Septiembre 2026

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN CIBA

z

- **9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección.**

- **En el Sistema Bibliotecario se planifica y realiza la Revisión por la Dirección para evaluar el desempeño del SGC. Mediante una agenda de trabajo se programan las actividades necesarias para abordar los requisitos de las entradas de la revisión, así como la frecuencia y horarios de trabajo con los comités de los centros de información y, posteriormente, con el Comité de Calidad.**

- **1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.**
- **2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.**
- **3. Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:**
- **a. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas;**
- **b. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.**
- **c. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.**
- **d. Las no conformidades y acciones correctivas.**
- **e. Los resultados de seguimiento y medición.**
- **f. Los resultados de las auditorías.**
- **g. El desempeño de los proveedores externos.**
- **4. La adecuación de los recursos.**
- **5. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.**
- **6. Las oportunidades de mejora.**

1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA DE COMPROMISO
-Compromiso para poner más atención a las necesidades y requerimientos del CIBA	-Secretario Administrativo -Coordinador CIBA -Comité CIBA	-Septiembre 2025
-Asignar un nuevo representante de profesores	-Secretario Administrativo -Secretario Académico -Comité CIBA	-Septiembre 2025
-Incrementar el acervo bibliográfico mediante las gestiones necesarias con la dirección.	-Comité CIBA	-Septiembre 2025

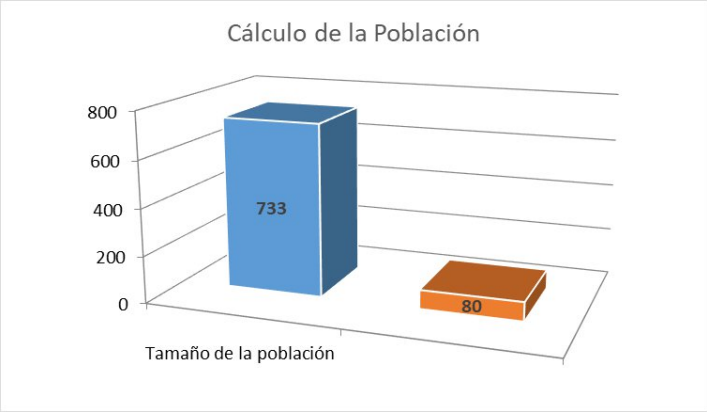
2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

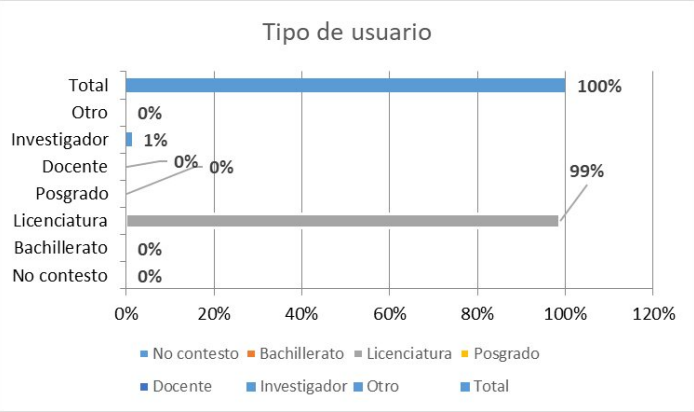


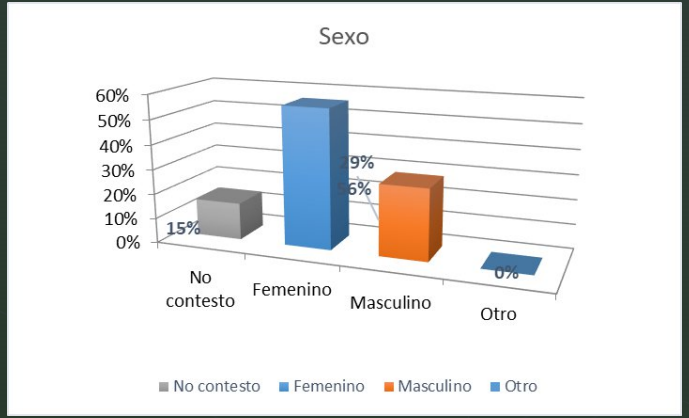
2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

- En el recuadro de AMBIENTE-UNIVERSIDAD, se aumentó “escuelas, facultades e institutos”
- También se han modificado y actualizado algunos registros y documentos del Sistema bibliotecario.
- Así como las plataformas de servicios se han actualizado para mejorar y fortalecer nuestro sistema de Gestión de Calidad.
- Todo ello como resultado del análisis de las propuestas de mejora en las necesidades de los Centros de Información.

- **3. Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:**
- ***a. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas;***
- *Con una población de **733** alumnos, se realizan **80** encuestas con los siguientes resultados para la Encuesta de Satisfacción:*







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

- FODA Sistema Bibliotecario

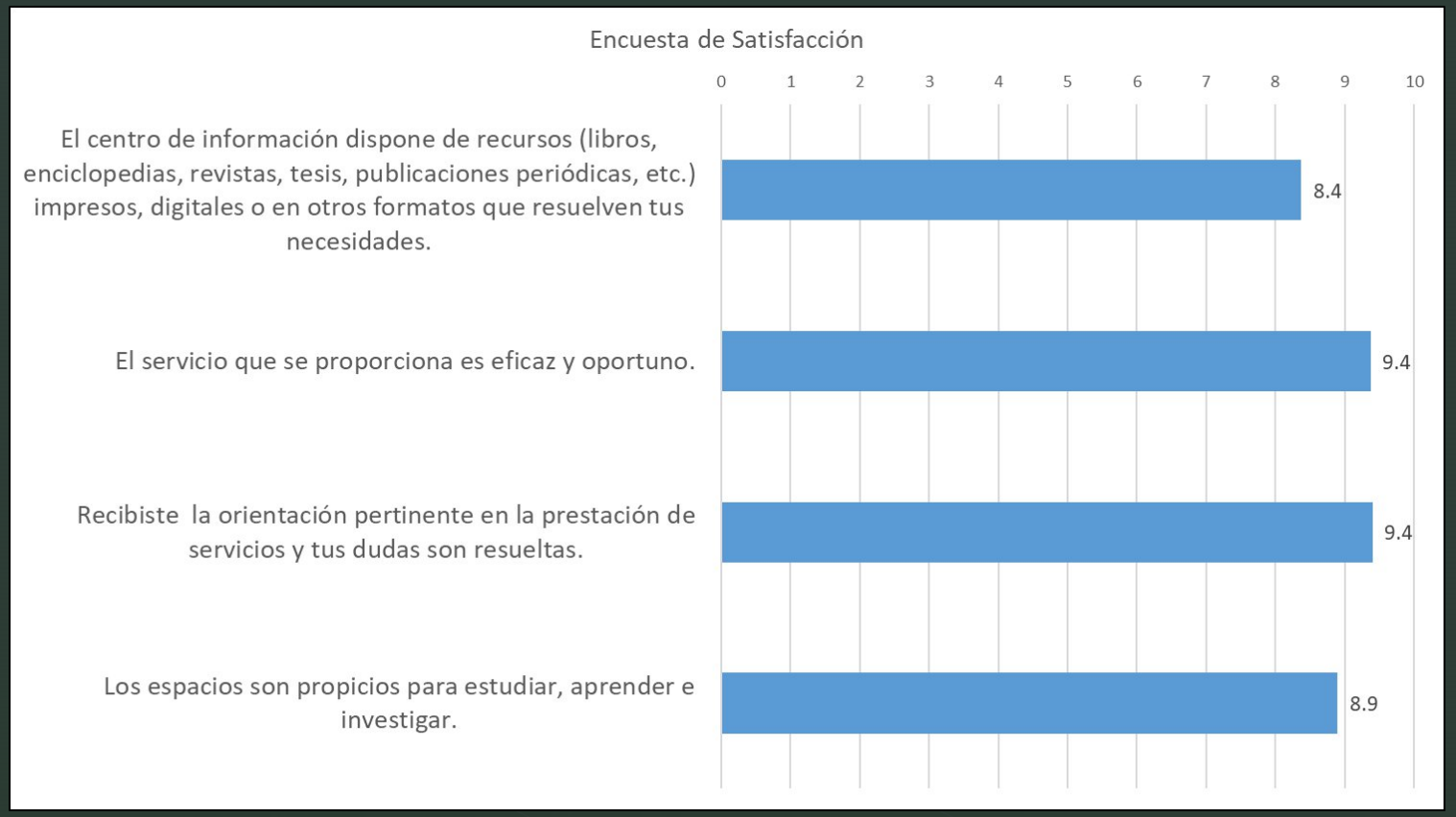
- **Fortalezas:** Aspectos internos y positivos del centro de información o proceso de soporte.
- **- Oportunidades:** Factores externos y positivos en el entorno que puedes aprovechar.
- **- Debilidades:** Aspectos internos y negativos que pueden limitar el cumplimiento de objetivos.
- **- Amenazas:** Factores externos y negativos en el entorno que requieren un plan de acción.

CUESTIONES INTERNAS	
Fortalezas	**Debilidades**
-Biblioteca especializada -Buen trabajo en equipo -Adecuada comunicación entre bibliotecarios -Se mejoró el internet dentro de las instalaciones del CIBA	-Falta de personal en ambos turnos -Falta de interés y comunicación con el área administrativa -Poca disposición para solucionar las necesidades básicas de los usuarios

CUESTIONES EXTERNAS	
Oportunidades	**Amenazas**
-Actualizar acervo bibliográfico -Cursos de actualización para el personal bibliotecario -Disponibilidad y uso constante del alumnado	-Se cuenta con poco personal -El personal desempeña actividades adicionales a los servicios otorgados por el CIBA -Nulo presupuesto para la adquisición y actualización de acervo bibliográfico

Adecuación de recursos

D) LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS		
Solicitud de Adquisición de Bienes y Servicios (SABS)	Proceso	Fecha de Solicitud y Entrega
REPARACION DE INTERVENCIONES MENORES	PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORANEOS	11/09/2026-PROCESO
REPARACION O REVISIÓN DE AIRE ACONDICIONADO (COMPUTO)	ADMINISTRACIÓN DE LA FACULTAD DE BIOLOGÍA	09/09/2026-PROCESO
REPARACIÓN DE GOTERAS EN EL ÁREA DEL CIBA (BAÑO, ESCRITORIOS INDIVIDUALES)	ADMINISTRACIÓN DE LA FACULTAD DE BIOLOGÍA	30/06/2026-PROCESO
REPARACIÓN DE LUMINARIAS ESCRITORIOS INDIVIDUALES	ADMINISTRACIÓN DE LA FACULTAD DE BIOLOGÍA	09/09/2026-11/09/2026


Encuesta de Satisfacción
0
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.
8.4
El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.
9.4
Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.
9.4
Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.
8.9


¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?
0
80
SI
NO

Respuestas a la última sección de la encuesta ¿Tienes algún comentario o sugerencia para mejorar nuestros servicios, colecciones o instalaciones?

- Reparar luces de cubículos individuales.
- Solicitud de escáner .
- Literatura actualizada y ediciones más nuevas.
- Computadoras más rápidas y eficientes.
- Audífonos individuales para el centro de cómputo.
- Compara o alquiler de link (nueva bibliografía).
- Reapertura del CIBA en sábados.
- Otros.

BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

No.	QUEJA	ATENCIÓN	ESTADO
	Hasta el momento no se ha presentado ninguna.		

Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad:

Actividad	Responsable	Recurso	Ponderación	Fecha de compromiso
Revisar la información de cada disco	Sergio y Sare	Equipo de cómputo	60 %	Diciembre 2023
Descartar aquellos que presenten problemas para mostrar información	Comité del CIBA	ninguno	10%	Diciembre 2023
Actualizar el catálogo de Discos Compactos	Sergio y Comité	Equipo de cómputo	10%	Enero 2024
Difundir la información a través de todos los medios (face book, página web de biología, cartel, correo electrónico) a la comunidad.	Todo el personal	Equipo de cómputo	20%	Febrero 2024

Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

N°	Indicador	Mes	Volumenes totales del mes	Volumenes disponibles del mes	Porcentaje de disponibilidad de la colección	ANUAL
PGC 02	Conformidad Porcentaje de disponibilidad de la colección por mes	AGOSTO	13,744	13,744	100.00	99.98
		SEPTIEMBRE	13744	13,744	100.00	
		OCTUBRE	13744	13,744	100.00	
		NOVIEMBRE	13744	13,744	100.00	
		DICIEMBRE	13744	13,744	100.00	
		ENERO	13563	13,563	100.00	
		FEBRERO	13563	13,548	99.89	
		MARZO	13563	13,563	100.00	
		ABRIL	13582	13,576	99.96	
		MAYO	13582	13,577	99.96	
		JUNIO	13582	13,577	99.96	
		JULIO	13606	13,606	100.00	

SERVICIOS															
N°		Indicador	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Promedio	Registro fuente
PGC02	Porcentaje de disponibilidad de los servicios	Préstamo a domicilio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Registro de Disponibilidad del servicio
		Préstamo para fotocopiado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Préstamo en sala	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Préstamo en reserva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Cubículos de estudio y/o lectura	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	56%	100%	100%	100%	100%	95%	
		Formación de usuarios	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Sala de computadoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Préstamo de lockers y/o casilleros													0	
		Fotocopiado													0	
		Impresiones													0	
		Scanner y/o digitalización													0	
		Sala para personas con limitaciones													0	
		Sala de lectura													0	
		Préstamo de laptop													0	
		Préstamo Interbibliotecario													0	

USO DE SERVICIOS AGOSTO 2025-JULIO 2026

Cubículos de estudio y/o lectura 332

Formación de usuarios 566

Préstamo a domicilio 58

Préstamo de lockers y/o casilleros 4,374

Préstamo en sala 2,595

Préstamo para fotocopiado 15

Sala de computadoras 2,860

TOTAL DE SERVICIOS 10,865

COMPARATIVA DE INGRESOS DE USUARIOS EN AÑOS ANTERIORES



INDICADOR	DATOS DE LA FÓRMULA*	RESULTADO
MOVIMIENTO DE LA CUARENTENA	volúmenes en proceso de encuadernación	80
	volúmenes en proceso de organización documental	0
	volúmenes de descarte	

INVENTARIO DE COLECCIONES

Como resultado del inventario de colecciones 2026 contamos con las siguientes cifras.

- Contamos con un total de 13,774 volúmenes de los cuales 39 fueron no localizables en estantería.

Y ACCIONES CORRECTIVAS

1-En el centro de información Biológico Ambiental (CIBA) al revisar la plataforma de objetivos de calidad, se observa que se tienen dos objetivos uno de ellos ya se cumplió y el otro objetivo no se encuentra vigente, no existe evidencia de contar con algún objetivo reciente establecido, por lo tanto, es un incumplimiento y se declara una No conformidad en el requisito 6.2.1 de la norma ISO de referencia.
ESTADO: CERRADA

2-En el centro de Información Biológico Ambiental (CIBA) al revisar el Procedimiento de Gestión de Colecciones en la actividad 1 referente a la pertinencia, se observa que no se cuenta con evidencia de esta actividad, por lo que se declara una No Conformidad en el requisito 8.5.1.a.2 Control de la producción y de la provisión del servicio de la norma ISO de referencia.
ESTADO: CERRADA

3-En el centro de Información Biológico Ambiental (CIBA) al revisar el Procedimiento de Gestión de colecciones en la actividad 2 de selección y aprobación de materiales adquirir se observa que no se cuenta con ninguna solicitud de acervo reciente, solo un oficio con fecha del año 2022 sin el formato de solicitud de acervo bibliográfico, esta actividad en su frecuencia se define que debe ser anualmente, y debe ser aprobado con minuta por el Comité de Biblioteca, no se encontró evidencia tampoco, por lo que se declara una No conformidad en el 8.5.1.a.2 Control de la producción y de la provisión del servicio de la norma ISO de referencia.
ESTADO: CERRADA

4-En el centro de Información Biológico Ambiental (CIBA) se reviso el buzón de quejas y sugerencias y se encontraron 2 quejas con fechas del 13 de agosto 2024 y del 17 de septiembre 2024 las cuales no fueron atendidas, no se establecieron planes de acción y no se le dio contestación al usuario, por lo que se declara una No conformidad en el requisito 10.2.1 No conformidad y acción correctiva de la Norma ISO aplicable.
ESTADO: CERRADA

5-En el centro de información Biológico Ambiental (CIBA) al solicitar la información de la revisión por la dirección se observa que solo se cuenta con la del año 2023, no existe evidencia de revisión por la dirección del año 2024, esto incumple en lo determinado en el manual de calidad donde se define que una vez al año se deberá realizar la revisión por la dirección con su comité de biblioteca, por lo tanto se declara una No conformidad en el requisito 9.3.1 Revisión por la Dirección de la norma ISO de referencia.
ESTADO: CERRADA

6-En el centro de información Biológico Ambiental (CIBA) al momento de revisar los servicios y las áreas que se ofrecen al usuario, entrevistando al personal sobre sus actividades se observa que la compañera que brinda el servicio en la sala de computadoras, C. Villicaña García Olivia no forma parte del personal de la biblioteca, se proporciona evidencia por parte de la Secretaría Administrativa de la Facultad de Biología por medio de oficio donde se redacta que la compañera desempeña la actividad de sacar copias e impresiones a los alumnos y los profesores que lo soliciten dentro del área de la biblioteca, pero ya no forma parte del personal de la misma por lo que se deslinda de cualquier actividad relacionada con el CIBA, sin embargo el alcance de los servicios dentro del sistema de gestión de calidad del centro de Información CIBA se encuentra dado de alta el servicio de sala de computadoras que forma parte de la biblioteca, donde la compañera Villicaña García Olivia desempeña sus labores como única empleada en el turno matutino de la sala de computadoras, en esta sala se ofrece elservicio de préstamo de equipos a los usuarios, para sus actividades académicas y se verifica el funcionamiento de los equipos así como el reporte de la disponibilidad, que son actividades propias establecidas dentro del sistema bibliotecario al cuál pertenece la biblioteca, aunado a los servicios del fotocopiado y de las impresiones por lo cual no puede deslindarse de las actividades propias del CIBA por lo que se declara una No conformidad en el requisito 5.1.1. h Liderazgo y compromiso de la Norma ISO aplicable.
ESTADO: CERRADA

RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

PORCENTAJE DE INCREMENTO DE LA COLECCIÓN PGC03 **0.0%**

CANTIDAD DE TÍTULOS NO LOCALIZADOS EN ESTANTERÍA PGC04

PORCENTAJE DE PERTINENCIA DE LA COLECCIÓN **32.69%**
(cada cuatro años 3/4)

PORCENTAJE DE PRÉSTAMO A DOMICILIO POR VOLUMEN PGC05 **8%**

MOVIMIENTO DE LA CUARENTENA **32** **(a agosto 2026)**

PROMEDIO DE VOLÚMENES POR TÍTULO PGC06 **2.05**

El desempeño de los proveedores externos

TIPO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	PUNTAJE	RESULTADO
ORMEGA - fumigación	10	calificado
Recargas de extintores	10	calificado

CATEGORÍA	*PUNTAJE*	*TIPO DE PROVEEDOR*
A	*1-4*	*NO CUMPLE*
B	*5-8*	*CUMPLE PARCIALMENTE*
C	**9-10**	**CUMPLE**

-Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades

FODA		Riesgo	Procesos a los que impacta	Evaluación de riesgo				Acciones para abordar riesgos	Responsable	Evaluación de acciones			
DEBILIDADES	AMENAZAS			Frecuencia	Severidad	Riesgo	Clasificación			Frecuencia	severidad	Riesgo	Clasificación
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	4	2	8		1. La alta dirección de cada centro de información manifestará ante las autoridades la necesidad de mejorar la conexión a internet. **DISMINUYERON LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS.** 2. En el caso de Dirección de Bibliotecas, se adquirió transceivers donde el internet mejoró en la Biblioteca Central y procesos de soporte. **CUMPLE** **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.**	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	2	2	4	
Catálogo bibliográfico			PROCESOS	2	4	8		1. Detectar los errores con		2	2	4	

+

Efectos del cambio climático en el Sistema Bibliotecario.

a) Afectaciones físicas y ambientales

- Aumento de la temperatura y humedad que deterioran el acervo, así como el sobre calentamiento de los servidores.
- Inundaciones o lluvias intensas que dañan el edificio o los acervos.
- Cortes de energía por tormentas, afectando los servicios digitales.
- Mayor gasto en climatización (aire acondicionado o calefacción).

b) Impacto en la operación y usuarios

- Disminución de la asistencia de usuarios por fenómenos meteorológicos.
- Interrupción de actividades culturales o educativas.
- Riesgos para la salud del personal y usuarios por calor o mala calidad del aire.

Acciones ante el cambio climático

a) Gestión ambiental y sostenibilidad

- Establecer políticas de **reducción del consumo de papel** y promover el uso de recursos digitales.
- Separación y **reciclaje de residuos** dentro de la biblioteca.

b) Protección del acervo

- Control de temperatura y humedad.
- Digitalizar materiales valiosos para preservar copias electrónicas.
- Identificar zonas de posibles desastres naturales (inundaciones, incendios).

c) Educación y sensibilización

- Participación del Sistema Bibliotecario foros institucionales (Bibliotecas Sostenibles, Un planeta de plástico ¿Qué puedes hacer tú?, Carta a la Tierra, Recolectron, etc).
- Crear **espacios verdes.**
- Colaborar con instituciones ambientales o educativas en proyectos ecológicos.

Oportunidades de mejora

-Instalación de conexiones eléctricas en las mesas de la sala de consulta.
-Equipo de cómputo nuevo y eficiente, que cumpla con las exigencias y requerimientos del alumnado.
-Internet (Ethernet) del centro de cómputo eficiente.
-Reparación de goteras en el área de cuarentena, baño y sala de consulta.
-Reparación de los aires acondicionados ubicados en el centro de cómputo.
-Colocación de cortinas adecuadas para el CIBA.
-Actualización del Acervo bibliográfico ya existente.
-Compra de nuevo material bibliográfico.

¡GRACIAS!

MINUTA

[Título de la reunión]		
29/09/2019	[Hora de la reunión]	[Lugar de la reunión]
Reunión convocada por	C. Saresli Ayala Avila 15:00 hrs	Facultad de Biología
Asistentes		
Nombre	Función	Firma
Dra. Yvonne Herrería Diego	Directora	ASISTIO
M. C. Hugo Alejandro Farías Chagoya	Académico de la facultad	ASISTIO
M.D. Marco Aurelio Arciga Sosa	Administrativo de la facultad	ASISTIO
C. Saresli Ayala Avila	Coordinadora de CIBA	ASISTIO
C. Gabriela Edith Alejandre Salgado	Gestora del CIBA	ASISTIO
M. C. Norma Patricia Reyes Martínez	Representante de profesores	
Alumno (pendiente)		

[Orden del día]

1.- Entrada de revisión por la dirección.
2.- salida de revisión por la dirección
3.- asuntos generales

[Desarrollo de la sesión]

La coordinadora del CIBA C. Saresli Ayala Avila y la Gestora Interna, C. Gabriela Edith Alejandre Salgado, dan la bienvenida a la alta Dirección.
Se presenta la política y el contexto de la Organización de la alta Dirección.

A) ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCION PREVIAS
-Compromiso para atención a las necesidades y requerimientos de CIBA (estado Abierto)
-Asignar a nuevo Representante de Profesores y de alumnos (Estado Abierto)
-Incrementar el acervo bibliográfico mediante gestiones necesarias de la dirección de la facultad. (Estado Abierto)

- SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES

Comunidad de 733 alumnos, se realizan 80 encuestas con los siguientes resultados.
- 15% no contesto
- 56% femenino
- 29% masculino

El 75% recomienda nuestra biblioteca por la atención y bibliografía.

2) GRADO EN EL QUE SE HA LOGRADO LOS OBJETIVOS DE CALIDAD.
- Se trabajo en conjunto y apoyo con la DGB y el sistema de calidad la Pertinencia de Colecciones.
- Revisar la información de la literatura requerida por la bibliografía (responsable C. Saresli Ayala Avila) Estado Cerrado
- Actualizar la información dentro de los parámetros de la DGB (Responsable C.Saresli Ayala Avila) Estado Cerrado.

-DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PROCESOS DE LO PRODUCTOS Y SERVICIOS
- **PRESTAMO A DOMICILIO 100%**
- **PRESTA FOTOCOPIADO100%**
- **PRESTAMO EN SALA 100%**
- **PRESTAMO RESERVA 100%**
- **CUBICULO DE ESTUDIO 100%**
- **FORMACIÓN DE USUSARIOS 100%**
- **SALA DE COMPUTADORAS 100%**

RESULTADOS DE LOS INDICADORES EN EL PROCESO DE GESTION DE COLECCIONES:
PORCENTAGE DE INCRENTO DE LA COLECCIÓN PGC03 0.0%
CANTIDAD DE TITULO NO LOCALIZABLES PGC04 32.69%

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso

SEGUIR DIALOGANDO PARA MEJORAR	TODOS	ABIERTA
PONER ATENCION EN LAS NECESIDADES DEL CIBA	ADMINISTRACION	ABIERTA