

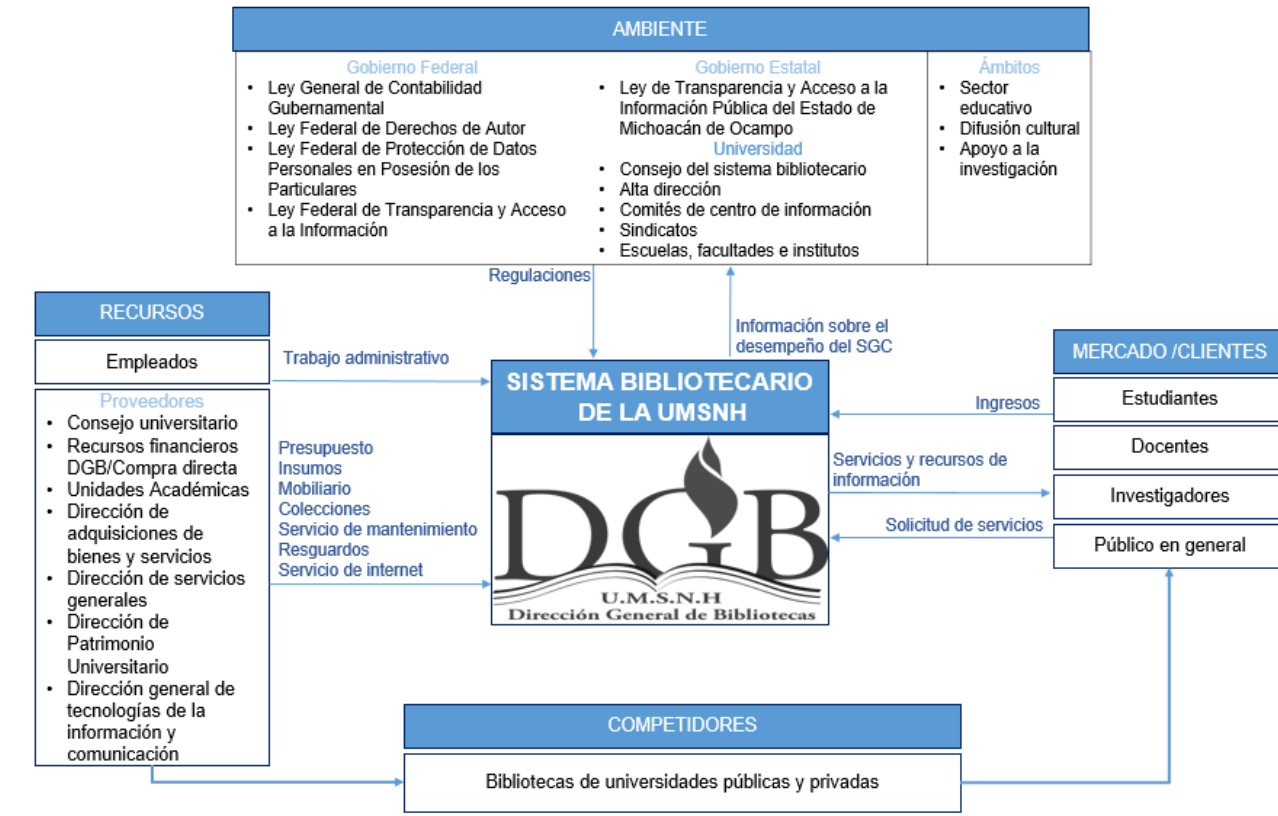
Revisión por la dirección 2025

Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

- 1.- La adquisición de material bibliográfico sigue pendiente.
- 2.- Faltan los sellos de la biblioteca ya están muy desgastados, 2 sellos.
- 3.- Adquisición de las sillas para el personal administrativo, 4 sillas necesarias.
- 4.- Cambio de computadoras del área de cómputo y personal administrativo.

Contexto de la organización

Contexto de la Organización



Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema

- Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
- se aplicaron 79 encuestas de acuerdo a nuestra población de 618 estudiantes
- En el análisis de las encuestas se observó que estuvimos por arriba del porcentaje mínimo que es de 8, viendo por lo que en ninguno debemos implementar alguna acción.
- De los 4 reactivos que se tomaron en la encuesta 3 de ellos la puntuación fue de 9.3 y uno de 9.1

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.	4.55	9.1	8.0
2	El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.	4.63	9.3	8.0
3	Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.	4.66	9.3	8.0
4	Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	4.65	9.3	8.0
5	¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?		79	0
SI			SI	NO

Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (Encuestas de Satisfacción y detección de necesidades de los usuarios, quejas y sugerencias)

- **Comentarios de la encuesta de satisfacción de los usuarios**
- 3.- Tener más cubículos grupales.
- 5.- Es muy cómodo trabajar y estudiar en las instalaciones de la biblioteca.
- 9.- Nuevas computadoras.
- 20.- Actualizar algunas colecciones y/o libros
- 21.- No soy egoísta pero a veces no hay internet debido a que muchas personas de otra facultad tienen la clave e incluso solo están en el pasto jugando o viendo videos cuando uno (yo) está tratando de investigar, tarea,
- 23.- Todo está muy bien, ha mejorado muchísimo, aunque sigue faltando poder tomar agua, yo creo que es muy esencial cuando estas estudiando/trabajando.
- 24.- Mejorar los baños.
- 26.- Las personas que stand en la mañana tienden a ser muy groseras, les falta empatía.
- 37.- Excelente servicio por parte de los bibliotecarios siempre han sido amables y contentos de ayudarnos.
- 47.- Que sean más tolerantes respecto a ciertos casos que de repente exageran.
- 63.- Los baños no sirven, los pintarrones están manchados.
-
- Cada tres años se aplicará la Encuesta de Detección de Necesidades de los Usuarios

Quejas y sugerencias

- No hubo quejas y sugerencias en el buzón respectivo

Necesidades y expectativas de las partes interesadas

Determinación de requisitos de comité de calidad

- 1. **¿Qué medidas sugieres para mejorar el proceso de adquisición de colecciones?**
- Que los recursos que se cobran en las inscripciones por concepto de apoyo a la biblioteca, ya sean etiquetados solo y exclusivamente para la compra de material bibliográfico
- 2. **¿Cómo mejorarías el proceso de medición del Sistema de Gestión de Calidad?**
- Con lo que se cuenta estamos bien
- 3. **¿Qué requieres de los procesos de los centrales de la Dirección de Bibliotecas que no se te ha proporcionado?**
- Nada, todo está muy bien hasta el momento
- 4. **¿Tienes alguna sugerencia para la mejora del control de documentos?**
- No
- 5. **¿Qué nuevos servicios se podrían implementar en tu centro de información?**
- Ninguno
- 6. **¿Tienes alguna observación o mejoras que pueda realizarse a las plataformas del Sistema de Gestión de Calidad?**
- No
- 7. **¿De qué manera la alta Dirección puede mejorar el liderazgo ante el Sistema de Gestión de Calidad?**
- Proponiendo que en los centros de información los recursos que llegan por medio de el apoyo a la biblioteca en las inscripciones realmente se utilicen en la biblioteca
- 8. **¿Qué mejoras propones para el Sistema de Gestión de Calidad?**
- Ninguna

Determinación de requisitos de comité de centros de información

- 1. **¿De qué manera la información puede contribuir a la formación de la comunidad académica?**
 - Para la acreditación de la Facultad
 - A través del conocimiento de las acciones que se han tomado para mejorar los servicios proporcionados
- 2. **¿Qué expectativas tiene del personal del centro de información?**
 - Que se comprometa un poco más
 - Que continúen trabajando como hasta ahora
- 3. **¿Qué resultado espera del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Información?**
 - Que con las estadísticas que salen del mismo sistema las autoridades se comprometan a mejorar las instalaciones y sobre todo la adquisición de nuevo material
 - Un buen servicio
- 4. **Como parte del Comité de Bibliotecas ¿Qué debilidades identificas en el Centro de Información?**
 - El personal de intendencia que ya no hay
 - Que no se tiene acceso a las revistas científicas de la editorial Elsevier
- 5. **¿Qué actividades consideras necesarias para la mejora en el SGC del Centro de Información?**
 - Hasta ahorita con lo que esta implementado estamos bien
 - Hasta ahora todo bien

Determinación de requisitos de los empleados

- **1. ¿Cómo puede contribuir el Sistema Bibliotecario en un mejor desempeño de tus actividades?**
- No unificando en general
- Que se siga el reglamento en los dos turnos
- Con capacitación
- Tener el material bibliográfico reciente en base a las necesidades de los usuarios para dar un mejor servicio
-
- **2. ¿Qué propones para la mejora de las actividades que desarrollas dentro del Sistema de Gestión de Calidad?**
- Respuestas precisas y baja buen argumento
- Ninguno
- Más información acerca de las actividades antes de comenzar a realizarlas
- Creo que todo está bien
-
- **3. ¿Sugiere acciones que permitan que las capacitaciones que recibes influyan en el desempeño de sus actividades?**
- Que sean más dinámicas y prácticas
- Cursos referente al sistema de las bibliotecas
- Las capacitaciones influirán en medida en que estén enfocadas a las funciones y desarrollo constante. Asegurándose de la aplicación de lo aprendido mediante el ejercicio de auditoría, y/o por parte del personal de recursos humanos mediante el seguimiento de cada capacitación.
- Que las capacitaciones sean pegadas de acuerdo a tus funciones como bibliotecario y que las capacitaciones sean más modernas
-
- **4. ¿Qué circunstancias o aspectos afectan la realización de tu trabajo?**
- No unificar el criterio de atención
- Ninguno
- La inestabilidad laboral
- Ninguna

- **5. ¿Qué requieres para colaborar de manera efectiva en el logro de los objetivos de calidad?**
 - Apoyo de los directivos
 - Coordinación
 - Certeza laboral
 - Capacitación continua de los bibliotecarios para tener un buen sistema de calidad
 -
- **6. ¿Qué controles agregarías o modificarías de las actividades de los procesos en que intervienes?**
- 4 marcaron Ninguno

Determinación de requisitos de los docentes

- **1. ¿Con qué frecuencia asiste a la biblioteca?**

- 9 contestaron 1 vez al mes
- 1 contesto 1 vez a la semana
- 3 contestaron 1 vez al semestre
- 4 contestaron nunca

- **2. Si su respuesta fue 1 vez al semestre o nunca, indique a continuación ¿Cuáles son los motivos?**

- No fue esa mi respuesta
- Una vez por semana
- Existen muchos libros digitales, sin embargo es un muy buen espacio
- Revisión de Libros
- Sí se visita con regularidad
- Desconozco el acervo bibliográfico con que cuenta la biblioteca o si tiene algún repositorio
- Investigación
- 1 vez al mes
- No fue mi respuesta
- Dispongo de las fuentes bibliográficas que requiero para los cursos que imparto y adquiero nuevo material bibliográfico al menos una vez por semestre.
- Acceso a la información disponible en internet
- La mayoría de la información la obtengo de manera virtual o en línea.
- Tiempo
- 1 al mes
- Uso computadoras
- No requiero

- **3. ¿Qué tipo de recursos requiere su consulta?**
- 12 contestaron: Libros
- 1 contesto: Revistas
- 3 contestaron: Base de datos
- **4. ¿En qué idioma?**
- 9 contestaron: español
- 7 contestaron: inglés
- **5. ¿Qué vigencia considera que debe tener la colección?**
- Todos contestaron: 1 a 5 años

6. ¿Cuáles son los temas de su interés?

- Variables de proceso y su interpretación
- Ingeniería, Termodinámica, ecuaciones diferenciales, métodos numéricos
- Operaciones Unitarias
- Ingeniería. Procesos químicos. Fenómenos de transporte.
- Seguridad industrial, química, recursos humanos, cinética química.
- Intensificación de Procesos, Energía
- Tratamiento de aguas residuales
- Procesos de separación, reactores y química orgánica
- Fisicoquímica, Termodinámica, Cinética Química, Catálisis e Ingeniería de Reactores Químicos
- Análisis y Simulación de Procesos, Dinámica y Control de Procesos
- Ingeniería y Tecnología
- Ingeniería química
- Relativos al PE de ING Química
- Procesos Químicos

- **7. Seleccione 3 de los siguientes servicios de acuerdo a la importancia para el apoyo que representa a las actividades de docencia.**
- 1 contesto: Fotocopiado
- 4 contestaron: Préstamo en sala
- 8 contestaron: Préstamo a domicilio
- 3 contestaron: Centro de cómputo
- **8. ¿De qué manera la biblioteca puede mejorar en apoyo a sus actividades de docencia?**
- Con el acervo completo de las asignaturas que imparto y de esa manera los estudiantes puedan consultarla
- Contar con más libros
- Teniendo el suficiente material y la ayuda al estudiante cuando en ocasiones no sabe bien qué libro tomar
- La biblioteca atiende bien las necesidades de la consulta del acervo bibliográfico
- Facilitar la información documentada veraz y necesaria para la impartición del conocimiento referenciado.
- Informando al profesorado sobre los recursos de libros, revistas, etc., con que cuenta y cuál es el procedimiento de acceso para consulta de forma presencial o mediante algún repositorio para consulta electrónica.
- Mayor cantidad de libros y libros especializados recientes
- Disponibilidad del servicio fuera del horario de clases
- Actualización de las ediciones de los libros
- Con catálogo en línea y en sala, actualización de literatura
- Es buena como esta
- Diversidad de libros
- Teniendo muchos ejemplares de los libros de texto, para que varios alumnos puedan hacer usos de ellos al mismo tiempo

El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

- **Objetivo de calidad del sistema bibliotecario**
- La biblioteca de la Facultad de Ingeniería Química no aplica en el objetivo de calidad del sistema bibliotecario más sin embargo contamos con un objetivo operativo.
- **Objetivo operativo**
- “Se impartirá la charla, el uso de bases de datos y biblioteca virtual al 100% de los alumnos de nuevo ingreso en el mes de septiembre de 2025”.
- Plan de acción:
- Se llevó a cabo los días 2 y 4 de septiembre con el apoyo de la secretaria académica y el proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas
- Ya se cumplió

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

Porcentaje de disponibilidad de los servicios	Préstamo a domicilio	100%
	Préstamo para fotocopiado	100%
	Préstamo en sala	100%
	Cubículos de estudio y/o lectura	100%
	Formación de usuarios	100%
	Sala de computadoras	100%
	Préstamo de lockers y/o casilleros	100%
	Impresiones	100%
	Sala de lectura	100%

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	17	0.28%	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS	6125		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA	6125	0	Registro inventario de la colección
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	6125		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC05	Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen respecto a las colecciones para préstamo a domicilio	SUMATORIA DEL NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR VOLUMEN	575	26%	Inventario de la colección/ Reporte de Software de administración de la biblioteca/ SIBIB
		NÚMERO DE LIBROS PARA PRÉSTAMO	2215		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC06	Promedio de título por volumen	SUMATORIA DE VOLÚMENES	6125	2.99	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	2049		

- La pertinencia de las colecciones a nivel licenciatura estamos en un 69.88%.
- Se hizo un ejercicio como referencia para ver cómo estamos en la pertinencia de los posgrados que tiene la carrera de ingeniería química incluyendo ambiental, sin que esto implique alguna obligación, es meramente informativa para el comité de la biblioteca.
- Maestría en ciencias de ingeniería ambiental tiene un 15% de pertinencia
- Maestría en ciencias de ingeniería química tiene un 46% de pertinencia
- Doctorado en ciencias de ingeniería química tiene un 54% de pertinencia

Las no conformidades y acciones correctivas.

- Se cuenta con una no conformidad derivada de la infraestructura física aplicada el día 26 de marzo de 2025 que indica:
- En la evaluación de la infraestructura física realizada el día 21 de marzo del año en curso se detectaron algunas luminarias fundidas así como algunas grietas en las uniones de los plafones:
- De la cual se cambiaron las luminarias que estaban fundidas y quedando pendiente el arreglo del plafón y resanar las grietas entre los plafones, lo cual se trabajara ya que pasen las lluvias ya que se arregló la loza de la biblioteca y se necesita observar que ya no existan minaciones.

Seguimiento y medición

- Se recargaron los extintores en octubre del año pasado las recargas son de manera anual por lo que nos toca nuevamente en octubre de este año.
- La evaluación de la infraestructura se llevó a cabo este año donde se nos recomendó resanar las grietas que se hicieron en los plafones así como el cambio de las luminarias que están fundidas
- El personal participo en varios cursos que impartió la dirección de bibliotecas para su actualización los cuales están justificados en la plataforma del proceso de recursos humanos.

Se muestran las estadísticas de agosto 2024 a julio de 2025 teniendo un total de 9,453 accesos.

Registros del 2024-08-01 al 2025-07-31

Total Accesos: 9453

Hombres: 6743 - **Mujeres:** 5573

Estadística	Total
Préstamo Domicilio	367
Préstamo Fotocopiado	70
Préstamo Sala	948
Cubículo Estudio	10716
Préstamo Lockers	11459
Sala Lectura	10064
Centro Computo	1193
Servicio Impresión	120

Inventario de colecciones

- Inventario de colecciones de la biblioteca J. Manuel Santoyo García de la facultad de ingeniería química con un total de 5805 bibliografía general, 322 libros de consulta, 1056 tesis en papel, 264 tesis digitales, 423 discos compactos, de los cuales 183 títulos son del posgrado de ingeniería química así como se detectaron 78 libros perdidos de años anteriores y ningún faltante en este año.
- Se recuperaron en días pasados los 2 títulos que se habían perdido el año pasado
- Se adquirieron 17 libros a finales del año pasado por parte de la dirección.
- Hubo una donación de 5 libros en este mes de agosto 2025
- En los primeros días del mes de agosto se realizó la limpieza de la estantería.

Resultados de auditorías anteriores

- Resultado de auditoría externa
- En la Biblioteca “Ing. J. Manuel Santoyo García” de la Facultad de Ingeniería Química, se observó que un extintor de CO₂ de 2.5 kg, destinado para equipo eléctrico, está ubicado a nivel de piso sin un soporte adecuado. Esta ubicación incumple con los requisitos de la Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010 sobre las condiciones de seguridad en la prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo. Según la norma, los extintores deben colocarse en soportes o gabinetes específicos que aseguren su visibilidad y accesibilidad inmediata en caso de emergencia, así como su protección contra daños accidentales. La ubicación actual representa un riesgo, ya que, al estar en el suelo, el extintor podría ser golpeado por personas que transiten por el área, lo cual podría dañar el cilindro y afectar su funcionalidad. Adicionalmente, el área designada en la parte inferior para la colocación del extintor está obstruida, lo cual impide su correcta instalación y compromete su disponibilidad en una situación de emergencia.
- Estado
- A un sigue abierta hasta que los demás centros de información cumplan con las medidas necesarias, por nuestra parte ya cumplimos.

Se llevó acabo la evaluación a proveedores de las diferentes necesidades te ha tenido la biblioteca como:

- Arreglo de las chapas de la cajoneras del personal.
- Compra de ventiladores para los alumnos.
- La fumigación de la biblioteca.
- La impermeabilización de la loza de la biblioteca y la limpieza de las canaletas.
- Cambio de luminarias.
- Compra de los pintarrones.
- Se compraron 17 libros.
- Se evaluó también a la dirección de la facultad quien nos proporciona el material o los suministros que requiere la biblioteca para su funcionamiento, de manera que pueden ir haciendo las compras.
- Las evaluaciones salieron de manera aprobatoria todas.

Adecuación de recursos

- Ingresos por multas de los alumnos \$520.00 Quinientos veinte pesos de enero a septiembre.
- Los pendientes que tenemos son:
- La adquisición del material bibliográfico 2025.
- La adquisición de las sillas para el personal.
- El arreglo de los plafones.
- Las computadoras para el personal y usuarios en caso de que sea aprobado.
- Los sellos de la biblioteca.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

- Oportunidades de mejora
- Aumentar la pertinencia de las colecciones
- El próximo año se va actualizar el plan de estudio en su bibliografía.
- Debilidades:
- No se contaba con personal de intendencia y por el momento tenemos una persona que nos hace el aseo 3 veces por semana.
- Amenazas: No hay contratación de personal de planta por parte de la institución

Oportunidades de mejora

- 1.- Actualizar las computadoras del área de cómputo ya que se están volviendo obsoletas.
- 2.- En caso de no poder actualizar las computadoras de los usuarios, quitar una sala de cómputo y allí poder instalar 3 cubículos grupales más.

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: 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.

MINUTA

[Título de la reunión]		
29/08/2025	[10:00 pm]	[Edificio K]
Reunión convocada por	Coordinador Alberto Calderón Cristóbal	
Asistentes		
Nombre	Función	Firma
Dr. Fabricio Nápoles Rivera	Director	
Dr. Roberto Guerra González	Secretario Administrativo	
Dr. Luis Fernando Lira Barragán	Secretario Académico	
Dra. Ana Alejandra Vargas Tah	Profesora de la Facultad	
C. Christopher Eliud Arias Tapia	Alumno	
C.P. Alberto Calderón Cristóbal	Coordinador del Centro de Información	
C. Elizabeth Salgado Mora	Personal Bibliotecario	
C. Marisol Delgado Valdovinos	Personal Bibliotecario	
C. Brenda Rosas Monje	Personal Bibliotecario	

[Orden del día]
1.

[Desarrollo de la sesión]

Revisión por la dirección agosto de 2025

Temas a tratar de acuerdo a la norma ISO 9001-2015

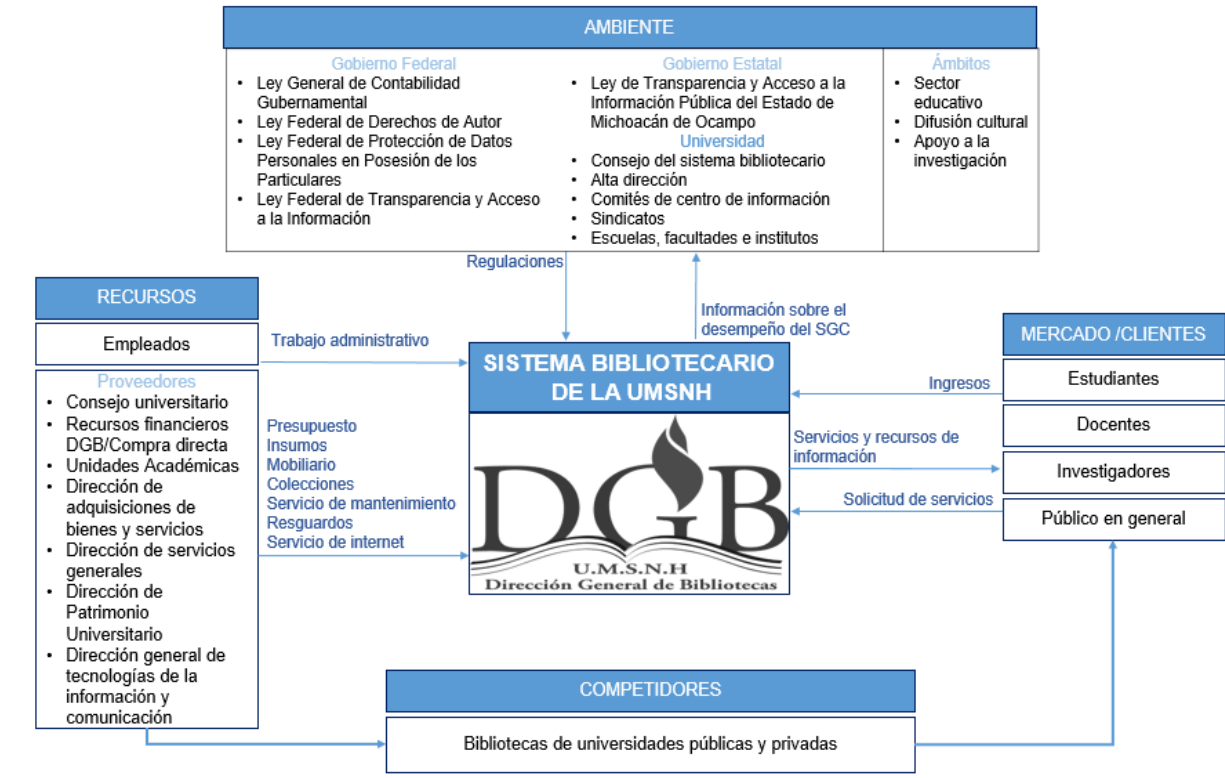
- 1.- Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
- 2.- Los cambios en las cuestiones externas e internas
- 3.- Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema
- 4.- Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (Encuestas de Satisfacción y detección de necesidades de los usuarios, quejas y sugerencias)
- 5.- El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad
- 6.- El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
- 7.- Las no conformidades y acciones correctivas
- 8.- Los resultados de seguimiento y medición
- 9.- Los resultados de las auditorias
- 10.- El desempeño de los proveedores externos
- 11.- La adecuación de los recursos
- 12.- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- 13.- Las oportunidades de mejora
- 14.- Revisión de la política de calidad

Desarrollo de la reunión:

- 1.- Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
 - 1.- La adquisición de material bibliográfico sigue pendiente.
 - 2.- Faltan los sellos de la biblioteca ya están muy desgastados, 2 sellos.
 - 3.- Adquisición de las sillas para el personal administrativo, 4 sillas necesarias.
 - 4.- Cambio de computadoras del área de cómputo y personal administrativo.

2.- Cambios en las cuestiones externas e internas

Contexto de la Organización



3.- Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema

Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, se aplicaron 79 encuestas de acuerdo a nuestra población de 618 estudiantes

En el análisis de las encuestas se observó que estuvimos por arriba del porcentaje mínimo que es de 8, viendo por lo que en ninguno debemos implementar alguna acción.

De los 4 reactivos que se tomaron en la encuesta 3 de ellos la puntuación fue de 9.3 y uno de 9.1

TEM	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.	4.55	9.1	8.0
2	El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.	4.63	9.3	8.0
3	Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.	4.66	9.3	8.0
4	Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	4.65	9.3	8.0
5	¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?		79	0
SI			SI	NO

4.- Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (Encuestas de Satisfacción y detección de necesidades de los usuarios, quejas y sugerencias)

Comentarios de la encuesta de satisfacción de los usuarios

- 3.- Tener más cubículos grupales.
- 5.- Es muy cómodo trabajar y estudiar en las instalaciones de la biblioteca.
- 9.- Nuevas computadoras.
- 20.- Actualizar algunas colecciones y/o libros
- 21.- No soy egoísta pero a veces no hay internet debido a que muchas personas de otra facultad tienen la clave e incluso solo están en el pasto jugando o viendo videos cuando uno (yo) está tratando de investigar, tarea,
- 23.- Todo está muy bien, ha mejorado muchísimo, aunque sigue faltando poder tomar agua, yo creo que es muy esencial cuando estas estudiando/trabajando.
- 24.- Mejorar los baños.
- 26.- Las personas que están en la mañana tienden a ser muy groseras, les falta empatía.
- 37.- Excelente servicio por parte de los bibliotecarios siempre han sido amables y contentos de ayudarnos.
- 47.- Que sean más tolerantes respecto a ciertos casos que de repente exageran.
- 63.- Los baños no sirven, los pintarrones están manchados.

Cada tres años se aplicará la Encuesta de Detección de Necesidades de los Usuarios

Quejas y sugerencias

No hay quejas ni sugerencias

Necesidades y expectativas de las partes interesadas Determinación de requisitos de comité de calidad

1. ¿Qué medidas sugieres para mejorar el proceso de adquisición de colecciones?

Que los recursos que se cobran en las inscripciones por concepto de apoyo a la biblioteca, ya sean etiquetados solo y exclusivamente para la compra de material bibliográfico

2. ¿Cómo mejorarías el proceso de medición del Sistema de Gestión de Calidad?

Con lo que se cuenta estamos bien

3. ¿Qué requieres de los procesos de los centrales de la Dirección de Bibliotecas que no se te ha proporcionado?

Nada, todo está muy bien hasta el momento

4. ¿Tienes alguna sugerencia para la mejora del control de documentos?

No

5. ¿Qué nuevos servicios se podrían implementar en tu centro de información?

Ninguno

6. ¿Tienes alguna observación o mejoras que pueda realizarse a las plataformas del Sistema de Gestión de Calidad?

No

7. ¿De qué manera la alta Dirección puede mejorar el liderazgo ante el Sistema de Gestión de Calidad?

Proponiendo que en los centros de información los recursos que llegan por medio de, el apoyo a la biblioteca en las inscripciones realmente se utilicen en la biblioteca

8. ¿Qué mejoras propones para el Sistema de Gestión de Calidad?

Ninguna

Determinación de requisitos de comité de centros de información

1. ¿De qué manera la información puede contribuir a la formación de la comunidad académica?

Para la acreditación de la Facultad

A través del conocimiento de las acciones que se han tomado para mejorar los servicios proporcionados

2. ¿Qué expectativas tiene del personal del centro de información?

Que se comprometa un poco más

Que continúen trabajando como hasta ahora

3. ¿Qué resultado espera del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Información?

Que con las estadísticas que salen del mismo sistema las autoridades se comprometan a mejorar las instalaciones y sobre todo la adquisición de nuevo material

Un buen servicio

4. Como parte del Comité de Bibliotecas ¿Qué debilidades identificas en el Centro de Información?

El personal de intendencia que ya no hay

Que no se tiene acceso a las revistas científicas de la editorial Elsevier

5. ¿Qué actividades consideras necesarias para la mejora en el SGC del Centro de Información?

Hasta ahorita con lo que esta implementado estamos bien

Hasta ahora todo bien

Determinación de requisitos de los empleados

1. ¿Cómo puede contribuir el Sistema Bibliotecario en un mejor desempeño de tus actividades?

No unificando en general

Que se siga el reglamento en los dos turnos

Con capacitación

Tener el material bibliográfico reciente en base a las necesidades de los usuarios para dar un mejor servicio

2. ¿Qué propones para la mejora de las actividades que desarrollas dentro del Sistema de Gestión de Calidad?

Respuestas precisas y baja buen argumento

Ninguno

Más información acerca de las actividades antes de comenzar a realizarlas

Creo que todo está bien

3. ¿Sugiere acciones que permitan que las capacitaciones que recibes influyan en el desempeño de sus actividades?

Que sean más dinámicas y prácticas

Cursos referentes al sistema de las bibliotecas

Las capacitaciones influirán en medida en que estén enfocadas a las funciones y desarrollo constante. Asegurándose de la aplicación de lo aprendido mediante el ejercicio de auditoría, y/o por parte del personal de recursos humanos mediante el seguimiento de cada capacitación.

Que las capacitaciones sean pegadas de acuerdo a tus funciones como bibliotecario y que las capacitaciones sean más modernas

4. ¿Qué circunstancias o aspectos afectan la realización de tu trabajo?

No unificar el criterio de atención

Ninguno

La inestabilidad laboral

Ninguna

5. ¿Qué requieres para colaborar de manera efectiva en el logro de los objetivos de calidad?

Apoyo de los directivos

Coordinación

Certeza laboral

Capacitación continúa de los bibliotecarios para tener un buen sistema de calidad

6. ¿Qué controles agregarías o modificarías de las actividades de los procesos en que intervienes?

4 marcaron Ninguno

Determinación de requisitos de los docentes

1. ¿Con qué frecuencia asiste a la biblioteca?

9 contestaron 1 vez al mes

1 contesto 1 vez a la semana

3 contestaron 1 vez al semestre

4 contestaron nunca

2. Si su respuesta fue 1 vez al semestre o nunca, indique a continuación ¿Cuáles son los motivos?

No fue esa mi respuesta

Una vez por semana

Existen muchos libros digitales, sin embargo es un muy buen espacio

Revisión de Libros

Sí se visita con regularidad

Desconozco el acervo bibliográfico con que cuenta la biblioteca o si tiene algún repositorio

Investigación

1 vez al mes

No fue mi respuesta

Dispongo de las fuentes bibliográficas que requiero para los cursos que imparto y adquiero nuevo material bibliográfico al menos una vez por semestre.

Acceso a la información disponible en internet

La mayoría de la información la obtengo de manera virtual o en línea.

Tiempo

1 al mes

Uso computadoras

No requiero

3. ¿Qué tipo de recursos requiere su consulta?

12 contestaron: Libros

1 contesto: Revistas

3 contestaron: Base de datos

4. ¿En qué idioma?

9 contestaron: español

7 contestaron: inglés

5. ¿Qué vigencia considera que debe tener la colección?

Todos contestaron: 1 a 5 años

6. ¿Cuáles son los temas de su interés?

Variables de proceso y su interpretación

Ingeniería, Termodinámica, ecuaciones diferenciales, métodos numéricos

Operaciones Unitarias

Ingeniería. Procesos químicos. Fenómenos de transporte.

Seguridad industrial, química, recursos humanos, cinética química.

Intensificación de Procesos, Energía

Tratamiento de aguas residuales

Procesos de separación, reactores y química orgánica

Fisicoquímica, Termodinámica, Cinética Química, Catálisis e Ingeniería de Reactores Químicos

Análisis y Simulación de Procesos, Dinámica y Control de Procesos

Ingeniería y Tecnología

Ingeniería química

Relativos al PE de ING Química

Introducción a la ingeniería Química

Procesos Químicos

7. Seleccione 3 de los siguientes servicios de acuerdo a la importancia para el apoyo que representa a las actividades de docencia.

1 contesto: Fotocopiado

4 contestaron: Préstamo en sala

8 contestaron: Préstamo a domicilio

3 contestaron: Centro de cómputo

8. ¿De qué manera la biblioteca puede mejorar en apoyo a sus actividades de docencia?

Con el acervo completo de las asignaturas que imparto y de esa manera los estudiantes puedan consultarla

Contar con más libros

Teniendo el suficiente material y la ayuda al estudiante cuando en ocasiones no sabe bien qué libro tomar

La biblioteca atiende bien las necesidades de la consulta del acervo bibliográfico

Facilitar la información documentada veraz y necesaria para la impartición del conocimiento referenciado.

Informando al profesorado sobre los recursos de libros, revistas, etc., con que cuenta y cuál es el procedimiento de acceso para consulta de forma presencial o mediante algún repositorio para consulta electrónica.

Actualización de datos

Ampliar la base de datos

Mayor cantidad de libros y libros especializados recientes

Disponibilidad del servicio fuera del horario de clases
 Actualización de las ediciones de los libros
 Con catálogo en línea y en sala, actualización de literatura
 Incrementar el acervo
 Con más libros
 Es buena como esta
 Diversidad de libros
 Teniendo muchos ejemplares de los libros de texto, para que varios alumnos puedan hacer usos de ellos al mismo tiempo

5.- El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

Objetivo de calidad del sistema bibliotecario

La biblioteca de la Facultad de Ingeniería Química no aplica en el objetivo de calidad del sistema bibliotecario más sin embargo contamos con un objetivo operativo.

Objetivo operativo

“Se impartirá la charla, el uso de bases de datos y biblioteca virtual al 100% de los alumnos de nuevo ingreso en el mes de septiembre de 2025”.

Plan de acción:

Se llevó a cabo los días 2 y 4 de septiembre con el apoyo de la secretaria académica y el proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas

Ya se cumplió

6.- El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

Porcentaje de disponibilidad de los servicios	Préstamo a domicilio	100%
	Préstamo para fotocopiado	100%
	Préstamo en sala	100%
	Cubículos de estudio y/o lectura	100%
	Formación de usuarios	100%
	Sala de computadoras	100%
	Préstamo de lockers y/o casilleros	100%
	Impresiones	100%
	Sala de lectura	100%

N°	Indicador	Número	TOTAL	Registro fuente
PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO 17	0.28%	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS 6125		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLUMENES EN ESTANTERÍA	6123	2	Registro inventario de la colección
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLUMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	6125		
N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC05	Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen respecto a las colecciones para préstamo a domicilio	SUMATORIA DEL NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR VOLUMEN	575	26%	Inventario de la colección/ Reporte de Software de administración de la biblioteca/ SIBIB
		NÚMERO DE LIBROS PARA PRÉSTAMO	2215		
N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC06	Promedio de título por volumen	SUMATORIA DE VOLUMENES	6125	2.99	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	2049		

6.- La pertinencia de las colecciones estamos a nivel licenciatura en un 69.88%.

Se hizo un ejercicio como referencia para ver cómo estamos en la pertinencia de los posgrados que tiene la carrera de ingeniería química incluyendo ambiental, sin que esto implique alguna obligación, es meramente informativa para el comité de la biblioteca.

Maestría en ciencias de ingeniería ambiental tiene un 15% de pertinencia

Maestría en ciencias de ingeniería química tiene un 46% de pertinencia

Doctorado en ciencias de ingeniería química tiene un 54% de pertinencia

7.- Se muestran las estadísticas de agosto 2024 a julio de 2025 teniendo un total de 9453 accesos.

Las no conformidades y acciones correctivas.

Se cuenta con una no conformidad derivada de la infraestructura física aplicada el día 26 de marzo de 2025 que indica:

En la evaluación de la infraestructura física realizada el día 21 de marzo del año en curso de detectaron algunas luminarias fundidas así como algunas grietas en las uniones de los plafones:

De la cual se cambiaron las luminarias que estaban fundidas y quedando pendiente el arreglo del plafón y resanar las grietas entre los plafones, lo cual se trabajara ya que pasen las lluvias ya que se arregló la loza de la biblioteca y se necesita observar que ya no existan minaciones.

Seguimiento y medición

Se recargaron los extintores en octubre del año pasado las recargas son de manera anual por lo que nos toca nuevamente en octubre de este año.

La evaluación de la infraestructura se llevó a cabo este año donde se nos recomendó resanar las grietas que se hicieron en los plafones así como el cambio de las luminarias que están fundidas

El personal participo en varios cursos que impartió la dirección de bibliotecas para su actualización los cuales están justificados en la plataforma del proceso de recursos humanos.

Registros del 2024-08-01 al 2025-07-31

Total Accesos: 9453

Hombres: 6743 - Mujeres: 5573

Estadística	Total
Préstamo Domicilio	367
Préstamo Fotocopiado	70
Préstamo Sala	948
Cubículo Estudio	10716
Préstamo Lockers	11459
Sala Lectura	10064
Centro Computo	1193
Servicio Impresión	120

Inventario de colecciones

Inventario de colecciones de la biblioteca J. Manuel Santoyo García de la facultad de ingeniería química con un total de 5805 bibliografía general, 322 libros de consulta, 1056 tesis en papel, 264 tesis digitales, 423 discos compactos, de los cuales 183 títulos son del posgrado de ingeniería química así como se detectaron 78 libros perdidos de años anteriores y ningún faltante en este año.

Se recuperaron en días pasados los 2 títulos que se habían perdido el año pasado.

Se adquirieron 17 libros a finales del año pasado por parte de la dirección.

Hubo una donación de 5 libros en este mes de agosto 2025

En los primeros días del mes de agosto se realizó la limpieza de la estantería.

Resultados de auditorías anteriores

Resultado de auditoría externa

En la Biblioteca "Ing. J. Manuel Santoyo García" de la Facultad de Ingeniería Química, se observó que un extintor de CO₂ de 2.5 kg, destinado para equipo eléctrico, está ubicado a nivel de piso sin un soporte adecuado. Esta ubicación incumple con los requisitos de la Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010 sobre las condiciones de seguridad en la prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo. Según la norma, los extintores deben colocarse en soportes o gabinetes específicos que aseguren su visibilidad y accesibilidad inmediata en caso de emergencia, así como su protección contra daños accidentales. La ubicación actual representa un riesgo, ya que, al estar en el suelo, el extintor podría ser golpeado por personas que transiten por el área, lo cual podría dañar el cilindro y afectar su funcionalidad. Adicionalmente, el área designada en la parte inferior

para la colocación del extintor está obstruida, lo cual impide su correcta instalación y compromete su disponibilidad en una situación de emergencia.

Estado

A un sigue abierta hasta que los demás centros de información cumplan con las medidas necesarias, por nuestra parte ya cumplimos.

Se llevó acabo la evaluación a proveedores de las diferentes necesidades te ha tenido la biblioteca como:

Arreglo de las chapas de la cajoneras del personal.

Compra de ventiladores para los alumnos.

La fumigación de la biblioteca.

La impermeabilización de la loza de la biblioteca y la limpieza de las canaletas.

Cambio de luminarias.

Compra de los pintarrones.

Se compraron 17 libros.

Se evaluó también a la dirección de la facultad quien nos proporciona el material o los suministros que requiere la biblioteca para su funcionamiento, de manera que pueden ir haciendo las compras.

Las evaluaciones salieron de manera aprobatoria todas.

Adecuación de recursos

Ingresos por multas de los alumnos \$520.00 Quinientos veinte pesos de enero a septiembre.

Los pendientes que tenemos son:

La adquisición del material bibliográfico 2025.

La adquisición de las sillas para el personal.

El arreglo de los plafones.

Las computadoras para el personal y usuarios en caso de que sea aprobado.

Los sellos de la biblioteca.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riegos y oportunidades

Oportunidades de mejora

Aumentar la pertinencia de las colecciones

El próximo año se va actualizar el plan de estudio en su bibliografía.

Debilidades:

No se contaba con personal de intendencia y por el momento tenemos una persona que nos hace el aseo 3 veces por semana.

Amenazas: No hay contratación de personal de planta por parte de la institución

Oportunidades de mejora

- 1.- Actualizar las computadoras del área de cómputo ya que se están volviendo obsoletas.
- 2.- En caso de no poder actualizar las computadoras de los usuarios, quitar una sala de cómputo y allí poder instalar 3 cubículos grupales más.

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: 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.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Compra de sillas para el personal	Dr. Roberto Guerra González	30 de septiembre de 2025
Compra de material bibliográfico	Dr. Roberto Guerra González	31 de octubre de 2025
Arreglo de plafón y recenar grietas	Dr. Roberto Guerra González	31 de diciembre de 2025
Adquisición de computadoras para personal y usuarios	Dr. Roberto Guerra González	Se verá la posibilidad de un software libre del programa Microsoft Office para que puedan seguir funcionando las computadoras
Ver la posibilidad de quitar una sala de cómputo ya que no hay tanta demanda de servicio de computadoras y mejor ocupar ese espacio en abrir 3 cubículos grupales.	Dr. Roberto Guerra González	Para el año 2026