

MINUTA

| Revisión por la dirección 2026   |  |                                        |                         |
|----------------------------------|--|----------------------------------------|-------------------------|
| 19/08/2026                       |  | [10:00 pm]                             | [Edificio K Biblioteca] |
| Reunión convocada por            |  | Coordinador Alberto Calderón Cristóbal |                         |
| Asistentes                       |  |                                        |                         |
| Nombre                           |  | Función                                | Firma                   |
| Dr. Fabricio Nápoles Rivera      |  | Director                               |                         |
| C.P. Gloria Itsi Jerónimo Marín  |  | Secretaria Administrativa              |                         |
| Dr. Luis Fernando Lira Barragán  |  | Secretario Académico                   |                         |
| Dra. Ana Alejandra Vargas Tah    |  | Profesora de la Facultad               |                         |
| C. Diana Paola Alejandre Aguilar |  | Alumna                                 |                         |
| C.P. Alberto Calderón Cristóbal  |  | Coordinador del Centro de Información  |                         |

|                                           |
|-------------------------------------------|
| [Orden del día]                           |
| 1. Punto único revisión por la dirección. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [Desarrollo de la sesión]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>Se les informo el estado de las acciones previas donde vimos tres puntos que se cumplieron la adquisición de bibliografía del año 2025, las tres computadoras para el personal y la adquisición de dos impresoras quedando pendiente el arreglo de los plafones de la entrada de la biblioteca y el plafón de las escaleras así como el cambio de algunas luminarias, se les explico el contexto de la organización sin tener observaciones o sugerencias, se les comento que se aplicaron 79 encuestas de satisfacción de los usuarios en las cuales su ponderación fue arriba de 9 por lo que no hay ninguna acción a tomar, así como se vieron las quejas y sugerencias que los usuarios hacen por medio de las encuestas y con papeleta donde se le dio un resultado de acuerdo al reglamento interno de la biblioteca, en la pertinencia de las colecciones estamos en un 69%, y se les mostro el inventario de colecciones que se realizó este año, se les mostro la evaluación de proveedores de los cuales todos tuvieron calificación aprobatoria, de igual manera se les mostro el objetivo de calidad que ya se encuentra cerrado pero se abrieron dos más para lo que resta del año y parte del siguiente quedando de la siguiente manera:</p> <p>Re etiquetar 3,000 libros que no cumplen con lo establecido en el procedimiento de gestión de colecciones, al 16 de julio de 2027.</p> <p>Se impartirá la charla el uso de bases de datos y biblioteca virtual a 123 alumnos de nuevo ingreso de la facultad de ingeniería química al 30 de noviembre de 2026.</p> |

## **Revisión por la dirección agosto de 2026**

### **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 del año 2025 se compró el material
- 2.- Adaptar 3 cubículos grupales y quitar una sala de computadoras, sigue pendiente.
- 3.- Arreglo de plafón en la segunda planta de la biblioteca, así como cubrir las grietas que se están haciendo en las divisiones de los plafones, sigue pendiente.
- 4.- Cambio de luminarias en barras que están encima de los estantes de madera, está pendiente
- 5.- Cambio de 3 computadoras para el personal administrativo, ya se nos entregaron.
- 6.- Se nos entregaron 2 impresoras.

### **2.- Cambios en las cuestiones externas e internas**

Este apartado lo podemos observar de mejor manera en el FODA del sistema bibliotecario:

[https://www.dgb.umich.mx/images/PDF/fodas/FORTALEZA,OPORTUNIDADES,DEBILIDADES,YAMENAZAS2024\\_2025.pdf](https://www.dgb.umich.mx/images/PDF/fodas/FORTALEZA,OPORTUNIDADES,DEBILIDADES,YAMENAZAS2024_2025.pdf)

Nuestro foda particular:

| FORTALEZAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | OPORTUNIDADES                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.- Se cuenta con el personal suficiente<br>2.- Se cuenta con la infraestructura física necesaria<br>3.- Se cuenta con el catálogo Koha actualizado<br>4.- Se cuenta con el acervo bibliográfico clasificado y catalogado<br>5.- Se cuenta con el sistema interno del registro de los usuarios de manera digital<br>6.- Se cuenta con el apoyo de la Dirección de la Facultad de Ingeniería Química<br>7.- Se cuenta con cámaras de seguridad<br>8.- Wi-Fi para usuarios<br>9.- Se cuenta con 7 cubículos grupales con pintarrones todos<br>10.- Se cuenta con 17 computadoras para los usuarios<br>11.- El horario de la biblioteca es de 7:30 a 8:30 hrs. | 1.- Equipos de cómputo para los estudiantes, actualizar.                                                 |
| DEBILIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | AMENAZAS                                                                                                 |
| 1.- Falta de presupuesto para arreglo del plafón                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1.- Los equipos de cómputo serán obsoletos para los estudiantes<br>2.- Que se desprenda el falso plafón. |

### 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 519 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<br>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?                                                                                                                            |       | 91          | 0                   |
| SI  |                                                                                                                                                                                              |       | SI          | NO                  |

Los horarios de la biblioteca son de 7:30 a 20:30 hrs.

A los usuarios se les brinda la capacitación de biblioteca virtual y bases de datos por parte del Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas

**La pertinencia de las colecciones estamos en un 69%.**

#### **Inventario de colecciones**

Bibliografía general 5898

Bibliografía de consulta 322

Tesis en papel 1056

Tesis digitales 264

Discos compactos 423

Total 7963

Tuvimos 2 donaciones este año 79, 30 libros

#### **El desempeño de los proveedores externos**

Se evaluó el desempeño de los proveedores en este caso a la Facultad de Ingeniería Química, en cuanto a la adquisición de 3 computadoras.

#### **Evaluación a proveedores**

Se evaluaron 4 proveedores:

Cyberpuerta S.A. DE C.V. por la adquisición de una impresora.

Cyberpuerta S.A. DE C.V. por la adquisición de las cintas scotch

Eticom, por la adquisición de Etiquetas para libros

José Israel Bocanegra Torres, la fumigación de la biblioteca

Las cuatro evaluaciones tuvieron puntuación satisfactoria ya que la entrega de recursos fue en menos de un mes.

#### **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**

- 14.- Permitir introducir agua.
- 15.- Únicamente sería agradable contar con sanitarios ya que los del laboratorio pesado rara vez están abiertos.
- 16.- Ninguna, todo es muy buen servicio.
- 21.- Ninguna hasta ahora es satisfactoria la atención e instalaciones.
- 22.- Solicitud de varias bibliografías relacionadas a varios temas.
- 29.- Se puede agregar mayor bibliografía y revistas de investigación.
- 30.- Excelente atención.
- 31.- Pueden agregar más lugares de estudio para grupos en sacar a la gente que no haga nada.
- 39.- Tener un mejoramiento en las computadoras con el programa de Microsoft.
- 47.- Que haya servicio de fotocopiado.
- 48.- Muy buen servicio y gran variedad de libros en inglés y español.
- 51.- Poner cojines de descanso.
- 54.- Al personal de la tarde 5/5 son muy buenos, pero las de la mañana 1/5 son muy majaderas, excepto la de cabello largo.
- 55.- El servicio es excelente, lo molesto es que a veces personas de otras facultades son irrespetuosas con los que pertenecemos a FIQ.
- 56.- Realmente estoy muy satisfecho por el trabajo que se desempeña.
- 57.- Mejorar el internet-
- 60.- Que exista mejoría en el internet.
- 61.- Que sean más comprensivos y atentos, que mejoren el internet.
- 74.- Si, que se mejorara el servicio de sanitarios.
- 75.- Que pueda a ver baño y un lugar o dispensador para agua.
- 77.- Tener disponibles los baños y dejar entrar bebidas.

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

##### **Quejas y sugerencias**

No hay quejas ni sugerencias

No tenemos sugerencia bibliográfica por parte de los docentes y estudiantes.

#### **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 a 88 alumnos de los posgrados y doctorado de la facultad de ingeniería química al 30 de junio de 2026.

Maestría en ciencias de ingeniería química 25  
Maestría en ciencias de ingeniería ambiental 28  
Doctorado en ciencias de ingeniería química 35

Plan de acción:  
Se llevó a cabo el día 20 de marzo 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

| <b>Porcentaje de disponibilidad de los servicios</b> |                                                     |                                                                        | 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%  |                                                                             |
| Nº                                                   | Indicador                                           |                                                                        | Número                             | TOTAL | Registro fuente                                                             |
| PGC03                                                | Porcentaje de incremento de la colección pertinente | SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO | 113                                | 1.43% | Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones |
|                                                      |                                                     |                                                                        |                                    |       |                                                                             |
|                                                      |                                                     | NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS                                            | 7886                               |       |                                                                             |

| Nº    | Indicador                                         |                                                                    | Número | TOTAL | Registro fuente                     |
|-------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------------------------------------|
| PGC04 | Cantidad de títulos no localizables en estantería | SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA                    | 7886   | 0     | Registro inventario de la colección |
|       |                                                   |                                                                    |        |       |                                     |
|       |                                                   | SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN | 7886   |       |                                     |

| Nº    | 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 | 286    | 13%   | Inventario de la colección/ Reporte de Software de administración de la biblioteca/ SIBIB |
|       |                                                                                                      | NÚMERO DE LIBROS PARA PRÉSTAMO                            | 2215   |       |                                                                                           |

| Nº    | 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   |       |                                    |

### 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.

### 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 y arreglar el plafón que está en la escalera.

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 2025 a julio de 2026 teniendo un total de 8475 accesos.

Registros del 2025-08-01 al 2026-07-31

**Total Accesos: 8475**

Hombres: 6157 - Mujeres: 4196

| Estadística          | Total |
|----------------------|-------|
| Préstamo Domicilio   | 286   |
| Préstamo Fotocopiado | 66    |

|                    |      |
|--------------------|------|
| Préstamo Sala      | 746  |
| Cubículo Estudio   | 9295 |
| Préstamo Lockers   | 9787 |
| Sala Lectura       | 8539 |
| Centro Computo     | 718  |
| Servicio Impresión | 65   |

### **Inventario de colecciones**

Inventario de colecciones de la biblioteca J. Manuel Santoyo García de la facultad de ingeniería química con un total de 5898 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.

Hubo dos donaciones de 113 libros en este año 2026

### **Resultados de auditorías anteriores**

Resultado de auditoría interna

En la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Química, la organización no asegura que los objetivos de la calidad se encuentren establecidos y vigentes para las funciones y procesos pertinentes del sistema de gestión de la calidad. Durante la revisión de la Plataforma de Objetivos de Calidad, se identificó que la biblioteca no cuenta con objetivos de calidad vigentes desde septiembre del año pasado, sin evidenciarse la actualización o establecimiento de nuevos objetivos para el periodo actual que permitan dar seguimiento al desempeño del centro de información. Lo anterior incumple lo establecido en el Manual de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario, capítulo 6.2.b, donde se establece que todos los Centros de Información están obligados a contar con, al menos, un objetivo estratégico u operativo vigente. Por lo anterior, se declara una No Conformidad al requisito 6.2.1 de la norma ISO 9001:2015.

Estado del objetivo: Cerrado

### **Adecuación de recursos**

|                                                                                        |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|                                                                                        |            |
| La adquisición del material bibliográfico 2026.                                        |            |
| El arreglo de los plafones, puerta de acceso                                           |            |
| Adaptar 3 cubículos grupales y quitar una sala de computadoras                         |            |
| Adquirir un nuevo DVR para las cámaras, con el que contamos en un año ya será obsoleto |            |
| Fumigación de la biblioteca                                                            | Se cumplió |

|                                                                                 |            |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Cambio de 3 computadoras para el personal administrativo, ya se nos entregaron. | Entregadas |
| 2 impresoras                                                                    | Entregadas |
| La adquisición del material bibliográfico 2025                                  | Entregado  |
| Limpieza de canaletas y techo de la biblioteca                                  | Realizado  |
| Arreglo del suministro del agua de la biblioteca                                | Realizado  |

### **Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades**

#### **EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL**

#### **INFORME RETROALIMENTACIÓN CONTINUA PARA LOS PERFILES DE FUNCIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Por este conducto informo los resultados de la retroalimentación continua (evaluación de desempeño) aplicada al personal a su cargo.

| NOMBRE                     | RESULTADO | RANGO     |
|----------------------------|-----------|-----------|
| Marisol Delgado Valdovinos | 4.84      | Excelente |
| Viridiana González Méndez  | 4.54      | Excelente |
| Brenda Rosas Monje         | 4.40      | Óptimo    |
| Elizabeth Salgado Mora     | 4.81      | Excelente |
| Gerardo Vargas Guízar      | 4.97      | Excelente |

#### **Oportunidades de mejora**

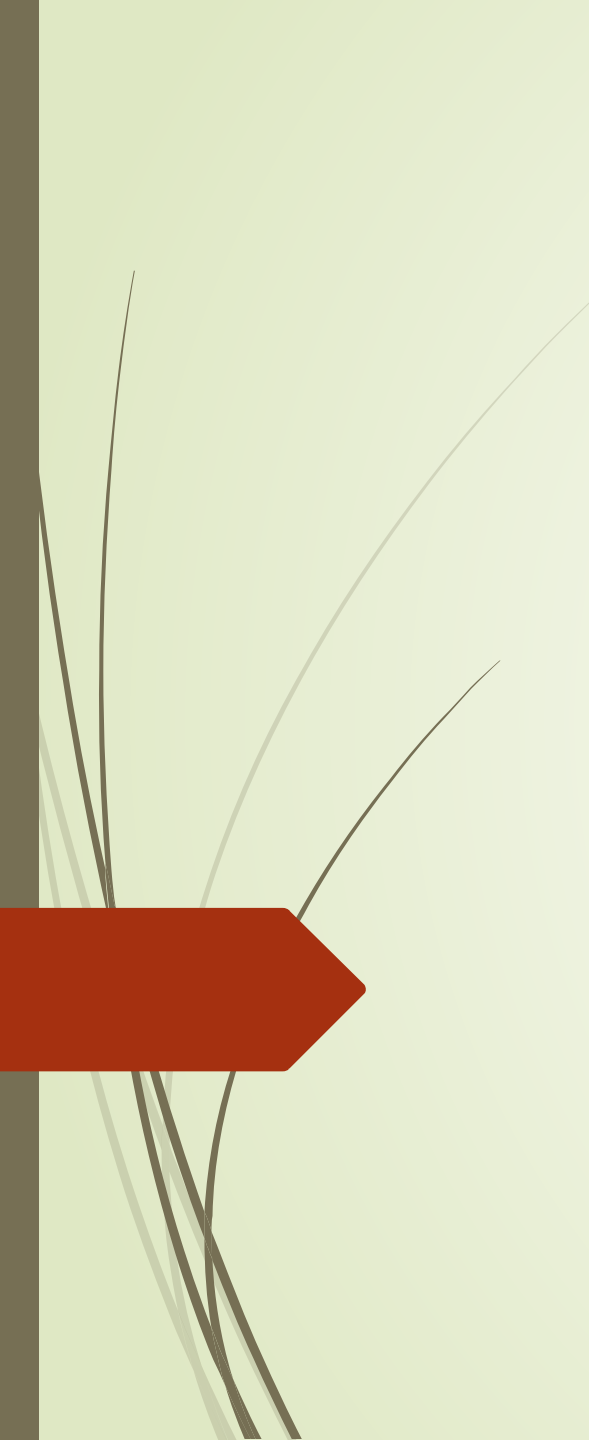
1.- En caso de no poder actualizar las computadoras de los usuarios, quitar una sala de cómputo y allí poder instalar 3 cubículos grupales más.

#### **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                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| La adquisición del material bibliográfico 2026.                                        | Coordinador               | 15 de diciembre 2026                                                                        |
| El arreglo de los plafones, puerta de acceso                                           | Secretaria Administrativa | Se revisara si se puede realizar este año o hasta el año que sigue por falta de presupuesto |
| Adaptar 3 cubículos grupales y quitar una sala de computadoras                         | Secretaria Administrativa | Se revisara si se puede realizar este año o hasta el año que sigue por falta de presupuesto |
| Cambio de luminarias en barras que están encima de los estantes de madera              | Secretaria Administrativa | Se revisara si se puede realizar este año o hasta el año que sigue por falta de presupuesto |
| Arreglo de plafón en la segunda planta de la biblioteca                                | Secretaria Administrativa | Se revisara si se puede realizar este año o hasta el año que sigue por falta de presupuesto |
| Arreglo de plafón en la entrada de la biblioteca                                       | Secretaria Administrativa | Se revisara si se puede realizar este año o hasta el año que sigue por falta de presupuesto |
| Adquirir un nuevo DVR para las cámaras, con el que contamos en un año ya será obsoleto | Secretaria Administrativa | Se revisara si se puede realizar este año o hasta el año que sigue por falta de presupuesto |



Revisión por la dirección 2026



## 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



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

- ❏ 1.- La adquisición de material bibliográfico del año 2025 se compró el material
- ❏ 2.- Adaptar 3 cubículos grupales y quitar una sala de computadoras, sigue pendiente.
- ❏ 3.- Arreglo de plafón en la segunda planta de la biblioteca, así como cubrir las grietas que se están haciendo en las divisiones de los plafones, sigue pendiente.
- ❏ 4.- Cambio de luminarias en barras que están encima de los estantes de madera, está pendiente
- ❏ 5.- Cambio de 3 computadoras para el personal administrativo, ya se nos entregaron.
- ❏ 6.- Se nos entregaron 2 impresoras.

## 2.- Cambios en las cuestiones externas e internas

### FODA DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

[https://www.dgb.umich.mx/images/PDF/fodas/FORTALEZA,OPORTUNIDADES,DEBILIDADES,YAMENAZAS2024\\_2025.pdf](https://www.dgb.umich.mx/images/PDF/fodas/FORTALEZA,OPORTUNIDADES,DEBILIDADES,YAMENAZAS2024_2025.pdf)

### FODA PARTICULAR

| FORTALEZAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | OPORTUNIDADES                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>1.- Se cuenta con el personal suficiente</li><li>2.- Se cuenta con la infraestructura física necesaria</li><li>3.- Se cuenta con el catálogo Koha actualizado</li><li>4.- Se cuenta con el acervo bibliográfico clasificado y catalogado</li><li>5.- Se cuenta con el sistema interno del registro de los usuarios de manera digital</li><li>6.- Se cuenta con el apoyo de la Dirección de la Facultad de Ingeniería Química</li><li>7.- Se cuenta con cámaras de seguridad</li><li>8.- Wi-Fi para usuarios</li><li>9.- Se cuenta con 7 cubículos grupales con pintarrones todos</li><li>10.- Se cuenta con 17 computadoras para los usuarios</li><li>11.- El horario de la biblioteca es de 7:30 a 8:30 hrs.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>1.- Equipos de cómputo para los estudiantes, actualizar.</li></ul>                                                      |
| DEBILIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | AMENAZAS                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>1.- Falta de presupuesto para arreglo del plafón</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>1.- Los equipos de cómputo serán obsoletos para los estudiantes</li><li>2.- Que se desprenda el falso plafón.</li></ul> |

### 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 519 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 lo

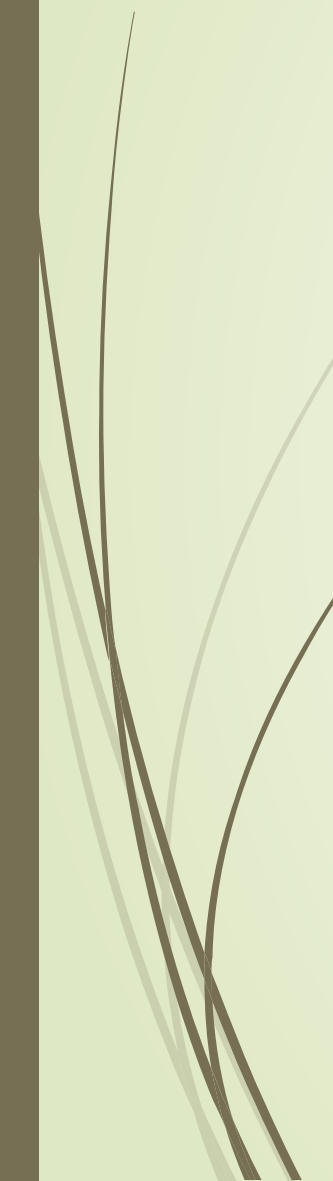
| TEM | AFIRMACIONES                                                                                                                                                                                 | MEDIA | PONDERACIÓN | MÍNIMO ACEPTABLE |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|------------------|
| 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?                                                                                                                            |       | 91          | 0                |
| SI  |                                                                                                                                                                                              |       | SI          | NO               |

e de 9.3 y uno de 9.1



## 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
- ❏ 14.- Permitir introducir agua.
- ❏ 15.- Únicamente sería agradable contar con sanitarios ya que los del laboratorio pesado rara vez están abiertos.
- ❏ 16.- Ninguna, todo es muy buen servicio.
- ❏ 21.- Ninguna hasta ahora es satisfactoria la atención e instalaciones.
- ❏ 22.- Solicitud de varias bibliografías relacionadas a varios temas.
- ❏ 29.- Se puede agregar mayor bibliografía y revistas de investigación.
- ❏ 30.- Excelente atención.
- ❏ 31.- Pueden agregar más lugares de estudio para grupos en sacar a la gente que no haga nada.
- ❏ 39.- Tener un mejoramiento en las computadoras con el programa de Microsoft.
- ❏ 47.- Que haya servicio de fotocopiado.
- ❏ 48.- Muy buen servicio y gran variedad de libros en inglés y español.
- ❏ 51.- Poner cojines de descanso.

- 
- 
- ❏ 54.- Al personal de la tarde 5/5 son muy buenos, pero las de la mañana 1/5 son muy majaderas, excepto la de cabello largo.
  - ❏ 55.- El servicio es excelente, lo molesto es que a veces personas de otras facultades son irrespetuosas con los que pertenecemos a FIQ.
  - ❏ 56.- Realmente estoy muy satisfecho por el trabajo que se desempeña.
  - ❏ 57.- Mejorar el internet-
  - ❏ 60.- Que exista mejoría en el internet.
  - ❏ 61.- Que sean más comprensivos y atentos, que mejoren el internet.
  - ❏ 74.- Si, que se mejorara el servicio de sanitarios.
  - ❏ 75.- Que pueda haber baño y un lugar o dispensador para agua.
  - ❏ 77.- Tener disponibles los baños y dejar entrar bebidas.
  
  - ❏ Cada tres años se aplicará la Encuesta de Detección de Necesidades de los Usuarios

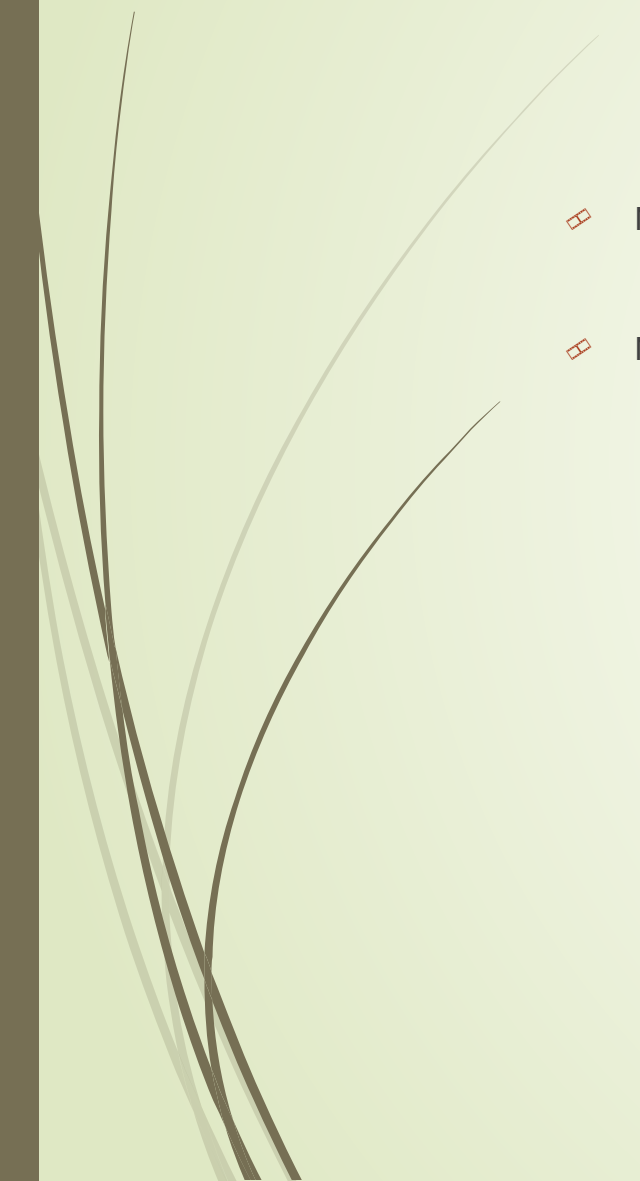
- 
- Los horarios de la biblioteca son de 7:30 a 20:30 hrs.
  - A los usuarios se les brinda la capacitación de biblioteca virtual y bases de datos por parte del Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas
  - La pertinencia de las colecciones estamos en un 69%.
  - Inventario de colecciones
  - Bibliografía general 5898
  - Bibliografía de consulta 322
  - Tesis en papel 1056
  - Tesis digitales 264
  - Discos compactos 423
  - Total 7963
  - Tuvimos 2 donaciones este año 79, 30 libros

# El desempeño de los proveedores externos

- ❏ Evaluación a proveedores
- ❏ Se evaluaron 4 proveedores:
  - ❏ Cyberpuerta S.A. DE C.V. por la adquisición de una impresora.
  - ❏ Cyberpuerta S.A. DE C.V. por la adquisición de las cintas scotch
  - ❏ Eticom, por la adquisición de Etiquetas para libros
  - ❏ José Israel Bocanegra Torres, la fumigación de la biblioteca
- ❏ Las cuatro evaluaciones tuvieron puntuación satisfactoria ya que la entrega de recursos fue en menos de un mes.



## Quejas y sugerencias

-  No hay quejas ni sugerencias
  -  No tenemos sugerencia bibliográfica por parte de los docentes y estudiantes
- 

## 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.
- ❏ Se impartirá la charla el uso de bases de datos y biblioteca virtual a 88 alumnos de los posgrados y doctorado de la facultad de ingeniería química al 30 de junio de 2026.
  
- ❏ Maestría en ciencias de ingeniería química 25
- ❏ Maestría en ciencias de ingeniería ambiental 28
- ❏ Doctorado en ciencias de ingeniería química 35
  
- ❏ Plan de acción:
- ❏ Se llevó a cabo el día 20 de marzo 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

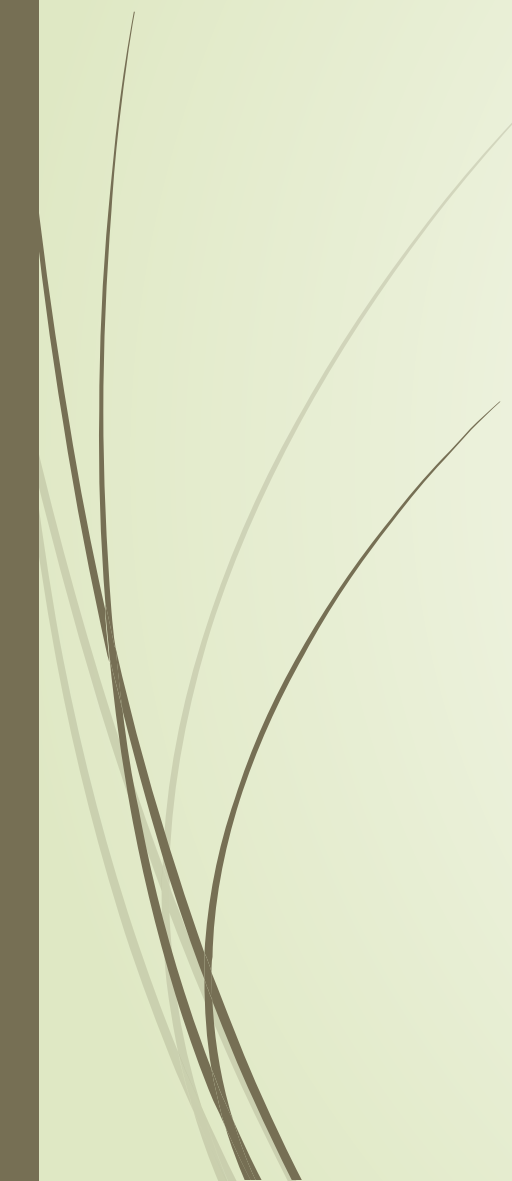
|                                                      |                                    |      |
|------------------------------------------------------|------------------------------------|------|
| <b>Porcentaje de disponibilidad de los servicios</b> | Préstamo a domicilio               | 100% |
|                                                      | 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% |

| Nº    | Indicador                                           | Número                                                                 | TOTAL | Registro fuente                                                             |
|-------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------|
| PGC03 | Porcentaje de incremento de la colección pertinente | SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO | 113   | Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones |
|       |                                                     | NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS                                            | 7886  |                                                                             |
|       |                                                     |                                                                        | 1.43% |                                                                             |



| 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 | 286    | 13%   | 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   |       |                                    |





## 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.



## 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 y arreglar el plafón que está en la escalera.
- ❑ 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 2025 a julio de 2026  
teniendo un total de 8475 accesos.

Registros del 2025-08-01 al 2026-07-31

| Estadística          | Total |
|----------------------|-------|
| Préstamo Domicilio   | 286   |
| Préstamo Fotocopiado | 66    |
| Préstamo Sala        | 746   |
| Cubículo Estudio     | 9295  |
| Préstamo Lockers     | 9787  |
| Sala Lectura         | 8539  |
| Centro Computo       | 718   |
| Servicio Impresión   | 65    |

# Inventario de colecciones

- ❑ Inventario de colecciones de la biblioteca J. Manuel Santoyo García de la facultad de ingeniería química con un total de
  - ❑ 5898 bibliografía general,
  - ❑ 322 libros de consulta,
  - ❑ 1056 tesis en papel,
  - ❑ 264 tesis digitales,
  - ❑ 423 discos compactos,
  - ❑ 183 títulos son del posgrado de ingeniería química
- ❑ Se detectaron 78 libros perdidos de años anteriores y ningún faltante en este año.
- ❑ Hubo dos donaciones de 113 libros en este año 2026



## Resultados de auditorías anteriores

### Resultado de auditoría interna

- ❏ En la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Química, la organización no asegura que los objetivos de la calidad se encuentren establecidos y vigentes para las funciones y procesos pertinentes del sistema de gestión de la calidad. Durante la revisión de la Plataforma de Objetivos de Calidad, se identificó que la biblioteca no cuenta con objetivos de calidad vigentes desde septiembre del año pasado, sin evidenciarse la actualización o establecimiento de nuevos objetivos para el periodo actual que permitan dar seguimiento al desempeño del centro de información. Lo anterior incumple lo establecido en el Manual de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario, capítulo 6.2.b, donde se establece que todos los Centros de Información están obligados a contar con, al menos, un objetivo estratégico u operativo vigente. Por lo anterior, se declara una No Conformidad al requisito 6.2.1 de la norma ISO 9001:2015.
- ❏ Estado del objetivo: Cerrado

## Adecuación de recursos

|                                                                                        |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| La adquisición del material bibliográfico 2026.                                        |            |
| El arreglo de los plafones, puerta de acceso                                           |            |
| Adaptar 3 cubículos grupales y quitar una sala de computadoras                         |            |
| Adquirir un nuevo DVR para las cámaras, con el que contamos en un año ya será obsoleto |            |
| Fumigación de la biblioteca                                                            | Se cumplió |
| Cambio de 3 computadoras para el personal administrativo, ya se nos entregaron.        | Entregadas |
| 2 impresoras                                                                           | Entregadas |
| La adquisición del material bibliográfico 2025                                         | Entregado  |
| Limpieza de canaletas y techo de la biblioteca                                         | Realizado  |
| Arreglo del suministro del agua de la biblioteca                                       | Realizado  |



## Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades



### Fortalezas

- 
- 1.- Se cuenta con el personal suficiente
  -  2.- Se cuenta con la infraestructura física necesaria
  -  3.- Se cuenta con el catálogo Koha actualizado
  -  4.- Se cuenta con el acervo bibliográfico clasificado y catalogado
  -  5.- Se cuenta con el sistema interno del registro de los usuarios de manera digital
  -  6.- Se cuenta con el apoyo de la Dirección de la Facultad de Ingeniería Química
  -  7.- Se cuenta con cámaras de seguridad
  -  8.- Wi-Fi para usuarios
  -  9.- Se cuenta con 7 cubículos grupales con pintarrones todos
  -  10.- Se cuenta con 17 computadoras para los usuarios
  -  11.- El horario de la biblioteca es de 7:30 a 8:30 hrs.



## ❏ Oportunidades

- ❏ 1.- Equipos de cómputo para los estudiantes, actualizar.

## ❏ Debilidades:

- ❏ Equipos de computo para estudiantes

## ❏ Amenazas:

- ❏ Los equipos de cómputo serán obsoletos para los estudiantes

# EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL

- INFORME RETROALIMENTACIÓN CONTINUA PARA LOS PERFILES DE FUNCIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
- Por este conducto informo los resultados de la retroalimentación continua (evaluación de desempeño) aplicada al personal a su cargo.

| NOMBRE                     | RESULTADO | RANGO     |
|----------------------------|-----------|-----------|
| Marisol Delgado Valdovinos | 4.84      | Excelente |
| Viridiana González Méndez  | 4.54      | Excelente |
| Brenda Rosas Monje         | 4.40      | Óptimo    |
| Elizabeth Salgado Mora     | 4.81      | Excelente |
| Gerardo Vargas Guízar      | 4.97      | Excelente |



## 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

