

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN "CIBA"



Septiembre 2023

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.

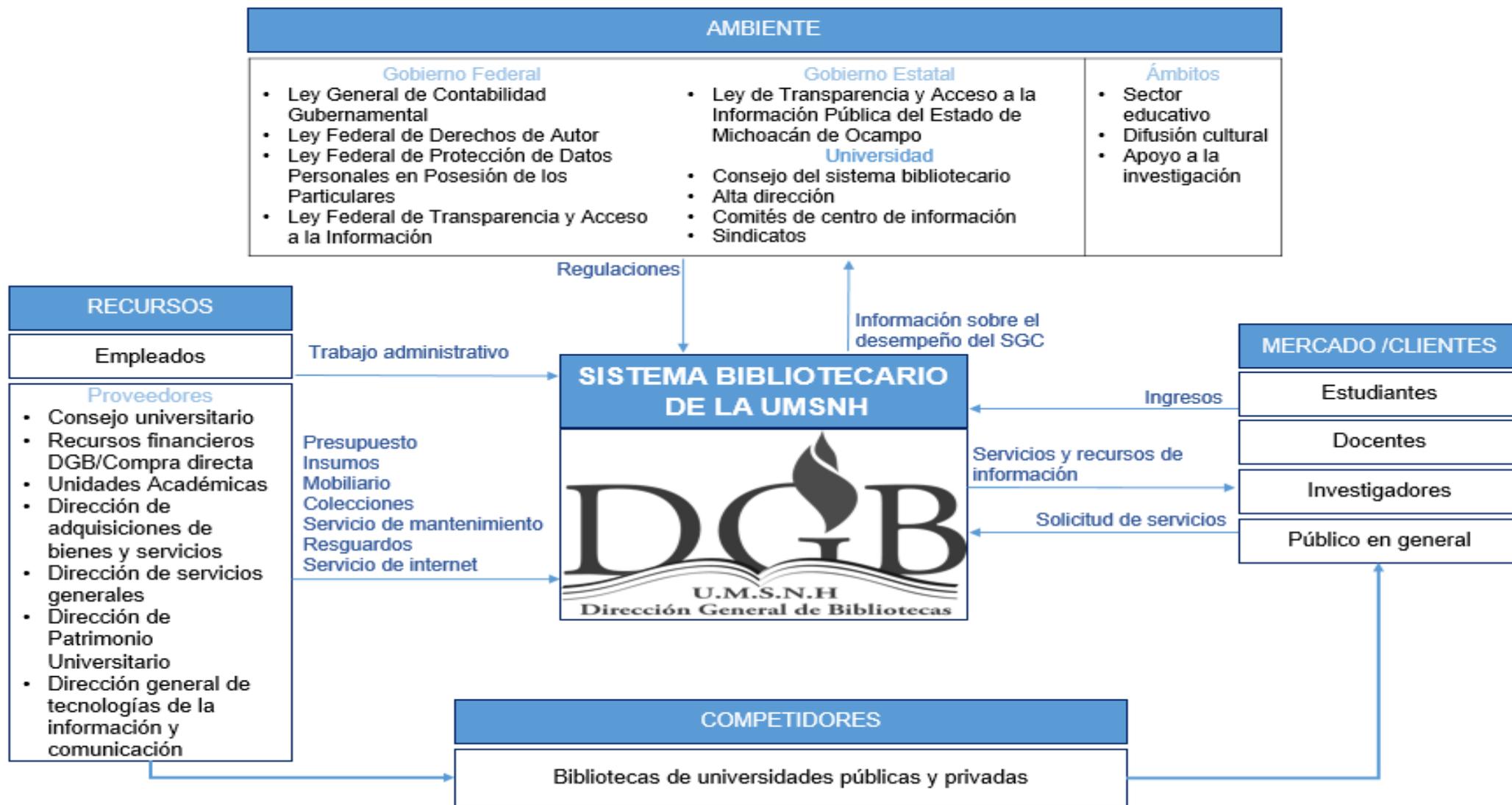


1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.

No. Revisión	Acuerdo	Responsabilidad	Fecha Programada	ESTADO
1	Fijar fecha para definir objetivos operativos de calidad	Comité	febrero 2023	CERRADO
2	Realizar Visitas guiadas a alumnos de 3° y 5°	Personal bibliotecario	Febrero 2023	CERRADO

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

Contexto de la Organización



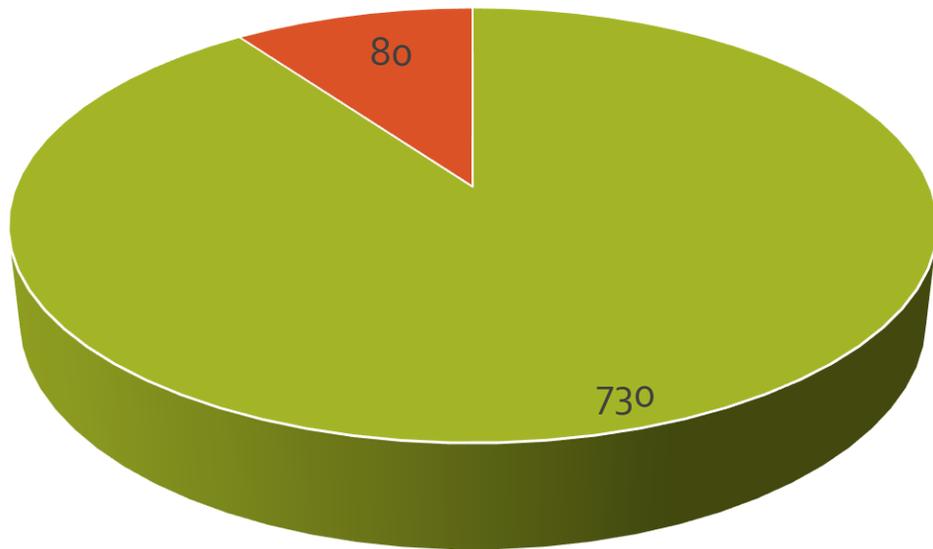
2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

- 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:

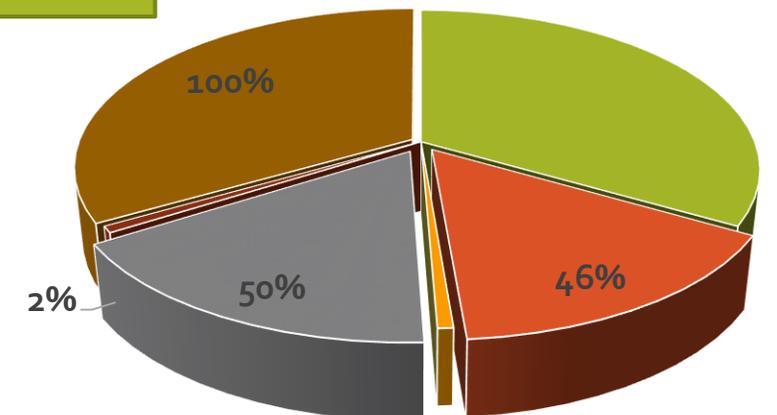
a. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas;

Con una población de **730** alumnos, se realizan **80** encuestas con los siguientes resultados para la Encuesta de Satisfacción:



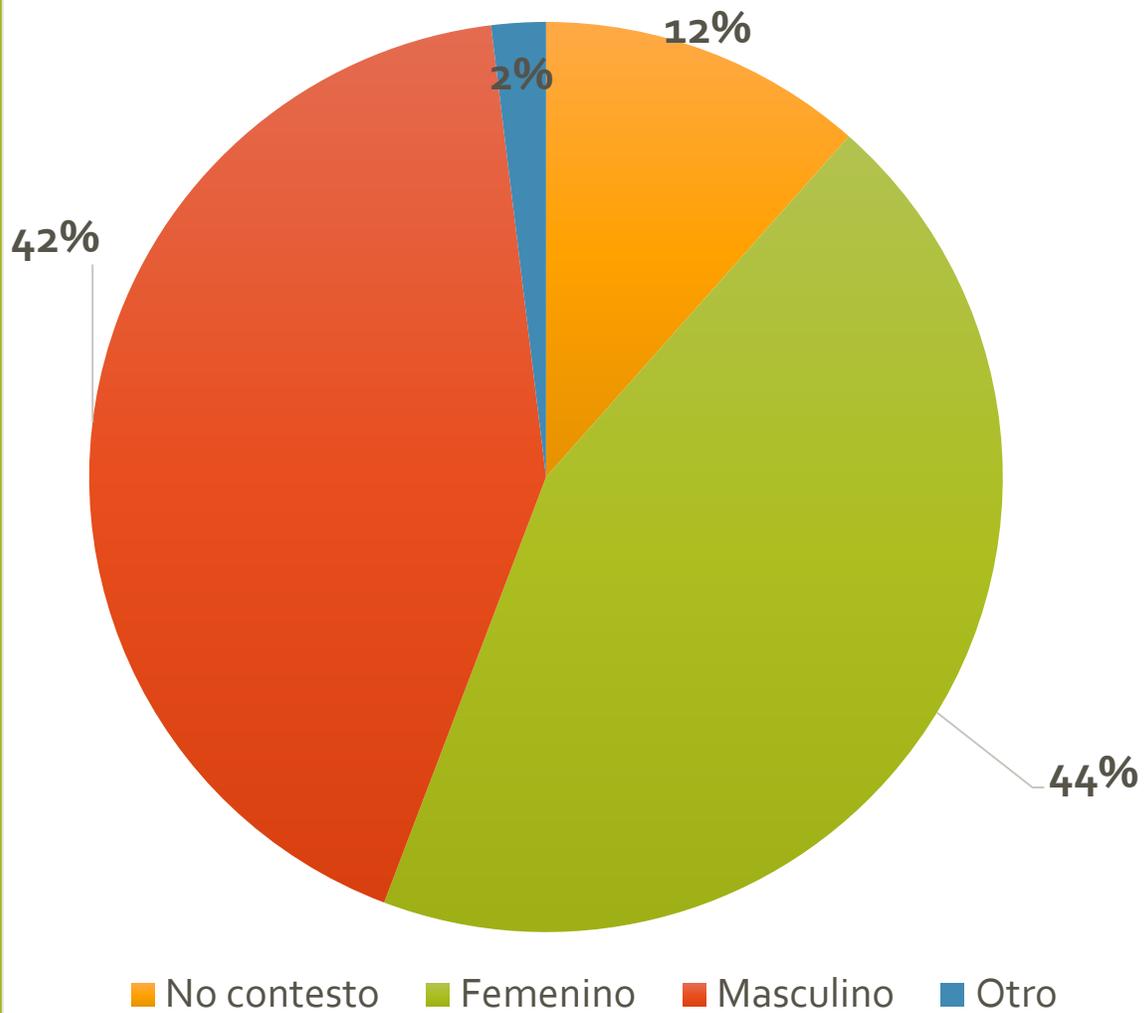
■ ■ Número de encuestas a aplicar

TIPO DE USUARIO

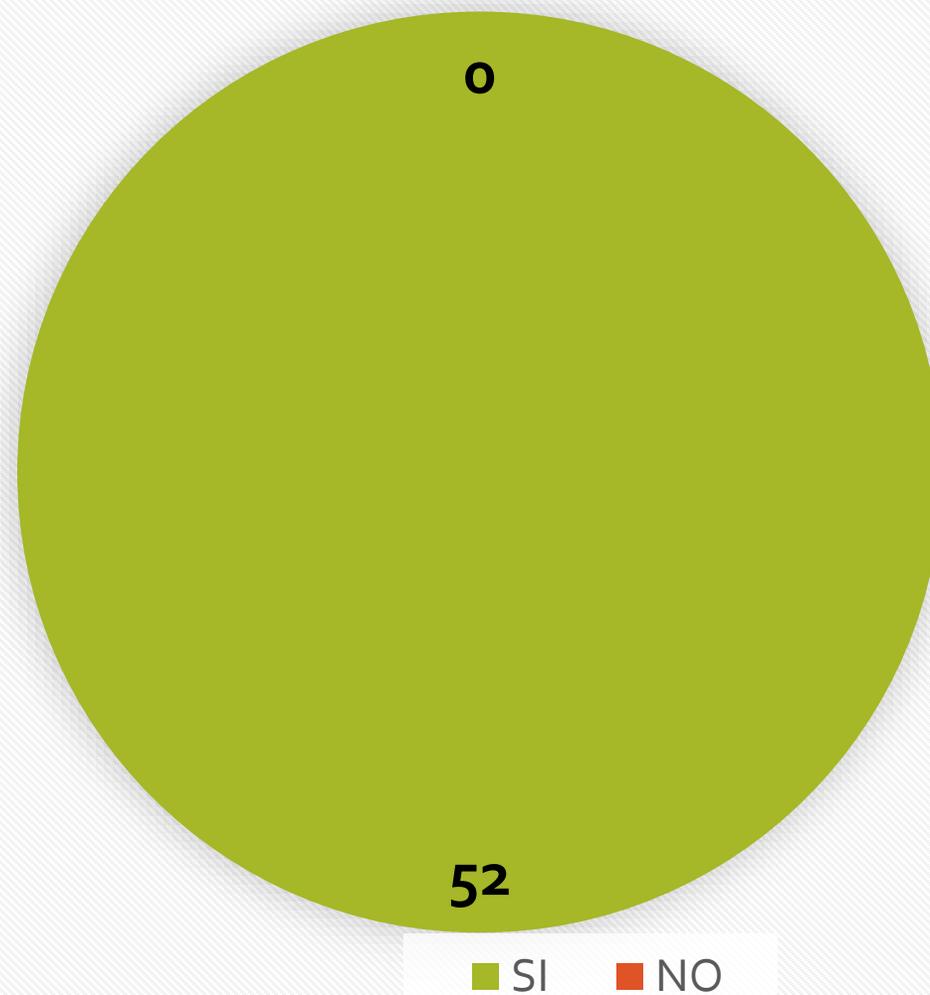


■ No contesto
■ Bachillerato
■ Posgrado
■ Estudiante
■ Investigador
■ Otro
■ Docente
■ Licenciatura
■ Total

GÉNERO



¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?



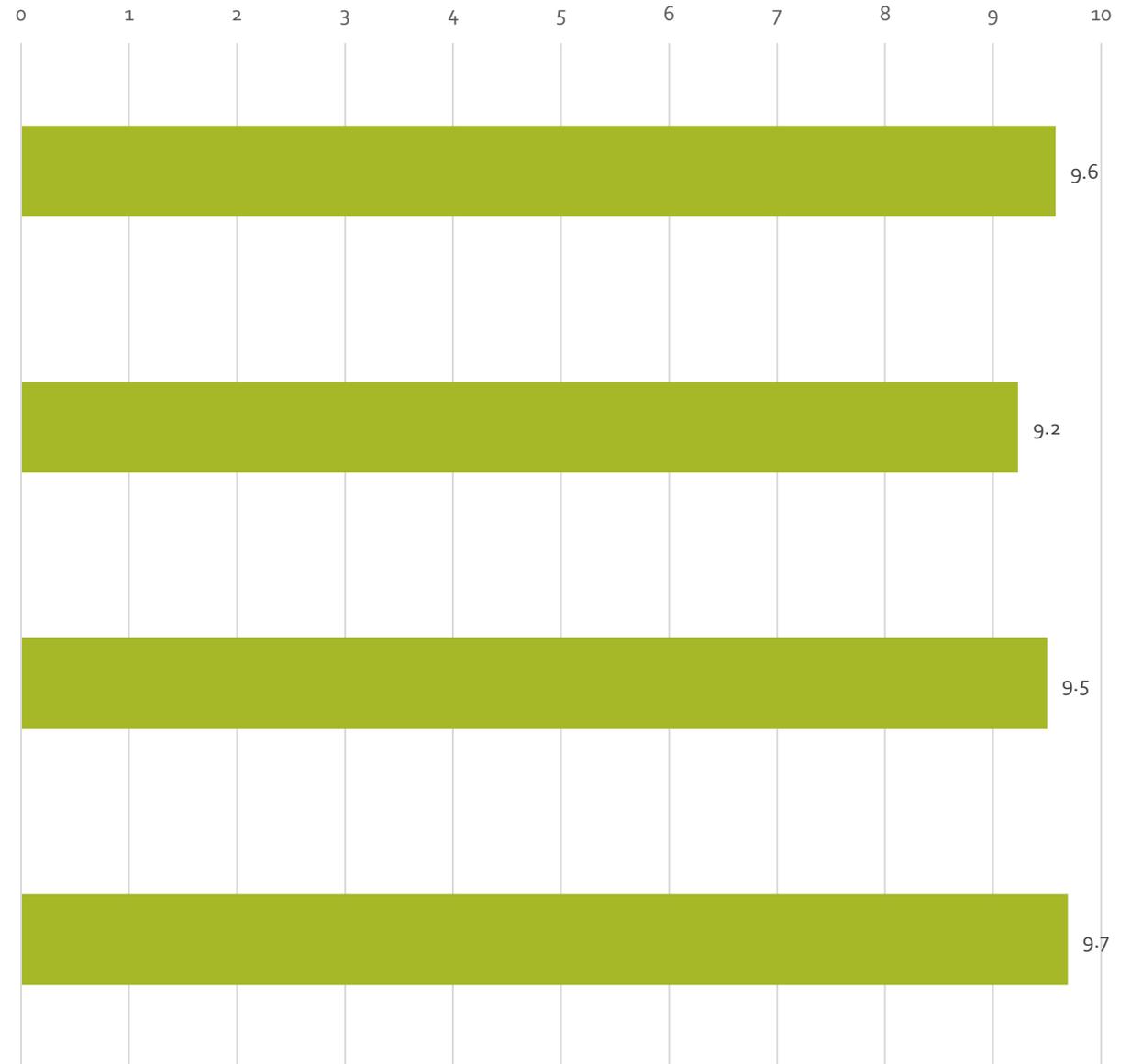
Encuesta de Satisfacción

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.

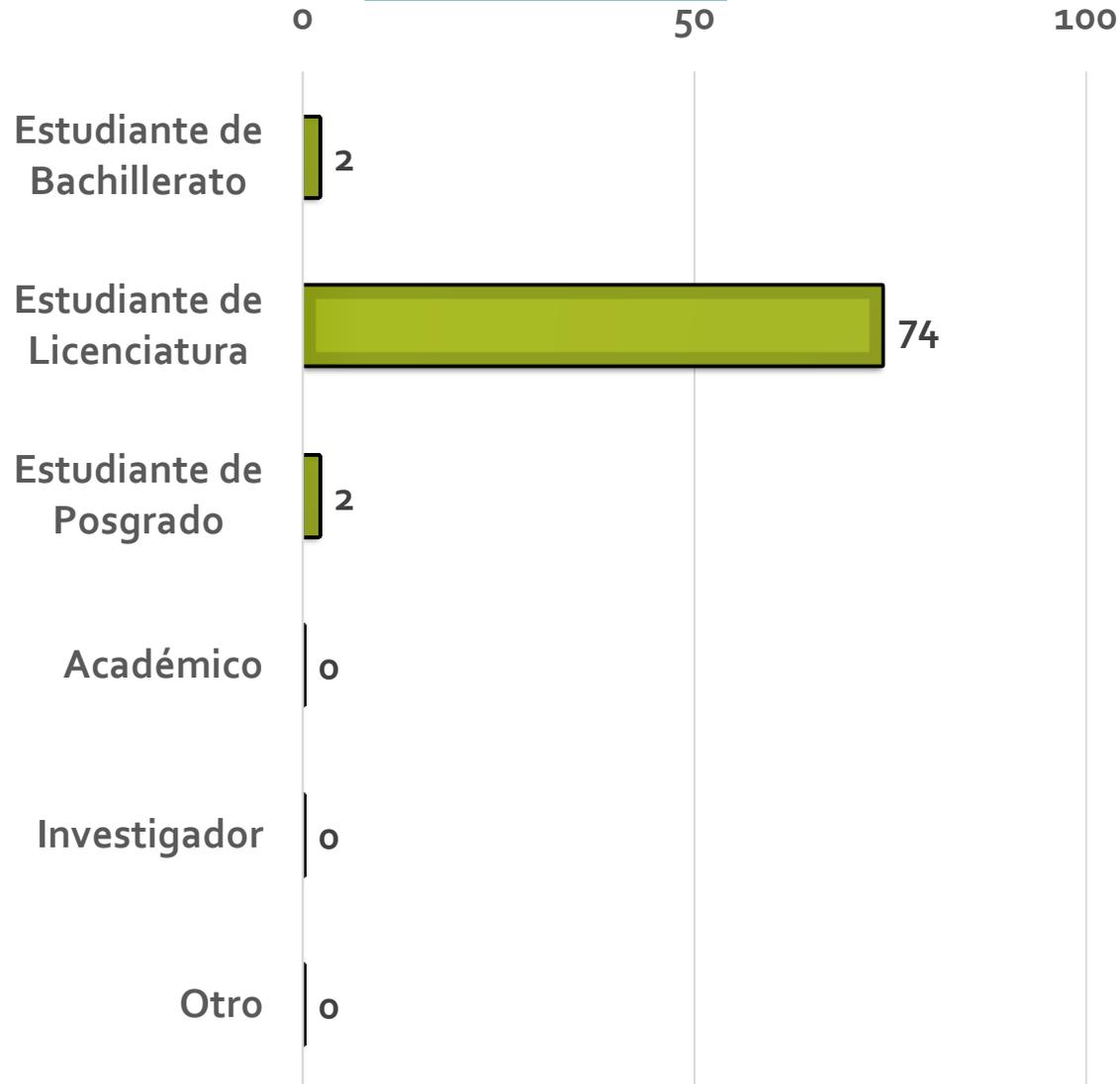


¿Tienes un comentario o sugerencia para mejorar nuestros servicios, colecciones o instalaciones?

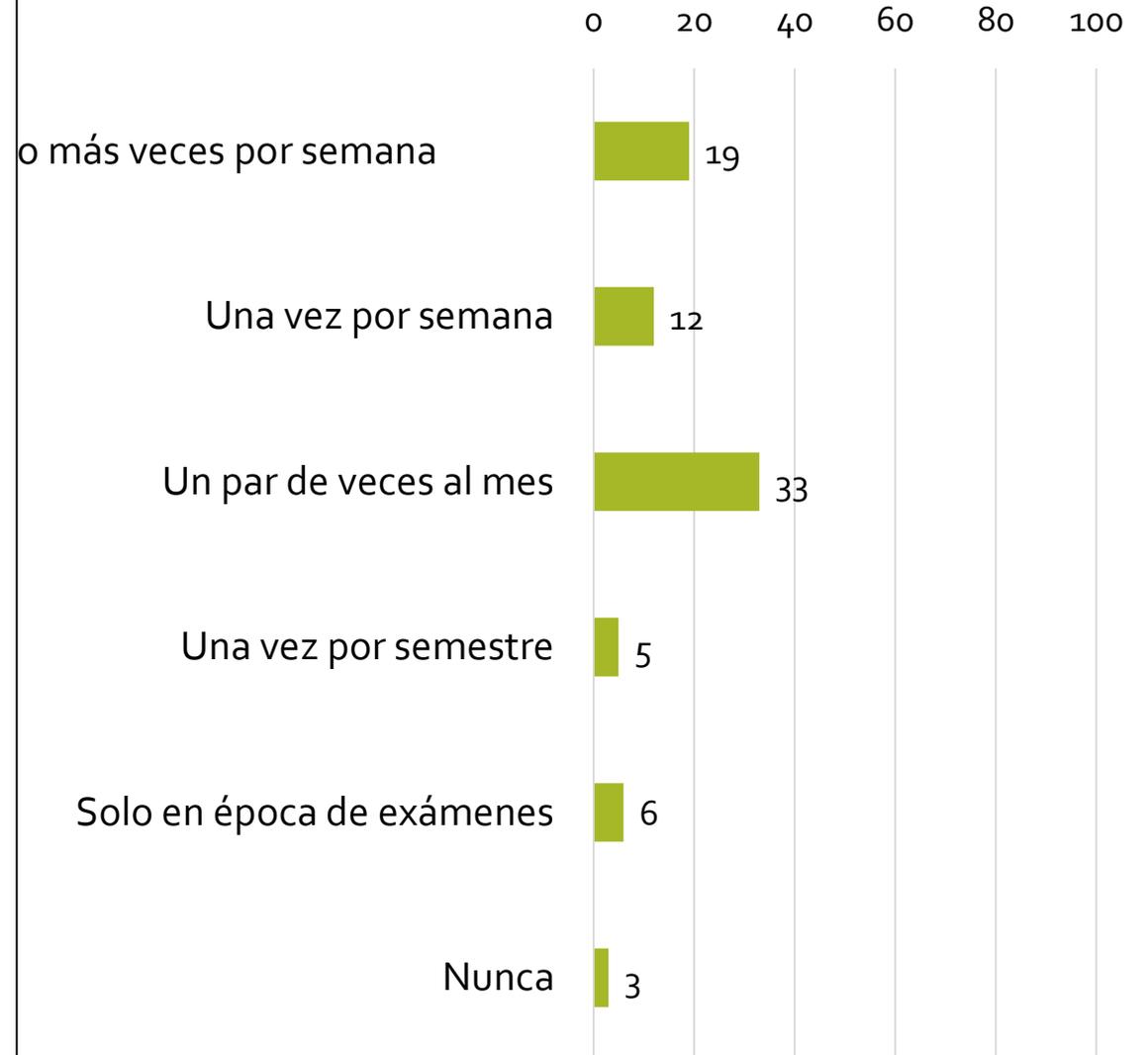
- 1. Mejorar la calidad del internet (inalámbrica)**
- 2. Bibliografía actualizada**
- 3. Equipos de cómputo actualizados**
- 4. Señalética en los estantes para hacer más rápido la búsqueda**
- 5. Aumentar los volúmenes de los libros**
- 6. Dar servicio los sábados**
- 7. Servicio de impresiones**

Encuesta de Detección de necesidades de los usuarios

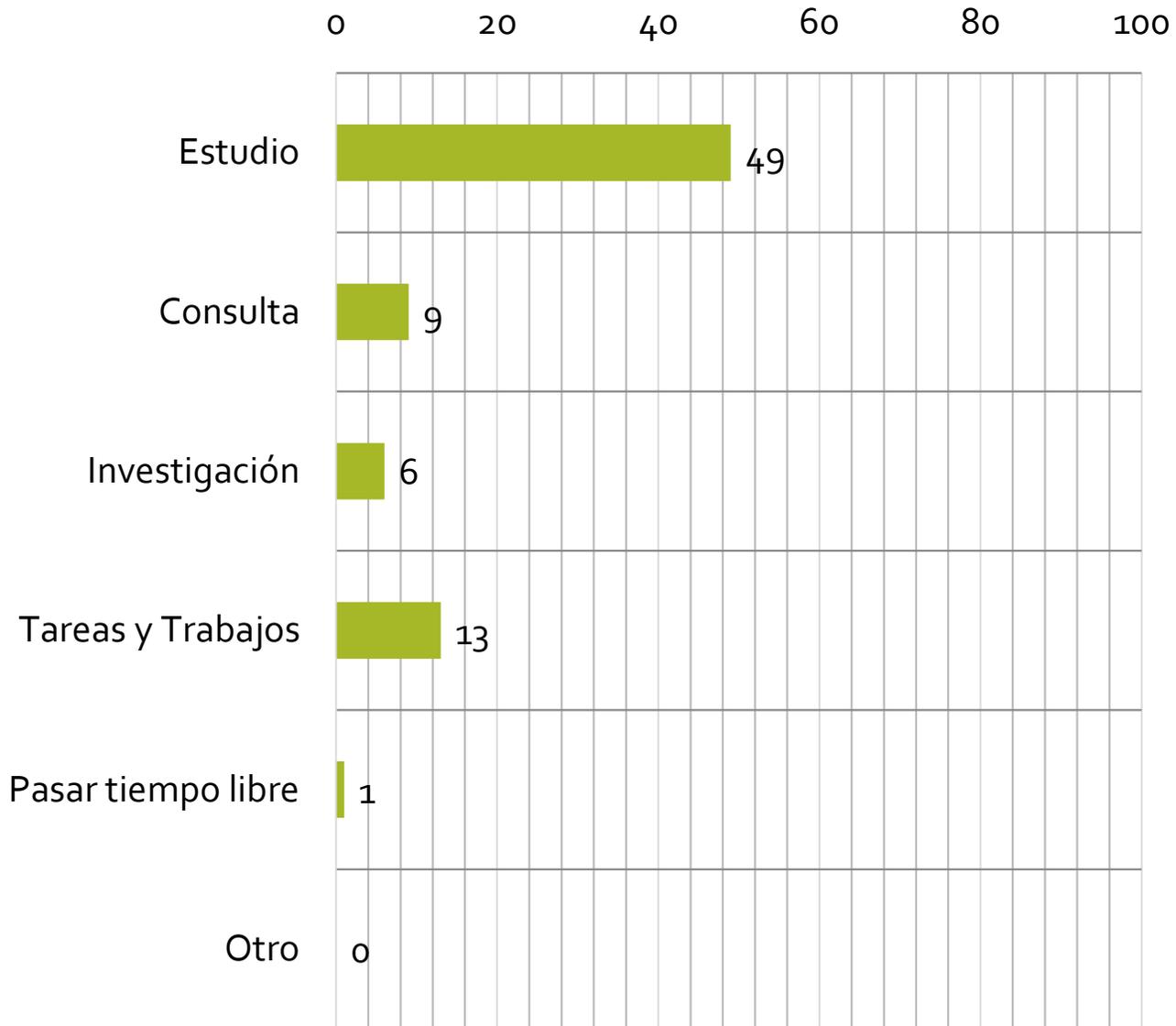
Tipo de usuario:



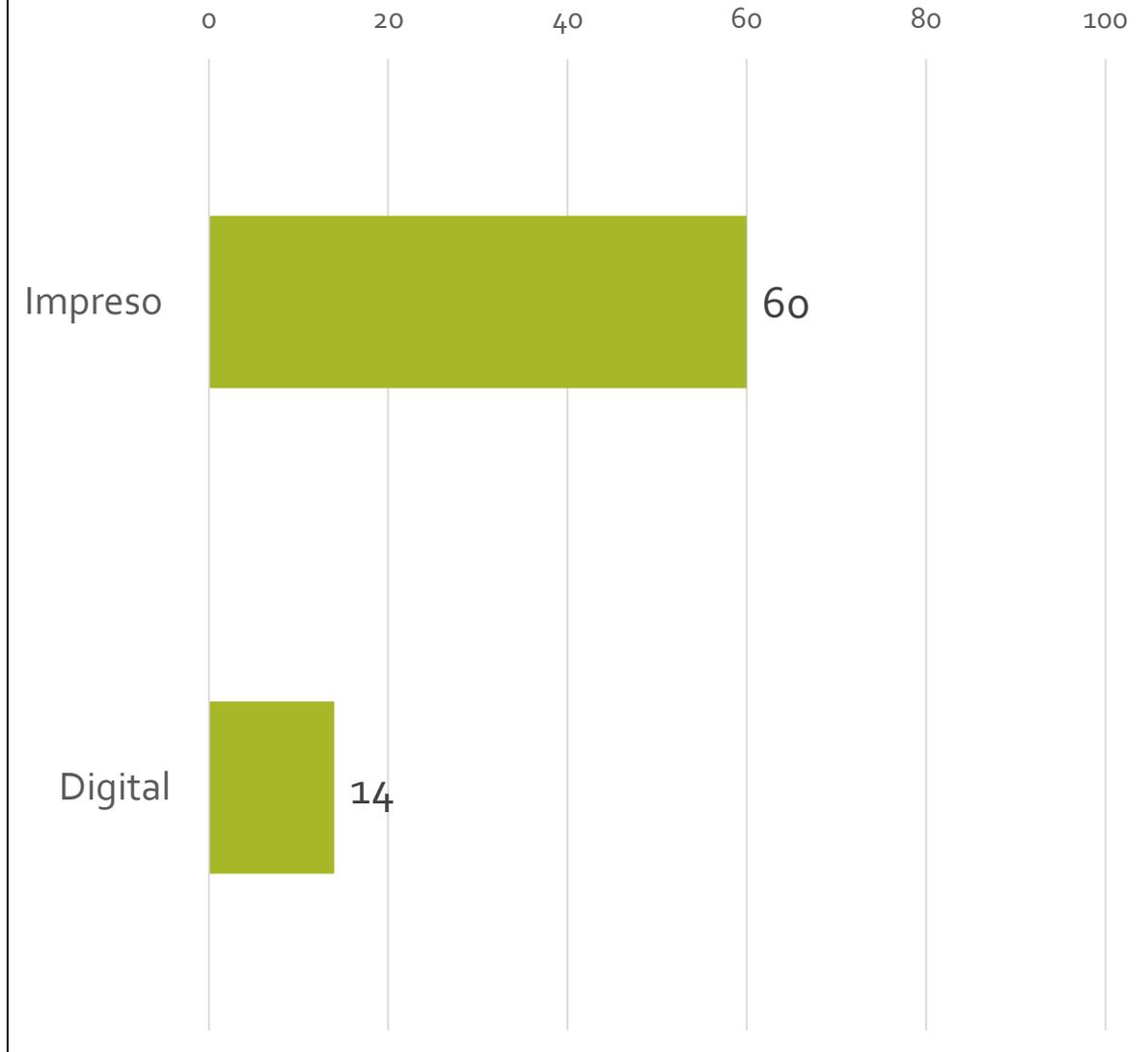
Frecuencia con que visitas la biblioteca:



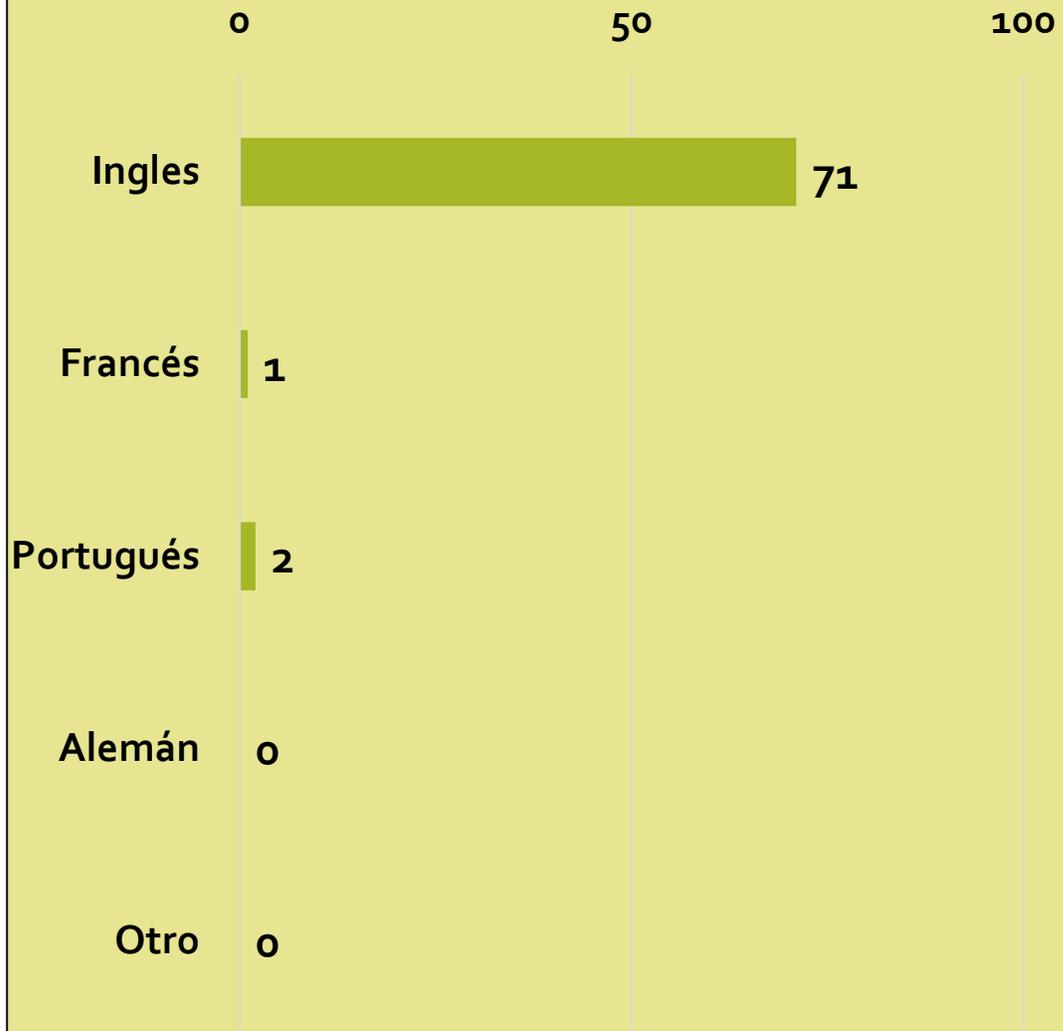
Principal interés para utilizar nuestros servicios:



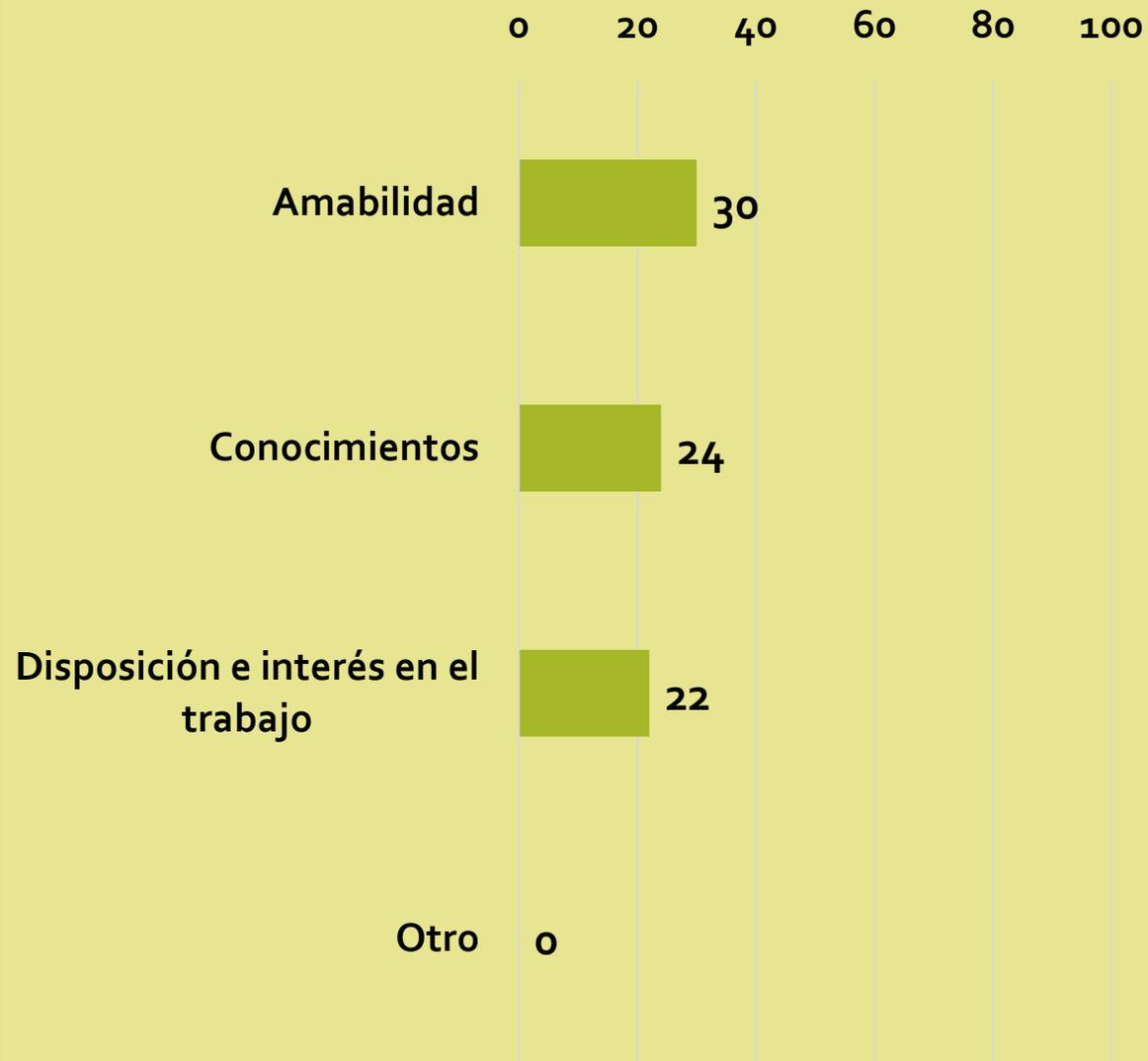
2. ¿En qué formato prefieres consultar las colecciones?



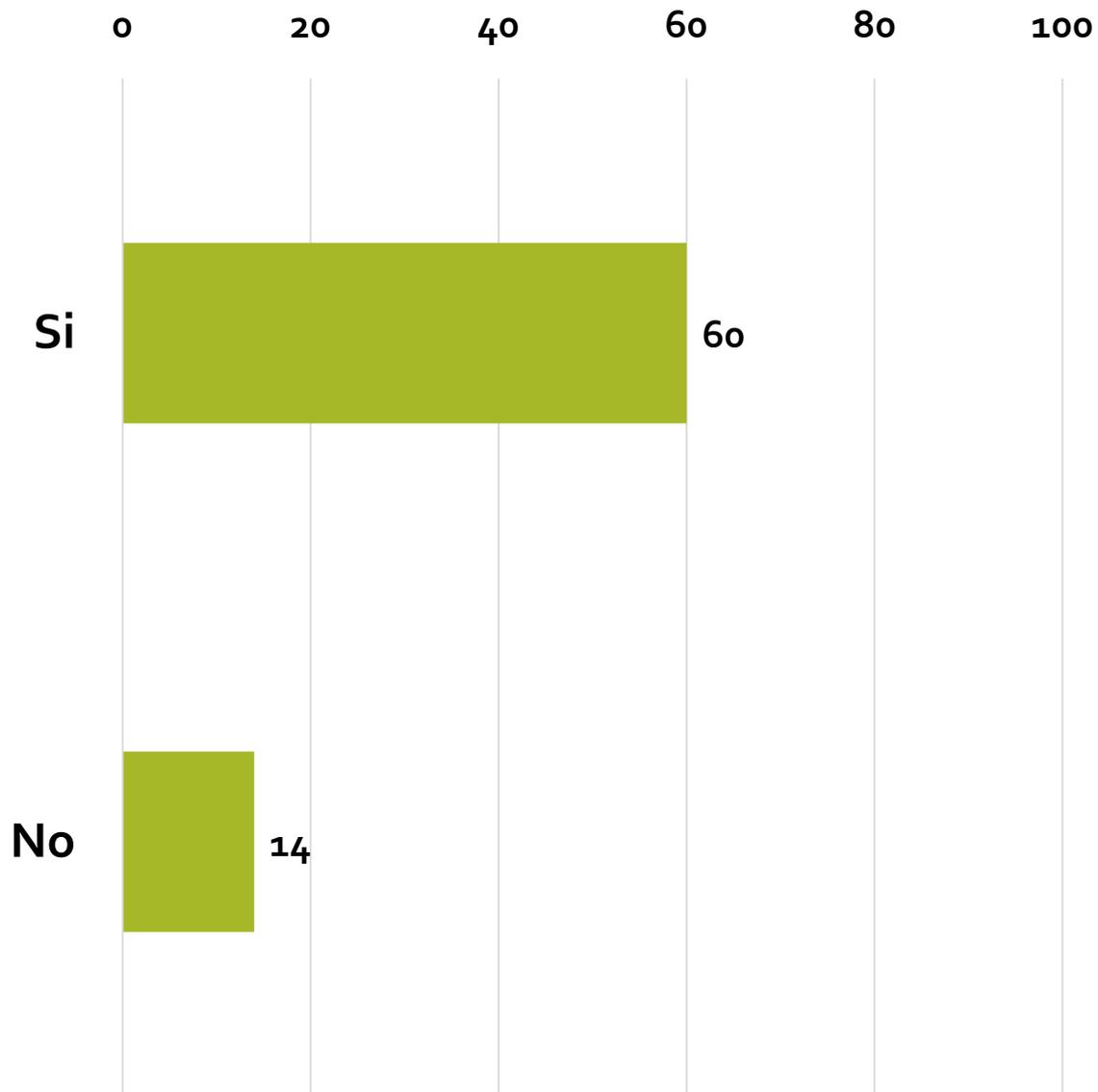
3.- ¿Aparte del español en qué idioma prefieres la información que necesitas?



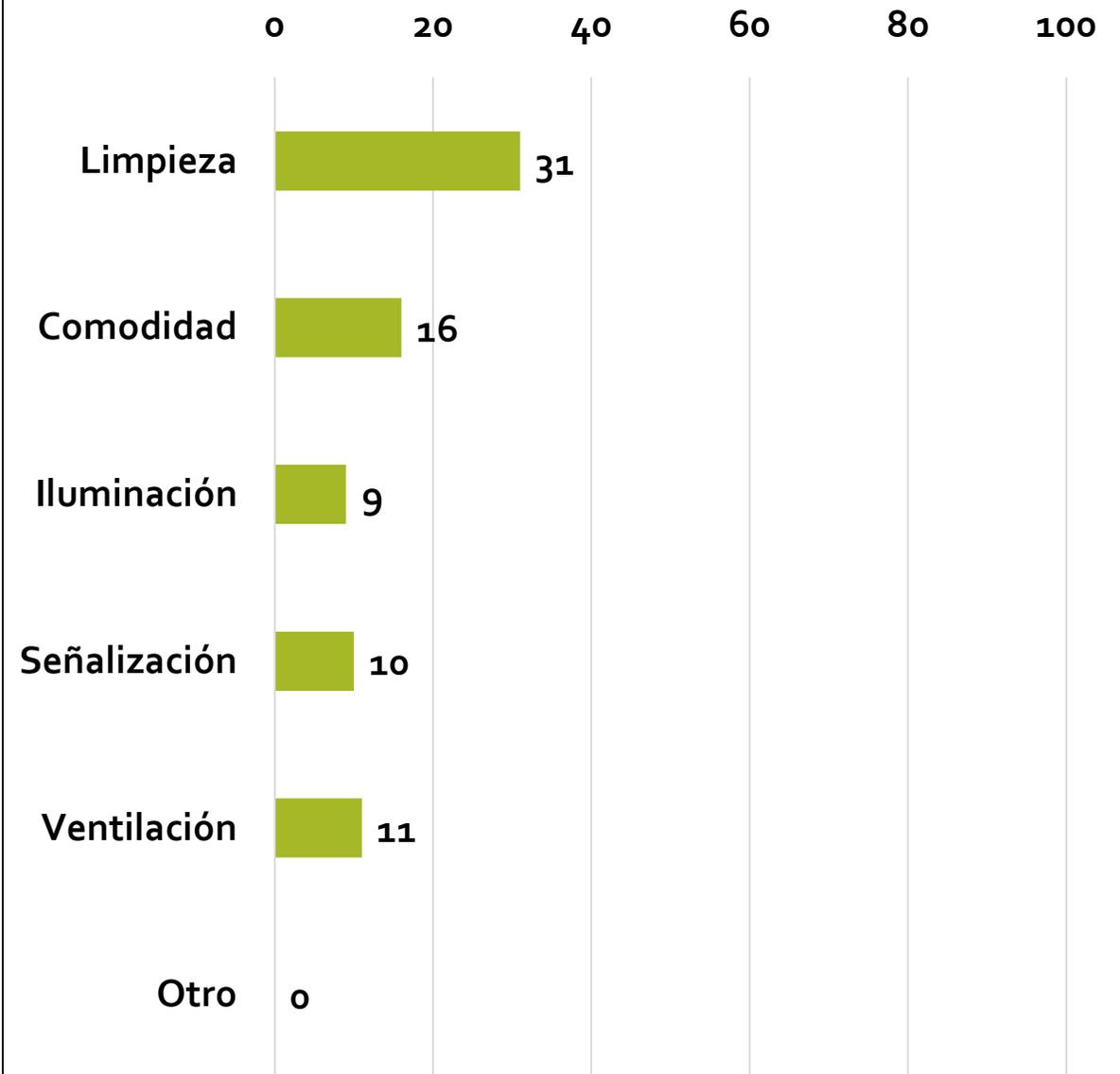
4. Enumera del 1 al 3 los siguientes aspectos que consideres que deben caracterizar al personal de la biblioteca.



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



5. Enumera del 1 al 5 según las características de las instalaciones.



¿De qué manera se puede mejorar la biblioteca?

- 1. Ofrecer otra red de internet**
- 2. Aumentar en volumen la colección**
- 3. Señalar los estantes**
- 4. Actualizar los títulos**
- 5. Equipos de cómputo eficientes**
- 6. Dar cursos (o dinámicas) de lectura científica, conferencias o charlas de vez en cuando**

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

1. Realizar actividades de promoción del CIBA junio-diciembre del 2023, a fin de aumentar la asistencia o ingreso de usuarios a la biblioteca CIBA, en un 25% (1,043 usuarios) de usuarios en relación a la estadística del mismo periodo del año 2022 (4,715 usuarios Junio-diciembre).

Plan de acción

Actividad	Responsable	Recurso	Ponderación	Fecha de compromiso	Ponderación
Realizar un cartel para difusión del CIBA	Cristian	Equipo de cómputo, e impresión de cartel o manta	10%	Septiembre 2023	10%
Difusión de actividades en Facebook	Chely	Equipo de cómputo	10%	Septiembre 2023	10%
Exposición de libros adquiridos en 2019 a 2022	Todo el personal	ninguno	10%	Noviembre 2023	
Difusión de servicios en la página web de la Facultad (fotos, registros, información de adquisiciones y Reglamento actualizado)	Paty/ Mayra responsable de llevar la página de la Facultad de Biología.	Equipo de cómputo con internet	20%	junio 2023	20%
Concurso de fotografía o murales	Comité del CIBA		10%	Noviembre 2023	
Campaña de donación de un libro por parte del profesorado	Comité del CIBA	Equipo de cómputo	10%	Noviembre 2023	
Participar con una actividad en la Semana de la Biología	Todo el personal		10%	Noviembre 2023	
“Buzón viajero” (sugerencias y mejoras para la biblioteca)	Todo el personal	Equipo de cómputo, impresora, hojas. Caja para buzón	10%	Diciembre 2023	3%
Realizar 2 talleres de bases de datos	Todo el personal	Equipo de cómputo	10%	Diciembre 2023.	

2. 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	Cumplimiento
Revisar la información de cada disco	Sergio y Sare	Equipo de cómputo	60 %	Diciembre 2023	30%
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	

**c. Desempeño de los procesos y
conformidad de los productos y servicios**

INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

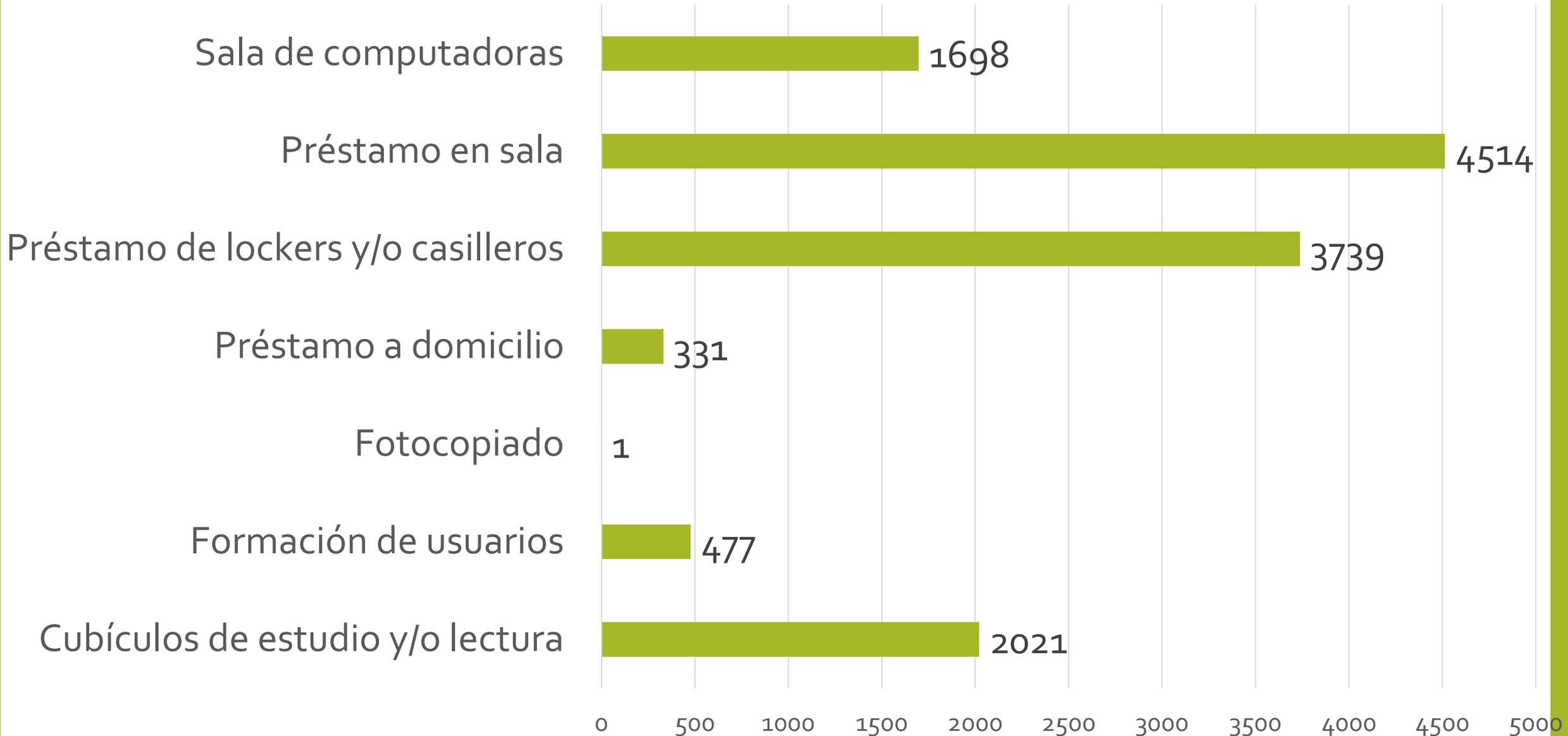
• PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE COLECCIONES PGC06

N°	Indicador	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Porcentaje
PGC 06	General	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	97%	95%	95%	97%	96%
	Consulta	99%	99%	96%	96%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
	Tesis y/o tesinas en papel	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Tesis y/o tesinas digitales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Publicaciones periódicas (revistas, periódicos)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Discos compactos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

• PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PSC02

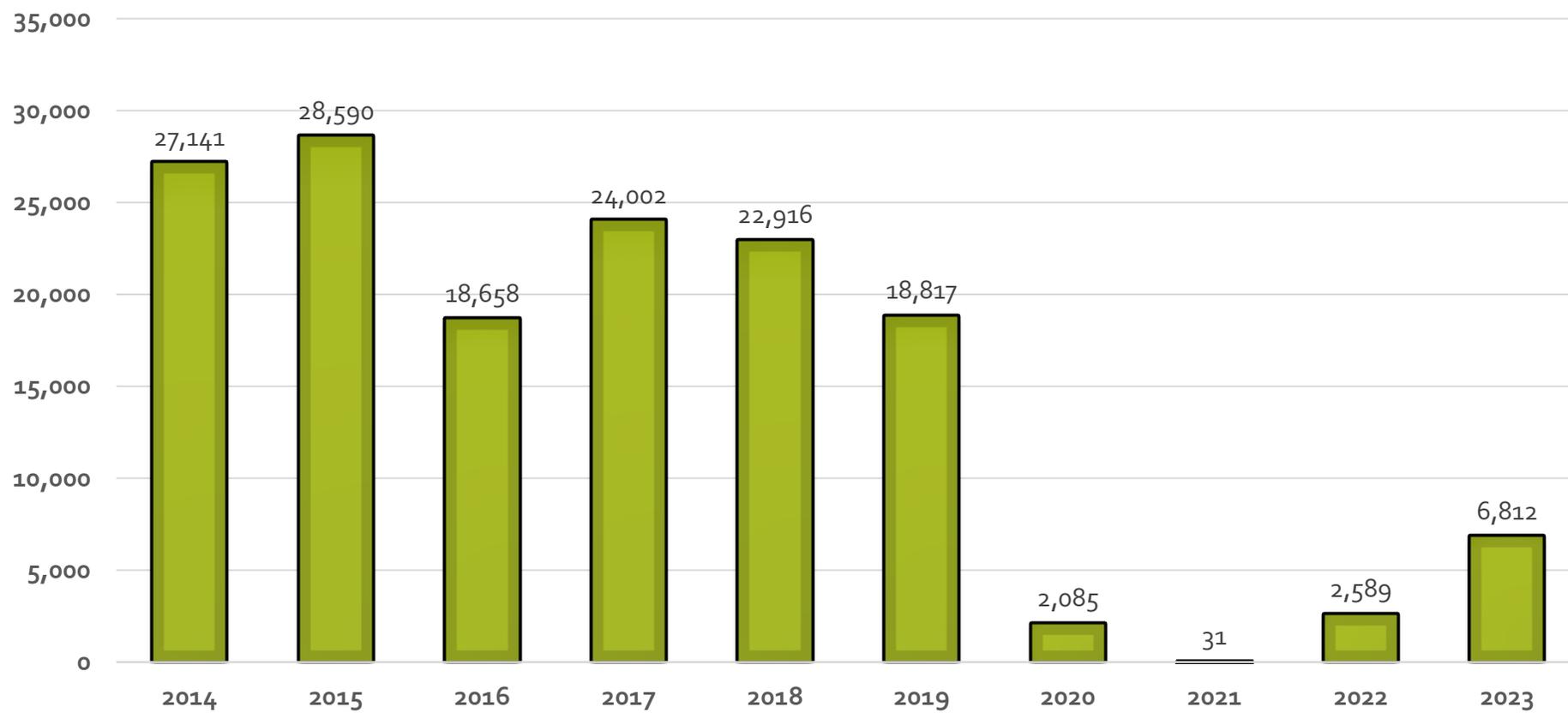
N°	Indicador	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Promedio
PGC02	Préstamo a domicilio	100%	78%	89%	90%	17%	100%	95%	90%	50%	65%	100%	100%	81%
	Préstamo para fotocopiado	100%	78%	89%	90%	17%	100%	95%	90%	50%	65%	100%	100%	81%
	Préstamo en sala	100%	78%	89%	90%	17%	100%	95%	90%	50%	65%	100%	100%	81%
	Cubículos de estudio y/o lectura	100%	78%	89%	90%	17%	100%	95%	90%	50%	65%	100%	100%	81%
	Sala de computadoras	98%	78%	89%	90%	17%	100%	74%	90%	50%	65%	100%	100%	79%
	Formación de usuarios	100%	78%	89%	90%	17%	100%	95%	90%	50%	65%	100%	100%	81%
	Préstamo de lockers y/o casilleros	100%	78%	89%	90%	17%	100%	95%	90%	50%	65%	100%	100%	81%

USO DE SERVICIOS AGOSTO 2022-JULIO 2023



TOTAL DE USUARIOS POR AÑO

TOTAL



PRODUCTOS NO CONFORMES

INDICADOR	DATOS DE LA FÓRMULA*	RESULTADO
MOVIMIENTO DE LA CUARENTENA AGOSTO-2023	volúmenes en proceso de encuadernación	21
	volúmenes en proceso de organización documental	2
	volúmenes de descarte	155

Inventario de colecciones

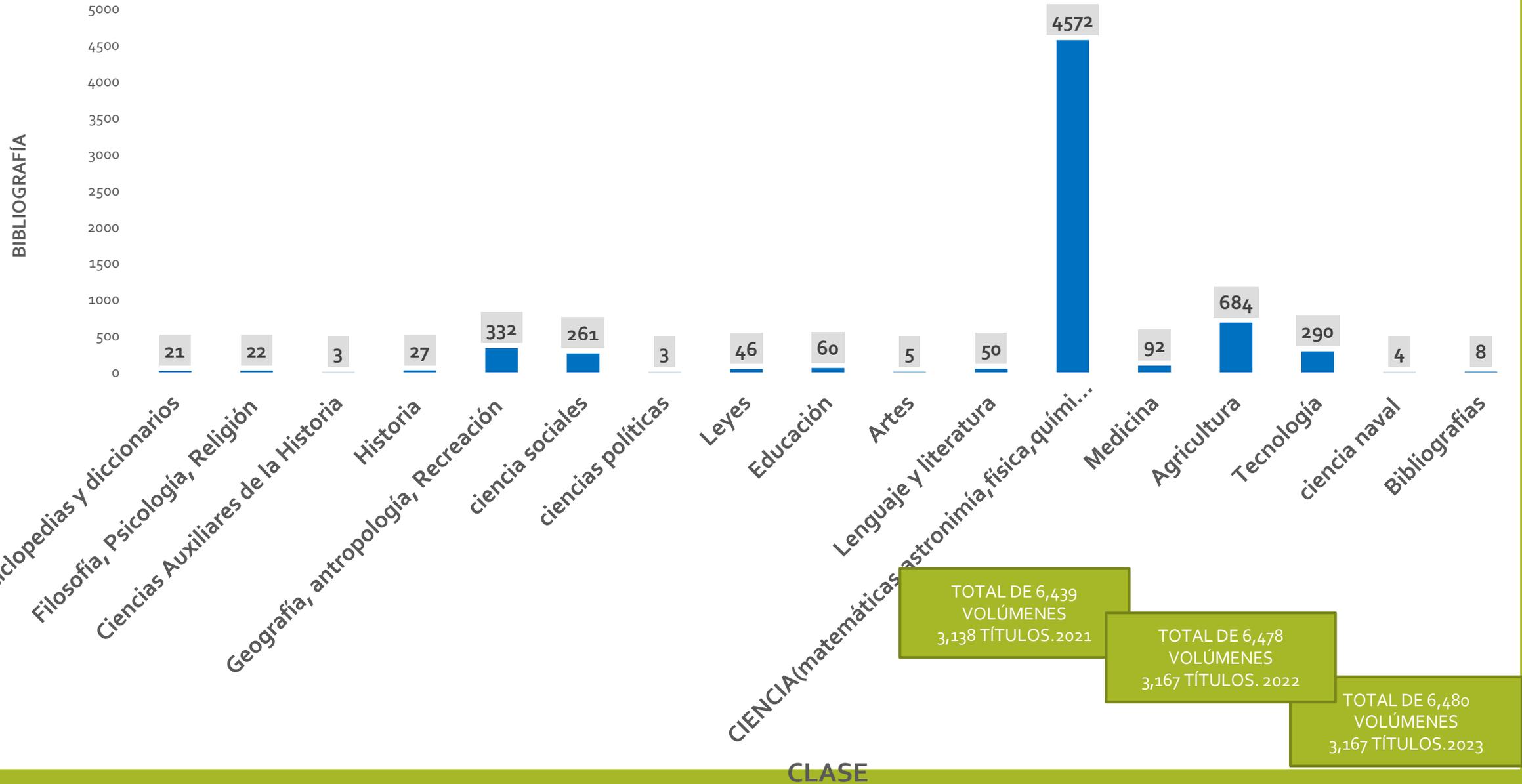
- El resultado de verificar la existencia de la colección con el Inventario de colecciones en el Koha, se tiene que:

Tenemos un total de 6,480 volúmenes (de los cuales 3 libros no fueron localizados)

3,167 títulos

571 revistas

EVALUACIÓN DE LA COLECCIÓN, COMO RESULTADO DEL Inventario de colecciones agosto 2023



d) Las No conformidades y acciones correctivas

d. Las no conformidades y acciones correctivas.

No. folio	Fecha	Tipo de hallazgo	Estado	descripción
1	16 jun 23	n.c	cerrada	El tiempo que puedo tener un libro en préstamo a domicilio es suficiente
2	16 jun 23	n.c	cerrada	El número de libros que puedo tener al mismo tiempo en préstamo a domicilio se adecua a mis necesidades

e) Resultados de seguimiento y medición

- ❖ **PORCENTAJE DE INCREMENTO DE LA COLECCIÓN** PGC03 **0.0%**
- ❖ **CANTIDAD DE TÍTULOS NO LOCALIZADOS EN ESTANTERÍA** PGC04 **3**
- ❖ **PORCENTAJE DE PERTINENCIA DE LA COLECCIÓN** N/A **32.69%**
(cada cuatro años 3/4)
- ❖ **PORCENTAJE DE PRÉSTAMO A DOMICILIO POR VOLUMEN** PGC05 **5%**
- ❖ **MOVIMIENTO DE LA CUARENTENA** **176 (a agosto 2023)**
- ❖ **PROMEDIO DE VOLÚMENES POR TÍTULO** PGC06 **2.05**

Porcentaje de disponibilidad de servicios y colecciones:

• PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE COLECCIONES PGC06

N°	Indicador	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Porcentaje
PGC 02	General	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	97%	95%	95%	97%	96%
	Consulta	99%	99%	96%	96%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
	Tesis y/o tesinas en papel	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Tesis y/o tesinas digitales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Publicaciones periódicas (revistas, periódicos)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Discos compactos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

• PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PPS02

N°	Indicador	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Promedio
PPS02	Préstamo a domicilio	100%	78%	89%	90%	17%	100%	95%	90%	50%	65%	100%	100%	81%
	Préstamo para fotocopiado	100%	78%	89%	90%	17%	100%	95%	90%	50%	65%	100%	100%	81%
	Préstamo en sala	100%	78%	89%	90%	17%	100%	95%	90%	50%	65%	100%	100%	81%
	Cubículos de estudio y/o lectura	100%	78%	89%	90%	17%	100%	95%	90%	50%	65%	100%	100%	81%
	Sala de computadoras	98%	78%	89%	90%	17%	100%	74%	90%	50%	65%	100%	100%	79%
	Formación de usuarios	100%	78%	89%	90%	17%	100%	95%	90%	50%	65%	100%	100%	81%
	Préstamo de lockers y/o casilleros	100%	78%	89%	90%	17%	100%	95%	90%	50%	65%	100%	100%	81%

No. Auditoría	Fecha	Tipo de Auditoria	Tipo de Hallazgo	Estado
3	15 abril 2021	Interna	7 NC	7 cerradas
4	16 marzo 2022	Interna	3 NC	3 cerradas
5	7 junio 2023	Interna	5 NC	5 cerradas

G) EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

TIPOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	PUNTAJE	RESULTADO
ORMEGA- FUMIGACIÓN	10	CALIFICADO
SERVICIOS GENERALES UMSNH (Instalación de equipo de aire acondicionado)	8	RESERVA
Recargas de extintores "LEO"	10	CALIFICADO

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

4. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

* Adquisición de Material bibliográfico

*

* Adquisición de Equipos de cómputo ya que los actuales son muy obsoletos

5. LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.

SE REvisa EN REUNIÓN CON EL COMITÉ DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

N O .	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDAD	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	RESULTADOS	
			¿LAS ACCIONES FUERON EFICACES?	
			SÍ	NO
1	Mala calidad de servicio de internet, los servicios pueden suspenderse.	Que la alta dirección manifieste ante las autoridades la necesidad de mejorar la conexión de internet.		x
2	Debido a la falta de interés de los Comités de Biblioteca, puede que no se alcance el logro de los objetivos	Reuniones. Para que los comités sesionen, se requiere una gran interacción de la DB con ellos. Y realizar visitas frecuentes a las bibliotecas a fin de estimular su trabajo.		x
3	Debido a que las escuelas o facultades no aplican los recursos etiquetados para los centros de información, puede que no se cuente con la bibliografía requerida.	- Conocer la parte presupuestal - Hacer la Gestión	x	
4	Formación y Capacitación continua del personal bibliotecario	-Cursos de actualización para todo el personal bibliotecario en ambos turnos.	x	
5	Adquisición de bienes y servicios para satisfacer los requerimientos de las bibliotecas	- Solicitud de bienes y servicios.	x	

NO.	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDAD	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	RESULTADOS	
			¿LAS ACCIONES FUERON EFICACES?	
			SÍ	NO
1	Riesgo: En el contexto de la pandemia, afectaciones a la salud del persona	Hasta el momento los protocolos implementados han funcionado apropiadamente.	x	
2	Riesgo: riesgo de pérdida de material por deterioro por plagas, saqueo, etc.	Se requiere revisar y aprobar el plan integral de seguridad de la Biblioteca, ya que el problema de las plagas persiste y la pérdida de materiales también.		x

6. Oportunidades de mejora,

durante la reunión con el comité.

- ❖ **Solicitud de bibliografía actualizada y especializada**
- ❖ **Mejorar la calidad del internet**
- ❖ **Automatización del ingreso de usuarios**
- ❖ **Realizar descarte de libros y revistas.**

b) Necesidades de recurso

- Adquisición de equipo de cómputo actualizado para usuarios
- Materiales (tóner, cinta para libros),
- Adquisición de acervo.

.

9.3.3 Salidas de la Revisión por la dirección

- ❖ **Solicitar la adquisición de bibliografía actualizada y especializada**
- ❖ **Realizar descarte de libros y revistas.**
- ❖ **Gestionar para la adquisición de equipos de cómputo actualizados.**

Política de Calidad

- **El sistema bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, respalda las funciones sustantivas de docencia, la investigación, la conservación y la difusión de la cultura que se realizan en la Universidad, proporcionando servicios y recursos de información a la comunidad universitaria y público en general. Contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad para la gestión de colecciones y la prestación de servicios bibliotecarios, con el apoyo de los procesos de soporte: proceso de encuadernación de fondos contemporáneos, organización documental, gestión tecnológica y sistemas, desarrollo de habilidades informativas, formación de recursos humanos, 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.**



BIOLOGÍA

BIOLOGÍA

CIENCIA Y NATURALEZA

