



Biblioteca

“Santiago Cendejas Huerta”



Instituto de Investigación
en Metalurgia y Materiales

Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

Informe de revisión
por la dirección



Septiembre, 2023.



Revisión por la dirección



Septiembre, 2023.



La revisión por la dirección tiene como finalidad:

1. Verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad proporcione productos y servicios que satisfagan los requisitos legales y reglamentarios del cliente, que aumente la satisfacción del cliente, que aborde los riesgos y oportunidades y demuestre la conformidad con los requisitos especificados en el Sistema.
2. Comprobar la capacidad del Sistema para satisfacer los requisitos aplicables incluyendo los especificados por la organización, el cliente y cualquier norma o reglamento aplicable.
3. Verificar a través de indicadores en qué grado las actividades planificadas se llevan a cabo y se alcanzan los resultados.
4. Revisar la política de calidad, los objetivos y los procesos del sistema para verificar que se encuentren alineados con el Plan Estratégico del Sistema Bibliotecario.

Entradas de la revisión por la dirección



1. Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa



- La Biblioteca “Santiago Cendejas Huerta” del IIMM forma parte del Sistema Bibliotecario de la UMSNH.
- El Sistema de Gestión de la Calidad se implementó en el Centro de Información (CI) en mayo del 2022, logrando el Certificado de Calidad ISO 9001 el día 10 de octubre del 2022.
- La primera **revisión por la dirección** efectuada al CI fue en septiembre del 2022.
El estado de las acciones es el siguiente:



Acuerdos, 2022

Acuerdo	Responsable	Fecha compromiso	
De la oportunidad de mejora (1), el Director del IIMM con apoyo del CCI, convocará a su profesorado a una campaña de donación de libros.	Director del IIMM	30/11/2022	-
De la oportunidad de mejora (2), el CCI solicitará al Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas, implemente las acciones necesarias para llevar a cabo el servicio de préstamo automatizado.	Coordinador del CI	16/12/2022	<input checked="" type="checkbox"/>
De la necesidad de cambio en el sistema, capturar en la plataforma de gestión de cambios el uso de código QR para la publicación del Catálogo de productos y servicios y Reglamento interno de la Biblioteca.	Gestora del CI	14/11/2022	<input checked="" type="checkbox"/>
De la necesidad de los recursos, solicitar mediante SABS la instalación del servicio de aire acondicionado existente.	Coordinador del CI	14/11/2022	<input checked="" type="checkbox"/>



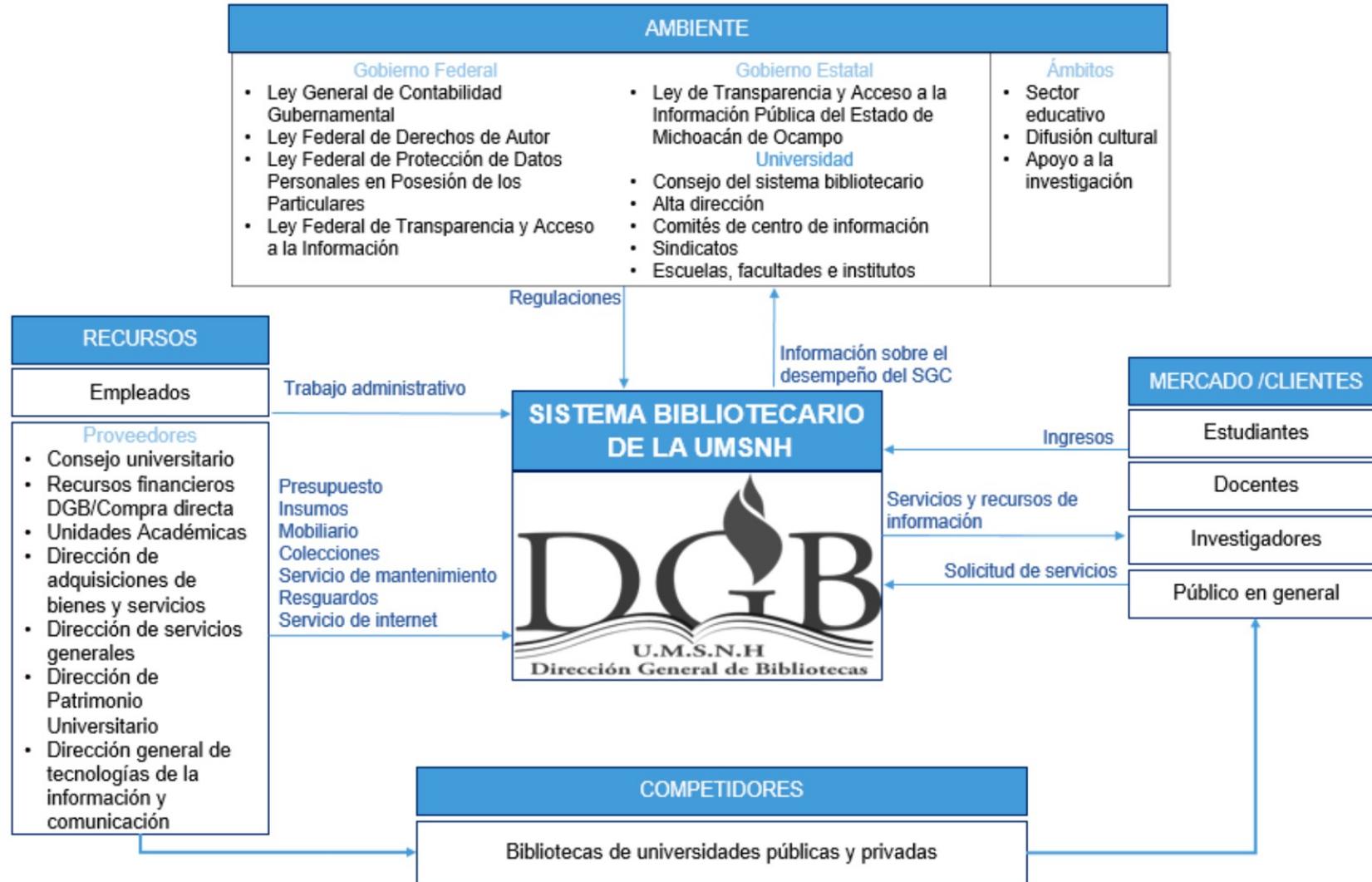
2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad



- El Centro de Información está certificado bajo la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015
- La revisión y seguimiento de las cuestiones externas e internas que pueden afectar positiva o negativamente al sistema bibliotecario, están a cargo del Comité de Calidad, quienes las revisan al menos una vez al año en la reunión de revisión por la dirección.



Contexto de la Organización





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

- a) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
- b) El grado en que se han logrado los objetivos de 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 auditoría.
- g) El desempeño de los proveedores externos.

a) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes





Resultado de encuestas de satisfacción de usuarios

Aplicada en el periodo de julio a septiembre del 2023

Tamaño de la población: 160

Número de encuestas a aplicar: 58



Referencia: Grado de satisfacción de los usuarios en el 2022

ITEM	AFIRMACIONES	MEDIA	CALIFICACIÓN	MINIMO ACEPTABLE	neg
1	El centro de información dispone de los libros de las materias que necesito	3.86	7.7	8.0	-0.3
2	El catálogo en línea es fácil de usar para encontrar los libros que necesito	3.65	7.3	8.0	-0.7
3	Localizar un libro en las estanterías es fácil	4.12	8.2	8.0	0.2
4	En el centro de información dispongo de computadoras actuales y adecuadas para trabajar	4.15	8.3	8.0	0.3
5	Los recursos electrónicos suscritos por el centro de información (bases de datos, libros electrónicos...) me resultan eficaces para mis necesidades	3.92	7.8	7.0	0.8
6	Es ágil el proceso de préstamo de libros u otros materiales a domicilio	4.11	8.2	9.0	-0.8
7	El tiempo que puedo tener un libro en préstamo a domicilio es suficiente	4.06	8.1	7.5	0.6
8	El número de libros que puedo tener al mismo tiempo en préstamo a domicilio se adecua a mis necesidades	3.94	7.9	7.5	0.4
9	Las personas que atienden al público resuelven de forma eficaz las consultas que les planteo	4.29	8.6	8.5	0.1
10	El trato del personal que me atiende es amable y cordial	4.48	9.0	8.5	0.5
11	Los medios y recursos para presentar quejas (buzón, formularios) son adecuados	4.00	8.0	9.0	-1.0
12	Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura...) de las salas de lectura son las adecuadas	4.45	8.9	8.5	0.4
13	Las condiciones de trabajo (silencio, orden...) en las salas de lectura son las adecuadas	4.56	9.1	8.5	0.6
14	El número de lugares de lectura es suficiente	4.27	8.5	8.0	0.5
15	El horario habitual de apertura y cierre del centro de información se adecua a mis necesidades	3.89	7.8	8.0	-0.2
16	Mi valoración global del centro de información es	4.33	8.67	8.0	0.7

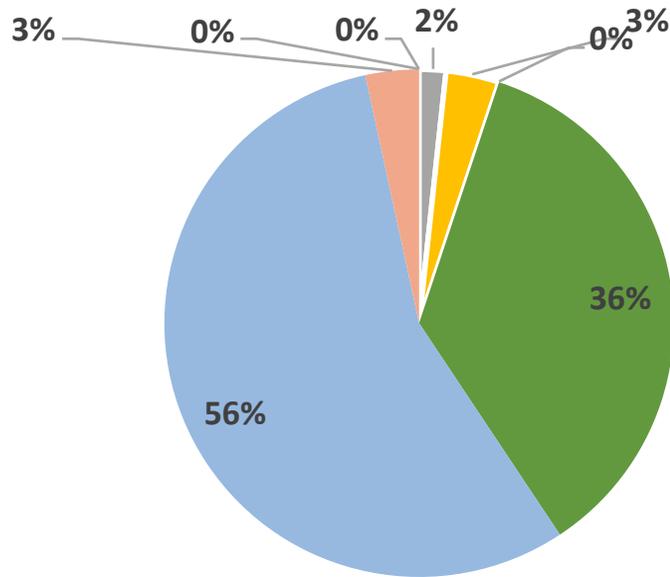


Grado de satisfacción de los usuarios en el 2023

ITEM	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.	4.24	8.5	8.0
2	El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.	4.78	9.6	8.0
3	Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.	4.83	9.7	8.0
4	Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	4.97	9.9	8.0
5	¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?		59	0
SI			SI	NO

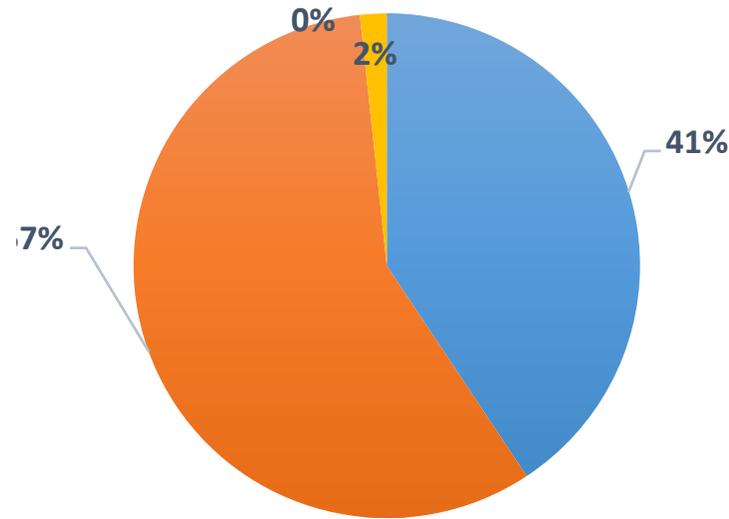


Respuestas por tipo de usuario



- No contestó
- Estudiante
- Docente
- Bachillerato
- Investigador
- Licenciatura
- Posgrado
- Otro

Respuestas por género



- No contestó
- Femenino
- Masculino
- Otro

Valoración global del Centro de Información



- SI
- NO

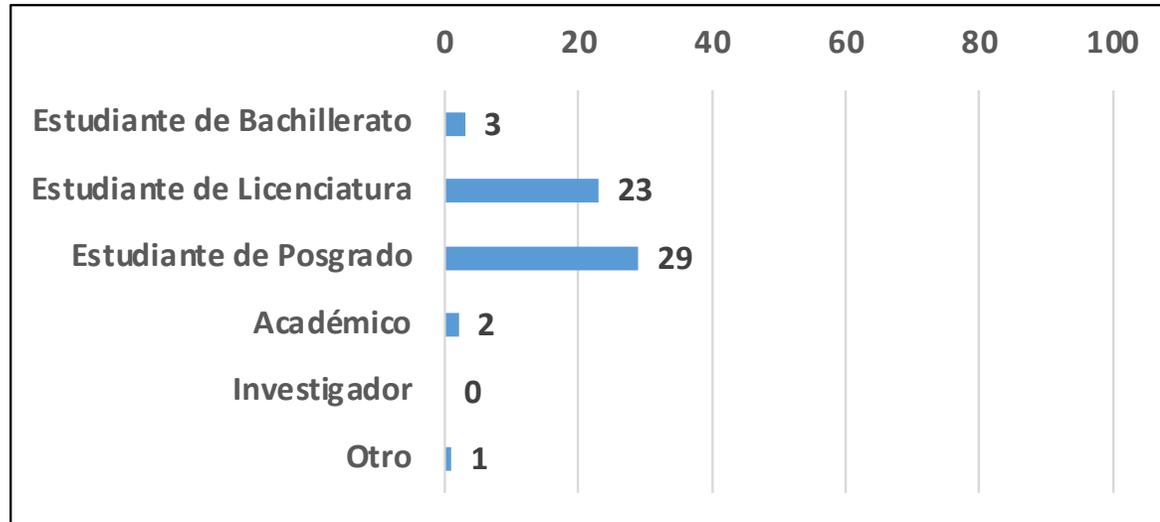


Resultado de encuestas de **detección de necesidades** de los usuarios

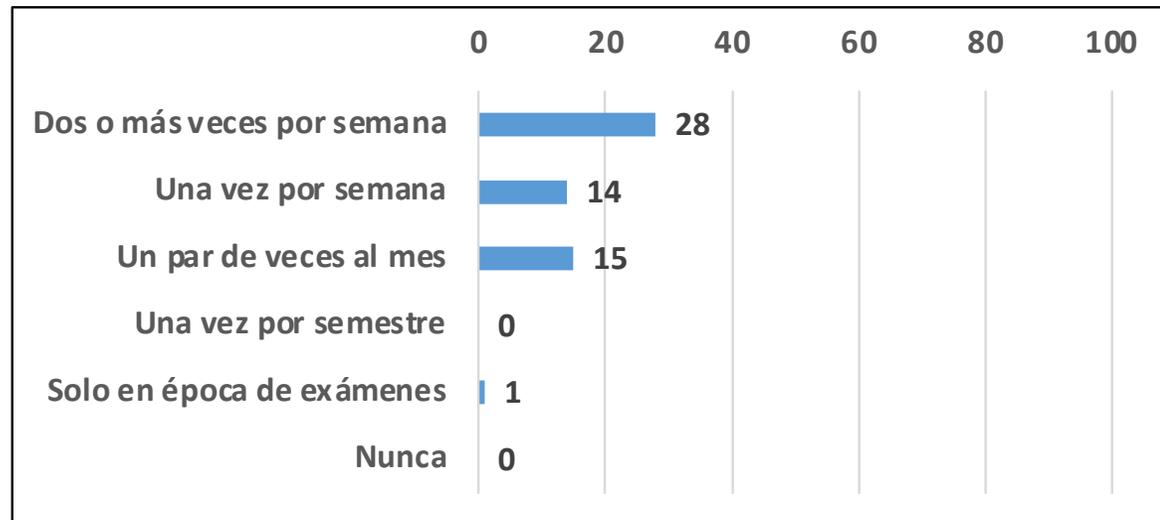
Aplicada en el periodo de julio a septiembre del 2023



MEDICIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS

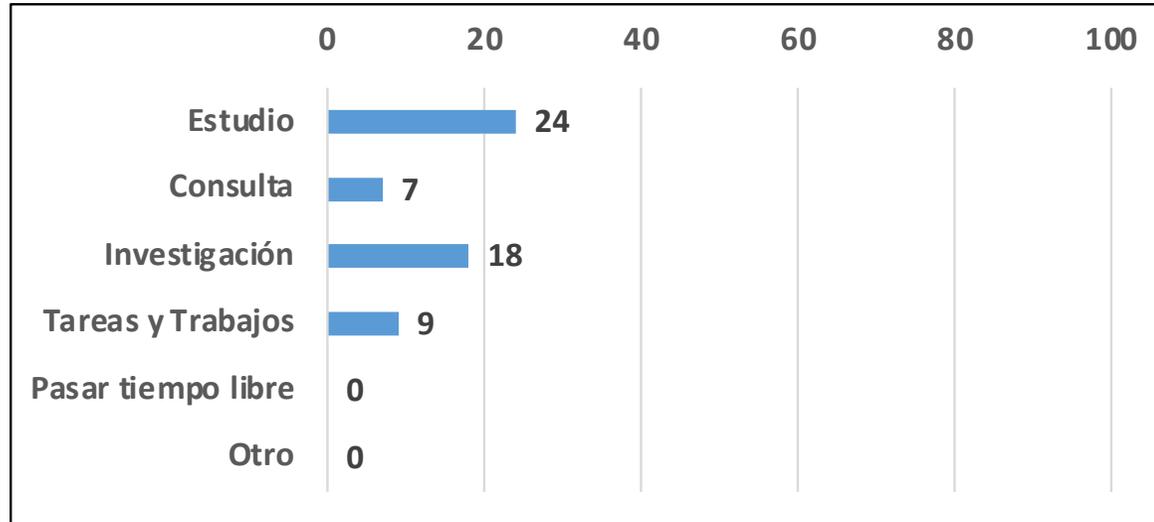


Tipo de usuario

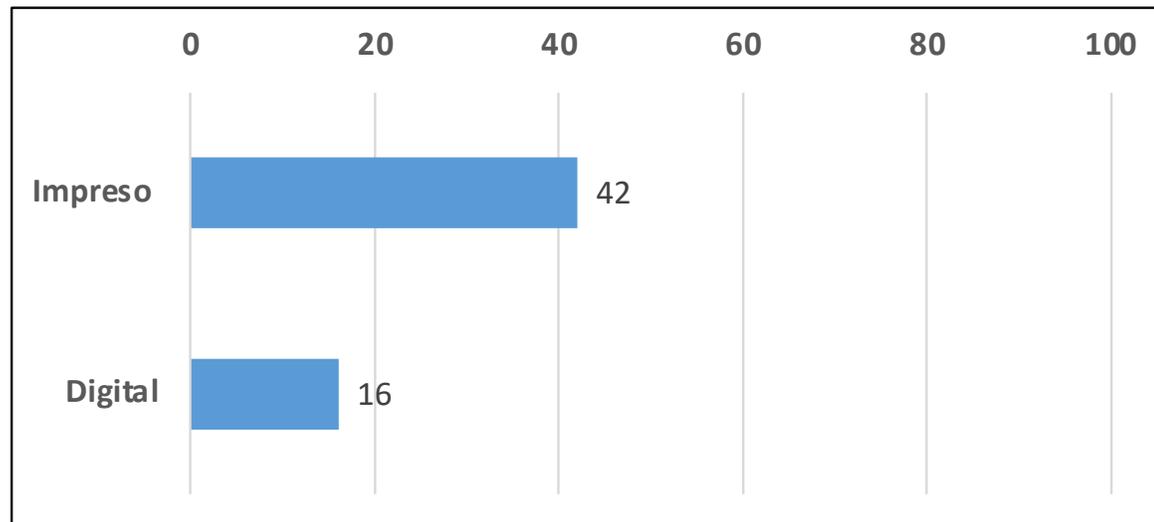


Frecuencia con que visitas
la Biblioteca

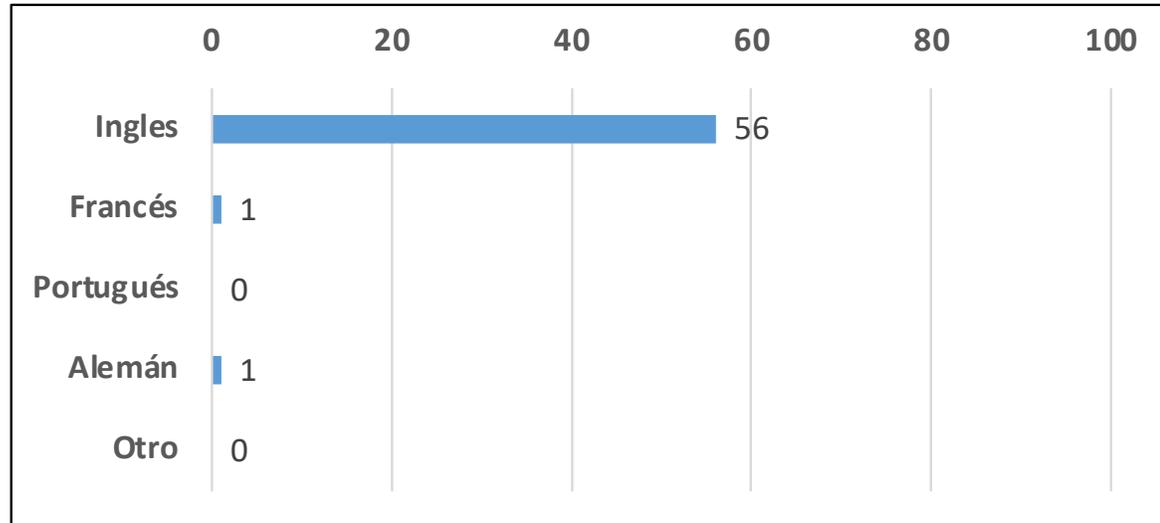
MEDICIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS



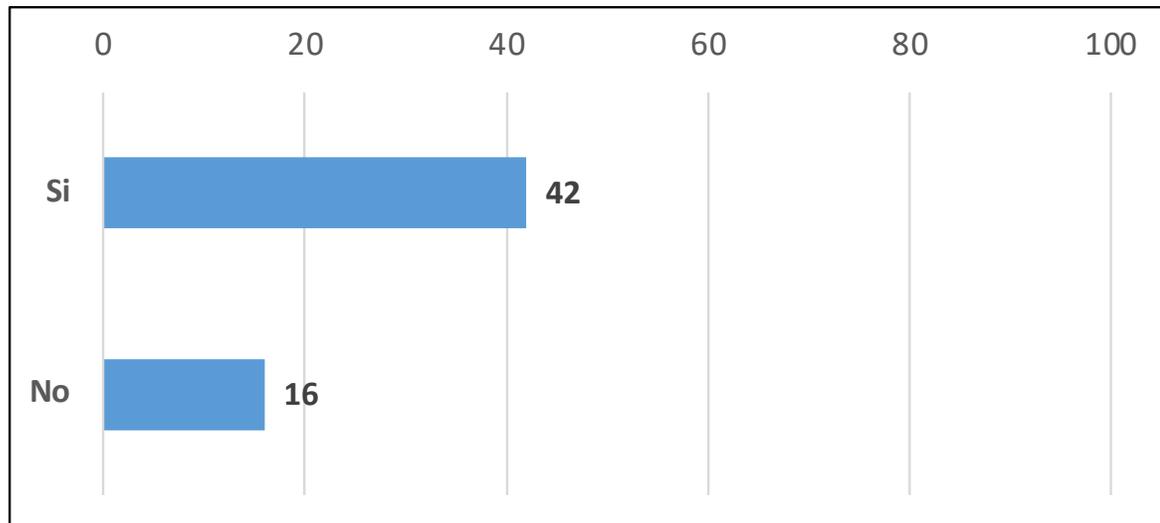
Principal interés para utilizar nuestros servicios



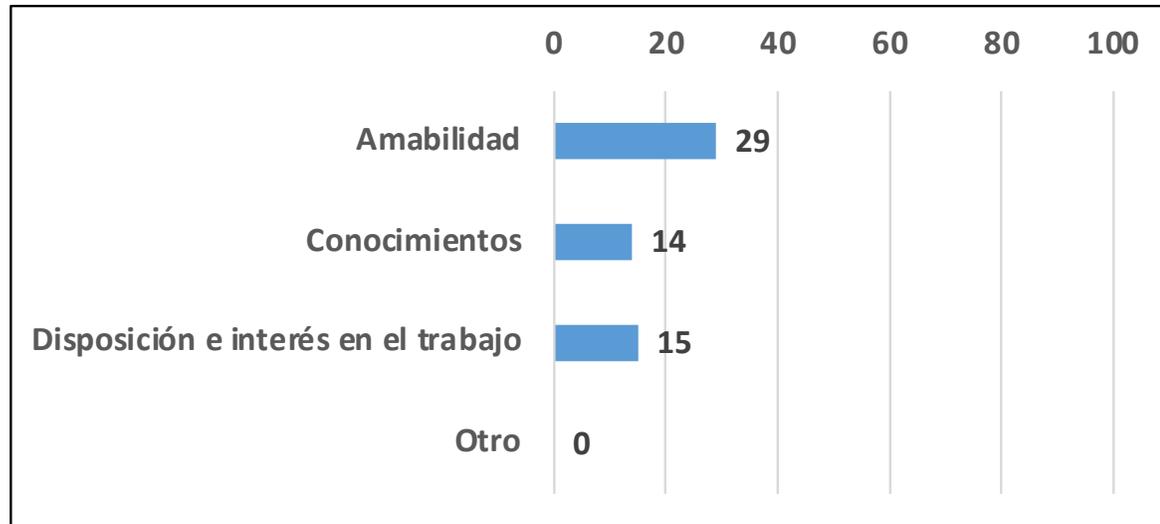
En qué formato prefieres consultar las colecciones



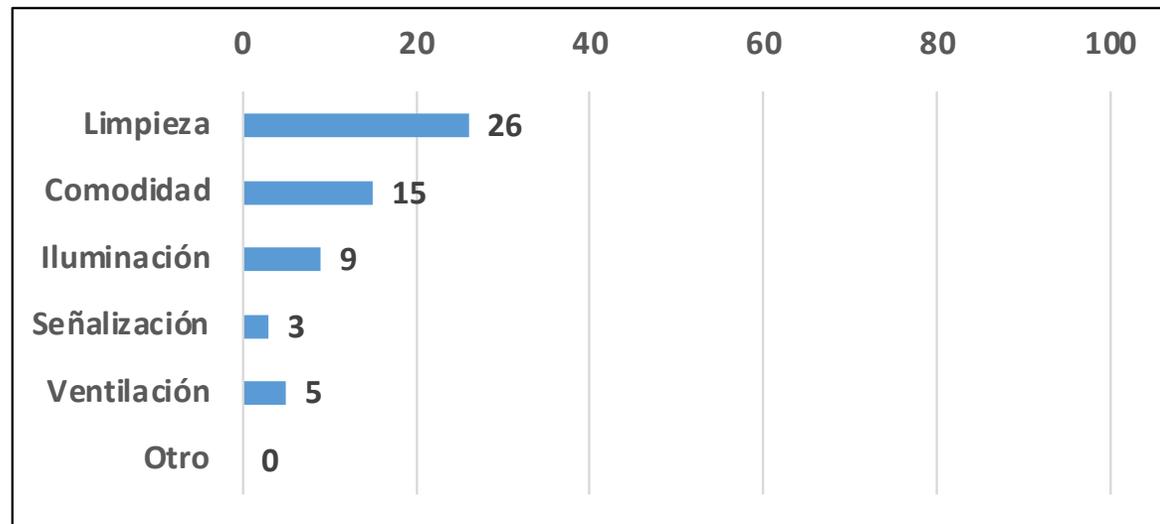
Aparte del español, ¿en qué idioma prefieres la información que necesitas?



Realizas consultas en la página web de la Biblioteca virtual



Aspectos que considera el usuario caracterizan al personal de la biblioteca



Los características que el usuario considera de las instalaciones del Centro de Información

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





1er. Objetivo estratégico del sistema de calidad

Área/Biblioteca:	BIIM = Biblioteca del Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales
Fecha de aprobación:	2022-06-06
Año del objetivo:	2022
Título del objetivo:	Para mayo 2023, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios en los siguientes centros de información: Escuela Preparatoria “ José María Morelos”, Escuela Preparatoria “Isaac Arriaga” y Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales.



Ponderación del 1er. objetivo estratégico del SC


 Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
 Dirección General de Bibliotecas
 PPOC = PLATAFORMA DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD




[inicio](#) » [Objetivos estratégicos](#) » [Objetivos operativos](#) » [Acuerdos](#) » [Quejas/Sugerencias](#) » [Minutas](#) »

Titulo del objetivo de calidad 2022: Para mayo 2023, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios en los siguientes centros de información										
Fecha de aproación del objetivo de calidad: 2022-06-06								Avance al día:100%	100%	
No .	Actividades necesarias	Responsable	Fecha compromiso	¿Se cumplió en fecha?	Motivos de incumplimiento en la fecha	Recursos necesarios	Ponderación %	Avance %	Evidencia	Evaluación
1	Solicitar planes de estudio.	CCI	2022-06-30	SI		-	25	25	.pdf	
2	Captura de información en el registro listado de bibliografía de los programas de estudio.	CCI	2022-10-31	SI		-	25	25	.xls	
3	Cotejo de la bibliografía de plan de estudios contra la existencia en estantería	Personal del proceso del gestión de colecciones	2023-04-30	NO		-	25	25	.xls	
4	Envío de evidencia al proceso de calidad.	CCI	2023-05-30	NO		-	25	25	NO	

FUENTE: https://www.dgb.umich.mx/servicios/implantacion/objetivos/editar_plan_anual.php



2do. Objetivo estratégico del sistema de calidad

- Área/Biblioteca: BIIM = Biblioteca del Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales
- Fecha de aprobación: 2022-06-06
- Año del objetivo: 2019
- Título del objetivo: **Clasificar y catalogar 37941 volúmenes a diciembre de 2023 en los siguientes centros de información: 1. Investigaciones históricas (Colección General y Michoacán) 5940 2. Filosofía (Colección Fondo Villoro) 5278 3. Derecho (Colección General y Consulta) 4762 4. BUCIH (Colección General) 12557 5. Biblioteca de Ingeniería Eléctrica 4379 6. Biblioteca de la Facultad de Arquitectura 2163 7. Biblioteca de la Facultad Ingeniería en Tecnología de la Madera 1866 8. Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales 996.**



Ponderación del 2do. objetivo estratégico del SC

Nombre de la colección o fondo	Total de volúmenes	Total de volúmenes en Koha	Total de volúmenes pendientes de Clasificar y Catalogar		
Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales			1866		
Proyección					
Año	Mes	Meta Mensual	Pendientes de clasificar y catalogar	# Volúmenes clasificados y catalogados	Pendientes de clasificar y catalogar
			996		996
2022	mayo - junio	95	950	46	950
	julio - septiembre	150	796	154	796
	Octubre - diciembre	150	688	108	688
2023	Enero - marzo	180	576	112	576
	Abril - junio	150	326	250	326
	julio - septiembre	150	176		326
	Octubre - diciembre	121	55		326
		996		670	
				67%	



3er. Objetivo estratégico del sistema de calidad

Área/Biblioteca:	BIIM = Biblioteca del Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales
Fecha de aprobación:	2023-08-29
Año del objetivo:	2023
Título del objetivo:	A diciembre de 2023, automatización del préstamo a domicilio en los siguientes centros de información: Biblioteca del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales, la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería en Tecnología de la Madera y Biblioteca del Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales.



Ponderación del 3er. objetivo estratégico del SC


 Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
 Dirección General de Bibliotecas
 PPOC = PLATAFORMA DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD




[inicio](#) » [Objetivos estratégicos](#) » [Objetivos operativos](#) » [Acuerdos](#) » [Quejas/Sugerencias](#) » [Minutas](#) »

Titulo del objetivo de calidad 2023: A diciembre de 2023, automatización del préstamo a domicilio en los siguientes centros de información: Biblioteca del Instituto de											
Fecha de aproación del objetivo de calidad: 2023-08-29								Avance al día: 100%	0%		
No.	Actividades necesarias	Responsable	Fecha compromiso	¿Se cumplió en fecha?	Motivos de incumplimiento en la fecha	Recursos necesarios	Ponderación %	Avance %	Evidencia	Evaluación	
1	Creación de perfil de la biblioteca en Koha.	Responsable del PGTS	2023-08-31	NO		-	20	0	NO		
2	Creación de cuentas para el personal	Responsable del PGTS	2023-09-30	NO		-	20	0	NO		
3	Tutoría módulo de circulación en Koha en sitio.	Responsables del PGTS y POD	2023-10-31	NO		-	20	0	NO		
4	Período de prueba.	CCI y personal del proceso de gestión de colecciones	2023-11-30	NO		-	20	0	NO		
5	Automatización total del préstamo.	CCI y personal del proceso de gestión de colecciones	2023-12-31	NO		-	20	0	NO		

FUENTE: https://www.dgb.umich.mx/servicios/implantacion/objetivos/editar_plan_anual.php

c) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios





Disponibilidad de colecciones

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	0	0	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de ingreso de usuarios
		NÚMERO DEL TOTAL DE VOLÚMENES	0		
N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	SUMATORIA DEL NÚMERO DE TÍTULOS EN ESTANTERÍA	0	0	Registro inventario de la colección
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE TÍTULOS EN KOHA	0		
N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC05	Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen respecto al inventario	SUMATORIA DEL NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR VOLUMEN	21	2%	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE TOTAL DE VOLÚMENES	1353		
N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC06	Promedio de volúmenes por título	SUMATORIA DE VOLÚMENES	1353	1.13	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	1196		

d) Las no conformidades y acciones correctivas





Productos No conformes

En el Centro de Información del Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales a la fecha **no se han presentado Productos No Conformes**, esto se debe a las continuas revisiones que se realizan.

e) Los resultados de seguimiento y medición





Resultados de seguimiento y medición

Prestación de servicios

Indicador	Medición	Elementos	Porcentaje
Eficacia	Porcentaje de préstamo por usuario a domicilio	Sumatoria del préstamo a domicilio por usuario. Número de usuarios reales	95%
Eficacia	Porcentaje de préstamo por usuario en sala	Sumatoria del préstamo en sala por usuario. Número de usuarios reales	95%



Resultados de seguimiento y medición

Prestación de servicios

Indicador	Medición	Porcentaje
Eficiencia	Porcentaje de usuarios atendidos sobre capacidad de préstamo de cubículos	95%
Eficiencia	Porcentaje de usuarios atendidos sobre capacidad de préstamo de computadoras	95%



Resultados de seguimiento y medición

Prestación de servicios

Indicador	Medición	Porcentaje
Eficiencia	Promedio anual de usuarios de préstamo a domicilio	1%
Eficiencia	Promedio anual de usuarios de préstamo en sala	13%
Eficiencia	Promedio anual de usuarios de préstamo de cubículos	7%
Eficiencia	Promedio anual de usuarios de préstamo de computadoras	8%



Resultados de seguimiento y medición

Gestión de colecciones

Indicador	Medición	Porcentaje/ Promedio
Eficacia	Porcentaje de incremento de la colección	0.89%
Eficacia	Porcentaje de préstamo a domicilio por volumen	2%
Eficacia	Promedio de volúmenes por título	1.13
Eficacia	Total de volúmenes por alumno	8



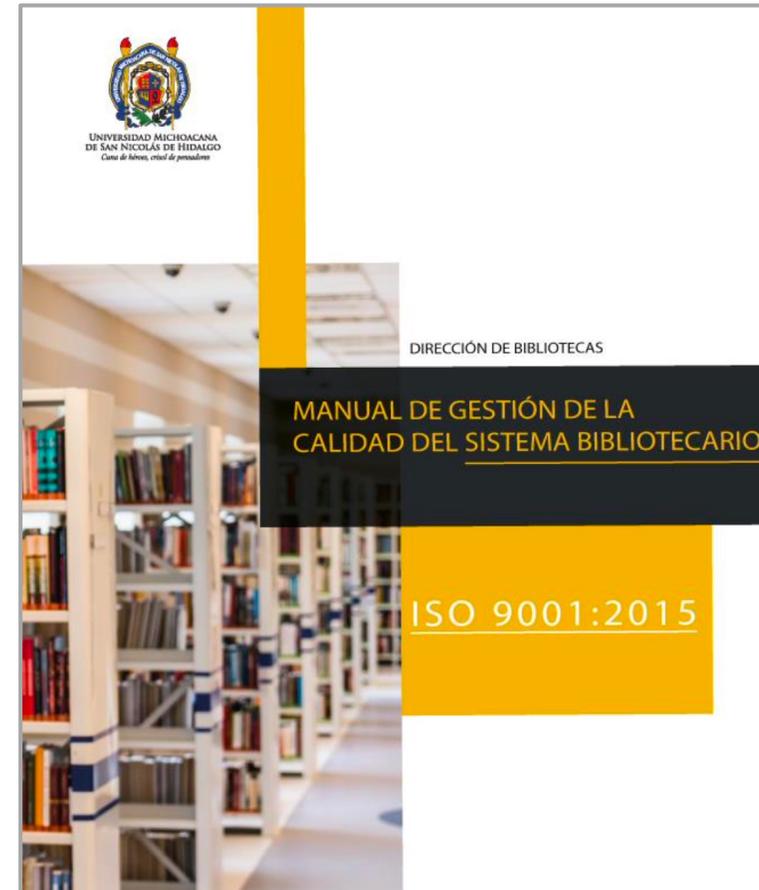
Resultados de seguimiento y medición

Gestión de colecciones eficiencia

Indicador	Subindicador	Frecuencia	Datos de la fórmula	Resultado
Movimiento de la cuarentena	Proceso de encuadernación	Anual	Sumatoria de volúmenes en proceso de encuadernación	12
	Proceso de organización documental	Anual	Sumatoria de volúmenes en proceso de organización documental	183
	Descarte	Anual	Sumatoria de volúmenes en descarte	0



f) Los resultados de auditorías





Resultado de Auditoría (Área ISO 7.5)

Área ISO	Tipo de auditoria	Tipo de hallazgo	Descripción	Estado
7.5 Información documentada	Interna	No conformidad	Se detectó que se utiliza un registro fuera del sistema para controlar el ingreso de efectivo por la prestación del servicio de impresiones y fotocopiado.	Cerrada
	Interna	No conformidad	Se detectaron acuerdos con estatus abierto en la plataforma, con fechas compromiso vencidas del 30-Nov-2022, por lo cual se marca una No conformidad en el requisito 7.5.1.b de la norma ISO.	Cerrada



Plan de Acción a hallazgo (Área ISO 7.5)

Actividad número: 1

Descripción: La GI dejará de usar el formato libre y hará uso del registro del SGC para el control de ingresos de efectivo.

Responsable: Gestor Interno y Coordinador del Centro de Información

Recursos: Equipo de Cómputo e Internet

Actividad número: 2

Descripción: Ingresar el recurso generado a la Dirección del IIMM

Responsable: Coordinador del Centro de Información y Gestor Interno

Recursos: Efectivo y Registro



Resultado de Auditoría (Área ISO 10.2)

Área ISO	Tipo de auditoría	Tipo de hallazgo	Descripción	Estado
10.2 No conformidad y Acción correctiva	Interna	No conformidad	<p>Se identificó que la No conformidad No.1 del 19 de agosto del 2022 se encuentra en estatus de cerrada. Sin embargo, en los planes de acción la actividad No.4, que representa el 40%, tiene fecha compromiso del 30 de mayo del 2023 la cual está vencida.</p> <p>Se marca una No conformidad en el requisito 10.2.1.d de la norma de referencia</p>	Cerrada



Plan de Acción a hallazgo (Área ISO 10.2)

Actividad número: 1

- Descripción:** Se determina modificar la fecha compromiso de la No Conformidad N°1 con fecha de 19 de agosto de 2022
- Responsable:** Gestor Interno y Coordinador del Centro de Información
- Recursos:** Equipo de Cómputo e Internet

Actividad número: 2

- Descripción:** Se solicita al Director del IIMM retomar el compromiso de incrementar el acervo del CI
- Responsable:** Director del IIMM y Coordinador del Centro de Información
- Recursos:** Humanos , Gestión y Presupuesto.

Actividad número: 3

- Descripción:** La administración del IIMM se compromete en la medida de lo posible incrementar el acervo pertinente de los programas atendidos del CI.
- Responsable:** Coordinador del Centro de Información
- Recursos:** Humanos , Gestión y Presupuesto.

g) El desempeño de los proveedores externos





Desempeño de proveedores externos

Proveedor	Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales
Solicitudes:	5
Conceptos:	<ul style="list-style-type: none">- Mantenimiento de la Chapa de acceso al CI- Fumigación al CI- Enmarcado en acrílico de los certificados de calidad- Canaleta para el cableado del arco magnético- Recarga de extintores
En cada una de las evaluaciones se obtuvo:	10 puntos Para calificación de 1 a 10 puntos se considera CUMPLE

4. Adecuación de los recursos





Adecuación de los recursos

No.	Tipo de recurso	Descripción	Proceso al que impacta	Observaciones
1	Infraestructura	Cambio de lugar de los mochileros y adecuación de muro divisorio	Prestación de servicios	En proceso

5. La eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades



El Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario cuenta con una matriz de riesgos y oportunidades de los cuales no se identifica alguno que afecte.

Sin embargo, se efectúa un análisis a fin de detectar otros riesgos y oportunidades que pudieran no estar establecidos en la Matriz.

6. Las oportunidades de mejora



Derivado del Plan de Auditoría interna 2023, se documentó la oportunidad para el registro, control y seguimiento de las mejoras físicas del CI, como es la reubicación de casilleros e instalación de la barda de división en el acceso.



Salidas de la revisión por la dirección





Salidas de la revisión por la dirección (2023)

a) Las oportunidades de mejora

1. Incrementar el acervo del CI por campaña de donación de libros de texto por profesores adscritos a la dependencia.
2. Incorporar servicio de préstamo automatizado del acervo catalogado.
3. Mejorar servicio de internet inalámbrico.
4. Construcción de un portal web del CI en la página web del IIMM.
5. Difundir y visibilizar al CI y sus servicios en redes sociales.

b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema

1. Gestión para realizar las encuestas: a) de satisfacción de usuarios y, b) de detección de necesidades, a través de medios digitales.

c) Las necesidades de los recursos

1. Instalación de muro divisorio para mejorar servicio de préstamo de casilleros.



Acuerdos (2023)

Acuerdo	Responsable	Fecha compromiso
De las oportunidades de mejora		
El Director del IIMM, con apoyo del CCI, promoverá una campaña de donación de libros.	Director IIMM, Coordinador CI	29/02/2024
Implementar las medidas convenientes para establecer el préstamo automatizado.	Coordinador CI	15/12/2023
Mejorar la infraestructura instalada para fortalecer la provisión de internet inalámbrico.	Director IIMM	30/11/2023
Ampliar el servicio del portal web del IIMM para incorporar una página web del CI.	Director IIMM, Coordinador CI	29/02/2024
Crear cuentas del CI en plataformas digitales para informar de los servicios.	Gestora CI, Coordinador CI	30/11/2023



Acuerdos (2023)

Acuerdo	Responsable	Fecha compromiso
De las necesidades de cambio en el sistema		
Gestionar la autorización y capturar en la plataforma de gestión de cambios la aplicación de las encuestas –de satisfacción de usuarios, y de detección de necesidades– en formato digital.	Gestora CI, Coordinador CI	30/11/2023
De las necesidades de los recursos		
Adquirir los insumos necesarios para la instalación de la barda de división en el acceso a la Biblioteca y la reubicación de casilleros.	Director IIMM	30/11/2023