



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

# Biblioteca FITECMA

M.C. José Horacio Álvarez Vargas



Revisión por la Dirección 2023



# Estado de las Acciones de Revisiones por la Dirección Previas

- Cotizar habilitación zona de maestría para cubículo y donde están pastillas de luz (Cerrar Bodega, garrafón y horno). Se entrego **25 – oct - 2022**
- Solicitud de Laptop. **23 – mar - 2023**
- Tarjetero para organizar identificaciones. **Mar 2023**
- Fumigación Preventiva **28 – oct - 2022**
- Recarga de Extintores **Mayo 2023**
- Compra de Lockers **Junio 2024**
- Sello con la palabra Descarte. **11 - oct - 2022**
- Cuadro de Certificación. **14 – oct - 2022**

# Estado de las Acciones de Revisiones por la Dirección Previas

- Impresión Densidades de la Madera. **19 - Jun - 2023**
- Revisión de Contactos Área de registro (Of 01/2022 Mayo-2022). Se reviso, **No se ha reparado**
- Considerar cambio de impresora RICOH
- ROUTER para acceso WIFI de Usuarios y el actual se use en equipos de la biblioteca. **05 – oct - 2023**
- Descarte de Tesis (Dejando solo 2). **Enero 2023**
- Tiempo de prestamos a domicilio. **Aprobado Ene 2023**
- Reorganizar Organigrama, (Sist. de Calidad) **Ene 2023**
- Señalización de Estantería por área de conocimiento. **Nov -2022**

# 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.

# OBJETIVOS DE CALIDAD

- A diciembre de 2023, automatización del préstamo a domicilio en los siguientes centros de información: Biblioteca del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales y Biblioteca de la Facultad de Ingeniería en Tecnología de la Madera.
- Clasificar y catalogar 37,941 volúmenes a diciembre a 2023 en los siguientes centros de información:

Biblioteca	Número de volúmenes
Investigaciones históricas (colección general)	5940
Filosofía (Colección Fondo Villoro)	5278
Derecho (Colección general y Consulta)	4762
Bucih (Colección general)	12557
Biblioteca de Ingeniería Eléctrica	4379
Biblioteca de la Facultad de Arquitectura	2163
<b>Biblioteca de Ingeniería en Tecnología de la Madera</b>	<b>1866</b>
Biblioteca del Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales	996
TOTAL	37491

- **Objetivos de la Biblioteca Cumplidos**

# OBJETIVOS DE CALIDAD

- A octubre de 2023 certificar los siguientes centros de información:

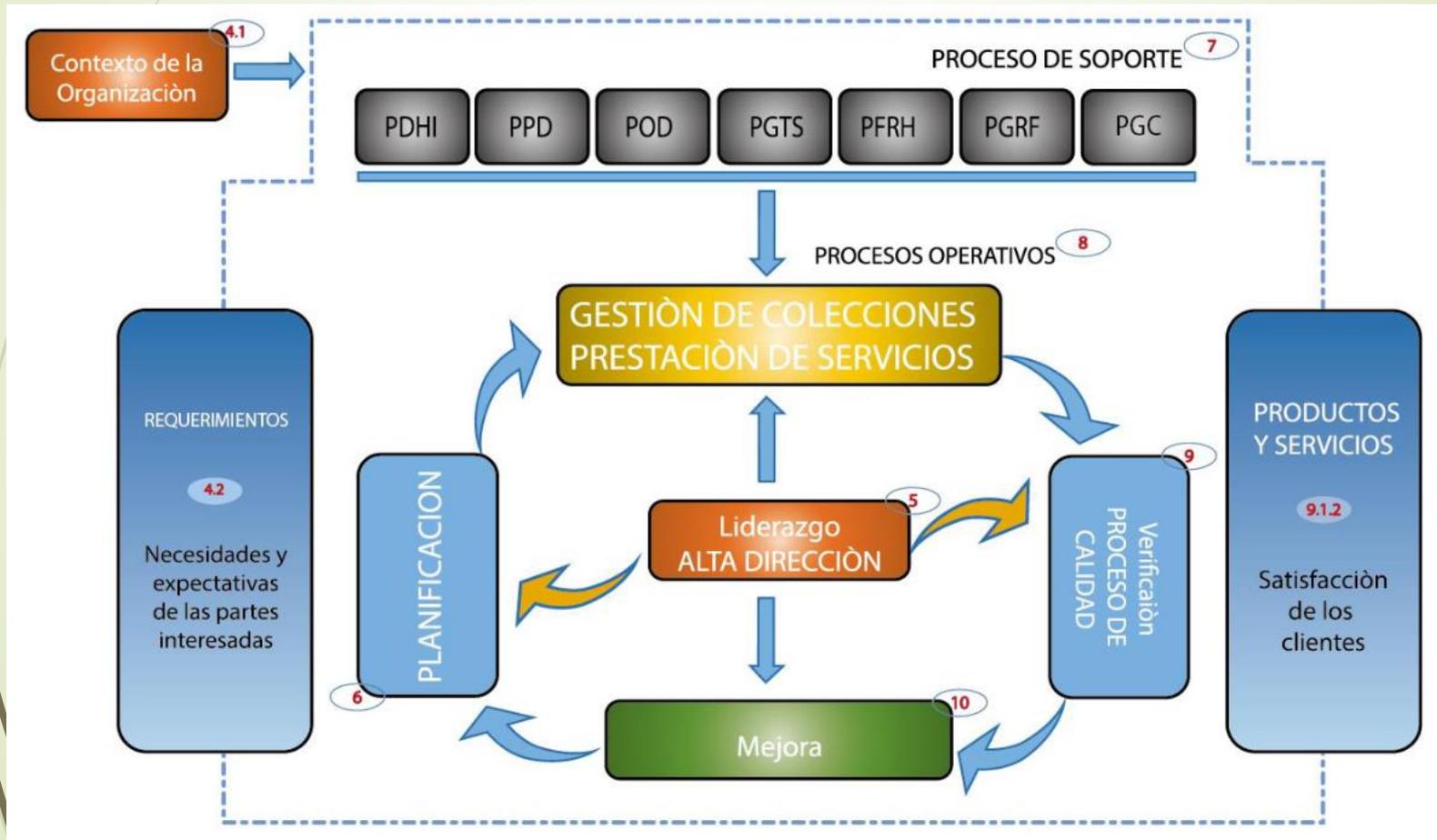
Biblioteca	
1.	Biblioteca de la Facultad Salud Pública y Enfermería de la UMSNH
2.	Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil
3.	Biblioteca del Colegio Primitivo y Nacional de San Nicolás de Hidalgo
4.	Biblioteca de la Escuela Preparatoria Pascual Ortiz Rubio

- Para mayo 2024, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios en los siguientes centros de información:

1.	Biblioteca de la Facultad Salud Pública y Enfermería de la UMSNH
2.	Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil
3.	Biblioteca del Colegio Primitivo y Nacional de San Nicolás de Hidalgo
4.	Biblioteca de la Escuela Preparatoria Pascual Ortiz Rubio

# SISTEMA DE CALIDAD

## 4.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad



# Contexto de la Organización



# Proveedor como Facultad

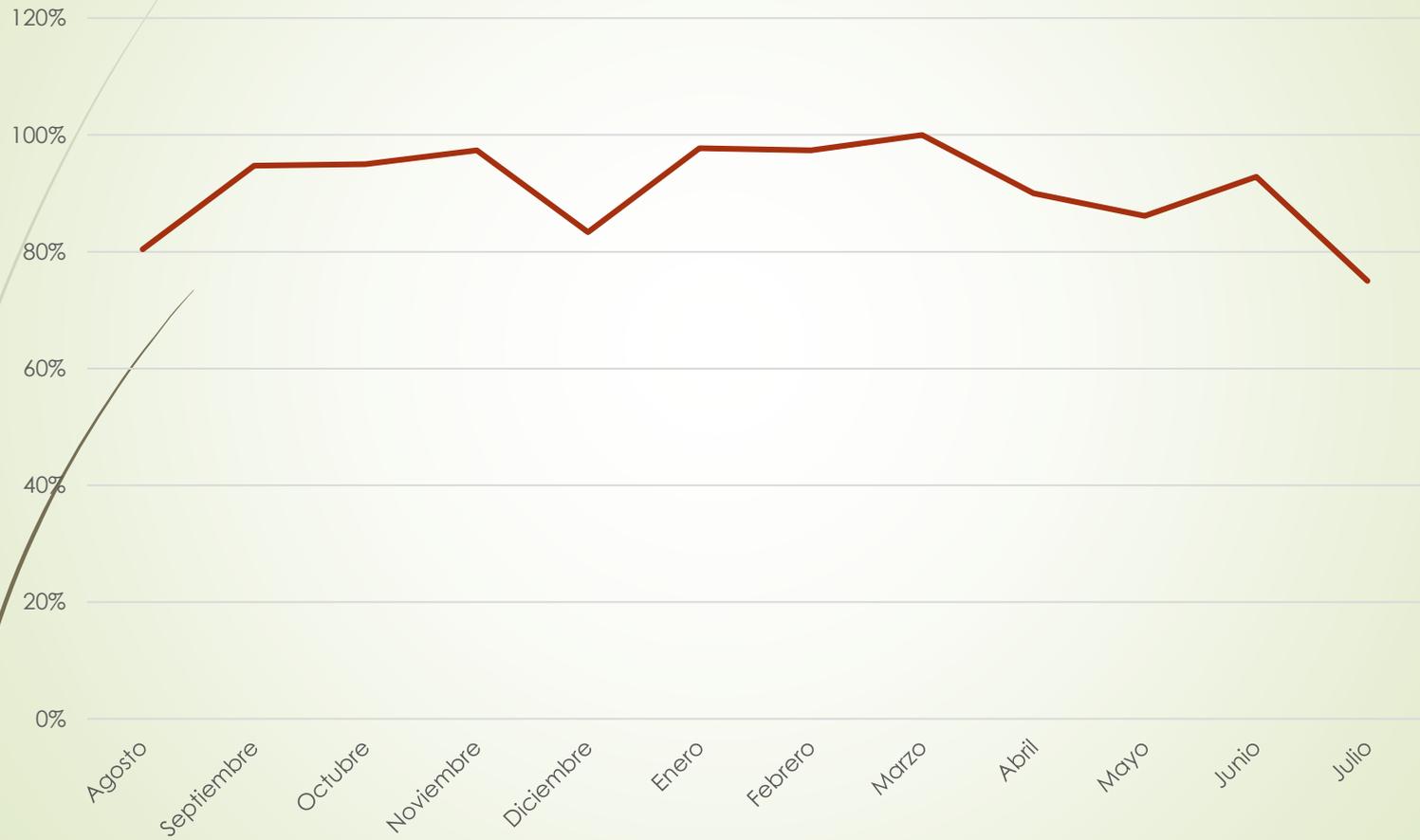
CRITERIOS A EVALUAR	
a)	<u>Tiempo de Entrega de los Bienes o Servicios</u>
b)	Cumplimiento de las Especificaciones
c)	Calidad de Productos, Materiales o Servicios al Momento de la Entrega
d)	Servicios Asociados

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

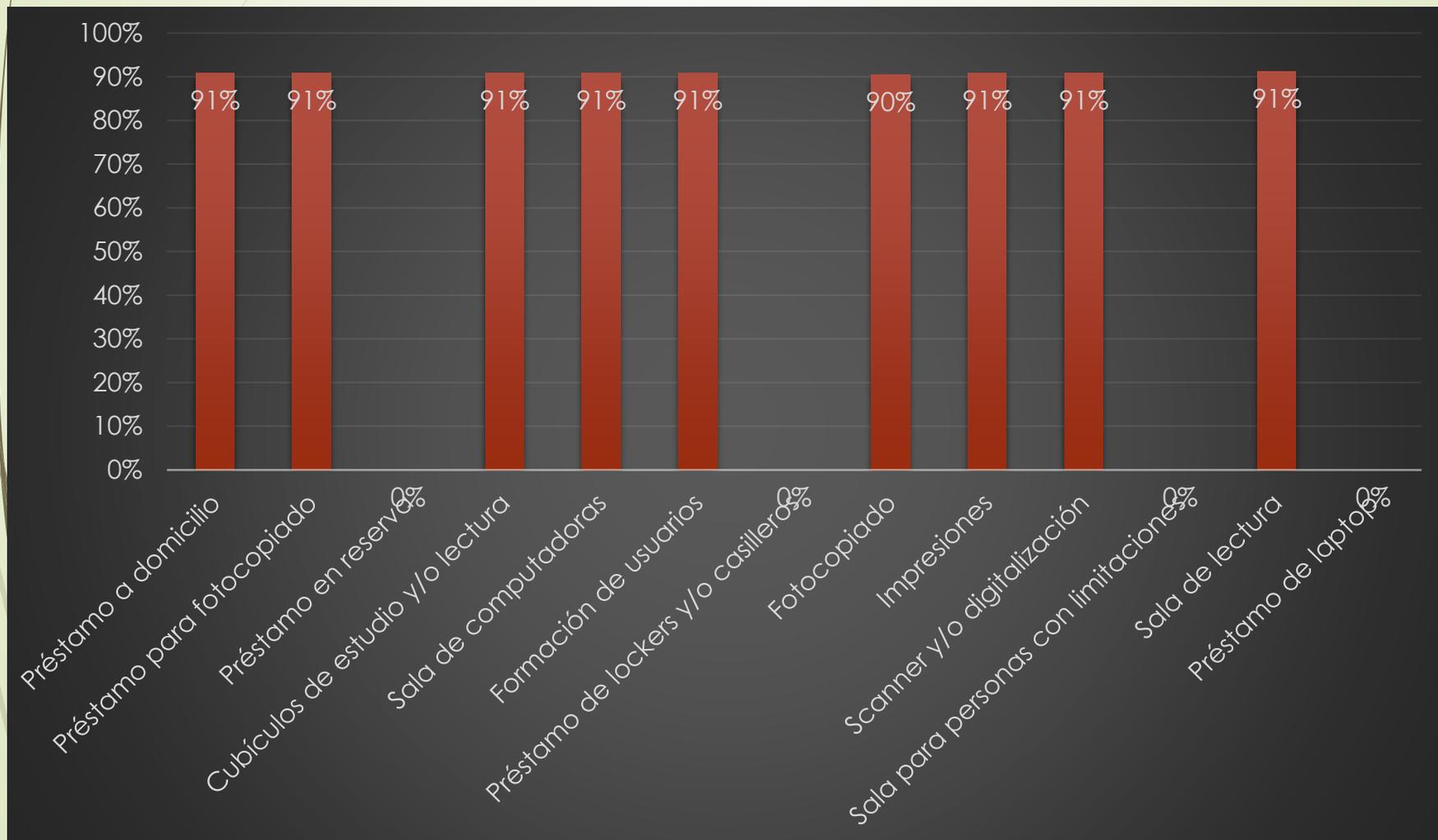
Producto	Puntaje	Resultado
Disco SSD	7	Cumple Parcialmente
Router	10	Cumple
Sello descarte	10	Cumple
Pizarrón	10	Cumple
Recarga Extintores	8	Cumple Parcialmente
Mntto Copiadora	10	Cumple
Mntto Copiadora	10	Cumple

Calificación de la Facultad = 9; Tiempos de Compra (directa y licitaciones) Año pasado 7

# DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS POR MES

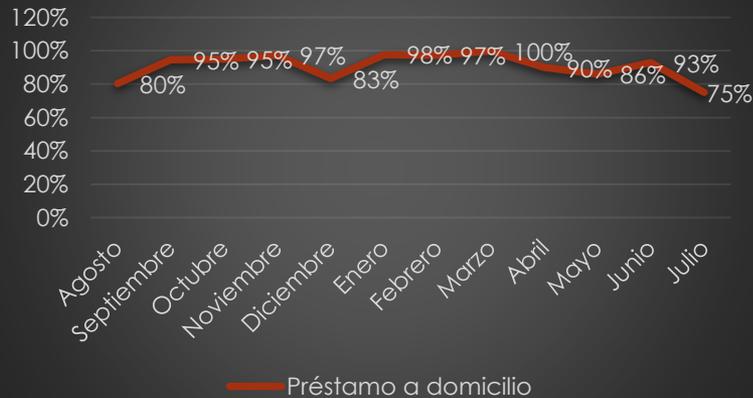


# PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS 2023



# DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

## Préstamo a domicilio



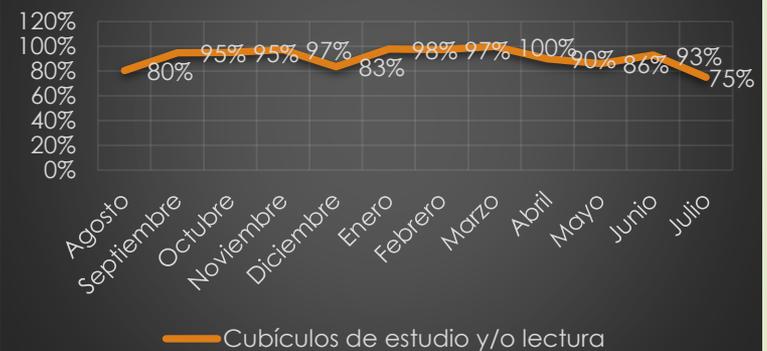
## Préstamo para fotocopiado



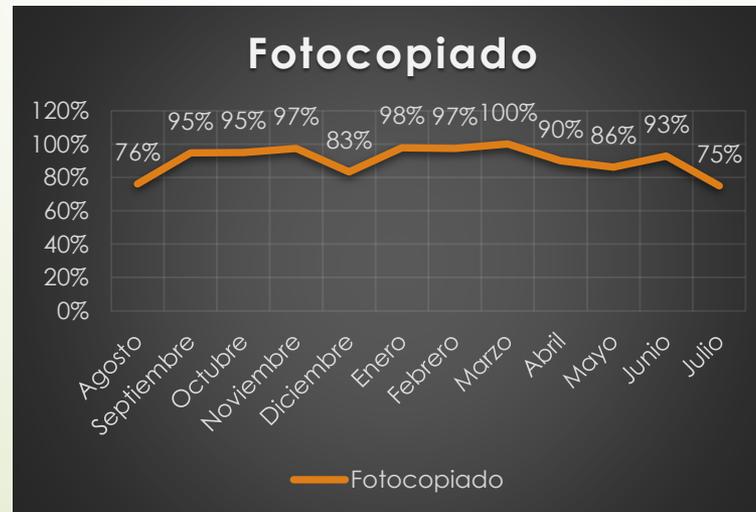
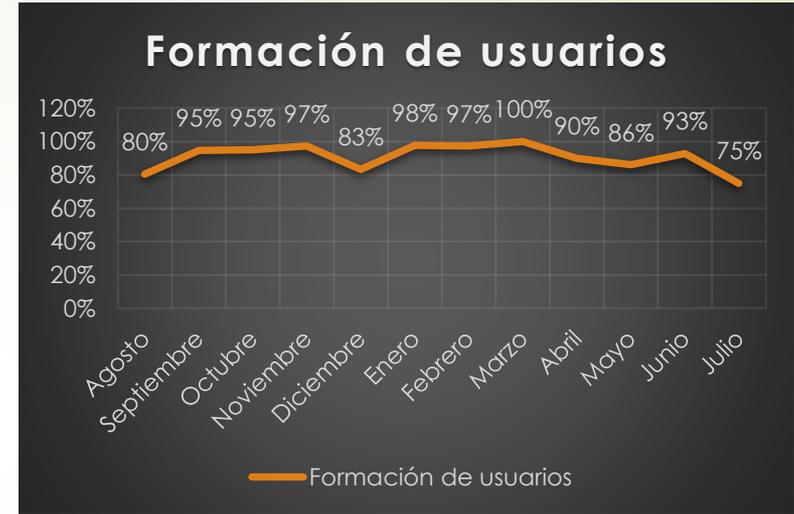
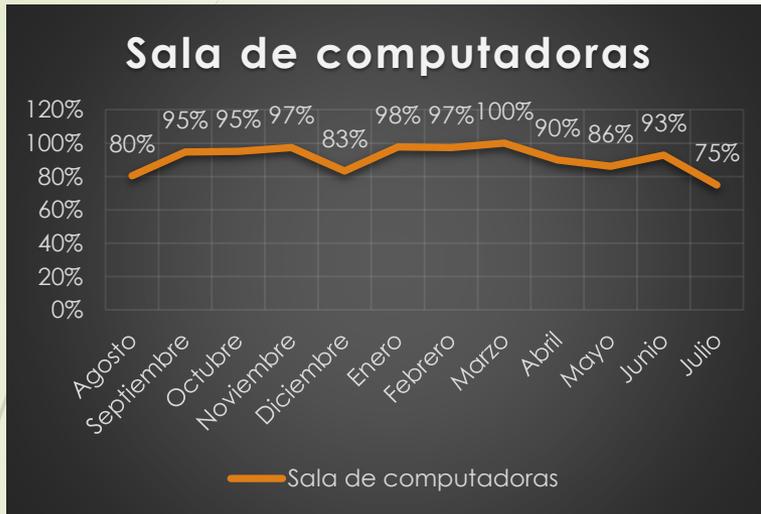
## Préstamo en Sala



## Cubículos de estudio y/o lectura



# DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

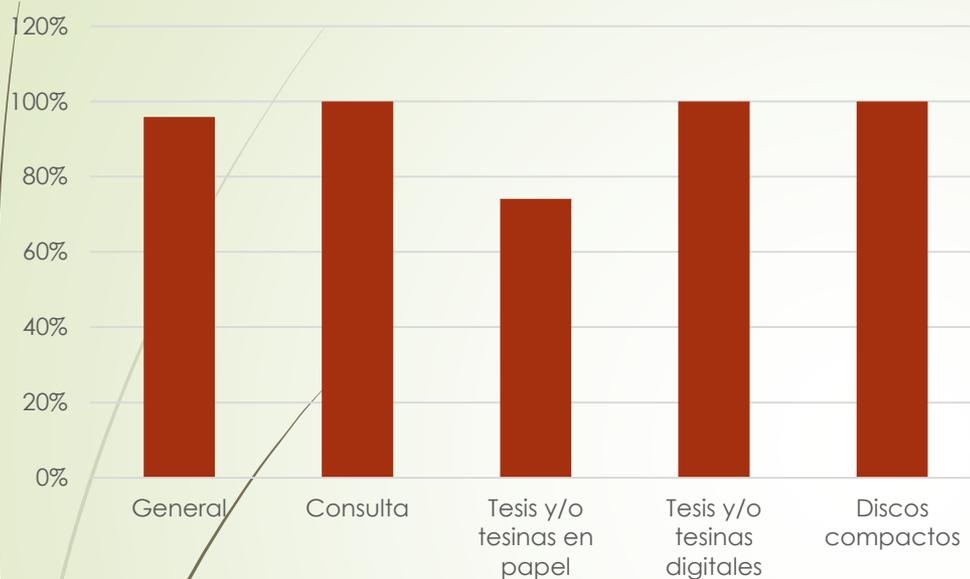


# DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS



# Gestión de Colecciones

## Disponibilidad



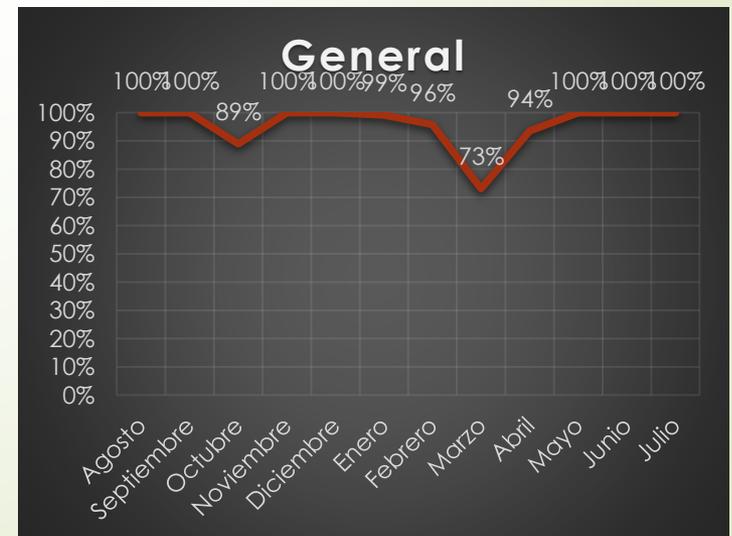
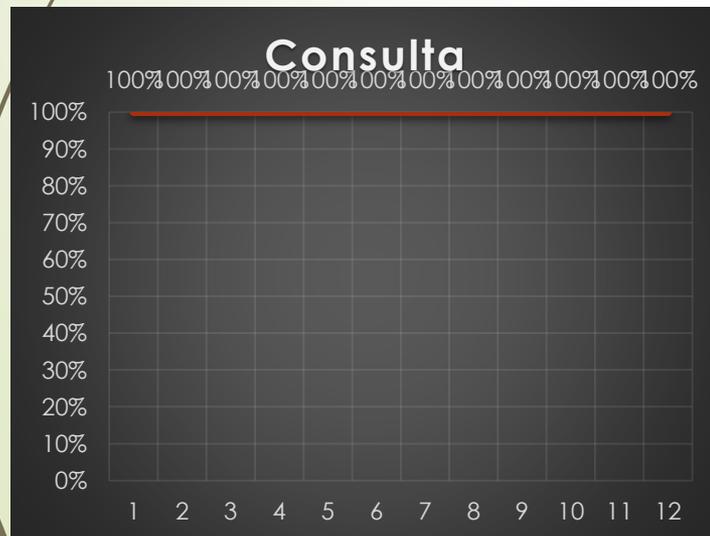
Pertinencia de la Colección

2021 - 46%

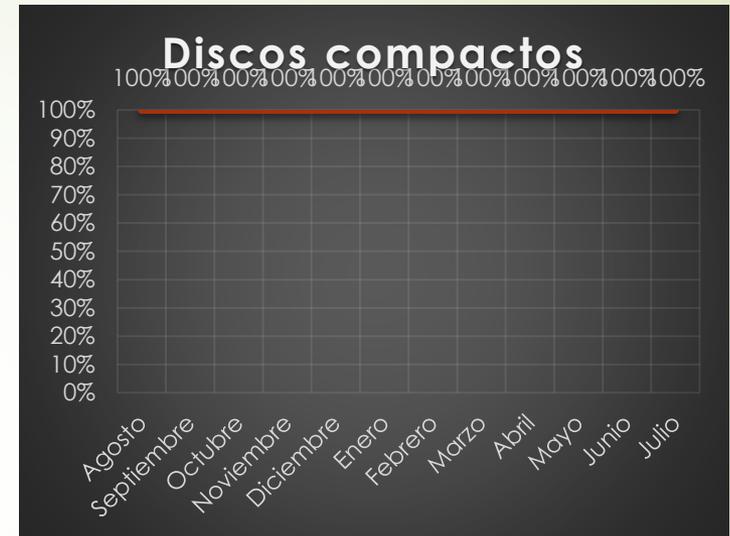
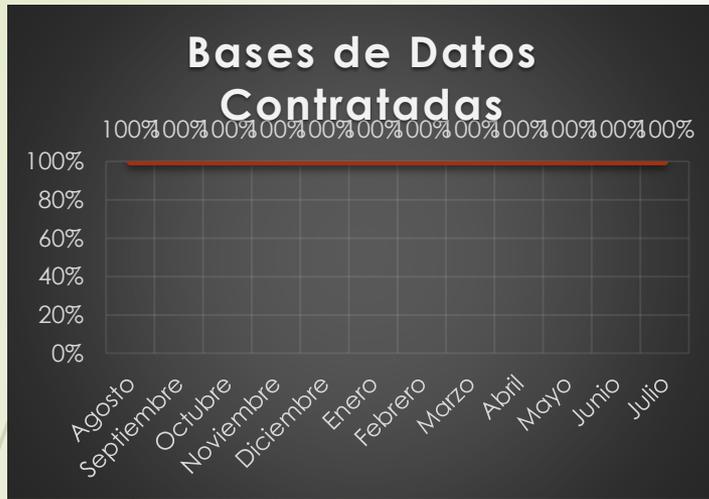
2023 - 52%

Pertinencia de Incremento  
de la Colección

0.42%



# Gestión de Colecciones



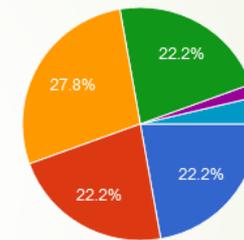
# Resultados de Encuesta Detección de Necesidades de los Usuarios

Tipo de usuario:



Frecuencia con que Utilizas la Biblioteca:

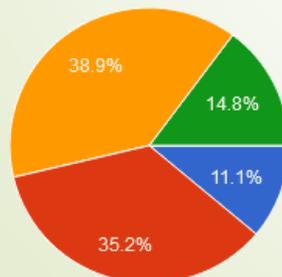
54 respuestas



- 1. Dos o más veces por semana
- 2. Una vez por semana
- 3. Un par de veces al mes
- 4. Un vez por semestre
- 5. Nunca

Principal Interés para utilizar nuestros servicios:

54 respuestas



- 1. Estudio
- 2. Consulta
- 3. Investigación
- 4. Tareas y trabajos
- 5. Pasar tiempo libre

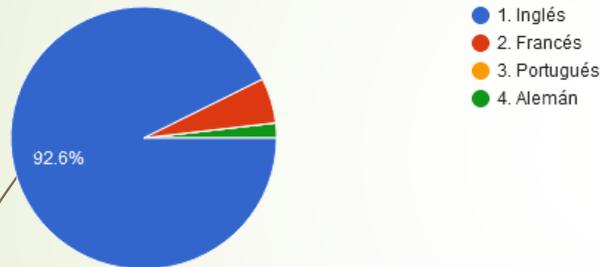
## 2. ¿En qué formato prefieres consultar las colecciones?



# Resultados de Encuesta Detección de Necesidades de los Usuarios

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

54 respuestas



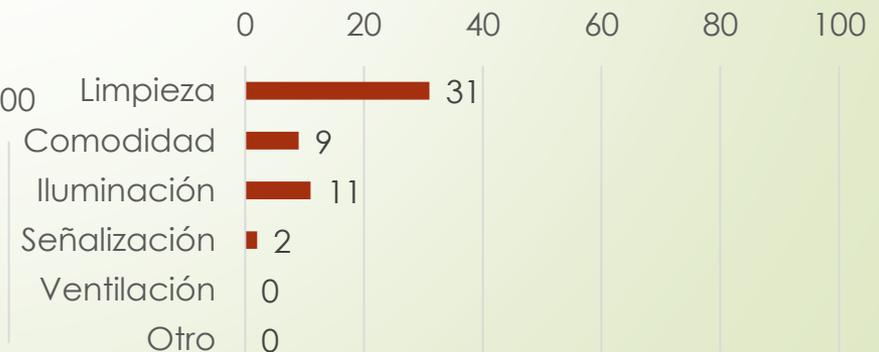
5. ¿Realizas consultas en la página web de la Biblioteca virtual?



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



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



# Resultados de Encuesta

## DetECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS

4. Menciona los servicios con los que te gustaría que contara la biblioteca además de los que ya ofrece:	5.1 ¿Tienes una sugerencia de mejora para este servicio?
6 Cubículo mas grande c/proyector	2 Acceso y descarga de revistas Científicas (Química)
4 Cafetería	Inducción alumnos de posgrado
4 Cursos cortos de apoyo, Redacción	Material Digital
4 Acceso y descarga de revistas Científicas	Agua purificada
2 Agua purificada	Renovar Hardware
PC con herramientas de la Ing. ejemplo: AutoCAD	Personal de apoyo cuando se cierra.
Lockers	Mejorar colecciones

# Resultados de Encuesta Detección de Necesidades de los Usuarios

## 8. ¿De qué manera se puede mejorar la biblioteca?

4 Actualización de libros especializados (Matemáticas y Resistencia o Mecánica de Materiales)

3 Bases de datos como Reaxys, elsevier, springer, wiley, acs

2 Personal de apoyo cuando se cierra.

2 Cubículo mas grande

2 Sillones para lectura

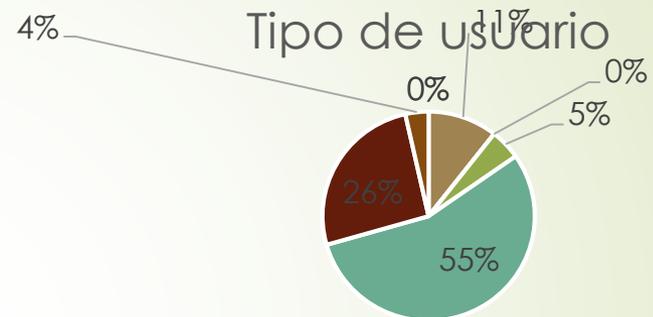
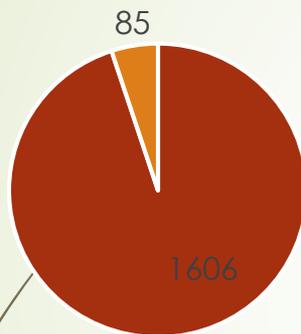
Servicio de Cafetería

Actualización de equipos de cómputo

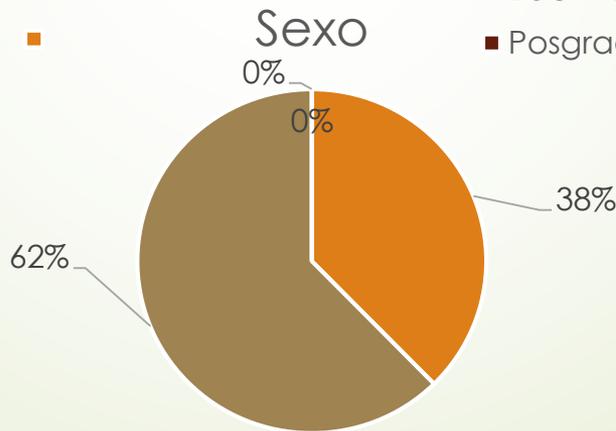
# RESULTADOS DE ENCUESTA

## Satisfacción De Usuarios

Cálculo de la Población



Tamaño de la población



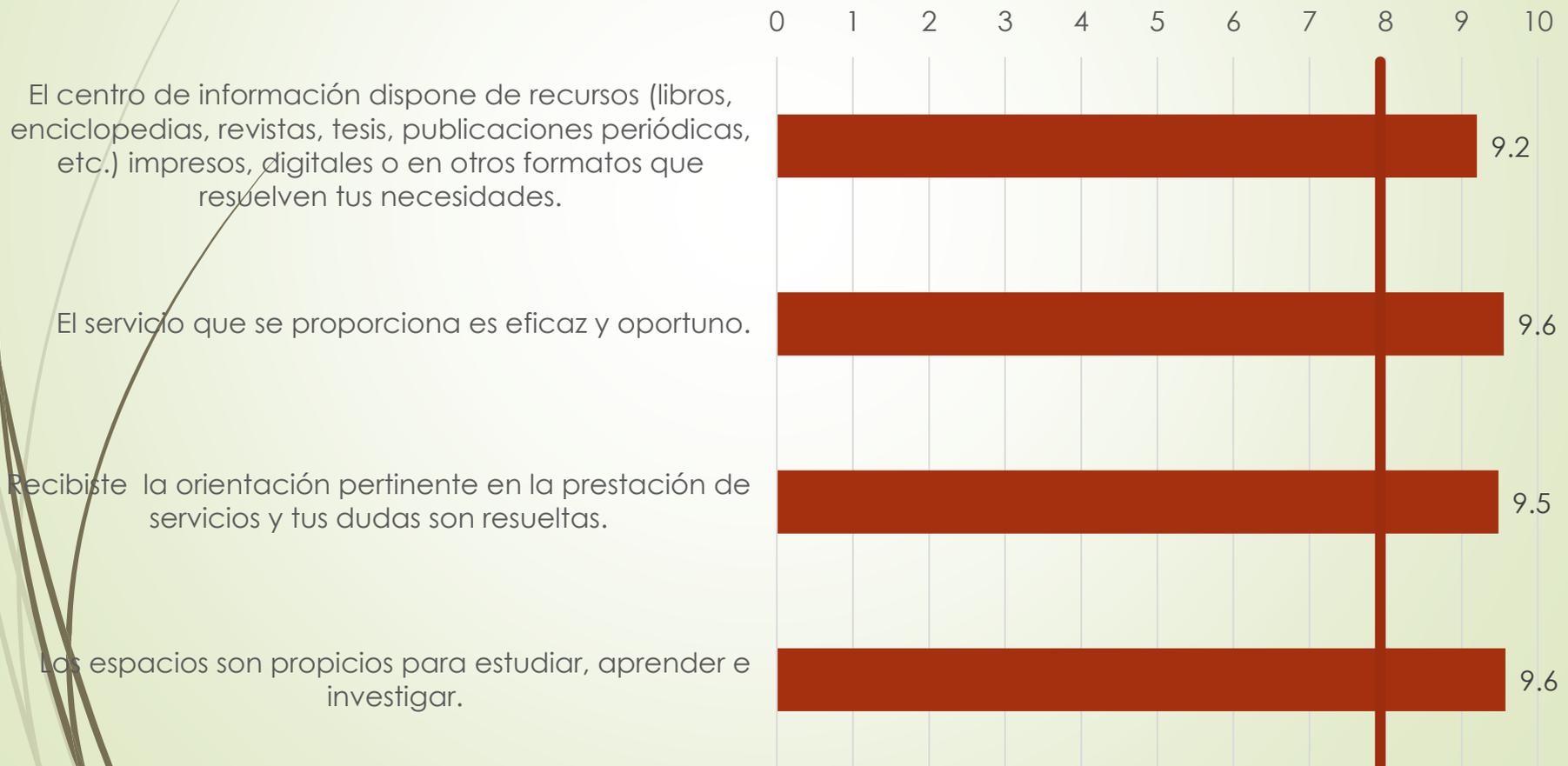
No contesto Femenino Masculino Otro

No contesto Estudiante Docente  
Bachillerato Investigador Licenciatura  
Posgrado Otro

# RESULTADOS DE ENCUESTA

## Satisfacción De Usuarios

### Encuesta de Satisfacción



# RESULTADOS DE ENCUESTA

## Satisfacción De Usuarios

**¿Tienes algún comentario o sugerencia para mejorar nuestros servicios, colecciones o instalaciones?**

El horario de atención es reducido (Personal de apoyo cuando se cierra).

Elaboración de videos informativos de los servicios ofrecidos.

3 Otro Cubículo

3 Actualizar recursos bibliográficos: Área Química, matemáticas del Consejo Nacional de Matemáticas (CONAMAT), así como de la serie de mecánica vectorial para ingenieros de Beer and Johnston que actualmente presentan la 11va edición en librerías. De otras licenciaturas

Más facilidad de adquirir ciertos libros que nos recomiendan los maestros

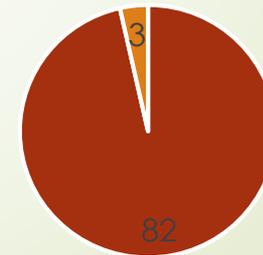
Costo de copias se me hace muy caro

Que haya menos ruido de gente platicando, gritando y/o jugando :).

Sugerencia: Instalar aire acondicionado en el cubículo de estudio

Que tengan mas contactos eléctricos

**¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?**



■ SI ■ NO



# Resultados de Auditoria Interna No.4 10-feb-2023

**No Conformidades (NC)**

**0**

# Oportunidades de Mejora

- Contactos Falso área registro. (Dic-2022)
- Instalación Contactos Cubículo y Área Pastillas. (23-Mar-2023)
- Mantenimiento Duelas. (15-feb-2023)
- Elaboración de Lockers en laboratorio alumnos de construcción. Jun 2024
- Ya se cotizo cerrar cubículo y área de pastillas de luz, alumnos de construcción.
- Gestionar duplicado de código de barras para colocar en el exterior de libro para disminuir el trato del libro.
- Extensión de luz de 8 mts.



“La Calidad no es un acto, es un hábito.”

~Aristóteles

GRACIAS...

L.I.A. José Juan Angel Munguía  
Coordinador de Calidad  
Biblioteca de la FITECMA