



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Cuna de héroes, crisol de pensadores

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS



MINUTA

[Título de la reunión]. Revisión por la Dirección 2024, Biblioteca de la Fac. de Cs. Físico Matemáticas		
27/09/2024	[Hora de la reunión] 17:00 hrs.	[Lugar] Sala de Juntas, Edificio Alfa, CU
Reunión convocada por	Dr. Jorge Luis López López (Coordinador)	
Asistentes		
Nombre	Puesto	Firma
J. Misael Vieyra Ríos	Director de la Facultad	
Josafat Ixta Torres	Gestor Interno	
Martha Angélica Lemus Solorio	Alumna del Comité de Calidad	
Joaquín Estevez Delgado	Profesor del Comité de Calidad	
Jorge Luis López López	Coordinador	

[Orden del día]
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión por la Dirección correspondiente al 2024 2. Asuntos generales

[Desarrollo de la sesión]

Se presentó y discutió la presentación "Revisión por la Dirección", incluyendo todas las entradas que dicta el Manual de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario. Las discusiones llevadas a cabo se relatan a continuación (no se incluyen los puntos en los que solamente se dio la información incluida en la presentación pero no hubo discusión).

Estado de las Acciones de Revisiones por la Dirección previas.

Como primer punto de discusión se revisó el Estado de las Acciones de Revisiones por la Dirección previas. Cabe mencionar que el Comité de Calidad de la Biblioteca está renovado por completo, y no se tiene conocimiento de las motivaciones que llevaron al Comité anterior a tomar varias acciones y a llegar a algunos acuerdos. También es importante notar que el Comité actual no estaba al tanto de algunos acuerdos del Comité anterior, pues tales acuerdos no estaban incluidos en las plataformas correspondientes del Sistema de Calidad.

Hubo tres acciones que el Comité anterior no concluyó: la realización de una campaña de concientización para uso correcto y cuidado de libros, la sugerencia al Sistema de Calidad de que las encuestas sean virtuales, y la búsqueda de un convenio con la UNAM para tener acceso a los libros y revistas. El Comité acordó no dar seguimiento a dos de estas acciones no concluidas. En particular, no se realizará la mencionada campaña de concientización pues los bibliotecarios mencionan que los usuarios no están maltratando los libros, y tampoco se buscará que las encuestas del Sistema de Calidad sean virtuales, pues el Comité considera que es más probable que un alumno conteste y entregue una encuesta en una visita a la biblioteca, y es menos probable que la conteste si se le encarga acceder en algún momento a una computadora para contestar la encuesta.

Por otro lado, el Comité tomó la decisión de dar seguimiento a la búsqueda del convenio con la UNAM y, en lugar de la campaña de concientización, se decidió programar charlas en los sucesivos cursos de inducción para los alumnos de nuevo ingreso, a fin de informar y orientar sobre los servicios que ofrece la biblioteca y su uso.

Satisfacción del Cliente y Retroalimentación de las partes interesadas.

En segundo lugar se dio información de los resultados de las encuestas a los usuarios, además de sus sugerencias (no hubo quejas por parte de los usuarios). El Comité decidió tomar las siguientes acciones para cubrir de mejor manera las necesidades de los usuarios. Se reactivará un pizarrón de uso exclusivo de la biblioteca, en el que se incluya información acerca de las bases de datos que tiene la UMSNH en su biblioteca virtual (tales como los contratos con Springer, Wiley, Science Direct, Jstor, entre otros) de las cuales se pueden bajar incluso libros en formato electrónico; y también se incluirá en este pizarrón información del servicio de préstamo de otras bibliotecas y otras universidades. Se buscará reactivar también la pantalla informativa que se encuentra en el área de salones del Edificio Alfa, para que incluya la información del pizarrón de la biblioteca. Además se solicitará a la Dirección de la Facultad una impresora y un scanner para los usuarios de la biblioteca. Finalmente, se invitará a los profesores para que donen libros con recursos de sus proyectos del CIC o con sus vales de libros.

Objetivos de Calidad

Únicamente se contaba con un Objetivo Operativo: aumentar en 100 volúmenes la colección de libros de Literatura antes de diciembre de 2024. Ya se consiguieron 60 volúmenes de libros de Literatura, donados por profesores de la Facultad, por la biblioteca de la Facultad de Filosofía de la UMSNH, y por la biblioteca "Marina Lemus Alcántar" del DIF Estatal. El Comité decidió cambiar la meta del Objetivo Operativo a 60 volúmenes. De esta manera el objetivo ya quedó cubierto al 100%. En la próxima reunión se analizará el impacto que ha tenido esta colección, para evaluar la necesidad de acrecentarla. Se divulgará entre los usuarios de la biblioteca la existencia y disponibilidad de la colección, colocando algunos ejemplares en lugares vistosos, que se cambiarán mensualmente. Se incluirá información de la colección en la pantalla informativa de los salones.

Desempeño de los Procesos y Conformidad de los Productos y Servicios

Ya no hay espacio en la biblioteca para tesis de los alumnos que se titulan, y entregar una copia de la tesis en papel representa un gasto extra para el alumno. Por lo tanto se verá con la DGB la posibilidad de eliminar el requisito de entregar tesis en papel a la biblioteca, para que solamente quede el requisito de entregar tesis en formato electrónico.

Hay 80 libros que ya no se encuentran en estantería desde hace varios años. Algunos de ellos se localizaron como prestados a alumnos y profesores. La Dirección de la Facultad tratará de recuperarlos y se solicitará a la DGB la baja de los demás.

Oportunidades de Mejora

Algunos equipos de cómputo no funcionan de manera óptima, al igual que la red alámbrica e inalámbrica. El personal de la Facultad encargado del área de cómputo revisará a todo el equipo y las redes a fin de realizar las reparaciones posibles y hacer un diagnóstico que permita iniciar las gestiones para la adquisición de todo lo necesario para el funcionamiento óptimo de estos equipos.

Salidas de la Revisión por la Dirección

Oportunidades de Mejora: se analizó detalladamente cada entrada de la Revisión por la Dirección, y cada problemática que el Comité encontró en este análisis representa una oportunidad de mejora, al igual que las solicitudes que los usuarios han hecho oportunamente. Las acciones necesarias para realizar estas oportunidades de mejora ya quedaron descritas.

No se detectaron necesidades de cambio en el sistema de gestión de calidad. La única necesidad de recursos detectada hasta el momento se refiere a la adquisición de material bibliográfico. Ante ello, se propuso el uso de recursos de proyectos de la CIC o vales de libros, y en la próxima reunión se evaluará el resultado de dicha acción.

Asuntos Generales

Se revisó la sugerencia por parte del Sistema de Calidad para dar de baja el servicio de fotocopiado de la biblioteca, pues no se cuenta con estadísticas de su uso y de la satisfacción de usuarios. El Comité se inclinó por no dar de baja este servicio, decidiendo que sería mejor buscar la manera de recabar la información que el Sistema de Calidad requiere en este rubro.

La reunión comenzó puntualmente a las 17:00hrs y concluyó a las 18:35hrs.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Buscar un convenio o un mecanismo para tener acceso a libros y revistas que gestiona la biblioteca del Centro de Ciencias Matemáticas de la UNAM	Coordinador	31 de marzo de 2025
Reactivar el pizarrón de la biblioteca, incluir información de bases de datos contratadas por la UMSNH y de préstamos de otras bibliotecas o universidades	Gestor interno (con bibliotecarios)	31 de marzo de 2025
Solicitar a la Dirección de la Facultad una impresora y un scanner para los usuarios de la biblioteca	Gestor interno y coordinador	31 de marzo de 2025
Invitar y orientar a los profesores para que, con recursos de sus proyectos de investigación del CIC o vales de libros, donen libros a la biblioteca	Coordinador	31 de agosto de 2025
Poner a la vista y divulgar entre los usuarios de la biblioteca la disponibilidad de libros de literatura	Gestor interno (con bibliotecarios)	31 de marzo de 2025
Ver la posibilidad de reactivar la pantalla informativa del área de salones del Edificio Alfa, para incluir información del pizarrón de la biblioteca y de libros de literatura	Director de la Facultad	31 de marzo de 2025
Se verá con la DGB la posibilidad de eliminar el requisito de que los alumnos entreguen tesis en papel a la biblioteca	Gestor interno y coordinador	31 de marzo de 2025
Intentar recuperar libros prestados y no devueltos desde hace varios años, y solicitar la baja a la DGB de otros que desde hace varios años no se encuentran en estantería	Director de la Facultad, gestor interno y coordinador	31 de marzo de 2025
Revisión y reparación del equipo de cómputo de la biblioteca y de las redes alámbricas e inalámbricas que usan el personal y los usuarios de la biblioteca	Director de la Facultad	31 de octubre de 2024
Buscar la manera de recabar la información estadística que el Sistema de Calidad requiere sobre el uso del servicio de fotocopidora de la biblioteca	Gestor interno y coordinador	31 de marzo de 2025

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS
FÍSICO MATEMÁTICAS
"MAT. LUIS MANUEL RIVERA GUTIÉRREZ"



**REVISION POR LA
DIRECCIÓN**

SEPTIEMBRE 2024

Norma ISO 9001: 2015 Cap. 9.3



POLÍTICA

- **El sistema bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo respalda las funciones 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: Encuadernación de Fondos Contemporáneos, Mantenimiento de Acervos Especiales, Organización Documental, Gestión Tecnológica y Sistemas, Desarrollo de Habilidades Informativas, Formación de Recursos Humanos y 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.**

Estado de las Acciones de Revisiones por la Dirección Previas

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	AVANCE
Enviar el material al Laboratorio de Conservación para su Rehabilitación	GESTOR DE CALIDAD	31/Enero/2024	100%
Realizar una campaña de concientización de los jóvenes para el correcto uso y cuidado de los libros	GESTOR DE CALIDAD/ BIBLIOTECARIOS	31/ENERO/2024	0%
Buscar un Convenio con la UNAM para tener acceso a sus bibliotecas (libros y revistas)	COORDINADOR DE LA BIBLIOTECA CON LA DIRECTORA DE BIBLIOTECAS	31/ENERO/2024	0%
Sugerir al Sistema de Calidad que las encuestas sean virtuales	COORDINADOR DE LA BIBLIOTECA Y GESTOR DE CALIDAD	31/ENERO/2024	0%

1. 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto



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



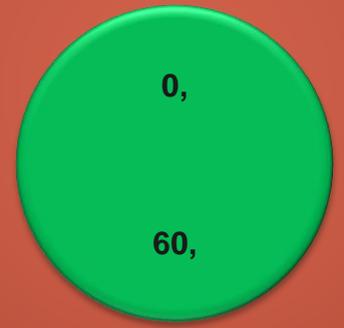
1) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas



RESULTADO DE ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS

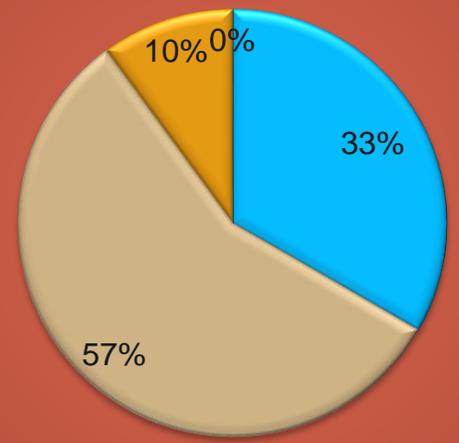


¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?



■ SI ■ NO

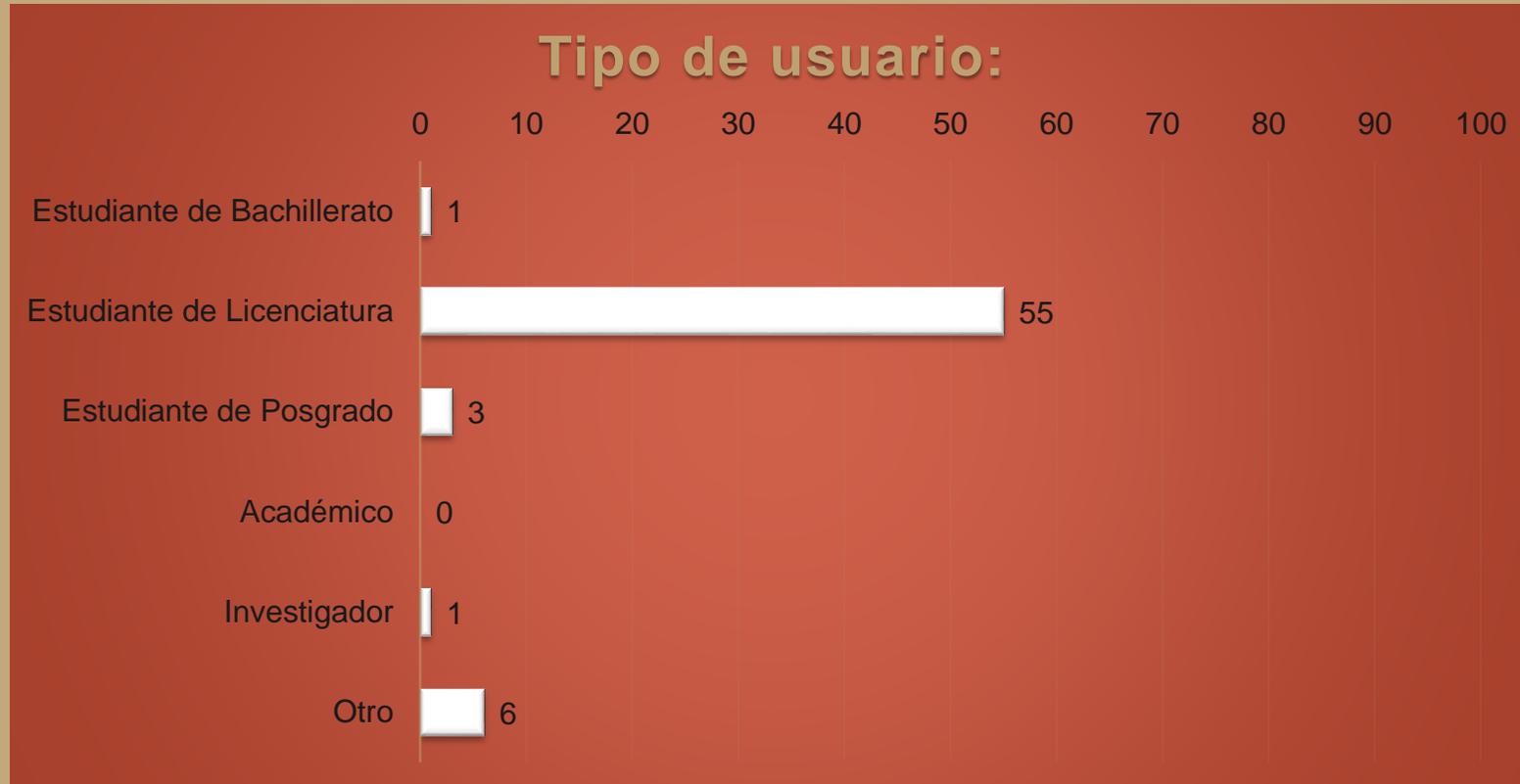
Sexo



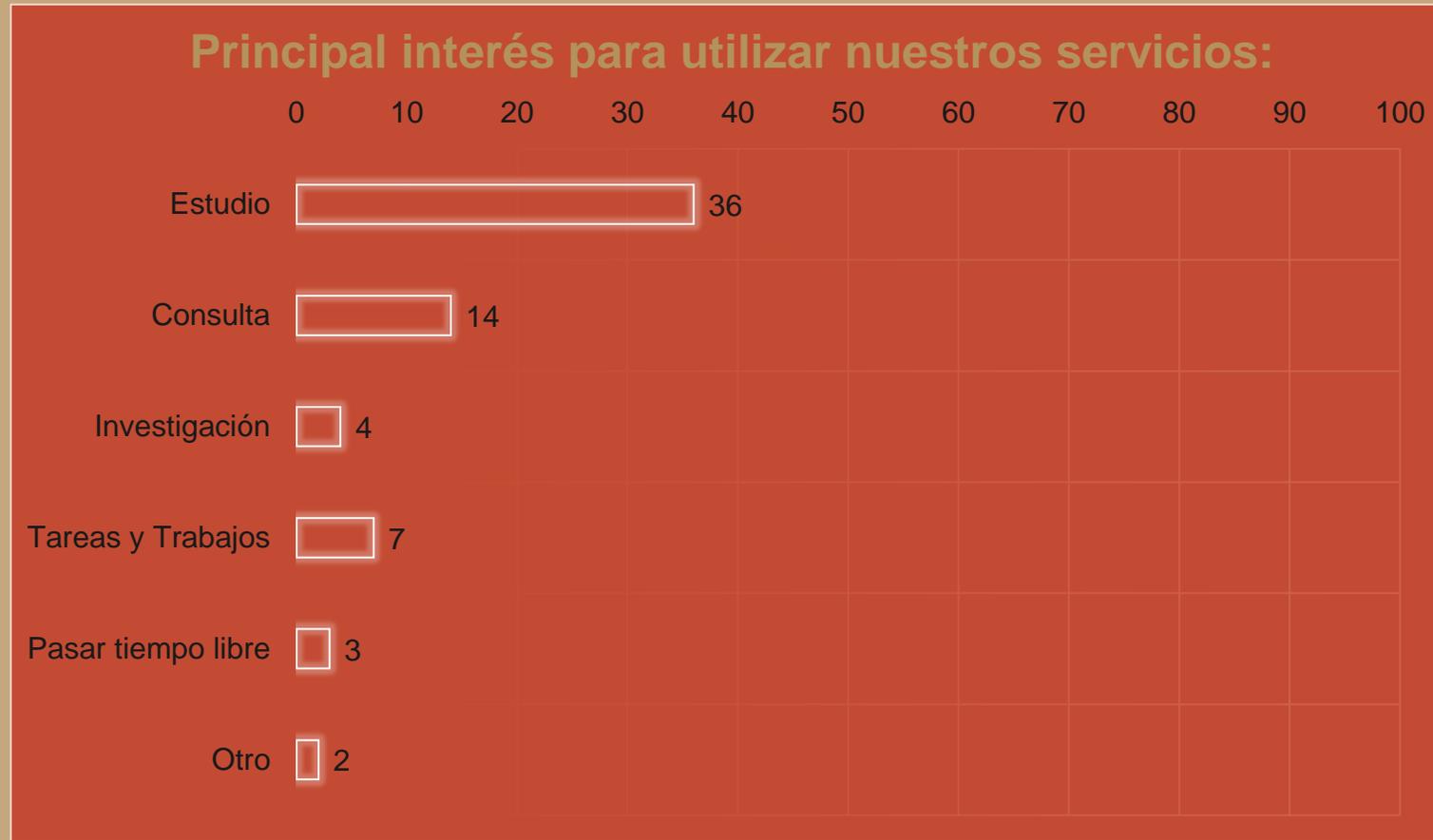
■ No contesto ■ Femenino ■ Masculino ■ Otro



RESULTADO DE ENCUESTAS DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS



RESULTADO DE ENCUESTAS DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS



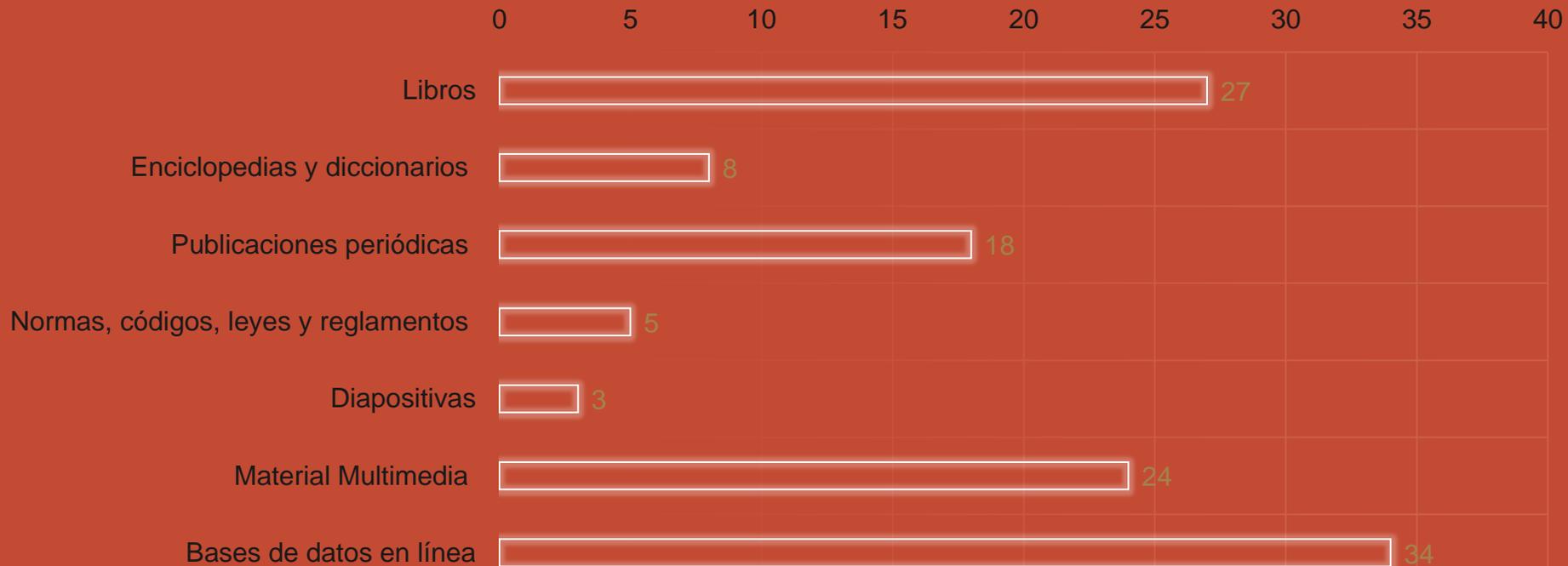
RESULTADO DE ENCUESTAS DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS



RESULTADO DE ENCUESTAS DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS



1. Menciona dos colecciones con las que te gustaría que contara el centro de información, aparte de las que ya ofrece:



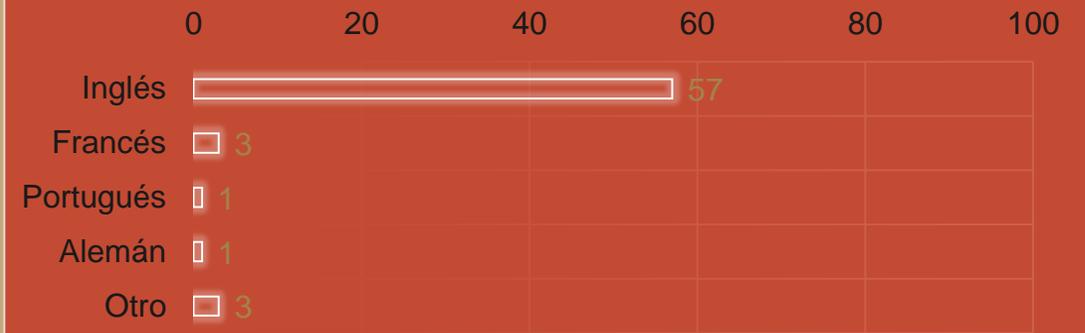
RESULTADO DE ENCUESTAS DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS



2. ¿En qué formato prefieres consultar las colecciones?



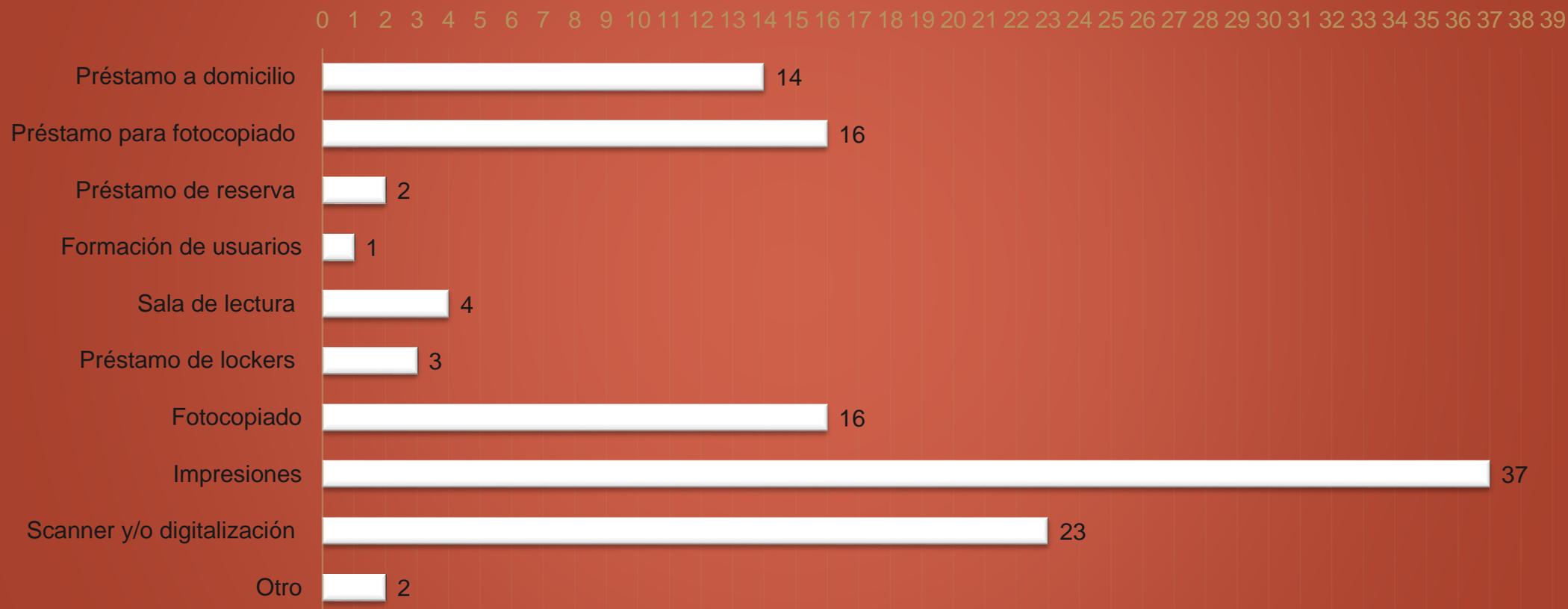
3.- ¿Además del español, en qué idioma prefieres la información que necesitas?



RESULTADO DE ENCUESTAS DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS



Servicios



RESULTADO DE ENCUESTAS DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS



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



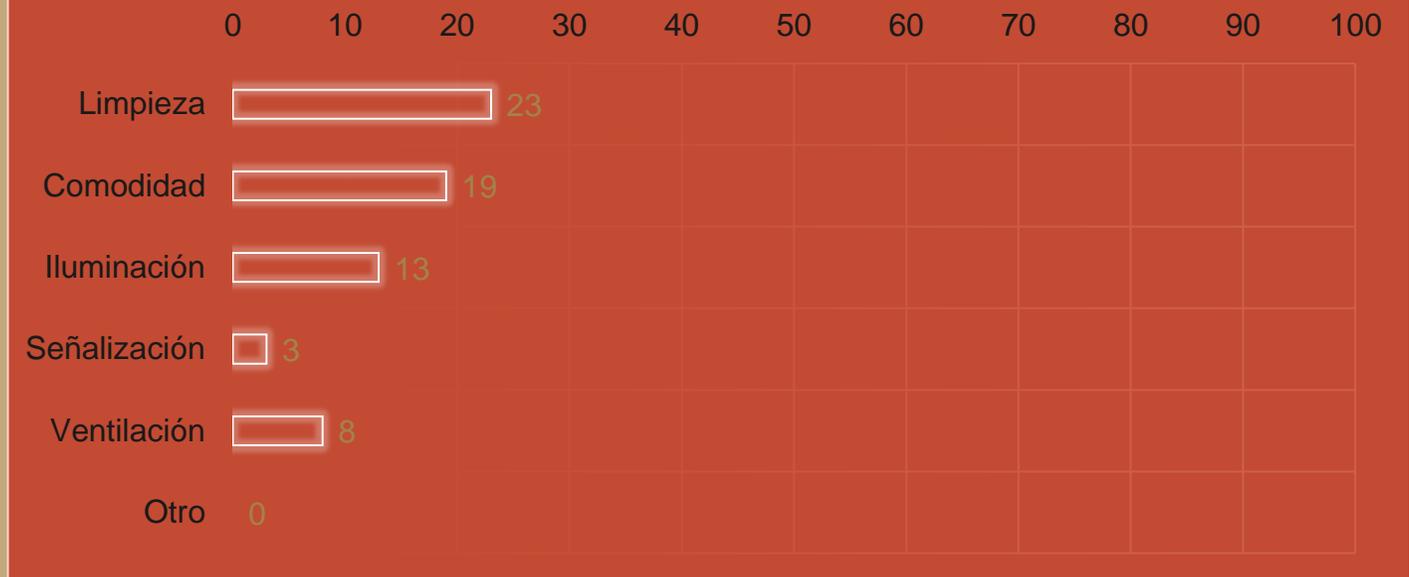
4. Enumera del 1 al 4 los siguientes aspectos que consideres que deben caracterizar al personal de la biblioteca.



RESULTADO DE ENCUESTAS DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS



5. Enumera del 1 al 6 según las características de las instalaciones.



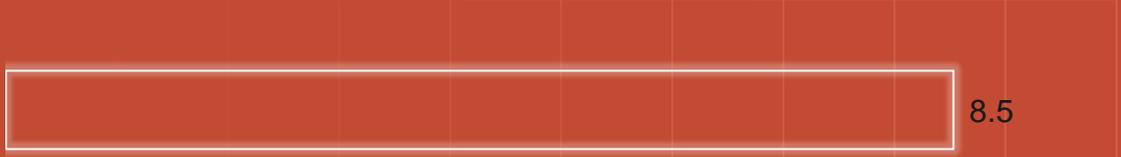
RESULTADO DE ENCUESTA SATISFACCIÓN DE



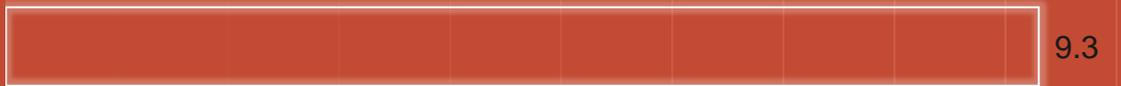
Encuesta de Satisfacción

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

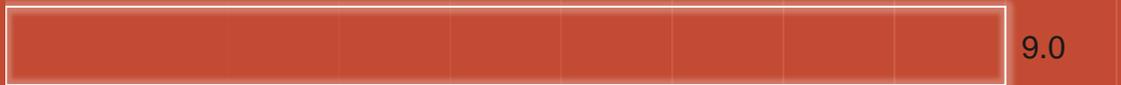
El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.



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.



SUGERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



- ❖ **Linear algebra done right, Sheldon Axler**
- ❖ **Schaum's Outline of Beginning Physics *II**
- ❖ **Teoría y Problemas de Teoría de grupos, Benjamin Baumslag**
- ❖ **Introducción a la Teoría de grupos, Felipe Sdivar**
- ❖ **Equations of Mathematical Physics, V.S Vladimirov**
- ❖ **Topology Outline, Seymour Lipschutz**
- ❖ **Geometría Analítica, G. Fuller**
- ❖ **Teoría de Grupos, Carlos Ibarra Castillo**
- ❖ **Introduction to Electrodynamics, David J. Griffiths**
- ❖ **Introducción al Álgebra, Eugenia Liliana Radmila Bulajich**
- ❖ **Electromagnetic Field Theory: A Problem Solving, Markus Zahn**
- ❖ **An Invitation To Model Theory, Jonathan Kirby**
- ❖ **Numerical Methods for Initial Value Problems in Physics, Sidhartha G.**

QUEJAS DE LOS USUARIOS

NO SE CUENTAN CON QUEJAS DE LOS USUARIOS



2. GRADO QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE CALIDAD



OBJETIVOS DE CALIDAD OPERATIVOS



1. A Diciembre de 2024 aumentar 60 volúmenes la colección de libros de Literatura y Formación Integral

No.	Actividad	Responsable	Fecha de Cumplimiento	Ponderación	Avance
1	Aumentar la colección, solicitar a otras bibliotecas donaciones de libros de literatura.	Coordinador de la Biblioteca: Dr. Jorge Luis López López, Gestor Interno: Josafat Ixta Torres	12/07/2024	40%	40%
2	Solicitar por medio de correo electrónico a profesores si tienen libros de literatura de donación	Coordinador de la Biblioteca	07/03/2024	40%	40%
3	Revisar el material donado, si está clasificado, si no mandarlo a clasificar y ponerlo en estantería	Coordinador de la Biblioteca, Gestor Interno, Bibliotecarios (P.O.D)		12%	12%
					92%

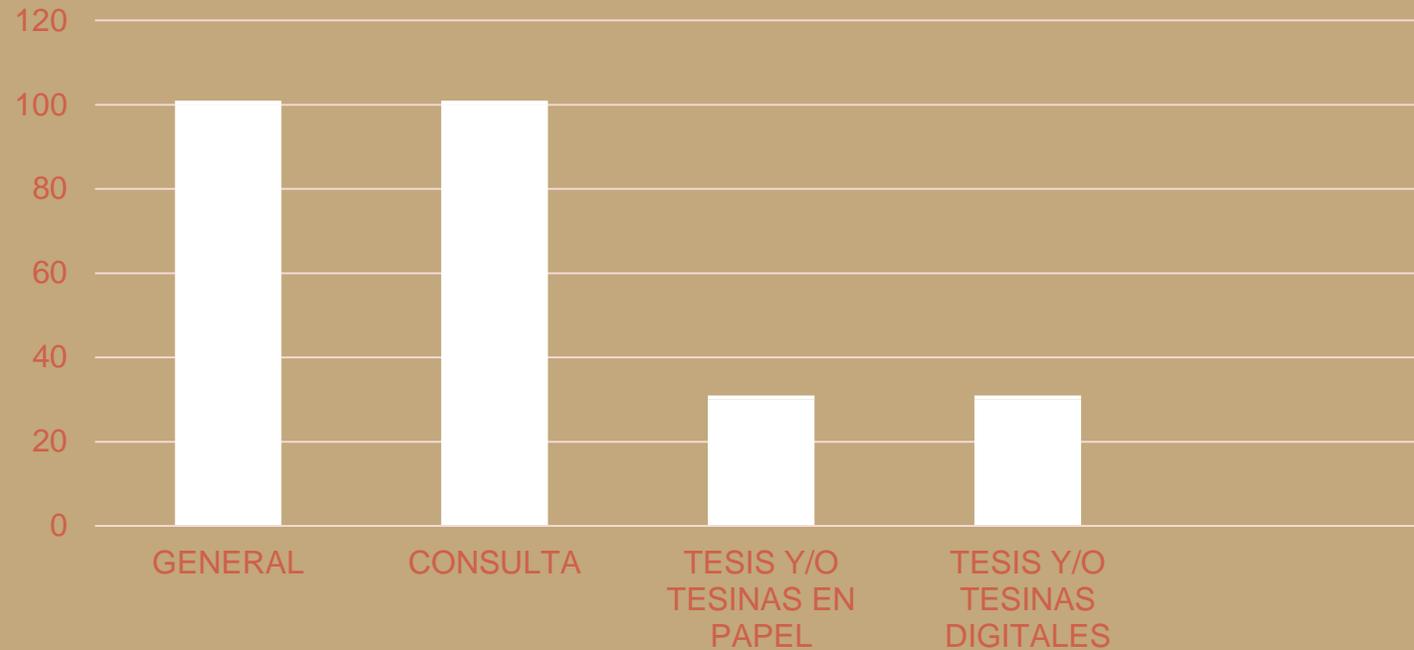




3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



PROCESO DE GESTIÓN DE COLECCIONES

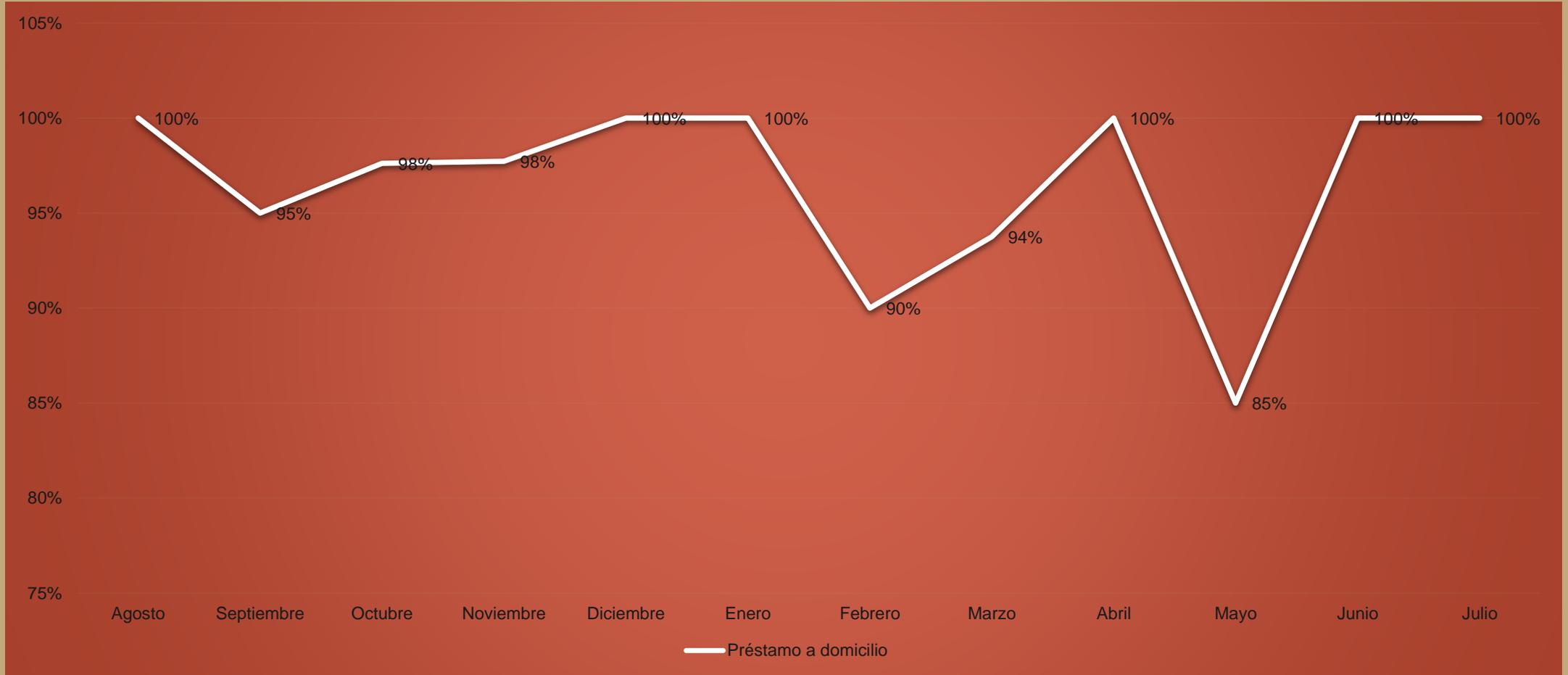


**PERTINENCIA DE
INCREMENTO DE LA
COLECCIÓN 2024**

0.06%



DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS POR MES



NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS



NO SE ENCONTRARON NO CONFORMIDADES QUE ATENDER



Proveedor como Facultad

ETIQUETAS DE SEGURIDAD PARA LIBROS

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	3
b)	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	3
c)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
d)	SERVICIOS ASOCIADOS	2
TOTAL		10

CATEGORIA	PUNTAJE	RESULTADO
A	1-4	NO CUMPLE
B	5-8	CUMPLE PARCIALMENTE
C	9-10	CUMPLE



Proveedor como Facultad

FUMIGACIÓN EN TODA LA BIBLIOTECA

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	3
b)	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	3
c)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
d)	SERVICIOS ASOCIADOS	2
TOTAL		10

CATEGORÍA	PUNTAJE	RESULTADO
A	1-4	NO CUMPLE
B	5-8	CUMPLE PARCIALMENTE
C	9-10	CUMPLE



ESTADO DE LAS SOLICITUDES DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SOLICITADOS (SABS)



- 1. Extintor para PQS (Polvo Químico Seco) Co2 de 6.0 kg. (CERRADO)**
- 2. Fumigación en toda la biblioteca. (CERRADO)**
- 3. Humedad en el muro. Revisar el muro del fondo de la biblioteca. (CERRADO)**
- 4. Papelería e insumos para la biblioteca. (CERRADO)**
- 5. Encuadernar 24 volúmenes. (ABIERTO)**
- 6. Papelería e insumos para la biblioteca. (CERRADO)**
- 7. Cambio de lámparas LED fundidas. (CERRADO)**



OPORTUNIDADES DE MEJORA

- **Con el propósito de mejorar la revisión por la dirección, el coordinador y gestor interno como nuevos integrantes en el centro de información pudieran solicitar capacitación sobre las entradas y salidas, para que la próxima revisión por la dirección cumpla con todos los requisitos**

