

Revisión por la Dirección 2023

- Gestión de colecciones
- Propósito
- Lograr una adecuada gestión de colecciones, que permita satisfacer las necesidades de información de la comunidad universitaria y público general, estableciendo los lineamientos para el desarrollo de sus colecciones en relación a su calidad, cantidad, cobertura de sus contenidos por programa educativo y en sus diferentes formatos.
- Prestación de servicios
- Definir los servicios que se ofrecen en los Centros de Información de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo para el mejor aprovechamiento y uso por parte de nuestros usuarios.
- La Biblioteca está certificada desde el 2008 con la norma ISO 9001-2008 y a partir del 2017 pasamos a la ISO 9001-2015

- Reglamento de Bibliotecas
- IV. COMITÉS DE BIBLIOTECA
- Artículo 8º. Con el objetivo de coadyuvar al desarrollo particular de cada una de las bibliotecas o centros de información de la Universidad, se establecerá en cada dependencia que cuente con servicios bibliotecarios, un órgano colegiado, denominado Comité de Biblioteca, en los términos del presente capítulo, el cual quedará integrado de la siguiente manera:
 - a) Integrantes de los Comités de Biblioteca en escuelas, facultades, institutos y unidades profesionales a) El o la titular de la dependencia, quien lo presidirá.
 - b) El bibliotecario o bibliotecaria responsable de la biblioteca, por designación de la Dirección de Bibliotecas.
 - c) Un o una estudiante universitaria por designación del H. Consejo Técnico.
 - d) Un o una integrante del personal académico por designación del H. Consejo Técnico.
- En ausencia de quien sea titular de la dependencia, presidirá el Secretario o Secretaria Académica.

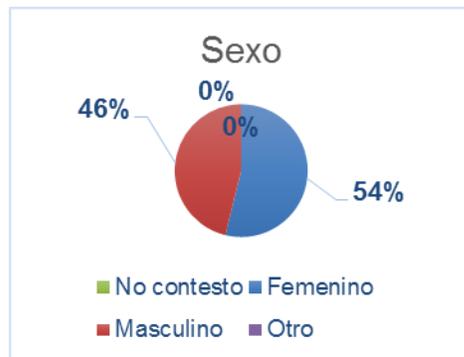
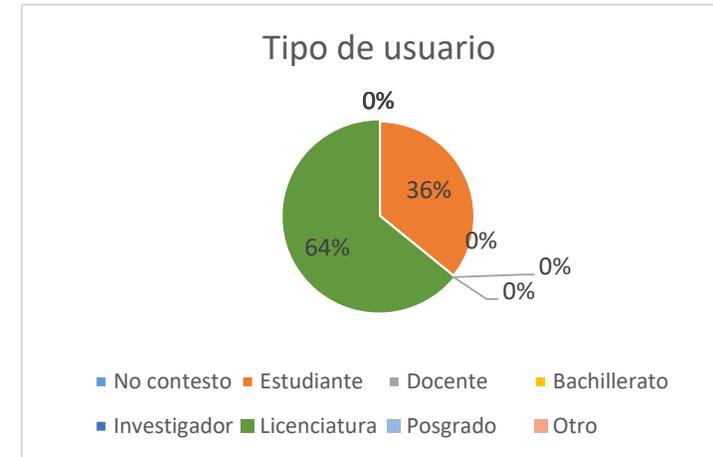
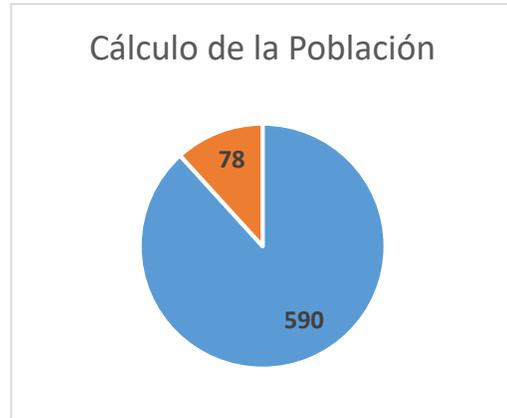
Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

Falta del personal de intendencia.	Dra. Mariana Ramos Estrada	Seguimos sin intendente
Adquisición de material bibliográfica para la biblioteca.	Dra. Mariana Ramos Estrada	Sigue pendiente
Nombrar al representante de los alumnos y de los docentes a integrar el comité de biblioteca.	Ing. Luis Nieto Lemus	En cuanto se renueve el consejo universitario
Compra de aire acondicionado	Dra. Mariana Ramos Estrada	Sigue pendiente

Cambios en las cuestiones externas e internas del Sistema Bibliotecario

- Este punto se revisa con el Comité del Sistema Bibliotecario, por el momento no sea propuesto ningún cambio

Encuestas de satisfacción del cliente



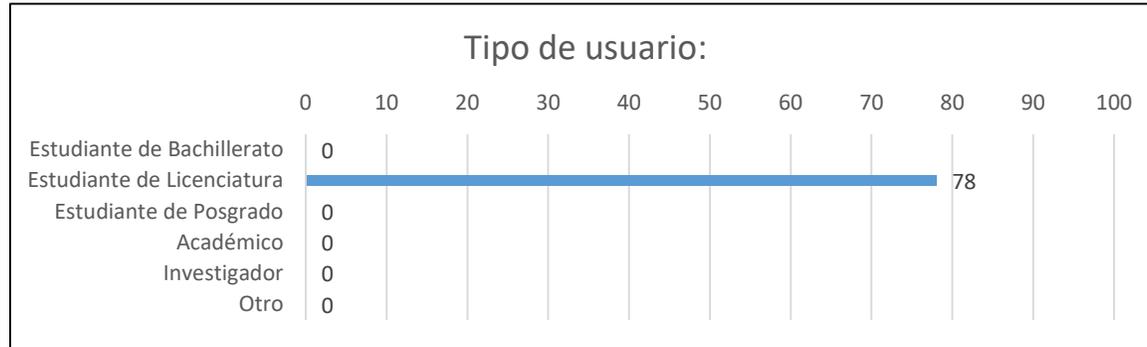
El porcentaje mínimo aceptable en los reactivos es de 8 por lo que en ninguno debemos implementar alguna acción



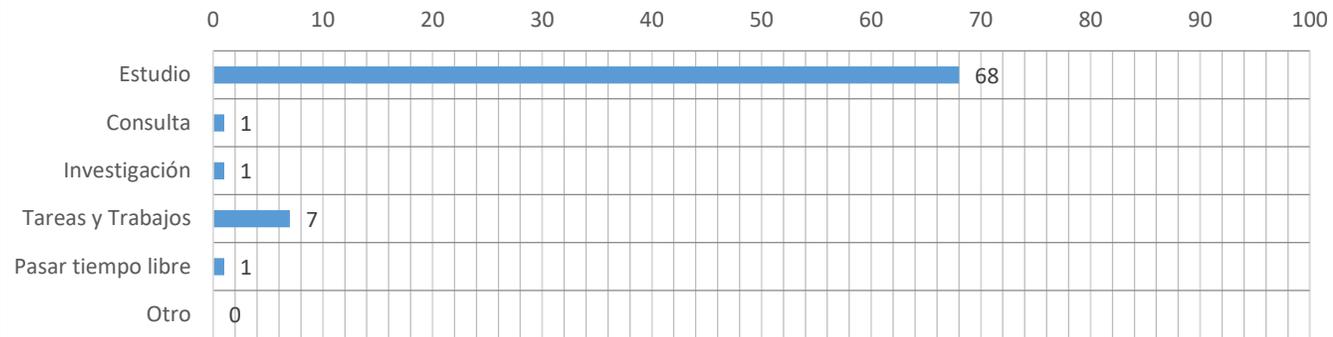
Comentarios de la encuesta de Satisfacción de los usuarios

- 1.- Dejar tomar agua en temporada de calor y préstamo de borradores.
- 3.- Enchufes de USB en los cubículos y baños.
- 6.- Marcadores y borradores.
- 16.- Más seguridad al momento de dejar nuestras pertenencias al dejar las mochilas en los casilleros.
- 26.- Mejorar los pintarrones.
- 30.- Que en las salas de lectura puedan ser por más de 3 personas.
- 38.- Que solo pidan credencial para entrar.
- 50.- Que los equipos cuenten con aspen, matlab, etc. Personal que pueda ayudar a despejar dudas en área académica.
- 58.- Un poco más de amabilidad y paciencia de los encargados hacia los alumnos.
- 71.- Que sean más recientes los libros de química.
- 75.- Los ratones del centro de cómputo, algunos ratones no funcionan al hacer el click izquierdo.

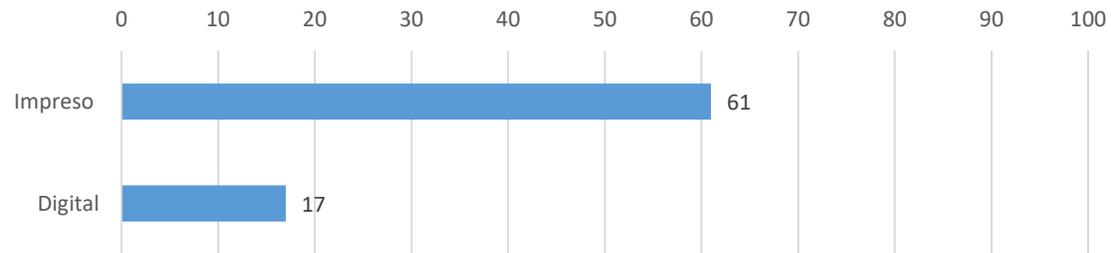
Encuesta de Detección de Necesidades de los Usuarios



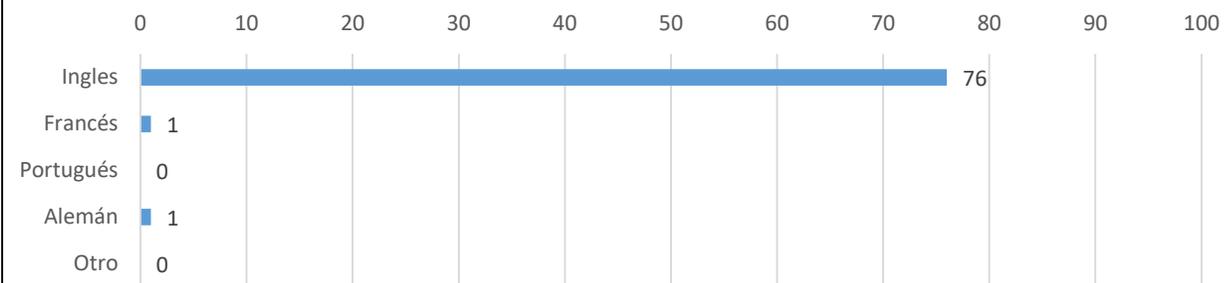
Principal interés para utilizar nuestros servicios:



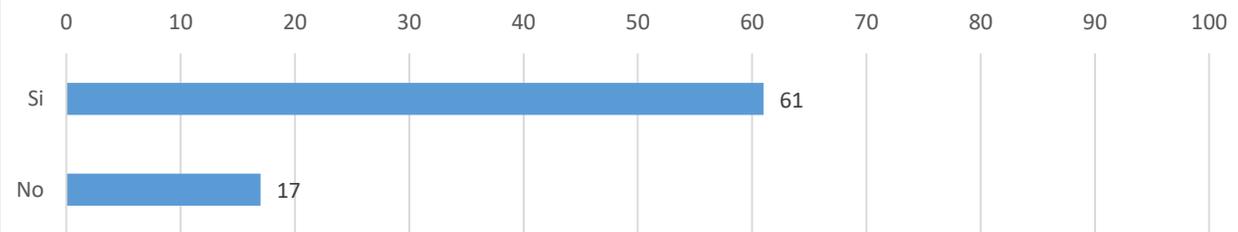
2. ¿En qué formato prefieres consultar las colecciones?



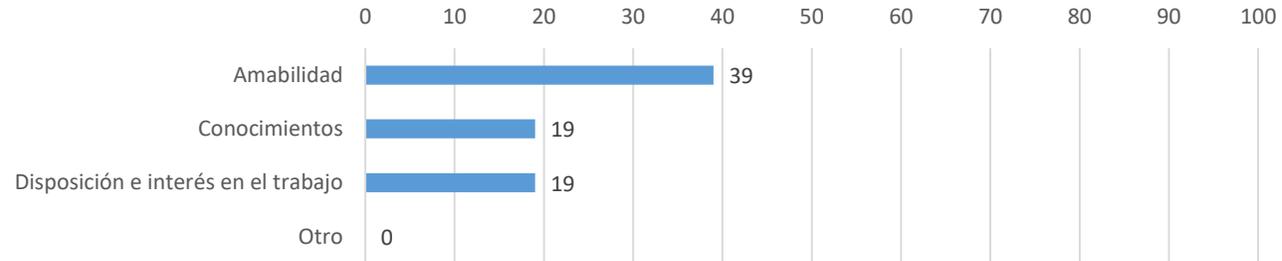
3.- ¿Aparte del español en qué idioma prefieres la información que necesitas?



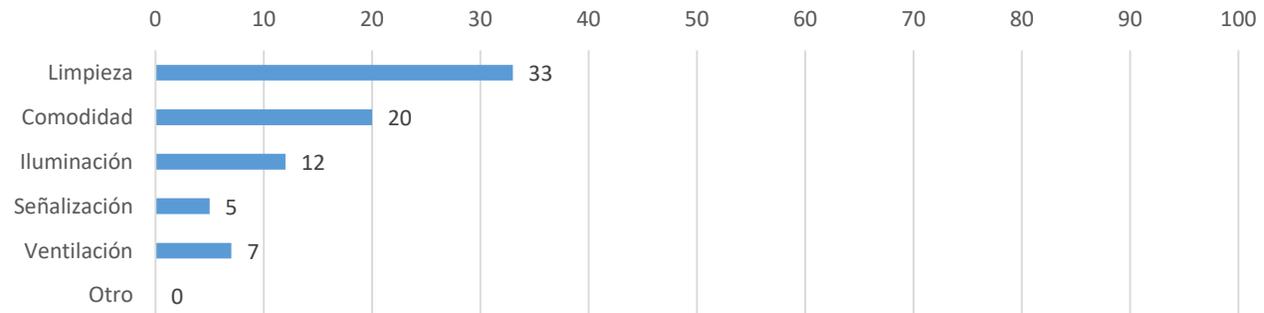
5. ¿Realizas consultas en la página web de la Biblioteca virtual?



4. Enumera del 1 al 3 los siguientes aspectos que consideres que deben caracterizar al personal de la biblioteca.



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



Comentarios de la encuesta de Detección de Necesidades de los Usuarios

- 4.- Que dejen pasar agua, que se mejoren los pintarrones.
- 6.- Colecciones de ciencias básicas, biblioteca digital.
- 7.- Sanitarios, fotocopiado, mejorar los equipos de la sala de computo.
- 8.- Más literatura internacional, aire acondicionado, área de descanso, actualizar la bibliografía, mejor mobiliario, mesas, sillas en la sala de lectura, así como ventiladores.
- 11.- literatura universal.
- 13.- Libros en ingles de problemas de materia de fenómenos, copias e impresiones a color, revistas de investigación científica, teniendo más áreas donde podamos tener mejor concentración.
- 16. Con más libros sobre física, poniendo más ventiladores.
- 25.- Sillones de descansó.
- 28.- De física más variedad, baños e impresiones.
- 29.- Revistas científicas físicas.
- 33.- Poner más mesas en el aula magna.
- 34.- Economía, contabilidad y biología, Solo entrar mínimo 3 personas y no solo una persona.
- 36.- Con programas como matlab, aspen, autocad, en las computadoras.
- 39.- Plantas nucleares.
- 54.- Optimización de procesos químicos.
- 59.- Mejorar el internet ya que somos muchos y se ve lento.

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.	4.42	8.8	8.0
2	El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.	4.64	9.3	8.0
3	Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.	4.68	9.4	8.0
4	Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	4.68	9.4	8.0
5	¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?		78	0
SI			SI	NO

QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

- Poner lectores de huella digital para facilitar y agilizar el proceso de visita a la biblioteca

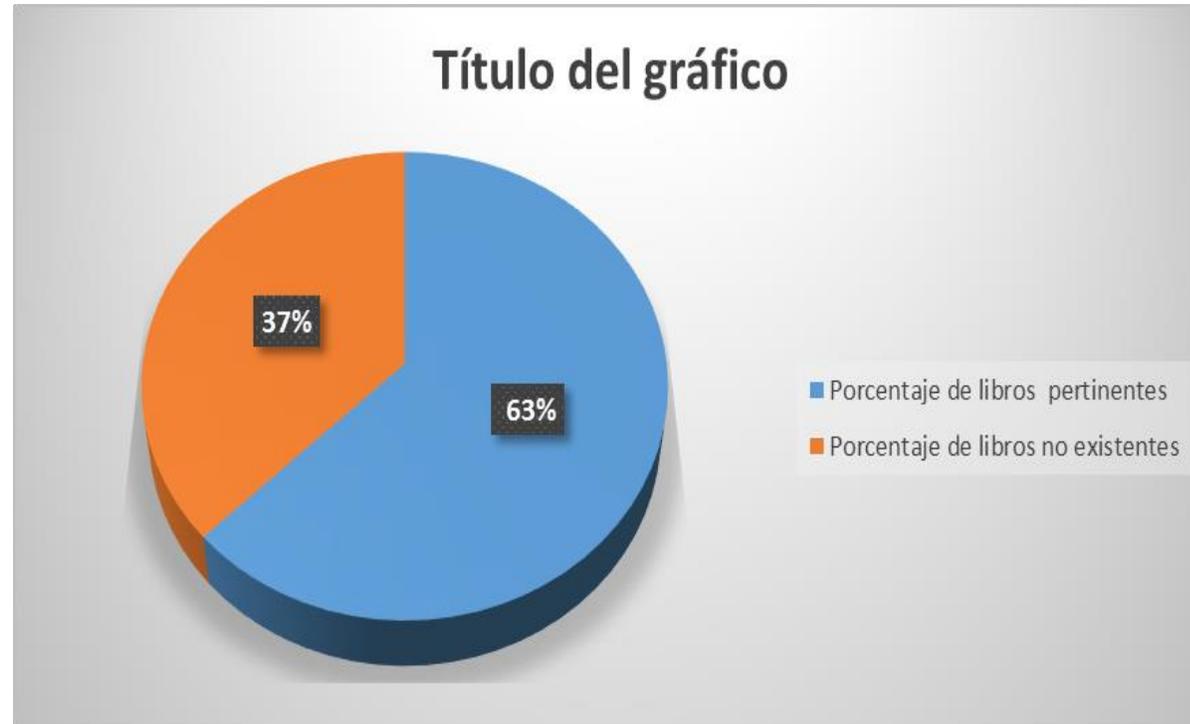
OBJETIVO DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

- 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

- Para octubre 2023, revisar y actualizar la pertinencia de la colección conforme al plan de estudios de la facultad.
- El Objetivo se cumplió al 100%
- Se hace entrega del listado de la bibliografía que nos hace falta del plan de estudios.

PERTINENCIA DE LAS COLECCIONES OBJETIVO 2023



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DE CONFORMIDAD Y DE LOS PRODUCTOS

ESTADÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS DE AGOSTO 2022 A JULIO 2023

ESTADÍSTICAS DE AGOSTO 2022 A JULIO 2023	
Total accesos	6466
	3129 Hombre, 3337 Mujeres
Renovación	77
Préstamo a domicilio	392
Préstamo Fotocopiado	47
Préstamo Sala	740
Cubículo Estudio	4861
Formación	2583
Préstamo Lockers	5486
Sala Lectura	4505
Devolución	392
Centro Computo	873
Consulta Catálogos	47
Servicio Impresión	81

Indicador	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Porcentaje
General	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cosulta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tesis y/o tesinas en papel	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tesis y/o tesinas digitales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Publicaciones periódicas (revistas, periódicos)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
Discos compactos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Fondo antiguo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
Colecciones Especiales	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
Pruebas Psicométricas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
Fondo Michoacán	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
													100%

En el mes de julio se realizó el inventario de colecciones entregando 5877 títulos disponibles y 77 posibles pérdidas de años anteriores las cuales están marcadas en Koha como pérdidas totales.

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

INDICADORES DE LA COLECCIONES

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	25	0.004	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de ingreso de usuarios
		NÚMERO DEL TOTAL DE VOLÚMENES	5881		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	SUMATORIA DEL NÚMERO DE TÍTULOS EN ESTANTERÍA	5881	71	Registro inventario de la colección
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE TÍTULOS EN KOHA	5952		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC05	Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen respecto al inventario	SUMATORIA DEL NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR VOLUMEN	389	7%	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE TOTAL DE VOLÚMENES	5881		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC06	Promedio de volúmenes por título	SUMATORIA DE VOLÚMENES	5881	2.84	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	2069		

LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

- Tenemos dos conformidades que se levantaron dentro del sistema de la biblioteca por falta de personal de intendencia, las cuales se abren y se cierran ya que el personal que nos mandan al poco tiempo se retira de la biblioteca y nos mandan a otro personal y se vuelve a retirar. Por el momento están cerradas ya que contamos con el personal.

DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES

- Se evaluó a la Dirección de la Facultad de Ingeniería Química en dos rubros:
- 1.- Proveedores de Equipo, donde tuvo una calificación de 8 (ocho), cumple parcialmente por el tiempo que se llevó en la instalación del cableado y los equipos para tener internet en las salas de cómputo y el módulo de atención a usuarios.
- 2.- Servicios, donde tuvo una calificación de 10 (diez), cumple totalmente, esto en el servicio para rellenar los extintores de la biblioteca.

RESULTADO DE AUDITORIAS ANTERIORES

- **NO CONFORMIDADES DE LA AUDITORIA ANTERIOR**
- Se realizó una donación de 38 libros a la biblioteca, sin embargo no se utiliza el formato para evidenciar la entrega; así como el registro actividades de aseo para evidenciar la limpieza anual de la colección. Se establece una no conformidad en el capítulo 7.5.1.B de la ISO de referencia.
- La cual ya se encuentra cerrada.
- Se observa que en los requisitos de entrada de la revisión por la dirección no se incluyen los resultados de seguimiento y medición. Se determina una no conformidad en la ISO de referencia.
- La cual se cerrara en esta revisión por la dirección.
- Se muestran resultados de la encuestas de satisfacción de los usuarios por debajo del indicador establecido, sin embargo no se encuentran documentadas las acciones en la plataforma de hallazgos. Se asienta una no conformidad en el capítulo 10.2.A ya que no se toman las acciones para controlar y corregir las no conformidades como lo determina el procedimiento de no conformidad y acción correctiva.
- Ya se documentaron las no conformidades en las plataformas indicadas.

ADECUACIÓN DE RECURSOS

RECURSOS	NECESIDADES	RESPONSABLE
Acervo	Realizarla compra de libros de acuerdo al plan de estudios para elevar la pertinencia de las colecciones	Dirección de la facultad

Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

- Se revisa en reunión con el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- 1.- Se tienen 9 computadoras extras que nos entregó la dirección de la facultad pero no tenemos mesas para las mismas.
- 2.- Se requieren mesas para el área de lectura ya que con la remodelación quedo muy grande el espacio y no cubrimos con las mesas con las que se contaba.
- 3.- Actualizar las computadoras del área de cómputo ya que se están volviendo obsoletas.
- 4.- Adquirir el aire acondicionado para la segunda planta ya que es necesario para el tiempo de calor.
- 5.- Se requiere la renovación de las sillas del personal administrativo.

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.