REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2023-2024

BIBLIOTECA

ISO 9001:2015

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES

IIAF

POLÍTICA DE CALIDAD

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

Contamos con un sistema de gestión de la calidad para la prestación de servicios y gestión de colecciones bibliotecarios, con el apoyo de procesos de soportes: Encuadernación de fondos contemporáneos, 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.

9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

a) Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa.

b) Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.

c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.
2. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
4. Las no conformidades y acciones correctivas.
5. Los resultados de seguimiento y medición.
6. Los resultados de las auditorías.
7. El desempeño de los proveedores externos.

d). La adecuación de los recursos.

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

f). Las oportunidades de mejora.

a) Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa.

Acuerdos establecidos en la minuta de la revisión por la dirección previa 2022-2023

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

MINUTA

Revisión por la dirección 2022-2023		
18/06/2024	[Hora de la reunión] 12:30 hrs.	Biblioteca IIAF
Reunión convocada por	DIRECTOR DEL IIAF Y COORDINADOR DE LA BIBLIOTECA	

Asistentes		
Nombre	Puesto	Firma
DR. JORGE FONSECA MADRIGAL	DIRECTOR DEL IIAF Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE BIBLIOTECA	ASISTIO
DR. MAURICIO PEREA PEÑA	ACADÉMICO DEL COMITÉ DE BIBLIOTECA Y COORDINADOR	ASISTIO
ING. DANIEL MADRIGAL GONZÁLEZ	ESTUDIANTE DEL COMITÉ DE BIBLIOTECA	ASISTIO
LIC. CRISTINA VILLA VILLASEÑOR	PERSONAL BIBLIOTECARIO DEL COMITÉ DE BIBLIOTECA	ASISTIO

[Orden del día]

1. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2023

[Desarrollo de la sesión]

1.- PASE DE LISTA DE LOS ASISTENTES

2.- REVISIÓN DE RESULTADOS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIA

3.- PLATAFORMA DE HALLAZGOS

4.-CAMBIOS DENTRO DEL SISTEMA DE CALIDAD

5.-REVISIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE DETECCIÓN DE NECESIDADES Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS

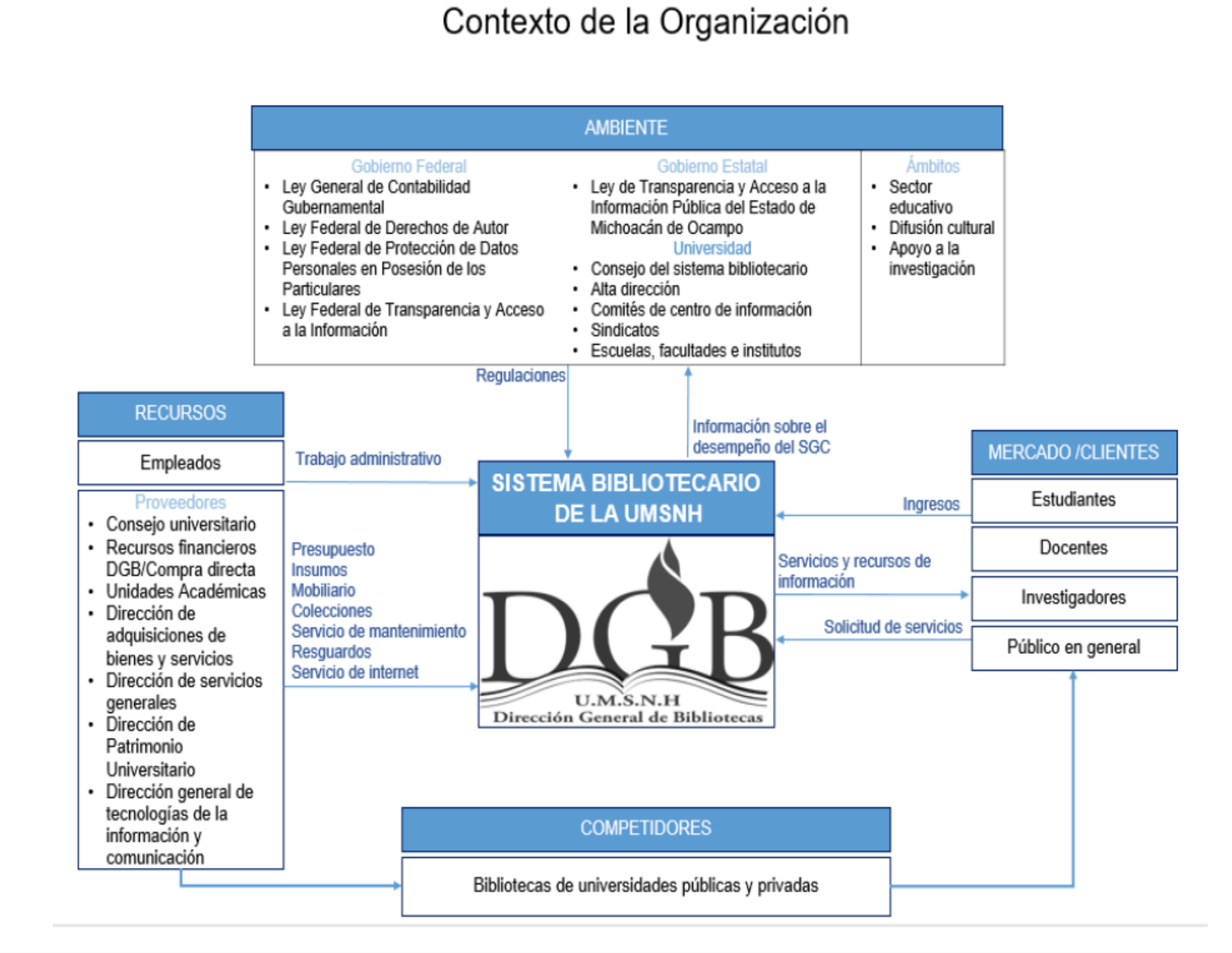
6.-REVISIÓN DE BUZÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

7.-REVISIÓN DE AUDITORIA INTERNA 2023 EFICACIA DE ACCIONES TOMADAS DE LAS NO CONFORMIDADES

8.-OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA EL CENTRO DE INFORMACIÓN

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
GESTIONAR ADQUICISION DE LIBROS DE ACUERDO A LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO	DR. JORGE FONSECA MADRIGAL	01 DE NOVIEMBRE DE 2024
CAMPANA DE DONACION DE LIBROS PERTINENTES A LOS PROGAMAS DE ESTUDIO	LIC. CRISTINA VILLA VILLASENOR	13 DE DICIEMBRE DE 2024
DIFUSION DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DEL IIAF, A TRAVES DE UNA PAGINA DE FACEBOOK	LIC. CRISTINA VILLA VILLASENOR	15 DE NOVIEMBRE DE 2025

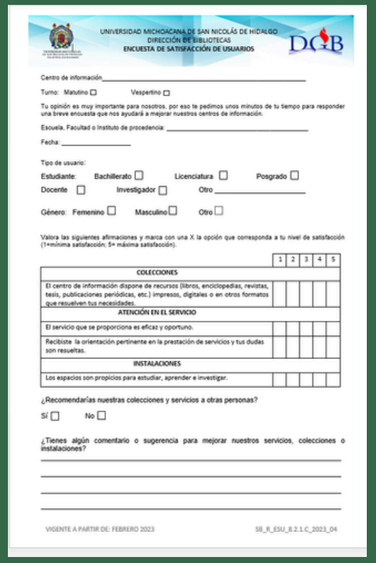
b) Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.



c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.
2. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
4. Las no conformidades y acciones correctivas.
5. Los resultados de seguimiento y medición.
6. Los resultados de las auditorías.
7. El desempeño de los proveedores externos.

c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Centro de información_____

Turno: Matutino ☐ Vespertino ☐

Tu opinión es muy importante para nosotros, por eso te pedimos unos minutos de tu tiempo para responder una breve encuesta que nos ayudará a mejorar nuestros centros de información.

Escuela, Facultad o Instituto de procedencia: _____

Fecha: _____

Tipo de usuario:

Estudiante: Bachillerato ☐ Licenciatura ☐ Posgrado ☐

Docente ☐ Investigador ☐ Otro _____

Género: Femenino ☐ Masculino ☐ Otro ☐

Valora las siguientes afirmaciones y marca con una X la opción que corresponda a tu nivel de satisfacción (1=mínima satisfacción; 5= máxima satisfacción).

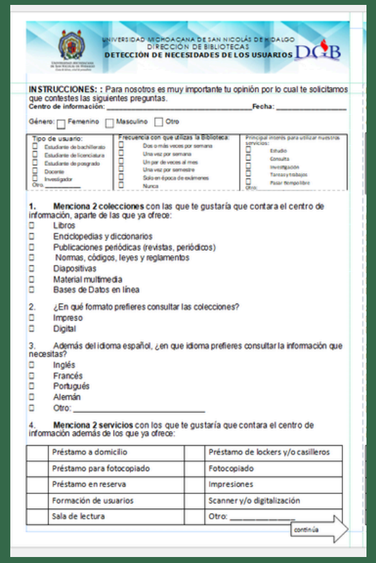
	1	2	3	4	5
COLECCIONES					
El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.					
ATENCIÓN EN EL SERVICIO					
El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.					
Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.					
INSTALACIONES					
Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.					

¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?

Sí ☐ No ☐

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

VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023 SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
DETECCION DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS

INSTRUCCIONES: : Para nosotros es muy importante tu opinión por lo cual te solicitamos que contestes las siguientes preguntas.

Centro de información: _____ **Fecha:** _____

Género: ☐ Femenino ☐ Masculino ☐ Otro

Tipo de usuario:	Frecuencia con que utilizas la Biblioteca:	Principal motivo para utilizar nuestros servicios:
☐ Estudiante de bachillerato ☐ Estudiante de licenciatura ☐ Estudiante de posgrado ☐ Docente ☐ Investigador Otro: _____	☐ Dos o más veces por semana ☐ Una vez por semana ☐ Un par de veces al mes ☐ Una vez por semestre ☐ Solo en época de exámenes ☐ Nunca	☐ Estudio ☐ Consulta ☐ Investigación ☐ Tareas o trabajos ☐ Pasar tiempo libre Otro: _____

1. **Menciona 2 colecciones** con las que te gustaría que contara el centro de información, aparte de las que ya ofrece:
   ☐ Libros
   ☐ Enciclopedias y diccionarios
   ☐ Publicaciones periódicas (revistas, periódicos)
   ☐ Normas, códigos, leyes y reglamentos
   ☐ Diapositivas
   ☐ Material multimedia
   ☐ Bases de Datos en línea

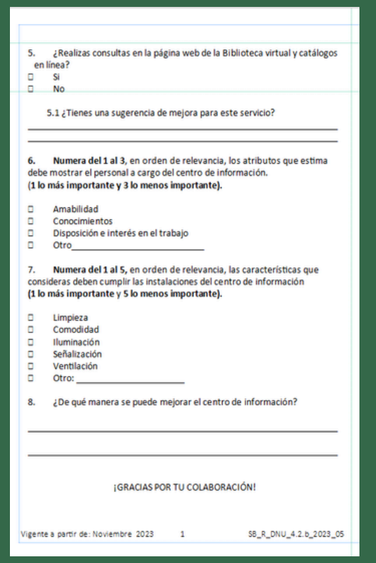
2. ¿En qué formato prefieres consultar las colecciones?
   ☐ Impreso
   ☐ Digital

3. Además del idioma español, ¿en que idioma prefieres consultar la información que necesitas?
   ☐ Inglés
   ☐ Francés
   ☐ Portugués
   ☐ Alemán
   ☐ Otro: _____

4. **Menciona 2 servicios** con los que te gustaría que contara el centro de información además de los que ya ofrece:

	Préstamo a domicilio		Préstamo de lockers y/o casilleros
	Préstamo para fotocopiado		Fotocopiado
	Préstamo en reserva		Impresiones
	Formación de usuarios		Scanner y/o digitalización
	Sala de lectura		Otro: _____

continúa



5. ¿Realizas consultas en la página web de la Biblioteca virtual y catálogos en línea?
   ☐ Si
   ☐ No

   5.1 ¿Tienes una sugerencia de mejora para este servicio?

6. **Numera del 1 al 3,** en orden de relevancia, los atributos que estima debe mostrar el personal a cargo del centro de información.
   (1 lo más importante y 3 lo menos importante).
   ☐ Amabilidad
   ☐ Conocimientos
   ☐ Disposición e interés en el trabajo
   ☐ Otro_____

7. **Numera del 1 al 5,** en orden de relevancia, las características que consideras deben cumplir las instalaciones del centro de información
   (1 lo más importante y 5 lo menos importante).
   ☐ Limpieza
   ☐ Comodidad
   ☐ Iluminación
   ☐ Señalización
   ☐ Ventilación
   ☐ Otro: _____

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

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

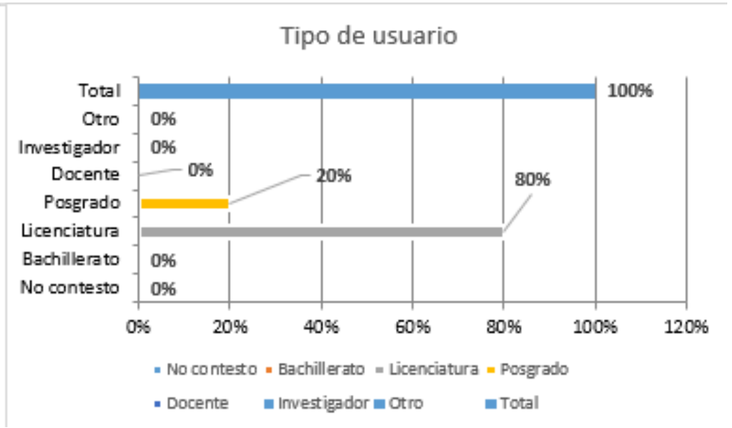
Vigente a partir de: Noviembre 2023 1 SB_R_DNU_4.2.b_2023_05

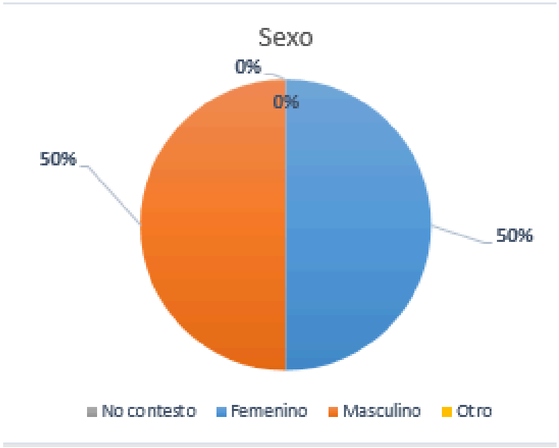
1.- Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios y detección de necesidades usuarios (número de encuestas aplicadas y la población sobre la cual se hizo el cálculo de la muestra), sugerencias bibliográficas, mostrar las quejas y sugerencias de los usuarios

1.- Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



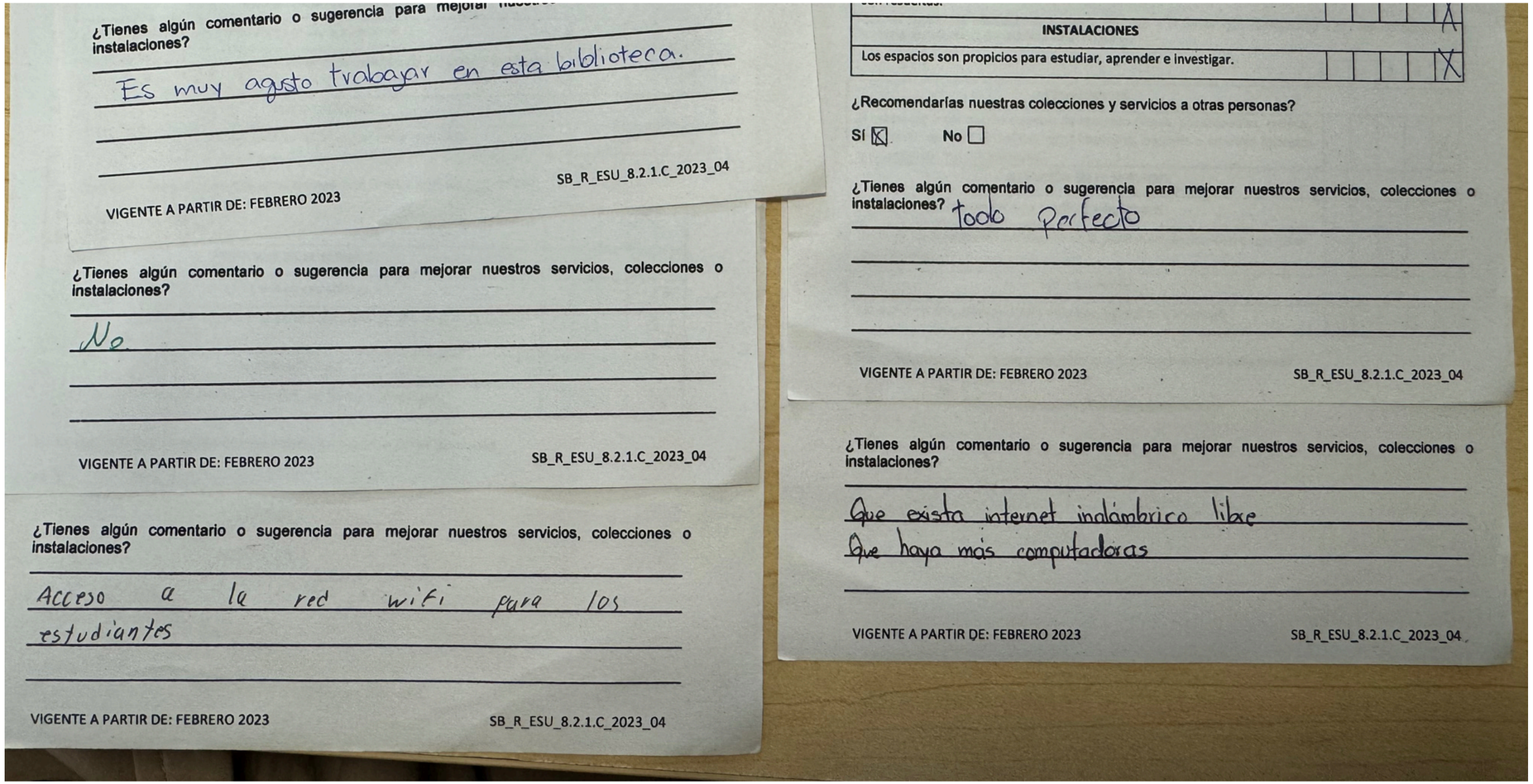


CÁLCULO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la población	15
Número de encuestas a aplicar	13

TEM	AFIRMACIONES	MEDIA	PONDERACIÓN	MÍNIMO ACEPTABLE
1	El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.	*4.00*	8.0	8.0
2	El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.	*10.00*	20.0	8.0
3	Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.	*10.00*	20.0	8.0
4	Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	*7.00*	14.0	8.0
5	¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?		*10*	*0*
SI			*SI*	*NO*

1.- Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



¿Tienes algún comentario o sugerencia para mejorar nuestros instalaciones?

Es muy agusto trabajar en esta biblioteca.

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?

No.

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?

Acceso a la red wifi para los estudiantes

VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023 SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04

INSTALACIONES					
Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.					X

¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?

Sí [X] No [ ]

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

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?

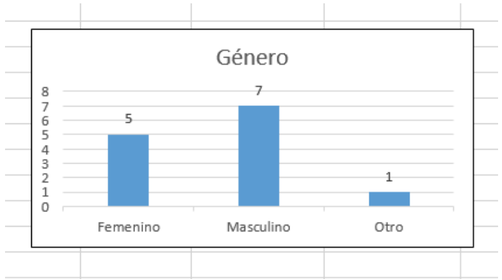
Que exista internet inalámbrico libre

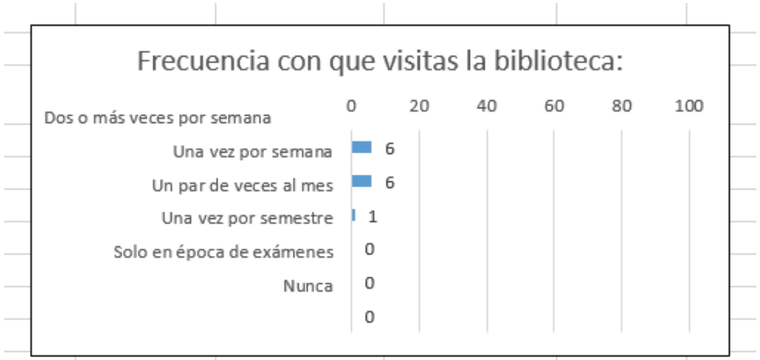
Que haya más computadoras

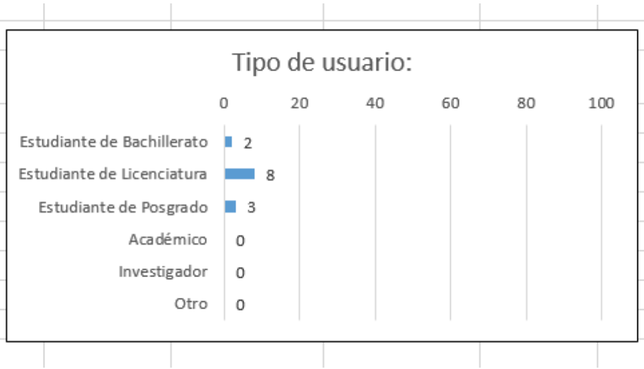
VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023 SB_R_ESU_8.2.1.C_2023_04

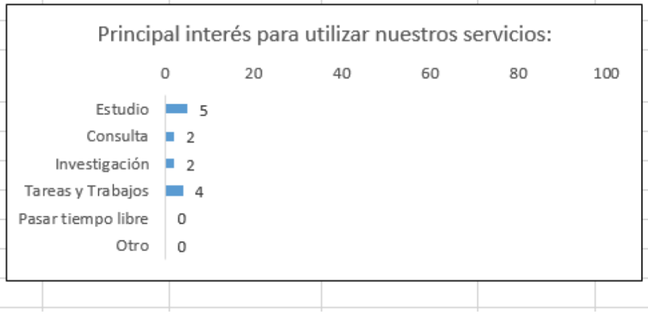
1.- Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

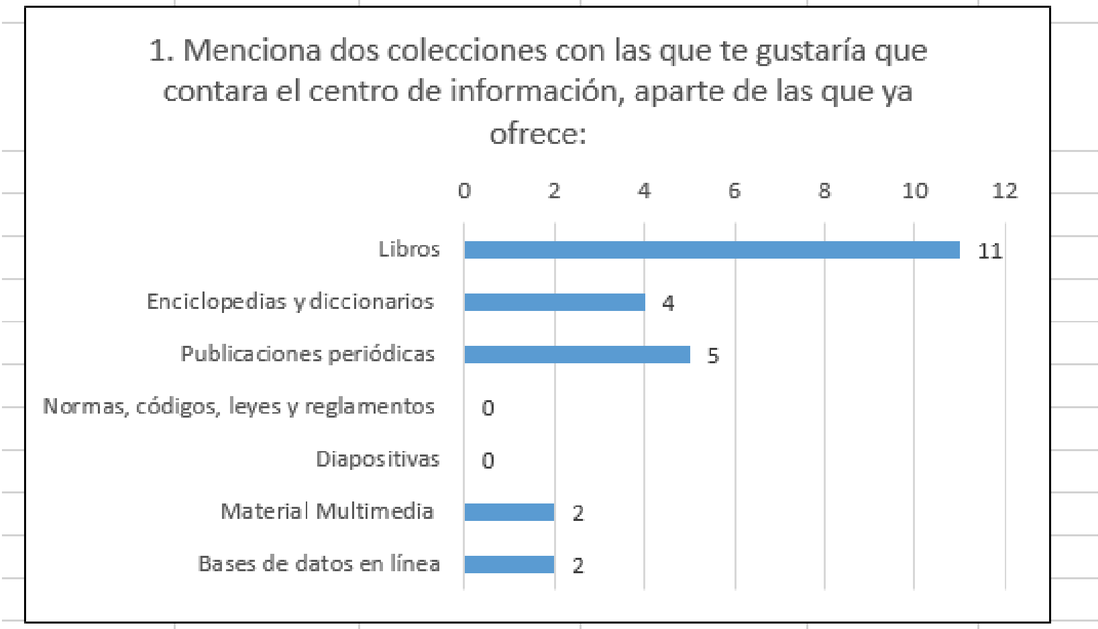
ENCUESTA DE DETECCIÓN DE

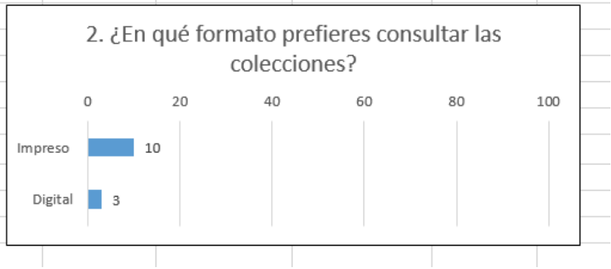


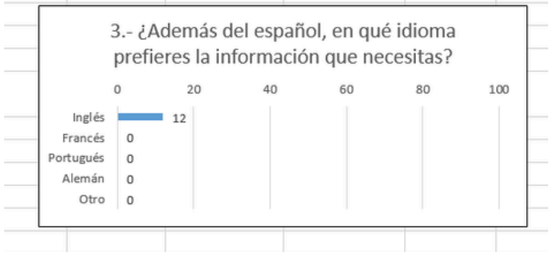






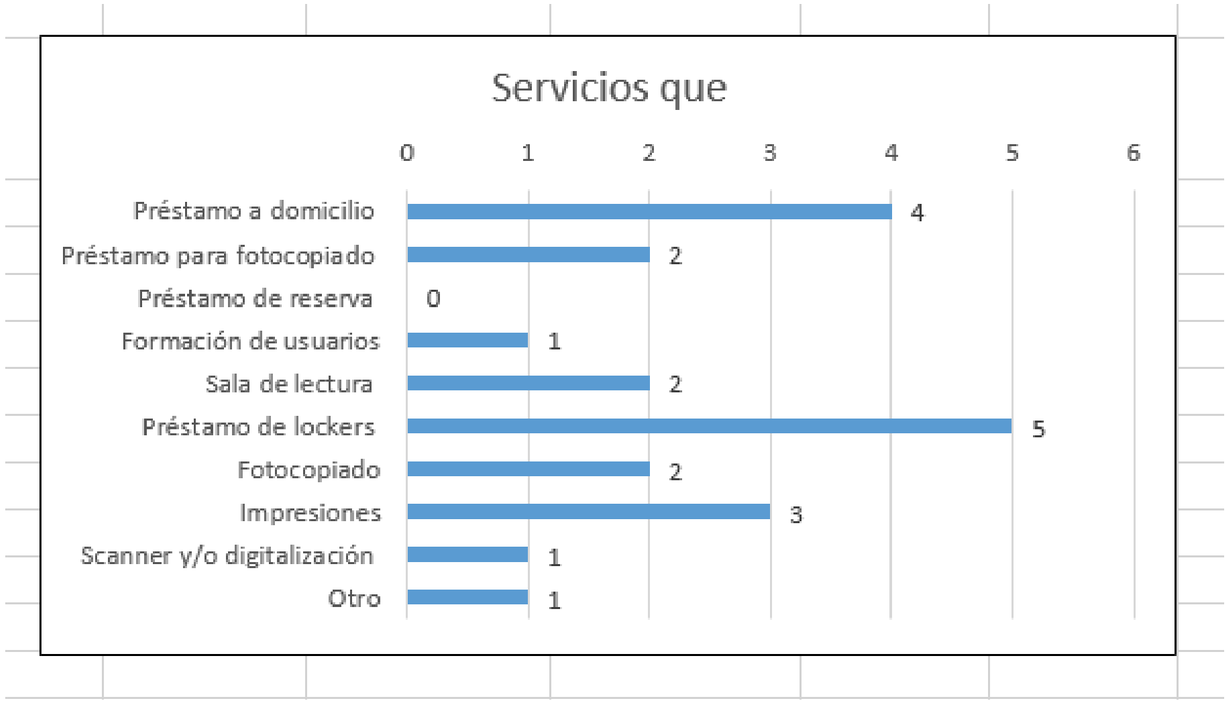






1.- Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

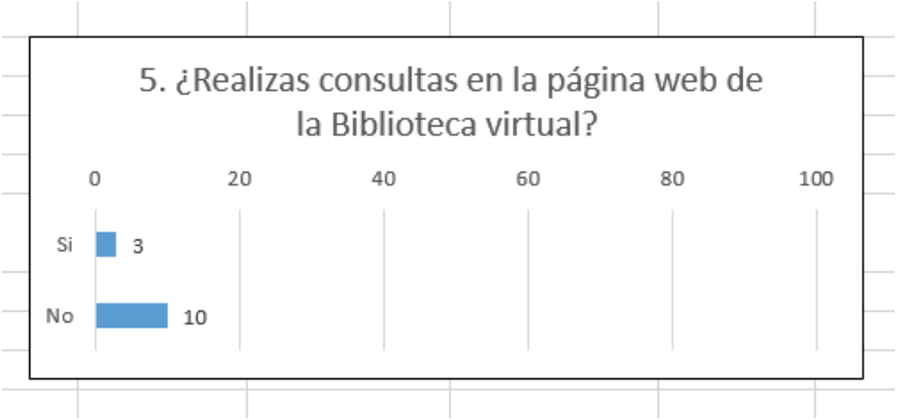
ENCUESTA DE DETECCIÓN DE

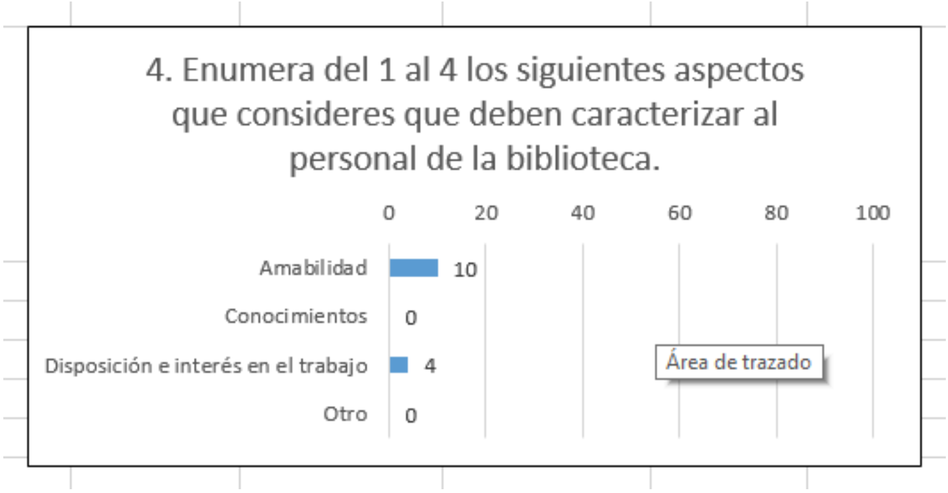


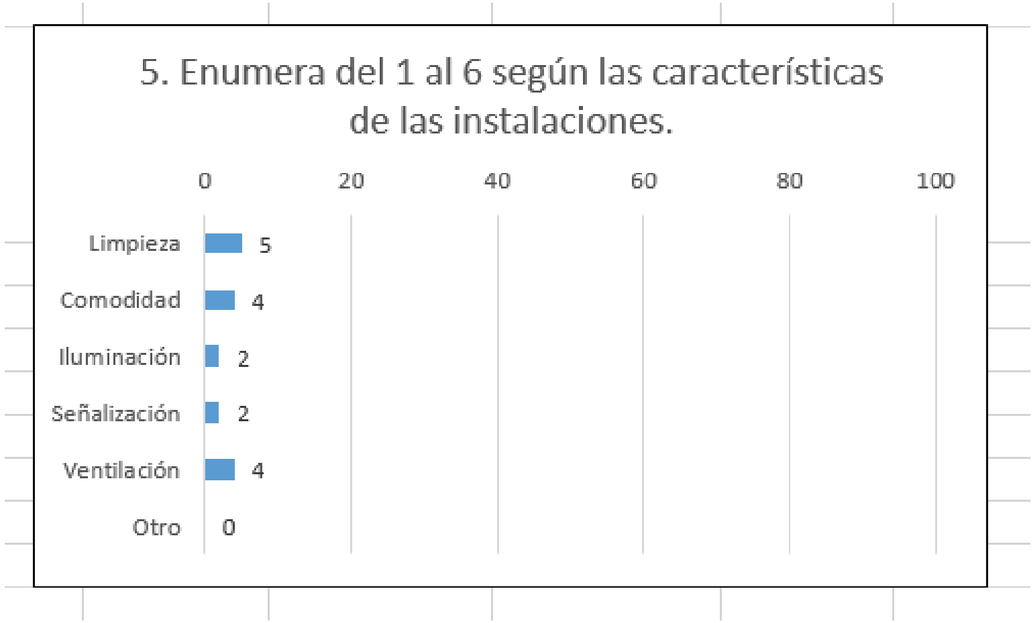
	1. Menciona dos servicios con los que te gustaría que contara el centro de información además de los que ya ofrece:	
1	Préstamo a domicilio	4
2	Préstamo para fotocopiado	2
3	Préstamo de reserva	0
4	Formación de usuarios	1
5	Sala de lectura	2
6	Préstamo de lockers	5
7	Fotocopiado	2
8	Impresiones	3
9	Scanner y/o digitalización	1
10	Otro	1

1.- Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

ENCUESTA DE DETECCIÓN DE

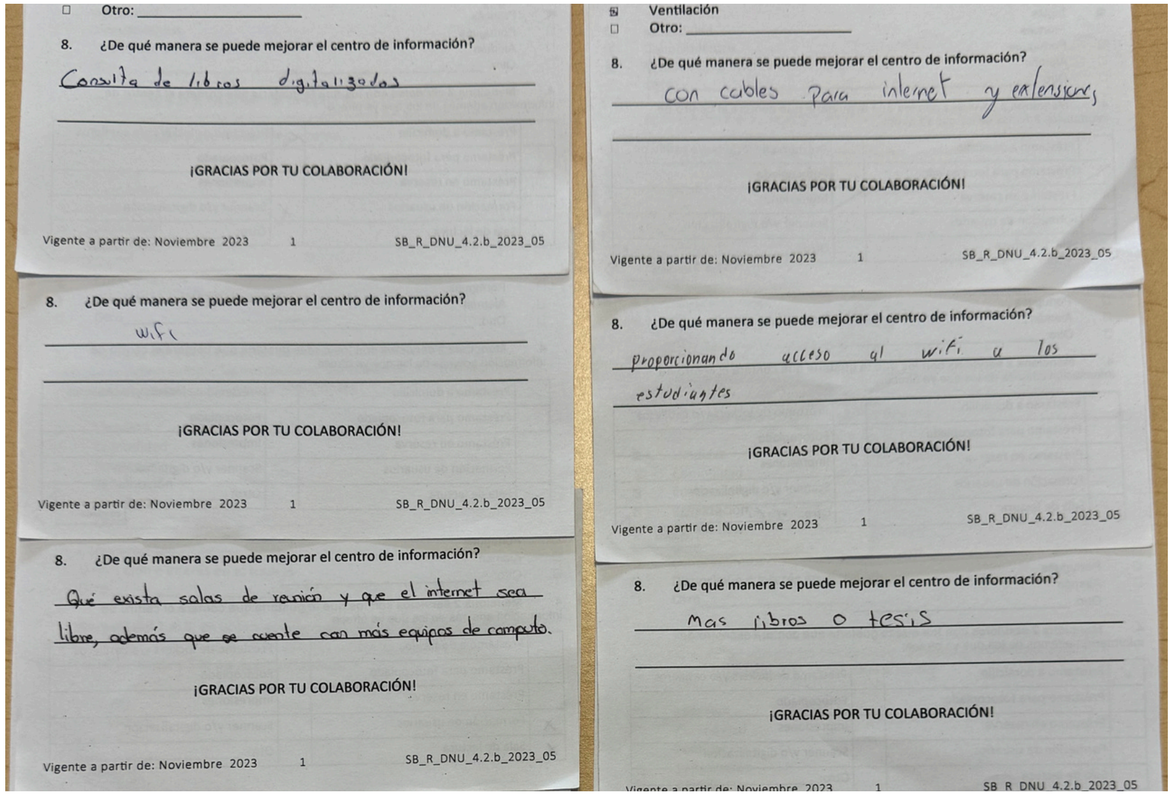






1.- Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

ENCUESTA DE DETECCIÓN DE



☐ Otro: _____

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

Consulta de libros digitalizados

¡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?

wifi

¡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?

Qué exista salas de reunión y que el internet sea libre, además que se cuente con más equipos de computo.

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

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

☑ Ventilación

☐ Otro: _____

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

con cables para internet y extensiones

¡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?

proporcionando acceso al wifi a los estudiantes

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

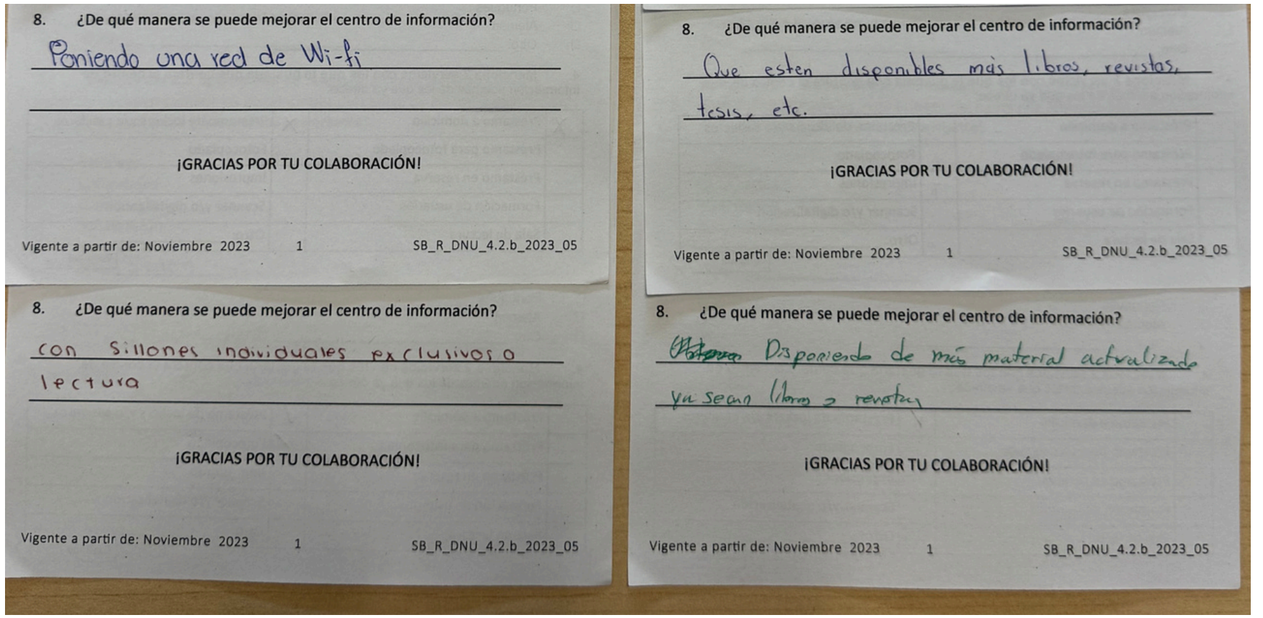
Vigente a partir de: Noviembre 2023 1 SB_R_DNU_4.2.b_2023_05

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

Mas libros o 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?

Poniendo una red de Wi-fi

¡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?

con sillones individuales exclusivos o lectura

¡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?

Que esten disponibles más libros, revistas, tesis, etc.

¡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?

Disponiendo de más material actualizado ya sean libros o revistas

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

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

IIAF

1.- Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

0

SUGERENCIAS BIBLIOGRAFICAS DE LOS USUARIOS

c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

2.- Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.

Grado de cumplimiento de Objetivos Estratégicos u Operativos (plataforma de objetivos).

2.- Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

OBJETIVOS OPERATIVOS DEL IIAF

DOCUMENTAR EN LA PLATAFORMA

(Se harán las propuestas de los objetivos (2024-2025) al comité de biblioteca para su aprobación y posterior a ello, documentarlos en plataforma.

c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

3.- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

Resultados de los indicadores determinados en los Procedimientos de Gestión de Colecciones y de Prestación de Servicios (registros de medición de procesos operativos y de disponibilidad del servicio).

3.- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

Procedimientos de Gestión de Colecciones: Registro medición de procesos operativos.

	Indicador
Porcentaje de disponibilidad de los servicios	Préstamo a domicilio
	Préstamo para fotocopiado
	Préstamo en sala
	Préstamo en reserva
	Cubículos de estudio y/o lectura
	Formación de usuarios
	Sala de computadoras
	Préstamo de lockers y/o casilleros
	Fotocopiado
	Impresiones
	Scanner y/o digitalización
	Sala para personas con limitaciones
	Sala de lectura
	Préstamo de laptop
	Préstamo Interbibliotecario

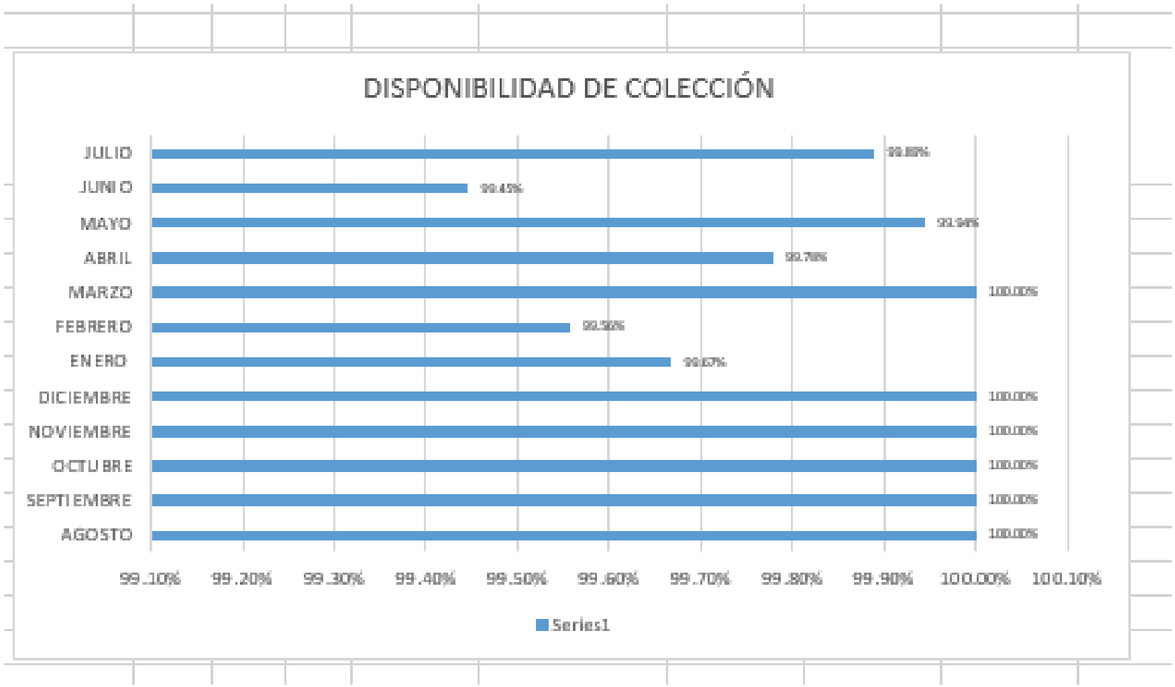
Los servicios: Préstamo en reserva, Cubículos de estudio y/o lectura, Préstamo de lockers y/o casilleros, Sala para personas con limitaciones, Préstamo de laptop y Préstamo Interbibliotecario.

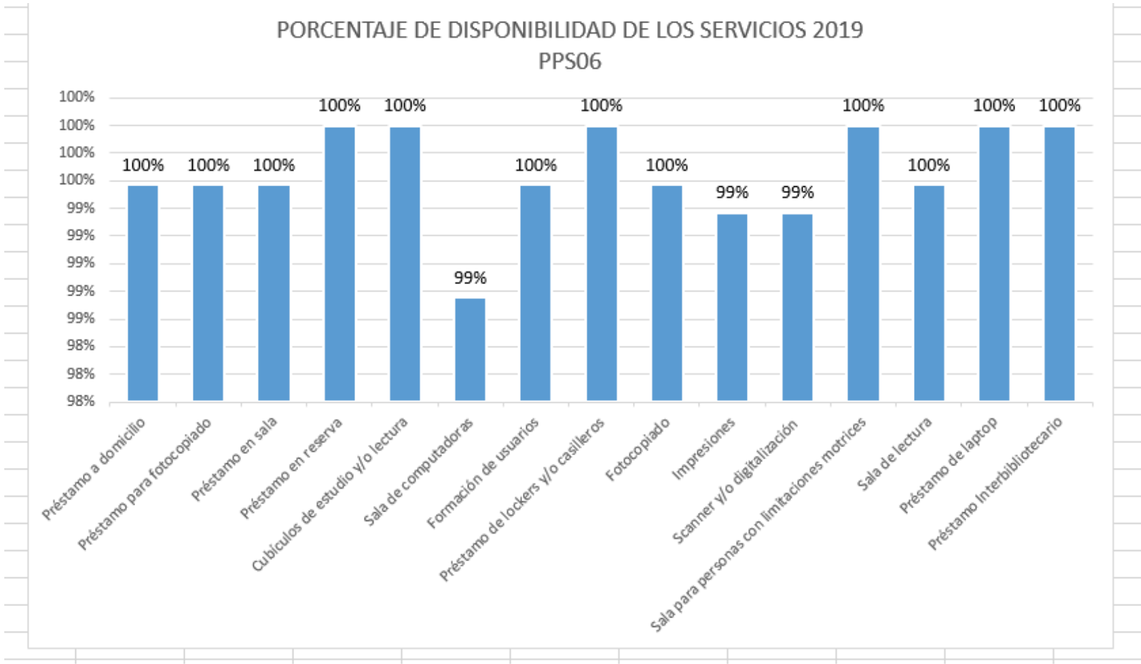
NO APLICAN EN LA BIBLIOTECA DEL IIAF.

3.- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS:
Registro de disponibilidad del servicio.

No.	CONCEPTO	MES											
		AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
1	DIAS LABORABLES POR MES (ABIERTA LA BIBLIOTECA)	21	18	20	20	11	21	20	20	15	18	19	15





IIAF

c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

4.- Las no conformidades y acciones correctivas.

Quejas y no conformidades detectadas en la operación de los procesos: sus acciones y estado (plataforma de hallazgos).

4.- Las no conformidades y acciones correctivas.

ESTADO: ABIERTA

No conformidades (Desplegar no conformidad)

1.- IDENTIFICACIÓN		
Proceso/Biblioteca	BIIAF = Biblioteca del Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales	
Fecha:	2023-08-07	
No. de folio:	6	
Tipo	No Conformidad ☒	
Descripción	El usuario se quejo del mal servicio de internet	
Área de la norma	10.2 = No conformidad y acción correctiva	
Tipo de acción o acciones que se requieren	Acción correctiva ☒	Corrección ☐

c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

5.- Los resultados de seguimiento y medición.

Resultados de programas de recarga de extintores, calibración de termohigrómetros, mantenimiento de equipo de cómputo y arco magnético, evaluación de infraestructura, fumigación, cursos tomados por el personal, evaluación de desempeño, evaluación de clima laboral (cuando haya o cada 3 años); así como los resultados que el centro de información o proceso de soporte considere necesarios (número de usuarios, uso de la colección y servicios, desempeño del personal etc).

5.- Los resultados de seguimiento y medición.

SOLICITADO

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

PROGRAMA ANUAL DE RECARGA DE EXTINTORES

INSTRUCCIONES: El siguiente formato sirve para verificar y dar seguimiento a la recarga de extintores, para lo anterior se deberá designar a un responsable de la verificación, quien comunicará de manera oportuna a los responsables de los centro de información o procesos de soporte sobre las necesidades de gestión a efectuar.

17.- NOMBRE DEL CENTRO DE INFORMACIÓN: BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES

RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN: DR.MAURICIO PEREA PEÑA

No.	NO. DE IDENTIFICACIÓN DEL EXTINTOR	ÁREA DE UBICACIÓN	TIPO DE AGENTE EXTINGUIDOR	PESO	CONDICIÓN FÍSICA	FECHA DE ÚLTIMA RECARGA	FECHA PROGRAMADA DE PRÓXIMA RECARGA	OBSERVACIONES
1	MCD00416	Consulta	PQS	4.5 KG	BUENA	AGOSTO 2023	AGOSTO 2024	

RECIBIDA

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

PROGRAMA DE AUDITORÍA

OBJETIVO: Verificar las entradas y salidas de la revisión por la dirección para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario.

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS: Debido a la falta de auditores internos puede que no se cumpla con el programa. (MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES).

22	BIBLIOTECA DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES	5	19 DE JUNIO DE 2024	APERTURA 9:00 AM CIERRE 2:00 PM	6.2, 6.2.2. EVALUAR EL ESTABLECIMIENTO Y PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD- 7.1.1. VERIFICAR LOS RECURSOS PROPORCIONADOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS,- 7.1.3. EVALUAR LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA LA EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS, 7.2 VERIFICAR LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA COMO EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA- 8.5. EVALUAR LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO BAJO CONDICIONES CONTROLADAS, 9.2.2.e. VERIFICAR EL SEGUIMIENTO A LOS HALLAZGOS DE AUDITORÍA INTERNA 9.3, 9.3.3. EVALUAR LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN,- 10.1. VERIFICAR LAS MEJORAS DETERMINADAS PARA EL SISTEMA, - 10.2. EVALUACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES.	PROCESO DE GESTIÓN DE COLECCIONES Y PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	MANUAL DE LA CALIDAD, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES DE TRABAJO, REGISTROS Y NORMATIVIDAD APLICABLE	LÍDER:ITZIYURENI MENDOZA RUÍZ OBSERVADOR: TANIA SOLIS	REVISIÓN DOCUMENTAL, ENTREVISTA Y MUESTREO	NINGUNO	Transporte para auditores, equipo de cómputo, internet, plataformas y documentación del SGC.

APLICADAS

RECIBIDA

NO APLICA

REALIZADO

REALIZADA

ENTREGADO

ENTREGADO

EN PROCESO

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
CALENDARIO DE ACTIVIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CENTROS DE INFORMACIÓN (ENERO-NOVIEMBRE)			
MES	**ACTIVIDAD**	**REGISTRO**	**RESPONSABLE**
A partir de enero de 2024	Aplicación de las encuestas: -Satisfacción de los usuarios -Detección de necesidades de usuarios	Encuesta de satisfacción de usuarios SB_R_ESU_8.2.1.c_2023_04 Detección de necesidades SB_R_DNU_4.2.b_2023_05	Coordinadores de centros de información
1 de febrero de 2024	Tutoría para la captura del formato de disponibilidad del servicio y medición de procesos operativos.	Disponibilidad del servicio SB_R_DS_8.7_2024_07 Medición de procesos operativos SB_R_MPO_9.1.1_2024_06	Coordinadores de centros de información/Proceso de calidad
Del 15 al 29 de febrero de 2024	Captura del FODA del Sistema Bibliotecario.	**Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas** **SB_R_FODA_4.1_6.1.1_2023_03**	Coordinadores de centros de información Responsables de procesos de soporte
Julio 2024	Calibración de los termohigrómetros	Verificación de calibración de equipos de seguimiento y medición SB_R_VCESM_7.1.5.2_2017_01	Departamento de Planeación y Desarrollo de la DB
Agosto 2024	Elaborar o actualizar inventarios	1.Inventario de colecciones SB_R_IC_8.5.2_2017_01, dependiendo del número de volúmenes (Menores a 8,000 vol. una vez al año. 8,001- 15,000 vol. cada 2 años 15,001 vol. en adelante cada 3 años). 2.Inventario de mobiliario, telefonía, equipo de cómputo en la PLATAFORMA SIBIB.	Coordinadores de Centros de información
12 al 16 de agosto de 2024	Evaluación de proveedores.	Criterios para la evaluación de proveedores SB_R_DN_CEP_8.4.1_2023_03	Coordinadores de centro de información
26 al 30 de agosto de 2024	Entrega del formato de medición de procesos operativos al proceso de calidad (se debe incluir la información de agosto 2023 a julio 2024).	Medición de los procesos operativos SB_R_MPO_9.1.1_2023_05	Coordinadores de centro de información
1 de septiembre de 2024	Entrega de los resultados del inventario de la colección a la Subdirección técnica de la dirección de bibliotecas.	Inventario de colecciones SB_R_IC_8.5.2_2017_01	Coordinadores de centro de información
Septiembre 2024	Revisión por la dirección de los Centros de información y entrega al proceso de calidad.	Minuta SB_R_M_7.4_2019_02 Presentación	Coordinadores de centro de información
Septiembre de 2024	Revisión por la dirección del Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario.	Minuta SB_R_M_7.4_2019_02 Presentación	Coordinadores de centro de información Dirección de bibliotecas

5.- Los resultados de seguimiento y medición.

Evaluación de desempeño, evaluación de clima laboral (cuando haya o cada 3 años).

UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE
SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DGB
U.M.S.N.H.
Dirección General de Bibliotecas

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA
PROCESO DE FORMACIÓN DE
RECURSOS HUMANOS
EDIFICIO "S" CIUDAD UNIVERSITARIA
No. Oficio 26/2022

DR. MAURICIO PEREA PEÑA
COORDINADOR DEL CENTRO DE INFORMACIÓN
DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN AGROPECUARIAS Y FORESTALES
PRESENTE.

Por este medio se anexa el informe de los resultados de la evaluación de clima laboral correspondiente al Centro de Información del Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales a través de los indicadores evaluados se detectaron las fortalezas y debilidades, permitiendo con ello descubrir las áreas de mejora continua para alcanzar el logro de objetivos y metas.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente, y aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

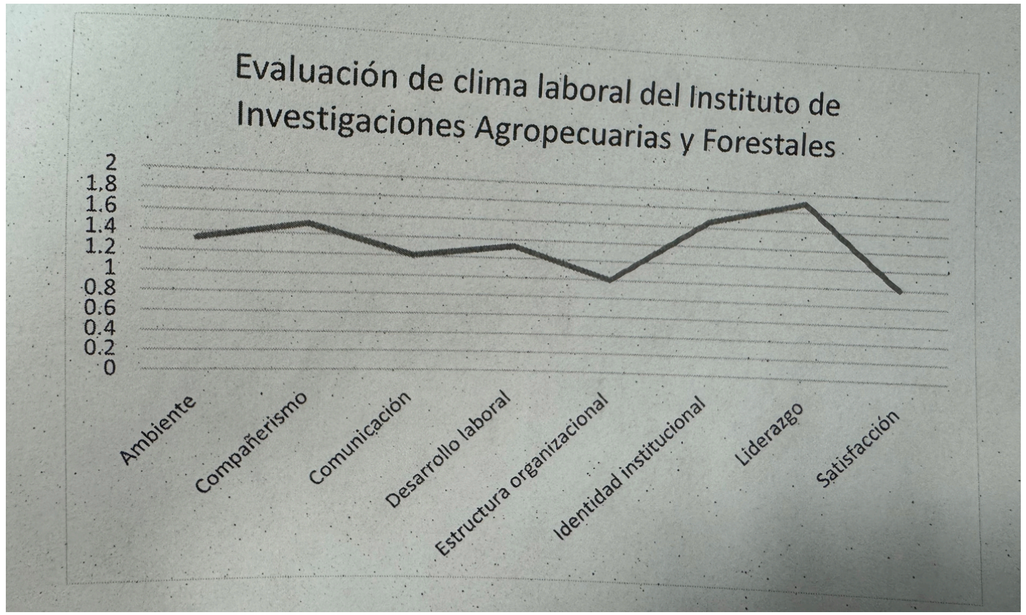
Morelia, Michoacán, a 04 de noviembre de 2022.

A T E N T A M E N T E
Responsable del Proceso de Formación de Recursos Humanos

Ma. Teresa Avila C.

LIC. MARIA TERESA AVILA CALDERON

NOVIEMBRE 2022

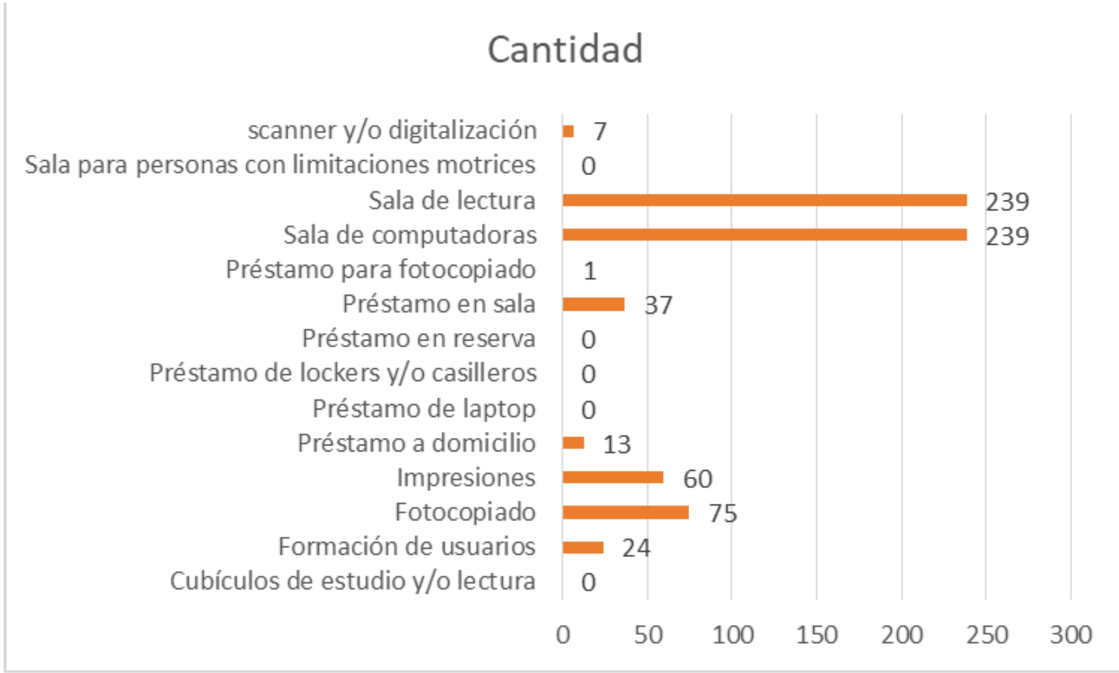


5.- Los resultados de seguimiento y medición.

LOS RESULTADOS QUE EL CENTRO DE INFORMACIÓN CONSIDERE NECESARIOS:
(NÚMERO DE USUARIOS, USO DE LA COLECCIÓN Y SERVICIOS).

SIBIB :: REPORTES :: DESPLEGAR SERVICIOS TOTALES

Servicios del Turno Matutino de: BIBLIOTECA INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES		
Servicio	**Cantidad**	**Fecha**
Cubículos de estudio y/o lectura	0	Del 2023-07-01 al 2024-08-31
Formación de usuarios	24	Del 2023-07-01 al 2024-08-31
Fotocopiado	75	Del 2023-07-01 al 2024-08-31
Impresiones	60	Del 2023-07-01 al 2024-08-31
Préstamo a domicilio	13	Del 2023-07-01 al 2024-08-31
Préstamo de laptop	0	Del 2023-07-01 al 2024-08-31
Préstamo de lockers y/o casilleros	0	Del 2023-07-01 al 2024-08-31
Préstamo en reserva	0	Del 2023-07-01 al 2024-08-31
Préstamo en sala	37	Del 2023-07-01 al 2024-08-31
Préstamo para fotocopiado	1	Del 2023-07-01 al 2024-08-31
Sala de computadoras	239	Del 2023-07-01 al 2024-08-31
Sala de lectura	239	Del 2023-07-01 al 2024-08-31
Sala para personas con limitaciones motrices	0	Del 2023-07-01 al 2024-08-31
scanner y/o digitalización	7	Del 2023-07-01 al 2024-08-31
TOTAL DE SERVICIOS	**695**	



JULIO 2023 - AGOSTO 2024

695

5.- Los resultados de seguimiento y medición.

los resultados que el centro de información o proceso de soporte considere necesarios (número de usuarios, uso de la colección y servicios).

Usuarios atendidos (Hombres) de: BIBLIOTECA INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES		
Fecha	Género	Cantidad
2024-08-30	H	56
2024-07-31	H	21
2024-06-28	H	35
2024-05-31	H	20
2024-04-30	H	33
2024-03-29	H	23
2024-02-29	H	10
2024-01-31	H	14
2023-12-29	H	28
2023-11-30	H	42
2023-10-31	H	41
2023-09-29	H	26
2023-08-31	H	13
2023-07-31	H	9
Total		371

Usuarios atendidos (Mujeres) de: BIBLIOTECA INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES		
Fecha	Género	Cantidad
2024-08-30	M	25
2024-07-31	M	21
2024-06-28	M	47
2024-05-31	M	33
2024-04-30	M	34
2024-03-29	M	11
2024-02-29	M	21
2024-02-09	M	20
2023-12-29	M	37
2023-11-30	M	52
2023-10-31	M	30
2023-09-29	M	23
2023-08-31	M	12
2023-07-31	M	7
Total		373

JULIO 2003 - AGOSTO 2024

TOTAL DE HOMBRES: 371

TOTAL DE MUJERES: 373

IIAF

c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

6.- Los resultados de las auditorías.

Incluye resultados, acciones y estado de hallazgos de auditoría externa e interna (plataforma de hallazgos).

6.- Los resultados de las auditorías.

ESTADO: ABIERTAS
Debido al cambio de personal (GESTOR INTERNO DE CALIDAD)

CENTRO DE INFORMACIÓN/PROCESO:	
BIBLIOTECA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIASS Y FORESTALES	

1a Verificación

Fecha:	22/08/2024
Nombre del auditor líder:	L.C. ITZIYURENI MENDOZA RUIZ

Fecha de la NC	Folio de la NC	Área de la norma	AM	AC	C	Descripción del hallazgo	Están definidos los planes de acción		Estado del hall	
							SI	NO	Abierto	Cerrado
07/08/2023	6	10.2		X		El usuario se quejo del mal servicio de Internet	X		X	
07/11/2022	3	10.2		X		En el estado de satisfacción del cliente, apartado 4 .- En el centro de información dispongo de computadoras actuales y adecuadas para trabajo, contamos con una ponderación de 6.2 siendo el mínimo aceptable 8.0	X		X	
07/11/2022	4	10.2		x		Estado de satisfacción del cliente: 6.- Es ágil el proceso de préstamo de libros u otros materiales a domicilio, con una ponderación de 8.3 no alcanzo el mínimo de 8.0	x		x	
07/11/2022	5	10.2		x		Grado de satisfacción del cliente 11.- Los medios y recursos para presentar quejas son adecuados. Ponderación de 8.3, mínimo aceptable 9.0	x		x	
04/11/2022	1	10.2		X		Dentro del estado de grado de satisfacción del cliente, nos encontramos con una ponderación de 7.8 cuando el mínimo aceptable sería 8.0; en la afirmación : 1.- el centro de información dispone de los libros de las materias que necesito.	X		X	
04/11/2022	2	10.2		x		Dentro de la afirmación en el estado de satisfacción del cliente: el catálogo en línea es fácil de usar para encontrar los libros que necesito; La ponderación fue de 7.8, siendo el mínimo aceptable 8.0	x		x	

6.- Los resultados de las auditorías.

UNIVESIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
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	5	**HORA DEL CIERRE DE LA AUDITORÍA:**	12:00hrs	**FECHA DE LA AUDITORÍA:**	19 JUNIO 2024
				FECHA DE ENTREGA DEL INFORME:	03 JULIO 2024
ALCANCE:	- PROCESO DE GESTIÓN DE COLECCIONES Y PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO REQUISITOS: 6.2, 6.2.2, 7.1.1, 7.1.3, 7.2, 8.5, 9.1.2.2.e, 9.3, 9.3.3., 10.1, 10.2			**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 AGROPECUARIAS Y FORESTALES			**COORDINADOR DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**	C.C.I. DR. MAURICIO PEREA PEÑA
EQUIPO AUDITOR:	**AUDITOR LÍDER** L.C. ITZIYURENI MENDOZA RUIZ	**AUDITOR** -	**OBSERVADOR** -	**GESTOR INTERNO:**	G.I.C. CRISTINA VILLA VILLASEÑOR

FIRMA DE CONFORMIDAD:	**ELABORADO POR:**
COORDINADOR DE CENTROS DE INFORMACIÓN/RESPONSABLE DE PROCESOS DE SOPORTE DR. MAURICIO PEREA PEÑA	**AUDITOR LÍDER** L.C. ITZIYURENI MENDOZA RUIZ

RESULTADO DE AUDITORÍA

NO CONFORMIDAD (NC)
4

REQUISITO	**DECLARACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD**	**EVIDENCIA DE AUDITORÍA**	**RESULTADO**
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos **6.2.1** La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Los objetivos de la calidad deben: a) ser coherentes con la política de la calidad; b) ser medibles; c) tener en cuenta los requisitos aplicables; d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente; e) ser objeto de seguimiento; f) comunicarse; g) actualizarse, según corresponda.	En la biblioteca IIAF no se establecen los objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Al revisar la Plataforma de planificación de objetivos de calidad, se observa que la biblioteca IIAF no cuenta con objetivos operativos ni estratégicos como lo establece el manual de calidad del sistema bibliotecario, por lo que se declara una NC al requisito 6.2.1 de la norma ISO 9001.	Plataforma de planificación de objetivos de calidad SB_PL_PPOC_6.2_2017_01 Manual del Sistema de Gestión de la Calidad SB_M_MGCSB_7.5.1.b_2023_08	**NC**
9.2.2 La organización debe: a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas; b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría; c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría; d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente; **e)** realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada; f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.	En la biblioteca del IIAF no se realizan las correcciones ni se toman las acciones correctivas adecuadas sin demora justificada de los hallazgos de auditoria interna. Al revisar la plataforma de hallazgos se observó que las no conformidades con fecha de auditoria 07-08-2023, folios: 1,3,4,6 y 7 cuentan con fechas vencidas, sin avance o sin planes de acción, por lo cual se levanta una no conformidad al capítulo 9.2.2.e de la norma ISO 9001.	Plataforma de hallazgos SB_PL_PH_9.1.2_9.2.2.e_10.2_2023_02	**NC**
9.3 Revisión por la dirección **9.3.2** Entradas de la revisión por la dirección La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre: a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad; **c)** la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:	En la biblioteca IIAF no se revisan todas las entradas de la revisión por la dirección. Al revisar la presentación y minuta de la revisión por la dirección del año 2022-2023 con fecha 18-06-24 se observó que no cuenta con toda la información de entrada de la revisión por la revisión requeridas por la norma, por lo cual se levanta una no conformidad a los capítulos 9.3.2.c, 9.3.2.d y 9.3.2.e de la norma ISO 9001.	MINUTA SB_R_M_7.4_2019_02 18-06-24 PRESENTACIÓN POWER POINT 2022-2023	**NC**

1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; 4) las no conformidades y acciones correctivas; 5) los resultados de seguimiento y medición; 6) los resultados de las auditorías; 7) el desempeño de los proveedores externos; **d)** la adecuación de los recursos; **e)** la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (ver 6.1); f) las oportunidades de mejora.			
10.2 No conformidad y acción correctiva 10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe: a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias; b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: 1) la revisión y el análisis de la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir; **c)** implementar cualquier acción necesaria; d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	En la biblioteca del IIAF no se implementan las acciones necesarias cuando ocurre una no conformidad. Al revisar la plataforma de hallazgos se observó que las no conformidades folio 1 y 2 fecha 04-11-22; folio 3,4y 5 fecha 07-11-22; folio 6 fecha 07-08-23 se cuentan con fechas vencidas en su planeación y sin avance, por lo cual se levanta una no conformidad en el requisito 10.2.1.c de la norma ISO 9001.	Plataforma de hallazgos SB_PL_PH_9.1.2_9.2.2.e_10.2_2023_02	**NC**

1

2

3

4

6.- Los resultados de las auditorías.

ESTADO: ABIERTAS

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO

DIRECCION DE BIBLIOTECAS

VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE LOS HALLAZGOS

INSTRUCCIÓN: El auditor líder realizará la primera verificación de hallazgos 20 días posteriores a la realización de auditoría, despúes de ese tiempo donde contará con un plazo de 10 días hábiles para realizar la actividad, el coordinador de auditoría informará al Centro de Información o Proceso a través de correo electrónico las observaciones que se detecten al realizar la verificación. La segunda verificación será realizada por la coordinación de auditoría interna, quien verificará la eficacia de las acciones tomadas para tratar los hallazgos de auditoría.

CENTRO DE INFORMACIÓN/PROCESO:	TIPO DE AUDITORÍA:
BIBLIOTECA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIASS Y FORESTALES	AUDITORIA INTERNA 19-JUNIO-2024

	1a Verificación					2a Verificación				
Fecha: 22/08/2022						Fecha:				
Nombre del auditor líder: L.C. ITZIYURENI MENDOZA RUIZ						Proceso de auditoría interna:				
Folio del hallazgo	Área de la norma	Descripción del hallazgo	Están definidos los planes de acción		Estado del hallazgo		OBSERVACIONES	Están definidos los planes de acción		Estado del hallazgo		OBSERVACIONES
			SI	NO	Abierto	Cerrado		SI	NO	Abierto	Cerrado	
1	6.2	En la biblioteca IIAF no se establecen los objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Al revisar la Plataforma de planificación de objetivos de calidad, se observa que la biblioteca IIAF no cuenta con objetivos operativos ni estratégicos como lo establece el manual de calidad del sistema bibliotecario, por lo que se declara una NC al requisito 6.2.1 de la norma ISO 900	X		X		En la actividad 1 Se hace mención a lo que el manual del sistema contiene acerca de los objetivos, sin embargo no se describe de manera sencilla cual será la actividad que se llevará acabo.					

2	9.2.2	En la biblioteca del IIAF no se realizan las correcciones ni se toman las acciones correctivas adecuadas sin demora justificada de los hallazgos de auditoria interna. Al revisar la plataforma de hallazgos se observó que las no conformidades con fecha de auditoria 07- 08-2023, folios: 1,3,4,6 y 7 cuentan con fechas vencidas, sin avance o sin planes de acción, por lo cual se levanta una no conformidad al capítulo 9.2.2.e de la norma ISO 9001.	X		X		Planificación: correcta. Act. 1 y 2 cuentan con fecha cumplimiento, sin embargo falta modificar el % de avance.					
3	9.3	En la biblioteca IIAF no se revisan todas las entradas de la revisión por la direcoión. Al revisar la presentación y minuta de la revisión por la direcoión del año 2022-2023 con fecha 18-08-24 se observó que no cuenta con toda la información de entrada de la revisión por la revisión requeridas por la norma, por lo cual se levanta una no conformidad a los capítulos 9.3.2.c, 9.3.2.d y 9.3.2.e de la norma ISO 9001.	X		X		En el plan: "Capacitación a gestor interno de calidad de la biblioteca del IIAF ....", se repite la actividad 1. Las ponderaciones no suman el 100%					
4	10.2	En la biblioteca del IIAF no se implementan las acciones necesarias cuando ocurre una no conformidad. Al revisar la plataforma de hallazgos se observó que las no conformidades folio 1 y 2 fecha 04-11-22; folio 3,4y 5 fecha 07-11-22; folio 6 fecha 07-08-23 se cuentan con fechas vencidas en su planeación y sin avance, por lo cual se levanta una no conformidad en el requisito 10.2.1.c de la norma ISO 9001.	X		X		act.1 correcta, hace falta otra actividad donde se realicen todas las actialuzaciones en la plataforma. Las ponderaciones no suman el 100%					

Observaciones generales

1. determinación del método de análisis (causa raíz) del hallazgo, hace falta definir concretamente la causa raíz (después del análisis de 5 porques, redactar la causa concreta); ejemplo: 1. Porque no se hace? Respuesta 2. Porque...? Respuesta ..... Causa raíz: Describir

c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

7.- El desempeño de los proveedores externos.

Resultados de la evaluación de proveedores de los productos y servicios recibidos..

7.- El desempeño de los proveedores externos.

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

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

INSTRUCCIONES:
Este registro deberán llenarlo los coordinadores 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 o 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	Secretaria administrativa del Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales.		
TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	Acervos, servicios, mantenimiento, proveedores de materiales y proveedores de equipo.	**FECHA**	16 de agosto de 2024

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	2
b)	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	3
c)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
d)	SERVICIOS ASOCIADOS	2
	TOTAL	9

OBSERVACIONES
Se han atendido las solicitudes por parte de la administración del IIAF, de los materiales necesarios para la operación y función de la biblioteca, no se han negado ningún servicio requerido por dicha administración.

d). La adecuación de los recursos.

Ingresos determinados en el reglamento interno de cada centro de información. Estado de las solicitudes de adquisición de productos y servicios solicitados

INGRESOS PARTICULARES DE LA BILBIOTECA DEL IIAF

Contribución para la compra del material de papelería como: hojas blancas y toner, para uso y servicios de fotocopiado e impresiones, que presta la biblioteca del IIAF; de los ingresos propios adquiridos anualmente.

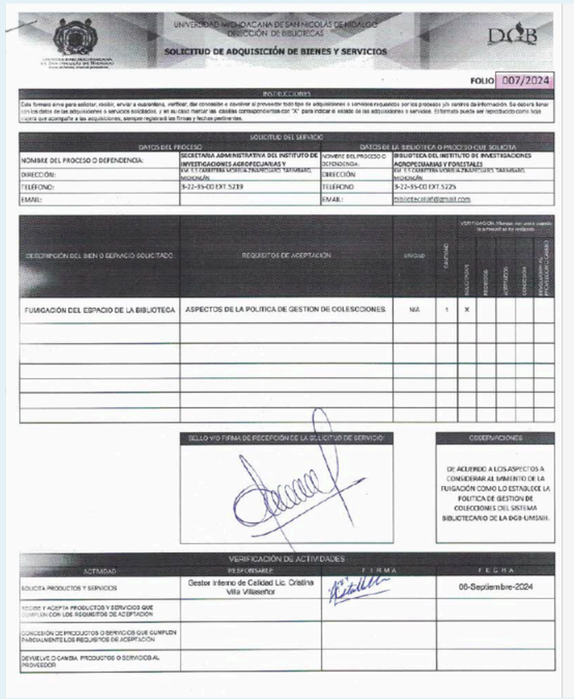
d). La adecuación de los recursos.

Ingresos determinados en el reglamento interno de cada centro de información. Estado de las solicitudes de adquisición de productos y servicios solicitados

SOLICITUDES DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Fumigación — SOLICITADO

Recarga de extintor — SOLICITADO



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

FOLIO 007/2024

INSTRUCCIONES

Este formato sirve para solicitar, recibir, enviar a cuarentena, verificar, dar conocer o devolver al proveedor todo tipo de adquisiciones o servicios requeridos por los procesos y/o centros de información. Se deberá llenar con los datos de las adquisiciones o servicios solicitados, y en su caso marcar las casillas correspondientes con "X" para indicar el estado de las adquisiciones o servicios. El formato puede ser reproducido como hoja impresa que acompañe a las adquisiciones, siempre registrará las firmas y fechas pertinentes.

SOLICITUD DEL SERVICIO

DATOS DEL PROCESO		DATOS DE LA BIBLIOTECA O PROCESO QUE SOLICITA	
NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES	NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	BIBLIOTECA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES
DIRECCIÓN:	DIRECCIÓN	DIRECCIÓN:	DIRECCIÓN
TELÉFONO:	8-22-35-00 EXT. 5219	TELÉFONO:	8-22-35-00 EXT. 5225
EMAIL:		EMAIL:	bibliotecaiiaf@gmail.com

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VERIFICACIÓN (Marque con una cruz cuando la actividad se ha realizado)				
				SOLICITADO	RECIBIDO	ACEPTADO	RECHAZADO	DEVUELTO O CAMBIO PRODUCTOS O SERVICIOS
FUMIGACIÓN DEL ESPACIO DE LA BIBLIOTECA	ASPECTOS DE LA POLITICA DE GESTION DE COLECCIONES	NA	1	X				

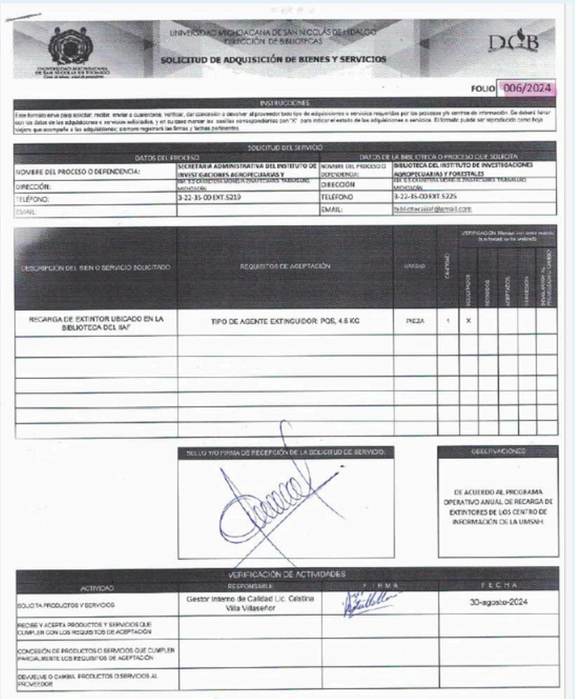
SELLO Y/O FIRMA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO

OBSERVACIONES

DE ACUERDO A LOS ASPECTOS A CONSIDERAR AL MOMENTO DE LA FUIGACIÓN COMO LO ESTABLECE LA POLITICA DE GESTION DE COLECCIONES DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA DGB-UMSNH.

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	Gestor Interno de Calidad Lic. Cristina Villa Villaseñor		06-Septiembre-2024
RECIBE Y ACEPTA PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE ACEPTACIÓN			
CONCESIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS QUE CUMPLEN PARCIALMENTE LOS REQUISITOS DE ACEPTACIÓN			
DEVUELVE O CAMBIA PRODUCTOS O SERVICIOS AL PROVEEDOR			



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

FOLIO 006/2024

INSTRUCCIONES

Este formato sirve para solicitar, recibir, enviar a cuarentena, verificar, dar conocer o devolver al proveedor todo tipo de adquisiciones o servicios requeridos por los procesos y/o centros de información. Se deberá llenar con los datos de las adquisiciones o servicios solicitados, y en su caso marcar las casillas correspondientes con "X" para indicar el estado de las adquisiciones o servicios. El formato puede ser reproducido como hoja impresa que acompañe a las adquisiciones, siempre registrará las firmas y fechas pertinentes.

SOLICITUD DEL SERVICIO

DATOS DEL PROCESO		DATOS DE LA BIBLIOTECA O PROCESO QUE SOLICITA	
NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES	NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	BIBLIOTECA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES
DIRECCIÓN:	DIRECCIÓN	DIRECCIÓN:	DIRECCIÓN
TELÉFONO:	8-22-35-00 EXT. 5219	TELÉFONO:	8-22-35-00 EXT. 5225
EMAIL:		EMAIL:	bibliotecaiiaf@gmail.com

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VERIFICACIÓN (Marque con una cruz cuando la actividad se ha realizado)				
				SOLICITADO	RECIBIDO	ACEPTADO	RECHAZADO	DEVUELTO O CAMBIO PRODUCTOS O SERVICIOS
RECARGA DE EXTINTOR UBICADO EN LA BIBLIOTECA DEL IIAF	TIPO DE AGENTE EXTINGUIDOR: POS. 4.5 KG	PIEZA	1	X				

SELLO Y/O FIRMA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO

OBSERVACIONES

DE ACUERDO AL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE RECARGA DE EXTINTORES DE LOS CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA UMSNH

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	Gestor Interno de Calidad Lic. Cristina Villa Villaseñor		30-agosto-2024
RECIBE Y ACEPTA PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE ACEPTACIÓN			
CONCESIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS QUE CUMPLEN PARCIALMENTE LOS REQUISITOS DE ACEPTACIÓN			
DEVUELVE O CAMBIA PRODUCTOS O SERVICIOS AL PROVEEDOR			

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

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					
	Tecnológico	El ancho de banda de internet es deficiente.		Debido a la mala conectividad del servicio de internet, los servicios pueden suspenderse.	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE	5	5	25		1. La alta dirección de cada centro de información manifestará ante las autoridades la necesidad de mejorar la conexión a internet. **Los resultados de quejas y sugerencias, detección de necesidades y satisfacción de los usuarios NO ES EFICAZ.** 2. En el caso de Dirección de Bibliotecas, se adquirió transceivers donde el internet mejoró en la Biblioteca Central y procesos de soporte. EFICAZ. 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. SIN EMBARGO, **LOS SERVICIOS SIGUEN OPERANDO DE MANERA SATISFACTORIA EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN.** **ES UN RIESGO QUE SE MANTIENE DETECTADO EN EL SISTEMA DE CALIDAD.**	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	4	3	12	
			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	
										Personal sin capacitación.	Debido a la falta de capacitación del personal de centros de información no certificados y a la rotación del mismo, puede que el servicio no cumpla con los requisitos establecidos.	PPS PGC PFRH	1	3	3		1. Ampliar alcance de las capacitaciones a las bibliotecas no certificadas. Se cumplió con el programa 2022-2023. **EFICAZ** 2. Contar con la información del personal en la plataforma del Proceso de Recursos Humanos. En proceso	RESPONSABLE DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS/ COORDINADORES DE CENTROS DE INFORMACIÓN	1	1	1	
										Falta de compromiso por parte de los comités de biblioteca para el seguimiento de acuerdos.	Debido a la falta de interés de los Comités de Biblioteca, puede que no se alcance el logro de los objetivos.	PPS PGC	3	4	12		1. Para que los Comités de bibliotecas sesionen, se requiere una gran interacción de la Dirección de Bibliotecas con ellos, se realizarán visitas frecuentes a las bibliotecas a fin de estimular su trabajo. En proceso	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	5	4	20	
	Social	Movimientos huelguísticos y/o paros.									Debido a los movimientos de huelga y paros, puede que no se cumplan los objetivos de calidad.	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE	3	5	15		1. Identificar los posibles conflictos y aumentar 3 meses a la planeación de Objetivos. Cumplida	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	1	1	1	
		No se entrega en tiempo el informe de infraestructura física a los centros de información. No se realizan las gestiones necesarias para la reparación y mantenimiento de la infraestructura.									Debido a la falta de seguimiento de las evaluaciones de infraestructura física en el Sistema bibliotecario, puede que haya deterioro o pérdida de la misma.	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE	3	5	15		ACCIONES ANTERIORES NO EFICACES - La Dirección de Bibliotecas decidió que Patrimonio Universitario ya no realizaría las evaluaciones por incumplimiento en la entrega de los informes. EN PROCESO	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE LA DB	4	1	4	
										En algunas Dependencias no se aplican los recursos para compra de libros en el presupuesto de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales.	Debido a que las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales no CONSIDERAN DESTINAR recursos para los centros de información, puede que no se cuente con la bibliografía requerida.	PGC PPS	4	5	20		1. Identificar las bibliotecas que no reciben libros adquiridos con recursos de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales, a través del registro de facturas que proporciona la Dirección de Patrimonio. NO EFICAZ NO HUBO ADQUISICIÓN DE BIBLIOGRAFÍA EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN.	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES/POD	5	5	25	
										Falta de auditores.	Debido a la falta de auditores, puede que no se cumpla el programa de auditorías internas o que no de eficaz debido a la falta de auditores.	PGC	4	5	20		1. Conformar un equipo de auditores que apoye el área de auditoría. **SE CUMPLIÓ CON EL PROGRAMA DE AUDITORÍA EN UN 97%** SE CUENTA CON 8 AUDITORES, SIN EMBARGO SE REQUIERE QUE SE INTEGREN MÁS MIEMBROS AL EQUIPO, PARA QUE SE CUMPLA CON LAS 38 AUDITORÍAS PROGRAMADAS.	PROCESO DE CALIDAD	4	1	4	

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

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

			Extravío de libros.	Debido a que no se cuente con información de los libros extraviados, puede que el usuario no localice la información requerida.	PGC PPS	2	4	8		1. Actualizar listado de deudores. Cumplida 2. Diagnóstico de las bajas de libros. Cumplida SE CUENTA CON UN INVENTARIO DE COLECCIONES EN TODOS LOS CENTROS DE INFORMACIÓN, POR LO QUE PERMITIÓ DETECTAR LOS LIBROS FALTANTES.	CENTROS DE INFORMACIÓN	3	1	3	
	Salud	Contingencia sanitaria por COVID. Aumento de contagios.		Debido al protocolo de desinfección podría haber poca disponibilidad de acervo para préstamo o consulta. Además que el proceso de prestación del servicio no se encuentra disponible en su totalidad para el usuario.	PGC PPS	4	4	16		Se mantiene identificado el riesgo, sin embargo, el seguimiento de este no depende del Sistema Bibliotecario ya que no está bajo su control. Se cuenta con un protocolo de bioseguridad para la reapertura de las bibliotecas del Sistema Bibliotecario, mismo que se mantiene en constante actualización. Cumplida LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE COLECCIONES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO YA SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN SU TOTALIDAD. SE CONTINUARÁ ATENDIENDO LAS INDICACIONES INSTITUCIONALES.	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS	2	1	2	
	Económico	Carencia del presupuesto para las bibliotecas.		Debido a la carencia de un presupuesto regularizado exclusivo para las bibliotecas y sus áreas, no se garantiza la operación básica de sus procesos.	PGC PPS	4	3	12		El seguimiento de este riesgo depende de cada centro de información, por lo que su Comité gestionará la necesidad de recursos a su dirección. La Dirección de Bibliotecas dejará de suministrar recursos a las bibliotecas para su operación básica. En proceso Riesgo identificado.	COMITÉ DE BIBLIOTECA	5	3	15	
			Los directivos de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales no toman en cuenta las sugerencias de compra, por parte del coordinador de biblioteca.	Debido a que las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales no toman en cuentan las solicitudes de los coordinadores de biblioteca, puede que la colección no sea pertinente a los planes de estudio.	PGC	4	4	16		Las bibliotecas deberán generar evidencias de las actividades y gestiones. La dirección de bibliotecas apoyará manteniendo comunicación con los Comités de Bibliotecas. En proceso Riesgo identificado	COMITÉ DE BIBLIOTECA	4	4	16	
			Escasez por jubilación del personal catalogador en los centros de información.	Debido a la escasez por jubilación del personal catalogador en los centros de información, puede que se presente una baja producción en el acervo bibliográfico.	PGC POD PFRH	2	2	4		- Convocatoria para el personal interesado. - Capacitación. - Selección del personal que realizará la actividad. Marzo 2024					
			Falta de personal de intendencia en los centros de información.	Debido a la falta de personal de intendencia en los centros de información, puede que los espacios estén sucios.	PGC PPS	3	4	12		La Dirección de Bibliotecas agendará reuniones con las direcciones de las escuelas, facultades, institutos y unidades, con la finalidad de que atiendan las necesidades de personal de intendencia. Noviembre 2024					

Oportunidades	Descripción del impacto	Procesos a los que impacta	Encargado
Oferta de capacitación del personal en línea	Formación continua del personal	PPS y PGC	Recursos humanos
Desarrollo de colecciones digitales	Cubrir necesidades de información	PPS Y PGC	Alta Dirección
Mejora y actualización de las plataformas del Sistemas Bibliotecario	Plataformas eficaces y con información actualizada	Todos los procesos	Todos los procesos
Formación de instructores internos en temas especializados	Reducción de gastos en capacitación	PPS Y PGC	Alta Dirección

f). Las oportunidades de mejora.

2023

Acciones y estado de las oportunidades de mejora previas y propuestas de mejora.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Adquirir acervos bibliográficos acorde a los programas de estudio del IIAF.
- Difusión de los servicios de la biblioteca del IIAF, en lugares estratégicos mediante carteles.
- Página de Facebook exclusiva de la biblioteca dónde se publiquen los nuevos materiales adquiridos y difusión de los servicios de la biblioteca para obtener más visitas por parte de los usuarios en el centro de información

SOLICITADOS

REALIZADO

PENDIENTE

9.3.3 Salidas de Revisión por la Dirección

9.3.3 Salidas de Revisión por la Dirección

a) Oportunidades de mejora.
Selección de oportunidades de mejora viables y la determinación de las acciones necesarias para su implementación.

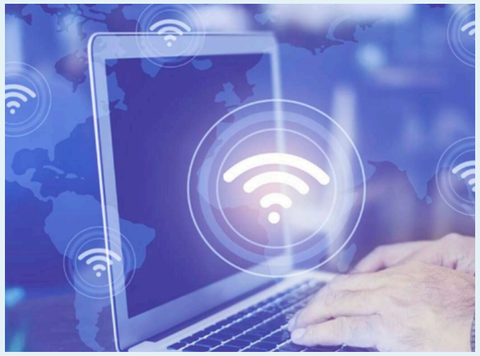
b)Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad.
Las que surgen de las no conformidades, riesgos y oportunidades, objetivos de calidad e indicadores.

c)Necesidad de recursos.
Para la operación de los procesos operativos (humanos, financieros, materiales, infraestructura etc.)

PROPUESTAS 2024

a) Oportunidades de mejora.

1. Wifi para estudiantes



2. Adquirir libros actualizados (físicos y digitales)

3. Buzón de quejas y sugerencias (digital)

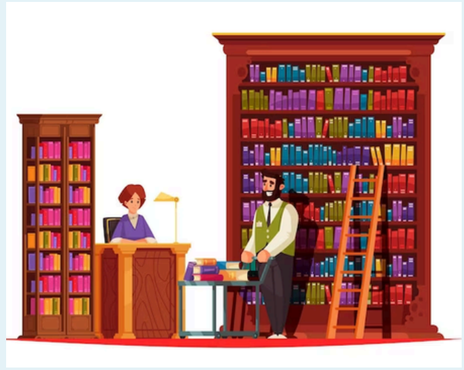
9.3.3 Salidas de Revisión por la Dirección

b)Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad.

9.3.3 Salidas de Revisión por la Dirección

c)Necesidad de recursos.

HUMANOS No se requieren por el momento.



FINANCIEROS Presupuesto para compra de libros (anual).

MATERIALES No se requieren por el momento.

INFRAESTRUCTURA Están en reparación los daños en la infraestructura física de la biblioteca

¡Muchas gracias!

Por su atención.

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

MINUTA

[REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2024 BIBLIOTECA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES.]		
23/10/2024	[12:00 HRS]	BIBLIOTECA IIAF
Reunión convocada por	DIRECTOR DEL IIAF Y COORDINADOR DE LA BIBLIOTECA	
Asistentes		
Nombre	Puesto	Firma
DR. JORGE FONSECA MADRIGAL	DIRECTOR DEL IIAF Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE BIBLIOTECA	ASISTIO
DR. MAURICIO PEREA PEÑA	ACADÉMICO DEL COMITÉ DE BIBLIOTECA Y COORDINADOR	ASISTIO
ING. DANIEL MADRIGAL GONZÁLEZ	ESTUDIANTE DEL COMITÉ DE BIBLIOTECA	ASISTIO
LIC. CRISTINA VILLA VILLASEÑOR	PERSONAL BIBLIOTECARIO DEL COMITÉ DE BIBLIOTECA	ASISTIO

[Orden del día] **Reunión revisión por la dirección 2023-2024.**

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:
   - 5.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
   - 5.2 El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad
   - 5.3 El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
   - 5.4 Las no conformidades y acciones correctivas
   - 5.5 Los resultados de seguimiento y medición
   - 5.6 Los resultados de las auditorias
   - 5.7 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]

Pagina siguiente:

1.- Se dio inicio de la reunión siendo las 12:15 pm, con la bienvenida del comité de biblioteca por el coordinador del centro de información (IIAF) Dr. Mauricio Perea Peña.

2.- Se revisaron todas las entradas de la revisión por la dirección de manera detallada cada una.

3.- Se revisaron los acuerdos establecidos en la reunión por la dirección previa 2022-2023, de las acciones tomadas para dar el cumplimiento de las mismas.

4.- Se explicó el contexto de la organización, en cuanto a los cambios en las cuestiones externas e internas.

5.- Información sobre el desempeño y eficacia del sistema: mostrando las encuestas que se aplicaron a nuestros usuarios de la biblioteca del IIAF, tanto de la satisfacción de acuerdo al número real del registro de ingreso de usuarios a la biblioteca y detección de necesidades calculando la muestra de acuerdo a la matricula los estudiantes adscritos a los planes de estudio de maestría y doctorado con un total de 15, aplicando 13 encuestas como resultado, se analizaron las respuestas de la pregunta ¿tienes algún comentario o sugerencia para mejorar nuestros servicios, colecciones o instalaciones?, en la cual la mayoría respondió que sugieren acceso a la red de wifi para los estudiantes, por lo cual se analizó esta opción la cual no es viable para el IIAF, los estudiantes que más visitan la biblioteca son los de licenciatura como veterinaria, biotecnología y biología, si bien los estudiantes de maestría y doctorado así como los profesores investigadores ya frecuentan más la biblioteca aún sigue prevaleciendo los estudiantes de licenciatura, lo cual no afecta si genera un riesgo para la biblioteca en cuanto a la prestación de los servicios, de acuerdo a la detección de necesidades de los usuarios lo que más les es de importancia es la limpieza y la amabilidad, en respuestas a la pregunta ¿de qué manera se puede mejorar el centro de información? Solicitan la conexión a internet vía wifi, más libros, tesis, revisas (material actualizado y digital), Entre ellos, la adquisición de libros fue uno de los puntos más importantes, tratados en la reunión por lo que se realizará la compra por parte de la administración del instituto de 28 títulos aproximadamente.
- De parte de los usuarios no tenemos sugerencias bibliográficas.
- En cuanto a los objetivos estratégicos y operativos se mostraron los del sistema bibliotecario con la importancia de que la biblioteca del IIAF tenga los objetivos operativos establecidos en plataforma.
- Se mostró el desempeño de la disponibilidad del servicio.
- Se evaluó la no conformidad planteada en la plataforma de hallazgos debido a la queja del mal servicio de internet, por lo cual se procederá a realizar un oficio a la dirección en atención a la queja.
- En base al calendario de actividades del sistema de calidad y los programas anuales se encuentra cumplido en un 70% faltando la entrega de la revisión por la dirección, la entrega de la evaluación de los proveedores a la DGB, ya que ya fue realizada, faltando también la recarga de extintor y la fumigación las cuales ya fueron solicitadas a dicha administración del instituto.
- De la evaluación de desempeño y clima laboral de la biblioteca, la última evaluación realizada por la DGB, fue en noviembre de 2022, por lo que en este momento no se consideró sea necesaria hasta que corresponda.
- Se mostró el gran avance de los servicios totales que ha tenido la biblioteca a comparación de años anteriores.
- Se evidencio el estado de las no conformidades en la plataforma de hallazgos con el resultado de la verificación y el estado de las mismas, por lo que se abordaron los planes de acción planteados para cumplir con el cierre, realizando las acciones correctivas pertinentes.
- El desempeño de los proveedores en este caso directamente de la administración del recurso del instituto, ha sido muy buena pues todo lo solicitado se ha obtenido.

6.- Para la adecuación de los recursos, los ingresos generados en la biblioteca por los servicios prestados como copias, impresiones y scanner, se mantienen y se contribuyen para la compra de hojas blancas y recarga de tóner; se realizará también del servicio solicitado de la recarga del extintor una capacitación para la comunidad en general del instituto de cómo usar el extintor en caso de ser necesario.

7.- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades, se mostró y explico la matriz de riesgos y oportunidades al comité presente.

8.- Las oportunidades de mejora: se llega al acuerdo que la página de Facebook es una buena estrategia para estar en comunicación con la comunidad estudiantil del IIAF, lo cual permitirá estar más actualizados e informando las nuevas adquisiciones de libros que va a tener la biblioteca así como la difusión constante de los servicios.

9.- Salidas de la revisión por la dirección, se evaluaron las oportunidades de mejora, por lo que se va habilitar el buzón de quejas y sugerencias sea de forma más visible para los usuarios de una manera digital.

10.- Cierre de la sesión, siendo las 13:38 horas. Se da por terminada la reunión de revisión por la dirección.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Reunión del comité de biblioteca del IIAF, para aprobar objetivos operativos, de acuerdo a las propuestas planteadas por el coordinador y gestora interna de calidad.	Comité de Biblioteca Coordinador Dr. Mauricio Perea Peña Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor	04 de noviembre de 2024
Oficio a la dirección del IIAF, para evaluar si es posible brindar a los usuarios una conexión a internet vía wifi.	Coordinador Dr. Mauricio Perea Peña Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor	11 de noviembre de 2024
Habilitar el espacio de estantería vacía, como lugar de resguardo de las pertenecías de los usuarios (mochilas), mientras se encuentran dentro de la biblioteca.	Coordinador Dr. Mauricio Perea Peña Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor	15 de noviembre de 2024
Fumigación de la biblioteca.	Director Dr. Jorge Fonseca Madrigal Secretario Administrativo Lic. Jorge Luis Macías Tzintuzn	20 de noviembre de 2024
Página de Facebook publicada, exclusiva de la biblioteca del IIAF y enlazada desde la página web oficial del instituto.	Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor Ing. En sistemas Homero	25 de noviembre de 2024
Habilitar el buzón de quejas y sugerencias del formato de la DGB, de manera más visible y práctico (digital), para los usuarios.	Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor Ing. En sistemas Homero	29 de noviembre de 2024
Solicitar la impresión de la política de calidad en tamaño plotter para el acrílico.	Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor	02 de diciembre de 2024
Solicitar la actualización e impresión del catálogo de productos y servicios dados de alta de la biblioteca del IIAF, el cual se encuentra ubicado (publicado) por fuera del espacio de biblioteca, el tamaño plotter para acrílico.	Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor	10 de diciembre de 2024
Recarga de extintor de la biblioteca.	Director Dr. Jorge Fonseca Madrigal Secretario Administrativo Lic. Jorge Luis Macías Tzintuzn	15 de diciembre de 2024
Adquisición de 28 títulos, para la biblioteca.	Director Dr. Jorge Fonseca Madrigal Secretario Administrativo Lic. Jorge Luis Macías Tzintuzn	18 de diciembre de 2024
Adquirir una nueva computadora para el personal bibliotecario.	Director Dr. Jorge Fonseca Madrigal Secretario Administrativo Lic. Jorge Luis Macías Tzintuzn	01 de febrero de 2025

MINUTA

[REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2024 BIBLIOTECA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES.]		
23/10/2024	[12:00 HRS]	BIBLIOTECA IIAF
Reunión convocada por	DIRECTOR DEL IIAF Y COORDINADOR DE LA BIBLIOTECA	
Asistentes		
Nombre	Puesto	Firma
DR. JORGE FONSECA MADRIGAL	DIRECTOR DEL IIAF Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE BIBLIOTECA	ASISTIO
DR. MAURICIO PEREA PEÑA	ACADÉMICO DEL COMITÉ DE BIBLIOTECA Y COORDINADOR	ASISTIO
ING. DANIEL MADRIGAL GONZÁLEZ	ESTUDIANTE DEL COMITÉ DE BIBLIOTECA	ASISTIO
LIC. CRISTINA VILLA VILLASEÑOR	PERSONAL BIBLIOTECARIO DEL COMITÉ DE BIBLIOTECA	ASISTIO

[Orden del día] **Reunión revisión por la dirección 2023-2024.**

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:
    - 5.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
    - 5.2 El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad
    - 5.3 El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
    - 5.4 Las no conformidades y acciones correctivas
    - 5.5 Los resultados de seguimiento y medición
    - 5.6 Los resultados de las auditorias
    - 5.7 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]

Pagina siguiente:

1.- Se dio inicio de la reunión siendo las 12:15 pm, con la bienvenida del comité de biblioteca por el coordinador del centro de información (IIAF) Dr. Mauricio Perea Peña.

2.- Se revisaron todas las entradas de la revisión por la dirección de manera detallada cada una.

3.- Se revisaron los acuerdos establecidos en la reunión por la dirección previa 2022-2023, de las acciones tomadas para dar el cumplimiento de las mismas.

4.- Se explicó el contexto de la organización, en cuanto a los cambios en las cuestiones externas e internas.

5.- Información sobre el desempeño y eficacia del sistema: mostrando las encuestas que se aplicaron a nuestros usuarios de la biblioteca del IIAF, tanto de la satisfacción de acuerdo al número real del registro de ingreso de usuarios a la biblioteca y detección de necesidades calculando la muestra de acuerdo a la matricula los estudiantes adscritos a los planes de estudio de maestría y doctorado con un total de 15, aplicando 13 encuestas como resultado, se analizaron las respuestas de la pregunta ¿tienes algún comentario o sugerencia para mejorar nuestros servicios, colecciones o instalaciones?, en la cual la mayoría respondió que sugieren acceso a la red de wifi para los estudiantes, por lo cual se analizó esta opción la cual no es viable para el IIAF, los estudiantes que más visitan la biblioteca son los de licenciatura como veterinaria, biotecnología y biología, si bien los estudiantes de maestría y doctorado así como los profesores investigadores ya frecuentan más la biblioteca aún sigue prevaleciendo los estudiantes de licenciatura, lo cual no afecta si genera un riesgo para la biblioteca en cuanto a la prestación de los servicios, de acuerdo a la detección de necesidades de los usuarios lo que más les es de importancia es la limpieza y la amabilidad, en respuestas a la pregunta ¿de qué manera se puede mejorar el centro de información? Solicitan la conexión a internet vía wifi, más libros, tesis, revisas (material actualizado y digital), Entre ellos, la adquisición de libros fue uno de los puntos más importantes, tratados en la reunión por lo que se realizará la compra por parte de la administración del instituto de 28 títulos aproximadamente.
- De parte de los usuarios no tenemos sugerencias bibliográficas.
- En cuanto a los objetivos estratégicos y operativos se mostraron los del sistema bibliotecario con la importancia de que la biblioteca del IIAF tenga los objetivos operativos establecidos en plataforma.
- Se mostró el desempeño de la disponibilidad del servicio.
- Se evaluó la no conformidad planteada en la plataforma de hallazgos debido a la queja del mal servicio de internet, por lo cual se procederá a realizar un oficio a la dirección en atención a la queja.
- En base al calendario de actividades del sistema de calidad y los programas anuales se encuentra cumplido en un 70% faltando la entrega de la revisión por la dirección, la entrega de la evaluación de los proveedores a la DGB, ya que ya fue realizada, faltando también la recarga de extintor y la fumigación las cuales ya fueron solicitadas a dicha administración del instituto.
- De la evaluación de desempeño y clima laboral de la biblioteca, la última evaluación realizada por la DGB, fue en noviembre de 2022, por lo que en este momento no se consideró sea necesaria hasta que corresponda.
- Se mostró el gran avance de los servicios totales que ha tenido la biblioteca a comparación de años anteriores.
- Se evidencio el estado de las no conformidades en la plataforma de hallazgos con el resultado de la verificación y el estado de las mismas, por lo que se abordaron los planes de acción planteados para cumplir con el cierre, realizando las acciones correctivas pertinentes.
- El desempeño de los proveedores en este caso directamente de la administración del recurso del instituto, ha sido muy buena pues todo lo solicitado se ha obtenido.

6.- Para la adecuación de los recursos, los ingresos generados en la biblioteca por los servicios prestados como copias, impresiones y scanner, se mantienen y se contribuyen para la compra de hojas blancas y recarga de tóner; se realizará también del servicio solicitado de la recarga del extintor una capacitación para la comunidad en general del instituto de cómo usar el extintor en caso de ser necesario.

7.- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades, se mostró y explico la matriz de riesgos y oportunidades al comité presente.

8.- Las oportunidades de mejora: se llega al acuerdo que la página de Facebook es una buena estrategia para estar en comunicación con la comunidad estudiantil del IIAF, lo cual permitirá estar más actualizados e informando las nuevas adquisiciones de libros que va a tener la biblioteca así como la difusión constante de los servicios.

9.- Salidas de la revisión por la dirección, se evaluaron las oportunidades de mejora, por lo que se va habilitar el buzón de quejas y sugerencias sea de forma más visible para los usuarios de una manera digital.

10.- Cierre de la sesión, siendo las 13:38 horas. Se da por terminada la reunión de revisión por la dirección.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Reunión del comité de biblioteca del IIAF, para aprobar objetivos operativos, de acuerdo a las propuestas planteadas por el coordinador y gestora interna de calidad.	Comité de Biblioteca Coordinador Dr. Mauricio Perea Peña Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor	04 de noviembre de 2024
Oficio a la dirección del IIAF, para evaluar si es posible brindar a los usuarios una conexión a internet vía wifi.	Coordinador Dr. Mauricio Perea Peña Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor	11 de noviembre de 2024
Habilitar el espacio de estantería vacía, como lugar de resguardo de las pertenecías de los usuarios (mochilas), mientras se encuentran dentro de la biblioteca.	Coordinador Dr. Mauricio Perea Peña Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor	15 de noviembre de 2024
Fumigación de la biblioteca.	Director Dr. Jorge Fonseca Madrigal Secretario Administrativo Lic. Jorge Luis Macías Tzintuzn	20 de noviembre de 2024
Página de Facebook publicada, exclusiva de la biblioteca del IIAF y enlazada desde la página web oficial del instituto.	Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor Ing. En sistemas Homero	25 de noviembre de 2024
Habilitar el buzón de quejas y sugerencias del formato de la DGB, de manera más visible y práctico (digital), para los usuarios.	Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor Ing. En sistemas Homero	29 de noviembre de 2024
Solicitar la impresión de la política de calidad en tamaño plotter para el acrílico.	Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor	02 de diciembre de 2024
Solicitar la actualización e impresión del catálogo de productos y servicios dados de alta de la biblioteca del IIAF, el cual se encuentra ubicado (publicado) por fuera del espacio de biblioteca, el tamaño plotter para acrílico.	Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor	10 de diciembre de 2024
Recarga de extintor de la biblioteca.	Director Dr. Jorge Fonseca Madrigal Secretario Administrativo Lic. Jorge Luis Macías Tzintuzn	15 de diciembre de 2024
Adquisición de 28 títulos, para la biblioteca.	Director Dr. Jorge Fonseca Madrigal Secretario Administrativo Lic. Jorge Luis Macías Tzintuzn	18 de diciembre de 2024
Adquirir una nueva computadora para el personal bibliotecario.	Director Dr. Jorge Fonseca Madrigal Secretario Administrativo Lic. Jorge Luis Macías Tzintuzn	01 de febrero de 2025