

INFORME REVISION POR LA DIRECCION



**Biblioteca “Dra. Silvia Figueroa Zamudio” de la
Facultad de Psicología**

Agosto 2021 – Agosto 2022

Orden del día

01. Política de Calidad

Revisión y si es necesario proponer algún cambio.

02. Aprobación Objetivos de Calidad

Se dan a conocer los objetivos y sus planes de acción para su cumplimiento.

03. Resultados de Auditorias previas

Se les da a conocer los resultados y de ser necesario que acciones se tomaran

04. Retroalimentación del cliente

Se muestran resultados para la toma de decisiones y alcanzar la mejora continua en los servicios

05. Desempeño de procesos y conformidad del producto

Se muestran estadísticas de uso y movilidad del proceso de gestión de colecciones



Orden del día

06. Acuerdos pendientes

Revisión y actualización de fechas.

07. Necesidades de recursos

Se muestra un listado de necesidades de la biblioteca

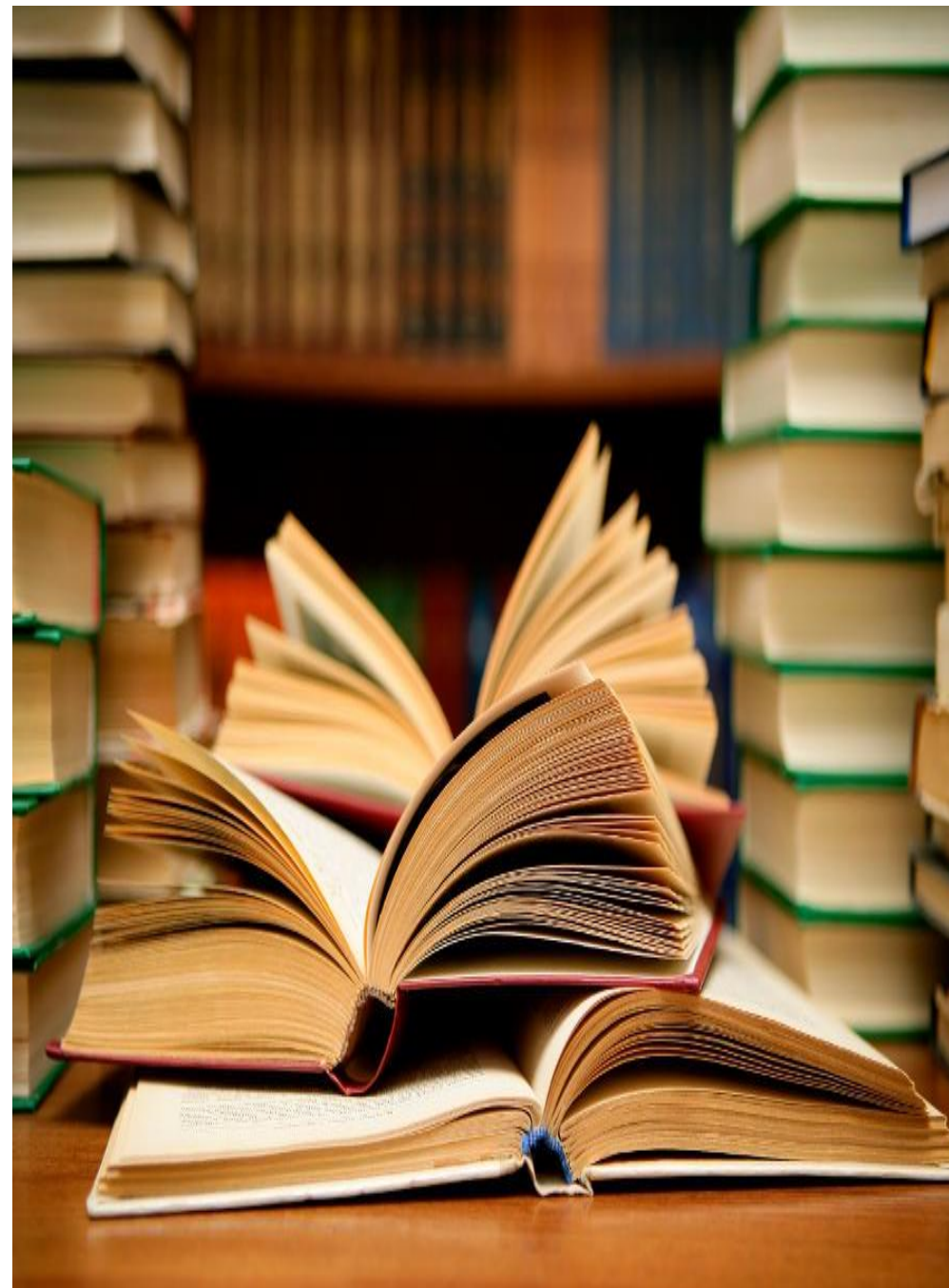
08. Puntos Generales



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





“ 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.

Planes de Acción:

- Realizar documento para la petición de los equipos dirigido a la directora de la Facultad con copia para la secretaria Administrativa de la misma, adjuntando cotización del equipo idóneo para el uso de la biblioteca
- Realizar la adquisición por parte de la Dirección de la Facultad de Psicología
- Realizar los lineamientos de préstamo coordinados con la Dirección de la Facultad, así mismo con el Proceso de calidad de la Dirección de Bibliotecas
- Realizar las adecuaciones necesarias en la infraestructura de la biblioteca acorde al nuevo servicio



“ Objetivos Operativos

2.- A agosto 2023 desarrollar el manejo de competencias informativas de 350 alumnos de licenciatura y maestría de la Facultad de Psicología.

Planes de Acción:

-
- Calendarizar tutorías con el proceso de competencias informativas y la coordinadora académica Mtra. Olga Pérez
 - Llevar a cabo las tutorías en sus diferentes horarios y turnos.
-



“ Objetivos Operativos

3.- A agosto 2023 habilitar testoteca dentro de los servicios de la biblioteca.

Planes de Acción:

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



“Objetivos Operativos

4.- A diciembre 2023 habilitar la consulta de tesis en línea pertenecientes a la facultad de Psicología.

Planes de Acción:

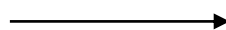
-
- Llevar a cabo reunión con el encargado del repositorio de tesis de la dirección de bibliotecas, una vez que se cuente con la infraestructura tecnológica
 - Realizar gestión de los recursos necesarios
 - Llevar a cabo tutoría al personal encargado de la biblioteca
 - Llevar a cabo el trabajo identificando el tiempo requerido para hacerlo
-

Resultado de Auditorias



Auditoria Externa

Octubre 2021



No Conformidad Menor — 1
Oportunidades de Mejora — 2

Auditoria Interna

2022



PENDIENTE

Revisión por la Dirección

29 septiembre 2022

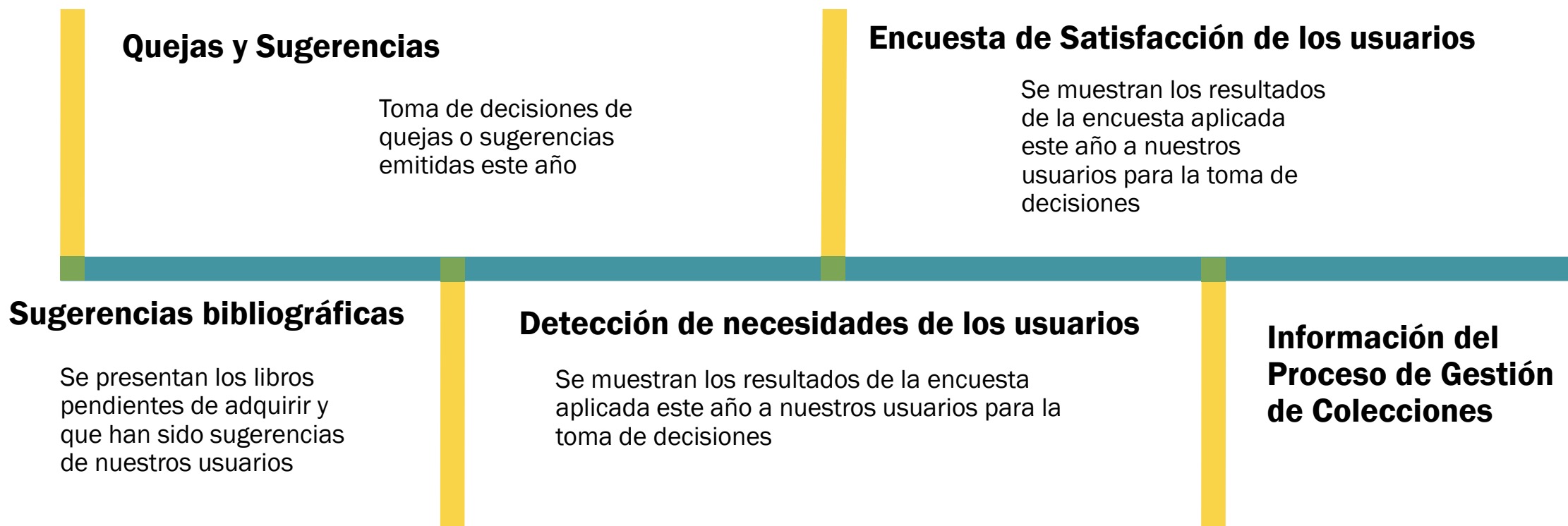




RETROALIMENTACION DEL CLIENTE



Necesidades de las partes interesadas



Quejas y Sugerencias

QUEJAS

				Actividad	Fecha	Estatus
1	Vine a la biblioteca a solicitar una prueba y me encuentro con la noticia de que no se da este servicio en el turno vespertino			Se tratara en proxima reunion de revision por la direccion	01/08/2022	ABIERTA
2	Las computadoras son muy viejas y no nos permite realizar mis trabajos, es lenta, no abre muchas páginas, ojalá actualizarán las maquinas			Objetivo operativo relacionado a esta queja	16/08/2022	ABIERTA

SUGERENCIAS

			Actividad	Fecha	Estatus
1	Deberían de proporcionar a los estudiantes la clave de internet, ya que es una herramienta muy útil hoy en día para nosotros.		Se libero la clave del internet para todos nuestros usuarios	30-nov-21	CERRADA

Sugerencias Bibliográficas

LIBROS 2

- La contribución de Henri Wallon a la Psicología NO ADQUIRIDO)
- Psicología organizacional perspectivas y avances

PRUEBAS PSICOMETRICAS 4

- TMN-M test de Terman Merril
- Staxi-Na Inventario de expresión de ira. Niños y adolescentes
- Test MSLQ (Estrategias Motivacionales y de Aprendizaje)
- Cuestionario de desarrollo emocional de adultos (QDE-A)

PELICULAS 3

- Una mente maravillosa
- El hoyo
- Adam

Proceso de Gestión de Colecciones PGC

AGOSTO 2021 A AGOSTO 2022

LIBROS ADQUIRIDOS		0	0
LIBROS DONADOS		244	2 (2021) 1 (2022)
CUOTA DE DONACION		383	\$95,750.00
<u>PRUEBAS PSICOMETRICAS ADQUIRIDAS</u>	-	0	0
PRUEBAS PSICOMETRICAS DONADAS		0	0
TESIS DONADAS		86	2021-2022
REVISTAS DONADAS		0	0
ENVIOS A RESTAURACION		6 libros, 0 envíos	*****
MATERIAL CATALOGADO Y HABILITADO		244	2021-2022

Revisión por la Dirección

29 septiembre 2022

ENERO 2020 A AGOSTO 2021

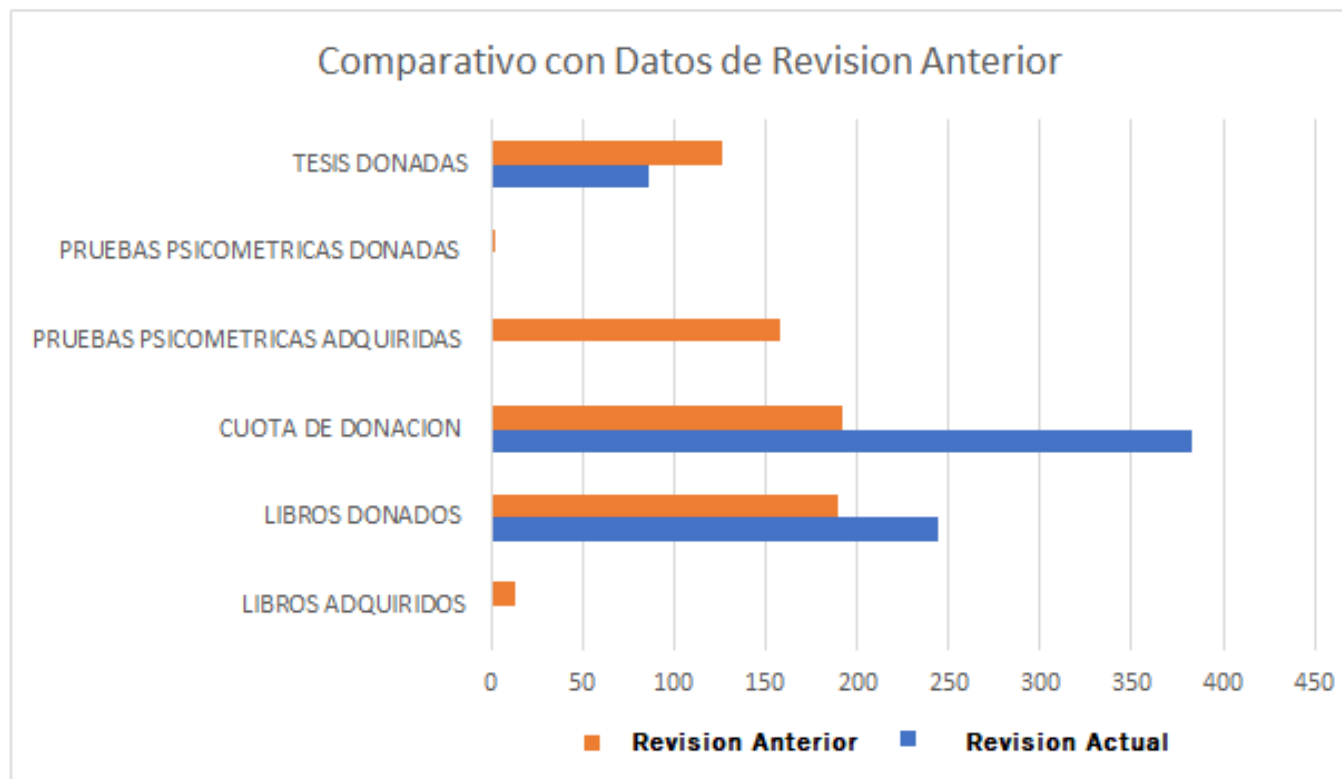
LIBROS ADQUIRIDOS	13	
LIBROS DONADOS	190	
CUOTA DE DONACION	192	\$48,000.00
<u>PRUEBAS PSICOMETRICAS ADQUIRIDAS</u>	<u>158</u>	<u>2019</u>
PRUEBAS PSICOMETRICAS DONADAS	2	2021
TESIS DONADAS	126	
REVISTAS DONADAS	3	
ENVIOS A RESTAURACION	6 libros 0 envíos	
ENVIOS A CD. HIDALGO	libros y tesis pendientes de envío	
MATERIAL CATALOGADOS Y HABILITADO	208	
CORRECCIONES DEL AREA DE PROCESOS TECNICOS	140	

AGOSTO 2021 A AGOSTO 2022

REVISION ACTUAL

ENERO 2020 A AGOSTO 2021

REVISION ANTERIOR





Resultados Encuestas de Satisfacción

Se aplicaron 85 encuestas, resultado muestra de nuestra población de 1600 alumnos inscritos.

AC menor A 80%

Encuesta de Satisfacción de Usuarios

En el Centro de Información dispongo de computadoras actuales y adecuadas para trabajar

63% de Satisfacción (AC)

El tiempo que puedo tener un libro en préstamo a domicilio es suficiente

66% de Satisfacción (AC)



Seguimiento de No Conformidades



Resultados Detección de Necesidades de los Usuarios

Se aplicaron 85 encuestas, resultado muestra de nuestra población de 1600 alumnos inscritos

AC menor A 80%

DETECCION DE NECESIDADES

(7) De que manera la biblioteca puede mejorar sus colecciones y servicios

Total de solicitudes = 91

		Solicitadas AM AC		ACCIONES (PROPUESTA)	
COLECCIONES	1	Actualizando los libros e informacion que brinda de manera recurrente	9	x	Pertinencia planes de estudio y adquisiciones
	2	Mayor numero de libros	1		Adquisición (análisis movilidad de acervo)
	3	articulos cintificos recientes	1		
	4	Estanteria Abierta	4	x	Eliminacion de posgrado
	5	Que promocionen por lo menos una vez a la semana algun tema y por ende algun libro referente a ello	1		

(7) De que manera la biblioteca puede mejorar sus colecciones y servicios

		Solicitadas AM AC		ACCIONES (PROPUESTA)
SERVICIOS	6	Poder Tener una mejor conexión a internet	34	x presupuesto mas megas, cambio de lugar del modem etc
	7	Pueden dividir una sala para leer y otra para hacer actividades que se ocupen	2	Cambio de areas: lectura individual y grupal
	8	Prestar los libros a domicilio mas dias	2	
	9	Servicio en sabado	1	
	10	En el Prestamo de computadras	2	
	11	Hacer mas encuestas	1	

(7) De que manera la biblioteca puede mejorar sus colecciones y servicios

			Solicitadas	AM	AC	ACCIONES (PROPUESTA)
INFRAESTRUCTURA	12	Ventilacion	1			
	13	Iluminacion	3			
	14	Contar con locker	2			
	15	Mas sillones	2			
	16	Mas cubiculos	3			
	17	Mas espacios para la biblioteca (expandirse)	4			
	18	Letreros de guardar silencio	1			
	19	Areas de Descanso (sala informal)	4		x	Cambio de áreas (núm. 7)

(7) De que manera la biblioteca puede mejorar sus colecciones y servicios

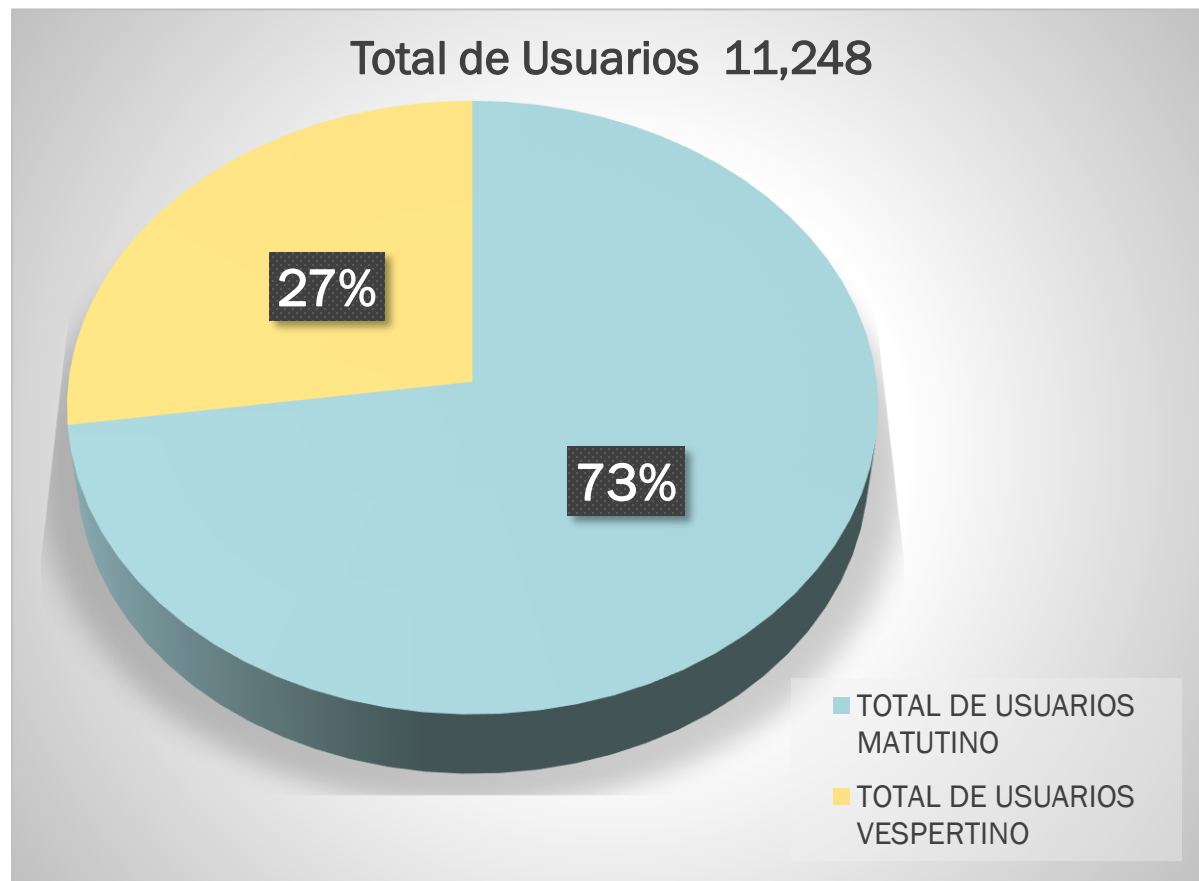
		Solicitadas	AM	AC	ACCIONES (PROPUESTA)
PERSONAL	20	Amabilidad en el personal	2		
	21	No alimentos, No ruido (personal que regule el area)	5	x	Reunion informativa con las dos personas del area (responsable Paula Chavez)
	22	Todo Bien	6		



Desempeño de procesos y conformidad de producto

Total de Usuarios

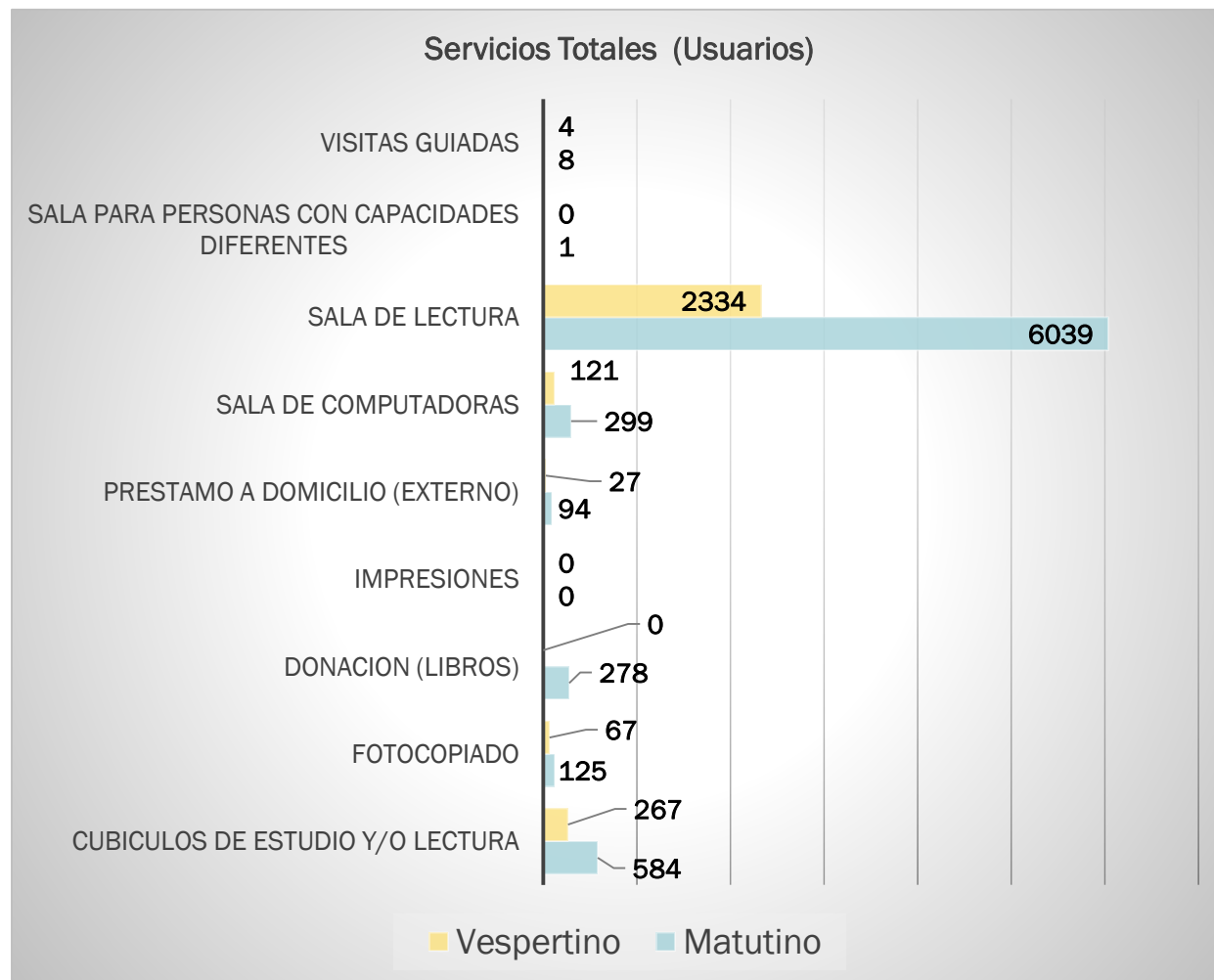
Agosto 2021 – Agosto 2022



TOTAL DE USUARIOS MATUTINO	8184
TOTAL DE USUARIOS VESPERTINO	3064
TOTAL	11248

Servicios

Agosto 2021 – Agosto 2022



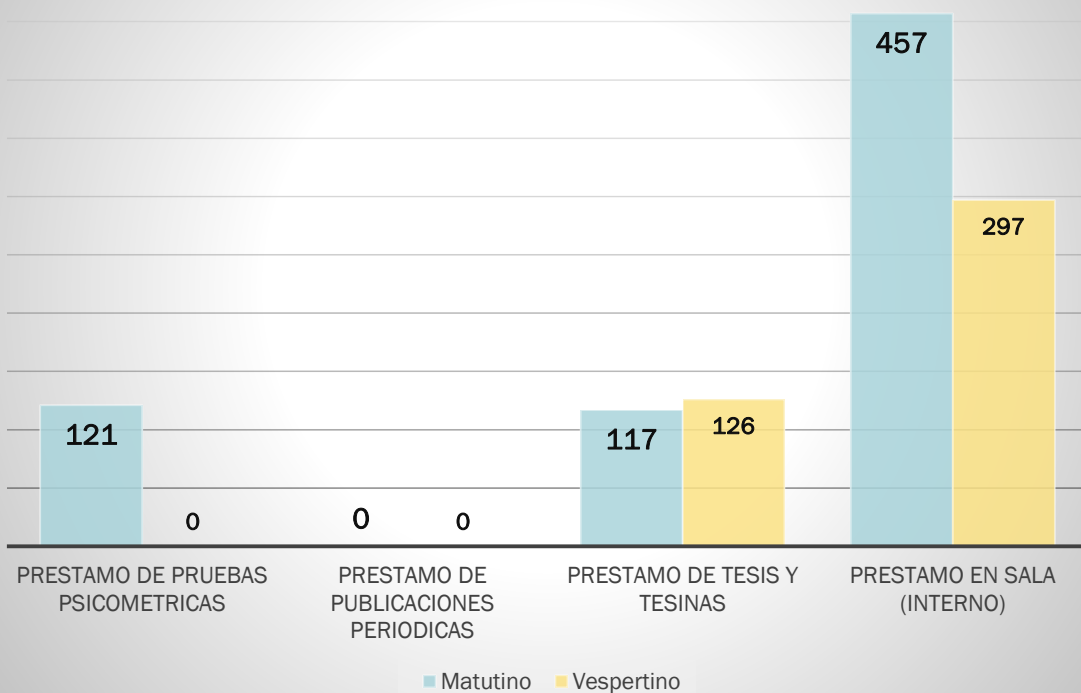
	Matutino	Vespertino
CUBICULOS DE ESTUDIO Y/O LECTURA	584	267
FOTOCOPIADO	125	67
DONACION (LIBROS)	278	0
IMPRESIONES	0	0
PRESTAMO A DOMICILIO (EXTERNO)	94	27
SALA DE COMPUTADORAS	299	121
SALA DE LECTURA	6039	2334
SALA PARA PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES	1	0
VISITAS GUIADAS	8	4

Colecciones

Agosto 2021 – Agosto 2022

Toma de decisiones
para publicaciones
periódicas y pruebas
psic. vespertino

Movilidad de Acervo



	Matutino	Vespertino
PRESTAMO DE PRUEBAS PSICOMETRICAS	121	0
PRESTAMO DE PUBLICACIONES PERIODICAS	0	0
PRESTAMO DE TESIS Y TESINAS	117	126
PRESTAMO EN SALA (INTERNO)	457	297

Evaluación de Proveedores

CRITERIOS PARA EVALUAR

CATERGORIA	PUNTAJE	TIPO DE PROVEEDOR
A	1 a 4	RECHAZADO
B	5 a 8	RESERVA
C	9 a 10	CALIFICA

RESULTADO

FUMIGACION	C	CALIFICA
FOTOCOPIADO (TRIMAX)	C	CALIFICA



Acuerdos Pendientes de Revisiones Previas

Acuerdos pendientes:

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA	OBSERVACIONES	
Adquisición de cámaras de vigilancia	Dirección de Psicología	2022	CERRADA	
Adquisición de tapetes entrada biblioteca	Coordinador Biblioteca	2022	CERRADA	
Se llevara a cabo una revisión de la política de Calidad por si requiere de algún cambio	Mtra. Olga López Pérez	2021	CERRADA	No hubo cambios
Se llevara a cabo con personal de la facultad una evaluación de los equipos de computo existentes en la biblioteca para determinar cambios o actualizaciones	Dirección de Psicología	feb-22	ABIERTA	
Se llevara a cabo la pintura exterior de la biblioteca	Dirección de Psicología	2022	ABIERTA	DICIEMBRE
Se realizara limpia de escombros de la parte exterior de la biblioteca	Dirección de Psicología	2021	CERRADA	

Acuerdos pendientes:

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA	OBSERVACIONES	
Aprobado fumigaciones semestraes por parte de la Facultad	Direccion de Psicologia	2022	CERRADA	
Se realizara un analisis para ver si es factible que continúe el area de videoteca en la biblioteca	Direccion de Psicologia y coordinador de biblioteca	2021	CERRADA	Se elimino servicio
Se continuara con el mantenimiento de areas verdes de la biblioteca	Direccion de Psicologia	2022	CERRADA	
Gestión con servicios generales para el arreglo de grietas y goteras así como de los sanitarios de la biblioteca	Dirección de Psicología y coordinador de biblioteca	2022	ABIERTA	AVANCE 50%
Gestionar envio de material a Cd. Hidalgo	Secretaria Administrativa	21-22	ABIERTA	

Acuerdos pendientes:

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA	OBSERVACIONES	
Llevar a cabo la tapicería de sillones que lo requieran	Dirección de Psicología	2022	CERRADA	
Se llevara a cabo servicio de lavado de sillones de la biblioteca	Dirección de Psicología y coordinador de biblioteca	28/10/2022	ABIERTA	Se tiene fecha para llevar a cabo actividad

Cambios que podrían afectar al SGC

- Falta de áreas para los servicios dentro del alcance ya establecido en el SGC de la biblioteca.
- Falta de personal turno vespertino



Necesidades de Recursos

- Adecuación de Espacios de la Infraestructura de la Biblioteca
- Equipo de Computo (mostrador, secretaria)
- Equipo de computo (lap top) para suplir centro de computo.
- Pintura Interior y exterior de la biblioteca
- Arreglo de Sanitarios
- Fumigación semestral
- Adquisición de Material Bibliográfico
- Letreros dentro de la Biblioteca (acrílicos)
- Letrero del nombre de la biblioteca
- Programas de estudios

