

# INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2022

SESIÓN NO.01 27 SEPTIEMBRE 2022 Norma  
ISO 9001: 2015 Revisión por la Dirección, Manual  
de la Calidad cap. 9.3.2

# OBJETIVO DE CALIDAD ESTRATÉGICO

## 2019 – 2023

1. Clasificar y Catalogar 5,278 volúmenes de libros pertenecientes al acervo de “Luis Villoro” en el sistema KOHA, para ampliar la cobertura del catálogo en línea, y mejorar el servicio a los usuarios, a diciembre del 2023

Norma ISO 9001:  
2015 Capítulo 6.2.2

Manual de Gestión de  
Calidad 9.3.2 Entradas  
de la Revisión por la  
Dirección inciso 2)

PLANEACIÓN : OBJETIVO  
ESTRATÉGICO  
2019 - 2023

TOTAL DE LIBROS A CLASIFICAR	Período
5,278	Junio 2019 diciembre 2023

CLASIFICACIÓN  
ACERVO "LUIS  
VILLORO"

Catalogadores:  
Zoraya Espinoza  
Edgar Zepeda

# PROYECCIÓN Y AVANCE DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO

Ag. 2019	283	4386
Sept. 2019	185	4201
Oct. 2019	216	3985
Nov. 2019	119	3866
Dic. 2019	63	3803

LIBROS A  
CLASIFICAR  
5,278

TOTAL AVANCE  
1,131

SE HABIAN  
CLASIFICADO 344

MES/AÑO	LIBROS CLASIFICADOS AVANCE	PENDIENTES POR CLASIFICAR
Ene. 2020	104	3699
Feb. 2020	159	3540

TOTAL AVANCE 2020  
263

PERIODO SIN TRABAJAR POR LA PANDEMIA  
MARZO 2020 - JUNIO 2021

MES/AÑO	LIBROS CLASIFICADOS AVANCE	PENDIENTES POR CLASIFICAR
Jun. 2021	65	3475
Jul. 2021	105	3370
Ag. 2021	158	3212
Sept. 2021	164	3048
Oct. 2021	253	2795
Nov. 2021	207	2588
Dic. 2021	103	2485

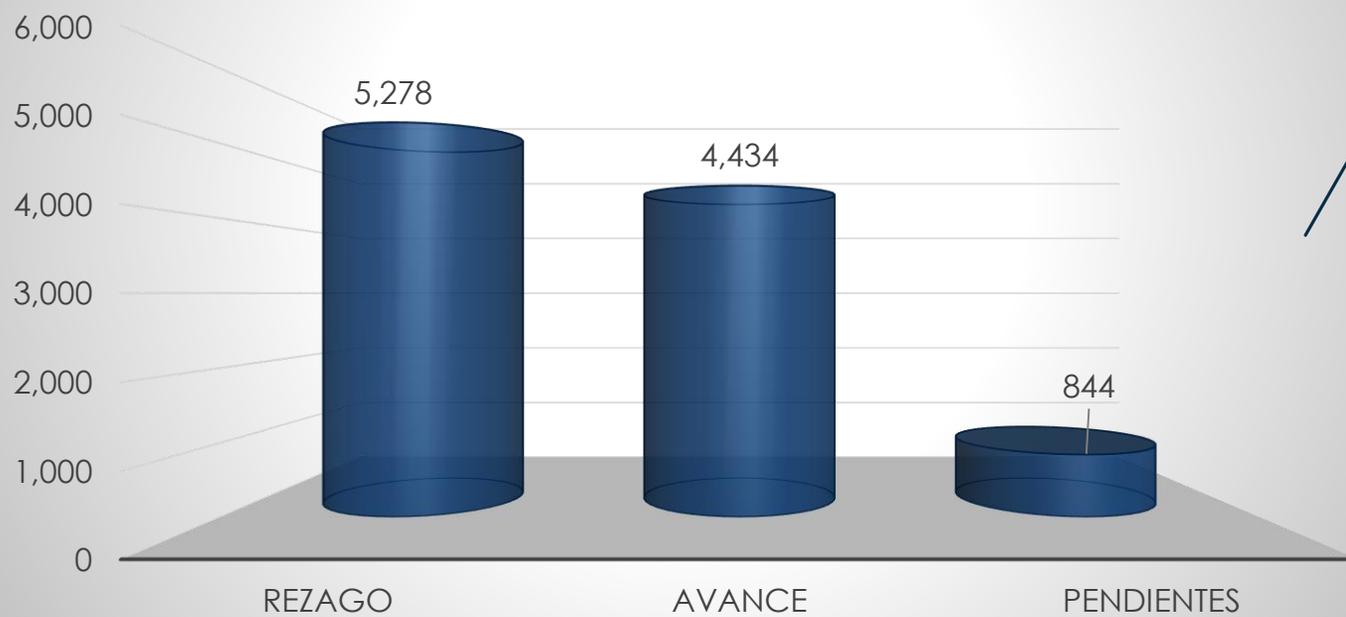
TOTAL AVANCE JUNIO - DICIEMBRE 2021  
1,055

MES/AÑO	LIBROS CLASIFICADOS AVANCE	PENDIENTES POR CLASIFICAR
Ene. 2022	120	2365
Feb. 2022	145	2220
Mar. 2022	157	2063
Abr. 2022	95	1968
May. 2022	143	1825
Jun. 2022	193	1632
Jul. 2022	114	1518
Ag. 2022	233	1285 – *441= 844
Sept. 2022		
Oct. 2022		
Nov. 2022		
Dic. 2022		
Revistas/Tesis	*441	

**TOTAL AVANCE 2022**

**\*441  
REVISTAS Y  
TESIS**

## COLECCIÓN : " LUIS VILORO" OBJETIVO ESTRATEGICO



NORMA ISO  
9001:2015  
9:3 INCISO 2)

# OBEJETIVO OPERATIVO MIGRACION A KOHA “LUIS VILORO”

MES/AÑO	AVANCE	LIBROS PENDIENTES POR MIGRAR
	158*	1,403
		1,245
Ag. 2019	7	1,238
Sept. 2019	0	1,238
Oct. 2019	78	1,160
Nov. 2019	80	1,080
Dic. 2019	47	1,033

MES / AÑO	AVANCE	LIBROS PENDIENTES POR MIGRAR
Ene. 2020	63	970
Feb. 2020	75	895

PERIODO SIN TRABAJAR  
POR LA PANDEMIA MARZO  
2020 – MAYO 2021

Catalogador  
J. Gabriel  
Calvario

MES/AÑO	AVANCE	LIBROS PENDIENTES POR MIGRAR
May. 2021	59	836
Jun. 2021	110	726
Jul. 2021	0	726
Ag. 2021	5	721
Sept. 2021	63	658
Oct. 2021	65	593
Nov. 2021	41	552
Dic. 2021	43	509

TOTAL CIERRE DEL OBJETIVO

AVANCE OBJETIVO OPERATIVO

MES / AÑO	AVANCE	LIBROS PENDIENTES POR MIGRAR
Ene. 2022	88	421
Feb. 2022	90	331
Mar. 2022	102	229
Ab.2022	48	181
May. 2022	130	51
Jun. 2022	51	0

AVANCE TOTAL 1,403

## INFORMACIÓN GENERAL DEL ACERVO DE LA BIBLIOTECA

NOMBRE DE LA COLECCIÓN	TOTAL DE TÍTULOS	TOTAL DE VOLÚMENES EN KOHA	TOTAL DE VOLÚMENES PENDIENTES POR CLASIFICAR Y CATALOGAR
GENERAL	29,988	36,332	
CONSULTA	813	813	
FONDO LUIS VILLORO	5,278 (Revistas) 441	4,434	844 agosto
FONDO ANTIGUO	300		
FONDO RESERVACIÓN	167	167	

NOMBRE DE LA COLECCIÓN	TOTAL DE TÍTULOS
TESIS/TESINAS EN PAPEL	357
TESIS DIGITALES	71
PUBLICACIONES PERIODICAS	3,290
DISCOS COMPACTOS	443
LIBROS NUEVOS	2,568 (Pendientes próximo objetivo)

TOTAL DE VOLUMENES EN ACERVO  
51,022

DONACIONES Y COMPRAS

# ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2022

RESULTADO DE ESTADÍSTICAS

CÁLCULO DE LA MUESTRA

Tamaño de la población	<b>92</b>
Número de encuestas aplicadas	<b>46</b>

Tipo de usuario (en porcentaje)

Estudiante	Docente	Investigador	Otro	No Contesto	Total
87%	0%	4%	7%	2%	100%

Genero (en porcentaje)

Femenino	Masculino	No Contesto	Total
28%	57%	15%	100%

# NORMA ISO 9001:2015

## 9.3.2 INCISO

1) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas

## RETROALIMENTACIÓN - SOLUCIONES -

ITEM	AFIRMACIONES	MEDIA	PONDERACIÓN	MINIMO ACEPTABLE
1	El centro de información dispone de los libros de las materias que necesito	4.11	8.2	8.0
2	El catálogo en línea es fácil de usar para encontrar los libros que necesito	3.50	7.0	8.0
3	Localizar un libro en las estanterías es fácil	3.48	7.0	8.0
4	En el centro de información dispongo de computadoras actuales y adecuadas para trabajar	3.65	7.3	8.0
5	Los recursos electrónicos suscritos por el centro de información (bases de datos, libros electrónicos...) me resultan eficaces para mis necesidades	3.80	7.6	7.0
6	Es ágil el proceso de préstamo de libros u otros materiales a domicilio	3.80	7.6	9.0
7	El tiempo que puedo tener un libro en préstamo a domicilio es suficiente	3.02	6.0	7.5
8	El número de libros que puedo tener al mismo tiempo en préstamo a domicilio se adecua a mis necesidades	3.28	6.6	7.5

No aplica, debido a que en nuestra biblioteca es de estantería cerrada; por lo tanto los usuarios no tienen acceso directo a la estantería.

Tenemos dos generaciones nuevas que debido a la pandemia apenas están familiarizados con los procedimientos de los servicios de la biblioteca, y desconocen que pueden obtener por mayor tiempo los libros, sin embargo el número de libros es adecuado al tiempo que se les presta y de acuerdo al reglamento interno de la biblioteca

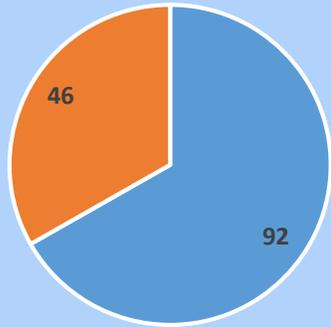
ITEM	AFIRMACIONES	MEDIA	PONDERACIÓN	MINIMO ACEPTABLE
9	Las personas que atienden al público resuelven de forma eficaz las consultas que les planteo	4.28	8.6	8.5
10	El trato del personal que me atiende es amable y cordial	4.41	8.8	8.5
11	Los medios y recursos para presentar quejas (buzón, formularios) son adecuados	4.07	8.1	9.0
12	Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura...) de las salas de lectura son las adecuadas	4.54	9.1	8.5
13	Las condiciones de trabajo (silencio, orden...) en las salas de lectura son las adecuadas	4.57	9.1	8.5
14	El número de lugares de lectura es suficiente	4.20	8.4	8.0
15	El horario habitual de apertura y cierre del centro de información se adecua a mis necesidades	4.57	9.1	8.0
16	Mi valoración global del centro de información es	4.35	8.70	8.0

ITEM	AFIRMACIONES	MEDIA	PONDERACIÓN	MÍNIMO ACEPTABLE
16	Mi valoración global del centro de información es	4.35	8.70	8.0

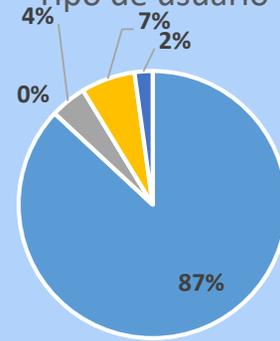
Mi valoración global del centro de información es 8.70

# INDICADORES

## Cálculo de la Población

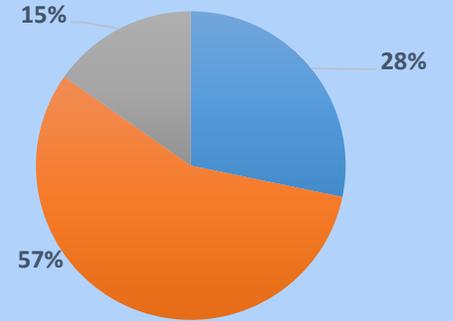


## Tipo de usuario



■ Estudiante 
 ■ Docente 
 ■ Investigador 
 ■ Otro 
 ■ No contesto

## Género

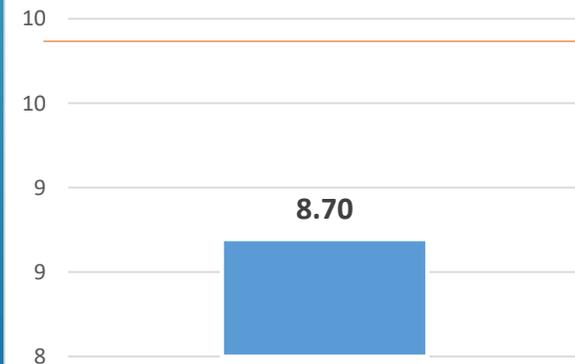


■ Femenino 
 ■ Masculino 
 ■ No contesto

## Encuesta de Satisfacción

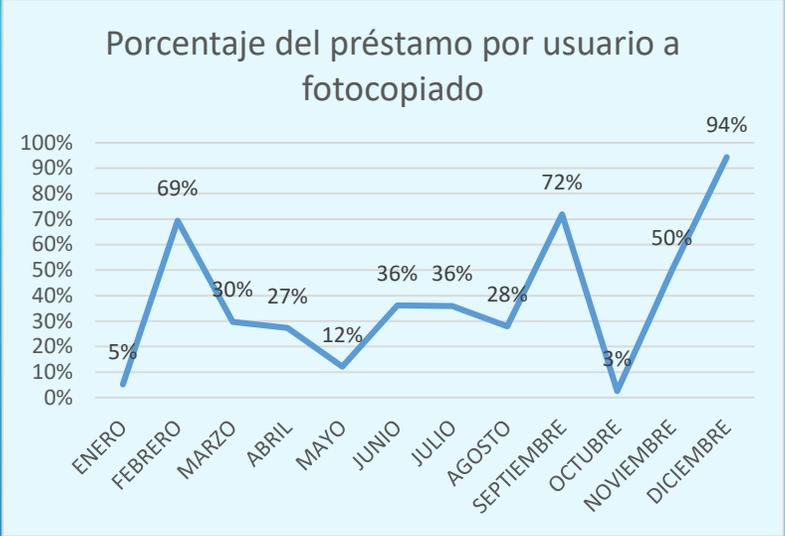


## Mi valoración global del centro de información es



# MEDICION DE LOS PROCESOS OPERATIVOS

Porcentaje de pertinencia de las colecciones Listado de bibliografía de los programas de estudio **45%**



## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Un Usuario sugirió:

Sería interesante y útil, que pusieran en muebles adoc, publicaciones relevantes, para darles a conocer a la comunidad estudiantil, en especial aquellos que se utilizan en cursos; ejemplo: Reflexiones sobre didáctica de la Filosofía

Retroalimentación por la  
Coordinadora

Se contestó al usuario mediante correo electrónico:

Se tomaron cartas en el asunto, poniendo en las mamparas de la facultad y en la biblioteca imágenes de los textos recién adquiridos, como también se le hizo la recomendación del uso de los diferentes catálogos, así como el uso de la biblioteca virtual, para mayor aprovechamiento de todo el acervo que tiene a su disposición.

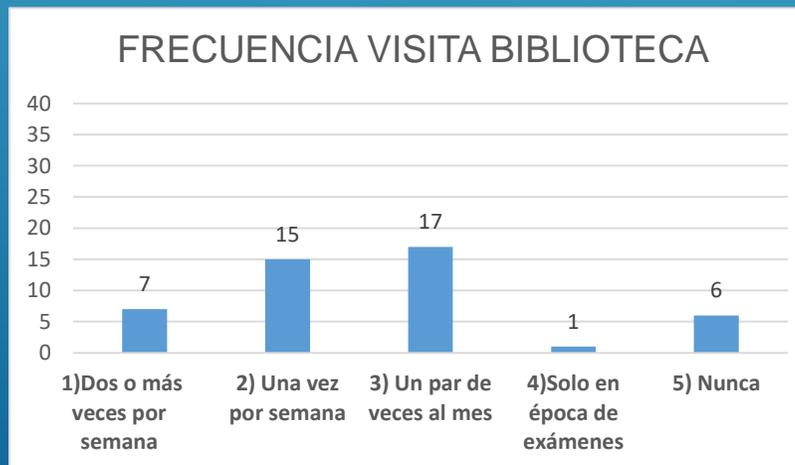
# DETECCIÓN DE NECESIDADES 2022



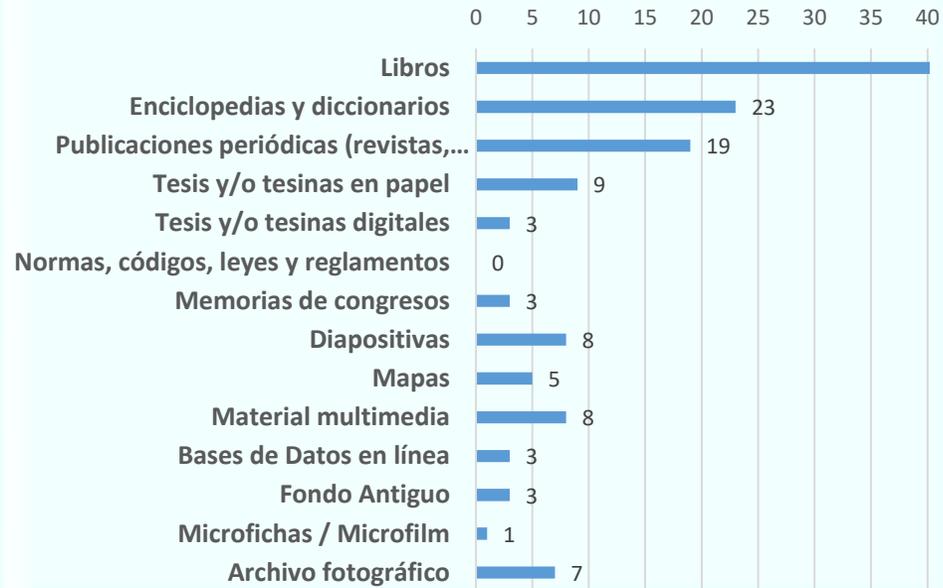
CÁLCULO MUESTRA	
Tamaño de la población	92
Número de encuestas aplicadas	46



RESULTADO  
DE  
ESTADÍSTICAS



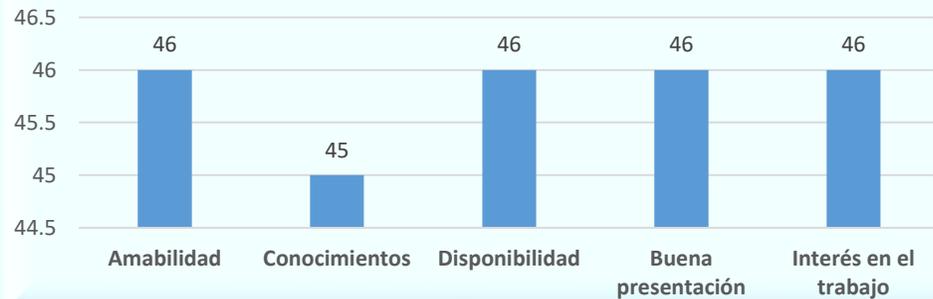
### MATERIAL MAS USADO



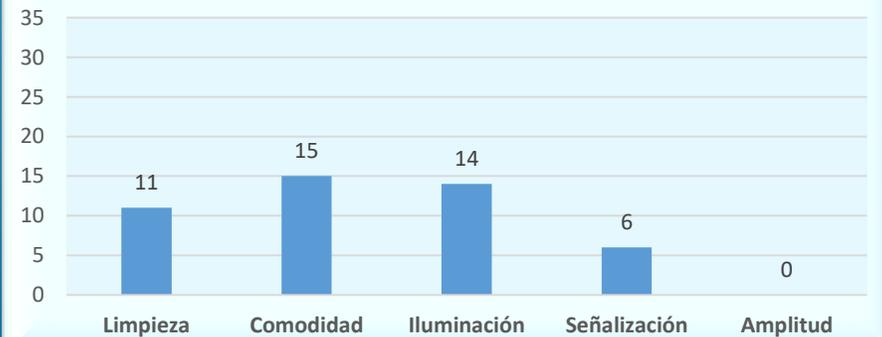
### SERVICIOS REQUERIDOS



### PERSONAL DE LA BIBLIOTECA



### CONDICIONES DE LA BIBLIOTECA



# COMENTARIOS DE LA ENCUESTA DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA

## COLECCIONES

COMENTARIOS	TRATAMIENTO
Facilidad a la hora de los préstamos	Orientación a usuarios
Libros en otro idioma	Orientación a usuarios

SERVICIOS	
COMENTARIOS	TRATAMIENTO
Que presten los libros máximo 2 semanas.	Orientación a usuarios
Más disponibilidad de horario en el préstamo de los cubículos a los alumnos.	Orientación a usuarios
Expandiendo su comunicación con las demás bibliotecas del país.	Le corresponde a la Dirección de bibliotecas
Agregando impresiones, scanner, fotocopias y sobre todo préstamos.	Se requiere equipo, personal y mayor presupuesto
Aportar información. Prestar libros.	Orientación a usuarios
Regresando al plan o servicio de préstamo a domicilio.	Orientación a usuarios
Mejorando la amabilidad.	Capacitación del personal
Estando cada vez más en contacto con los usuarios para conocer nuevas necesidades.	Orientación a usuarios

## INSTALACIONES

ZONAS	COMENTARIOS	TRATAMIENTO
Accesos	Tener acceso para personas con dificultades motrices. Mejorar el acceso para personas con discapacidades y dar mayor difusión entre el público en general Rampas para personas minusválidas	Existen rampas para la planta baja, pero se requiere un presupuesto mayor para instalar rampas para el primer piso
Espacios	Teniendo espacios de estudio	Orientación a usuarios

ÁREA	MEJOR VENTILACIÓN	ORIENTACIÓN A USUARIOS
Sala de lectura	Mas silencio por parte de la administración	Insistir en mantener bajo el volumen de voz
Mobiliario	La biblioteca debería mejorar la parte tecnológica, visual y ergonómica. (mi biblioteca anterior tenía asiento "puff" y eso hacía que muchos fueran a leer)	Orientación a usuarios
Equipo	Contando con audífonos de cancelación de ruido.	Corresponde al ámbito individual
Aseo	Mejorando la limpieza.	Mayor revisión y cumplimiento del aseo del área de lectura

## CONTRA REGLAMENTOS

COMENTARIOS	TRATAMIENTO
Por medio de colectas o compra de libros de segunda mano	Sólo se admiten libros usados por donación, que estén en buen estado.
Préstamo de libros a estudiantes de primer semestre	El Reglamento interno sólo presta libros a domicilio a partir del 3° semestre
Galletas y agua gratis.	No se admiten alimentos ni bebidas en el área de lectura
Con computadoras en la planta alta para la realización de trabajos en formato digital.	El área de cómputo no le corresponde al área de biblioteca

## COMENTARIOS A FAVOR

Creo que cumple con lo necesario.

Estoy conforme

Me parece que, en general, ofrecen un servicio de buena calidad y atención

## EVALUACION A PROVEEDORES

<b>NOMBRE DEL PROVEEDOR</b>	<b>FACULTAD DE FILOSOFÍA</b>
<b>RAMO</b>	<b>SERVICIOS Y MANTENIMIENTO</b>

Se cumplió en tiempo y forma todos los requerimientos

	<b>CRITERIOS A EVALUAR</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
a)	Tiempo de entrega de los bienes y servicios	3
b)	Cumplimiento de las especificaciones	3
c)	Calidad de productos, materiales o servicios al momento de la entrega	3
d)	Servicios asociados	2
	<b>Total</b>	<b>11</b>

<b>Categoría</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Tipo de Proveedor</b>
A	1 - 4	Rechazado
B	5 - 8	Reserva
C	9 - 10	Calificado

## EVALUACION A PROVEEDORES

Nombre del proveedor	Proceso de Organización Documental
Ramo	Etiquetas y cintas scotch

	CRITERIOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN
a)	Tiempo de entrega de los bienes y servicios	2
b)	Cumplimiento de las especificaciones	3
c)	Calidad de productos, materiales o servicios al momento de la entrega	3
d)	Servicios asociados	2
	<b>Total</b>	<b>10</b>

Categoría	Puntaje	Tipo de Proveedor
A	1 - 4	Rechazado
B	5 - 8	Reserva
C	9 - 10	Calificado

## ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL 2021

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso	Estado
Enviar la información sobre la biblioteca para subir a las páginas de la Facultad de Filosofía y del Instituto de Investigaciones Filosóficas	Gloria Cáceres Centeno	Constantemente a partir de octubre 2021	Cumplido
Subir a la página de las Facultad y el Instituto los informes de la biblioteca	Mario Alberto Cortez, Bernardo Enrique Pérez y Elena María Paniagua	Constantemente a partir de octubre 2021	Cumplido
Subir al Chat de WhatsApp el reglamento interno digitalizado	Gloria Cáceres Centeno	15 octubre 2021	Cumplido
Subir al Chat de WhatsApp un listado de libros antiguos	Gloria Cáceres Centeno	15 octubre 2021	Cumplido
Solicitar a la Dirección de Bibliotecas cambiar el fondo antiguo a la hemeroteca Mariano de Jesús Torres o a las bibliotecas de la Facultad de Historia o el Instituto de Investigaciones Históricas	Gloria Cáceres Centeno	30 octubre 2021	Cumplido
Subir al Chat de WhatsApp listado de libros de descarte	Gloria Cáceres Centeno	30 octubre 2021	Cumplido
Regresar las revistas de Devenires y Sentidos a la Facultad de Filosofía que están seleccionadas para descartes. Así como los libros publicados por la Facultad de la donación de Juan Álvarez-Cienfuegos que no ingresaron a la biblioteca	Gloria Cáceres Centeno	30 octubre 2021	Cumplido
Informar en el Chat de WhatsApp cuando se envíen circulares o información de la DGB	Gloria Cáceres Centeno	Cuando se emitan	Cumplido
Subir al chat el reglamento para revisión	Gloria Cáceres Centeno	30/octubre/2021	Cumplido

Norma Iso 9002-2015  
Cap. 9.3.2 inciso a)

INFORME DE AUDITORIA  
EXTERNA  
(POSIBLE)

OCTUBRE  
2022



AUDITORIA INTERNA

Noviembre 2022

An upward-pointing arrow is positioned between the two boxes, indicating a flow or relationship from the date to the audit title.

DESCARTE

Donación en beneficio para  
la biblioteca casa del  
Estudiante de la UMSNH

**120 LIBROS**

**261 REVISTAS**

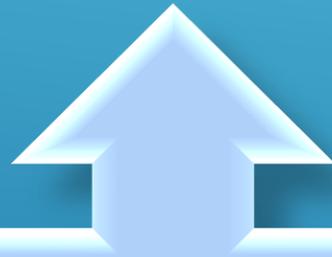
Lic. Miguel Ángel  
Serafín García.  
Encargado de la  
casa de  
estudiante  
"Colectivo  
p'urhepecha"

Donación autorizada por: El Comité de Biblioteca  
de Filosofía y por la Directora de Bibliotecas, la  
Dra. Gabriela Sánchez Medina

## INFORME FINANCIERO

FECHA	INGRESOS	EGRESOS	SALDO TOTAL
2017 2019	\$2,542	\$967.80	\$1,574.20
2020 2021	\$ 0	\$ 0	\$1,574.20
2022	\$315	\$ 0	\$1,889.20
Total			\$1,889.20

¡GRACIAS!



MFC. GLORIA CÁCERES CENTENO  
COORDINADORA  
MARTHA C. ROMERO ZAMORA  
GESTORA INTERNA