INFORME REVISION

Biblioteca "Dra. Silvia Figueroa Zamudio" de la Facultad de Psicología

Agosto 2023 – Julio 2024

Orden del día

1 **Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa**

2. **Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de**

Gestión de la Calidad.

3. **Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad**

3.1 **Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas**

3.2 **Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad**

Orden del día

3.3 **Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.**

3.4 **Las no conformidades y acciones correctivas**

3.5 **Los resultados de seguimiento y medición**

3.6 **Los resultados de las auditorías**

3.7 **El desempeño de los proveedores externos**

Orden del día

3.8 **La adecuación de los recursos**

3.9 **La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades**

3.10 **Las oportunidades de mejora**

3.11 **Asuntos Generales**

1. Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa

	Acuerdos Pendientes de Revisiones Previas
1	Se realizara adquisicion de acervo dando prioridad a optativas de nueva creación.
2	Analisis de posibilidades para la adquisicion de pruebas psicometricas digitales.
3	Cambio de modem del ultimo piso a la primer planta.
4	Realizar estudio de las publicaciones periodicas para descarte.
5	Realizar la adquisición de letrero de la Biblioteca.

2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC

1. Política de Calidad (propuestas para algún cambio)
2. Aprobación de Reglamento Interno de BFP (adecuado al Reglamento de Bibliotecas)
3. Servicio de Videoteca
4. Objetivos Operativos
5. Sistema digital para los servicios de la biblioteca
6. Requisitos y adecuaciones de internet inalambrico

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.

Revisión por la Dirección

Octubre 2024

Propuestas al Reglamento Interno para su aprobación.

Se envió a la Dirección el día 18 de septiembre 2023, para la aprobación del consejo técnico

Se envió a nueva administración el día 09 de julio 2024, se reenvió la información agregando el servicio de videoteca el 22 de oct 24

- Art.18 Videoteca (ingresar como colección películas en Usb)
- Art. 20 Préstamo laptop en todo segundo piso
- Art. 23 Colección para fotocopiado
- Art.28 Días de préstamo a domicilio
- Art.29 Reinscripción (multas)

Propuesta de Objetivos Operativos.

1. Llevar a cabo el desarrollo del manejo de competencias informativas de 350 alumnos de maestría y estudiantes de la facultad de psicología.

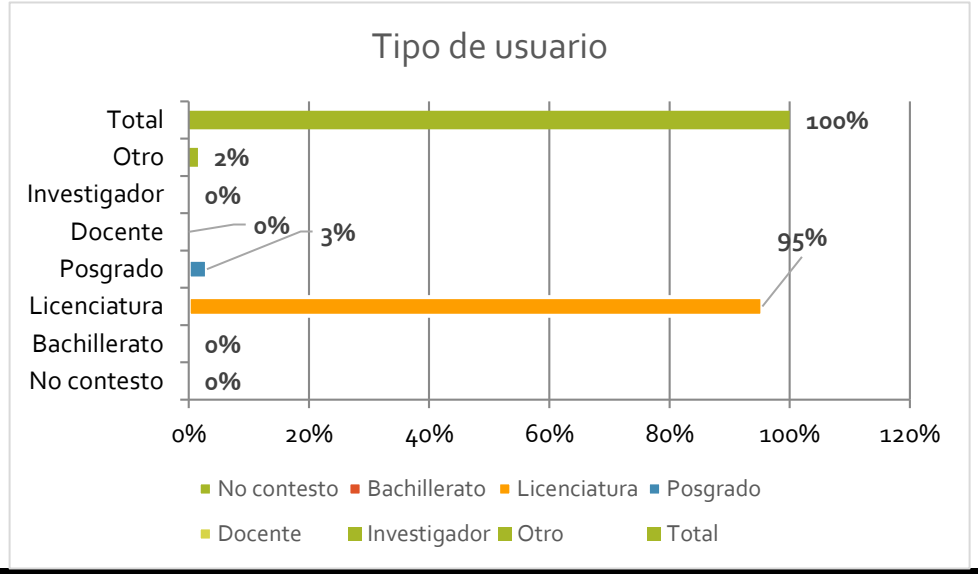
2. Contar con una testoteca dentro de los servicios de la biblioteca. (trasladado)

3. Realizar cada fin de mes presentaciones de títulos referentes a los diversos temas de psicología por maestros de esta facultad, en áreas de la biblioteca.

3. Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

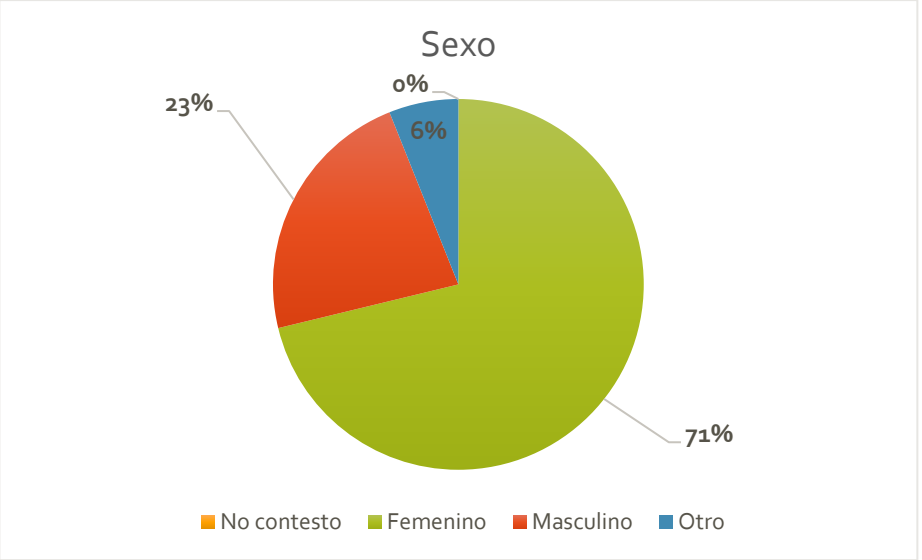
3.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

Tipo de usuario (en porcentaje)	No contesto	Bachillerato	Licenciatura	Posgrado	Docente	Investigador	Otro	Total
	0%	0%	95%	3%	0%	0%	2%	100%



3.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

Género (en porcentaje)	No contesto	Femenino	Masculino	Otro	Total
	0%	71%	23%	6%	100%

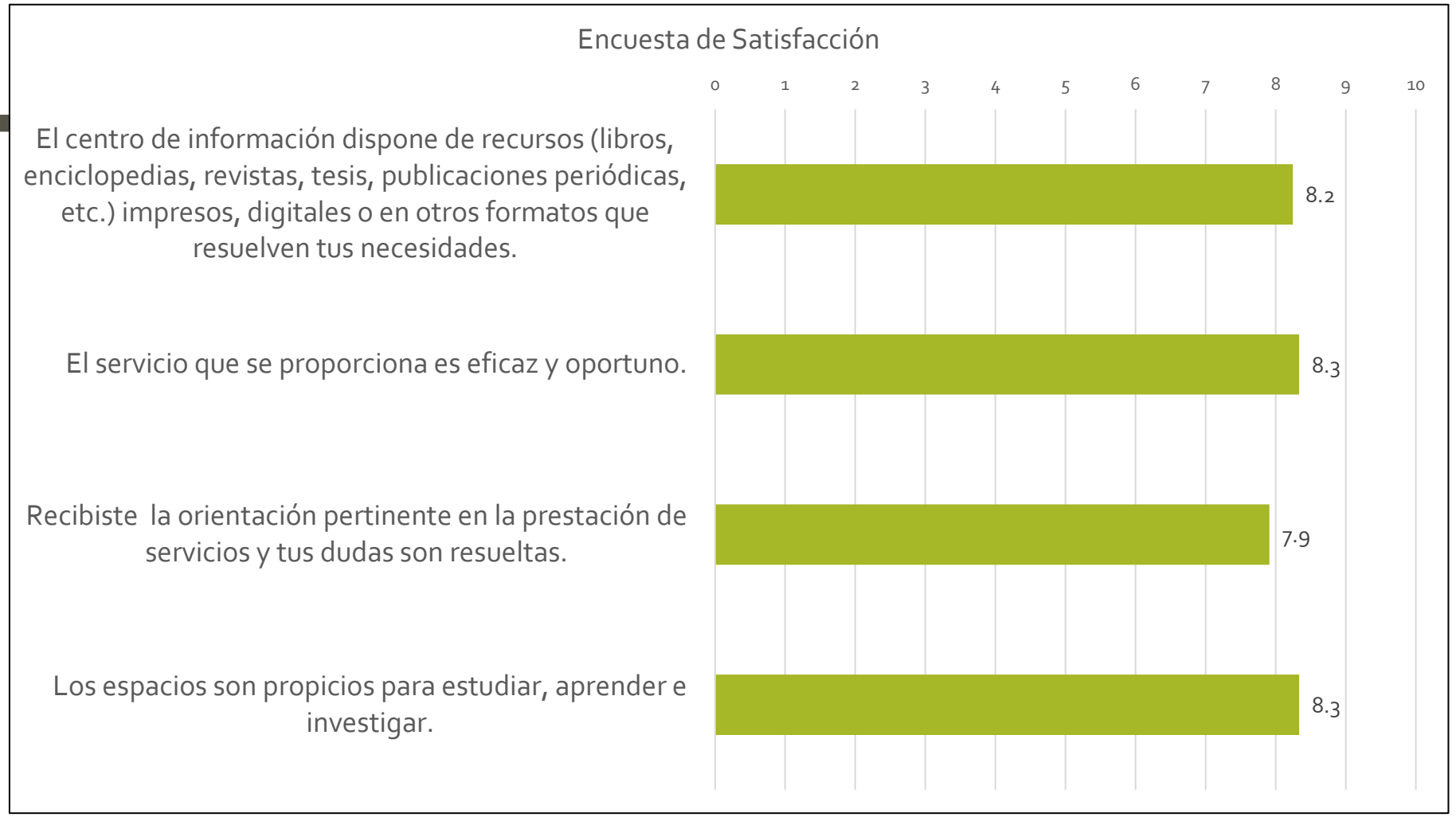


3.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

Calificación menor a 8.0 levantar acción correctiva

ITEM	AFIRMACIONES	MEDIA	PONDERACIÓN	MÍNIMO ACEPTABLE
1	El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.	4.12	8.2	8.0
2	El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.	4.17	8.3	8.0
3	Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.	3.95	7.9	8.0
4	Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	4.17	8.3	8.0
5	¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?		66	0
			SI	NO

3.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.



Tomar acciones

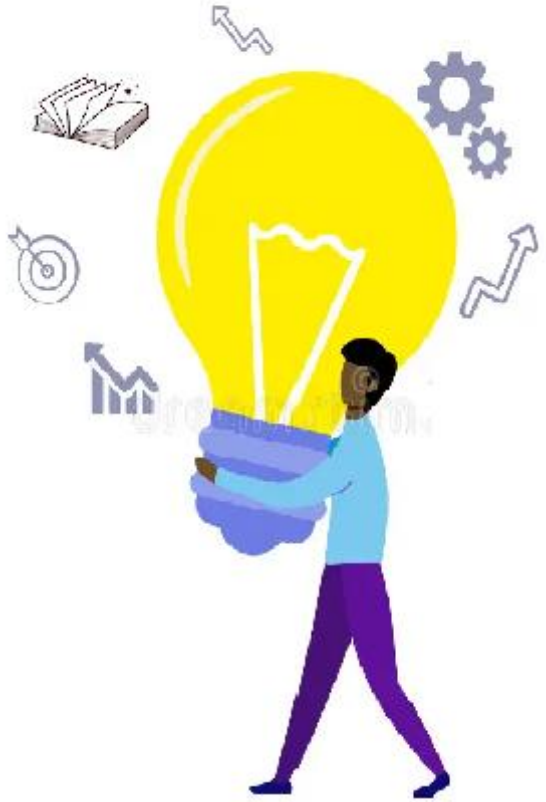
Revisión por la Dirección

Octubre 2024

3.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

Se formularon algunas propuestas de mejora:

- Mejorar el acceso de internet ✓
- Pintarrones para los estudiantes ✓
- "Títulos nuevos"
- Amabilidad, comodidad
- Mucho ruido en las áreas, ampliar el espacio ✓
- Fotocopiado



3.2 Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

Objetivos Operativos

1. A Septiembre 2023 contar con 25 equipos de cómputo portátiles, para uso de los usuarios, supliendo así la sala de auto acceso de la Biblioteca de Psicología.

Avance: 100% (21 laptop)

2. A agosto 2023 desarrollar el manejo de competencias informativas de 350 alumnos de maestría y estudiantes de la facultad de psicología.
Avance: 100%

3. A agosto 2023 habilitar testo teca dentro de los servicios de la biblioteca.
Avance: 15% (se traslada a propuesta)

3.2 Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

Objetivos Operativos

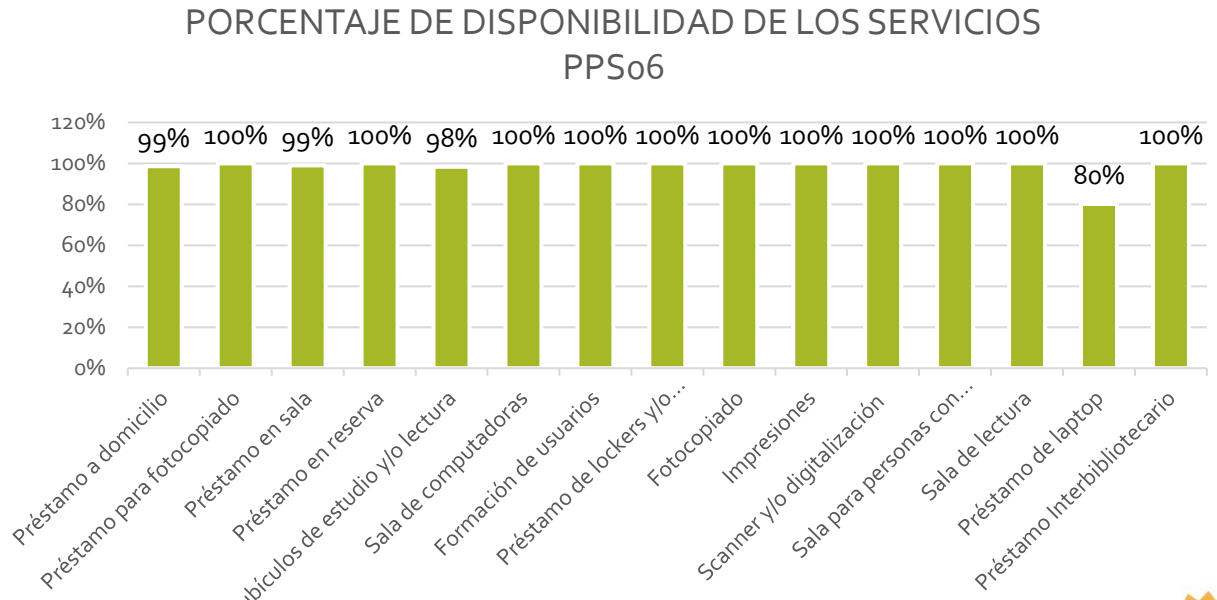
3. A agosto 2023 habilitar testo teca dentro de los servicios de la biblioteca.
Avance: 15% (se traslada a propuesta)

1	Llevar a cabo estudio de pertinencia de Pruebas Psicométricas para la compra de consumibles	20%
2	Realizar Visita a diferentes universidades de la Ciudad de México.	20%
3	Adquisición de Consumibles	20%
4	Realizar Reglamento para el uso de testoteca, en conjunto con el proceso de calidad de la DB (IT, Alcance de la biblioteca, Procedimiento, etc..)	20%
5	Adecuaciones de los espacios de la infraestructura	20%

3.3 Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS
(Agosto 2023 a Julio 2024)

No.	PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PPS06	ANUAL
1	Préstamo a domicilio	99%
2	Préstamo para fotocopiado	100%
3	Préstamo en sala	99%
4	Préstamo en reserva	100%
5	Cubículos de estudio y/o lectura	98%
6	Sala de computadoras	100%
7	Formación de usuarios	100%
8	Préstamo de lockers y/o casilleros	100%
9	Fotocopiado	100%
10	Impresiones	100%
11	Scanner y/o digitalización	100%
12	Sala para personas con limitaciones motrices	100%
13	Sala de lectura	100%
14	Préstamo de laptop	80%
15	Préstamo Interbibliotecario	100%



Revisión por la Dirección

Octubre 2024

3.3 Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

Se mandaron a restauración no de libros???

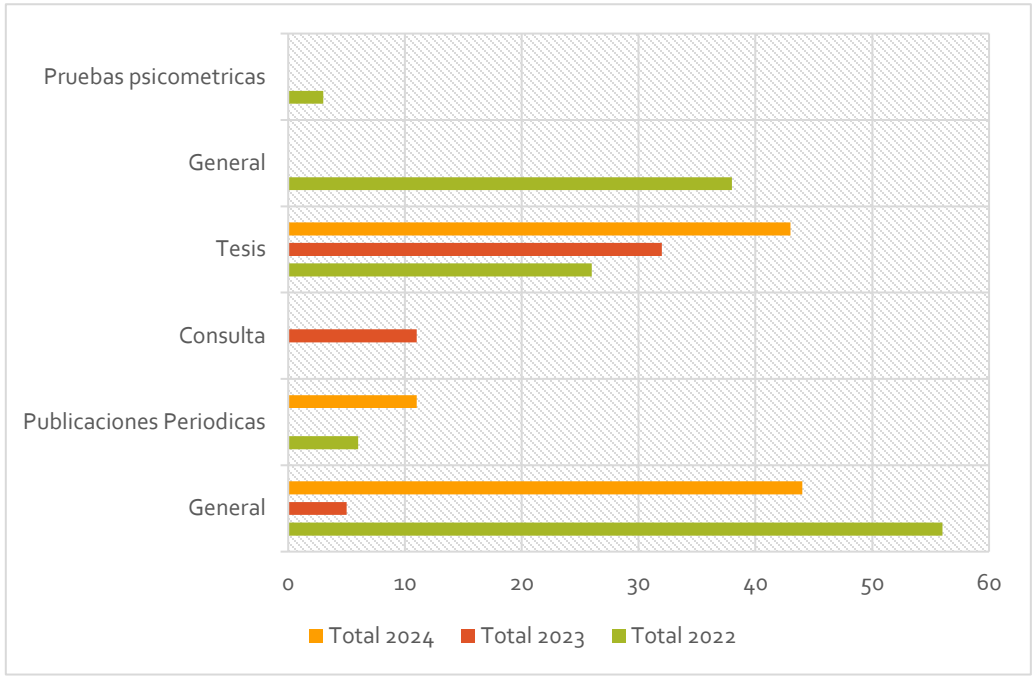
PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LAS COLECCIONES
(Agosto 2023 a Julio 2024)

Mes	Volumenes totales del mes	Volumenes disponibles del mes	Porcentaje de disponibilidad de la colección
AGOSTO	15,650	15650	100.00%
SEPTIEMBRE	15,664	15664	100.00%
OCTUBRE	15,666	15666	100.00%
NOVIEMBRE	15,670	15670	100.00%
DICIEMBRE	15,688	15688	100.00%
ENERO	15,720	15720	100.00%
FEBRERO	15,734	15734	100.00%
MARZO	15,743	15696	99.70%
ABRIL	15,758	15711	99.70%
MAYO	15,761	15605	99.01%
JUNIO	15,763	15607	99.01%
JULIO	15,768	15768	100.00%

3.3 Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

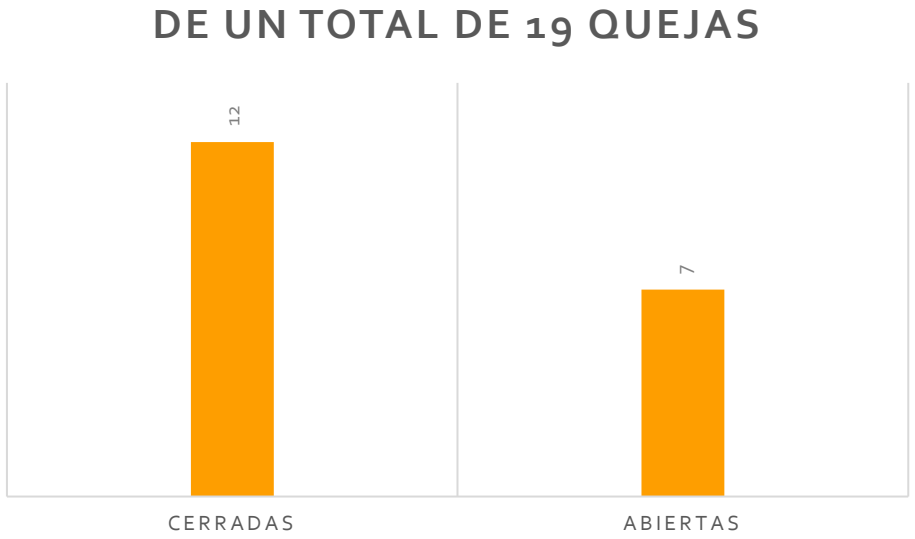
Recurso	Colección	Total 2022	Total 2023	Total 2024
Donacion	General	56	5	44
Donacion	Publicaciones Periodicas	6	0	11
Donacion	Consulta	0	11	0
Donacion	Tesis	26	32	43
Compra directa	General	38	0	0
Compra directa	Pruebas psicometricas	3	0	0

Incremento de las colecciones por año



3.4 Las No conformidades y acciones correctivas

2023-2024		
	CERRADAS	ABIERTAS
QUEJAS	12	7
SUGERENCIAS	0	1



3.4 Las No conformidades y acciones correctivas

Fecha	Quejas
26 de oct de2023	Dar limpieza al área de lectura de una manera mas seguida y continua ya que hay mucho polvo, basura, cabellos en el piso
08 de nov de 2023	La biblioteca por la mañana es muy ruidosa y las mesas están muy sucias. Esta muy sucia toda la biblioteca, hace falta mucha limpieza. Poner mas atención en la limpieza en el área de lectura y cubículos, poner el papel en los baños por favor. (3 quejas)
10 de nov de 2023	Falta de papel higiénico y jabón La puerta del cubículo No. 2 sigue sin funcionar Mala conexión a internet
10 de nov de 2023	El cubículo No. 2 siempre esta apartado y nunca hay usuarios (2 quejas)
13 de nov de 2023	El encargado de prestar las computadoras, no esta nunca y siempre que vengo a pedir el servicio nunca está. hora 5:00pm..... el encargado desde las 4: 30 pm no se encuentra en su lugar ocupaba hacer un trabajo... 16 nov no hay nadie en computadoras esperamos mas de una hora vespertino..... 29 nov el encargado de prestar computadoras en la biblioteca no estuvo y necesito internet en mi computadora para trabajar en mis proyectos finales, entiendo que tengan la hora de comida pero siempre que vengo es lo mismo nunca esta y se ocupa y no sirve de nada no se que hace aquí. .... requerimos la clave de internet y la persona desde las 5pm no estaba nos fuimos y regresamos a las 7pm y aun no llegaba y nada que pudimos trabajar pongan gente responsable y vamos a ir a la dirección para quejarnos también. total de quejas 5
30 de nov de 2023	Requerimos que haya servicio de papel higiénico porque como estudiantes de la facultad hicimos los pagos de inscripción y aportación, gracias.....No hay papel en los baños y el aire para las manos no sirve. (2 quejas)
mayo de 2023	La señorita que atiende en las salas pide las cosas de mal humor, no deja abrir las ventanas y se enoja si subimos los pies a los sillones, aparte de que se enoja si hacemos ruido porque la despertamos y ella si puede hablar alto por celular (3 quejas)
29 de Agosto 2024	Quitaron el papel de baño en el único sanitario que tiene buenas condiciones
20 de sep de 2024	Quitaron el papel de baño

Sugerencia

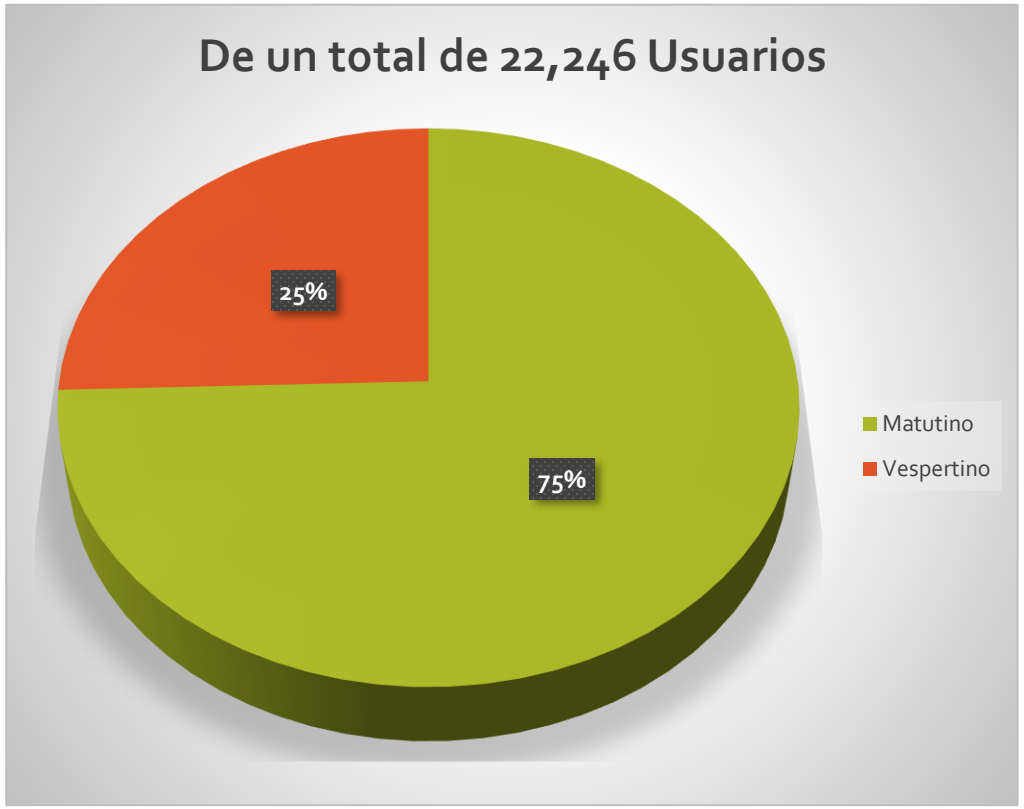
Asignar un cubículo o área dentro de la biblioteca con proyector incluido, como si fuera un mini cine para proyección de películas

Revisión por la Dirección

Octubre 2024

3.5 Los resultados de seguimiento y medición

USUARIOS ATENDIDOS AGOSTO 23 A JULIO 24	
Matutino	16,576
Vespertino	5,670



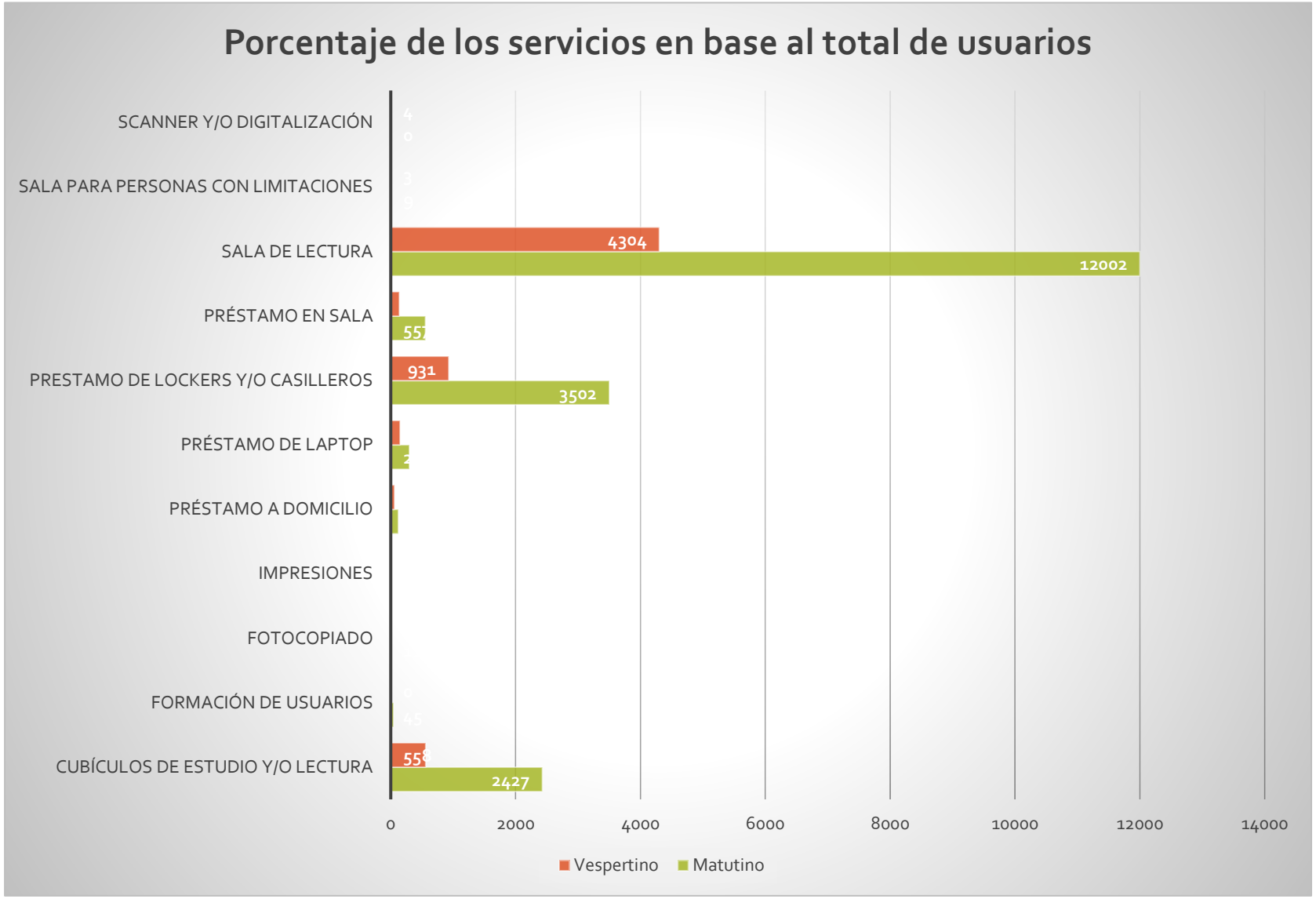
3.5 Los resultados de seguimiento y medición

Total de Usuarios: 22,246

No.	Servicio	Matutino	Vespertino
1	Cubículos de estudio y/o lectura	2427	558
2	Formación de usuarios	10 grupos	0
3	Fotocopiado	12	6
4	Impresiones	3	0
5	Préstamo a domicilio	119	62
6	Préstamo de laptop	296	151
7	PRESTAMO DE LOCKERS Y/O CASILLEROS	3502	931
8	Préstamo en sala	557	138
9	Sala de lectura	12002	4304
10	Sala para personas con limitaciones	9	3
11	Scanner y/o digitalización	0	4

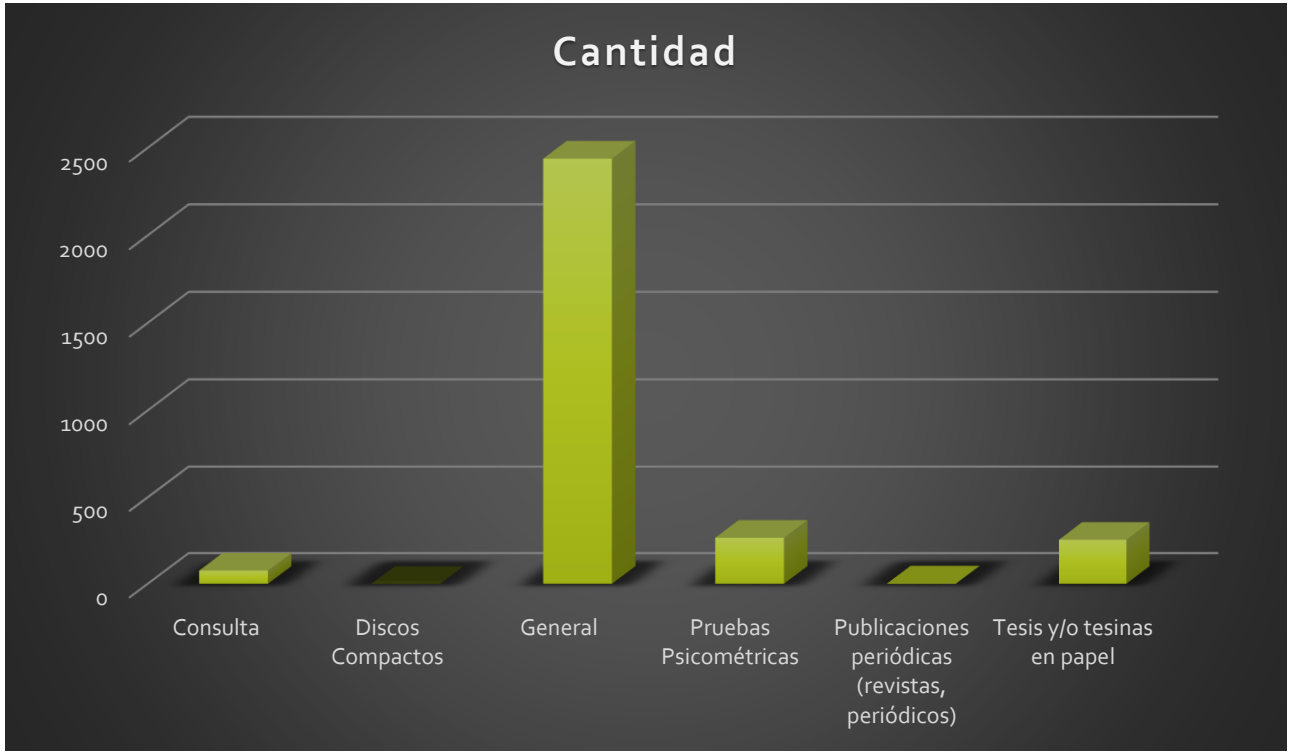
3.5 Los resultados de seguimiento y medición

Total de Usuarios: 22,246



3.5 Los resultados de seguimiento y medición

Movilidad de Colecciones



Colección	Cantidad
Consulta	77
Discos Compactos	0
General	2439
Pruebas Psicométricas	267
Publicaciones periódicas (revistas, periódicos)	3
Tesis y/o tesinas en papel	255

3.6 Resultados de Auditorias Previas

Auditoria Interna 12- Enero -2024

Alcance: Proceso de Gestión de Colecciones y Proceso del Prestación de Servicio.

Objetivo: Verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO, especificados en el alcance.

Resultados de Auditoria :

5 No Conformidades

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

CERRADA

1. NC

NO SE MUESTRA COMPROMISO POR PARTE DE LA DIRECCIÓN DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA EN EL CUMPLIMIENTO DE:
1. LA PLANEACIÓN DEL OBJETIVO OPERATIVO: A AGOSTO 2023 HABILITAR TESTOTECA DENTRO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA.
2. SEGUIMIENTO A LAS NO CONFORMIDADES DERIVADAS DE LAS QUEJAS.
3. SEGUIMIENTO A LOS RECURSOS GESTIONADOS PARA MANTENER LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA.
4. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN NO REALIZADA.
5. REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE LA BIBLIOTECA.
SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD A LA ALTA DIRECCIÓN, POR NO DEMOSTRAR COMPROMISO CON RESPECTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA BIBLIOTECA.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

2. NC

EN REVISIÓN DE LA PLATAFORMA CONTROL DE CAMBIOS DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO, SE OBSERVA QUE HAY UNA SUGERENCIA DE CAMBIO AL SISTEMA POR PARTE DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA, NO SE MUESTRA EVIDENCIA DEL SEGUIMIENTO DEL CAMBIO POR PARTE DEL PROCESO DE CALIDAD.
SE ESTABLECE UNA NO CONFORMIDAD EN EL CAPÍTULO 6.3 DE LA ISO DE REFERENCIA.

AL PROCESO DE CALIDAD

7 APOYO
7.1 RECURSOS

3. NC

EN ENTREVISTA CON LA COORDINADORA DEL CENTRO DE INFORMACIÓN, SE CONSTATÓ QUE NO SE CUMPLE CON LO DETERMINADO EN EL MANUAL DE LA CALIDAD SOBRE EL PROCESO PARA DETERMINAR Y PROPORCIONAR LOS RECURSOS, ESPECÍFICAMENTE NO MOSTRANDO EVIDENCIA DEL USO DEL FORMATO DE SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE LA FUMIGACIÓN Y RECARGA DE EXTINTORES.
SE DECLARA UN INCUMPLIMIENTO EN EL REQUISITO 7.1.

CERRADA

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

4. NC	SE REALIZÓ LA EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y AMBIENTE PARA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS, SIN EMBARGO, NO SE MUESTRA EVIDENCIA DE LA ENTREGA DE LOS RESULTADOS AL CENTRO DE INFORMACIÓN POR PARTE DEL DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS. SE DETERMINA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 7.1.3	AL DPTO. DE PLANEACION

7.5.3.2 PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

5. NC	EN REVISIÓN DOCUMENTAL SE IDENTIFICARON VERSIONES OBSOLETAS DE LOS REGISTRO DE ACTIVIDADES DE ASEO SB_AA_8.5.1_2017_01 Y LA VERSIÓN VIGENTE EN PLATAFORMA DE DOCUMENTOS ES 2023_02; DE IGUAL FORMA EL REGISTRO DE INGRESO DE USUARIOS SB_R_RIC_ 8.5.2_2019_01 Y ACTUAL ES 2023_04. SE ESTABLECE UN INCUMPLIMIENTO 7.5.3.2 DE LA NORMA ISO DE REFERENCIA..	CERRADA

3.7 El desempeño de los proveedores externos

pendiente

CATERGORIA	PUNTAJE	TIPO DE PROVEEDOR
A	1 a 4	NO CUMPLE
B	5 a 8	CUMPLE PARCIALMENTE
C	9 a 10	CUMPLE

	RESULTADO	
FUMIGACION (AGO-23 Y DIC-23)	C	CALIFICA
FOTOCOPIADO (TRIMAX) AGO-23	C	CALIFICA
ACERVO AGO-23	C	CALIFICA
TAPICERIA AGO-23	C	CALIFICA
MANTENIMIENTO (PINTURA) SEP 24	C	CALIFICA
STEREN (EQUIPO DIGITAL)	C	CALIFICA

3.8 La adecuación de los recursos

DONACION EN EFECTIVO
(Agosto 2022 a Mayo 2023)

Total Monto	Total Gastos
$78,500	$26,227

AÑO	MES	MONTO	GASTOS
2022	Agosto	$10,000	Libros $15, 209
	Septiembre	$6,000	Pruebas Psicométricas
	Octubre	$6,250	$9,345
	Noviembre	$7,750	
	Diciembre	$3,250	
2023	Enero	$9,500	
	Febrero	$10,500	Gastos internos
	Marzo	$10,750	$1, 673
	Abril	$5,000	
	Mayo	$9,500	

3.8 La adecuación de los recursos

DONACION EN EFECTIVO
(Junio 2023 a Mayo 2024)

AÑO	MES	MONTO	GASTOS
2023	Junio y Julio	$11,000	Gastos Internos
	Agosto	$3,500	$1,241
	Septiembre	$7,250	
	Octubre	$5,500	
	Noviembre	$6,250	
	Diciembre	$1,750	
2024	Enero	$4,500	
	Febrero	$12,750	
	Marzo	$9,000	
	Abril	$3,750	
	Mayo	$5,250	
TOTAL		$70,500	

3.8 La adecuación de los recursos

DONACION EN EFECTIVO
(Mayo a Septiembre 2024)

AÑO	MES	MONTO	GASTOS
2024	Junio	$9,500	USB
	Julio	$7,000	Audífonos
	Agosto	$4,500	Pintura segundo piso
	Septiembre		Discos de estado Solidos (10)

Total Monto
$21,000

3.8 La adecuación de los recursos

SABS ATENDIDOS Y PENDIENTES		
Servicio y reparación de aspiradora marca Koblenz	15 de febrero de 2024	PENDIENTE
Sello de Goma	15 de febrero de 2024	ATENDIDO
Botiquin de primeros auxilios	22 de mayo de 2024	PENDIENTE
Adquisicion de ventiladores	29 de mayo de 2024	PENDIENTE
Provisión de materiales para limpieza estantería	08 de agosto de 2024	ATENDIDO
Dispositivo de Banda triple	23 de agosto de 2024	ATENDIDO
Audifonos y USB (STEREN)	23 de agosto de 2024	ATENDIDO
Servicio de fumigacion	10 de septiembre de 2024	PENDIENTE
Unidad de estado solido	18 de septiembre de 2024	ATENDIDO

Oportunidad de mejora	Área o proceso
Realizar videos mensuales con diferentes temáticas para la comunicación con los usuarios	Pantallas planta baja y primer piso
Adquisición de material bibliográfico acorde a los planes de estudio	Gestión de Colecciones
Adquisición de los letreros de acrílico para la señalización de espacios (interior y exterior)	Biblioteca
Cerrar la red inalámbrica para una mejor señal o la adquisición de un routter de 8 antenas y/o dispositivo de banda triple	Primer y segundo piso
Habilitar prestamo de laptop en los espacios del segundo piso	Sala informal, cubiculos 3,4 y 5

Memoria USD

Sensores para laptop

Gracias

MINUTA

REVISION POR LA DIRECCION 2023/2024		
23/10/2024	12:00 HRS	BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA
Reunión convocada por	LIC. PAULA IRENE CHAVEZ LÓPEZ	
Asistentes		
Nombre	Puesto	Firma
DRA. MONICA FULGENCIO JUÁREZ	DIRECTORA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA	
DR. ERWIN ROGELIO VILLUENDAS GONZALEZ	SUBDIRECTOR DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA	
C.P. ROBERTO SANCHEZ SANCHEZ	SECRETARIO ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA	
DR. DAVID PAVON CUELLAR	REPRESENTANTE DE DOCENTES DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA	
C.EDSON YOVAN HERNANDEZ RIOS	REPRESENTANTE DE ALUMNOS DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA	
LIC. PAULA IRENE CHAVEZ LOPEZ	COORDINADORA DEL CENTRO DE INFORMACION	

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

DGB

MINUTA

REVISION POR LA DIRECCION 2023/2024		
23/10/2024	12:00 HRS	BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA
Reunión convocada por	LIC. PAULA IRENE CHAVEZ LÓPEZ	

Asistentes		
Nombre	Puesto	Firma
DRA. MONICA FULGENCIO JUÁREZ	DIRECTORA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA	
DR. ERWIN ROGELIO VILLUENDAS GONZALEZ	SUBDIRECTOR DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA	
C.P. ROBERTO SANCHEZ SANCHEZ	SECRETARIO ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA	
DR. DAVID PAVON CUELLAR	REPRESENTANTE DE DOCENTES DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA	
C.EDSON YOVAN HERNANDEZ RIOS	REPRESENTANTE DE ALUMNOS DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA	
LIC. PAULA IRENE CHAVEZ LOPEZ	COORDINADORA DEL CENTRO DE INFORMACION	

VIGENTE A PARTIR DE: OCTUBRE DE 2019 1 SB_R_M_7.4_2019_02

[Orden del día]

1. Bienvenida
2. Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa
3. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad
4. Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad
5. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas
6. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad
7. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
8. Las no conformidades y acciones correctivas
9. Resultados de seguimiento y medición
10. Resultados de las auditorías
11. El desempeño de los proveedores externos
12. La adecuación de los recursos
13. Las oportunidades de mejora
14. Asuntos Generales

[Desarrollo de la sesión]

Bienvenida

Se inicia la reunión con la bienvenida a cada uno de los miembros del comité, y se da una breve introducción de las funciones del comité, de qué forma se lleva a cabo las revisiones por la dirección y la finalidad de la misma.

Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa

Se dan a conocer los acuerdos pendientes

	Acuerdos Pendientes de Revisiones Previas
1	Se realizara adquisición de acervo dando prioridad a optativas de nueva creación.
2	Análisis de posibilidades para la adquisición de pruebas psicométricas digitales.
3	Cambio de modem del último piso a la primer planta.
4	Realizar estudio de las publicaciones periódicas para descarte.
5	Realizar la adquisición de letrero de la Biblioteca.

Nota: Se desglosan acuerdos en el apartado correspondiente.

Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad

1. Política de calidad (propuestas de cambio)
   No se sugieren cambios
2. Aprobación de Reglamento Interno de BFP (adecuaciones)

Se envió para su revisión y aprobación a la Dirección el día 18 de septiembre 2023 (no fue atendido)
Se envió a nueva administración el día 09 de julio 2024, sin embargo, se tuvo una reunión donde se acordó reinstalar el servicio de videoteca, una vez que posgrado se mudara a su nuevo edificio, así que el reglamento tendría cambios y se volvería a mandar para su revisión, se mandó el 22 de octubre 2024, quedando pendiente la aprobación de consejo.

- ❑ Art.18 Videoteca (ingresar como colección películas en Usb)
- ❑ Art. 20 Préstamo laptop en todo segundo piso (aprobado)
- ❑ Art. 23 Colección para fotocopiado (reunión posterior con el Dr. Erwin)
- ❑ Art.28 Días numero de acervo para préstamo a domicilio (reunión posterior con el Dr. Erwin)
- ❑ Art.29 Reinscripción (multas) (reunión posterior con el Dr. Erwin)

3. Servicio de videoteca (aprobado)
4. Objetivos operativos
   Se presentan la propuesta de objetivos operativos:

   4.1 Llevar a cabo el desarrollo del manejo de competencias informativas de 350 alumnos de maestría y estudiantes de la facultad de psicología.

   Se aprueba el objetivo propuesto y se sugiere la realización de una reunión en relación con el proceso de desarrollo de habilidades informativas de la Dirección de Bibliotecas. El propósito de esta reunión es coordinar la capacitación del personal de la biblioteca, con el fin de implementar los diversos talleres y capacitaciones ofrecidos por dicho proceso. Y así realizar una programación interna y poder ser autosuficientes.

   4.2 Contar con una testoteca dentro de los servicios de la biblioteca. (trasladado)

   Objetivo **NO aprobado**, ya que se comenta que ya resulta poco sustentable para los alumnos dicho servicio.

   4.3 Realizar cada fin de mes presentaciones de títulos referentes a los diversos temas de psicología por maestros de esta facultad, en áreas de la biblioteca.

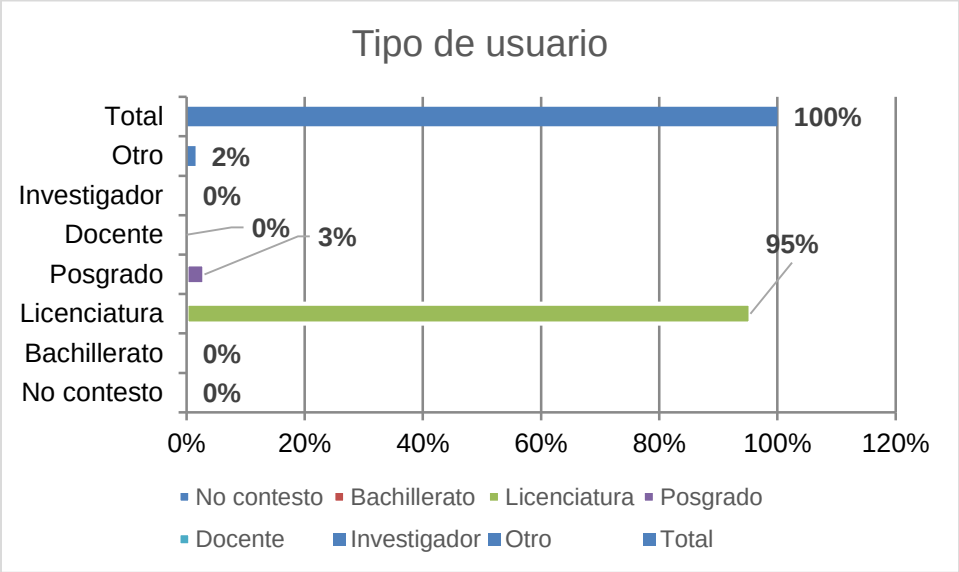
   Aprobado; se aumentará en este objetivo video cines, se acordó trabajar con la comisión de deporte y cultura con Mtro. Iraam Maldonado y Mtra. Alejandra Cantoral, para elaborar el objetivo y planes de acción para la difusión de dichas actividades.

5. Sistema digital para el préstamo de los servicios de biblioteca (aprobado)
6. Requisitos y adecuaciones de internet inalámbrico
   Se aprueba delimitar la contraseña de internet únicamente para laptops, ya que estamos a días de recibir los aditamentos necesarios para contar con la red humanista

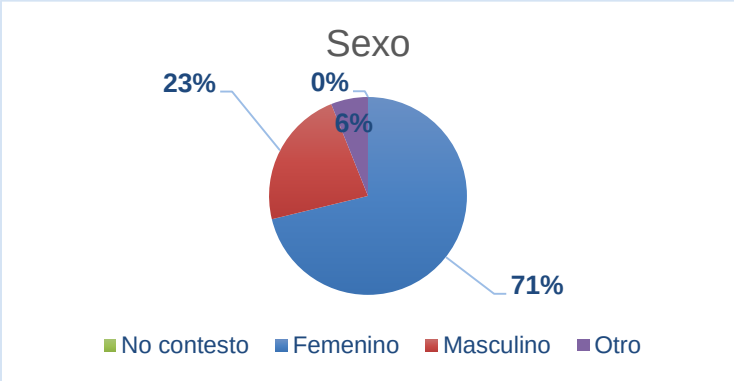
Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

	No contesto	Bachillerato	Licenciatura	Posgrado	Docente	Investigador	Otro	Total
Tipo de usuario (en porcentaje)	0%	0%	95%	3%	0%	0%	2%	100%



Género (en porcentaje)	No contesto	Femenino	Masculino	Otro	Total
	0%	71%	23%	6%	100%



ITEM	AFIRMACIONES	MEDIA	PONDERACIÓN	MÍNIMO ACEPTABLE
1	El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.	4.12	8.2	8.0
2	El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.	4.17	8.3	8.0
3	Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.	3.95	7.9	8.0
4	Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	4.17	8.3	8.0
5	¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?		66	0
			SI	NO

- Se documentará en acciones correctivas ítem 3

Sin embargo, se comenta en reunión que este instrumento de evaluación en realidad no aporta información necesaria para saber realmente la satisfacción de nuestros usuarios, los ítems son muy generales, de hecho, ítem 2 y 3 se contraponen en estos resultados, y esto es debido a su generalidad los usuarios solo contestan sin el enfoque adecuado.
***Se propone a realizar cambio de instrumento, siendo más específico los** ítems.

Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

1. A septiembre 2023 contar con 25 equipos de cómputo portátiles, para uso de los usuarios, supliendo así la sala de auto acceso de la Biblioteca de Psicología.

Avance: 100% (21 laptop)

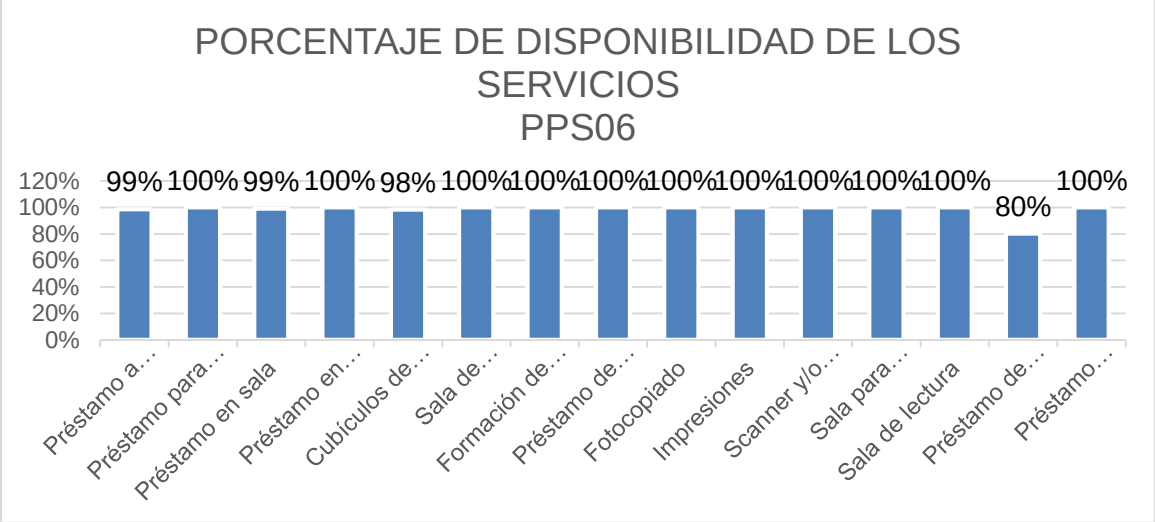
2. A agosto 2023 desarrollar el manejo de competencias informativas de 350 alumnos de maestría y estudiantes de la facultad de psicología.

Avance: 100%

3. A agosto 2023 habilitar testo teca dentro de los servicios de la biblioteca.

Avance: 15% (se traslada a propuesta)
Objetivo no aprobado para traslado.

Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

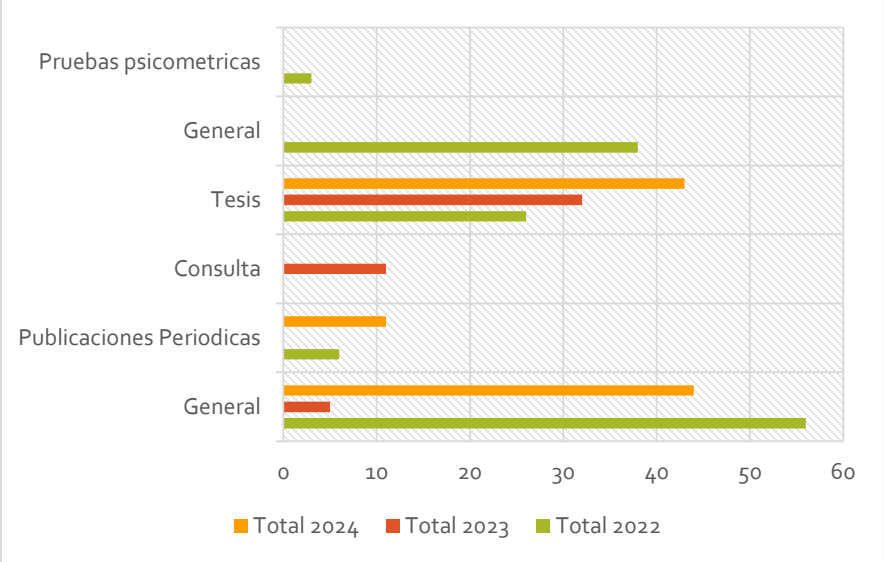


Porcentaje de disponilidad de las colecciones

Mes	Volumenes totales del mes	Volumenes disponibles del mes	Porcentaje de disponibilidad de la colección
AGOSTO	15,650	15650	100.00%
SEPTIEMBRE	15,664	15664	100.00%
OCTUBRE	15,666	15666	100.00%
NOVIEMBRE	15,670	15670	100.00%
DICIEMBRE	15,688	15688	100.00%
ENERO	15,720	15720	100.00%
FEBRERO	15,734	15734	100.00%
MARZO	15,743	15696	99.70%
ABRIL	15,758	15711	99.70%
MAYO	15,761	15605	99.01%
JUNIO	15,763	15607	99.01%
JULIO	15,768	15768	100.00%

Incremento de colecciones:

Recurso	Colección	Total 2022	Total 2023	Total 2024
Donacion	General	56	5	44
Donacion	Publicaciones Periodicas	6	0	11
Donacion	Consulta	0	11	0
Donacion	Tesis	26	32	43
Compra directa	General	38	0	0
Compra directa	Pruebas psicometricas	3	0	0



Se llevarán a cabo las compras necesarias, una vez que se concluya el trabajo de pertinencia y que se realice la reunión con el Mtro. David Pavón para el análisis de libros pertinentes a los programas y de mayor uso.

Las no conformidades y acciones correctivas

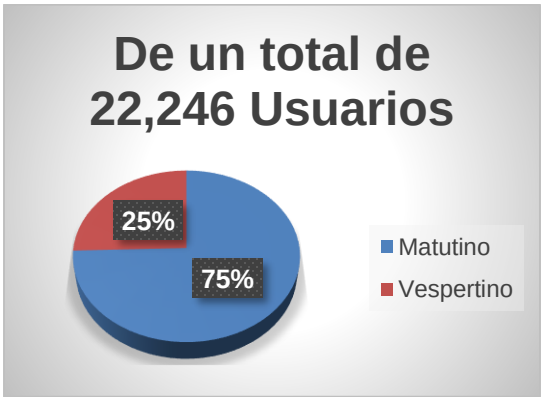
2023-2024		
	CERRADAS	ABIERTAS
QUEJAS	12	7
SUGERENCIAS	0	1

- Papel higiénico
- Personal biblioteca
- Intendencia

*Se desglosa en el apartado de acuerdos

Resultados de seguimiento y medición

USUARIOS ATENDIDOS AGOSTO 23 A JULIO 24	
Matutino	16,576
Vespertino	5,670



No.	Servicio	Matutino	Vespertino
1	Cubículos de estudio y/o lectura	2427	558
2	Formación de usuarios	10 grupos	0
3	Fotocopiado	12	6
4	Impresiones	3	0
5	Préstamo a domicilio	119	62
6	Préstamo de laptop	296	151
7	PRESTAMO DE LOCKERS Y/O CASILLEROS	3502	931
8	Préstamo en sala	557	138
9	Sala de lectura	12002	4304
10	Sala para personas con limitaciones	9	3
11	Scanner y/o digitalización	0	4

Colección	Cantidad
Consulta	77
Discos Compactos	0
General	2439
Pruebas Psicométricas	267
Publicaciones periódicas (revistas, periódicos)	3
Tesis y/o tesinas en papel	255

El trabajo que se realizara para el objetivo con la coordinación de deportes y cultura ayudara a que los servicios sean más utilizados, así como las colecciones

Resultados de las auditorías

Auditoria Interna 12- enero -2024

5 No Conformidades

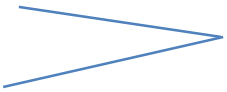
1	Alta direction
1	Proceso de planeación
1	Proceso de Calidad
2	Centro de Información

El desempeño de los proveedores externos

RESULTADO		
FUMIGACION (AGO-23 Y DIC-23)	C	CALIFICA
FOTOCOPIADO (TRIMAX) AGO-23	C	CALIFICA
ACERVO AGO-23	C	CALIFICA
TAPICERIA AGO-23	C	CALIFICA
MANTENIMIENTO (PINTURA) SEP 24	C	CALIFICA
STEREN (EQUIPO DIGITAL)	C	CALIFICA

La adecuación de los recursos

Las oportunidades de mejora



Se desglosan en apartado de acuerdos

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Realizar cotización y hacer la solicitud de adquisición a C.P Roberto S. del letrero biblioteca y letreros de servicios	Paula I. Chávez	28 de octubre 2024
Realizar la adquisición de letreros	C. P Roberto Sánchez	Noviembre-Diciembre 2024
Aprobación del reglamento interno	Dra. Mónica Fulgencio	Noviembre-Diciembre 2024
Realizar solicitud a control escolar de información de base de datos de alumnos inscritos de un periodo de 10 años atrás	Dra. Mónica Fulgencio	Octubre 2024
Aprobación de préstamo de laptop en diferentes áreas de la biblioteca	Comité de calidad	A partir de esta fecha
Realizar la cotización y solitud por escrito de algún sensor para laptop	Paula I. Chávez	28 de octubre 2024
Realizar la compra de sensores laptop	C. P Roberto Sánchez	Noviembre-Diciembre 2024
Solicitar reunión con el proceso de desarrollo de habilidades informativas para la capacitación del personal.	Paula Chávez	Noviembre 2024
Análisis de capacitaciones con las que cuenta el personal	Paula Chávez	Octubre 2024
Solicitar reunión con la coordinación de deporte y cultura	Paula Chávez	Noviembre 2024
Realizar la propuesta de cambio al proceso pertinente de dirección de bibliotecas de la encuesta de satisfacción	Paula Chávez	Noviembre-Diciembre 2024
Llevar a cabo reunión de análisis de colecciones para su adquisición con el Dr. David pavón y Dr. Erwin Villuendas	Paula Chávez	Diciembre2024- enero 2025
Realizar estudio pertinencia de pruebas psicométricas en base a los programas de estudio	Paula Chávez	Inicio de trabajo enero 2025
Se asignará al C Víctor García la intendencia de biblioteca	C.P Roberto Sánchez	16 de noviembre de 2024

Se instalara dispensador de papel higiénico en área de biblioteca para el servicio de los usuarios	C.P. Roberto Sánchez	Octubre 2024
Llevar a cabo platica con el C. José Gallegos, respecto a sus ausencias y consecuencias	Dra. Mónica Fulgencio	Octubre 2024
Enviar al secretario administrativo las cotizaciones para fumigación	Paula Chávez	Octubre 2024
Llevar a cabo la fumigación de la biblioteca	C.P Roberto Sánchez	Noviembre- diciembre 2024
Reparación y servicio de aspiradora	C.P Roberto Sánchez	Noviembre- diciembre 2024
Botiquín de primeros auxilios	C.P Roberto Sánchez	Octubre 2024
Reunión con el Dr. Erwin V. para tratar los siguientes temas y conclusión de acuerdos referentes a esta revisión: Descarte de revistas Descarte acervo general Dicho descarte para Uruapan o cd hidalgo Tipo de colección para fotocopiado Días y numero de acervo para préstamo a domicilio Análisis de movilidad de acervo (libros más consultados y cuantos títulos existen)	Paula Chávez	Octubre- noviembre 2024
Solicitar reunión con la Dra. Adriana (posgrado) y Dra. Mónica, para la asignación de libros de posgrado a biblioteca.	Paula Chávez	2024
Ingresar como objetivo operativo pertinencia bibliográfica de posgrado	Paula Chávez	Noviembre 2024