

Septiembre 2025

# REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN CIBA

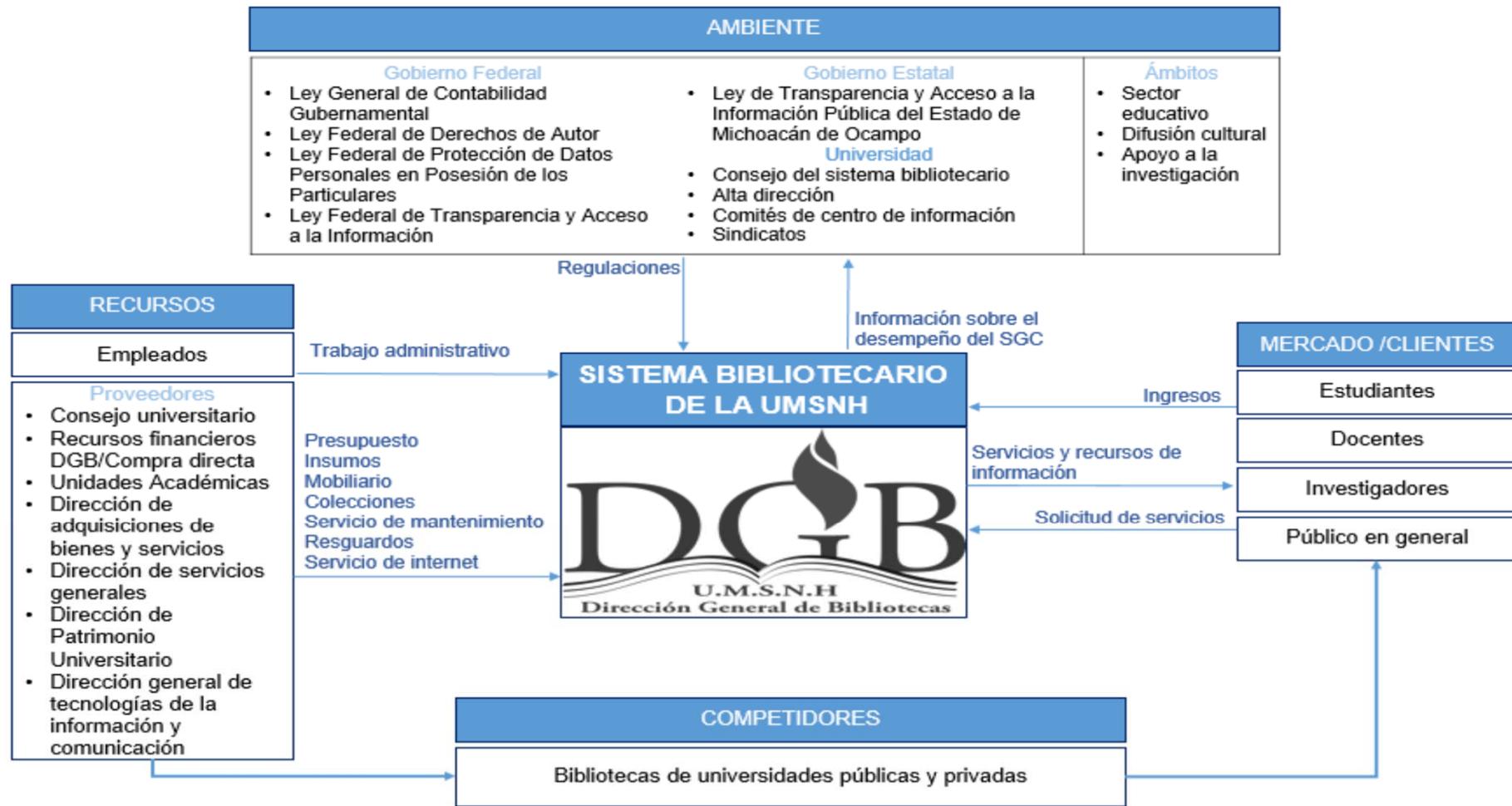
- **9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección.**



- 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.**

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

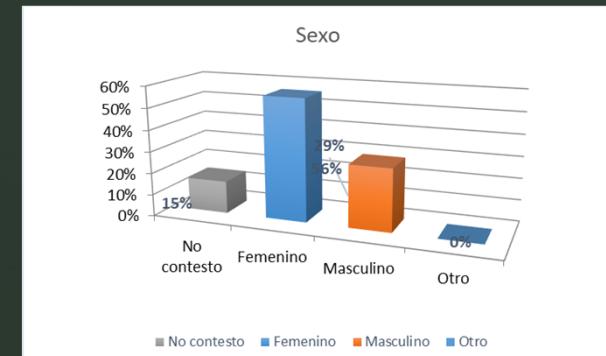
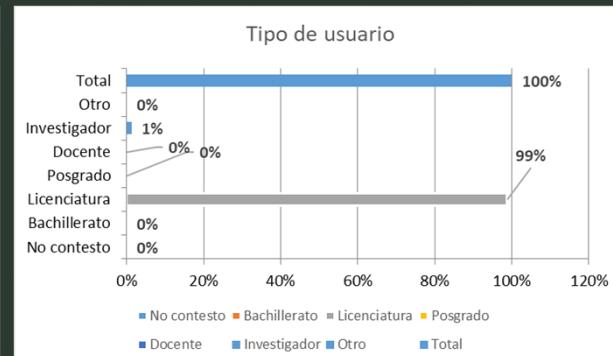
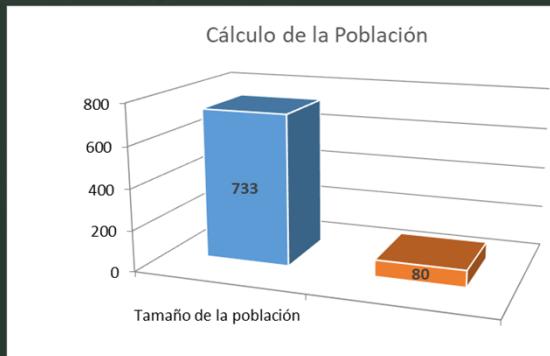
### Contexto de la Organización



## ▼ **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:



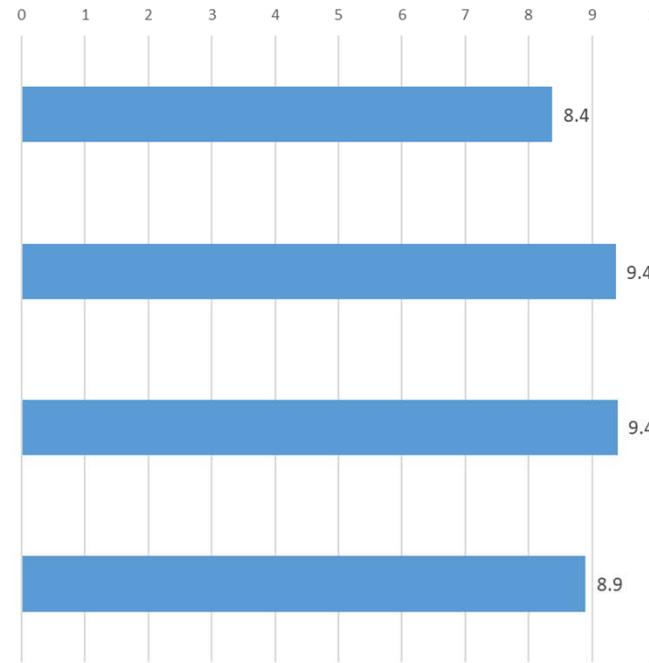
El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.

El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.

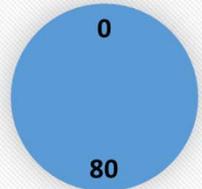
Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.

Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.

Encuesta de Satisfacción



¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?



▶ 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.
- Mantener el bajo volumen de voz entre usuarios y personal.
- 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:*

**1. . Revisar a febrero 2024 la colección de discos compactos (181) a fin de determinar su pertinencia y promover su uso**

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

Nº	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																Registro fuente
Nº	Indicador	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Promedio		
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%	96%	
		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 2024-JULIO 2025

Cubículos de estudio y/o lectura 332

Formación de usuarios 566

Préstamo a domicilio 126

Préstamo de lockers y/o casilleros 4,374

Préstamo en sala 2,595

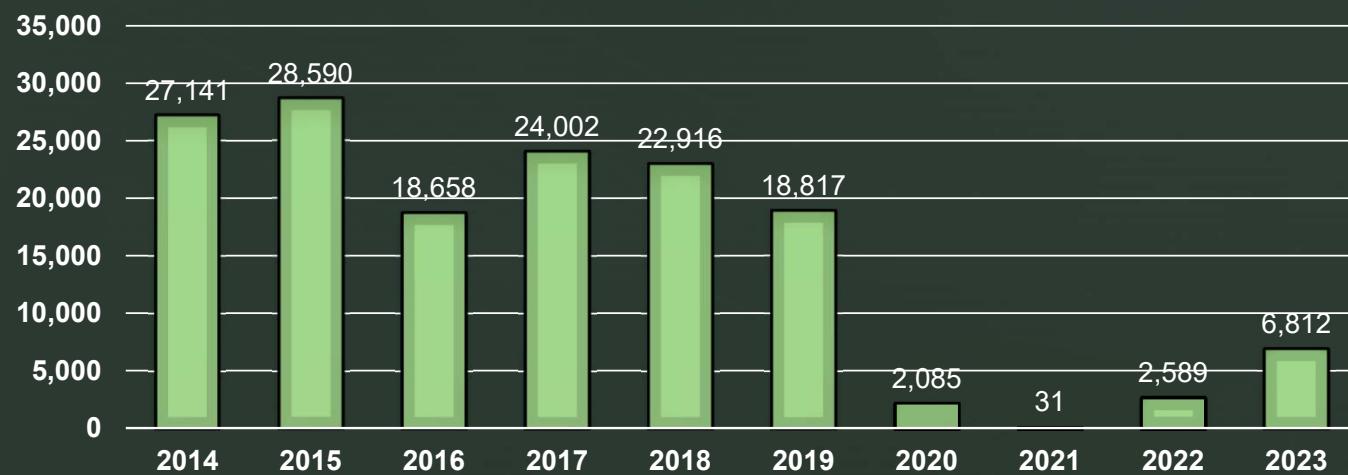
Préstamo para fotocopiado 15

Sala de computadoras 2,860

TOTAL DE SERVICIOS 10,865

# COMPARATIVA DE INGRESOS DE USUARIOS EN AÑOS ANTERIORES

TOTAL



INDICADOR	DATOS DE LA FÓRMULA*	RESULTADO
MOVIMIENTO DE LA CUARENTENA	volúmenes en proceso de encuadernación	29
	volúmenes en proceso de organización documental	0
	volúmenes de descarte	

# INVENTARIO DE COLECCIONES

Como resultado del inventario de colecciones 2025 contamos con las siguientes cifras.

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

-

# LAS NO CONFORMIDADES 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 el servicio 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 ESTANERÍA 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 2025)**

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	<i>NO CUMPLE</i>
B	5-8	<i>CUMPLE PARCIALMENTE</i>
C	9-10	<i>CUMPLE</i>

**¡GRACIAS!**



## **MINUTA**

--	--	--

[Orden del día]

1. Revisión por la dirección

[Desarrollo de la sesión]

1. Bienvenida.

La coordinadora C. Saresli Ayala Ávila da la bienvenida a los presentes.

2. Para la revisión por parte de la dirección, convocamos al consejo del CIBA integrado por el director, el secretario académico, la secretaria administrativa, representante de los profesores, gestora interna y coordinadora.
3. La coordinadora comienza a exponer la presentación de Revisión por la dirección, haciendo énfasis en los siguientes puntos:

- 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.

## ACUERDOS FINALES

- Se pondrá más atención a las necesidades del CIBA
- Se tratará de conseguir la mayor cantidad de bibliografía solicitada.
- Se hace el compromiso de continuar gestionando material como los viniles para la señalética.

## Se termina la sesión

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Más reuniones con el área administrativa.	Dra. María de Lourdes Ballesteros	10/12/2025
Se cambiará al representante de los alumnos	M.C Patricia Silva Sáenz	10/11/2025