

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

2024



POLÍTICA DE CALIDAD

El sistema bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, respalda las funciones sustantivas 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.

ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIA

Derivado de la aplicación de encuestas de detección de necesidades y satisfacción de los usuarios, se publicaron las respuestas en el pizarrón ubicado junto a los casilleros y se notificó vía mensajería instantánea por medio de grupo de whatsapp a los alumnos representantes de cada grupo, para que a su vez, difundieran con sus compañeros.

De acuerdo a la medición del resultado de las encuestas de satisfacción de usuarios, no se presentaron respuestas abajo del rango aceptable, por lo cual no hubo acciones que llevar a cabo para su tratamiento.

Referente al objetivo de automatizar el ingreso de usuarios y préstamo de servicios, se logró y cumplió en tiempo, quedando documentado en la plataforma correspondiente.

Sigue pendiente la actualización de los equipos de cómputo debido a la insolvencia de recursos financieros, así como del orden de prioridades en las necesidades del instituto.

Referente a la oportunidad de mejora sugerida por el gestor interno acerca de programar actividades culturales como un círculo de lectura, concurso de oratoria, proyección de documentales o material de su interés, tardes de película, así como tener material didáctico de entretenimiento como juego de ajedrez, memoria, rompecabezas, etcétera, la Dra. América proporcionó un juego de memoria con cartas de grandes mujeres de la historia. El gestor interno y la coordinadora de la biblioteca a petición de la directora, realizaron sugerencia de lineamientos para la prestación del juego, misma que está en revisión para su aprobación.

En torno a la oportunidad de mejora de reforzar la participación de los alumnos en las actividades programadas para su desarrollo y apoyo de estudio, durante el mes de marzo del 2024 con el apoyo de la Dra. América, se impartió visita guiada a todos los alumnos de nuevo ingreso durante el evento de inicio de ciclo escolar.

El reglamento interno se actualizó y aprobó por el H. Consejo técnico el 19 de enero del 2024.

LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SGC

El cambio de directora en julio del 2023.

Se realizaron los cambios pertinentes en el sistema de gestión de la calidad.

INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SGC

Se despliegan a continuación las respuestas derivadas de la aplicación de encuestas de satisfacción:

¿TIENES ALGUN COMENTARIO O SUGERENCIA PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS, COLECCIONES O INSTALACIONES?

- Incrementa la disposición de conexiones de luz
- Abrir un poco más temprano las instalaciones
- Muy buen servicio
- Las computadoras son muy lentas
- Excelente servicio
- Agregar una conexión en las mesas del centro o prestar una extensión para conectar las laptops
- Más libros relacionados a la competitividad turística
- Más puertos de luz
- Ventilación
- Espacios más amplios
- Mayor número de libros, agrandar el contenido

- Todo bien
- Todo muy bien
- Ampliar el número de espacios para estudiar (salas)
- Buscar acervo bibliográfico de menos de 10 años
- Mejorar la señal de internet
- Toma de corriente para las laptops

¿DE QUÉ MANERA SE PUEDE MEJORAR EL CENTRO DE INFORMACIÓN?

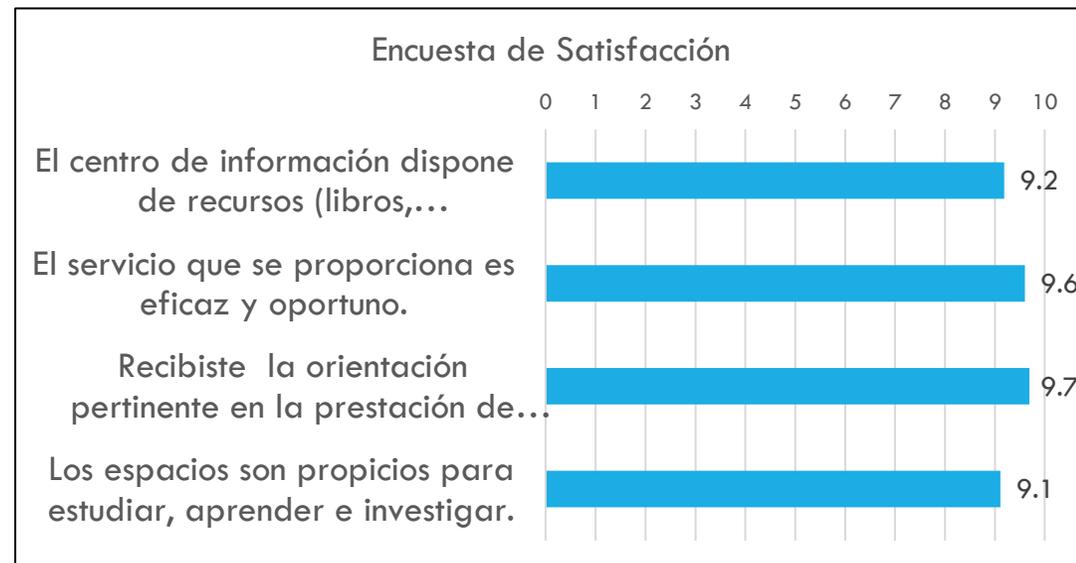
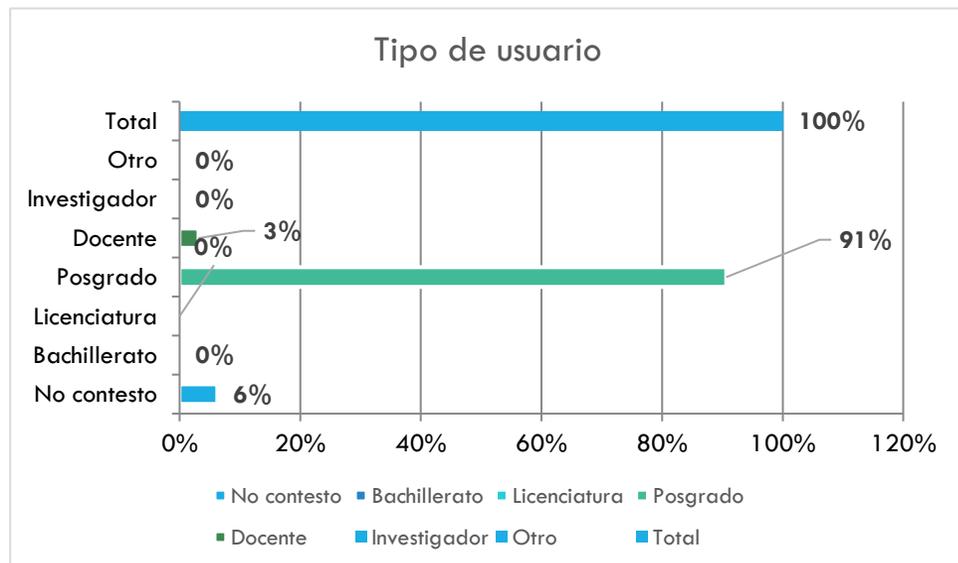
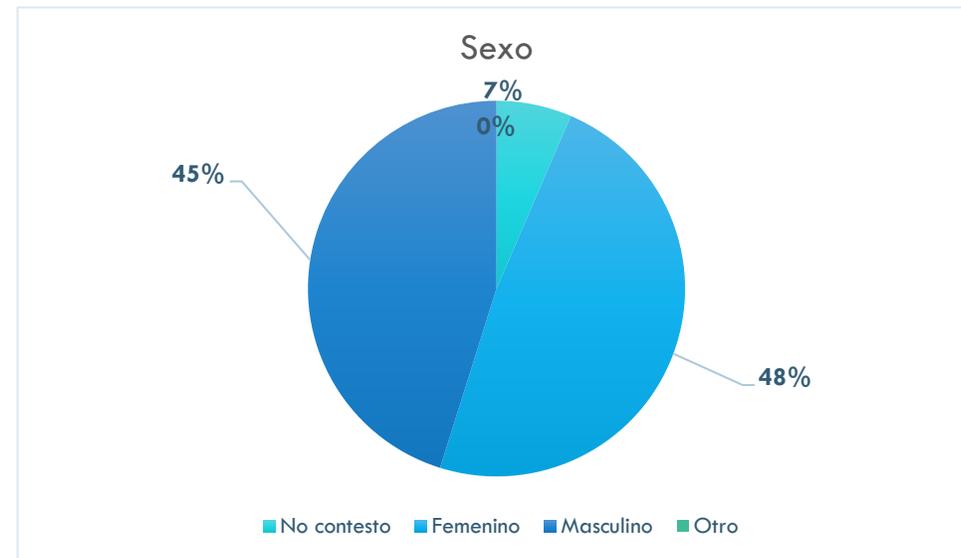
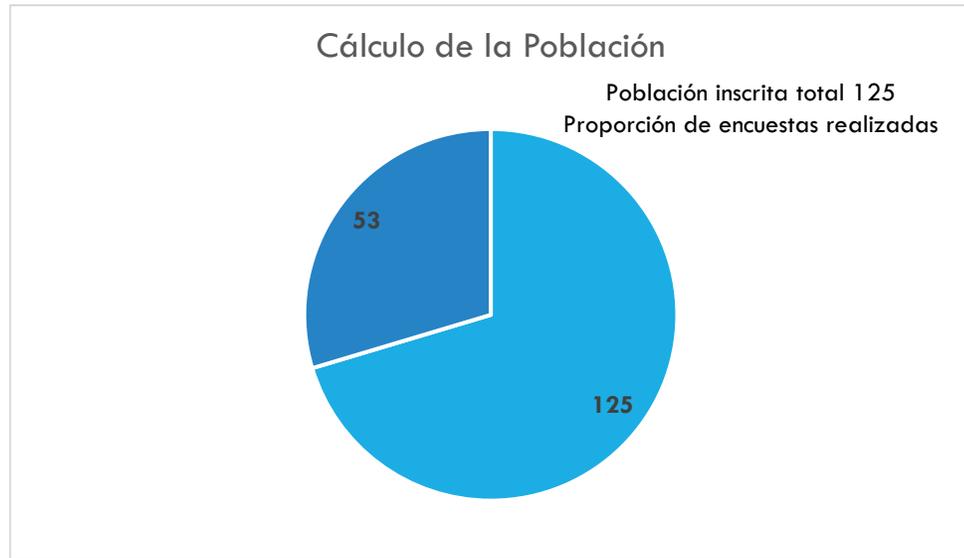
- Tener equipos de cómputo con buena operación e internet estable.
- Extender el tiempo en el préstamo de materiales.
- Más salones de estudio.
- El servicio es muy bueno, Mariana nos apoya de manera excepcional es muy amable y atenta, también su equipo.
- Dando cursos para conocer más de cerca la biblioteca.
- Todo bien
- Contando con base de datos digitalizado de datos importantes
- Con una extensión de luz en el centro
- Mejorando los servicios tecnológicos
- Conectores en el suelo
- Colocar conexiones de luz eléctrica para equipos de cómputo
- Me gusta como está
- Mayor acceso a material digital
- Tomando en cuenta las opiniones de los usuarios
- Por el momento no tengo comentarios

- Tener mayor espacio
- Creo que cuando empiece a hacer uso del centro de información podré hacer alguna sugerencia
- Más cubículos de lectura para mayor concentración
- Todo muy bien
- Más cubículos
- El mantenimiento continuo de las instalaciones
- Computadoras rápidas
- No tengo sugerencias
- Con cursos para el uso de herramientas digitales para la consulta
- Espacio para más ruido
- Desarrollar más espacios
- Más ventilación
- Las salas de maestrantes y doctorantes deben ser de mayor cantidad
- Enchufe en todas las mesas
- Garantizar un internet de alta velocidad
- Programa de digitalización del material para su disponibilidad en línea
- Enchufes para conectar en las mesas
- Me parece que ofrece todo lo que necesitamos y aún más
- Pogramáticamente
- Más cubículos para una mayor intimidad en el trabajo

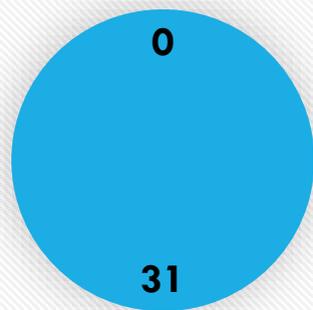
- Con tabletas para consultar el contenido digital.
- Ampliando la colección de libros digitales e impresos.
- Que se compren más libros de diferentes colecciones.
- Ampliando el número de libros que se pueden llevar a domicilio. Mejorar las computadoras en rapidez.
- Mejorando los equipos de cómputo.
- Que nos presten el control del clima
- Hacer más intuitiva la consulta de bases de datos
- Acceso digital para mayor facilidad al entrar.
- Búsqueda digital de libros en físico.
- Más espacios particulares para estudiar.
- Digitalización de los textos, libros y tesis, no solo del ININEE sino de todas las facultades.
disponibles.

- Computadoras más rápidas y con sistemas operativos actualizados
- Actualizando el hardware y software de los equipos
- Poner más contactos para trabajar con laptop
- Colocar conexiones de luz eléctrica para equipos de cómputo
- Hacer más grande el acervo de libros
- Mejorar el ancho de banda de internet así como la estabilidad y la baja potencia
- Computadoras Mac
- Mejorar las computadoras para que sean más rápidas
- Mejorar señal de internet y contar con contactos de toma de corriente para conectar laptop
- Contar con software diverso
- El internet de las computadoras de consulta es demasiado lento

DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS



¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?



■ SI ■ NO

GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

1. Registro del 100% de los alumnos de nuevo ingreso en las plataformas de usuarios Koha, y estadística bibliotecaria con fecha de cumplimiento al 30 de abril del 2024

Objetivo documentado en plataforma y cumplido en un 100%

No se cumplió en la fecha programada debido al atraso en la formalidad de inscripción por parte de los alumnos del programa de Ciencias de Negocios Internacionales, ya que se encontraban en espera de la beca Conacyt.

2. Capacitación al 100% de la comunidad estudiantil inscrita en los diferentes programas para la búsqueda de información en bases de datos disponibles en la Dirección de Bibliotecas con fecha de cumplimiento al mes de noviembre del 2024.

Objetivo sin cumplir con un 30% de avance.

Las actividades pendientes a realizar para su cumplimiento, son las siguientes:

- Coordinar en conjunto con los asesores de cada programa el día y hora para recibir la capacitación con cada grupo (ponderación 30%)

- Solicitar a la dirección de bibliotecas así como a la responsable del proceso de desarrollo de habilidades informativas, la capacitación referente a la búsqueda de información en las bases de datos disponibles (ponderación 30%)
 - Monitorear porcentaje de avance hasta capacitar en su totalidad a la comunidad estudiantil (ponderación 10%)
3. Realizar una visita guiada en la biblioteca al 100% de los alumnos de nuevo ingreso, incluyendo la actividad de credencialización por parte del proceso de gestión tecnológica y sistemas de la dirección de bibliotecas.

Objetivo documentado en plataforma y cumplido en un 100%

No se cumplió en la fecha programada debido al atraso en la formalidad de inscripción por parte de los alumnos del programa de Ciencias de Negocios Internacionales, ya que se encontraban en espera de la beca Conacyt.

Una vez inscritos los alumnos acudieron al edificio "S" para procesar su credencial de biblioteca para poder hacer uso del servicio de préstamo a domicilio.

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

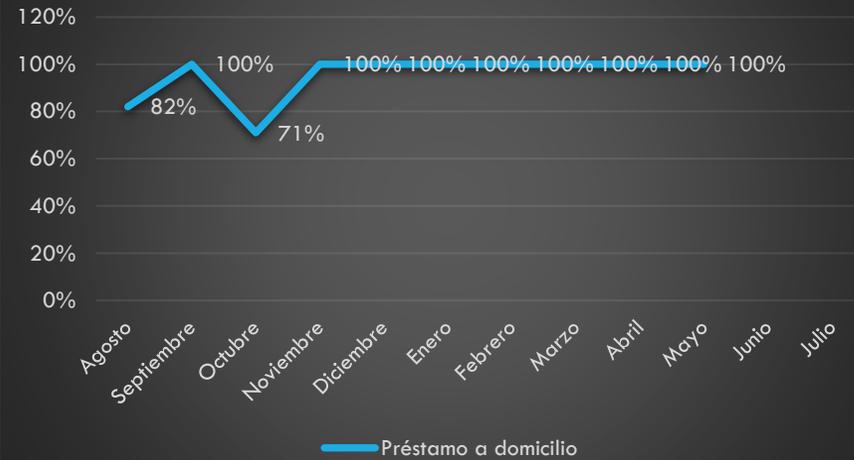
Periodo de agosto 2023 a julio 2024

Servicios de Ambos Turnos de: Biblioteca del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales			
Número	Servicio	Cantidad	Fecha
1	Cubículos de estudio y/o lectura	562	Del 2023-08-01 al 2024-06-06
2	Formación de usuarios	0	Del 2023-08-01 al 2024-06-06
3	Fotocopiado	11	Del 2023-08-01 al 2024-06-06
4	Préstamo a domicilio	17	Del 2023-08-01 al 2024-06-06
5	Préstamo de lockers y/o casilleros	60	Del 2023-08-01 al 2024-06-06
6	Préstamo en sala	26	Del 2023-08-01 al 2024-06-06
7	Sala de computadoras	24	Del 2023-08-01 al 2024-06-06
8	Sala de lectura	341	Del 2023-08-01 al 2024-06-06
9	Scanner y/o digitalización	2	Del 2023-08-01 al 2024-06-06
	Total de servicios	1,043	
Total de usuarios Mujeres: 464			
Total de usuarios Hombres: 481			
Total de usuarios Sin especificar: 26			

DESEMPEÑO DE PROCESO DE GESTIÓN DE COLECCIONES

DISPONIBILIDAD DE LAS COLECCIONES

Préstamo a domicilio



Préstamo de lockers y/o casilleros



Sala de computadoras



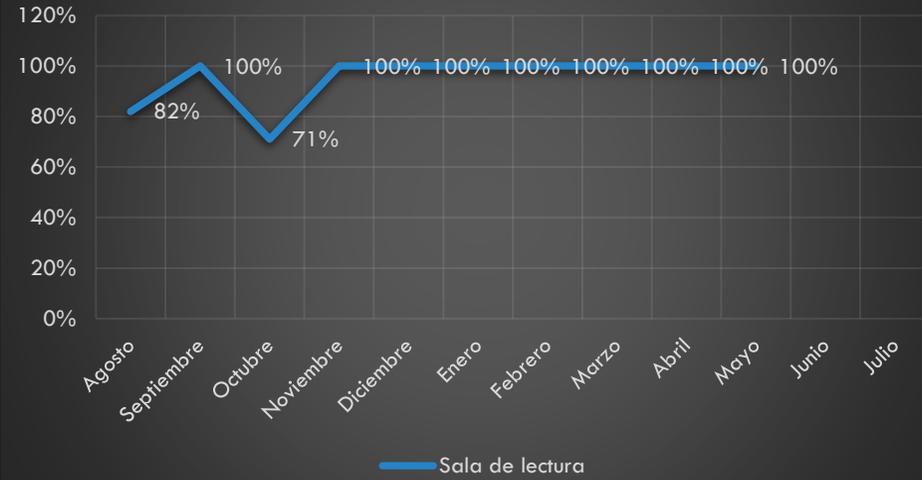
Cubículos de estudio y/o lectura



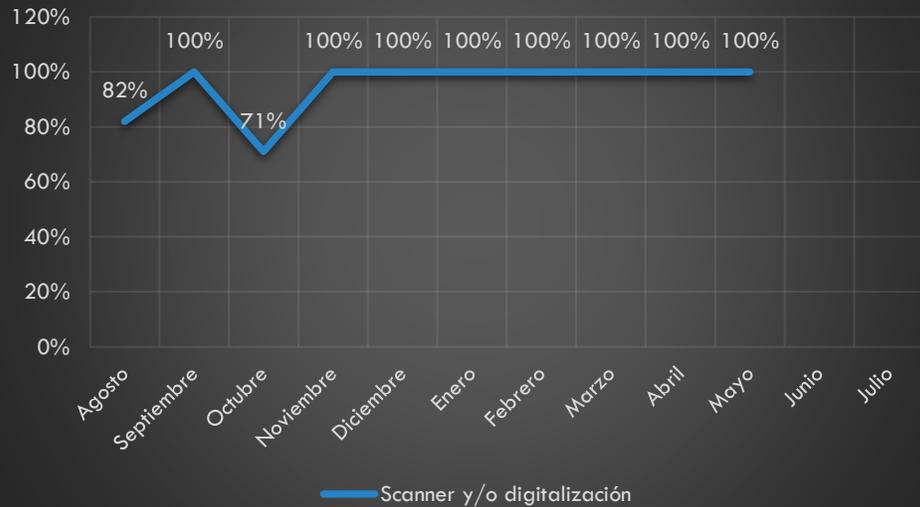
Préstamo en sala



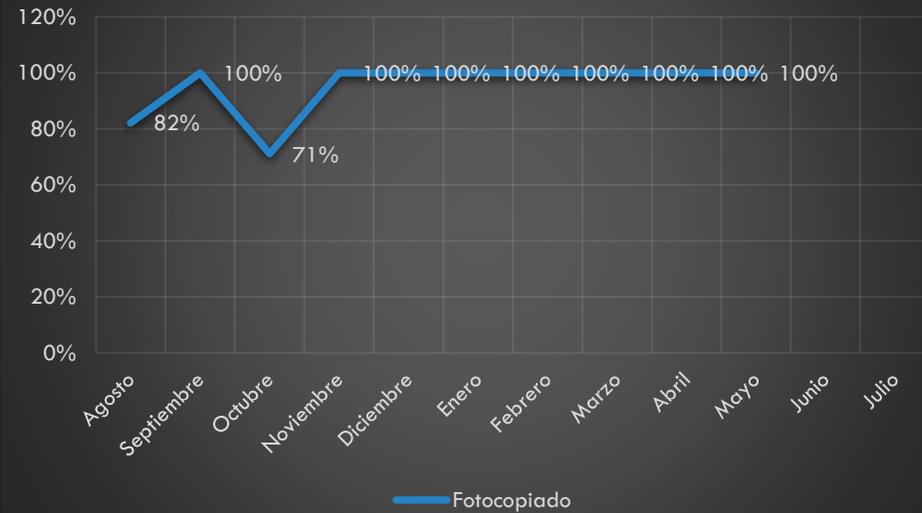
Sala de lectura



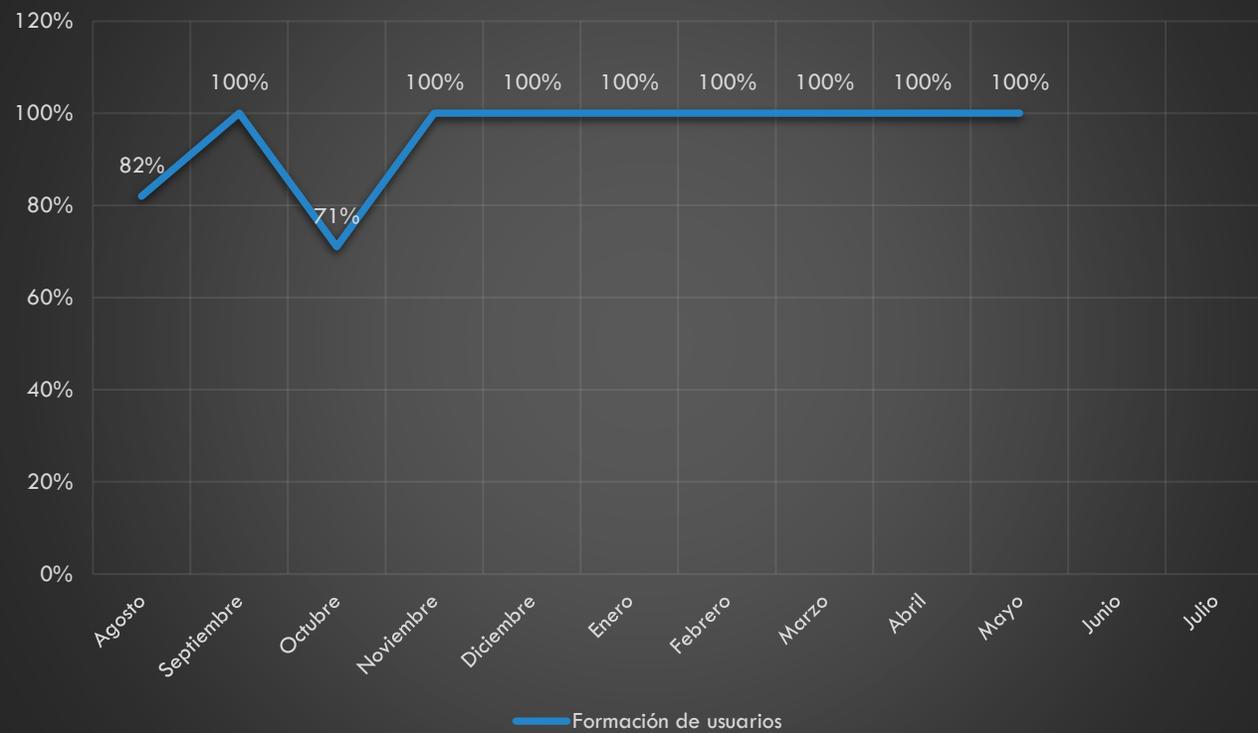
Scanner y/o digitalización



Fotocopiado



Formación de usuarios



DESEMPEÑO DE PROCESO DE GESTIÓN DE COLECCIONES

PROCESO GESTIÓN DE COLECCIONES

HABILITACIÓN EN KOHA

Durante el mes de septiembre, la coordinadora de la biblioteca modificó en el sistema Koha un total de 195 libros que estaban identificados de manera errónea como colección de consulta, a colección general.

PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

De agosto a la fecha se enviaron 22 volúmenes para corrección en etiquetado, clasificación y/o catalogación.

3 están pendientes de regresar a la biblioteca.

INGRESO DE COLECCIONES

De agosto a la fecha han ingresado a la biblioteca 40 volúmenes bibliográficos cumpliendo con los lineamientos de catalogación, clasificación y habilitación.

Se encuentran pendientes de recibir por parte del proceso de organización documental 3 en formato USB y 6 en formato DVD.

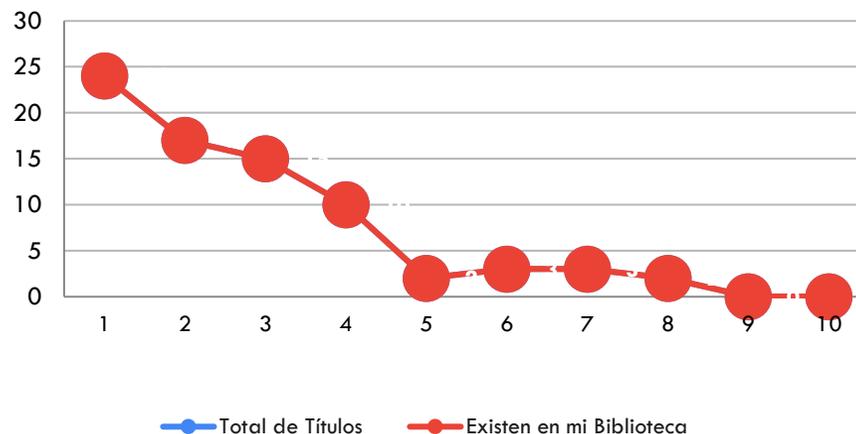
ORGANIZACIÓN

En el mes de junio se llevó a cabo la reorganización del orden en la estantería con apoyo de los alumnos de servicio social y el personal bibliotecario.

PERTINENCIA

De acuerdo a lo capturado en el formato de listado de bibliografía de los programas de estudio, que contiene la lista de materias por programa, el acervo bibliográfico existente en el centro de información cumple con el 100% de pertinencia.

Listados de bibliografía de los programas de estudio



ADQUISICIÓN

Durante el mes de febrero se solicitó por parte de la Dirección de Bibliotecas un listado de bibliografía para adquisición.

El 22 de febrero la coordinadora envió correo con los títulos que se recopilaron de las fuentes establecidas en el sistema de gestión de la calidad.

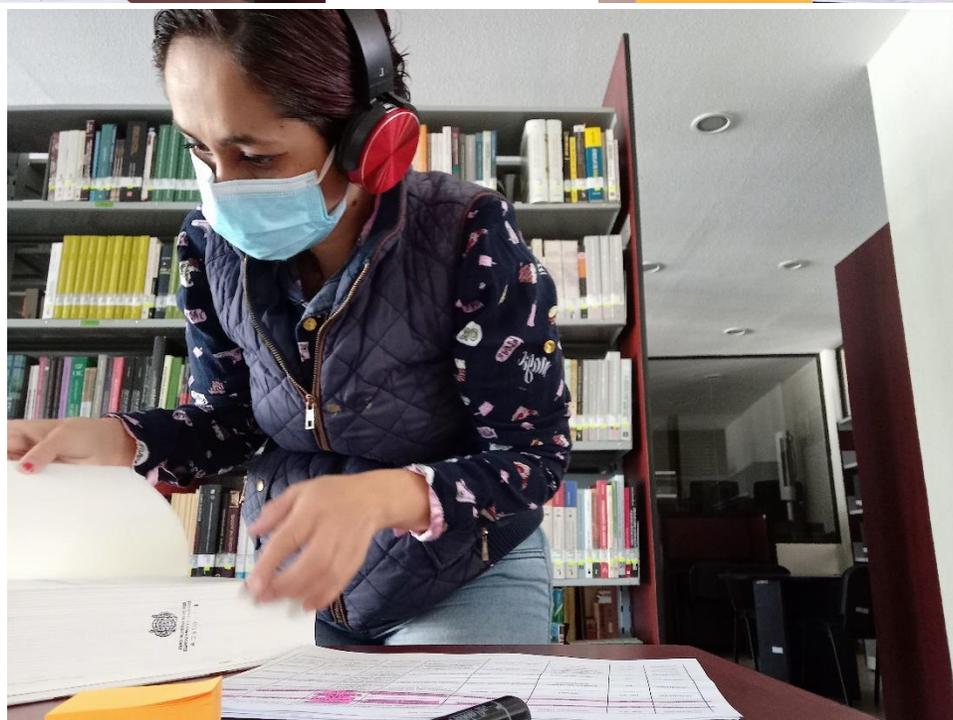
ASEO DE ESTANTANERÍA

Con la finalidad de mantener la estantería libre de polvo, se estableció en el formato de aseo que 1 vez por semana el personal bibliotecario turno vespertino llevará a cabo la limpieza de todos los anaqueles.

Una vez al año de acuerdo a lo establecido en el sistema de gestión de la calidad del sistema bibliotecario, se lleva a cabo la limpieza profunda que consiste en el aspirado de cada volumen y la limpieza de la estantería de manera uniforme.

COTEJO FÍSICO DE ACERVO

Una vez al año se realiza el cotejo físico de inventario bibliográfico con el fin de mantenerlo consistente y actualizado.



CUARENTENA

Durante el mes de agosto 2023 a junio 2024 se enviaron 8 volúmenes al proceso de organización documental.

Uno fue reposición por parte de un alumno que entregó un libro dañado (préstamo a domicilio), y 7 para correcciones en su clasificación y/o catalogación.

También se realizaron correcciones en etiquetado por parte de la coordinadora de 5 volúmenes.

Todos fueron registrados en el formato de cuarentena.

DESEMPEÑO DE PROCESO DE GESTIÓN DE COLECCIONES

PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO

VISITAS GUIADAS

Durante el mes de marzo se programaron y llevaron a cabo visitas guiadas enfocadas principalmente a los alumnos de nuevo ingreso, siendo en total de 36 las personas registradas e informadas respecto a los servicios, colecciones e información en general referente a la biblioteca.

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD

El 05 de enero del 2024, se llevó a cabo mantenimiento físico del arco magnético por parte del personal del proceso de gestión tecnológica y sistemas.

CREDECIALIZACIÓN

El día 04 de marzo del año en curso, se llevó a cabo la credencialización dentro de la biblioteca con apoyo de los compañeros de la dirección de bibliotecas, proporcionando un total de 24 credenciales a alumnos de nuevo ingreso durante la visita guiada.



FUMIGACIÓN

En el mes de julio del 2023 se llevó a cabo la fumigación de la biblioteca

RECARGA EXTINTORES

El 11 de agosto del 2023 se llevó a cabo la recarga de extintores ubicados dentro de la biblioteca.

DE LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

¿Los recursos que tiene nuestra organización actualmente son suficientes para entregar nuestro producto o servicio de una forma controlada?

RESULTADO DE LA AUDITORÍA INTERNA

El 22 de marzo del 2024 fue auditada La biblioteca de manera interna, sin encontrar no conformidades en su implementación.

Se establecen dos oportunidades de mejora que de acuerdo a lo que indica el sistema de la calidad, no se atienden de manera obligatoria, al menos que se considere que pueden aportar valor al centro de información.



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Instrucción: Proporciona la información que se requiere. Este registro se utiliza para proporcionar evidencia de la realización de la auditoría.

No. DE AUDITORÍA	3	HORA DEL CIERRE DE LA AUDITORÍA:	14:00	FECHA DE LA AUDITORÍA:	1 de marzo del 2024
				FECHA DE ENTREGA DEL INFORME:	22/03/2024
ALCANCE:	- PROCESO DE GESTIÓN DE COLECCIONES Y PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO - REQUISITOS: 6.2.1,6.2.2,7.1.1, 7.1.3, 7.1.5.1, 7.5.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.4., 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, , 8.6, 8.7, 9, 9.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3, 10.1, 10.2.1.			CRITERIOS DE AUDITORÍA:	MANUAL DE LA CALIDAD, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES DE TRABAJO, REGISTROS Y NORMATIVIDAD APLICABLE
OBJETIVO:	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO, ESPECIFICADOS EN EL ALCANCE				
DEPENDENCIA AUDITADA:	BIBLIOTECA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES			COORDINADOR DEL CENTRO DE INFORMACIÓN	C.C.I. BERTHA VERÓNICA ABURTO RANGEL
EQUIPO AUDITOR:	AUDITOR LÍDER LIC. MARCO ANTONIO MUÑOZ AMBRIZ	AUDITOR	OBSERVADOR LIC. CARLA DANIELA ARCE RAMOS	GESTOR INTERNO:	BLANCA MARIANA HERNÁNDEZ DOBLAS

FIRMA DE CONFORMIDAD:	ELABORADO POR:
	MARCO ANTONIO MUÑOZ AMBRIZ
COORDINADOR DE CENTROS DE INFORMACIÓN/RESPONSABLE DE PROCESOS DE SOPORTE	AUDITOR LÍDER

RESULTADO DE AUDITORÍA

NO CONFORMIDAD (NC)
0

1.- 7.5.1 Generalidades (C.I.)

Al contrastar el reglamento interno de ININEE con la tabla del alcance del sistema de gestión de calidad se detectan diferencias los nombres de los servicios:

- en el reglamento determinan el servicio de orientación de usuarios y en la tabla de alcance se determinan como formación de usuarios, por lo se sugiere homogeneizar los servicios que están establecidos en la tabla de alcance del SGC.
- Se sugiere evaluar si el servicio de Sala para personas con limitaciones motrices cumple con las necesidades de las personas con limitaciones motrices

2.- 8.2.1 Comunicación del cliente (C.I.)

- Al revisar las encuestas de satisfacción en el apartado de quejas y sugerencias se detectan sugerencias por parte del usuario, la Gestora indica que fueron atendidas y que se comunicó al cliente por medio del pintarrón establecido para esta actividad, sin embargo, no hay evidencia de la comunicación con el cliente, dado que se borró el pintarrón, por lo que se sugiere tomar fotos de la comunicación con el cliente o tener alguna otra manera de comprobar que si se realizó de manera eficaz al usuario.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

EVALUACIÓN DE LAS ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS Y UNIDADES PROFESIONALES COMO PROVEEDORES



INSTRUCCIONES:
Este registro deberán llenarlo los responsables de los centros de información, con la finalidad de evaluar los bienes o servicios que son proporcionados por las direcciones de las escuelas, facultades, institutos y unidades profesionales como proveedores y reflejar a estas la pertinencia de lo suministrado. Indique la calificación en la columna respectiva conforme a lo establecido en el documento "Criterios para la evaluación de proveedores."

NOMBRE DEL PROVEEDOR	Secretaría administrativa		
RAMO	Fumigación	FECHA	31 de julio 2023

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	3
b)	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	3
c)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
d)	SERVICIOS ASOCIADOS	2
TOTAL		10

OBSERVACIONES

De acuerdo a los criterios establecidos para evaluar a los proveedores, se obtuvo la máxima calificación al cumplir con cada uno de los aspectos evaluados.

FIRMAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
M.E. Bertha Verónica Aburto Rangel	Responsable del Centro de Información	

FUMIGACIÓN

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO 2022
1
SB_R_EEFIUPP_8.4.1_2022_02



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

EVALUACIÓN DE LAS ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS Y UNIDADES PROFESIONALES COMO PROVEEDORES



INSTRUCCIONES:
Este registro deberán llenarlo los responsables de los centros de información, con la finalidad de evaluar los bienes o servicios que son proporcionados por las direcciones de las escuelas, facultades, institutos y unidades profesionales como proveedores y reflejar a estas la pertinencia de lo suministrado. Indique la calificación en la columna respectiva conforme a lo establecido en el documento "Criterios para la evaluación de proveedores."

NOMBRE DEL PROVEEDOR	Secretaría administrativa		
RAMO	Recarga de extintores	FECHA	11 de agosto 2023

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	3
b)	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	3
c)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
d)	SERVICIOS ASOCIADOS	2
TOTAL		10

OBSERVACIONES

De acuerdo a los criterios establecidos para evaluar a los proveedores, se obtuvo la máxima calificación al cumplir con cada uno de los aspectos evaluados.

FIRMAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
M.E. Bertha Verónica Aburto Rangel	Responsable del Centro de Información	

RECARGA DE EXTINTORES

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO 2022
1
SB_R_EEFIUPP_8.4.1_2022_02



El análisis del archivo FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) es una herramienta de estudio de la situación de los centros de información o proceso de soporte del Sistema bibliotecario, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en cuadrante.

INSTRUCCIONES: Completar cada sección del archivo FODA con las especificaciones acordes a cada cuadrante de la matriz.

Existen 2 Tipos de factores:

1.- Factores Internos

Corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de los usuarios, entre otros.

2.- Factores Externos

Se trata de oportunidades y amenazas en el contexto que rodea a una organización.

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS (+)	
1	Se cuenta con infraestructura física (edificio, mobiliario)
2	Se cuenta con personal capacitado en el servicio de biblioteca
3	Se cuenta con material bibliográfico suficiente
4	Se cuenta con préstamo de material bibliográfico automatizado.
5	Wi-Fi para usuarios internos
6	Se cuenta con "Plataforma Virtual" y "Biblioteca Virtual".
7	Se cuenta con recursos de información en línea.
8	Se cuenta con salas de estudio dentro de la biblioteca
9	Biblioteca especializada en el área de gestiones empresariales y sus ramificaciones
10	Comité de biblioteca activo
11	Apoyo de los procesos de la dirección de bibliotecas

FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES (+)	
1	Adquisición de libros digitales.
2	Formación de instructores internos en temas especializados
3	Mejora en el área de capacitación.
4	Oferta de servicios en facultades y dependencias externas de UMSNH para el desarrollo de actividades de capacitación
5	Difusión de la calendarización de talleres y charlas en redes sociales y/o plataformas del sistema bibliotecario
6	Colocación de mosquiteros en ventanas que impida la entrada de bichos y/o animales que puedan dañar la colección
7	Actualización de equipos de cómputo
8	Circuito de seguridad y vigilancia
9	Seguimiento a la capacitación en lengua de señas que se proporcionó por parte de la dirección de bibliotecas en 2023
10	Capacitación en defensa personal
11	Capacitación en atención ante situaciones de salud mental como: crisis de ansiedad y pánico, epilepsia, etc.

12	Ingreso de usuarios automatizado
13	
14	
15	
16	
17	
18	

DEBILIDADES (-)	
1	Equipo de cómputo lento
2	Falta de actualización en capacitación al personal en biblioteca de acuerdo a sus funciones
3	Internet deficiente que impacta tanto a los usuarios como a las actividades administrativas
4	Falta de recurso suficiente para la compra de material bibliográfico y digital
5	Falta de personal de intendencia que pueda cubrir cabalmente las actividades en biblioteca
6	Rezago en el procesamiento técnico de los materiales bibliográficos
7	

12	Módulo de atención de rescate rápido en casos de presión alta, desmayos, herdias grado leve, quemaduras, y todo aquello considerado como urgencia menor.
13	Capacitación/charlas sobre violencia y sus efectos, cómo identificarla y prevenirla.
14	Crear un protocolo de atención a violencia y/o acoso
15	Actividades de salud mental así como de integración y trabajo en equipo semanales y/o mensuales
16	Promoción de actividad física (programar una vez por semana una breve actividad dentro del instituto en medida de las posibilidades para todo el personal y académicos)
17	
18	

AMENAZAS (-)	
1	Suspensión, tomas y huelgas
2	Disminucion progresiva de presupuesto.
3	
4	
5	
6	
7	

DEBILIDADES (-)	
1	Equipo de cómputo lento y viejo.
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

AMENAZAS (-)	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Se llevaron a cabo algunas de las oportunidades identificadas en el ejercicio FODA 2023, las Acciones resultaron eficaces.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

*Establecer de manera anual la capacitación para todos los alumnos de búsqueda de recursos digitales con el personal del proceso de apoyo de Desarrollo de Habilidades Informativas.

*Dar seguimiento a la propuesta de programar actividades culturales como círculo de lectura, concurso de oratoria, proyección de documentales o material de su interés, tardes de película, así como tener material didáctico de entretenimiento como juego de ajedrez, memoria, rompecabezas, etc.

*Crear un video informativo con los servicios, requisitos, sanciones y temas relacionados con la biblioteca.

*Adquirir pantalla para publicar información, avisos, servicios, etc.

*Crear una biblioteca con títulos generales para entretenimiento, novelas, ciencia y ficción, fantasía, etc.

LLUVIA DE IDEAS PARA IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA

LAS NECESIDADES DE RECURSOS

*En el mes de agosto se llevará a cabo la limpieza profunda del acervo como cada año, para lo cual se requerirá material de limpieza como pinol, guantes y aspiradora (ya se cuenta con ella) para realizar dicha actividad.

*Actualización de equipo de cómputo

ASUNTOS GENERALES

Se cuenta con una colección de libros con título Chiapas publicado por la UNAM del año 1997.

La colección está incompleta, ya que de 14 tomos faltando los números 1,2,3 y 9.

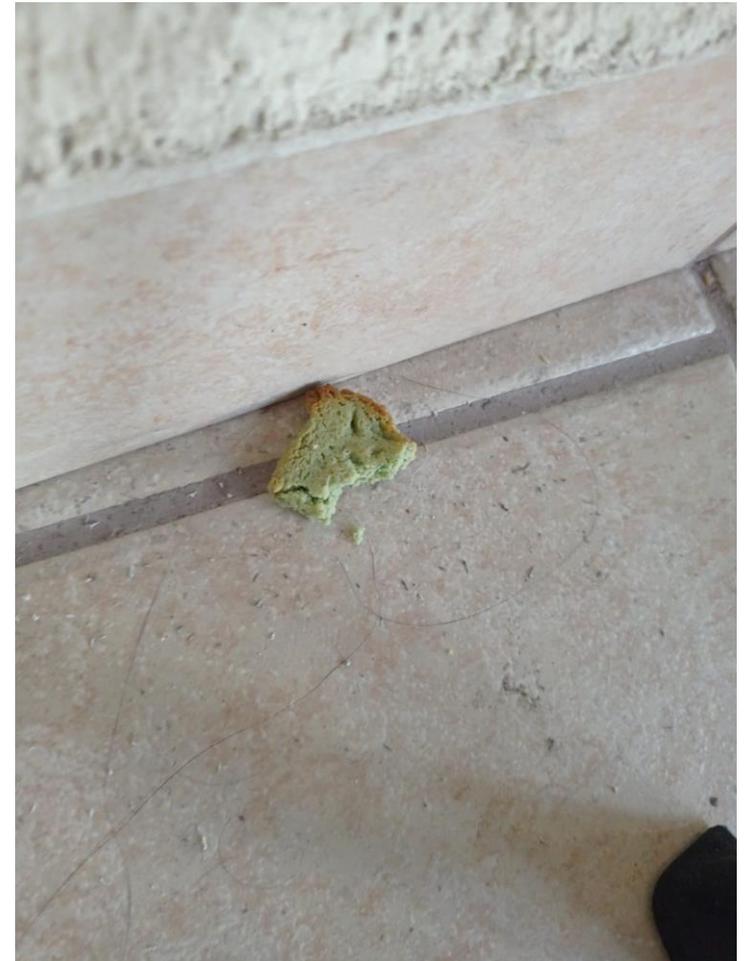
Existen 5 volúmenes de cada tomo.

Mediante análisis, la coordinadora de la biblioteca y el gestor interno de la calidad, concluyeron que puede llevarse a cabo el descarte de 2 o tres volúmenes por tomo, esto con el fin de optimizar espacio para bibliografía nueva y actualizada.

Se presenta la sugerencia a reserva de lo que el comité de la calidad de la biblioteca determine.

Establecer una dinámica funcional para que las salas de doctorantes y sala de estudio 2 estén a disposición de uso para los alumnos.

¡Excelente tarde! Se les recuerda que estando dentro de los cubículos que son parte del área de biblioteca y que funcionan como salones de clase, deben de acatarse los lineamientos establecidos en el reglamento interno, mismo que se les hace de su conocimiento en la visita guiada y de manera constante por el personal bibliotecario, a su vez, también se encuentran los señalamientos visibles dentro de la biblioteca de no ingresar con alimentos ni bebidas. Confiamos en que en un grado posgrado como el que ustedes cursan, son cuestiones que no requieren reiteración, ya que comprenden y respetan como ciudadanos responsables las reglas para mantener un espacio agradable, respetando el trabajo de los que aquí laboramos. ¡Gracias!





El pasado 13 de junio 2024 el gestor interno identificó la sala de estudios 1 sucia y con basura como se observa en las imágenes.

Se les envió el mensaje a los alumnos vía whatsapp al grupo con los representantes de cada programa, para que a su vez, compartan con sus compañeros.

Es necesario el apoyo para determinar lineamientos de no ingreso de mochilas u otro mecanismo para evitar se siga presentando ésta situación.



GRACIAS

Blanca Mariana Hernández Doblaz
Gestor interno de la calidad

[Orden del día]

1. Revisión por la Dirección

[Desarrollo de la sesión]

Se dio por iniciada la reunión estando todos los convocados presentes, siendo las 12:10 p.m.

El gestor interno procede a realizar la presentación de la información de la siguiente manera:
Se revisa la política de la calidad del sistema bibliotecario sin identificar ninguna necesidad de modificación.

Enseguida se mostraron acciones derivadas de la revisión por la Dirección previa.

Derivado de la aplicación de encuestas de detección de necesidades y satisfacción de los usuarios, se publicaron las respuestas en el pizarrón ubicado junto a los casilleros y se notificó vía mensajería instantánea por medio de grupo de WhatsApp a los alumnos representantes de cada grupo, para que, a su vez, difundieran con sus compañeros. De acuerdo a la medición del resultado de las encuestas de satisfacción de usuarios, no se presentaron respuestas abajo del rango aceptable, por lo cual no hubo acciones que llevar a cabo para su tratamiento. Referente al objetivo de automatizar el ingreso de usuarios y préstamo de servicios, se logró y cumplió en tiempo, quedando documentado en la plataforma correspondiente.

Sigue pendiente la actualización de los equipos de cómputo debido a la insolvencia de recursos financieros, así como del orden de prioridades en las necesidades del Instituto.

Referente a la oportunidad de mejora sugerida por el gestor interno acerca de programar actividades culturales como un círculo de lectura, concurso de oratoria, proyección de documentales o material de su interés, tardes de película, así como tener material didáctico de entretenimiento como juego de ajedrez, memoria, rompecabezas, etcétera, la Dra. América proporcionó un juego de memoria con cartas de grandes mujeres de la historia.

El gestor interno y la coordinadora de la biblioteca a petición de la directora, realizaron sugerencia de lineamientos para la prestación del juego, misma que está en revisión para su aprobación.

En torno a la oportunidad de mejora de reforzar la participación de los alumnos en las actividades programadas para su desarrollo y apoyo de estudio, durante el mes de marzo del 2024 con el apoyo de la Dra. América, se impartió visita guiada a todos los alumnos de nuevo ingreso durante el evento de inicio de ciclo escolar.

El reglamento interno se actualizó y aprobó por el H. Consejo Técnico el 19 de enero del 2024.

Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.

El cambio de directora en julio del 2023.
Se realizaron los cambios pertinentes en el sistema de gestión de la calidad.

Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

Se mostraron las respuestas de las preguntas abiertas en las encuestas de satisfacción de usuarios y detección de necesidades, las cuales fueron aplicadas en el mes de marzo.

Referente a los comentarios enfocado al equipo de cómputo y su actualización, la Dra. América comentó que se busca que los equipos que estaban en uso de algunos doctores docentes puedan ser reutilizados y reubicados para su aprovechamiento, dando prioridad al espacio de cómputo y posteriormente a la biblioteca.

Todo lo relacionado al espacio, ventilación, más salones y/o cubículos de estudio se retomará la respuesta del año pasado, la cual dicta así: "El edificio en construcción resolverá en medida de lo posible el aspecto del espacio"

Respecto a dar cursos para dar a conocer más la biblioteca, ha quedado implementada la actividad de visita guiada al inicio de cursos en el mes de marzo impulsada y promovida por la Dirección del Instituto.

Las solicitudes en torno a la adquisición de material bibliográfico, se recordará a la comunidad estudiantil que pueden dejar sus sugerencias de acervo en el formato correspondiente en la biblioteca.

Se tomarán en cuenta aquellos que sean acordes a los planes de estudio a la hora de realizar compra y/o gestión.

De la sugerencia de la digitalización de libros para su disposición de manera virtual, se comentó que se requieren permisos y controles de seguridad para evitar situaciones legales por plagio, además del equipo para llevar a cabo la actividad, por lo cual, no es viable.

En su caso, cuando se realice compra de acervo se contemplarán libros digitales.

- **Sugerencia:** Con tabletas para consultar el contenido digital.
Para atender dicha sugerencia primero se tendría que dotar de equipos de cómputo que se tiene como prioridad y posteriormente revisar la viabilidad y el recurso económico.
- **Sugerencia:** Que nos presten el control del clima
Los aires acondicionados no se encuentran funcionando, por lo cual es innecesario el préstamo de los controles.
- **Sugerencia:** Acceso digital para mayor facilidad al entrar
El acceso ya está automatizado.
- **Sugerencia:** Contar con software diverso
El primer paso será la actualización de equipos de cómputo que puedan soportar softwares, y posteriormente solicitar a los alumnos sugerencias de los que les sean de utilidad. A reserva del costo de los mismos y del recurso financiero disponible.
- **Sugerencia:** Con cursos para el uso de herramientas digitales para la consulta
Se planea realizar capacitación con el apoyo del proceso de la dirección de bibliotecas, Desarrollo de habilidades informativas, sobre las bases de datos disponibles en el sistema bibliotecario.

RETROLIMENTACIÓN

La aplicación de encuestas tanto de detección de necesidades de los usuarios, así como de la satisfacción de usuarios, no presentaron resultados abajo del rango establecido en el sistema de la calidad.

Del grado en que se han logrado los objetivos de calidad

Dos de los tres objetivos operativos ya se encuentran cumplidos y debidamente documentados en la plataforma correspondiente.

El referente a la capacitación de búsqueda de información en las bases de datos disponibles por la Dirección de Bibliotecas, aún se encuentra pendiente.

Una vez llevada a cabo se documentará en la plataforma del SGC.

Del desempeño del proceso de gestión de colecciones, se mostraron los siguientes datos:

Durante el mes de septiembre, la coordinadora de la biblioteca modificó en el sistema Koha un total de 195 libros que estaban identificados de manera errónea como colección de consulta, a colección general.

La disponibilidad de las colecciones se ha mantenido entre el 98 y 99%.

De agosto a la fecha han ingresado a la biblioteca 40 volúmenes bibliográficos cumpliendo con los lineamientos de catalogación, clasificación y habilitación.

Se encuentran pendientes de recibir por parte del proceso de organización documental 3 en formato USB y 6 en formato DVD.

En el mes de junio se llevó a cabo la reorganización del orden en la estantería con apoyo de los alumnos de servicio social y el personal bibliotecario.

Durante el mes de febrero se solicitó por parte de la Dirección de Bibliotecas un listado de bibliografía para adquisición.

El 22 de febrero la coordinadora envió correo con los títulos que se recopilaron de las fuentes establecidas en el sistema de gestión de la calidad.

Con la finalidad de mantener la estantería libre de polvo, se estableció en el formato de aseo que una vez por semana el personal bibliotecario del turno vespertino llevará a cabo la limpieza de todos los anaqueles.

En agosto al regresar de vacaciones, se llevará a cabo la limpieza profunda del acervo.

Del desempeño del proceso de gestión de colecciones, se mostraron los siguientes datos:

Durante el mes de marzo se programaron y llevaron a cabo visitas guiadas enfocadas principalmente a los alumnos de nuevo ingreso, siendo en total de 36 las personas registradas e informadas respecto a los servicios, colecciones e información en general referente a la biblioteca.

El día 04 de marzo del año en curso, se llevó a cabo la credencialización dentro de la biblioteca con apoyo de los compañeros de la dirección de bibliotecas, proporcionando un total de 24 credenciales a alumnos de nuevo ingreso durante la visita guiada.

Mantenimiento de equipos de seguridad

El 05 de enero del 2024, se llevó a cabo mantenimiento físico del arco magnético por parte del personal del proceso de gestión tecnológica y sistemas.

Fumigación

El 05 de julio 2024 se llevó a cabo la fumigación de la biblioteca.

De la adecuación de los recursos:

Se analizó en conjunto con los integrantes del comité si los recursos con los que se cuenta actualmente para la prestación de los productos y servicios son adecuados, y se deliberó por unanimidad de que son adecuados.

De los resultados de auditoría interna

El 22 de marzo del 2024 fue auditada la biblioteca de manera interna, sin encontrar no conformidades en su implementación.

Se establecen dos oportunidades de mejora que de acuerdo a lo que indica el sistema de la calidad, no se atienden de manera obligatoria, al menos que se considere que pueden aportar valor al centro de información.

Se determinó que no era necesario realizar los cambios sugeridos.

Evaluación de proveedores

Se llevó a cabo la evaluación de 3 proveedores resultando con una calificación de 10:

1. Mantenimiento de equipo de fotocopiado
2. Fumigación
3. Recarga de extintores

De la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Se presentó el FODA realizado, se acordó determinar en el caso de las debilidades que impactan en la capacitación del personal bibliotecario y el procesamiento de material bibliográfico, especificar a qué proceso de la dirección de biblioteca le corresponde atender dichas actividades.

Oportunidades de mejora

* Establecer de manera anual la capacitación para todos los alumnos de búsqueda de recursos digitales con el personal del proceso de apoyo de Desarrollo de Habilidades Informativas.

Se acordó que el gestor interno se comunique con la responsable del proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas para establecer fecha, quedando de manera tentativa al inicio de semestre en septiembre, los días 4, 5 y 6 del año en curso.

Dar seguimiento a la propuesta de programar actividades culturales como círculo de lectura, concurso de oratoria, proyección de documentales o material de su interés, tardes de película, así como tener material didáctico de entretenimiento como juego de ajedrez, memoria, rompecabezas, etc.

Referente a este punto, la Dra. América comentó que con el presupuesto del instituto buscaría comprar algunos materiales para llevar a cabo dichas actividades.

Se acuerda enviar listado de los juegos que se sugieren, quedando como responsables la coordinadora de la biblioteca, y el gestor interno.

Está pendiente de aprobar los lineamientos sugeridos para llevar a cabo el préstamo de este material, el documento se aprobará por parte de la directora.

También se realizó una lluvia de ideas para identificar mejoras, de las cuales, se estableció que en los eventos y/o seminarios llevados a cabo en el Instituto, el personal bibliotecario promueva las publicaciones de los investigadores del ININEE, así como la visita a la biblioteca y los servicios proporcionados ahí.

La Dra. América mostró unas tarjetas con información de bibliográfica publicitada por la UNAM, la cual se podría implementar y difundir con información de la biblioteca, así como de los libros con los que contamos.

Estas acciones podrían mostrar un alta en la estadística de uso de servicios y visitas en la biblioteca.

Asuntos generales

Se cuenta con una colección de libros con título Chiapas publicado por la UNAM del año 1997.

La colección está incompleta, ya que de 14 tomos los números 1,2,3 y 9 no forman parte de la colección de la biblioteca.

Existen 5 volúmenes de cada tomo.

Mediante análisis, la coordinadora de la biblioteca y el gestor interno de la calidad, concluyeron que puede llevarse a cabo el descarte de tres volúmenes por tomo, dando un total de 30 libros, esto con el fin de optimizar espacio para bibliografía nueva y actualizada.

Se presenta la sugerencia a reserva de lo que el comité de la calidad de la biblioteca determine.

Se aprueba el descarte

Establecer una dinámica funcional para que las salas de doctorantes y sala de estudio 2 sición de uso para los alumnos.

Se comentó que por el momento no existe viabilidad para hacer uso de las salas mencionadas, ya que una se quedará como área de grabación de podcast y la otra estará inhabilitada hasta que se concluya de manera formal la auditoría fiscal llevada a cabo por la institución universitaria.

El pasado 13 de junio 2024 el gestor interno identificó la sala de estudios 1 sucia y con basura como se observa en las imágenes.

Se les envió el mensaje a los alumnos vía whatsapp al grupo con los representantes de cada programa, para que, a su vez, compartan con sus compañeros.

Se acordó que se solicitará a los maestros por parte de Dirección, el apoyo para regular la situación, prohibiendo a los alumnos el ingreso a salones con alimentos y/o bebidas.

También se acordó que la representante de alumnos Martha Villegas, apoyará eliminando y agregando al grupo de whatsapp a los jefes de cada grupo para que únicamente se sean parte los que están vigentes.

De considerarse necesario dar mayor formalidad a éste grupo de difusión, se integrará a la Dra. América.

Sin más asuntos por atender, se dio por terminada la reunión siendo la 1:55 p.m.