

MINUTA

Revisión por la Dirección		
25/08/2023	12:00 pm	Edificio K (biblioteca)
Reunión convocada por	Coordinador	
Asistentes		
Nombre	Puesto	Firma
Dr. Fabricio Nápoles Rivera	Director	
Dr. Roberto Guerra González	Secretario Administrativo	
Dr. Luis Fernando Lira Barragán	Secretario Académico	
C.P. Alberto Calderón Cristóbal	Coordinador del Centro de Información	
C. Elizabeth Salgado Mora	Personal Bibliotecario	
C. Marisol Delgado Valdovinos	Personal Bibliotecario	
Ing. Gerardo Vargas Guizar	Personal Bibliotecario	
C. Brenda Rosas Monje	Personal Bibliotecario	
C. Viridiana González	Personal Bibliotecario	

Desarrollo de la reunión:

Se citó a la reunión al personal bibliotecario así como al director, secretario académico y secretario administrativo ya que acaban de tomar posición al frente de la facultad, por lo que se les explico que estamos certificados por la norma ISO 9001-2015 en sus dos procesos prestación de servicios y gestión de colecciones, se les explico en que consiste cada uno de ellos, también se les explico la importancia de contar con el representante de los profesores y de los alumnos en el comité de biblioteca toda vez que el representante de los profesores se jubiló y por parte de los alumnos no contamos con él desde la administración pasada por lo que lo harán en la próxima reunión de consejo.

Se les explicaron las encuestas de satisfacción de los usuarios y detección de necesidades de los usuarios donde pudimos ver que los indicadores de las dos encuestas están por encima de las mínimas establecidas en los indicadores con ello se cierran las no conformidades de la auditoria pasada, se analizaron todos los comentarios que los alumnos hacen en las encuestas donde entre muchas cosas piden baños dentro de la biblioteca para lo cual se analizó y se acordó seguir con lo antes ya acordado con la administración pasada de que los baños fueran solo para el personal de la biblioteca y que los alumnos fueran a los baños que están ubicados en el laboratorio que está dentro del mismo edificio que la biblioteca. En el caso del material bibliográfico que están pidiendo se verá la posibilidad de adquirirlo esto también dependerá de los recursos con lo que la administración central pudiese dar para este fin se verán algunas opciones para poder gestionar el recurso económico. También se mencionó la posibilidad de adquirir nuevo equipo de cómputo, para lo cual también se llevaron la propuesta de buscar algún apoyo u algún proyecto para poder actualizar el equipo de cómputo pero también se aclaró que el equipo de cómputo de la biblioteca solo es de apoyo para los estudiantes no es necesario que los mismos cuenten con todos los programas que los estudiantes están pidiendo ya que la facultad cuenta con un centro de cómputo donde se tiene estos mismos programas que ellos piden. El uso de los espacios de la biblioteca se hará de acuerdo con el reglamento interno de la misma para evitar molestia de los alumnos. De los marcadores y borradores que los usuarios piden no es posible que se nos estén proporcionando ya que los recursos económicos cada vez son más austeros para las direcciones, se les apoyara con un trapo húmedo para borrar lo que escriben y los alumnos tendrán que traer sus marcadores para trabajar. A los compañeros bibliotecarios se les pidió que fueran más amables con los alumnos y que se trabaje de acuerdo al reglamento interno de la biblioteca. De la adquisición del aire acondicionado se analizara si se puede implementar otro tipo de mecanismo en el techo para evitar tanto calor en temporada de primavera y que los costos sean más económicos. Se les informo que solo existe una oportunidad de mejora y no hay quejas por esta ocasión. Se les informo del objetivo de calidad operativo que se culminó al 100% y que se tiene un 63 por ciento de pertinencia en nuestras colecciones de acuerdo con el plan de estudios vigente. Se les mostraron las gráficas de los indicadores de los dos procesos prestación de servicios y colecciones, en el grado de los servicios casi en todos estuvimos al 100% salvo en lo que tenía que ver con el servicio de internet ya que este lo tuvimos hasta el mes de octubre por la remodelación de la biblioteca y a partir de noviembre subió al 100%, en las colecciones siempre estuvieron al 100%. Se les explico del inventario de colecciones que se tiene que realizar de manera anual, así como de la limpieza que se realiza también de manera anual. También se les comento de la falta del personal de intendencia

que hemos venido sufriendo de hace un tiempo por lo que se levantaron dos no conformidades al sistema ya que ha sido muy recurrente aunque el personal bibliotecario ha hecho la labor de limpieza para que la biblioteca no esté tan sucia. También se les explico la evaluación a proveedores donde se les evaluó por el cableado del internet a las áreas de la biblioteca y centro de cómputo así como la recarga de extintores la cual será para este año en el mes de octubre. Las no conformidades que se tenían en el sistema por no haberles dado tratamiento las encuestas de satisfacción y detección de necesidades así como por falta del llenado de los registros de actividades de aseo en la limpieza anual y donación de libros quedan cerradas. Todas las oportunidades de mejoras que se les dieron a conocer tienen que ver con recursos económicos, se tienen 9 computadoras extras que nos entregó la dirección de la facultad pero no tenemos mesas para las mismas, 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, actualizar las computadoras del área de cómputo ya que se están volviendo obsoletas, adquirir el aire acondicionado para la segunda planta ya que es necesario para el tiempo de calor, se requiere la renovación de las sillas del personal administrativo, todas ellas estarán sujetas a poder conseguir el recurso económico con la administración central u algún apoyo con algún programa externo de la universidad por lo que el tiempo de su posible adquisición será al mes de octubre de 2024. Se revisó la política de calidad la cual no hubo ninguna observación u aclaración.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SEPTIEMBRE DE 2023

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

Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

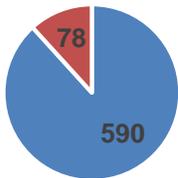
Falta del personal de intendencia.	Dra. Mariana Ramos Estrada	Seguimos sin intendente
Adquisición de material bibliográfica para la biblioteca.	Dra. Mariana Ramos Estrada	Sigue pendiente
Nombrar al representante de los alumnos y de los docentes a integrar el comité de biblioteca.	Ing. Luis Nieto Lemus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

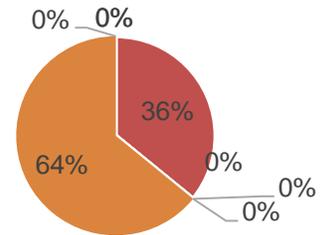
Este punto se revisa con el Comité del Sistema Bibliotecario, por el momento no sea propuesto ningún cambio

Encuestas de satisfacción del cliente

Cálculo de la Población

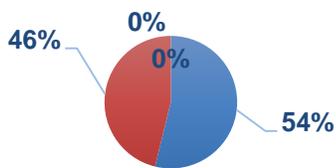


Tipo de usuario



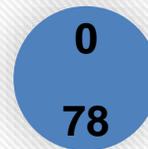
- No contesto ■ Estudiante ■ Docente ■ Bachillerato
- Investigador ■ Licenciatura ■ Posgrado ■ Otro

Sexo



- No contesto ■ Femenino
- Masculino ■ Otro

¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?



- SI ■ NO

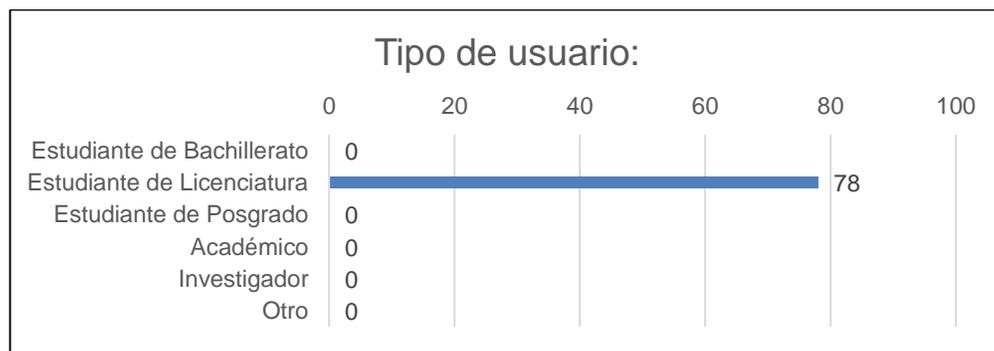


El porcentaje mínimo aceptable en los reactivos es de 8 por lo que en ninguno debemos implementar alguna acción.

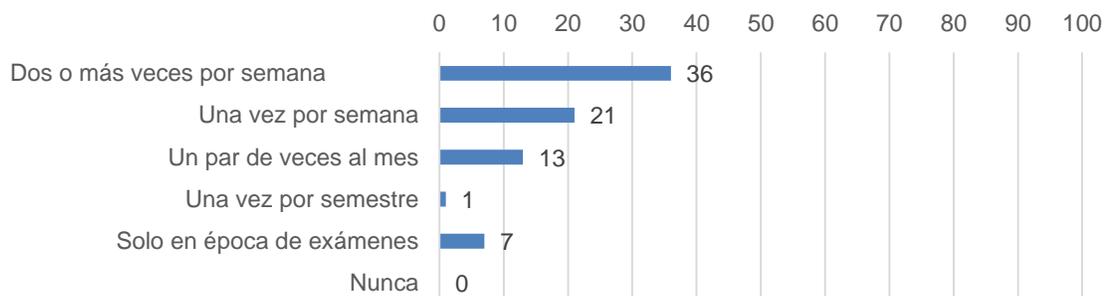
Comentarios de la encuesta de Satisfacción de los usuarios

- 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.

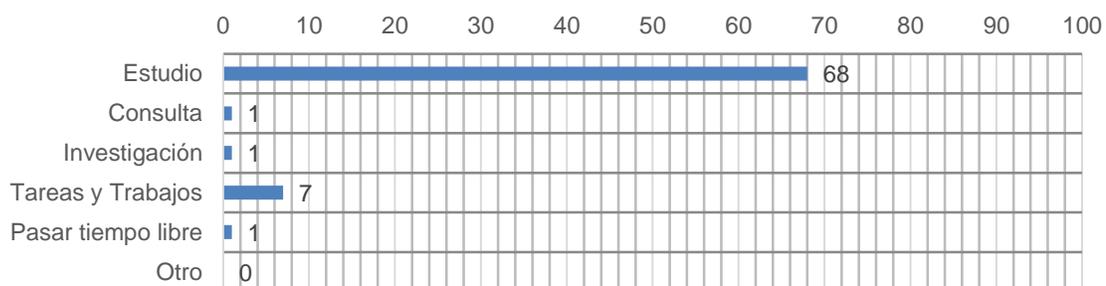
Encuesta de Detección de Necesidades de los Usuarios



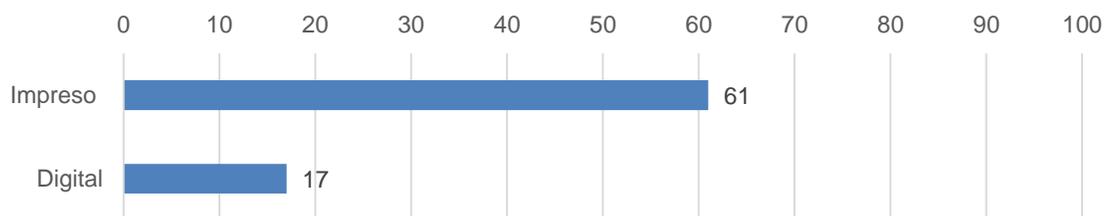
Frecuencia con que visitas la biblioteca:



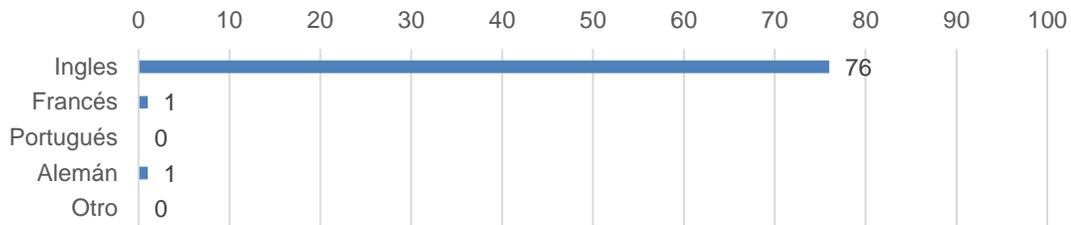
Principal interés para utilizar nuestros servicios:



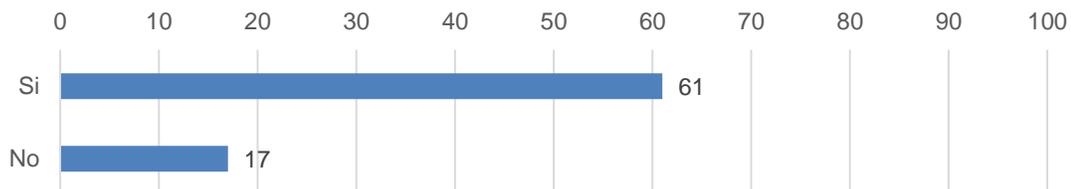
2. ¿En qué formato prefieres consultar las colecciones?



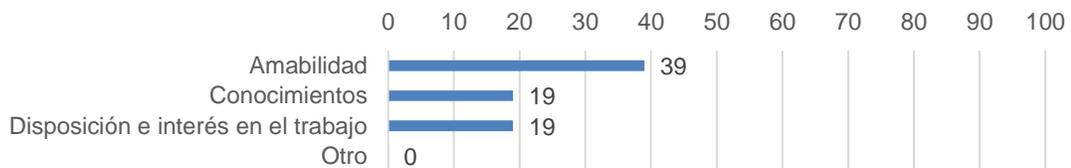
3.- ¿Aparte del español en qué idioma prefieres la información que necesitas?

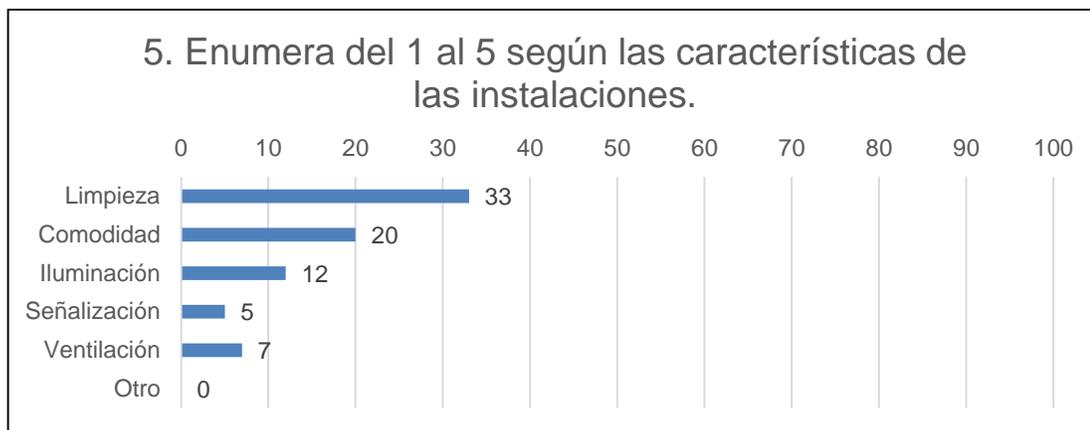


5. ¿Realizas consultas en la página web de la Biblioteca virtual?



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





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

RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

	Indicador	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Promedio
Porcentaje de disponibilidad de los servicios	Préstamo a domicilio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Préstamo para fotocopiado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Préstamo en sala	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Préstamo en reserva	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Cubículos de estudio y/o lectura	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Sala de computadoras	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Formación de usuarios	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Préstamo de lockers y/o casilleros	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Fotocopiado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Impresiones	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Scanner y/o digitalización	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%
	Sala para personas con limitaciones	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Sala de lectura	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Préstamo de laptop	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
														100%

Indicador		Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Porcentaje
Porcentaje de disponibilidad de la colección.	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%

INDICADORES DE 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
		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		

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.

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.