

A blue speech bubble with a white outline and a small tail pointing downwards. The text inside is white and centered. The background features faint, overlapping concentric circles and dashed lines in light gray.

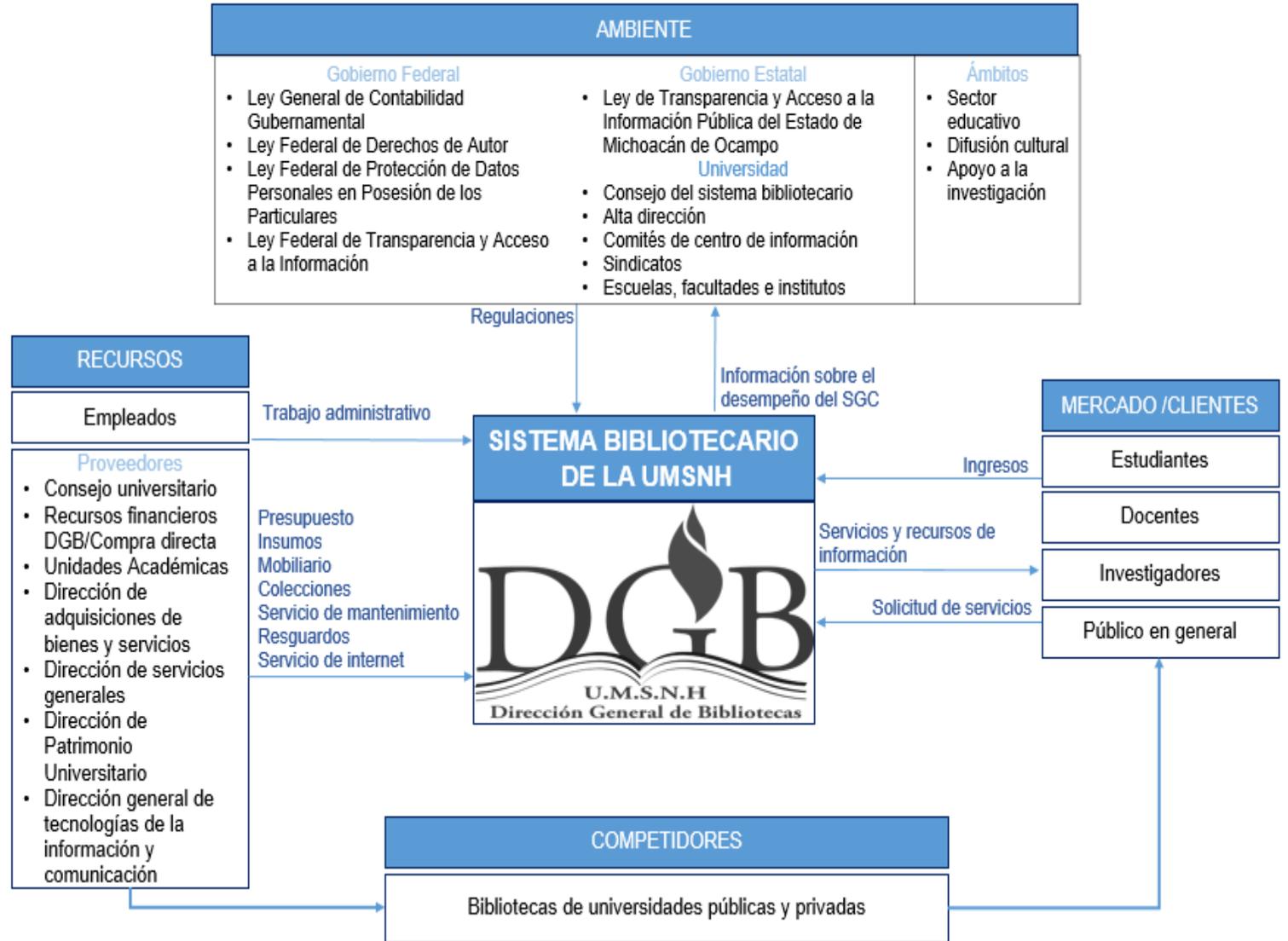
REVISION POR LA DIRECCIÓN

Estado de las acciones de la revisión previas

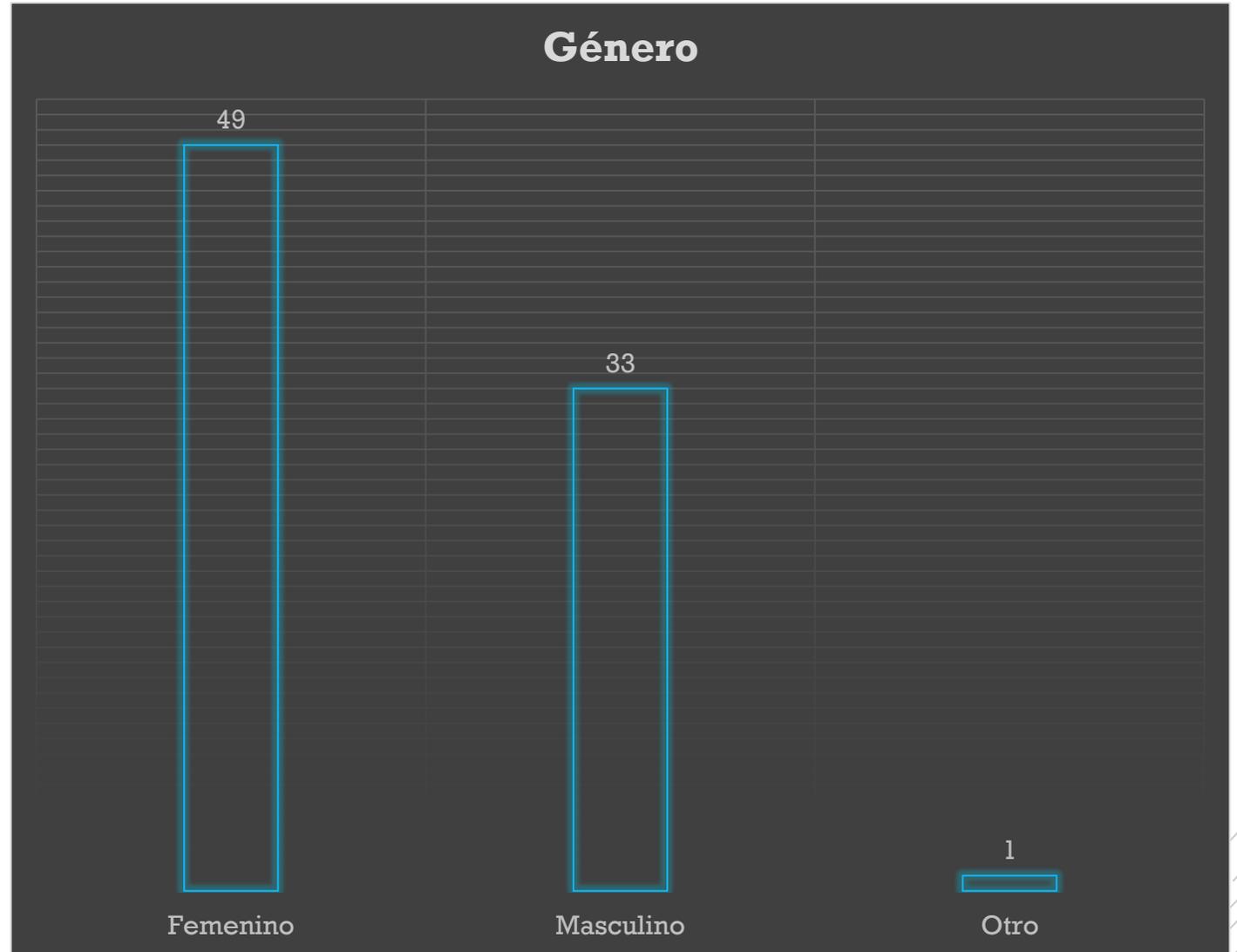
- **Adquisición de colecciones:** La Dirección de Bibliotecas adquirió 29 volúmenes que nos hicieron llegar el 7 de agosto del año en curso (cerrado)
- **Colocación de cortina para proteger los libros de los rayos del sol** (cerrado)
- **Rutter para internet,** se colocó y se conectó el mes pasado en sala de lectura (cerrado)
- **Separadores de libros,** nos enviaron estos separadores en octubre del 2023 (cerrado)
- **Sillones y pufs para sala de descanso** (abierto en proceso) Se adquirieron 3 pufs en agosto 2024
- **Pintura interna de la biblioteca** (abierto)
- **Compostura del arco magnético** (abierto)

Contexto de la Organización

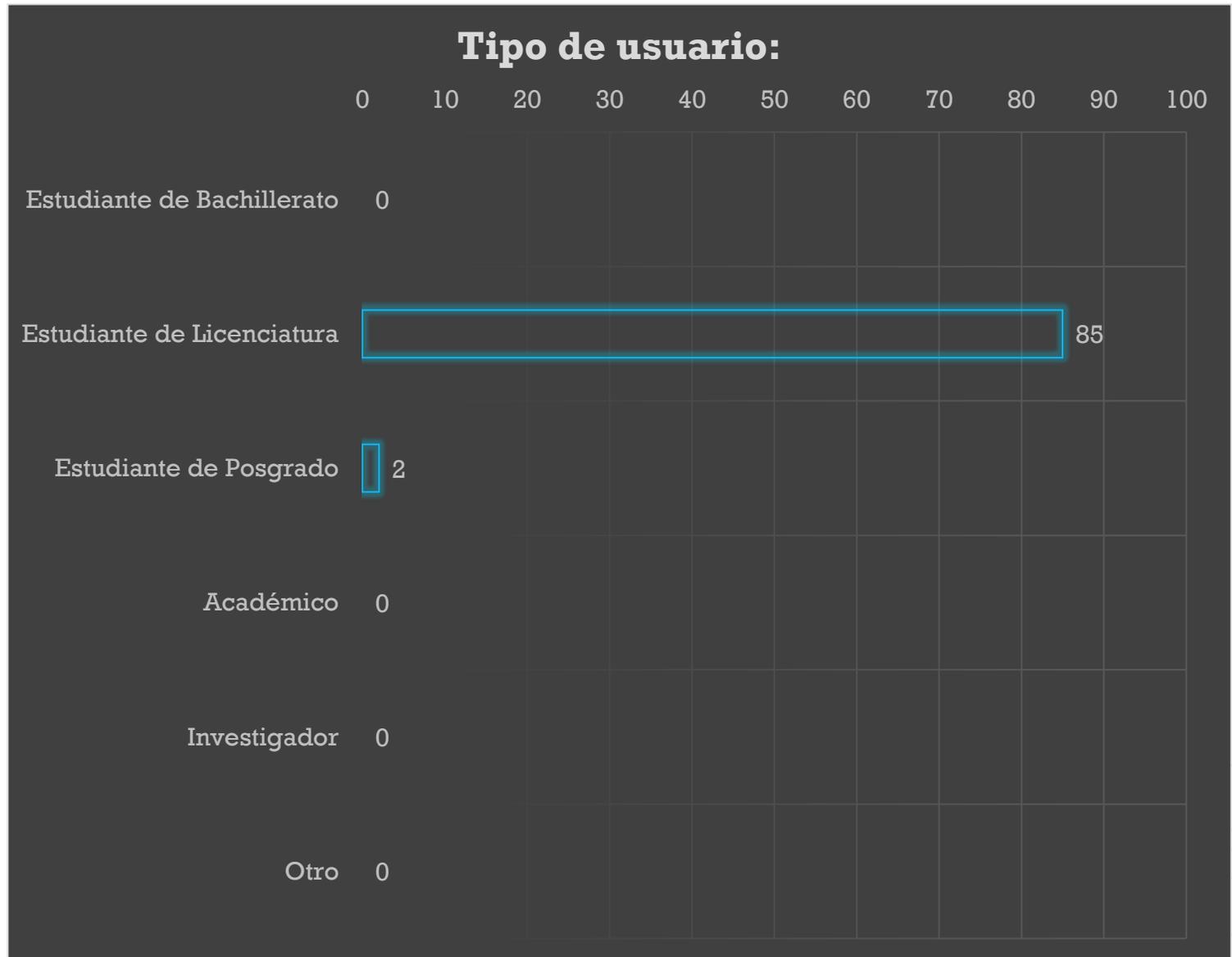
Cambios en las cuestiones internas o externas



Detección de las
necesidades
Total encuestas:
88

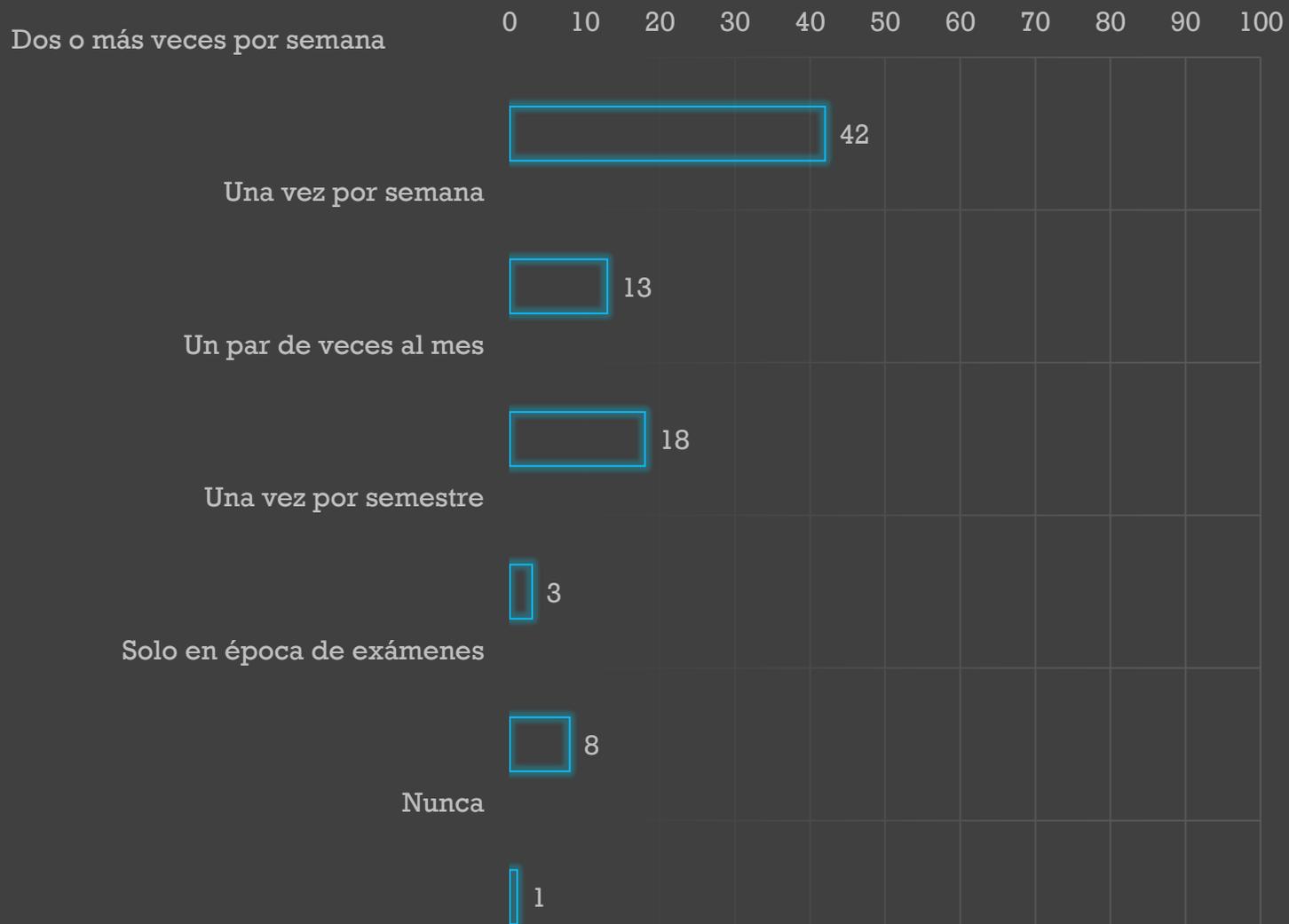


Tipo de usuario:
mayoría
estudiante de
Licenciatura



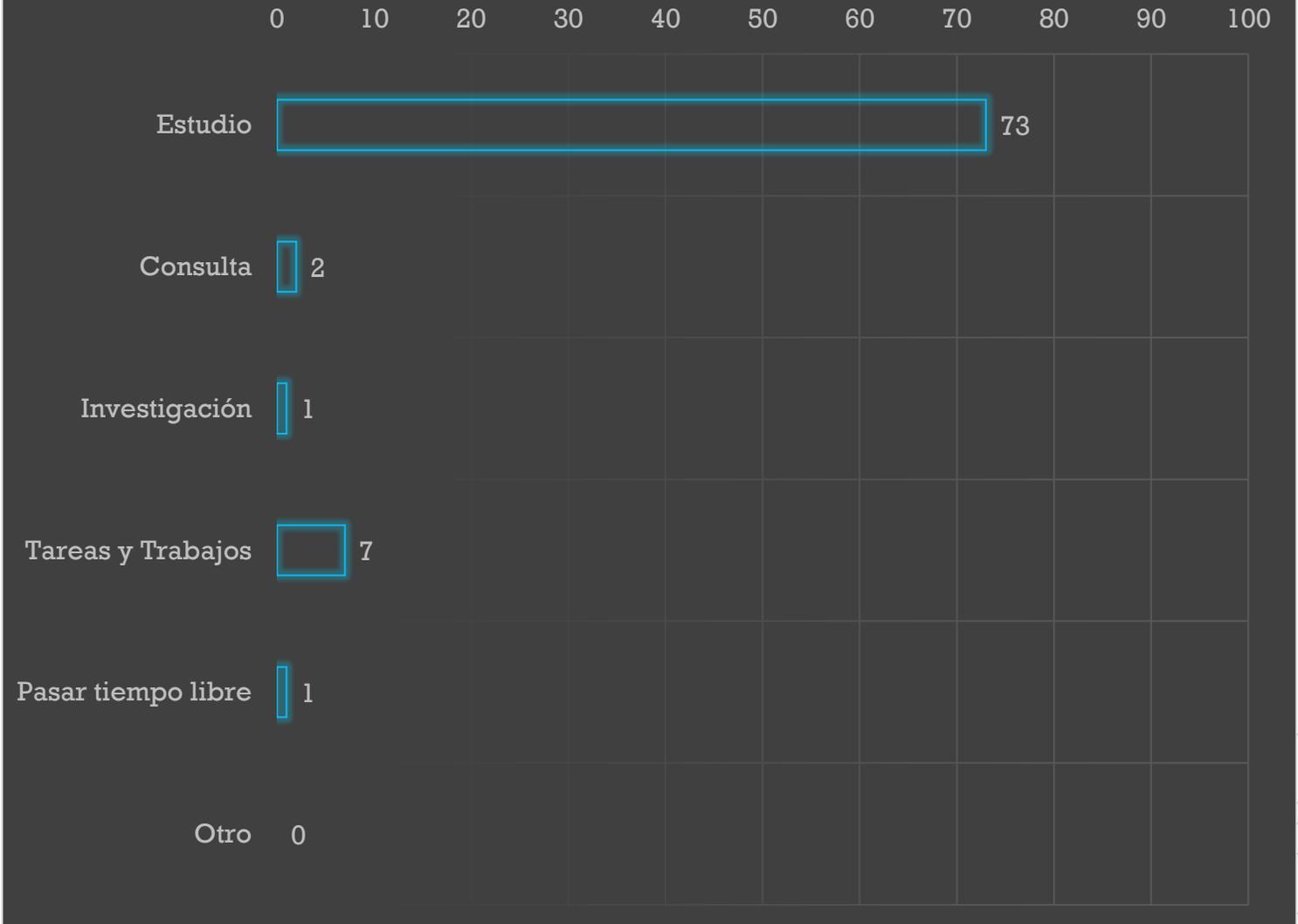
Nuestros usuarios
frecuentes nos
visitan dos o más
veces por semana

Frecuencia con que visitas la biblioteca:



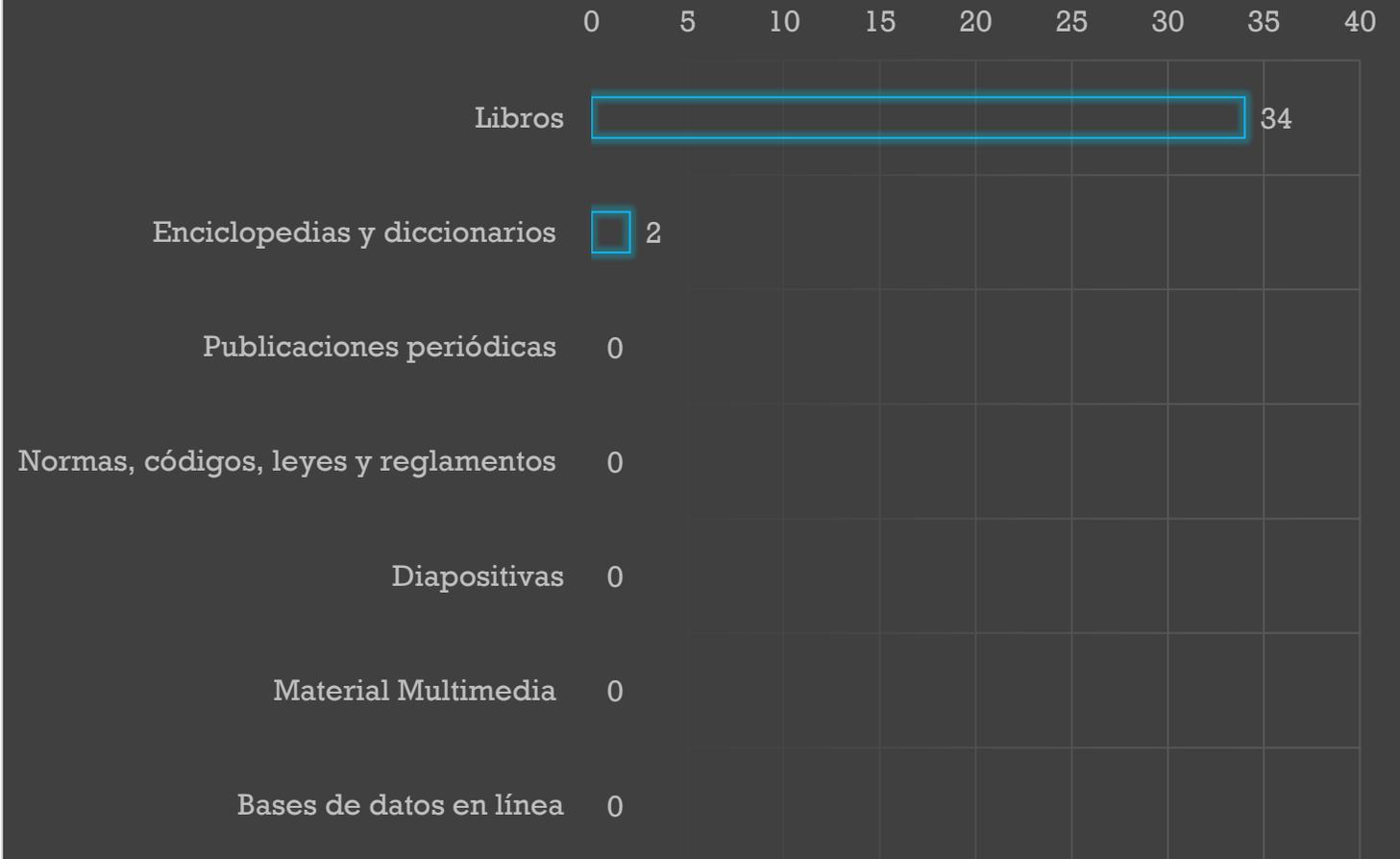
El principal interés para utilizar la biblioteca, es el estudio.

Principal interés para utilizar nuestros servicios:



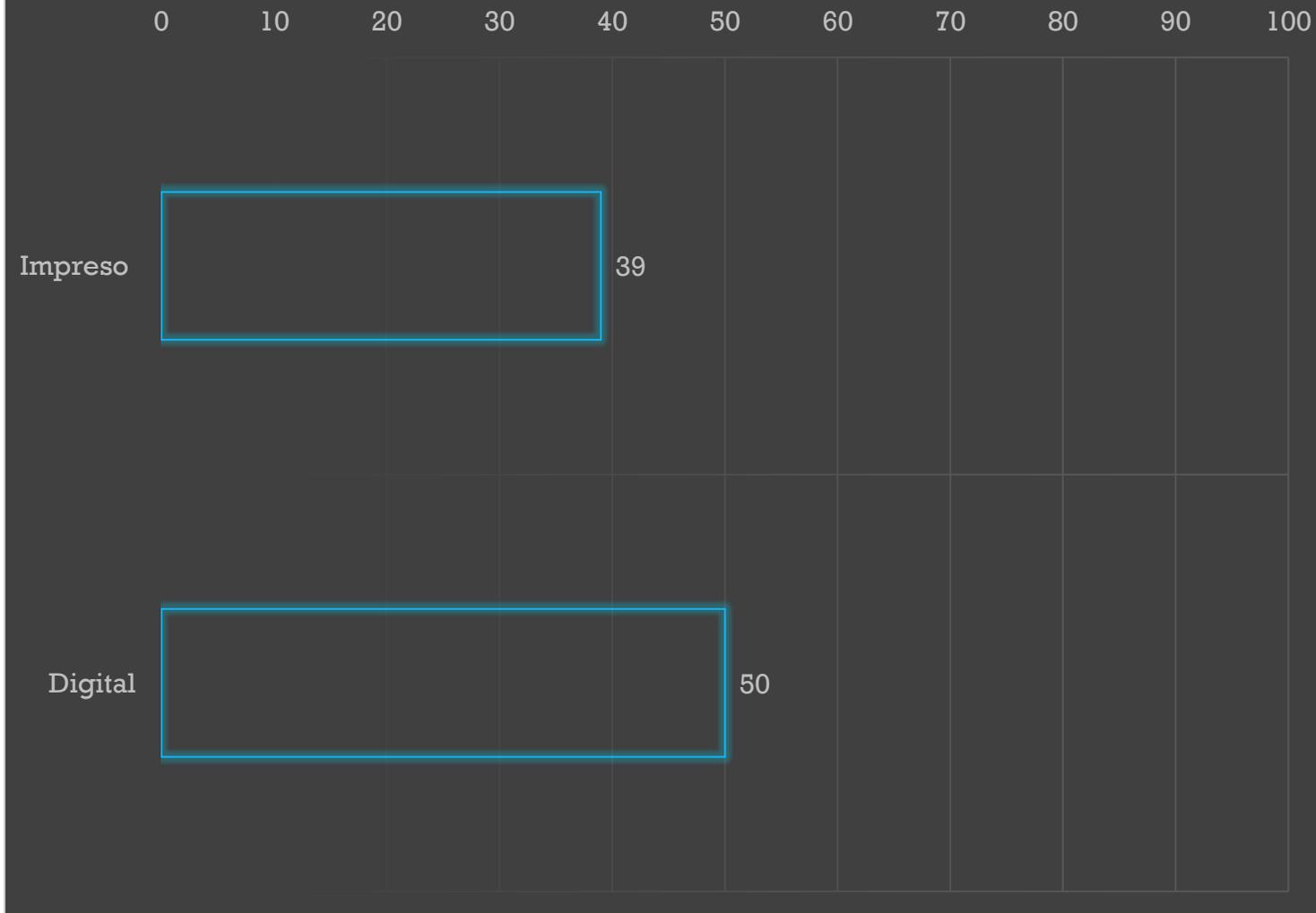
Son los libros las colecciones solicitadas por los usuarios

1. Menciona dos colecciones con las que te gustaría que contara el centro de información, aparte de las que ya ofrece:



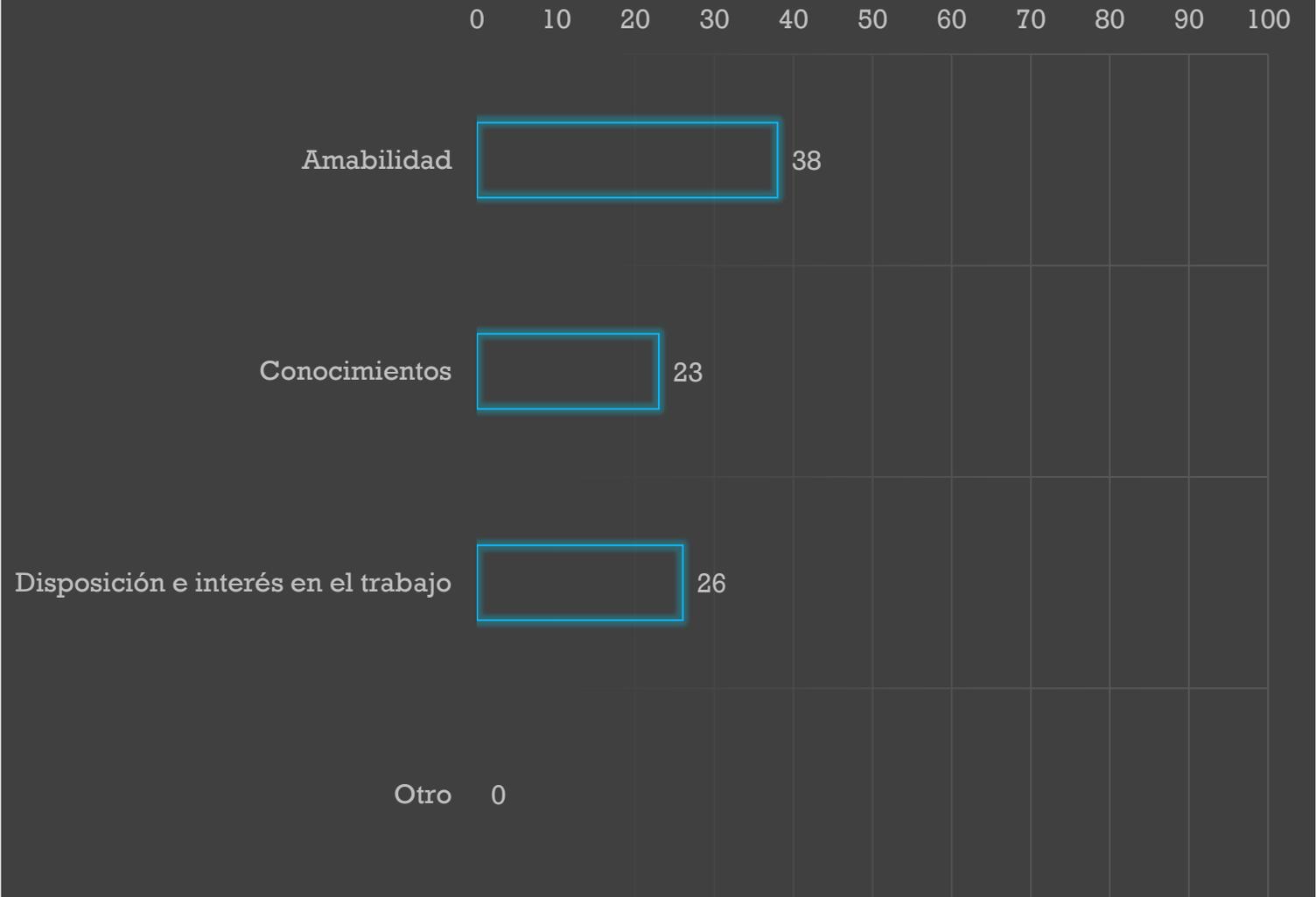
El formato que más prefieren consultar los usuarios es el digital

2. ¿En qué formato prefieres consultar las colecciones?



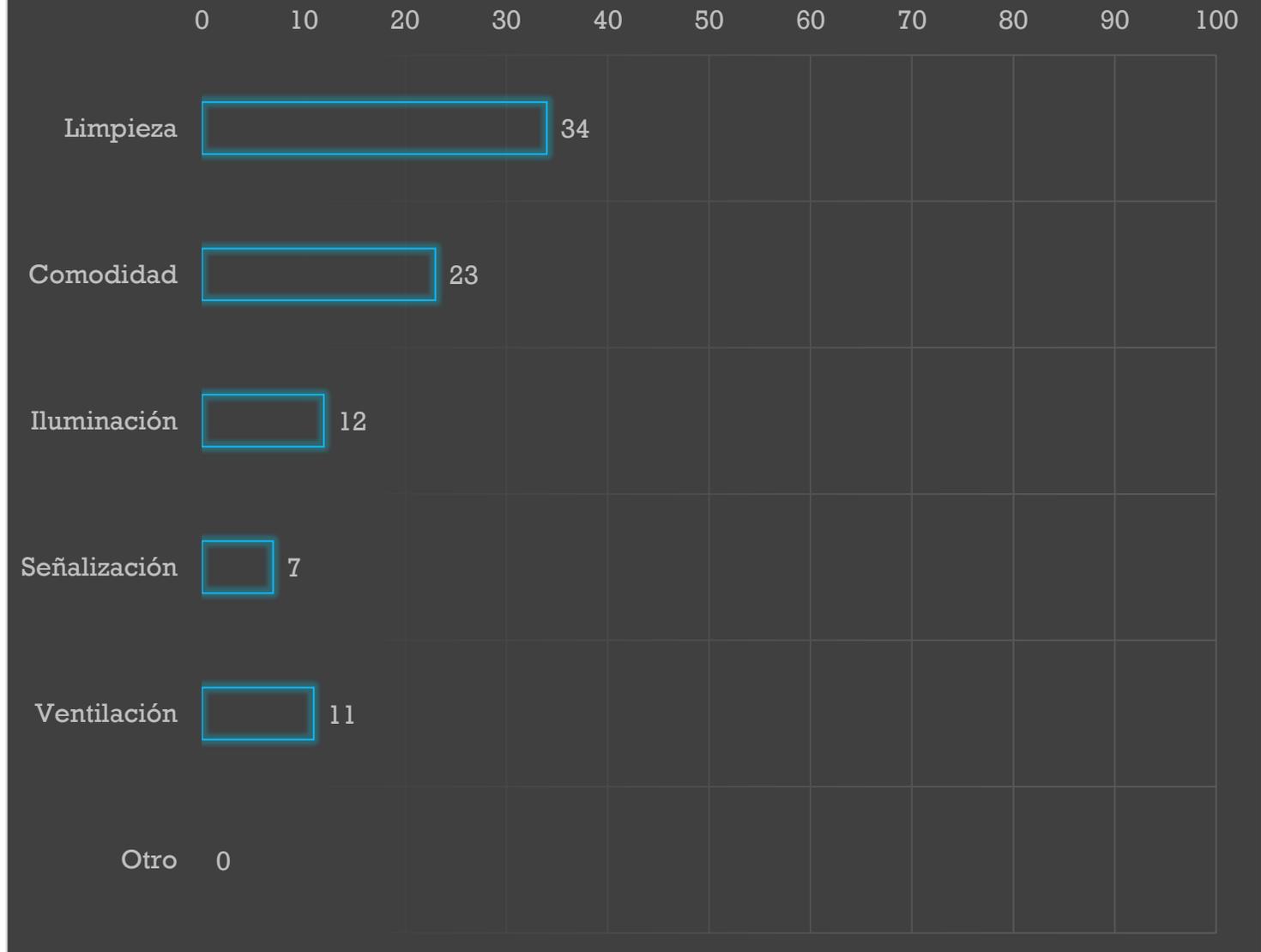
Una de las características que piden del personal es la amabilidad

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



La característica más importante de las instalaciones, es la limpieza

5. Enumera del 1 al 6 según las características de las instalaciones.



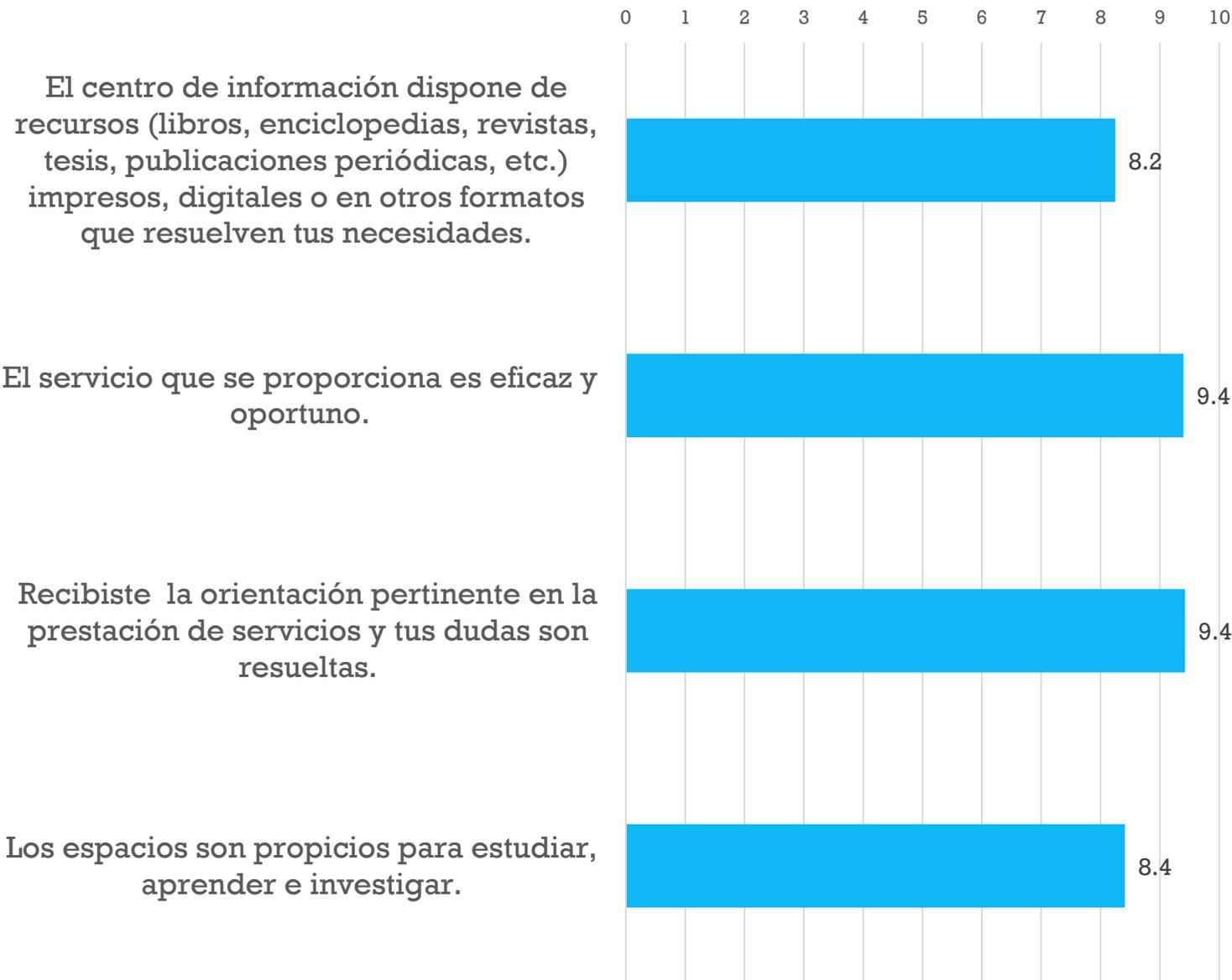
Total de
encuestas de
satisfacción: 88

CÁLCULO DE LA MUESTRA

Tamaño de la población	3100
Número de encuestas a aplicar	88

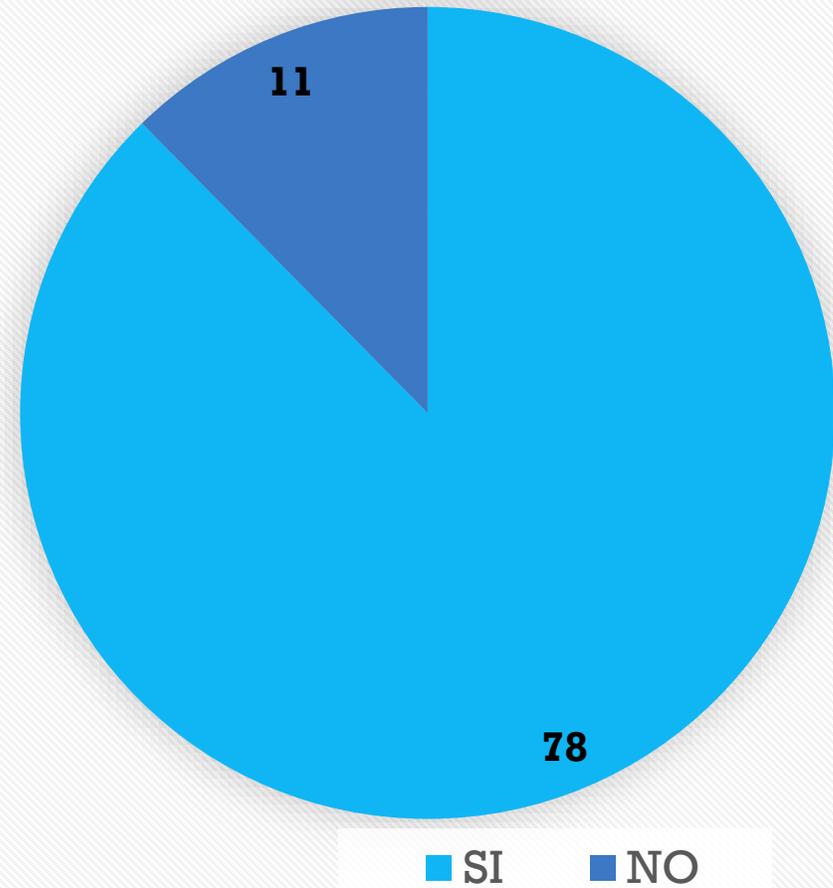
Satisfacción de usuarios

Encuesta de Satisfacción



Los usuarios si
recomendarían
utilizar los servicios y
colecciones de la
biblioteca

¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?



Sugerencias bibliográficas

- Embriología
Arteaga 1 volumen adquirido
- Fisiología médica
Harrison manual 1 volúmenes
- Fisiología
Bouron 1 volumen
- Fisiología medica
Gayton 1 volumen
- Anatomía de Rouvier
4 volúmenes colección
- Texto de Bioquímica
1 volumen
- Ginecología y obstetricia
Usandizaga 1 volumen
- Ginecología
Williams 1 volumen

Quejas y sugerencias de los usuarios

- Queja: “no había nadie para entregar el libro y lo entregue a la entrada y me renovó el libro, 19:20” Fecha: 7 de Marzo 2024

Estado: cerrada

- Sugerencia: Mejorar intensidad y calidad de wi-fi, es muy difícil acceder a la red. Fecha: 23 de agosto 2024

Estado: cerrada

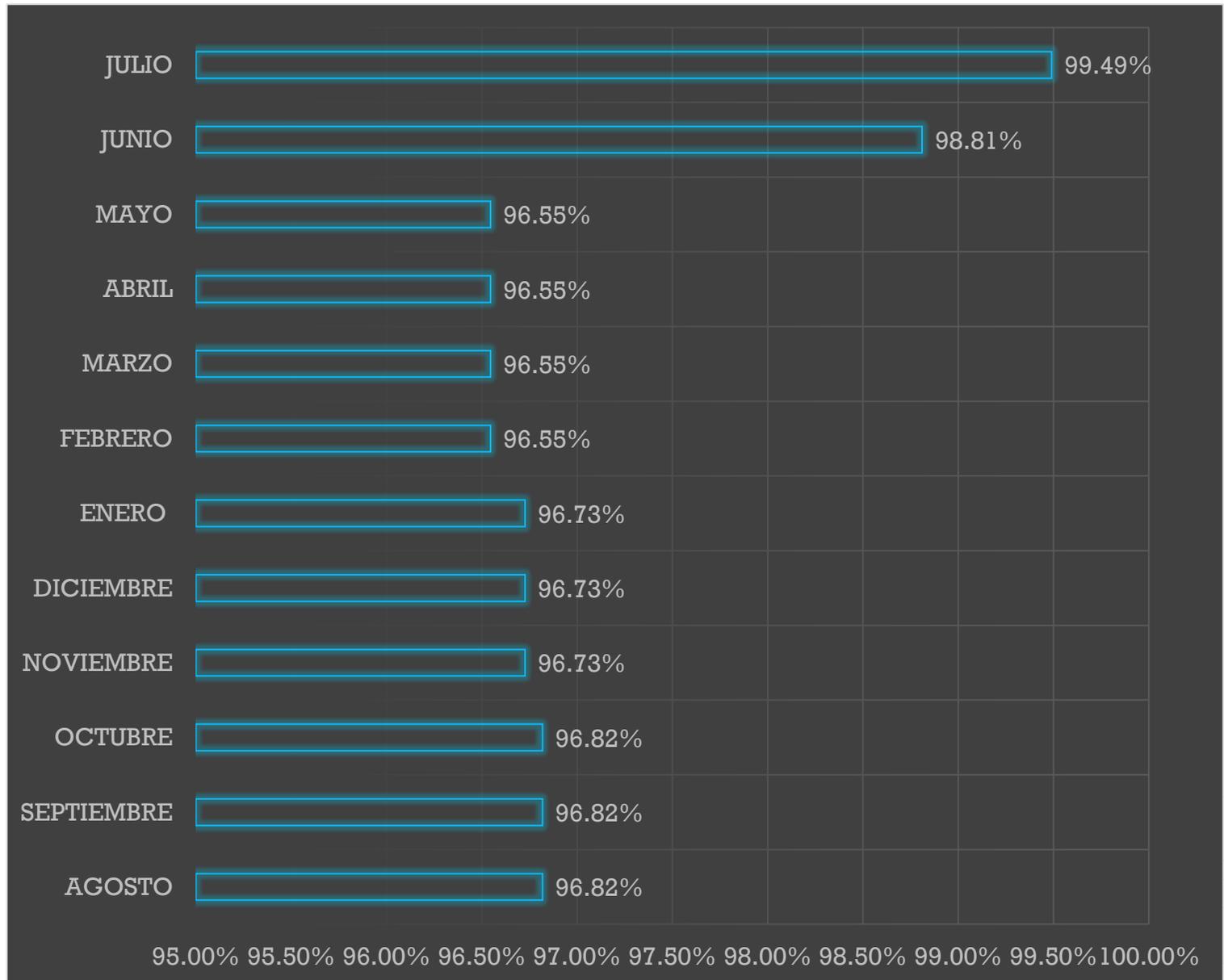
Objetivo operativo

- A diciembre del 2024 modificar las anomalías en la etiqueta física de clasificación de las colecciones de la biblioteca en un 100% eliminando copias duplicadas, quitando lectura, reserva y préstamo, dejando únicamente clasificación general y consulta. Así mismo detectar posibles errores en la clasificación.
- Se llevan solo 140 volúmenes corregidos.
- Se reestructura el objetivo, quedando de la siguiente manera:

Revisar 8,368 colecciones, modificando diariamente 25 libros, que se encuentran en estantería iniciando con el estante 1 hasta el 11 en cuanto a las anomalías presentadas en la etiqueta física, ya sea de copias duplicadas, eliminando nomenclatura de lectura, reserva y préstamo y detectando a su vez errores en la clasificación.

Desempeño de los procesos
y conformidad

Disponibilidad de colecciones



Colecciones Indicadores

Porcentaje de incremento de la colección pertinente	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	29	0.35%
	NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS	8368	

Promedio de título por volumen	SUMATORIA DE VOLÚMENES	8368	2.56
	SUMATORIA DE TÍTULOS	3273	

Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen respecto a las colecciones para préstamo a domicilio	SUMATORIA DEL NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR VOLUMEN	152	2%
	NÚMERO DE LIBROS PARA PRÉSTAMO	6146	

No
conformidades y
acciones
correctivas

Se registro una queja de una usuaria: -no había nadie para entregar el libro y lo entregue a la entrada y me renovó el libro.
19:20

Estado: cerrada

Se documento una acción correctiva de los discos compactos, los cuales varios de ellos no funcionan, se someten a su aprobación para descartar los que no se pueden abrir. Abierta

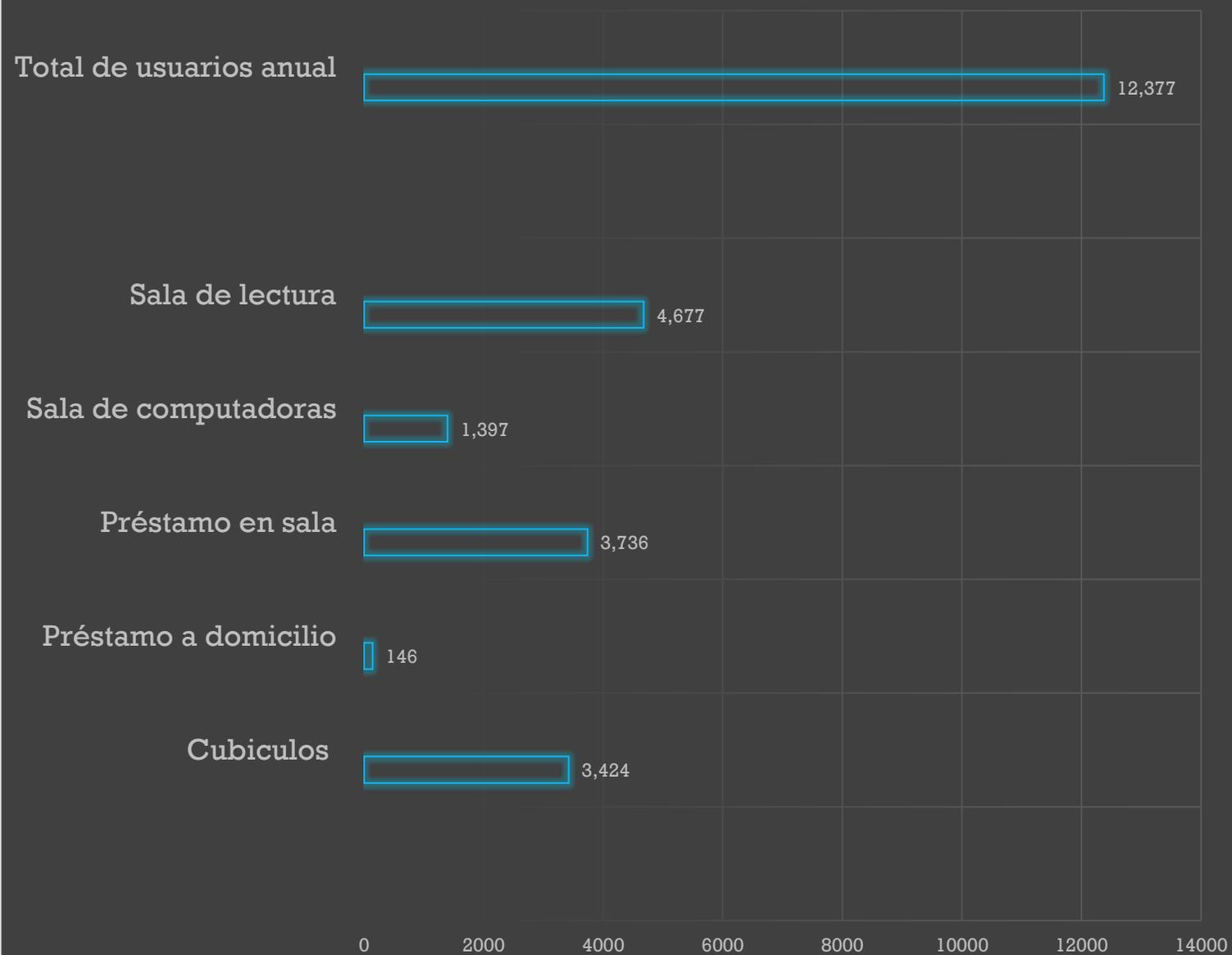
En la pasada auditoría interna realizada el 19 de abril del 2023 se detectaron 3 no conformidades las cuales su estado es cerradas.

Los resultados de seguimiento y medición

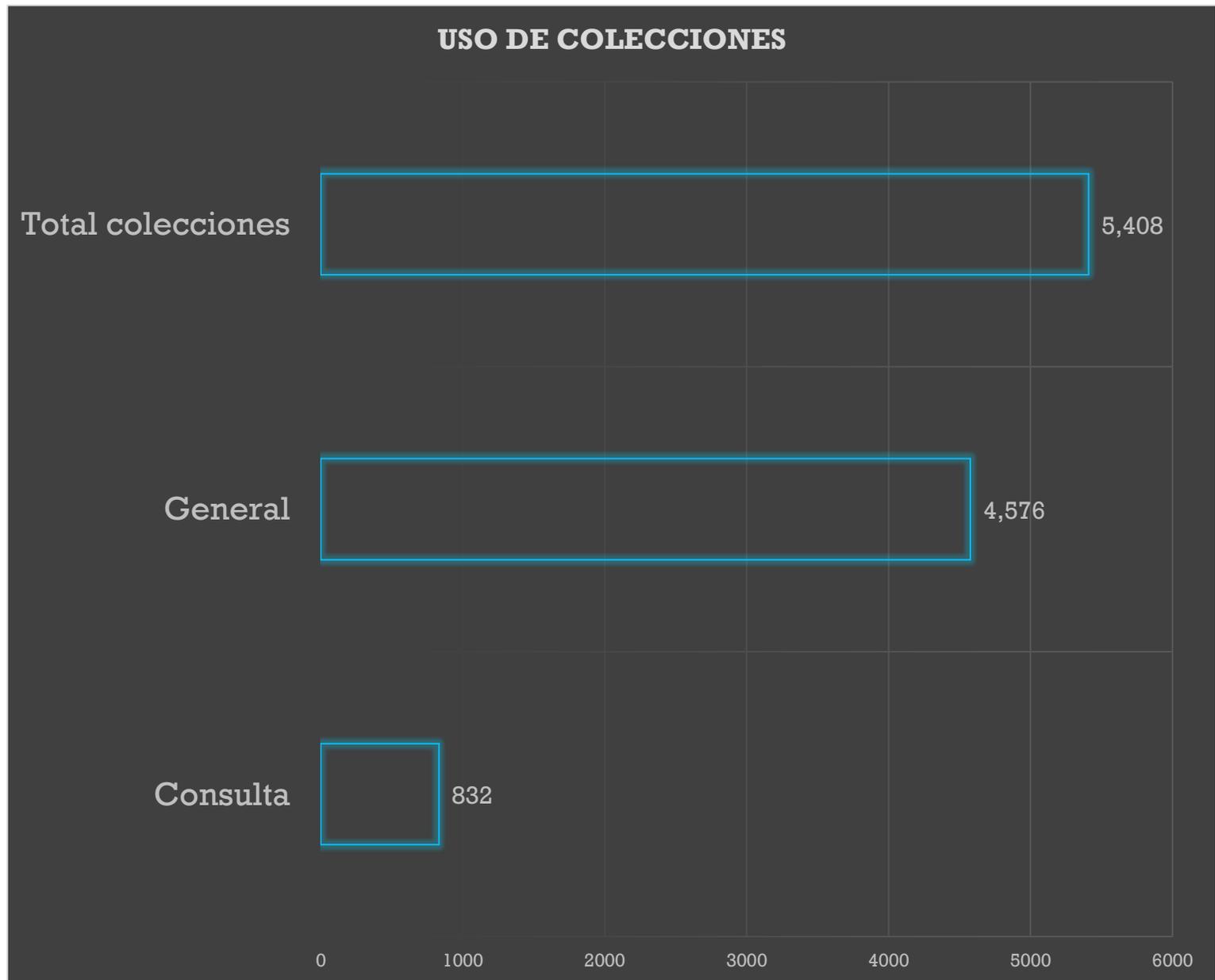
- La recarga de extintores: se realizo el pasado 30 de enero 2024
- Mantenimiento de equipos de computo: 25 de octubre 2022
- Arco magnético: mantenimiento realizado el pasado agosto 2024
- Fumigación: se realizo el pasado 9 de mayo 2024
- Evaluación de infraestructura: 25 de octubre 2023, se envió oficio el 4 de marzo 2024 a la dirección de la facultad con los resultados de la infraestructura:
 - Pintura interna
 - Contar con mas extintores
 - Luminarias led
 - Aire acondicionado sala de computo
 - Revisar impermeabilización
- Evaluación de desempeño: marzo 2024

Total de usuarios y servicios de enero a septiembre

SERVICIOS DE ENERO A SEPTIEMBRE

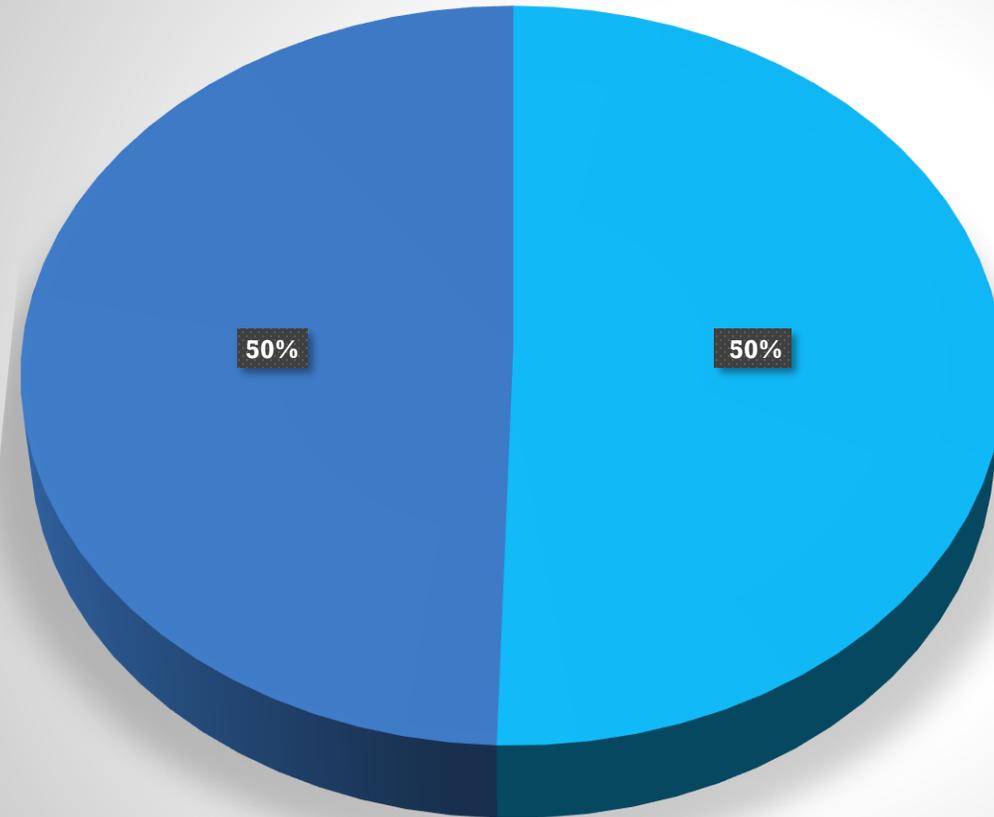


Uso de colecciones



Pertinencia de la colección al plan de estudios

Total de títulos de acuerdo al plan de estudios: 798
Existen en la biblioteca: 406
No existen en la biblioteca: 398



■ Porcentaje de libros pertinentes
■ Porcentaje de libros no existentes

Resultados de auditoría

Hallazgo	Estado
<p>EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS Y BIOLÓGICAS EL OBJETIVO OPERATIVO DE LA CALIDAD NO ES MEDIBLE.</p> <p>AL REVISAR LA PLATAFORMA DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD SE OBSERVA QUE EL OBJETIVO OPERATIVO 2024: <i>“A DICIEMBRE DEL 2024 MODIFICAR LAS ANOMALÍAS EN LA ETIQUETA FÍSICA DE CLASIFICACIÓN DE LAS COLECCIONES DE LA BIBLIOTECA EN UN 100% ELIMINANDO COPIAS DUPLICADAS, QUITANDO LECTURA, RESERVA Y PRÉSTAMO, DEJANDO ÚNICAMENTE CLASIFICACIÓN GENERAL Y CONSULTA”.</i> NO SE DETERMINA COMO SE MEDIRÁ, INCUMPLIENDO EN EL REQUISITO 6.2.B DE LA NORMA ISO 9001:2015.</p>	Cerrado
<p>EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN NO SE IDENTIFICA EL ESTADO DE LA COLECCIÓN PARA ASEGURAR SU CONFORMIDAD.</p> <p>SE MUESTRA EVIDENCIA DEL INGRESO DE 29 LIBROS POR COMPRA, SIN EMBARGO, NO SE IDENTIFICAN EN EL REGISTRO DE INGRESO DE COLECCIONES COMO LO DETERMINA EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COLECCIONES, POR LO QUE SE ESTABLECE UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 8.5.2 DE LA NORMA ISO DE REFERENCIA.</p>	Cerrado

Desempeño de los proveedores

Producto o servicio	Calificación
Actualización de disco duro y aumento de memoria a equipos de cómputo del personal de la biblioteca	10
Fumigación de las colecciones	10
Router para internet	10
Colocación de pasamanos para escaleras segundo y tercer piso	10
Colocación de cortina en sala de consulta	10

Solicitudes de bienes o servicios

Solicitud de bien o servicio	Estado
Fumigación de las colecciones	Cerrada
Colocación de cortina en sala de consulta	Cerrada
Pasamanos en escaleras de segundo y tercer piso	Cerrada
Adquisición de router	Cerrada
Reparación de pastilla de luz	Cerrada
Luminarias led	Abierta
Cinta antiderrapante para escaleras	Abierta
Pintura interior para el edificio de la biblioteca	Abierta
Adquisición de extintores	Abierta
Ventiladores para sala de lectura, juntas y computadoras	Abierta

Riesgos y oportunidades

FORTALEZAS (+)		OPORTUNIDADES (+)	
1	Contar con una biblioteca amplia en sus instalaciones	1	Más presupuesto para las bibliotecas certificadas por parte de la Universidad
2	Cantidad importante de usuarios que visitan la biblioteca y hacen uso de ella.	2	Conocer otras bibliotecas en otros estados del país y su modo de trabajo
3	Personal capacitado para atender las áreas	3	
4	Directivos de la facultad más dispuestos apoyar a la biblioteca que anteriores administraciones	4	
5	Usuarios satisfechos con nuestros servicios	5	
6	Servicio de cubículos	6	
7	Apoyo a docentes en aplicación de exámenes y clases dentro de la biblioteca	7	
8	Capacitación a usuarios en base de datos por parte del personal y las visitas guiadas	8	
DEBILIDADES (-)		AMENAZAS (-)	
1	Se cuenta con un solo intendente para un edificio de 3 pisos (repercute en la limpieza interna)	1	Presupuesto limitado a la universidad por parte del gobierno y por lo tanto implica reducción al presupuesto otorgado a las facultades
2	No se tiene personal suficiente, para el turno vespertino, no se puede cubrir el área de lectura, solo hay 5 personas laborando en el turno, cuando falta una persona se desprotejen áreas para cubrir otras por falta de personal.	2	Que se pierda la credibilidad en las certificaciones en cuestión de apoyo para recursos hacia las bibliotecas que están certificadas
3	No se adquieren libros actuales desde hace años, solo recibimos donaciones. (tenemos libros muy obsoletos)	3	Que las bibliotecas con acervo impreso tiendan a desaparecer
4	Los equipos de computo de toda la biblioteca son muy viejos, tienen años que no se compra equipo nuevo	4	
5	No se cuenta con un presupuesto interno para gastos emergentes	5	
6	Solo dependemos de la facultad en cuestiones de presupuesto, como nuestro unico proveedor	6	
7	Desconocer a donde se va el presupuesto y sobre todo no se ejerza la ayuda para la biblioteca que se cobra a los alumnos	7	
8	Que no se registre en el POA de la dirección de la facultad las necesidades y presupuesto para la biblioteca	8	
9	Quitar bases de datos importantes para la búsqueda de información en línea (por falta de uso)	9	
10	Falta capacitar más a los empleados que a los jefes, ya que ellos están directamente en atención al cliente	10	

Oportunidades de mejora

- Pintura interna de la biblioteca
- Integrar al alcance del sistema el servicio de préstamo para fotocopiado
- Mejorar el servicio de internet (contratación externa)

[Orden del día]

1. Estado de las acciones de la revisión por la dirección previas
2. Cambios en la cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad
3. Política de 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. Los resultados de seguimiento y medición
10. Los resultados de auditoría
11. El desempeño de los proveedores externos
12. La adecuación de los recursos
13. La eficacia de las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades
14. Las oportunidades de mejora

[Desarrollo de la sesión]

La sesión se inició una hora después de lo previsto y se realizó en la dirección de la facultad, no se contó con la presencia del director de la facultad, en su representación estuvo la Dra., Sandra Edith quien funge como subdirectora de la facultad, el Dr. Francisco Vargas secretario administrativo y la Dra. Irma Hernández secretaria académica.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
<p>Se presentaron los estados de las acciones previas por la dirección:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adquisición de colecciones: La Dirección de Bibliotecas adquirió 29 volúmenes que nos hicieron llegar el 7 de agosto del año en curso (cerrado) ▪ Colocación de cortina para proteger los libros de los rayos del sol (cerrado) ▪ Rutter para internet, se colocó y se conectó el mes pasado en sala de lectura (cerrado) ▪ Separadores de libros, nos enviaron estos separadores en octubre del 2023 (cerrado) ▪ Pasamanos para las escaleras de ambos pisos(cerrado) falta la colocación de cinta antiderrapante (Abierto) ▪ Luminarias led (abierta en proceso se están cambiando las luminarias en cuanto) ▪ Pufs para sala de descanso (abierto en proceso) Se adquirieron 3 pufs en agosto 2024 ▪ Pintura interna de la biblioteca (abierta) ▪ Compostura del arco magnético (abierta) 	Comité de Biblioteca	2023-2024
Cambios en las cuestiones externas e internas. (Sin cambios)	Comité de Biblioteca	27/09/2024

<p>Política de calidad, se dio lectura y se informó al comité que fue recién revisada y aprobada por el comité del sistema bibliotecario, donde se aumentó la parte: se revisa una vez al año en revision por la dirección del Sistema Bibliotecario.</p>	<p>Comité de Biblioteca</p>	<p>27/09/2024</p>
<p>Se mostro los resultados de la encuesta de detección de necesidades, se aplicaron 88 encuestas las cuales arrojaron los siguientes resultados, los usuarios siguen solicitando libros solo que ahora en el formato que los prefieren es digital a su vez, se detectó que solicitan el servicio de préstamo para fotocopiado, se somete a su aprobación al comité para dar de alta este servicio en el alcance del sistema. Se aprueba la modificación al reglamento interno, se enviará al consejo técnico de la facultad para su total aprobación.</p> <p>Entre otras cuestiones para los usuarios en cuanto a las instalaciones de la biblioteca, para ellos es importante la limpieza y la amabilidad por parte del personal.</p>	<p>Comité de Biblioteca</p>	<p>27/09/2024</p>
<p>Se mostraron los resultados de la satisfacción de usuarios los cuales arrojaron la siguiente información: Se obtuvo una calificación con el mínimo aceptable en las 4 preguntas realizadas a los usuarios, se encuentran satisfechos y si recomendarían nuestros servicios y colecciones.</p>	<p>Comité de biblioteca</p>	<p>27/09/2024</p>
<p>En las sugerencias bibliográficas se informó al Comité que se hizo la gestión de acuerdo a las peticiones de los usuarios y la Dirección de Bibliotecas envió 29 volúmenes en agosto, de acuerdo a las sugerencias.</p>	<p>Comité de biblioteca</p>	<p>27/09/2024</p>
<p>Quejas y sugerencias, se mostró al Comité que en marzo se tuvo una queja y en agosto una sugerencia, se les contesto a los usuarios por correo electrónico, y se le dio tratamiento a la queja, se encuentra cerrada.</p>	<p>Comité de Biblioteca</p>	<p>27/09/2024</p>
<p>Se sometió a su aprobación ante el Comité la restructuración del objetivo operativo de acuerdo a lo detectado en la pasada auditoria interna, donde se determinó una no conformidad, ya que el objetivo no era medible, quedando de la forma siguiente:</p> <p>Revisar 8,368 colecciones, modificando diariamente 25 libros, que se encuentran en estantería iniciando con el estante 1 hasta el 11 en cuanto a las anomalías presentadas en la etiqueta física, ya sea de copias duplicadas, eliminando nomenclatura de lectura, reserva y préstamo y detectando a su vez errores en la clasificación. Se determina su aprobación.</p>	<p>Comité de biblioteca</p>	<p>27/09/2024</p>

<p>Se muestra la disponibilidad del servicio y las colecciones en las cuales se genera el concentrado de todo el año, y que se encuentran en los parámetros aceptables de disponibilidad.</p> <p>Se muestra el incremento de la colección y es un porcentaje muy bajo del 0.35% anual ya que solo se adquirieron 29 volúmenes.</p>	<p>Comité de biblioteca</p>	<p>27/09/2024</p>
<p>En cuanto a las acciones correctivas se informa que todas se encuentran cerradas, tanto las de la auditoría interna pasada del 2023, como la queja emitida por una usuaria.</p> <p>Queda pendiente de cerrar la generada de los discos compactos. Se somete a su aprobación el descarte de 29 discos que ya no funcionan. Se da por aprobado.</p>	<p>Comité de biblioteca</p>	<p>27/09/2024</p>
<p>Se muestra la gráfica de la pertinencia de las colecciones con el nuevo plan de estudios y se informan los resultados:</p> <p>Total de títulos de acuerdo al plan de estudios: 798 Existen en la biblioteca: 406 No existen en la biblioteca: 398 Dando una pertinencia solo del 50% de las colecciones.</p> <p>Se acuerda generar oficio de solicitud al Dr. Vargas de colecciones de acuerdo a los datos presentados</p>	<p>Comité de biblioteca Coordinadora de biblioteca</p>	<p>27/09/2024</p>
<p>Resultados de auditoria</p> <p>Se recibió la auditoria interna el pasado 11 de septiembre, se detectaron 2 no conformidades, las cuales están por cerrarse, una de ellas con la aprobación de la restructuración del objetivo operativo.</p>	<p>Comité de bibliotecas</p>	<p>27/09/2024</p>
<p>Oportunidades de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pintura interna de la biblioteca ▪ Adquisición de colecciones impresas o digitales ▪ Integrar al alcance del sistema el servicio de préstamo para fotocopiado ▪ Mejorar el servicio de internet (contratación externa) ▪ Separadores de libros ▪ Descarte de discos compactos ▪ Reestructurar objetivo 	<p>Comité de Bibliotecas</p>	<p>27/09/2024</p>