proyecto de la biblioteca.
9. Con esto se concluye la revisión por la dirección agosto 2023 – septiembre 2024.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Elaborar un POA de la biblioteca, para entregarlo a la secretaría administrativa de la facultad	CCI	Noviembre 2024
Llevar a cabo una reunión con la alta dirección para tratar el tema del cambio del perfil de puestos	CCI	Diciembre 2024
Se autoriza el descarte de 23 volúmenes	Comité de Calidad	Octubre 2024