

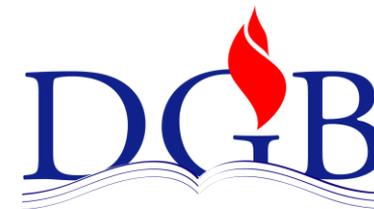


REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

4 DE OCTUBRE DE 2024
(AGOSTO 2023-JULIO 2024)



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

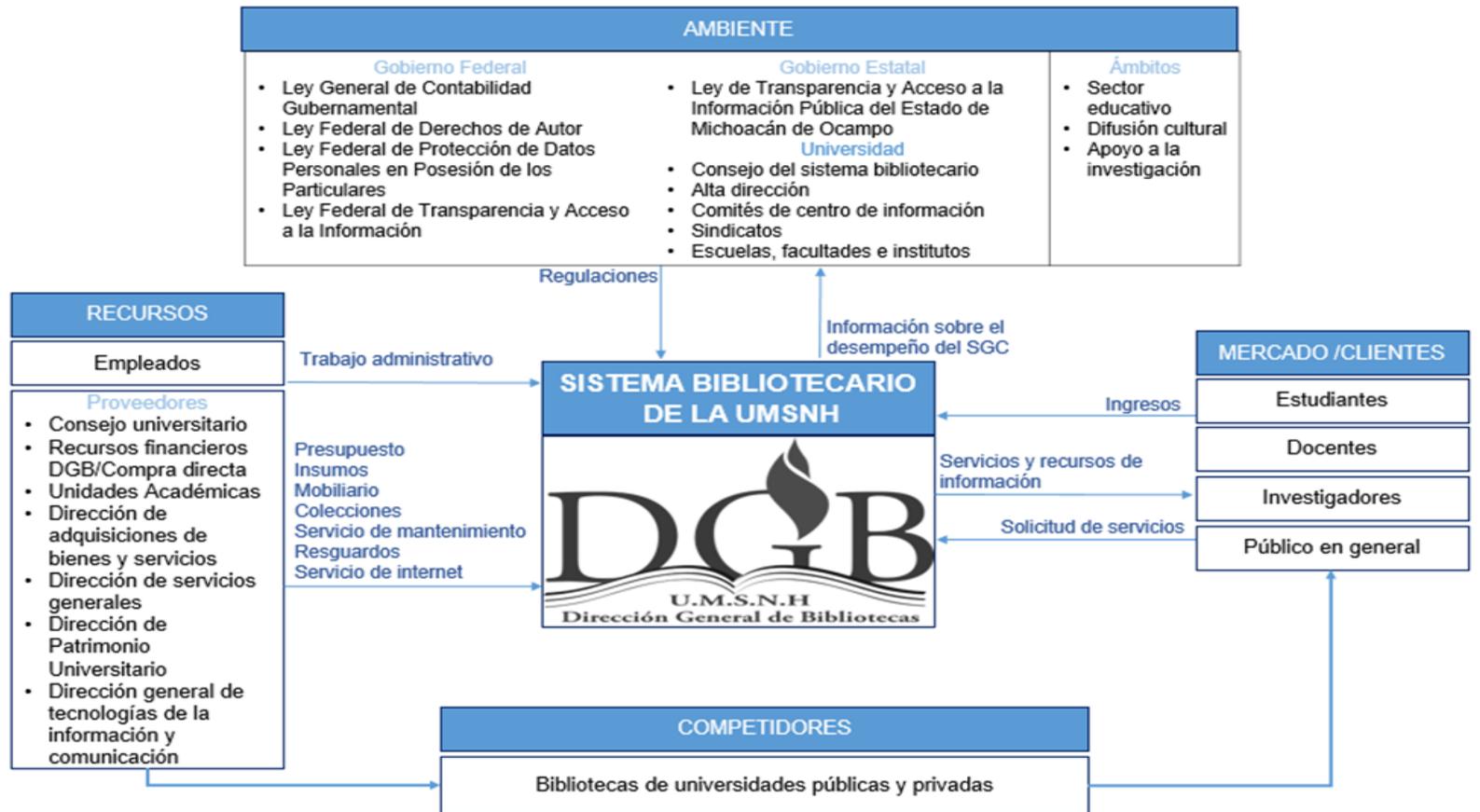


A) ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

Acuerdo	Responsable	Fecha compromiso	AVANCE
Modificar los indicadores de los procesos de soporte (PMAE, PGTS, PGRF, POD, PDHI, PFRH).	Procesos de soporte	Diciembre 2023	En proceso (Faltan POD Y PDHI)
Documentar las no conformidades derivadas de los resultados de las encuestas de satisfacción y conformidades.	Procesos de soporte con resultados por debajo de indicador establecido	Septiembre 2023	Cerrado
Determinar y aprobar objetivo operativo de los procesos faltantes.	Procesos de soporte faltantes	Octubre 2023	En proceso (Faltan PGRF Y PDHI)
Atención de hallazgos de auditoría interna del proceso y los detectados en los centros de información.	Procesos de soporte faltantes	Octubre 2023	En proceso (falta cierre)
Evaluación de las dependencias universitarias como proveedores externos.	Subdirección Técnica	Septiembre 2023	Cerrado

B) CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Contexto de la Organización

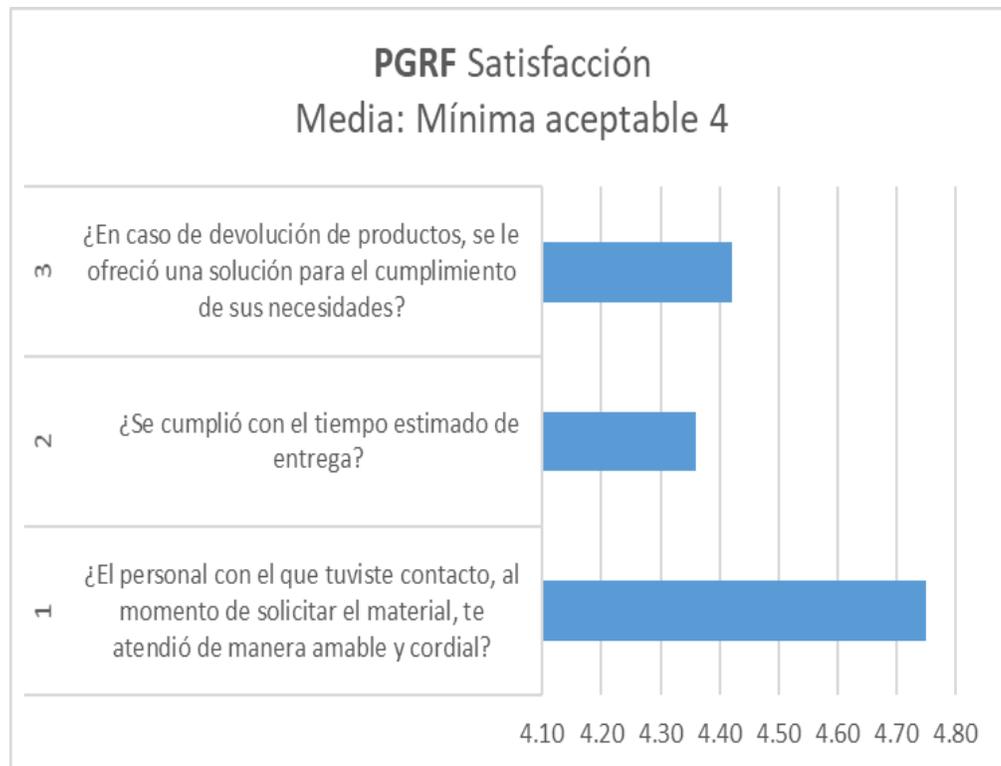


C) INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas

PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

Agosto 2022- julio 2023



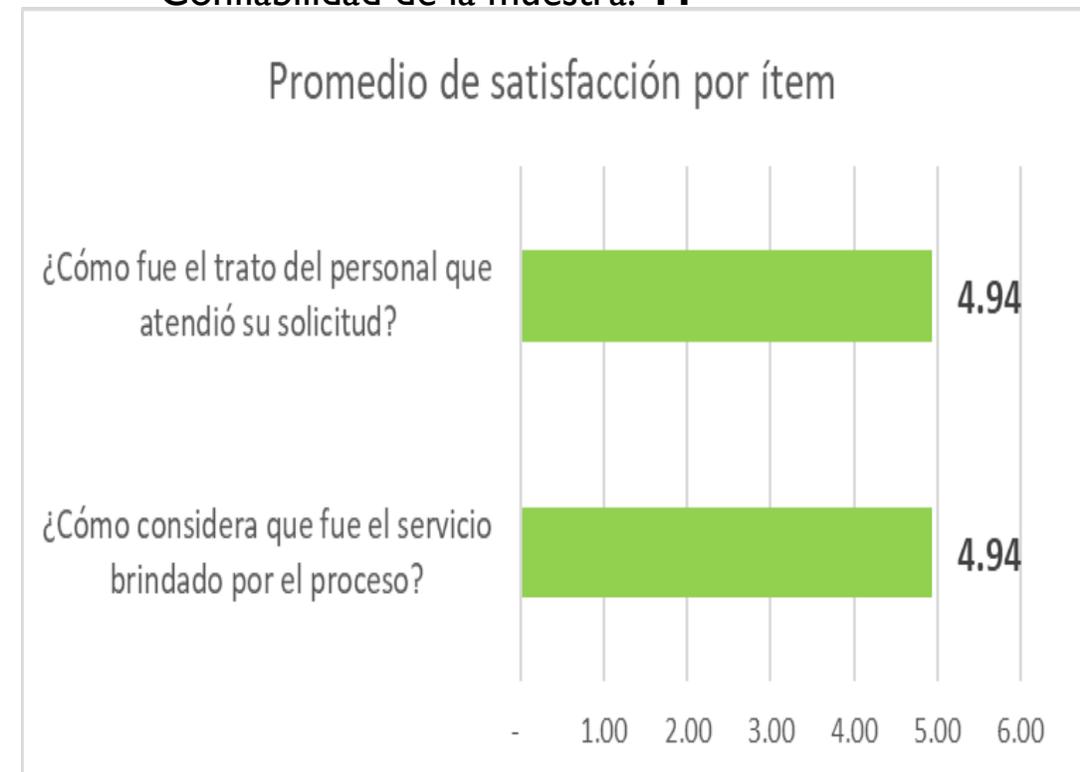
Agosto 2023- julio 2024

Indicador: 3.5 mínima aceptable.

Encuesta: 77

Servicios: 84

Confiabilidad de la muestra: **44**



PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS

Agosto 2022- julio 2023

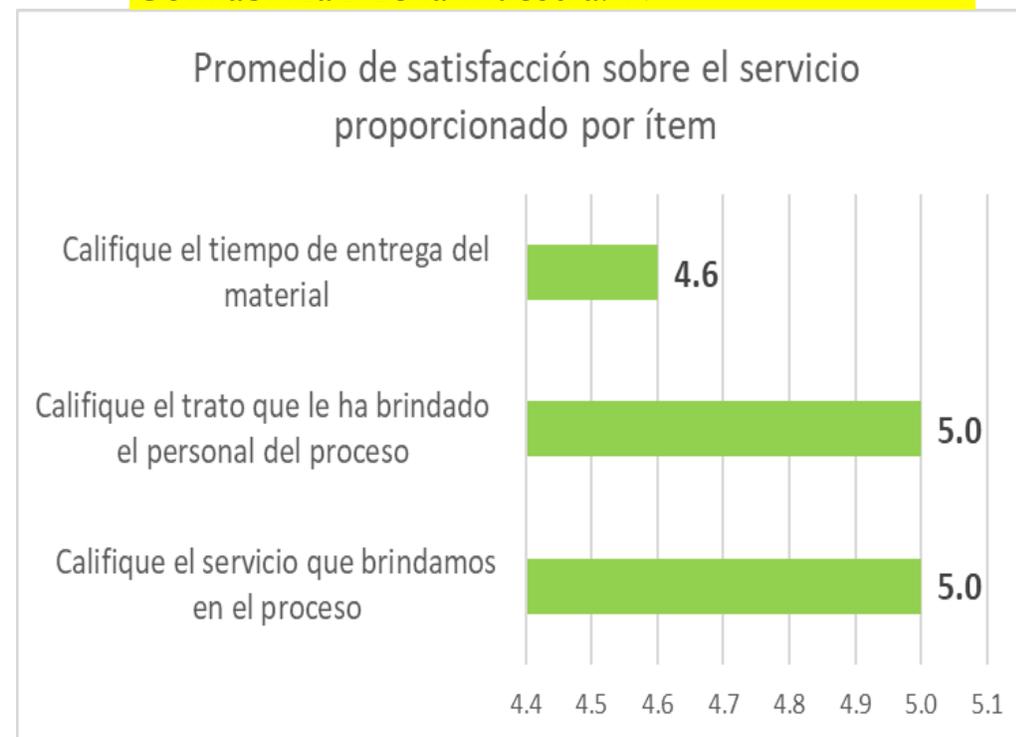
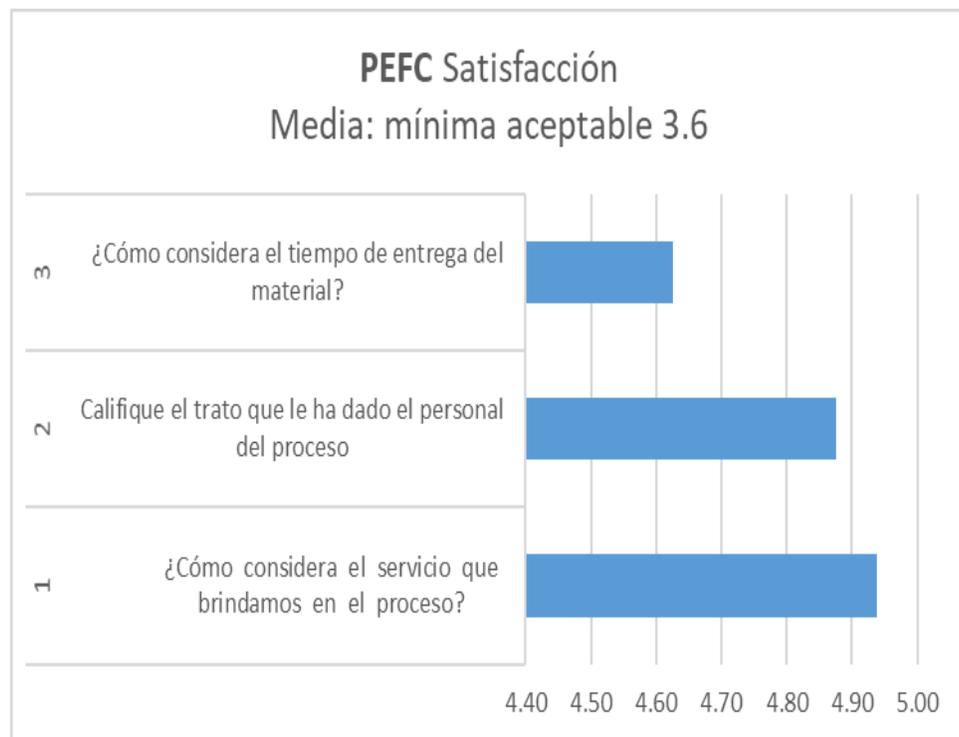
Agosto 2023- julio 2024

Indicador: 3.5 mínima aceptable

Encuestas: 6

Servicios: 24

Confiabilidad de la muestra: 19



PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES

Agosto 2022- julio 2023

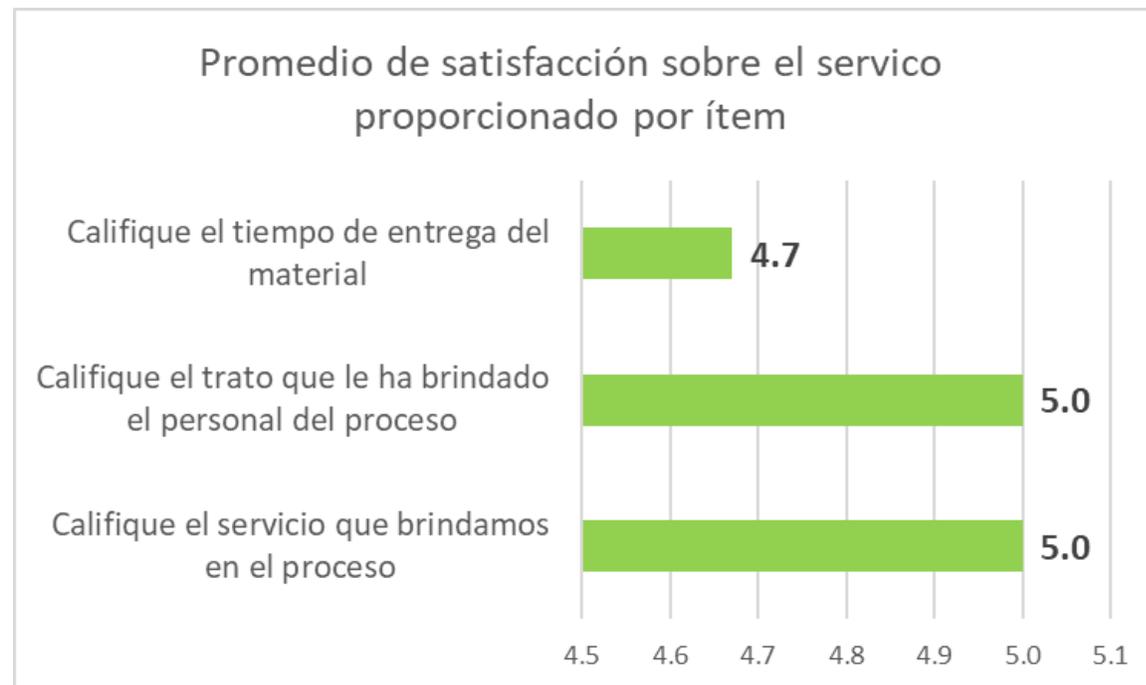
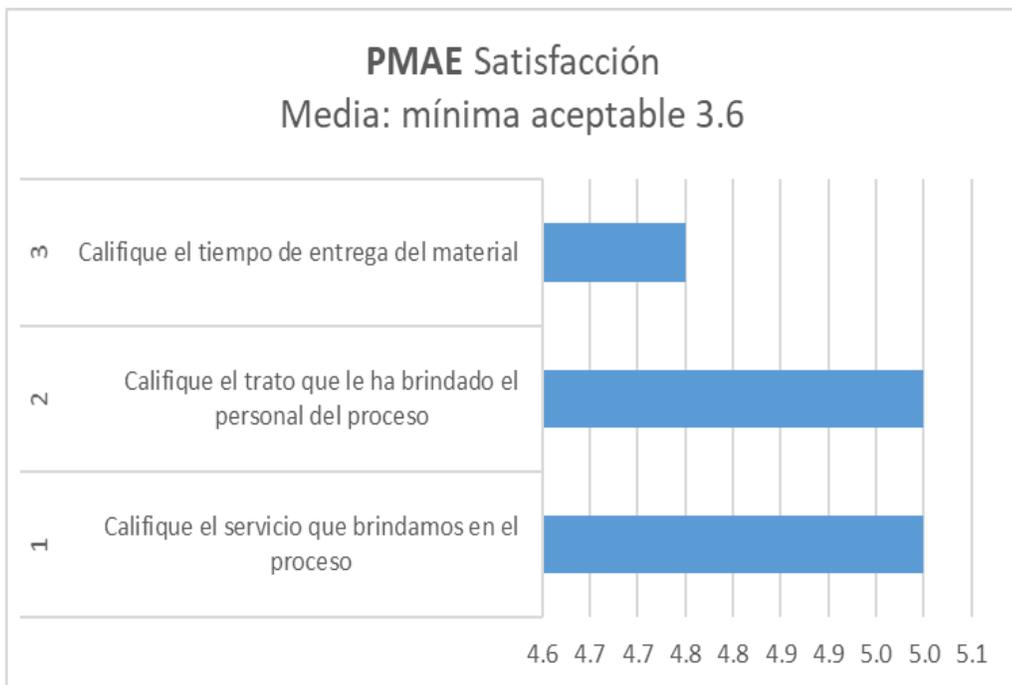
Agosto 2023- julio 2024

Indicador: 3.5 mínima aceptable

Encuestas: 12

Servicios: 13

Confiability de la muestra: 11



PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Agosto 2022- julio 2023

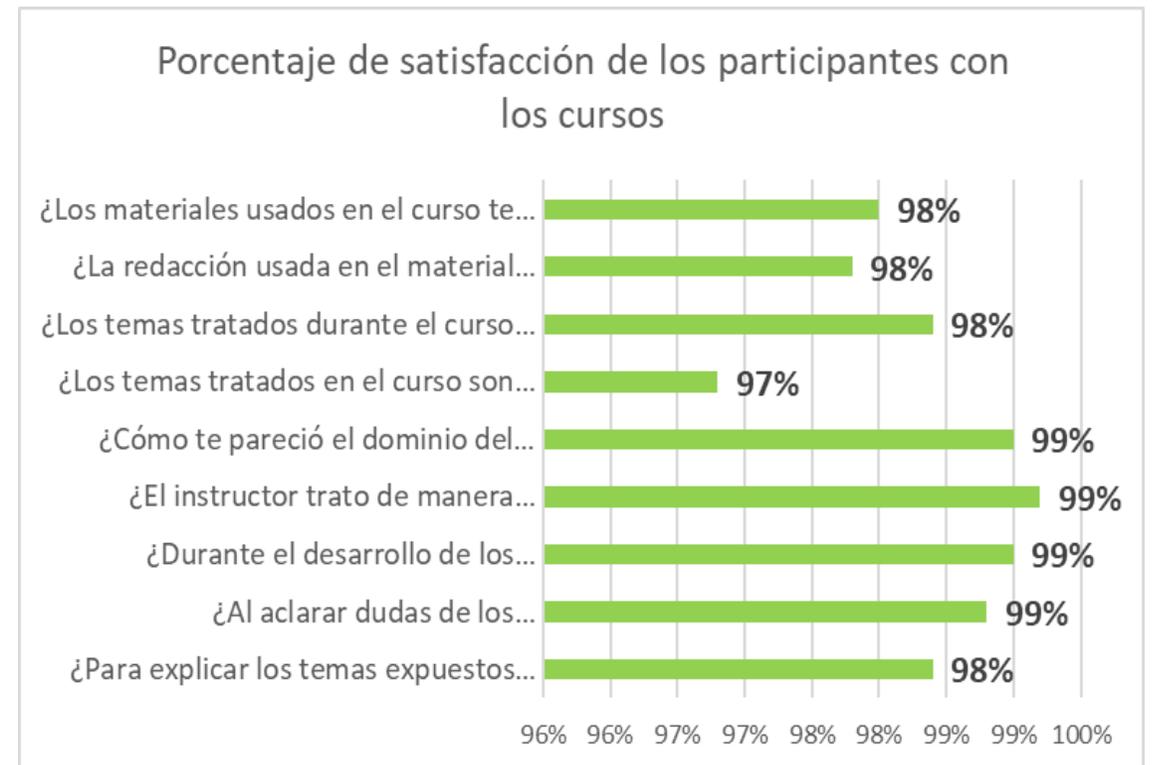
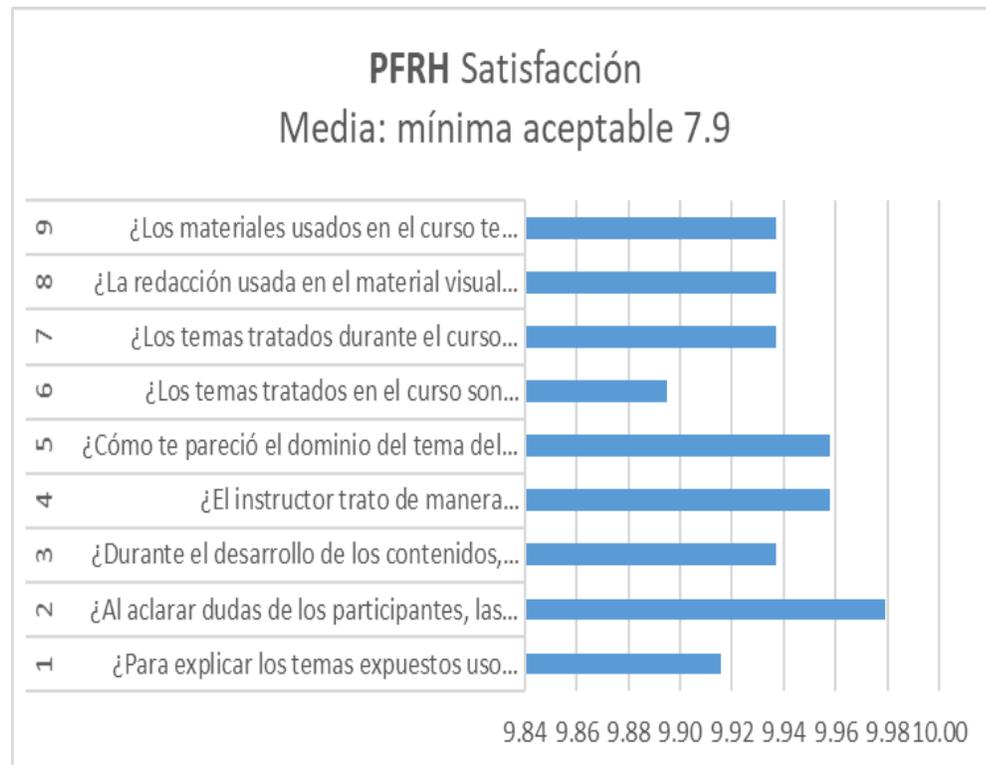
Agosto 2023- julio 2024

Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 189

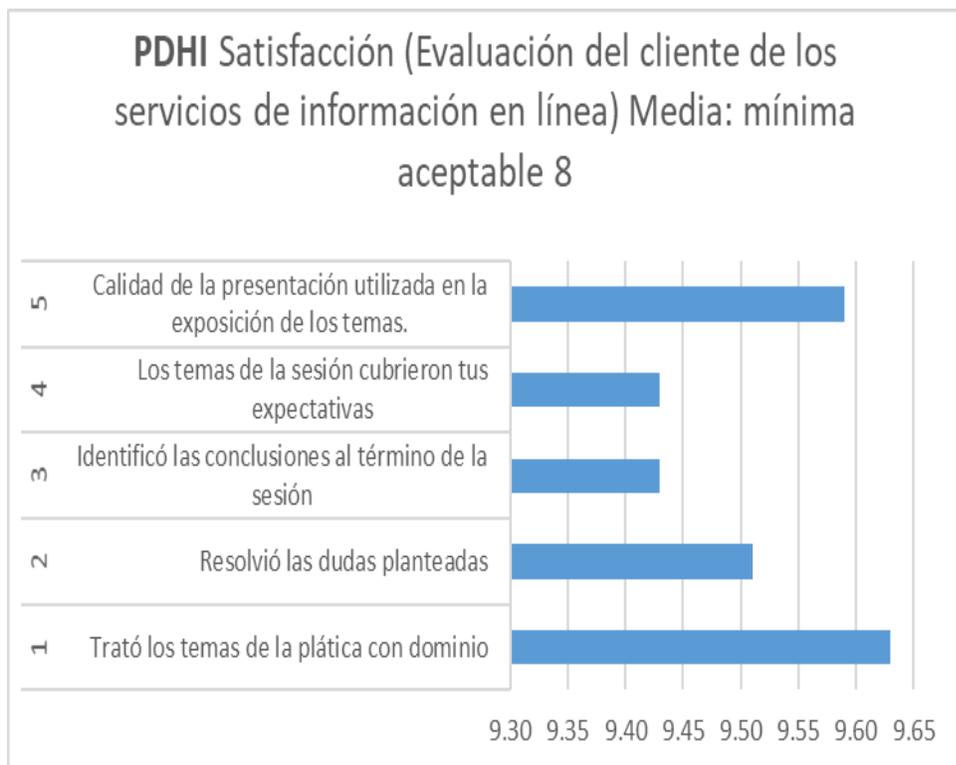
Servicios: 12

Confiabilidad de la muestra: 11



PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

Agosto 2022- julio 2023



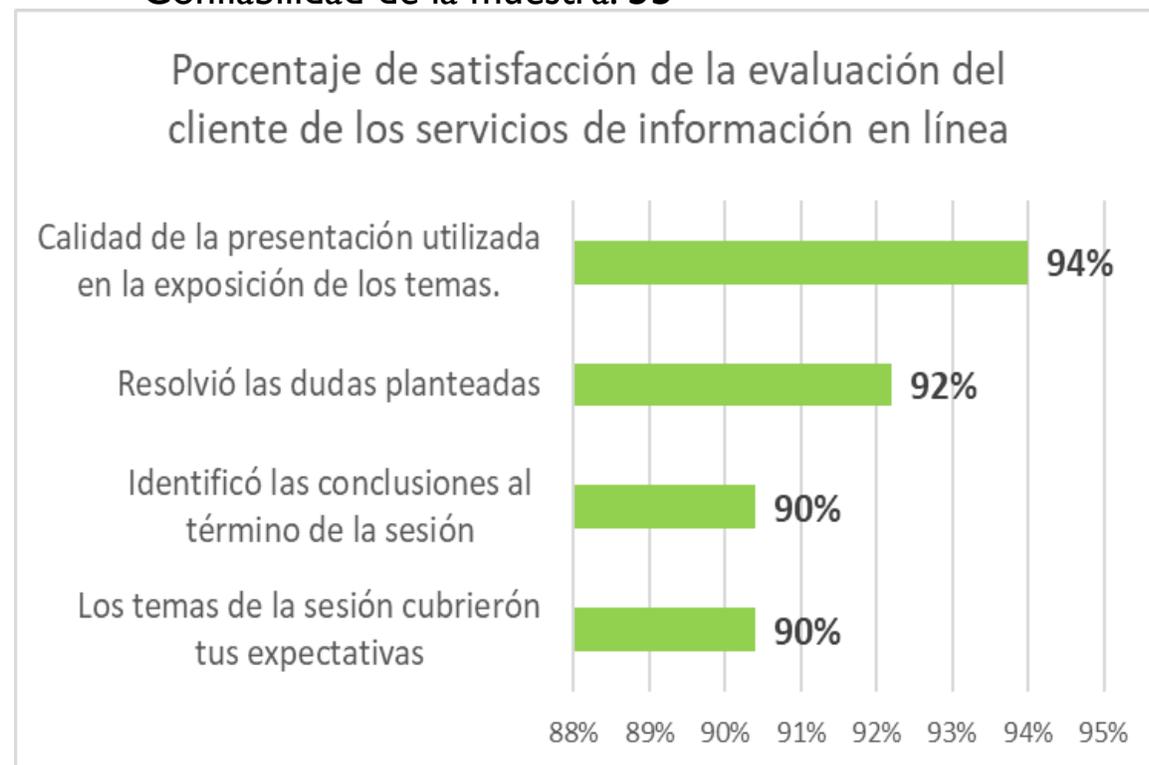
Agosto 2023- julio 2024

Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 2127

Servicios: 128

Confiabilidad de la muestra: **53**



PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

Agosto 2022- julio 2023

Agosto 2023- julio 2024

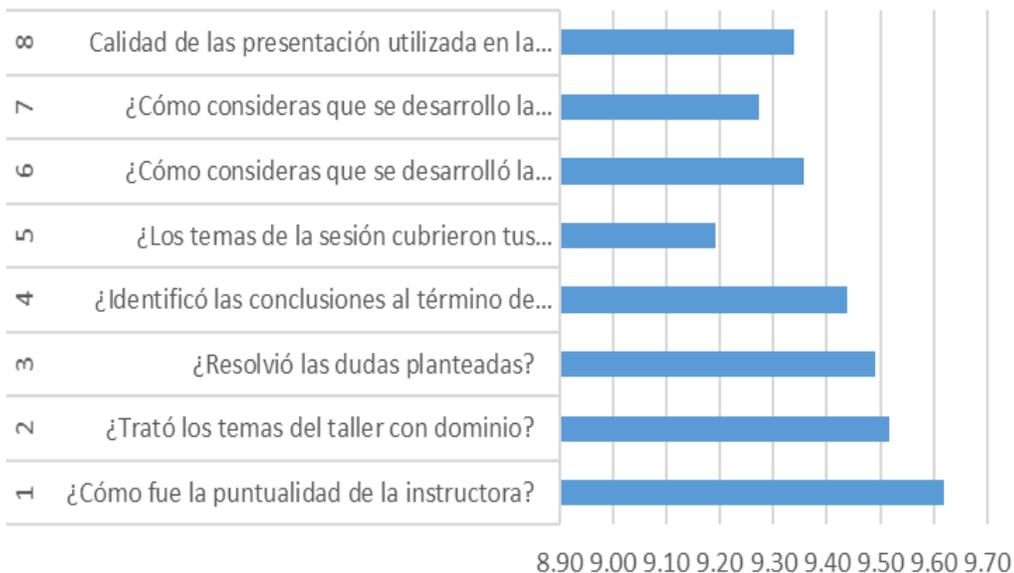
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 338

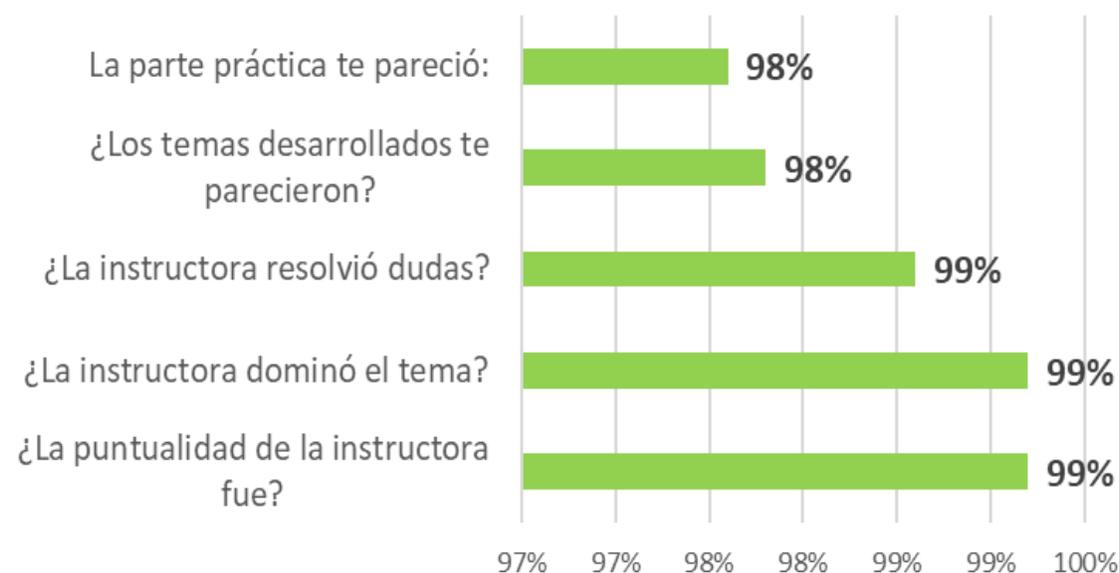
Servicios: 40

Confiability de la muestra: 28

PDHI Satisfacción (Escritura)



Porcentaje de satisfacción talleres sobre escritura



PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

Agosto 2023-julio2024

Agosto 2022- julio 2023

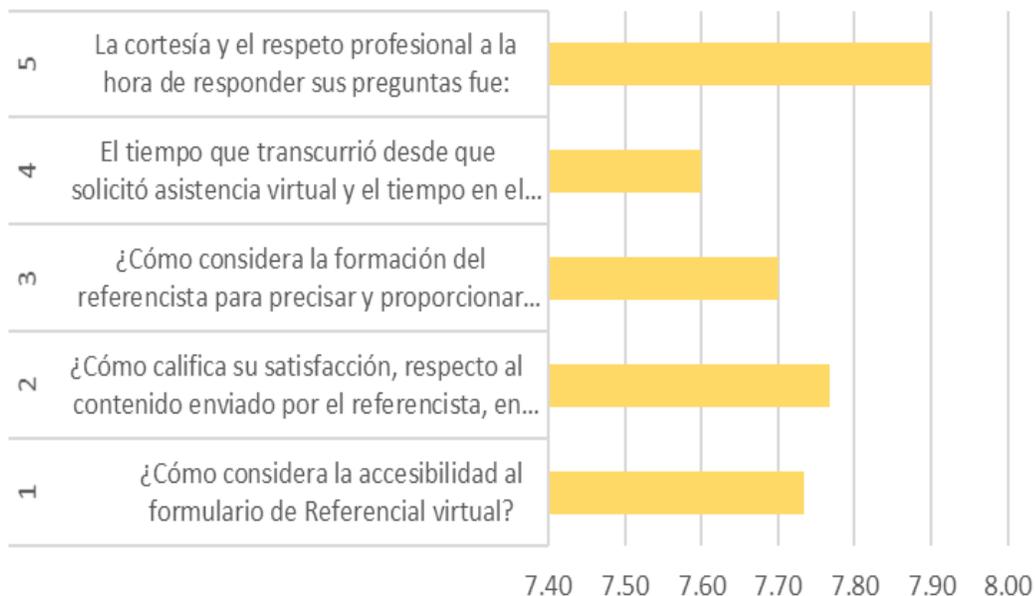
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 86

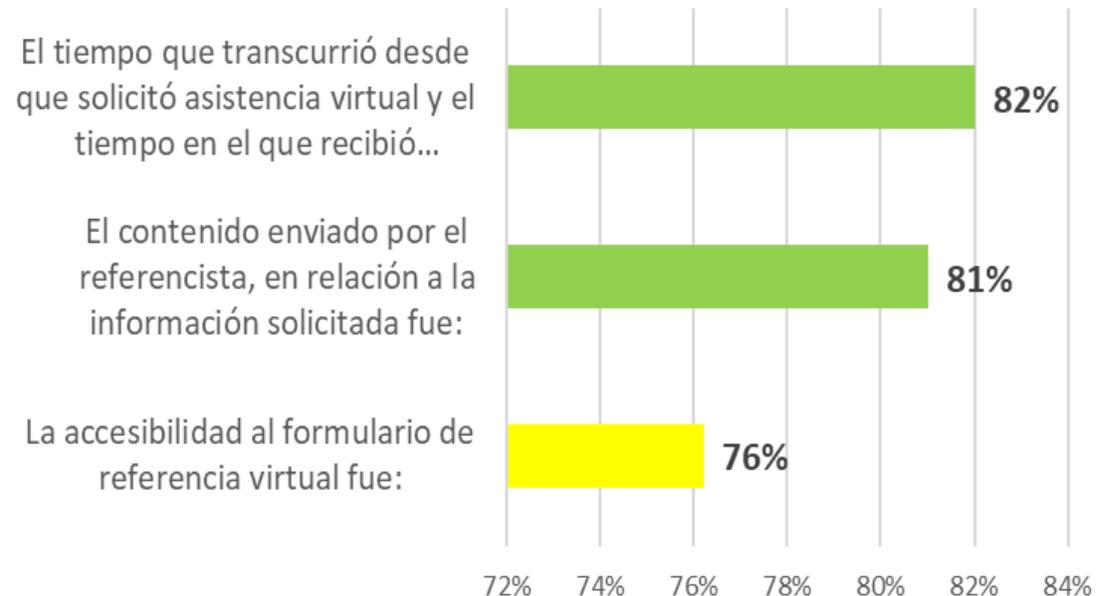
Servicios: 86

Confiabilidad de la muestra: **44**

PDHI Satisfacción (Referencia Virtual)



Porcentaje de satisfacción de referencia virtual



PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

Agosto 2022- julio 2023

Agosto 2023- julio 2024

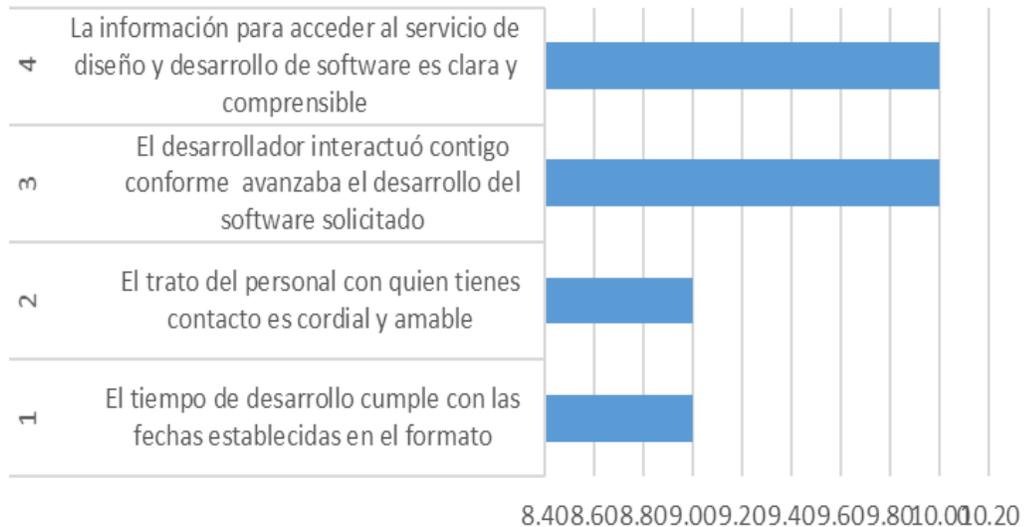
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 9

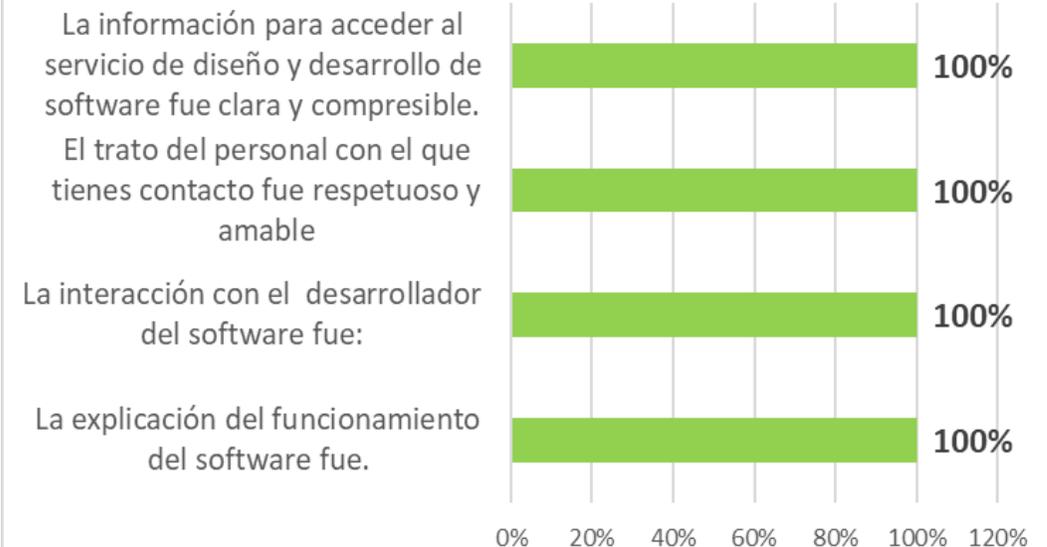
Servicios: 9

Confiabilidad de la muestra: 8

PGTS Satisfacción (Diseño y Desarrollo del Software) Media:mínima aceptable 8



Porcentaje de satisfacción por ítem DISEÑO Y DESARROLLO DE SOFTWARE



PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

Agosto 2023- julio 2024

Indicador: 80% mínima aceptable

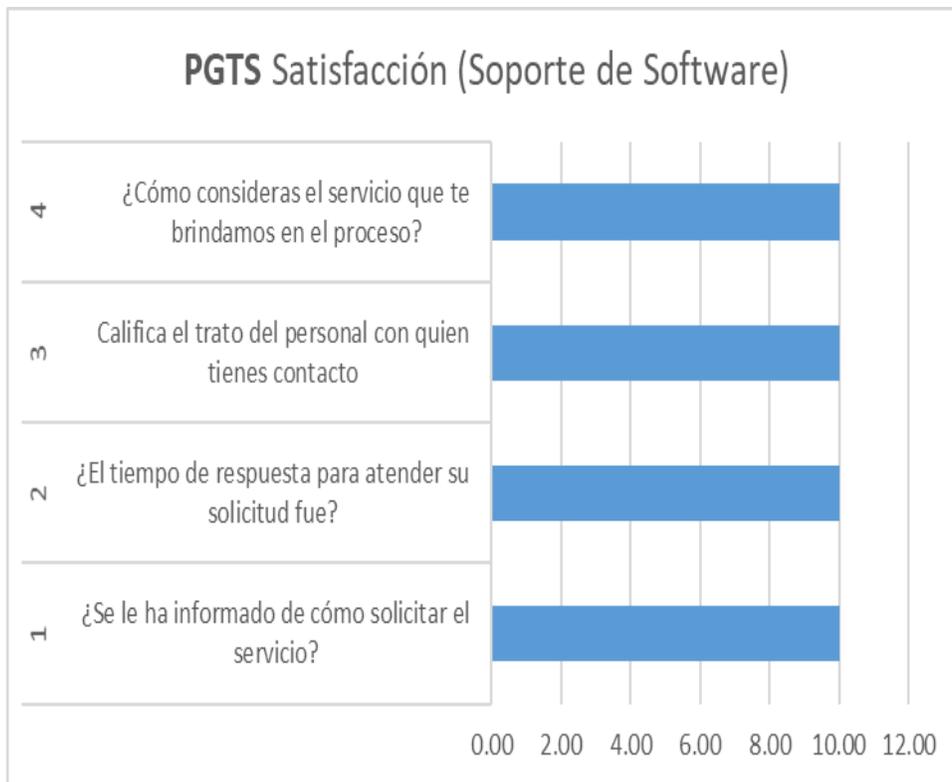
Encuesta: 133

Servicios: 133

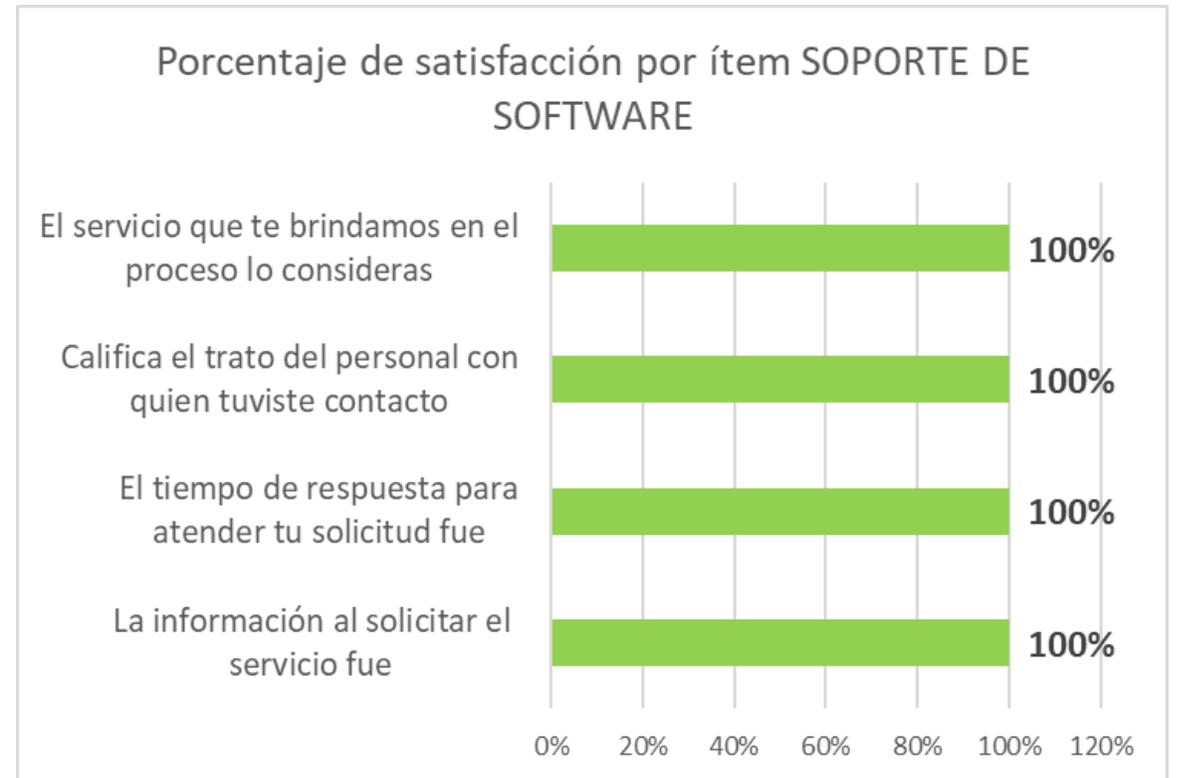
Confiability de la muestra: **54**

Agosto 2022- julio 2023

PGTS Satisfacción (Soporte de Software)



Porcentaje de satisfacción por ítem SOPORTE DE SOFTWARE



PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

Agosto 2022- julio 2023

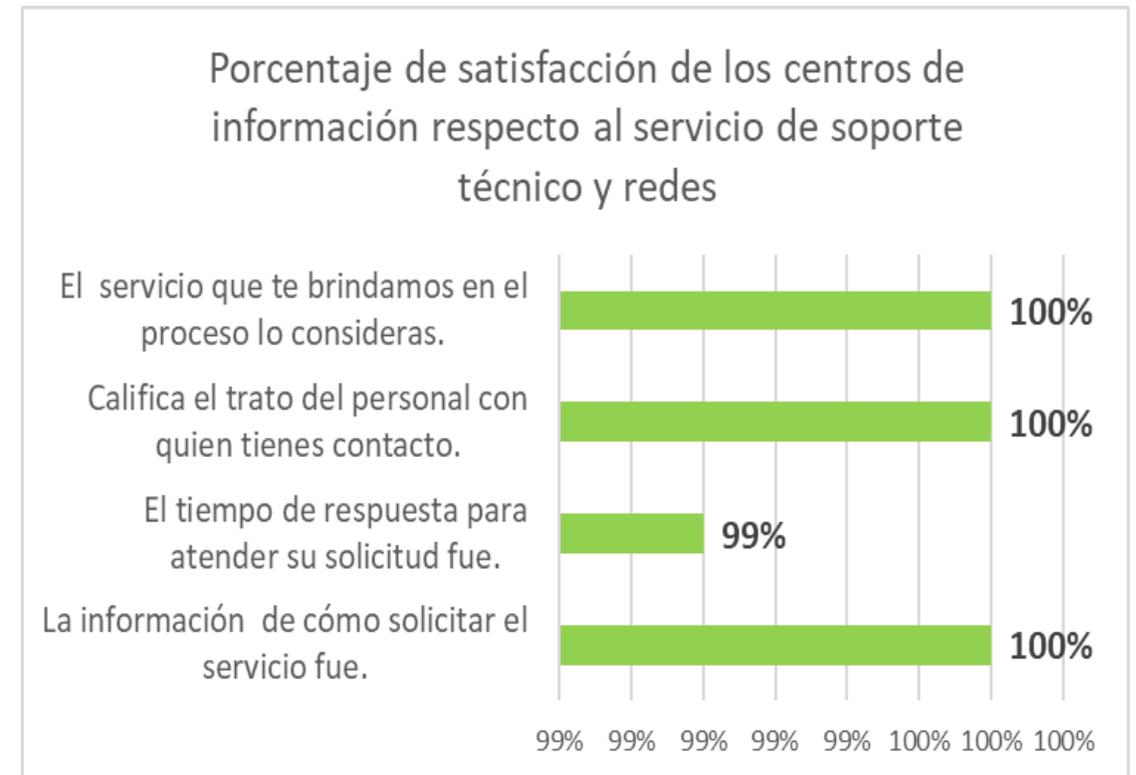
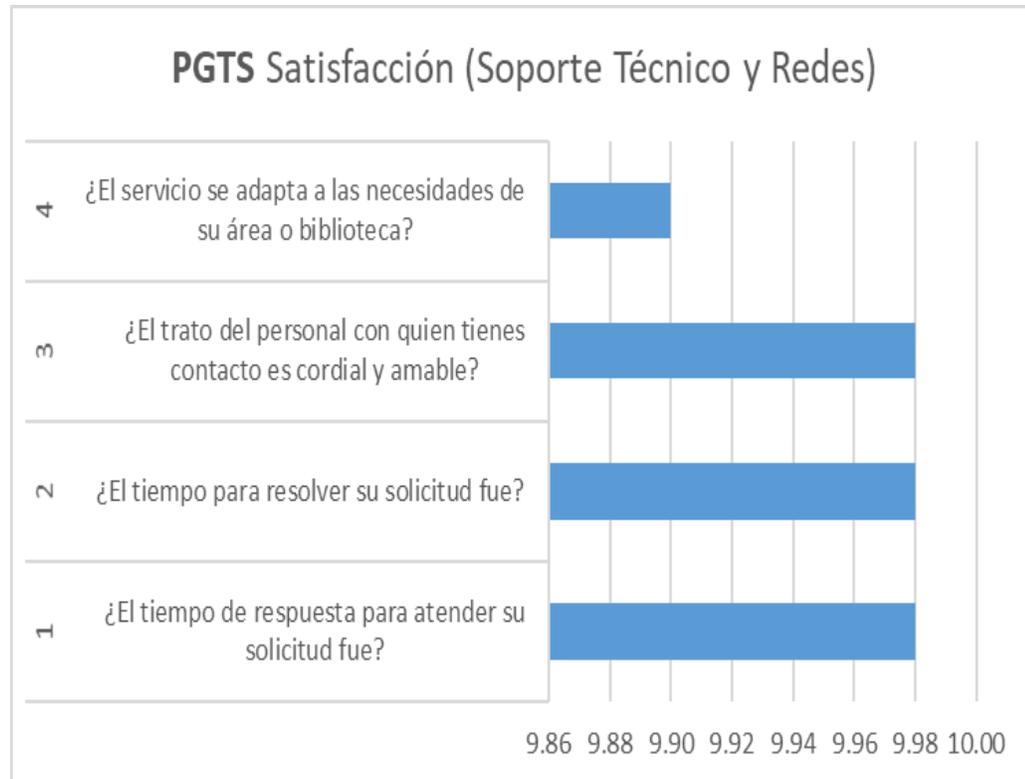
Agosto 2023-julio2024

Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta:377

Servicios: 390

Confiability de la muestra: **73**



PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

Agosto 2022- julio 2023

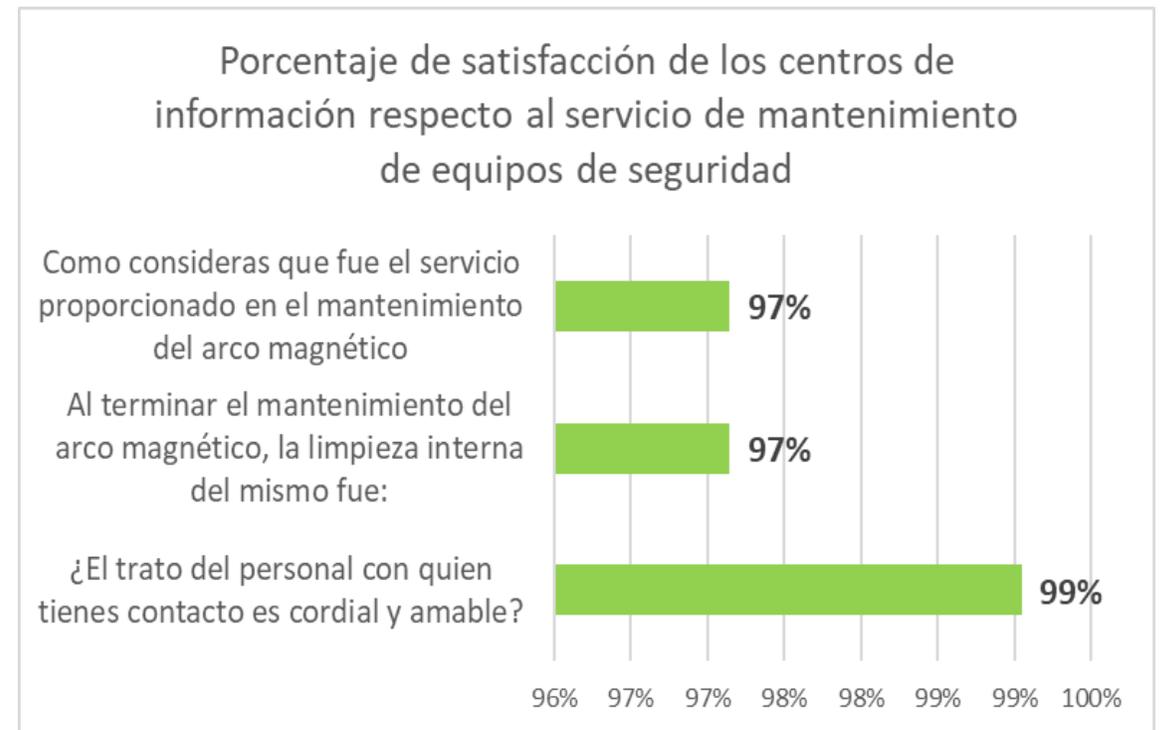
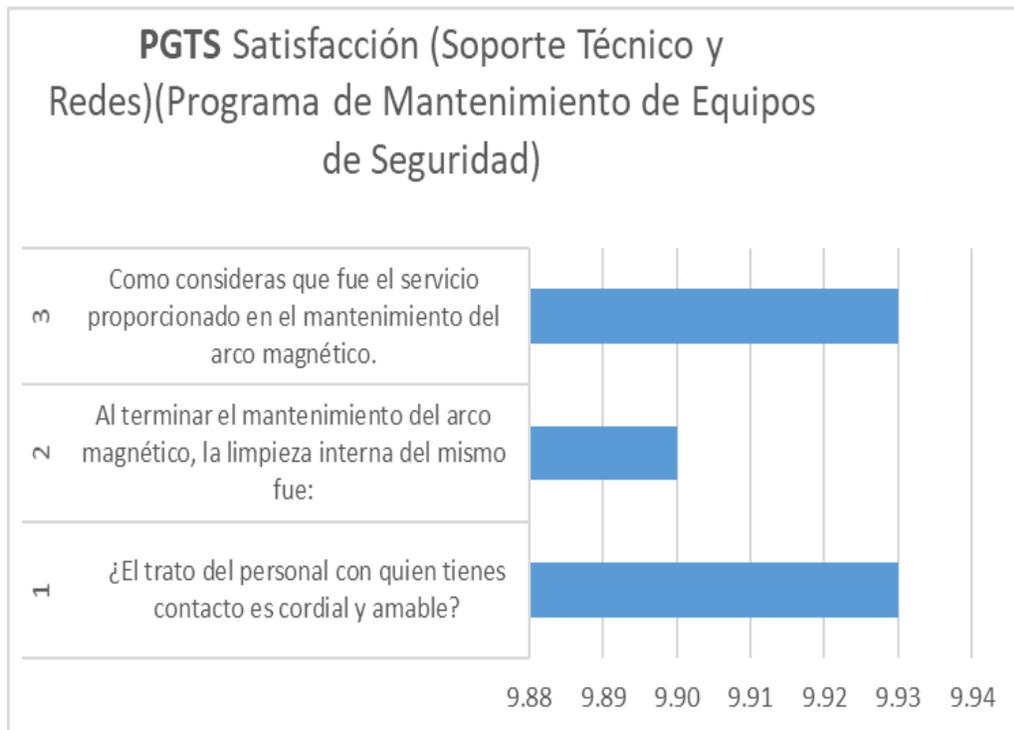
Agosto 2023- julio 2024

Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 43

Servicios: 45

Confiability de la muestra: **30**



PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

Agosto 2022- julio 2023

Agosto 2023- julio 2024

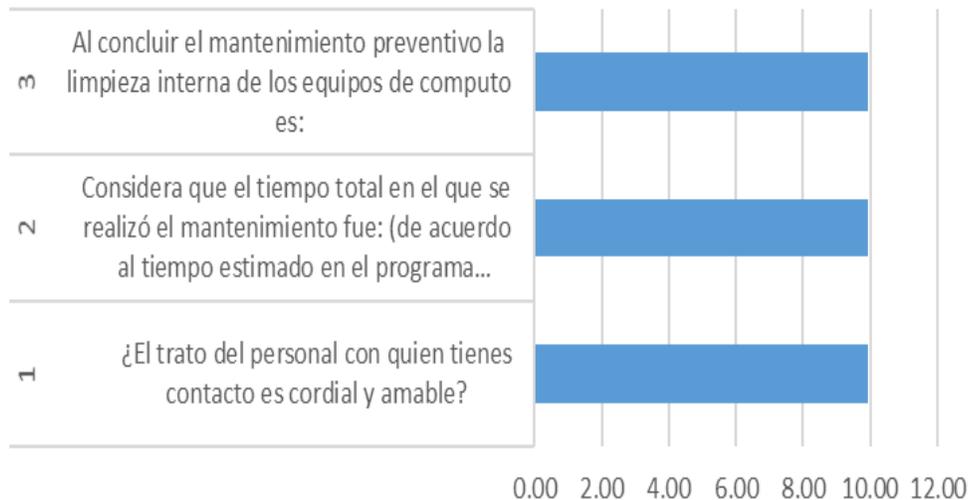
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 23

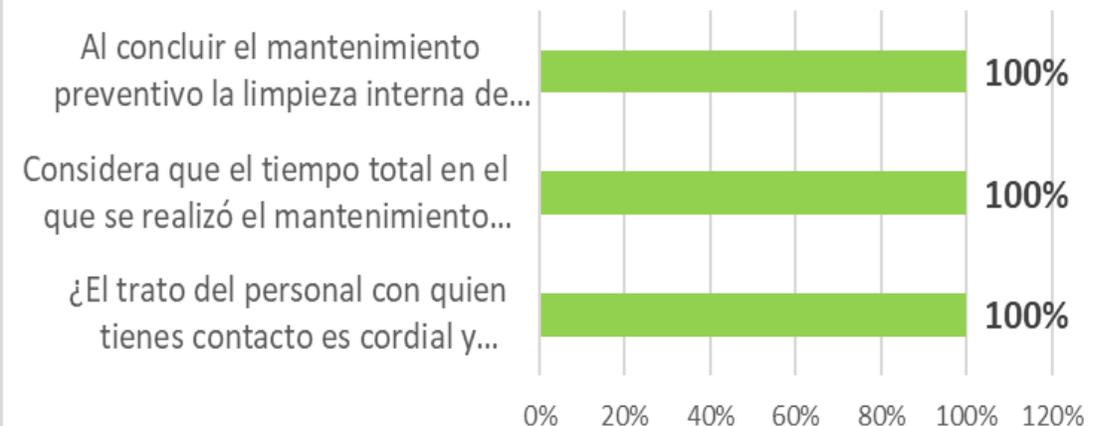
Servicios: 23

Confiability de la muestra: 18

PGTS Satisfacción (Soporte Técnico y Redes)(Programa Preventivo de Equipo de Computo)

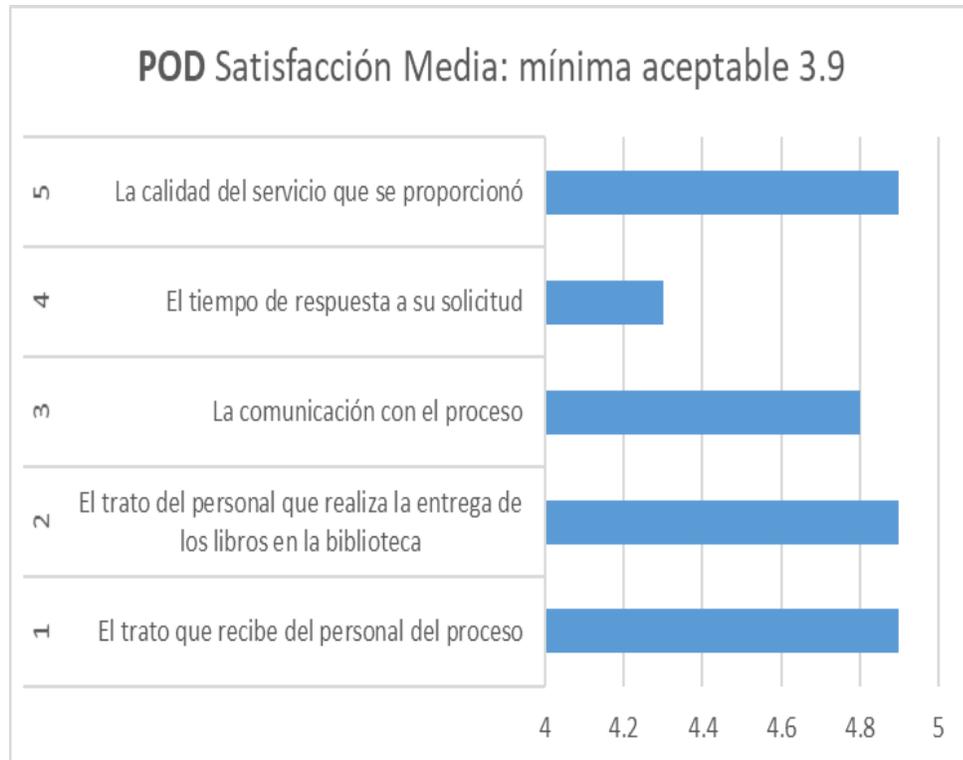


Porcentaje de satisfacción de los centros de información respecto al servicio de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo



PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

Agosto 2022- julio 2023



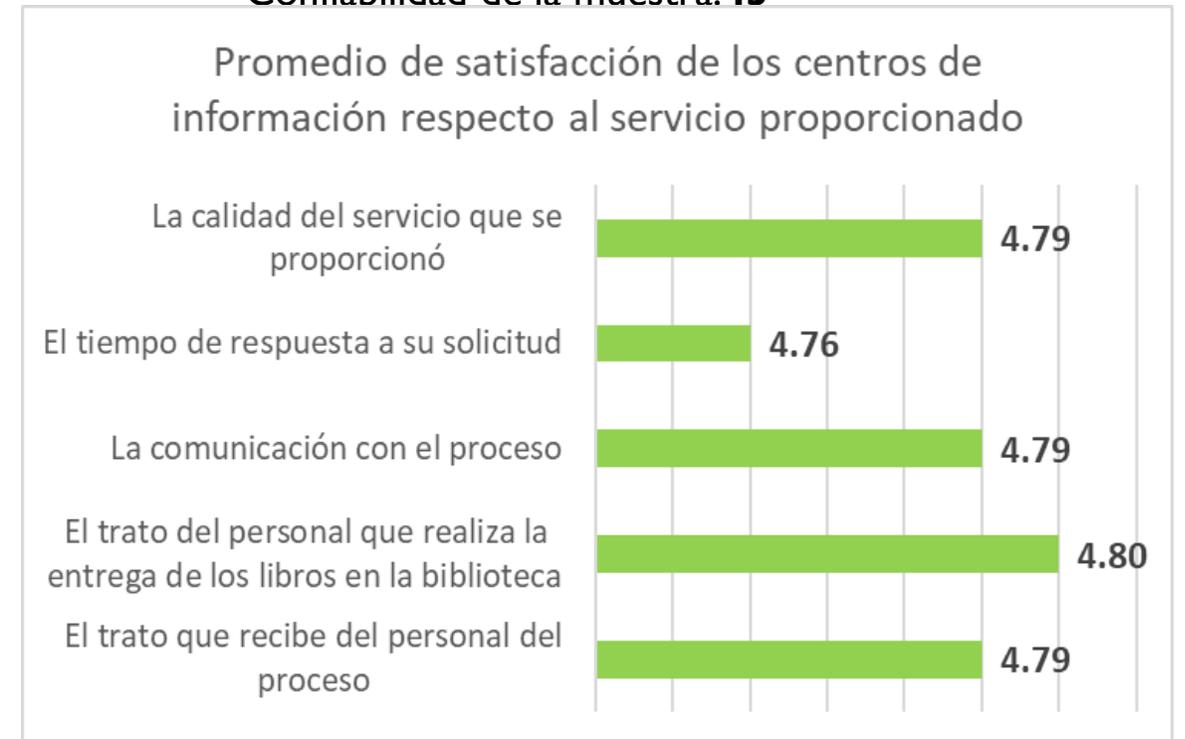
Agosto 2023- julio 2024

Indicador: 3.9 mínima aceptable

Encuesta:71

Servicios: 83

Confiability de la muestra:43



PROCESO DE CALIDAD

AUDITORÍA INTERNA

Agosto 2023- julio 2024

Agosto 2022- julio 2023

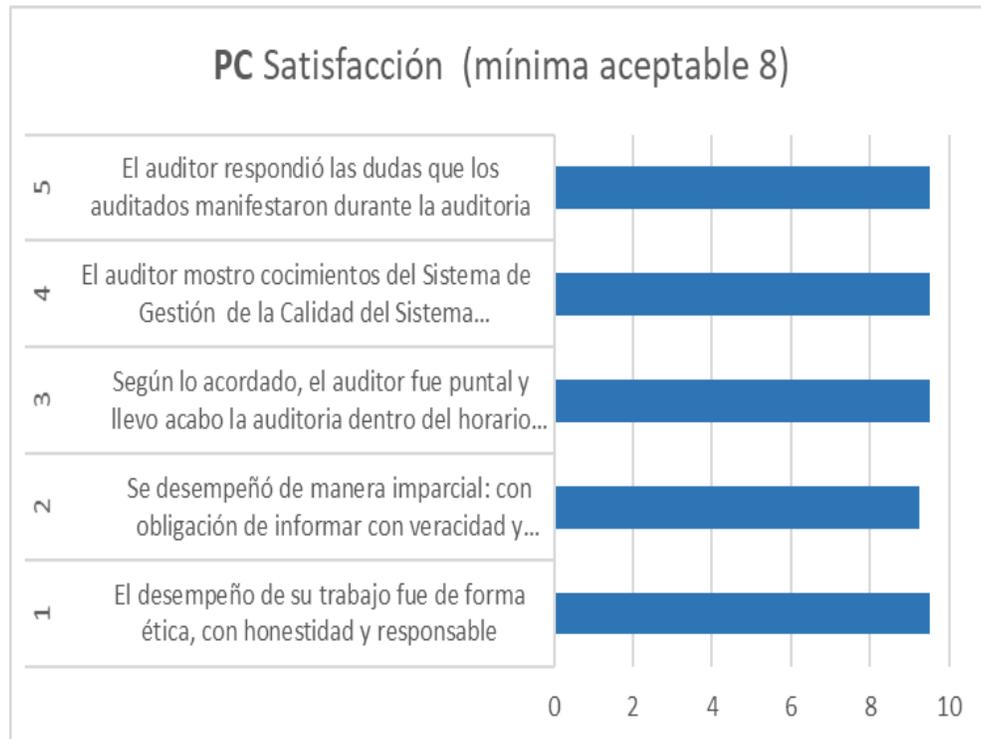
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 30

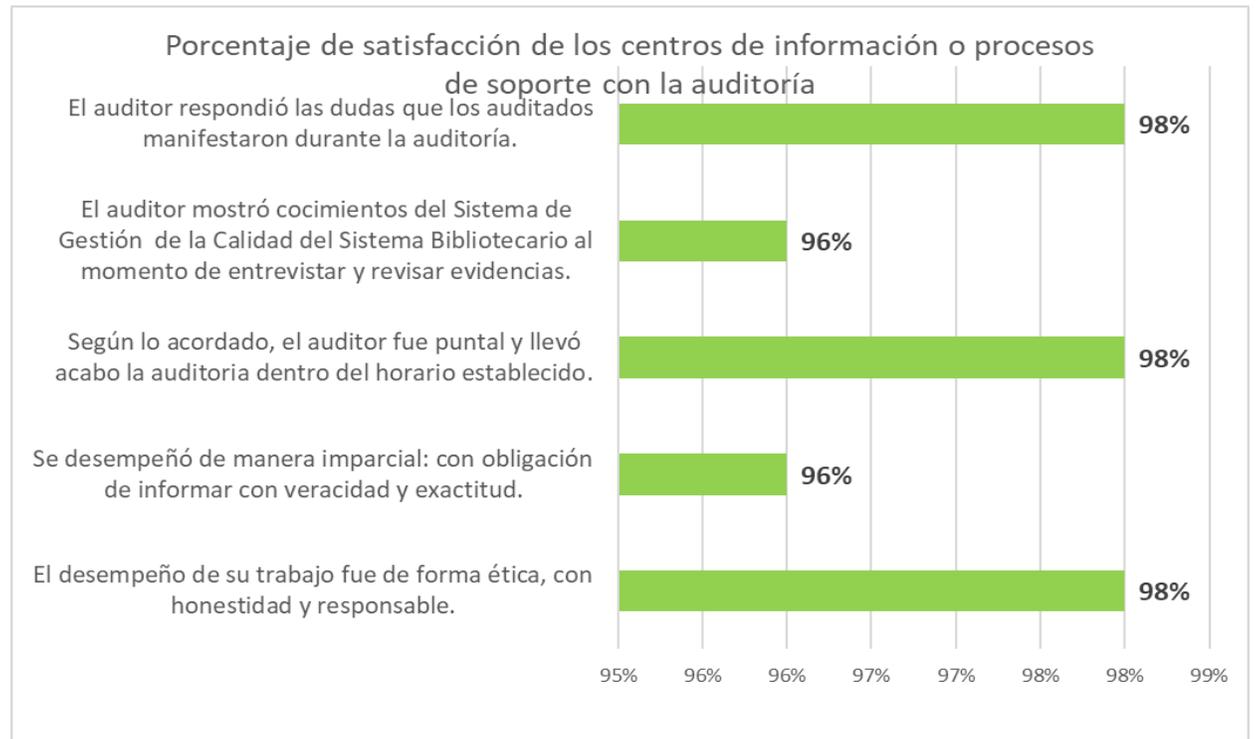
Servicios: 37

Confiability de la muestra: **26**

PC Satisfacción (mínima aceptable 8)



Porcentaje de satisfacción de los centros de información o procesos de soporte con la auditoría



PROCESO DE CALIDAD

INTEGRACIÓN DE CENTROS DE INFORMACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

Agosto 2022- julio 2023

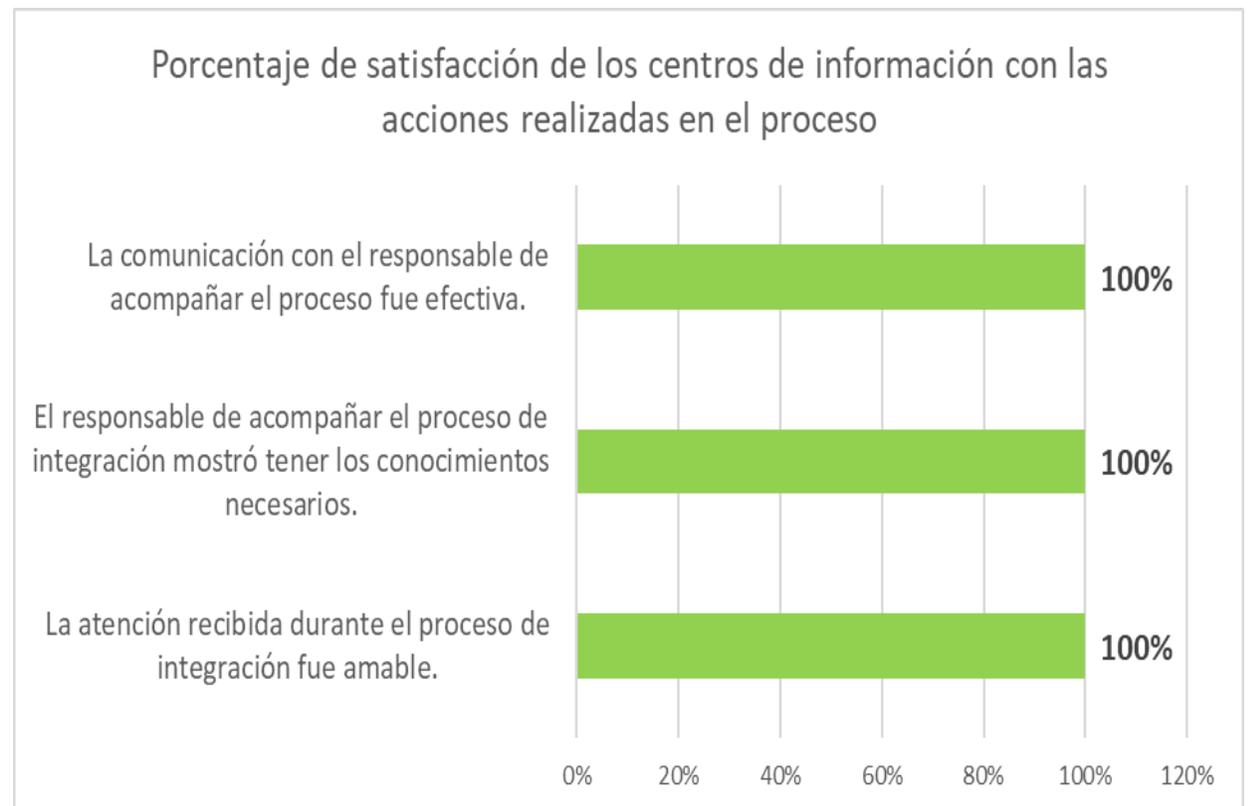
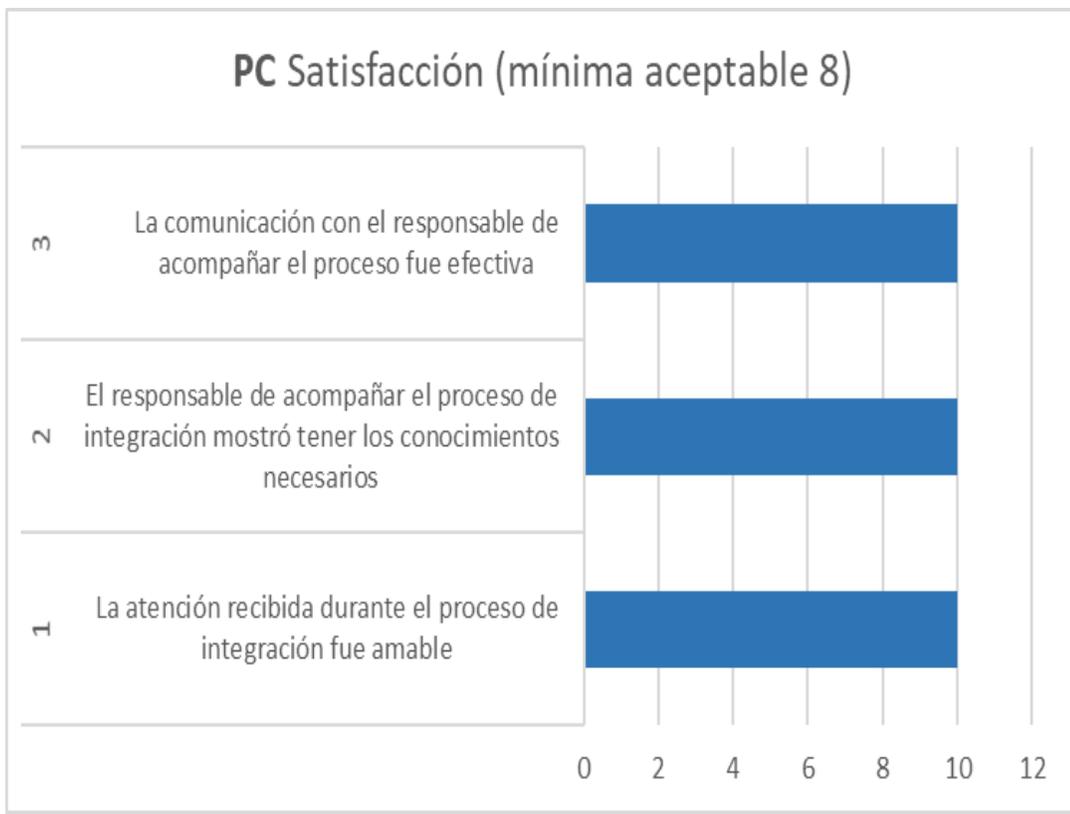
Agosto 2023- julio 2024

Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 3

Servicios: 3

Confiabilidad de la muestra: 3



QUEJAS Y SUGERENCIAS

PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

En la sala de capacitación, en los huecos que hay debajo de las ventanas, se encuentra una gran cantidad de libros almacenados en cajas dispuestas sobre el piso, que son ajenas al PFRH; además hay otros libros que se ubican en un estante en el que se ha identificado como -libros con hongos-.

C) INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2) Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. <i>Clasificar y catalogar 18,282 volúmenes a diciembre de 2028 en los siguientes centros de información:</i>	Número de volúmenes	Producción	Incumplimiento	Avance
ESCUELA PREPARATORIA ING. PASCUAL ORTIZ RUBIO	2032	315		12.53%
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE SALUD PÚBLICA Y ENFERMERÍA	1864	471	22 libros (segundo trimestre). Se reprogramaron	
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	5134	792	283 libros (primer trimestre) 172 libros (segundo trimestre). Se reprogramaron	
BIBLIOTECA COLEGIO PRIMITIVO Y NACIONAL DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO	7672	126	74 libros (tercer trimestre).	
BIBLIOTECA DE LA PREPARATORIA MELCHOR OCAMPO	1580	587		
Total	18,282	2,291		

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	Responsable	Avance
<p>2. A diciembre de 2024, automatización del préstamo a domicilio en los siguientes centros de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades - Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Eléctrica 	PGTS/POD	40%
<p>3. Para diciembre 2024, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios en los siguientes centros de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biblioteca del Colegio Primitivo y Nacional de San Nicolás de Hidalgo - Biblioteca de la Escuela Preparatoria Melchor Ocampo - Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas - Biblioteca de la Facultad de Salud Pública y Enfermería - Biblioteca de la facultad de Psicología 	CCI	20%
<p>4. A octubre de 2024 certificar los siguientes centros de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biblioteca del Colegio Primitivo y Nacional de San Nicolás de Hidalgo - Biblioteca de la Escuela Preparatoria Melchor Ocampo - Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas 	CCI/INTEGRACIÓN /AUDITORÍA INTERNA	90%

OBJETIVOS OPERATIVOS

Objetivo operativo	Proceso de soporte	Avance	Incumplimiento
<p><i>Al 31 de diciembre del 2024, el personal del laboratorio realizará pequeñas reparaciones al material bibliográfico en 3 bibliotecas de CU y 21 bibliotecas fuera de Ciudad Universitaria, (estas últimas, enviarán el material al laboratorio) para que este se encuentre en óptimas condiciones para los usuarios.</i></p>	<p>Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos</p>	<p>62%</p>	<p>El objetivo no se cumplirá porque las bibliotecas no han enviado el material al Laboratorio. Como una acción se replanteará el objetivo para el año 2025 y programar mensualmente a las bibliotecas para que envíen el material.</p>
<p><i>Al 31 de diciembre del 2028, el personal del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales, realizará en las instalaciones del laboratorio, la estabilización e intervenciones de primer nivel en 10,000 libros de fondo antiguo de la Biblioteca Pública Universitaria para la conservación de los mismos y la consulta quien lo solicite.</i></p>	<p>Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales</p>	<p>55%</p>	

OBJETIVOS OPERATIVOS

A diciembre de 2026, realizar 884 acciones formativas para cubrir el 100% de la capacitación básica del bibliotecario del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario.		Proceso de formación de Recursos Humanos (APROBACIÓN)	
No.	Actividad	Responsable	Ponderación
1	Elaborar contenidos de los cursos	PFRH / Instructores	10%
2	Elaborar calendario de capacitación	Responsable de proceso	10%
3	Elaborar listado de personal a capacitar por área	Personal del PFRH	10%
4	Determinar logística, numero de personas a capacitar, fechas, lugar donde se llevara a cabo la capacitación, recursos necesarios.	Responsable de proceso	10%
5	Enviar invitaciónal personal bibliotecario a capacitar sobre las acciones de capacitación	Responsable del proceso	10%
6	Impartir cursos	Instructor	45%
7	Evaluar curso	Instructor	5%

C) INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

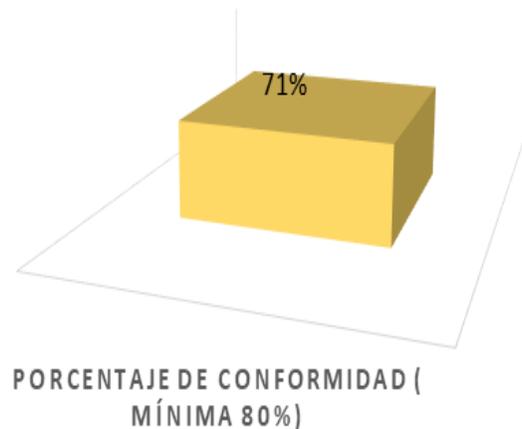
3) Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

CONFORMIDAD

Agosto 2022- julio 2023

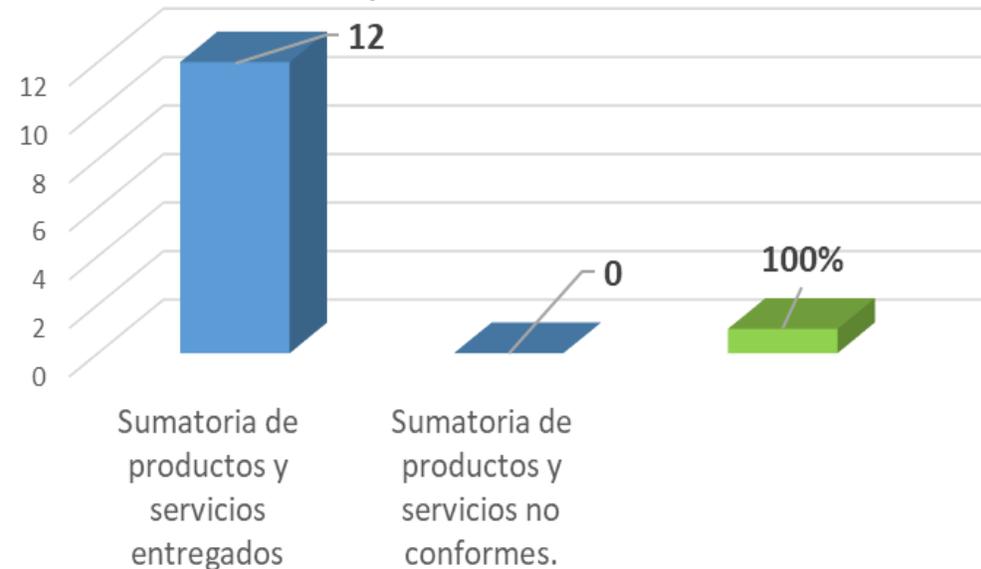
1 ¿LOS PRODUCTOS O SERVICIOS SUMINISTRADOS CUMPLEN LAS CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS?



Agosto 2023- julio 2024

Indicador: 80% mínima aceptable
Bienes y servicios suministrados:
5984

Porcentaje de conformidad de los requisitos de los bienes y servicios suministrados

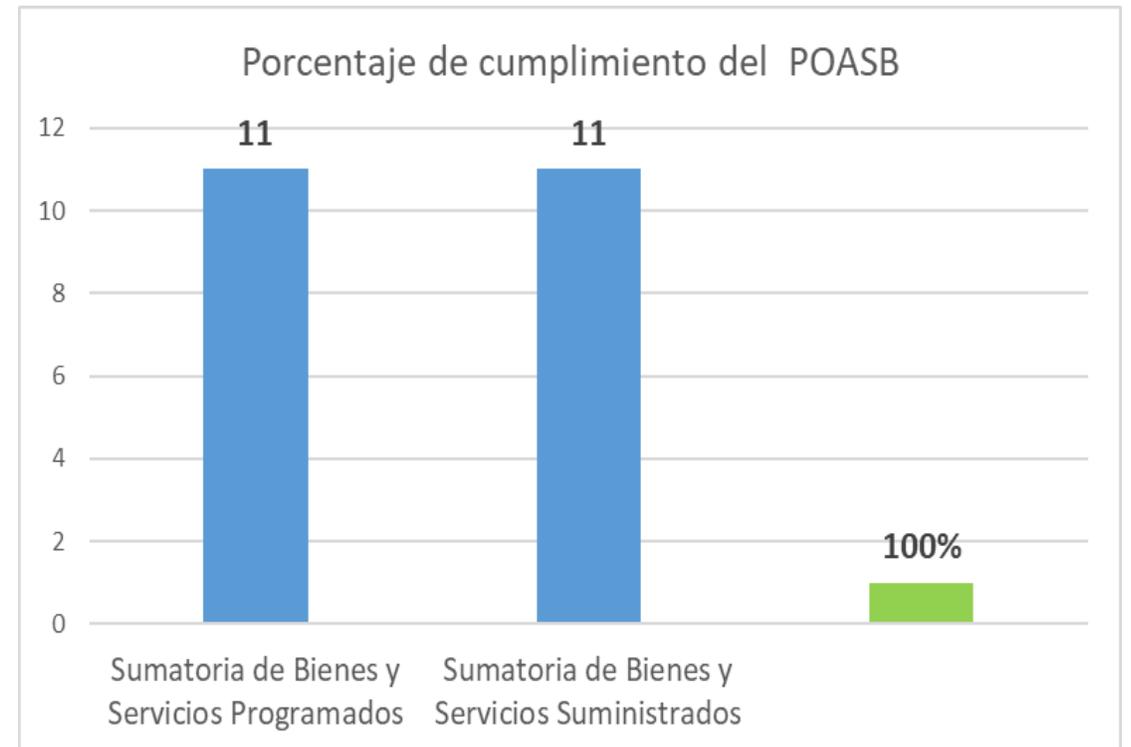
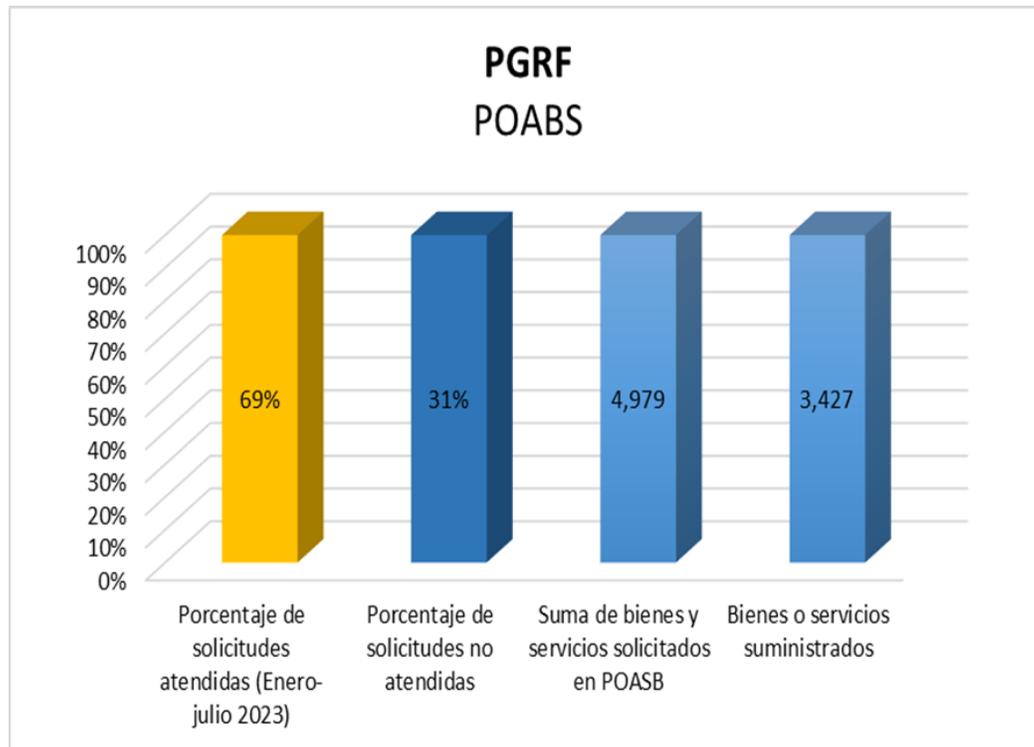


PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023

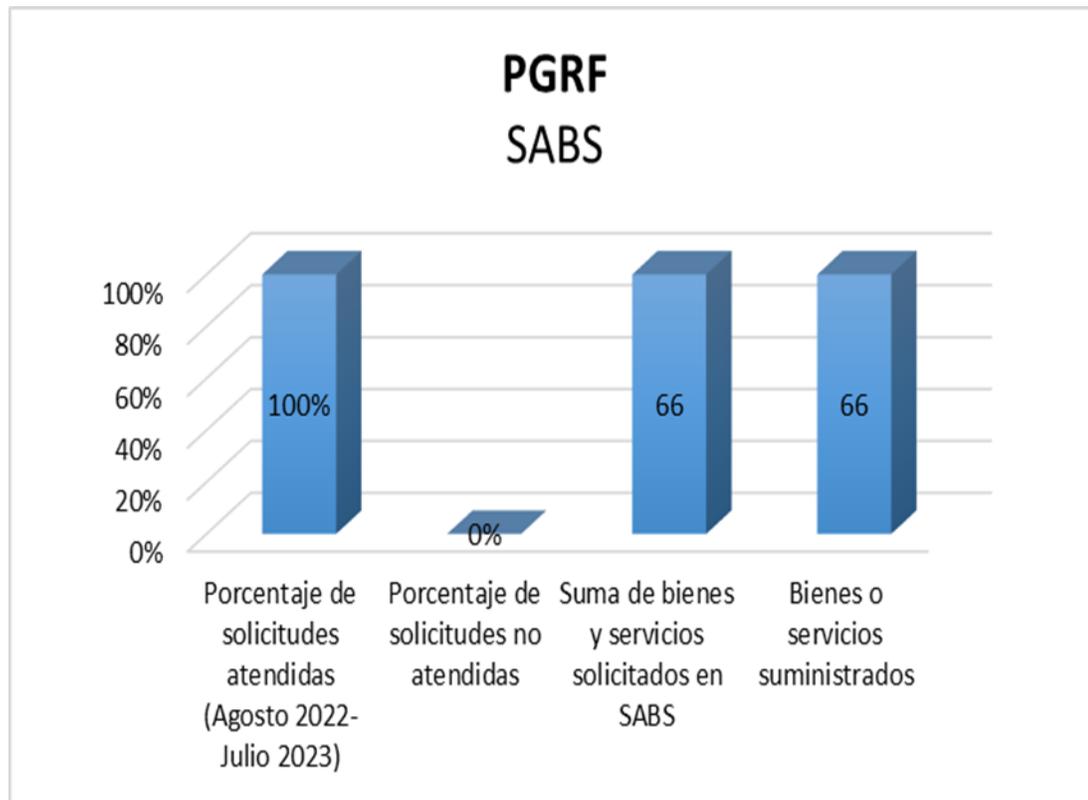
Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable



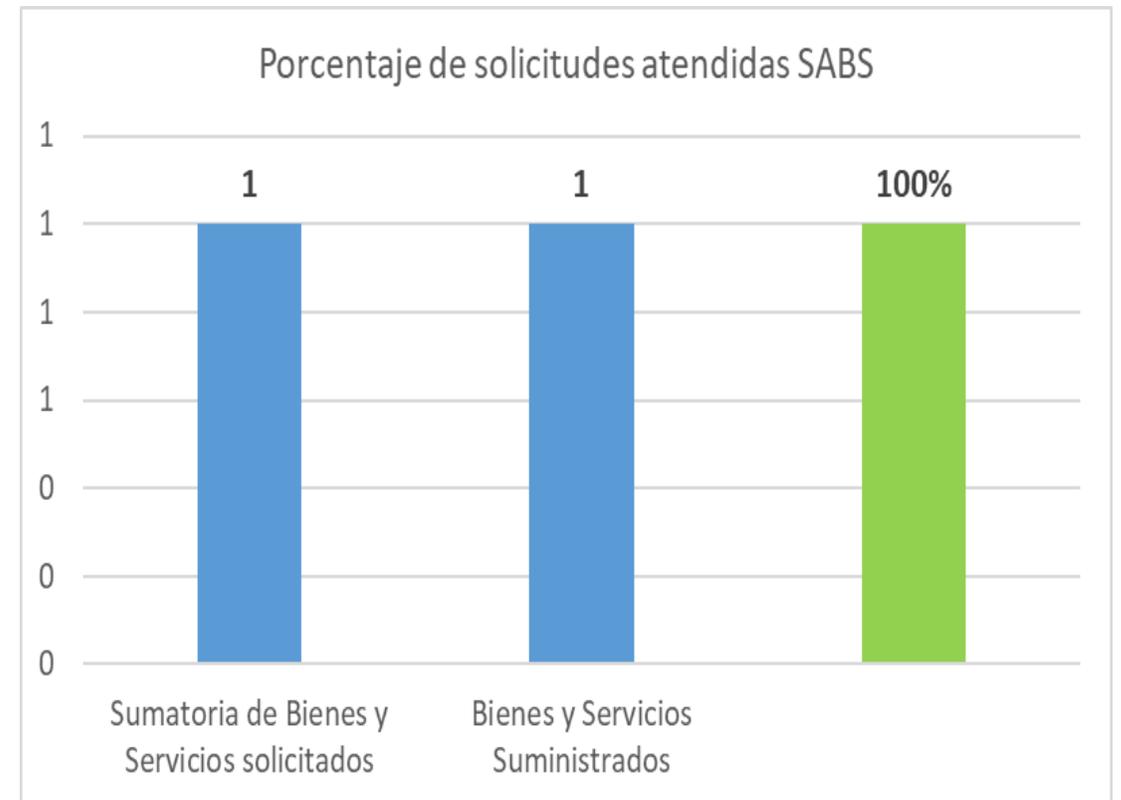
PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023



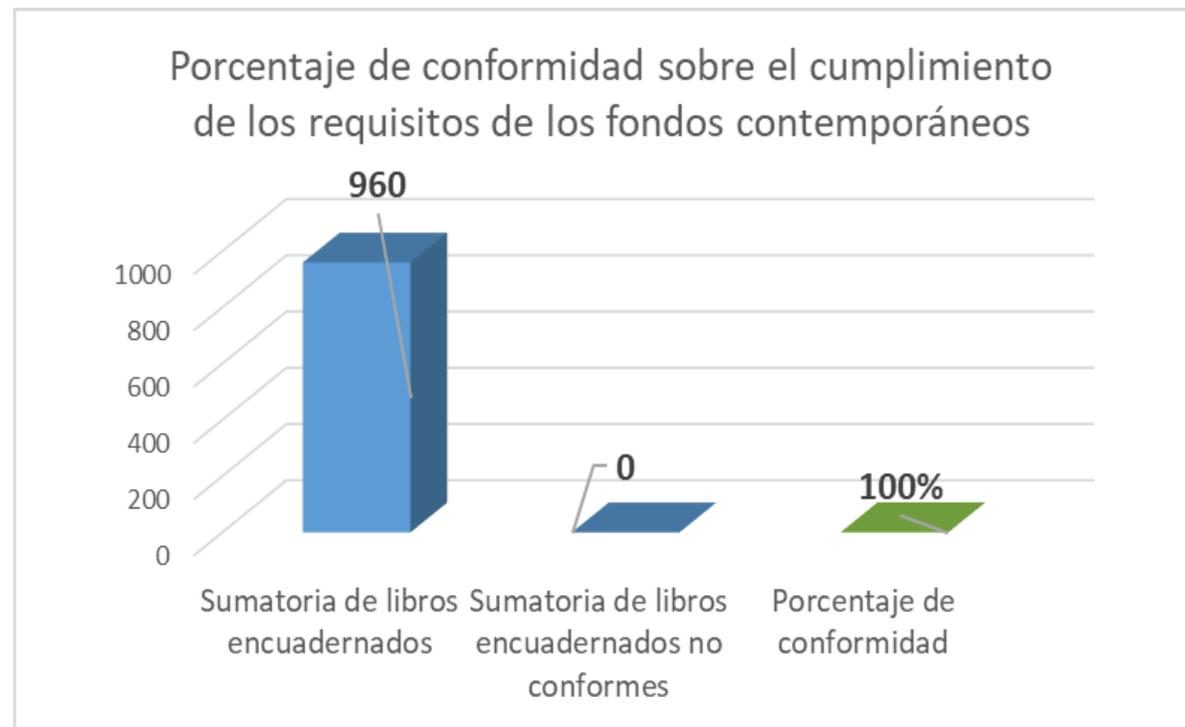
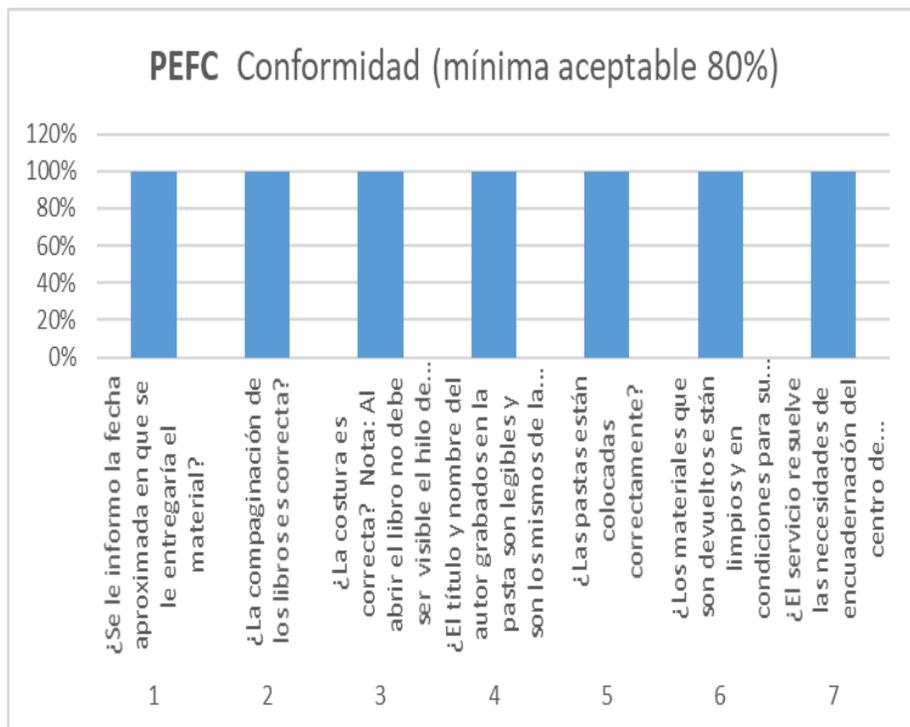
Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable



PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS CONFORMIDAD

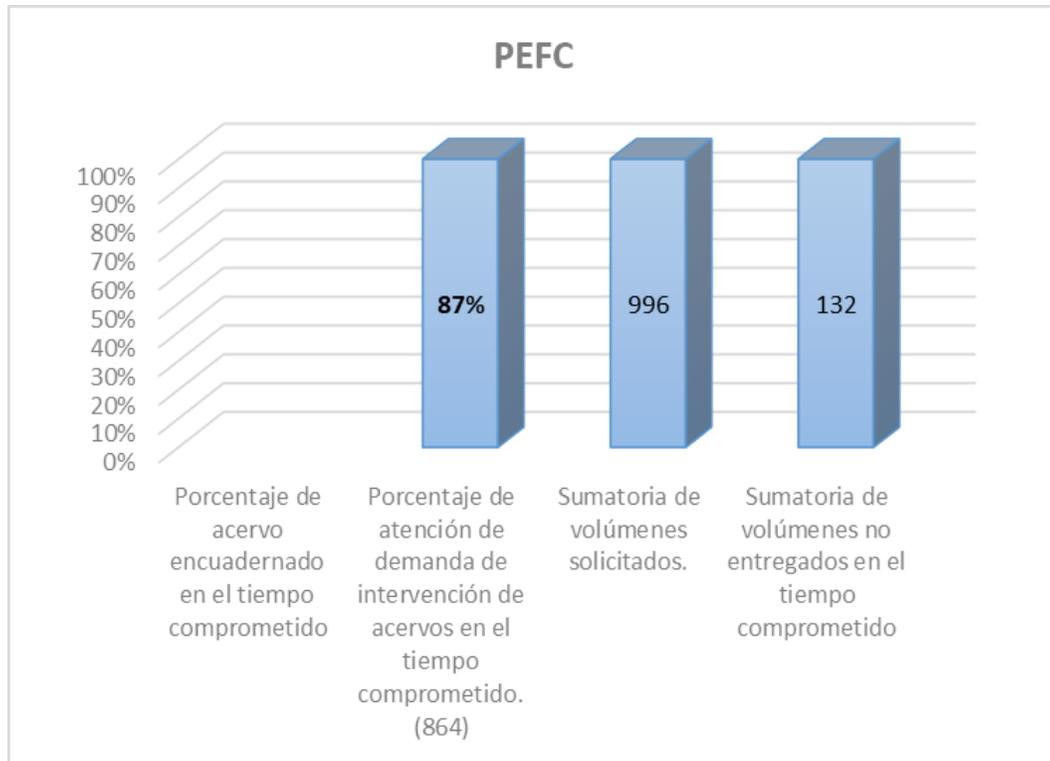
Agosto 2022- julio 2023

Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable

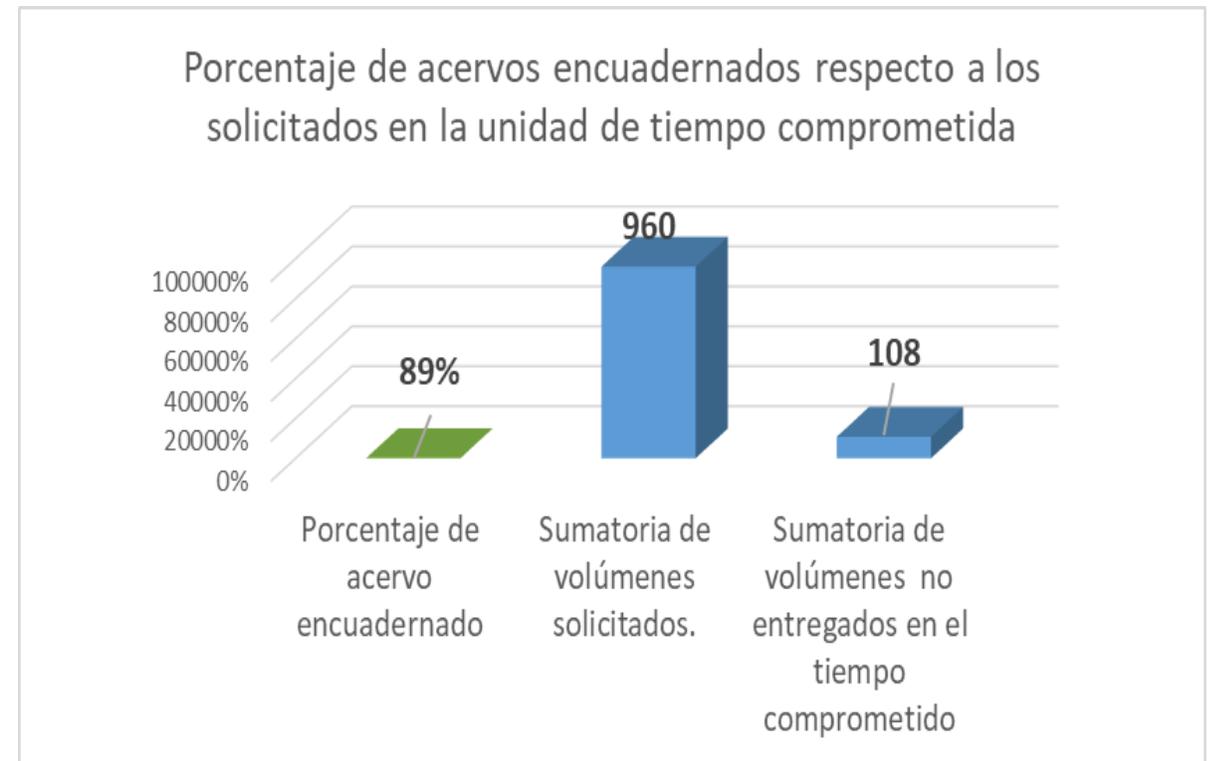


PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023



Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable

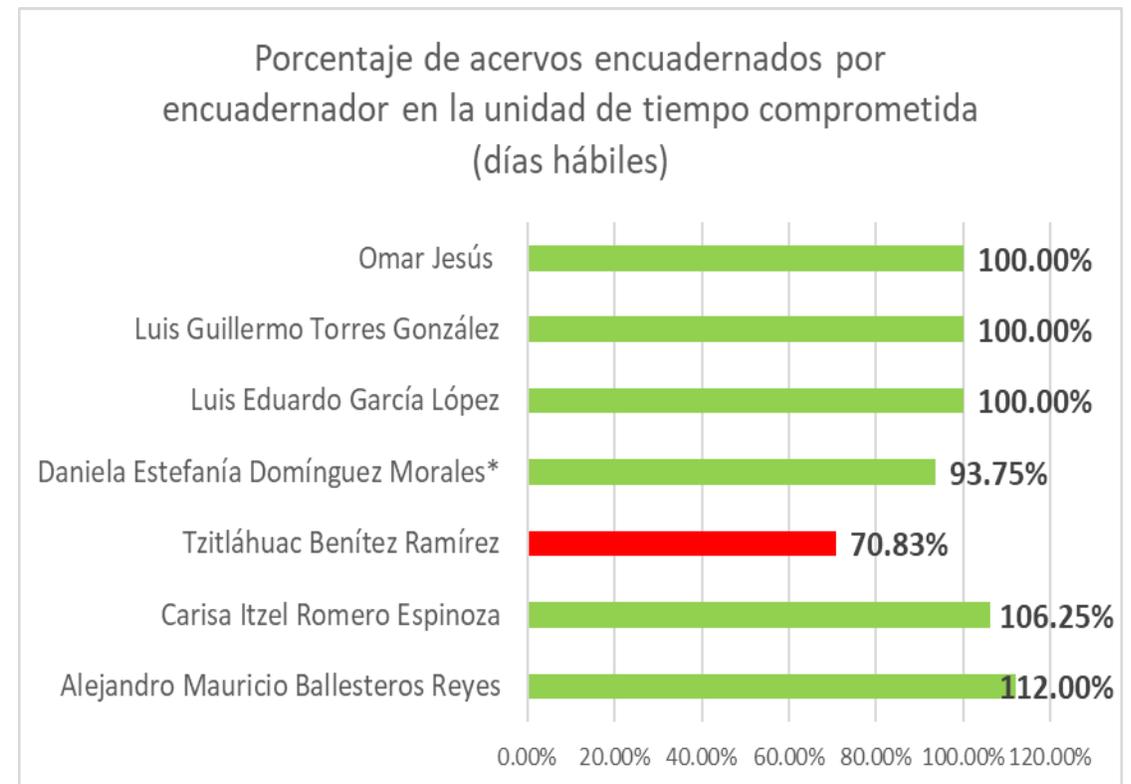


PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023

Encuadernador	Sumatoria de volúmenes encuadernados por encuadernador	Sumatoria de volúmenes comprometidos por encuadernador	Porcentaje de producción de acervos encuadernados por encuadernador en la unidad de tiempo determinada
Alejandro Mauricio Ballesteros Reyes	336	288	116.67%
Carisa Itzel Romero Espinoza	288	288	100.00%
Tzitzláhuac Benítez Ramírez	288	288	100.00%
Daniela Estefanía Domínguez Morales*	84	72	116.67%

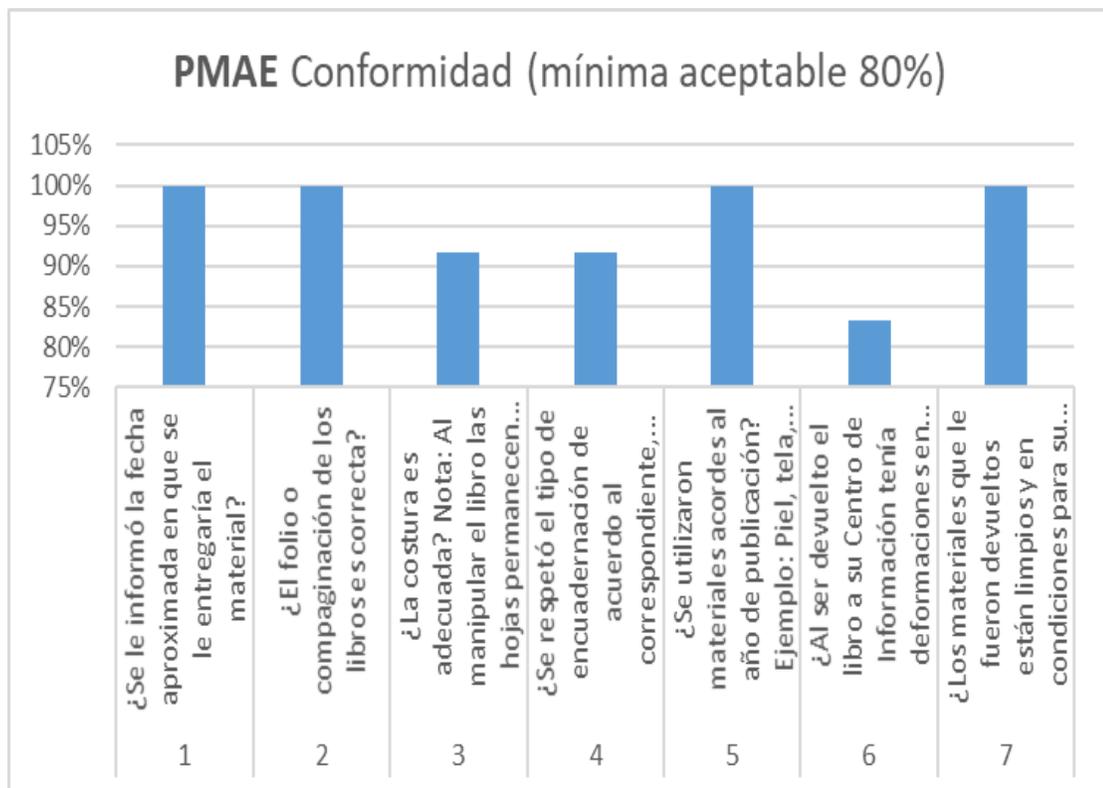
Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable



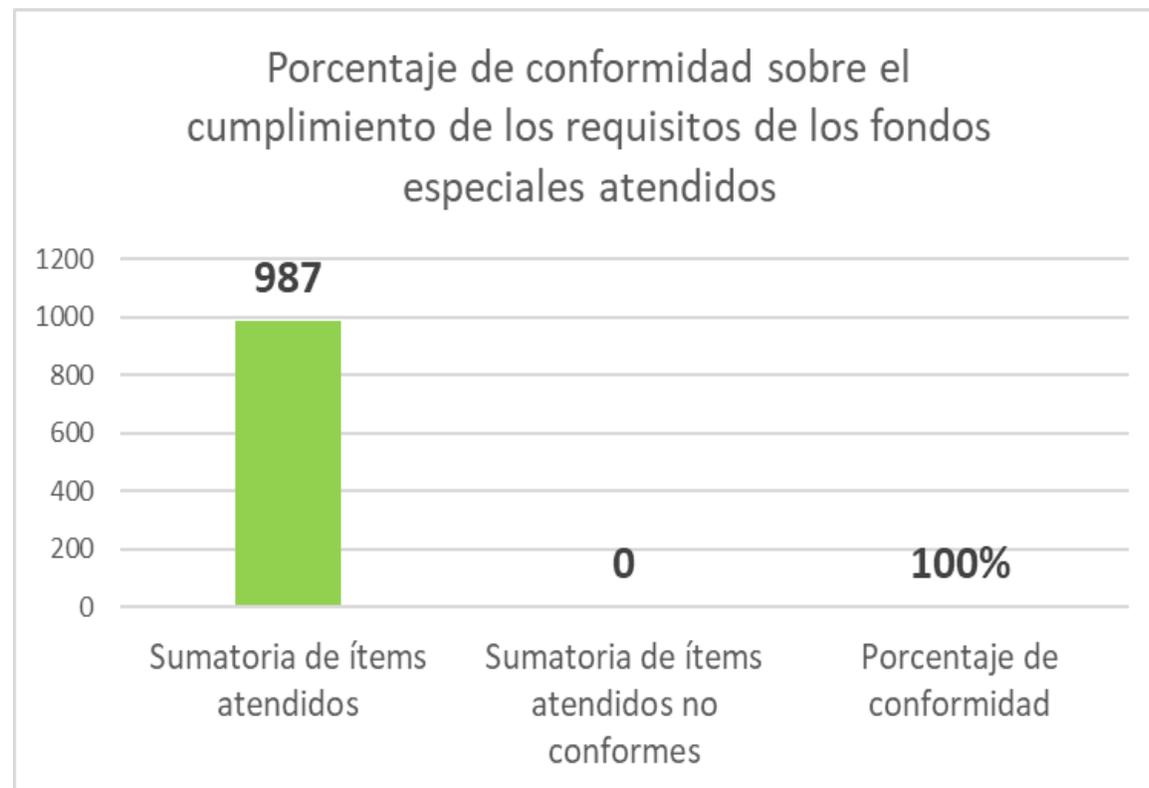
PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES

CONFORMIDAD

Agosto 2022- julio 2023



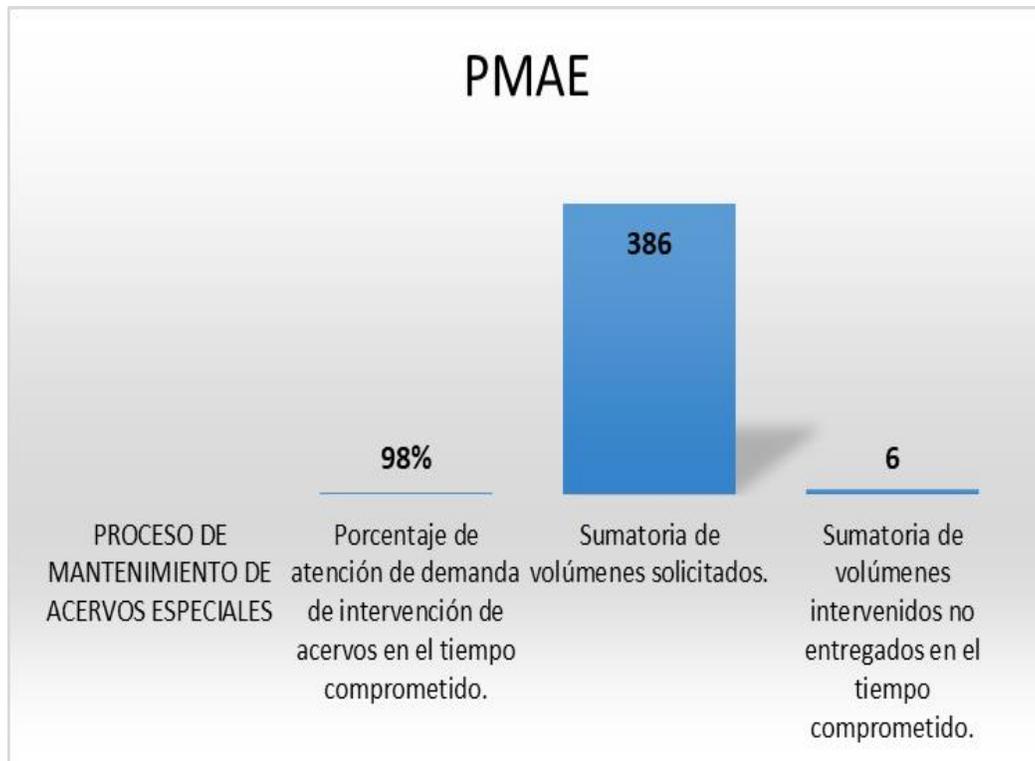
Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable



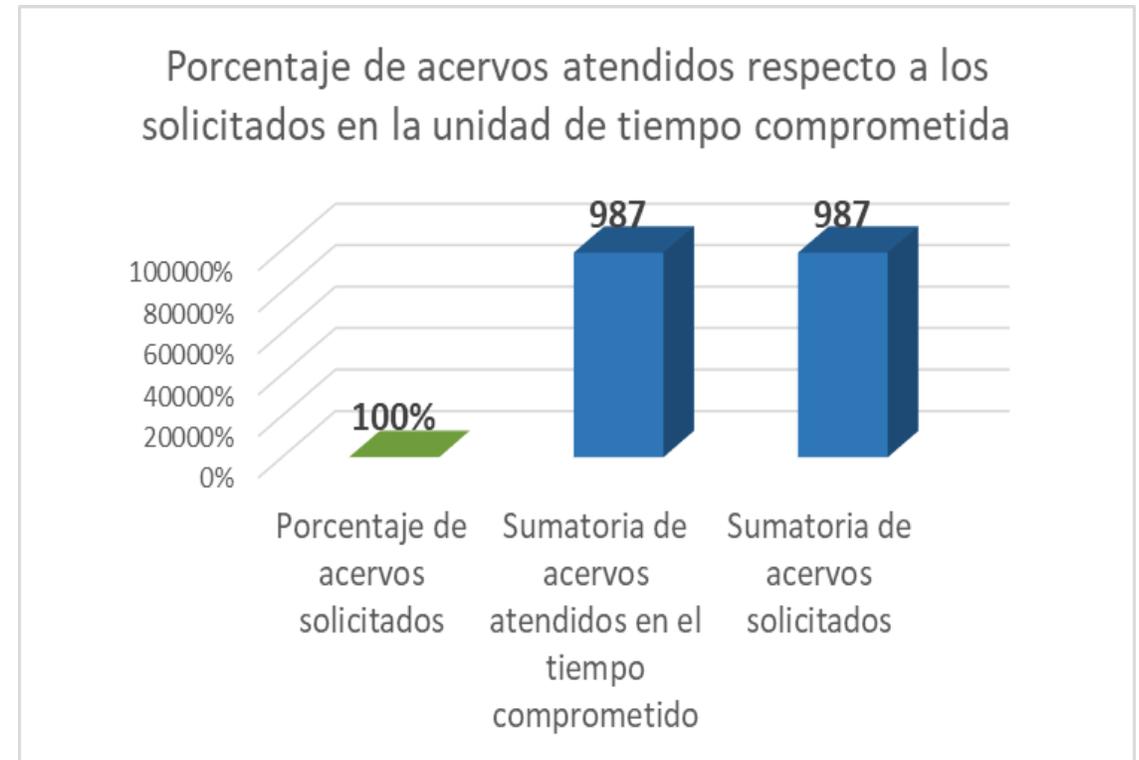
PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES

DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023



Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable



PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES

DESEMPEÑO

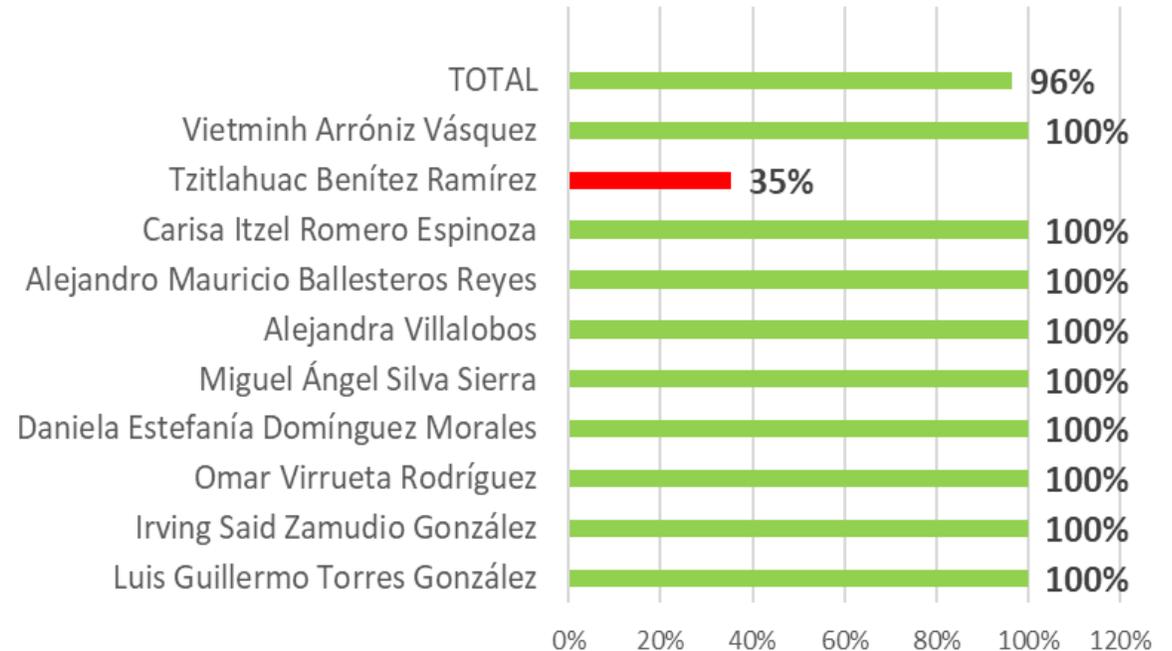
Agosto 2022- julio 2023

RESTAURADOR	Sumatoria de documentos asignados por restaurador.	Sumatoria de documentos intervenidos en el tiempo planeado por restaurador.	Porcentaje de producción de acervos intervenidos por restaurador.
Luis Guillermo Torres González	80	80	100%
Irving Said Zamudio González	44	44	100%
Omar Virrueta Rodríguez	73	73	100%
Daniela Estefanía Domínguez Morales	57	57	100%
Miguel Ángel Silva Sierra	30	30	100%
Alejandra Villalobos	30	30	100%
Alejandro Mauricio Ballesteros Reyes	18	18	100%
Carisa Itzel Romero Espinoza	18	18	100%
Tzitzlahuac Benítez Ramírez	18	18	100%
Vietminh Arróniz Vásquez	18	18	100%
TOTAL	386	386	100%

Agosto 2023- julio 2024

Indicador: 80% mínima aceptable

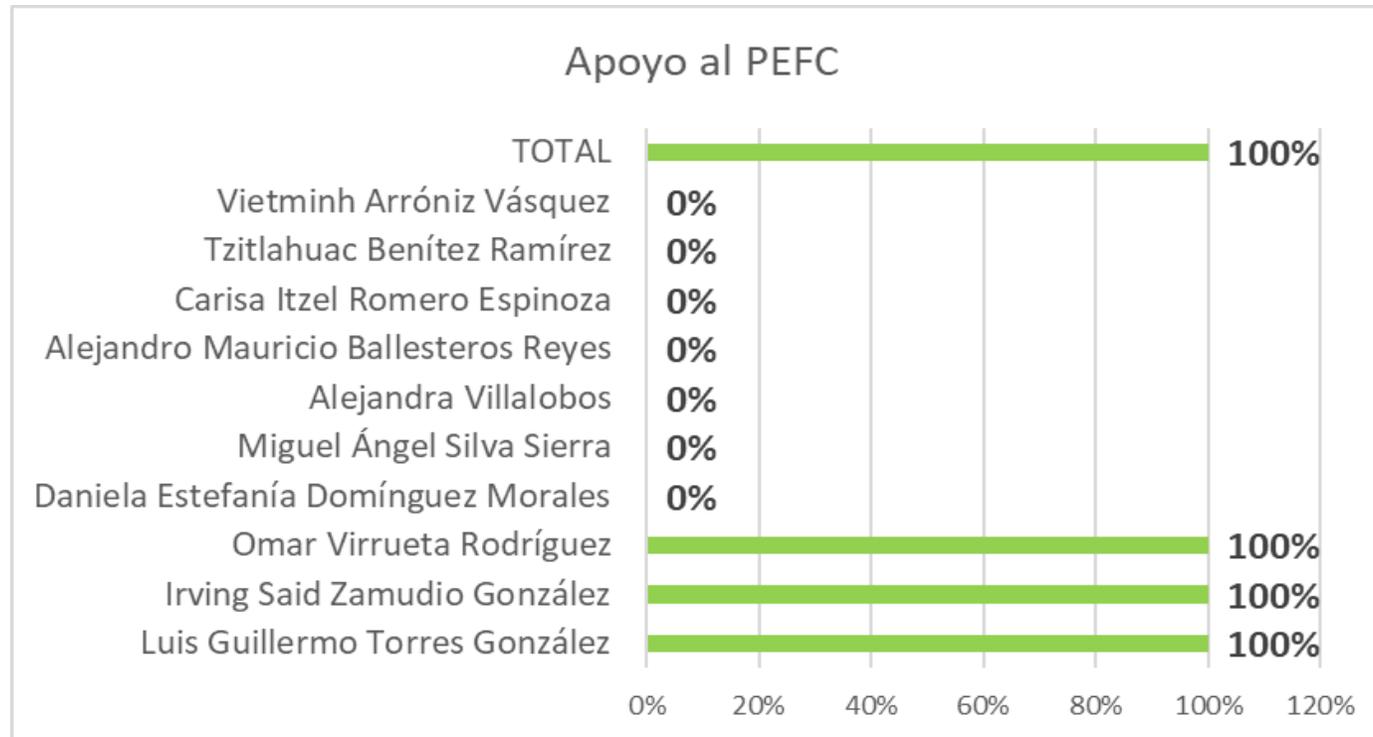
Porcentaje de producción de acervos atendidos por restaurador



PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES

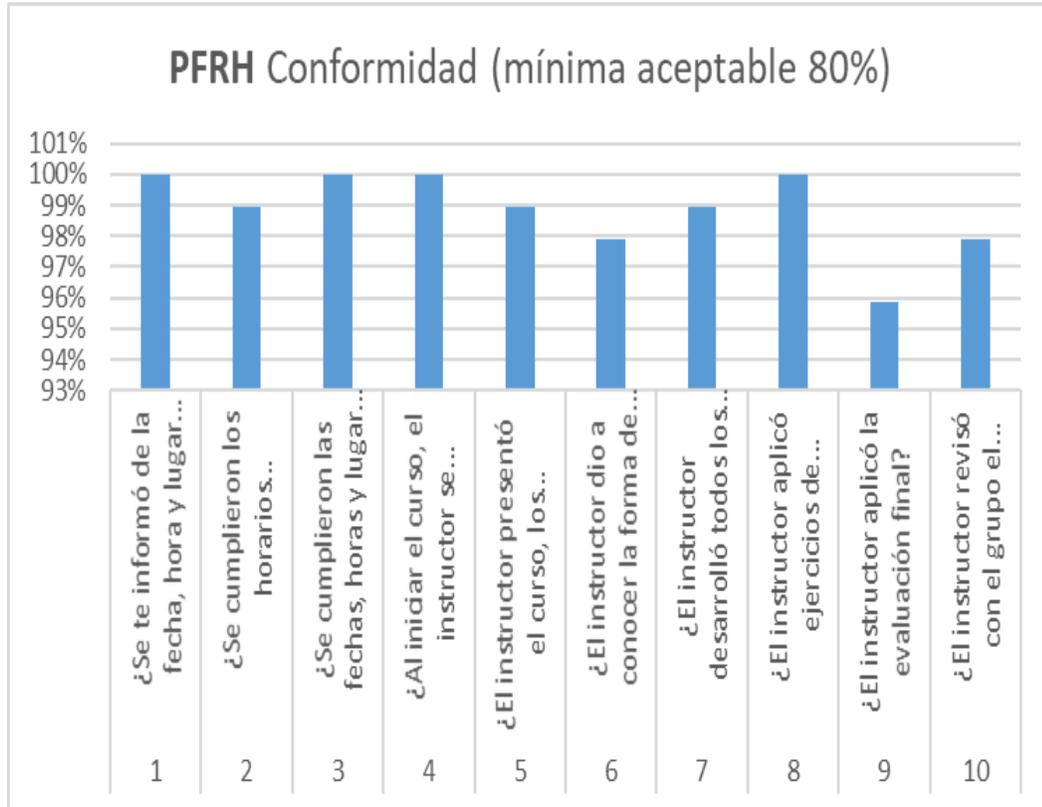
DESEMPEÑO

Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable

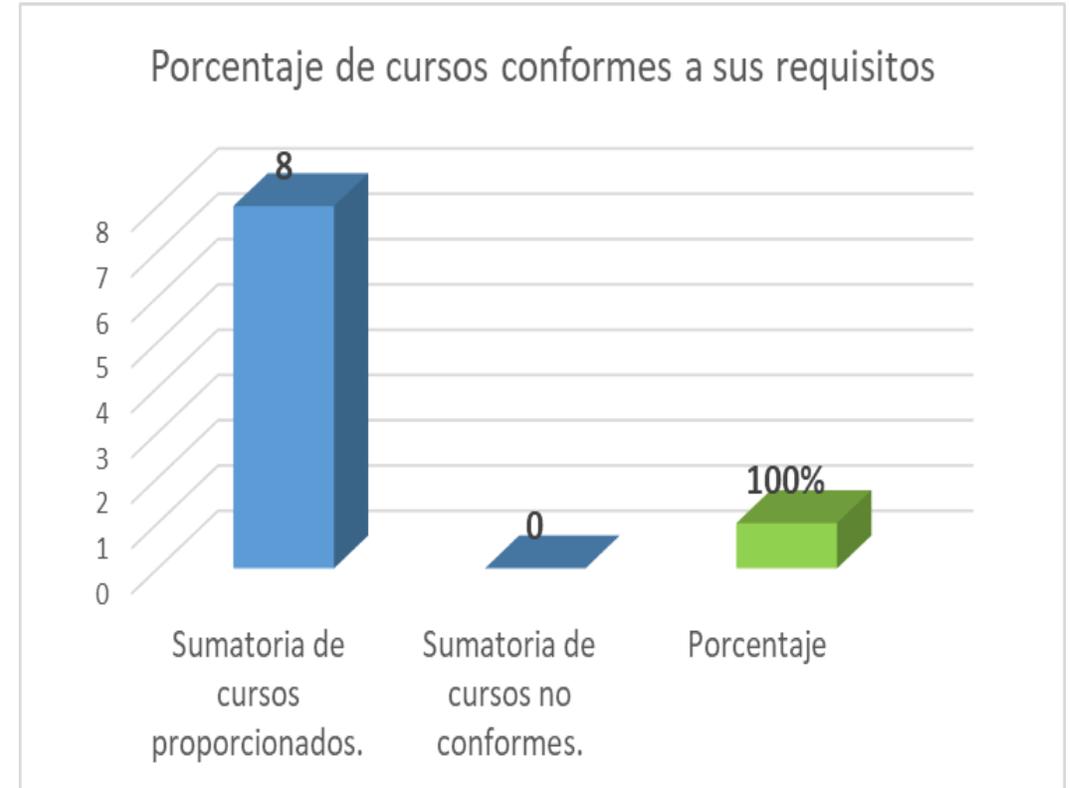


PROCESO DE RECURSOS HUMANOS CONFORMIDAD

Agosto 2022- julio 2023

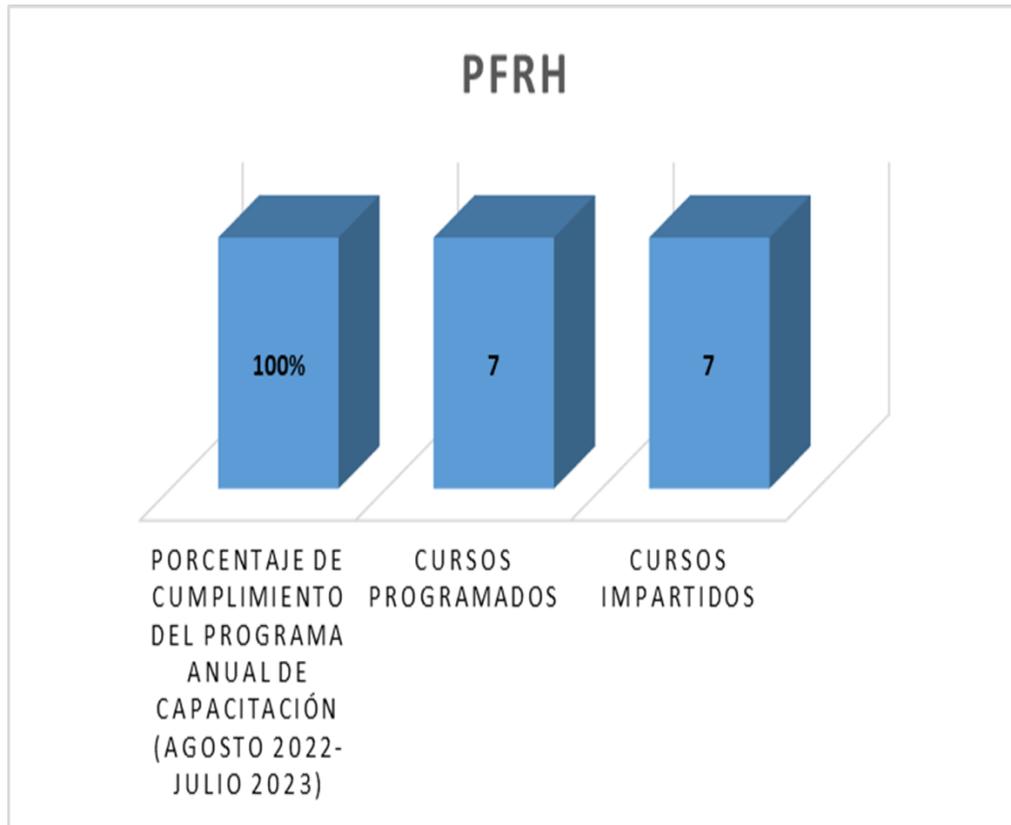


Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable

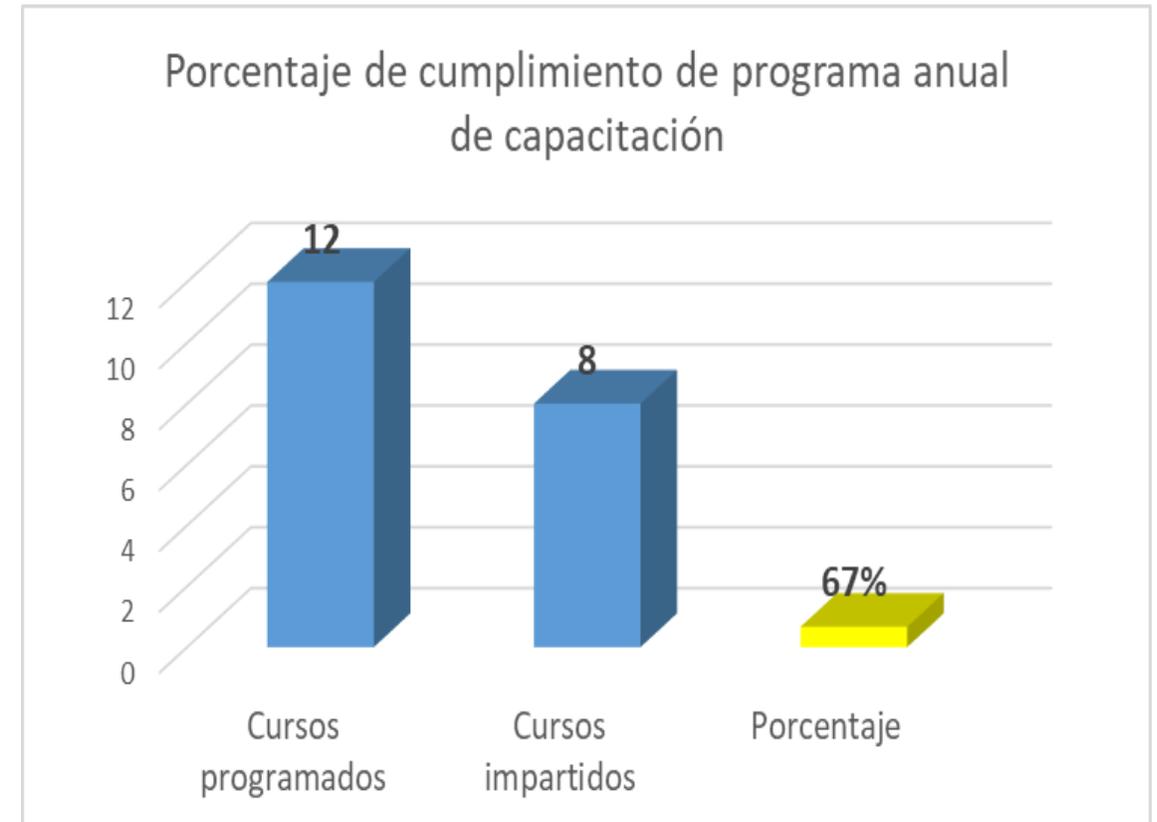


PROCESO DE RECURSOS HUMANOS DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023



Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable

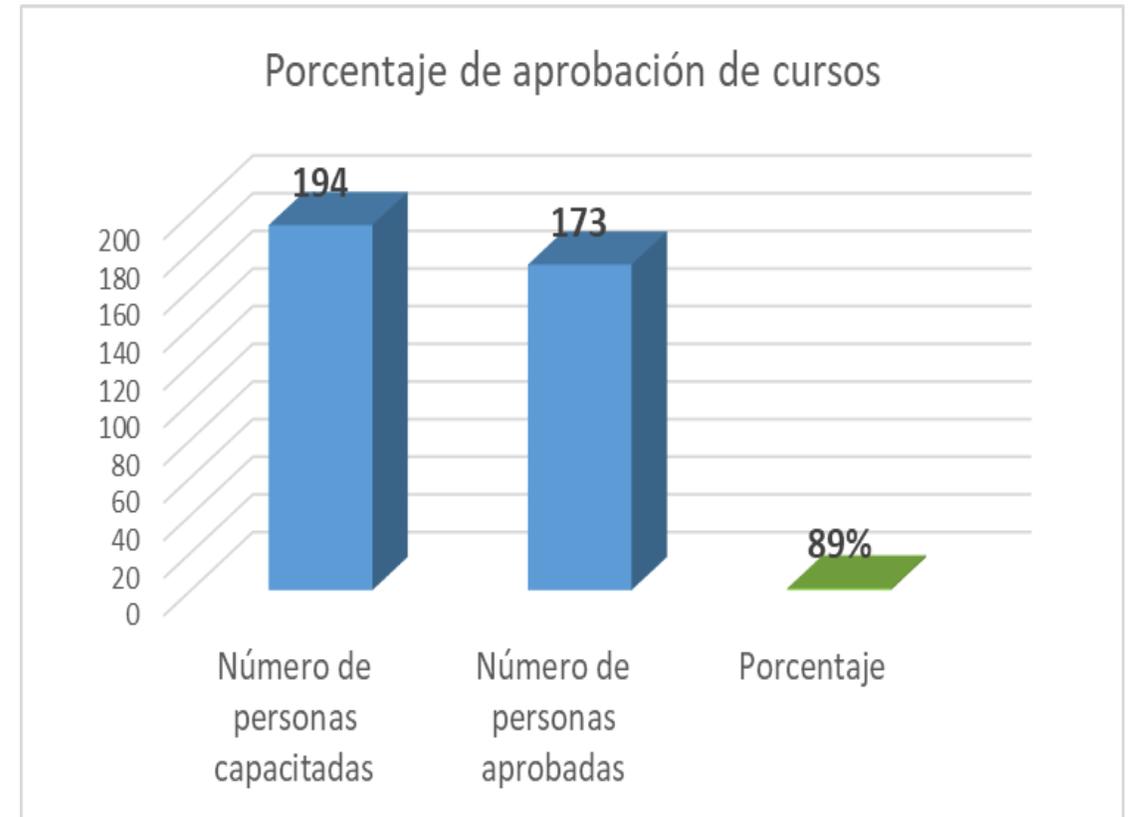


PROCESO DE RECURSOS HUMANOS DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023



Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable

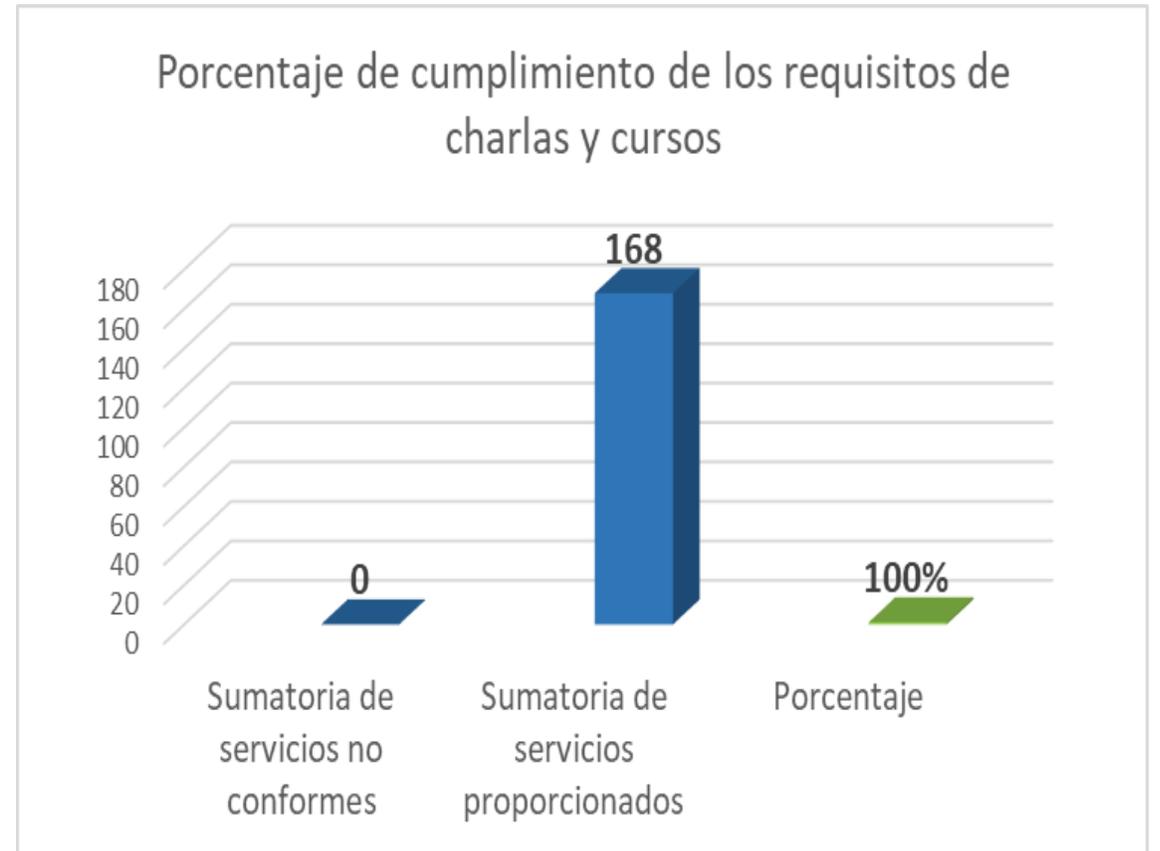
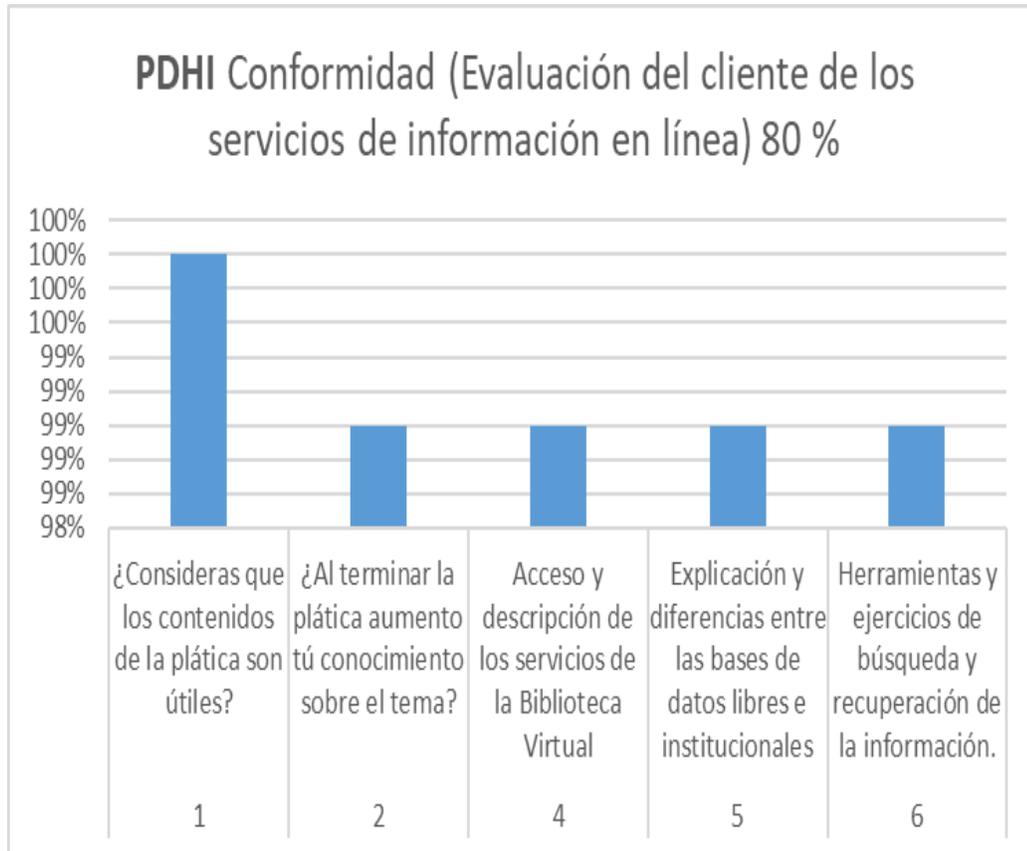


PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

CONFORMIDAD

Agosto 2022- julio 2023

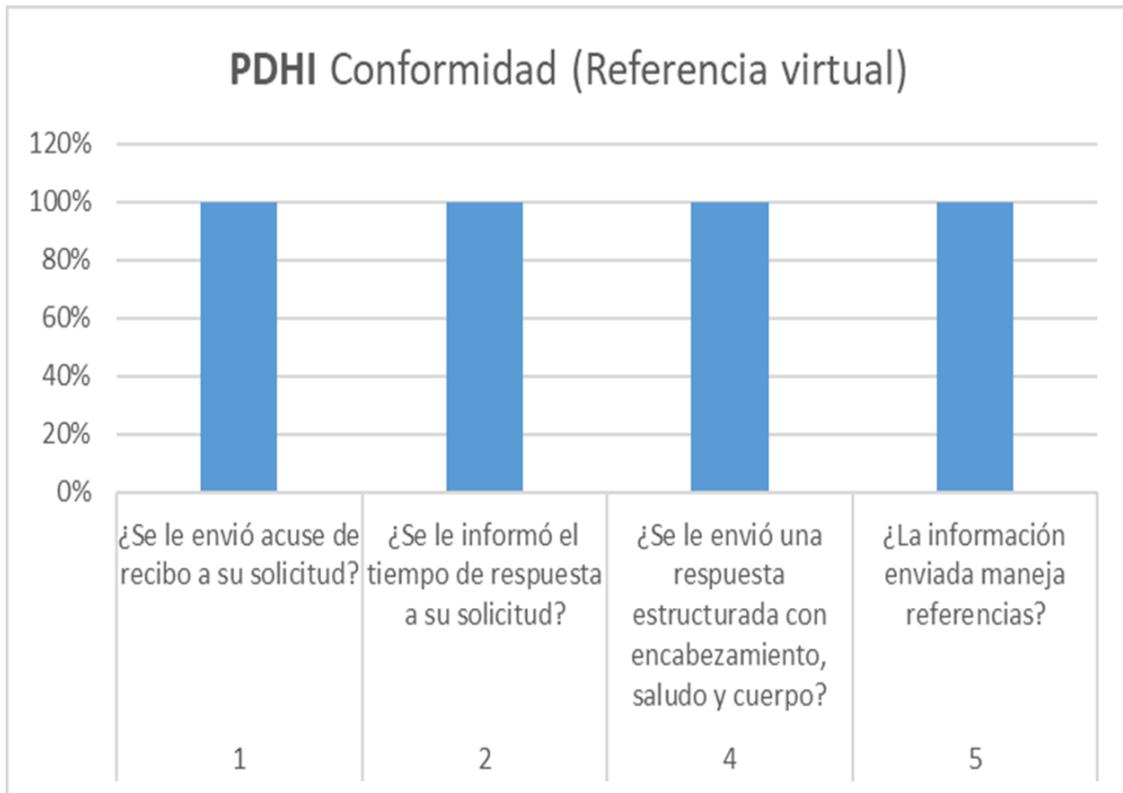
Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable



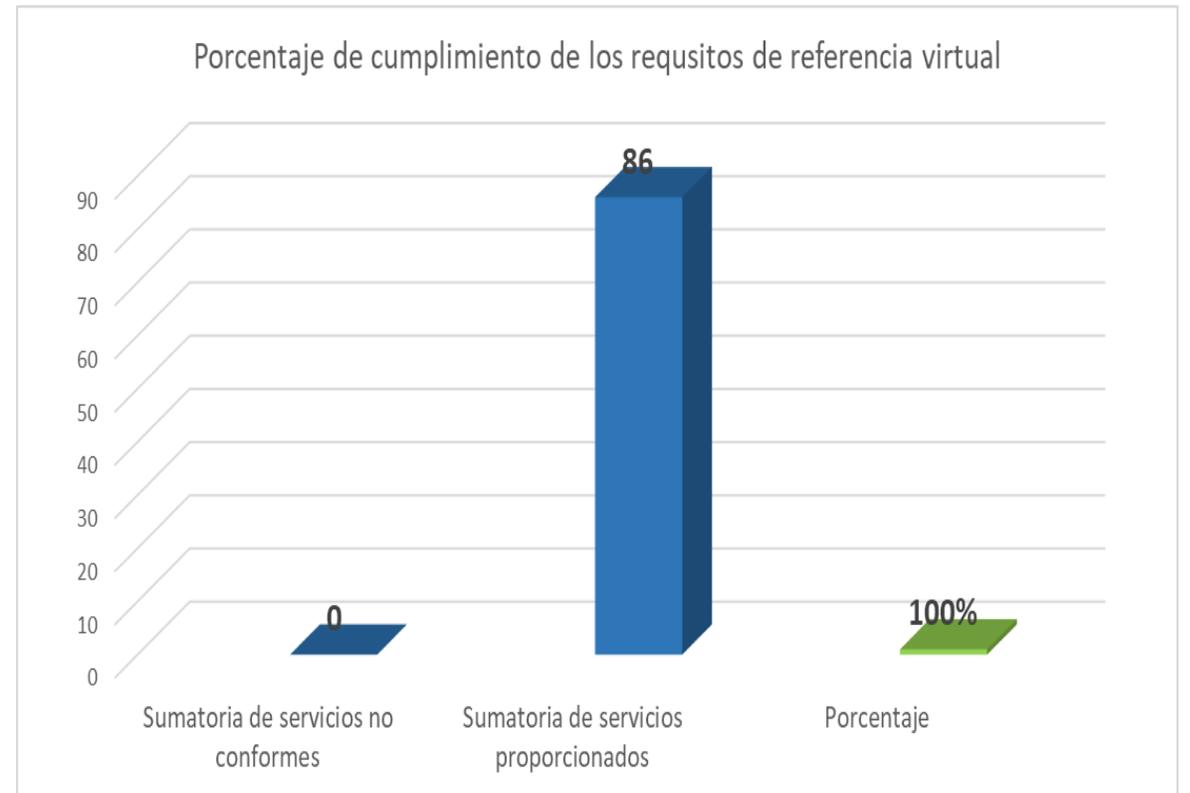
PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

CONFORMIDAD

Agosto 2022- julio 2023



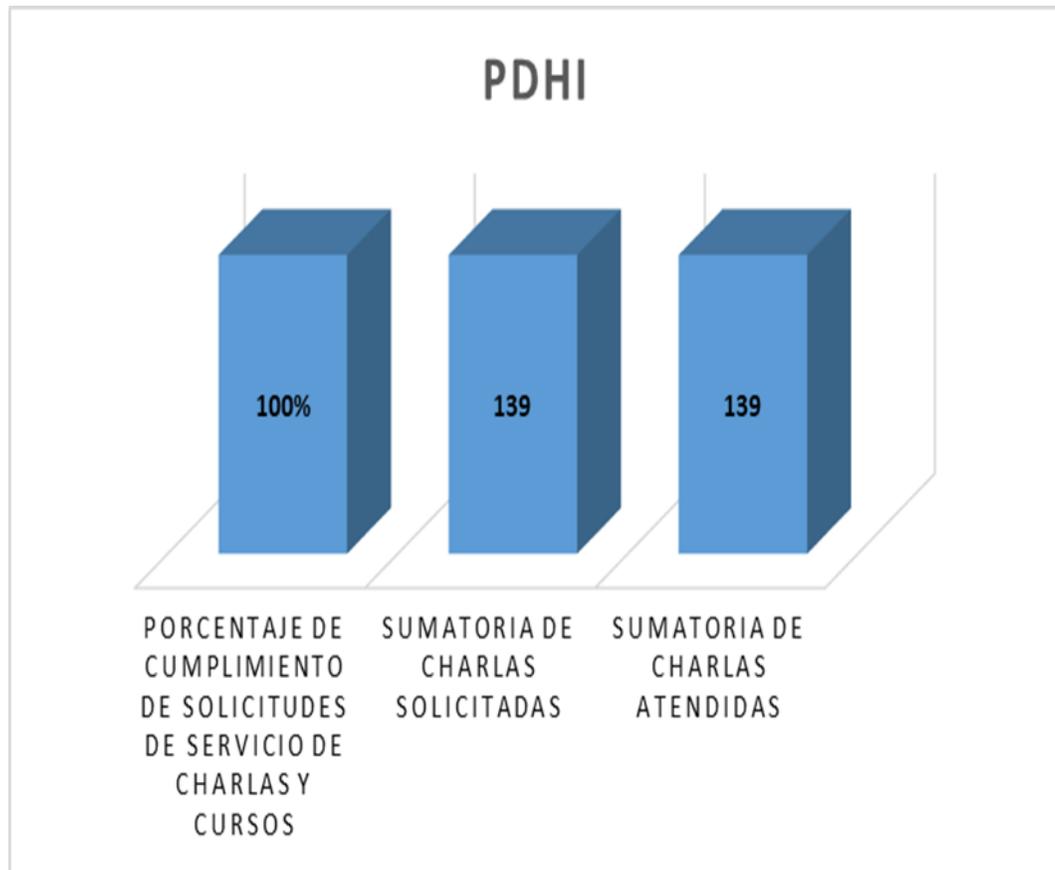
Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable



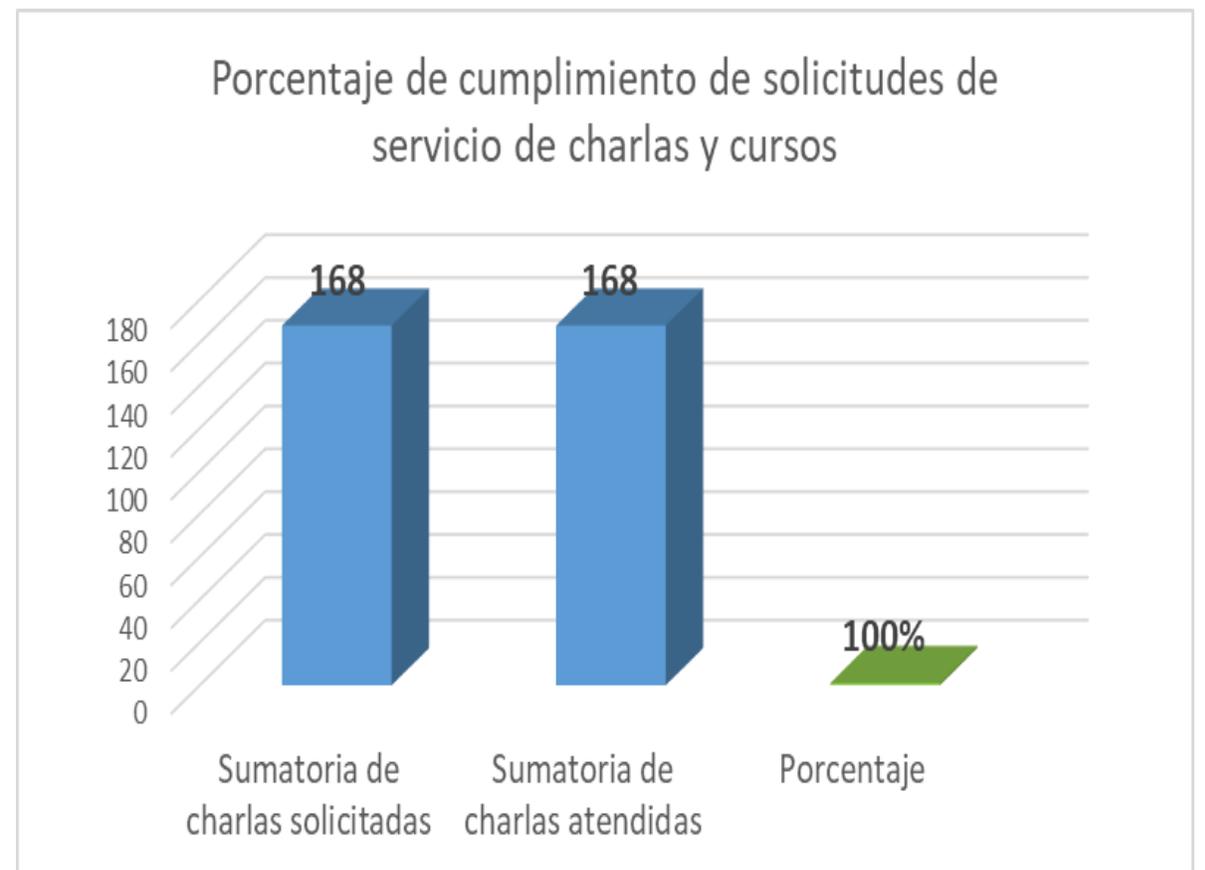
PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023



Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable

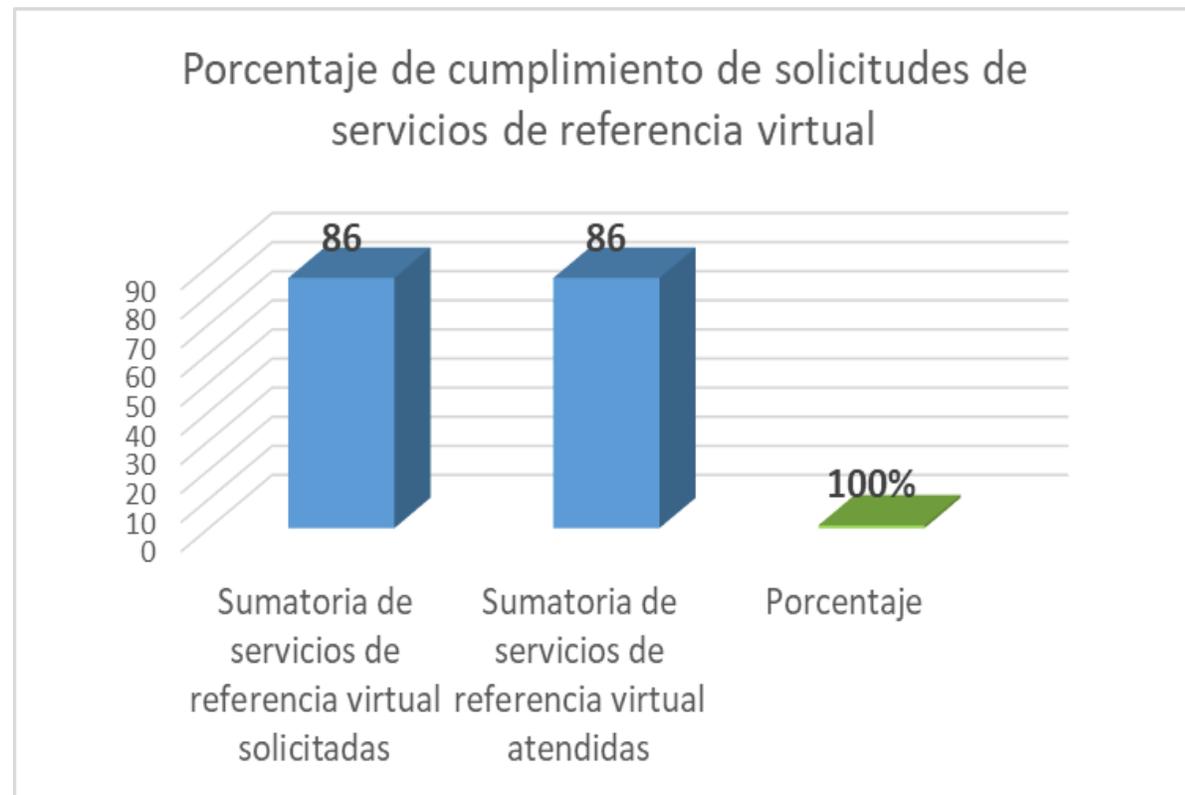


PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023

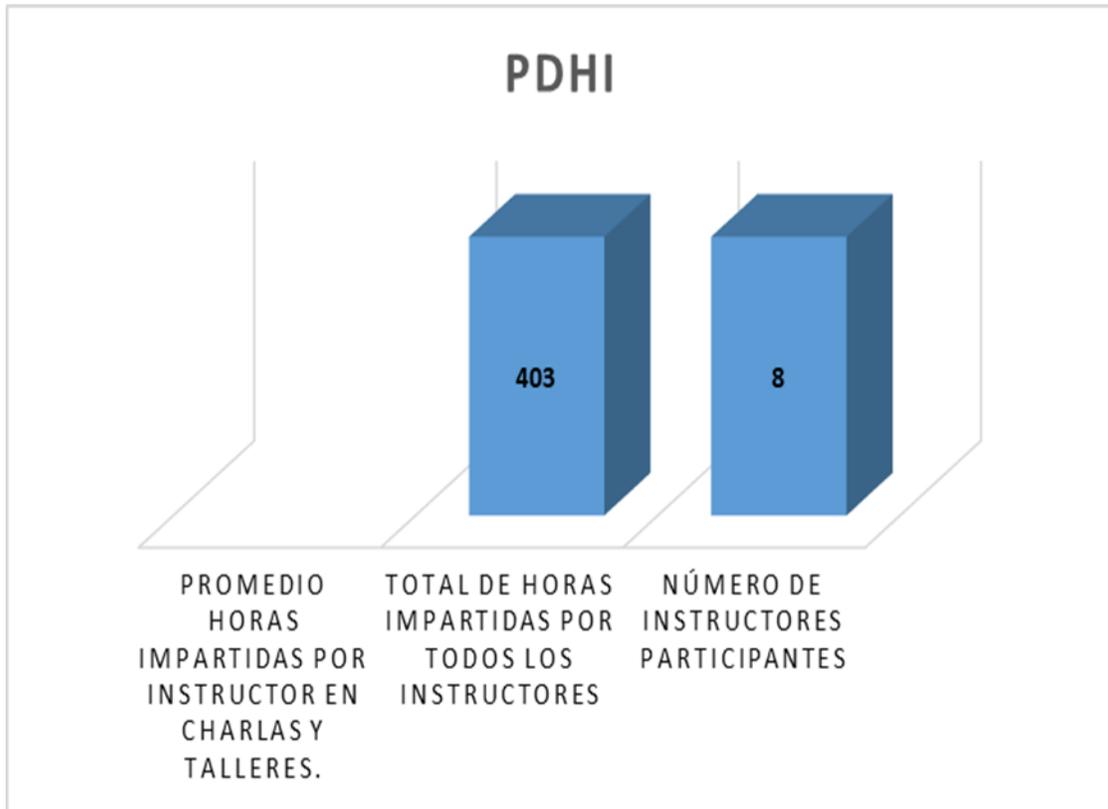
Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable



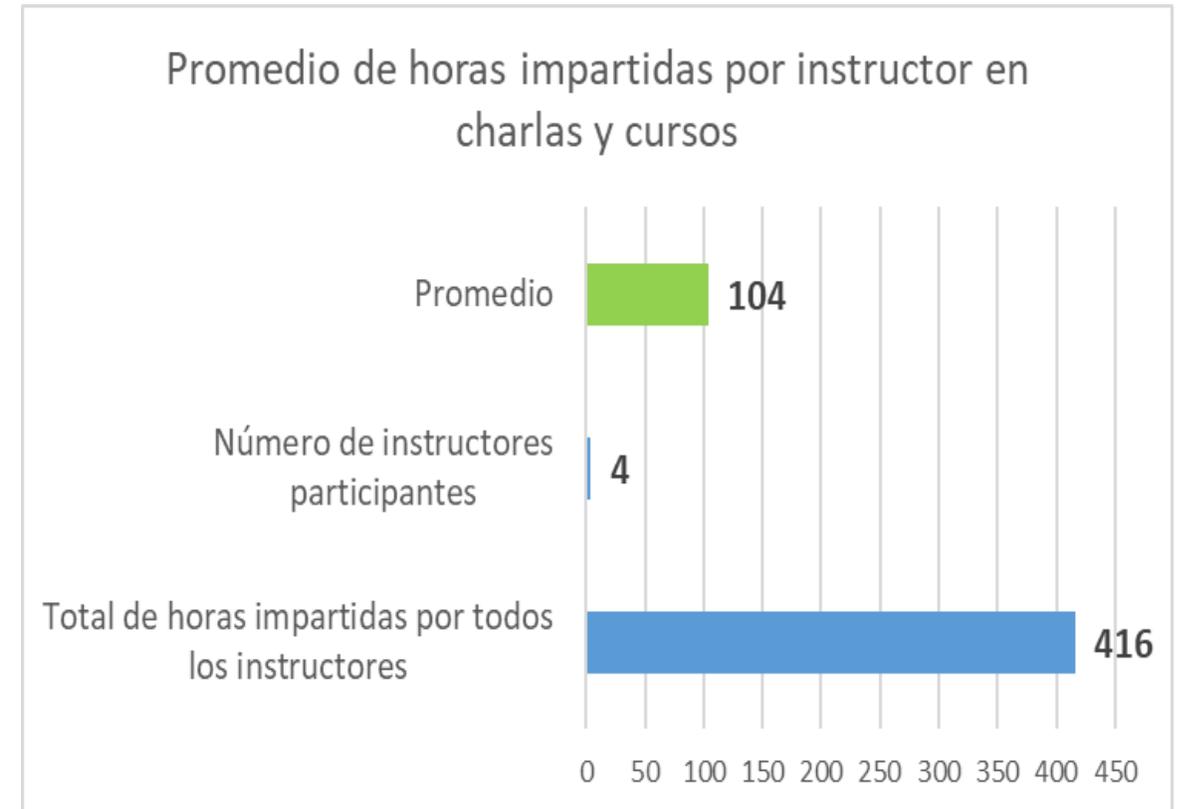
PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023



Agosto 2023- julio 2024



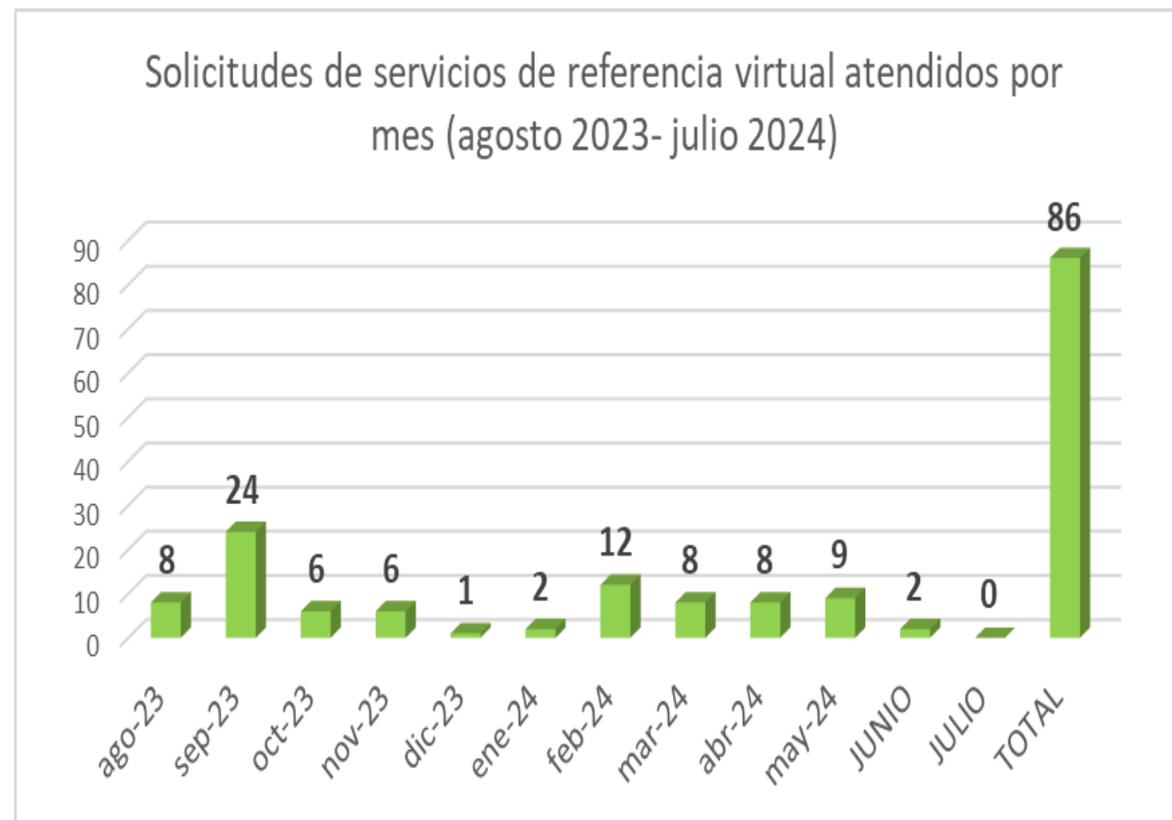
PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023

Solicitudes de servicios de referencia virtual atendidos por mes (Agosto 2022-Julio 2023)	
AGOSTO	7
SEPTIEMBRE	14
OCTUBRE	7
NOVIEMBRE	4
DICIEMBRE	4
ENERO	7
FEBRERO	7
MARZO	10
ABRIL	5
MAYO	7
JUNIO	7
JULIO	7
TOTAL	86

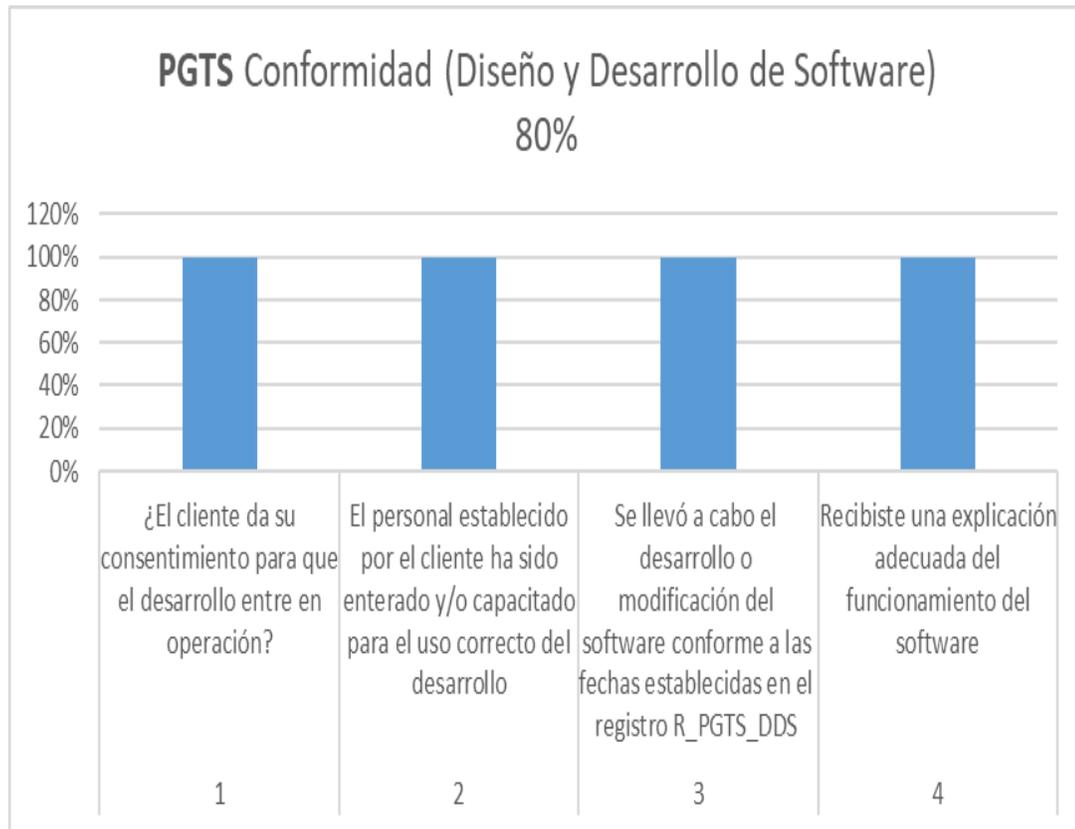
Agosto 2023- julio 2024



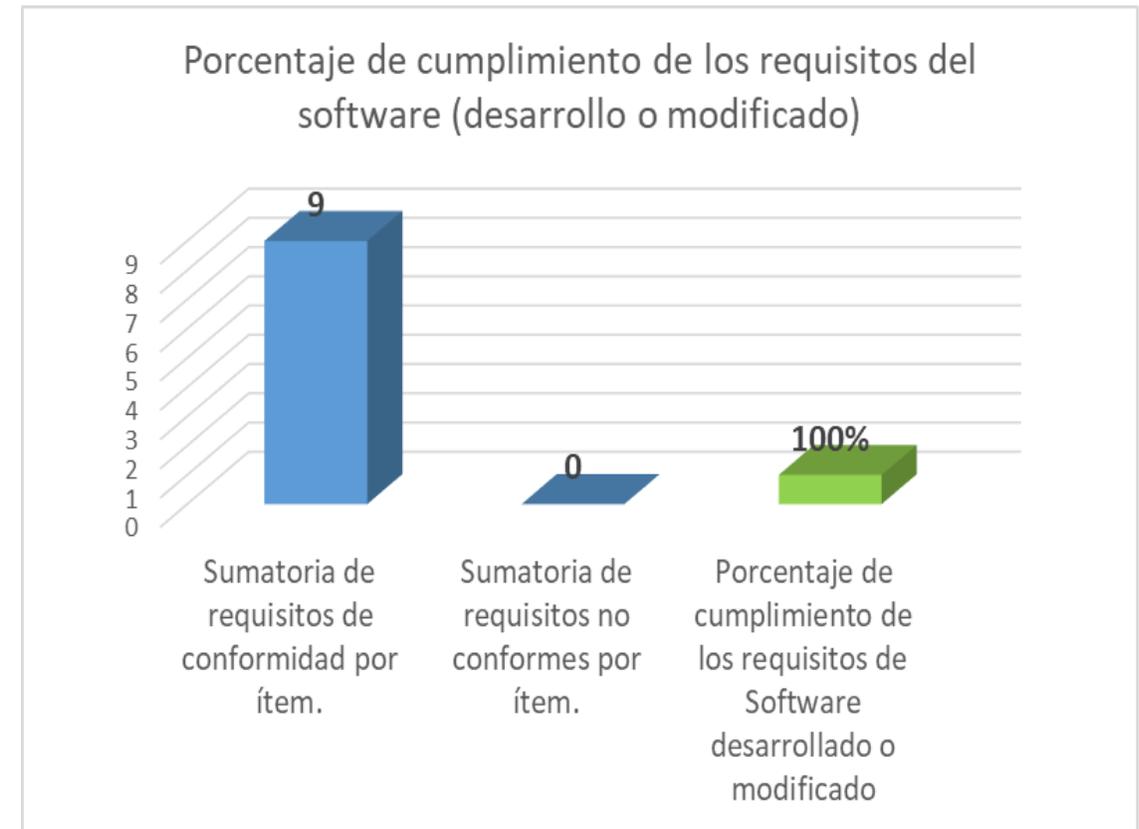
PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

CONFORMIDAD

Agosto 2022- julio 2023

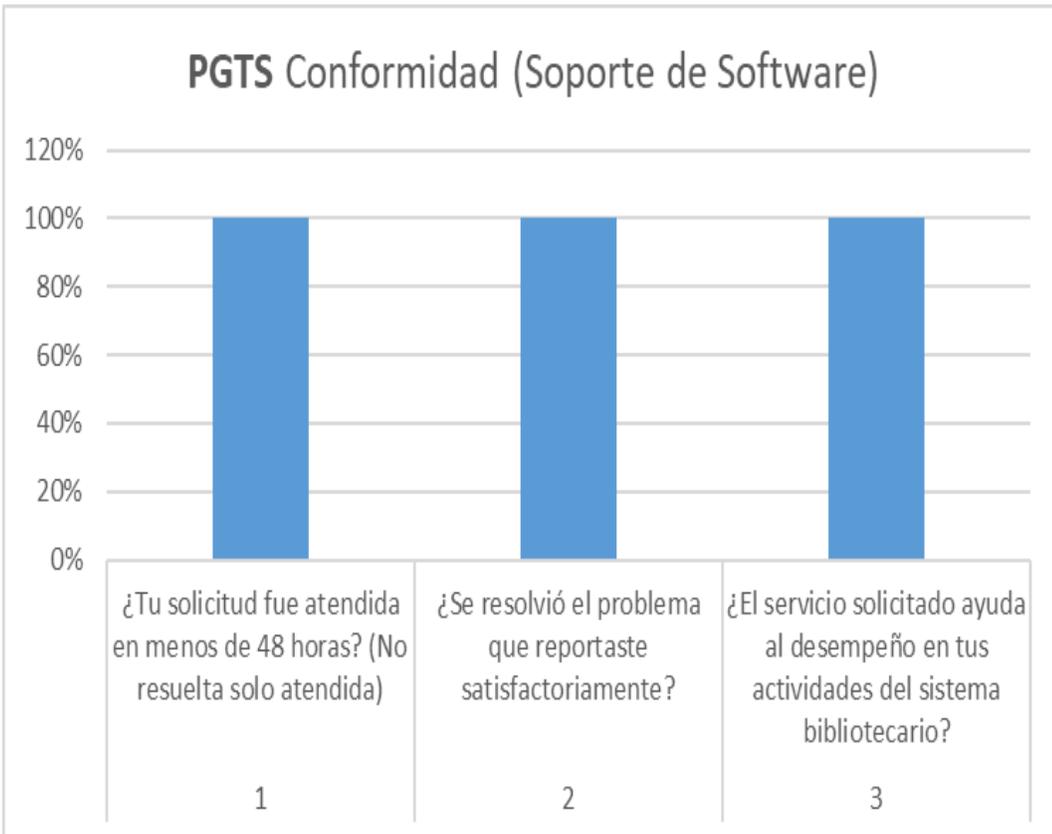


Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable

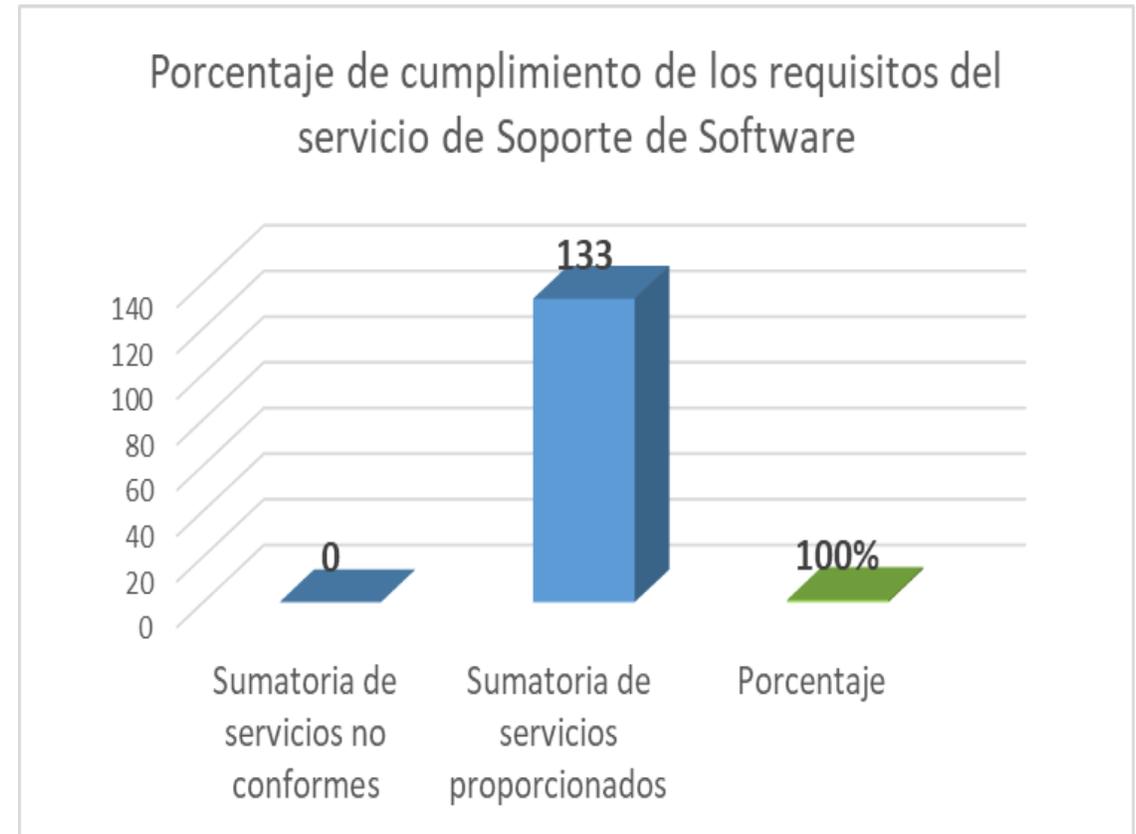


PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CONFORMIDAD

Agosto 2022- julio 2023

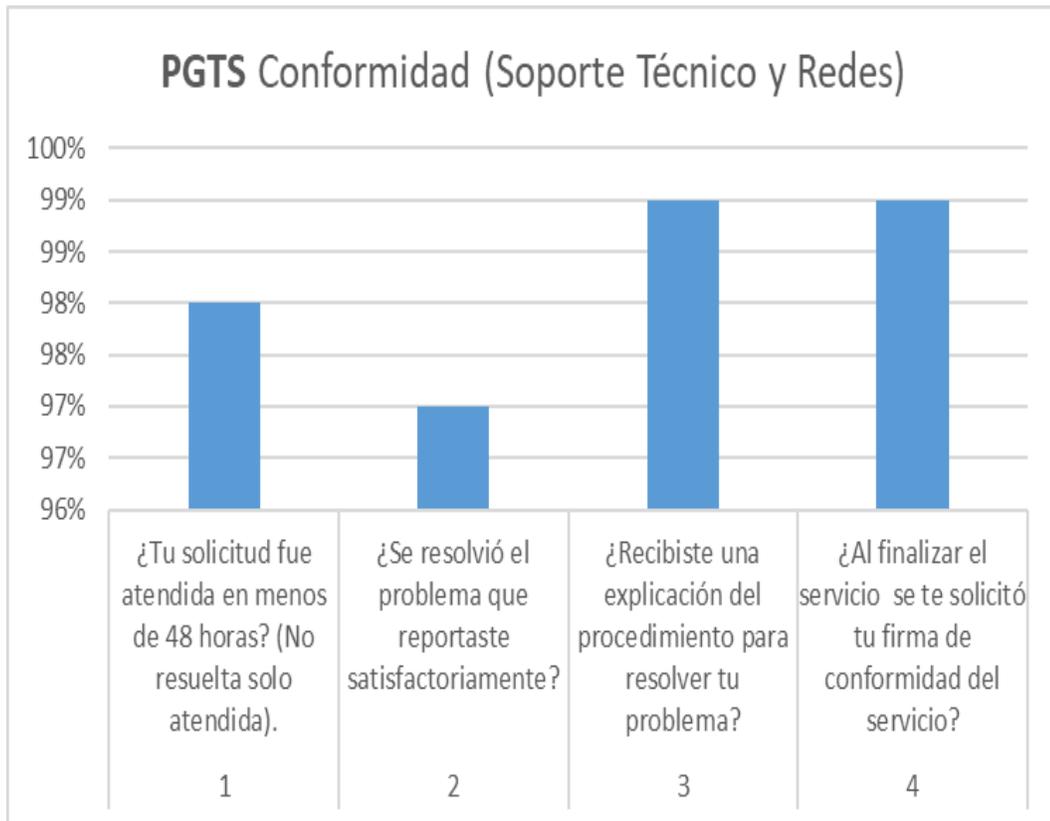


Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable

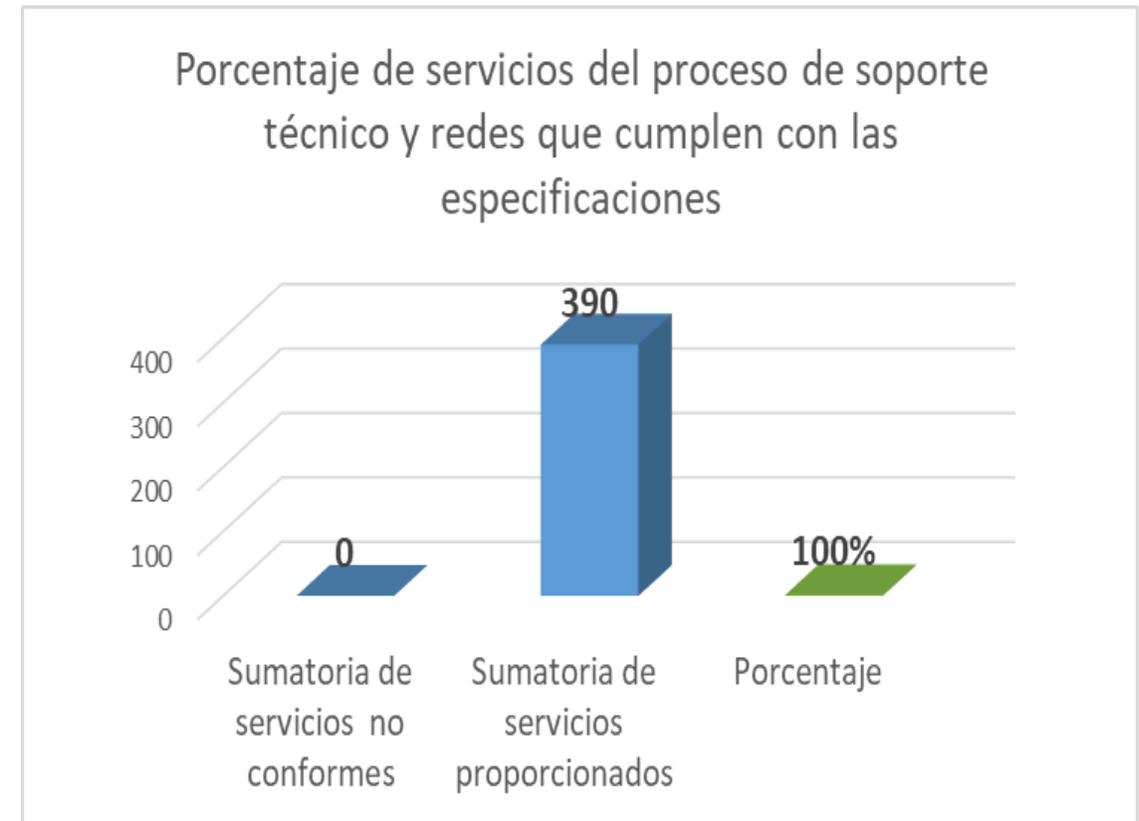


PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CONFORMIDAD

Agosto 2022- julio 2023

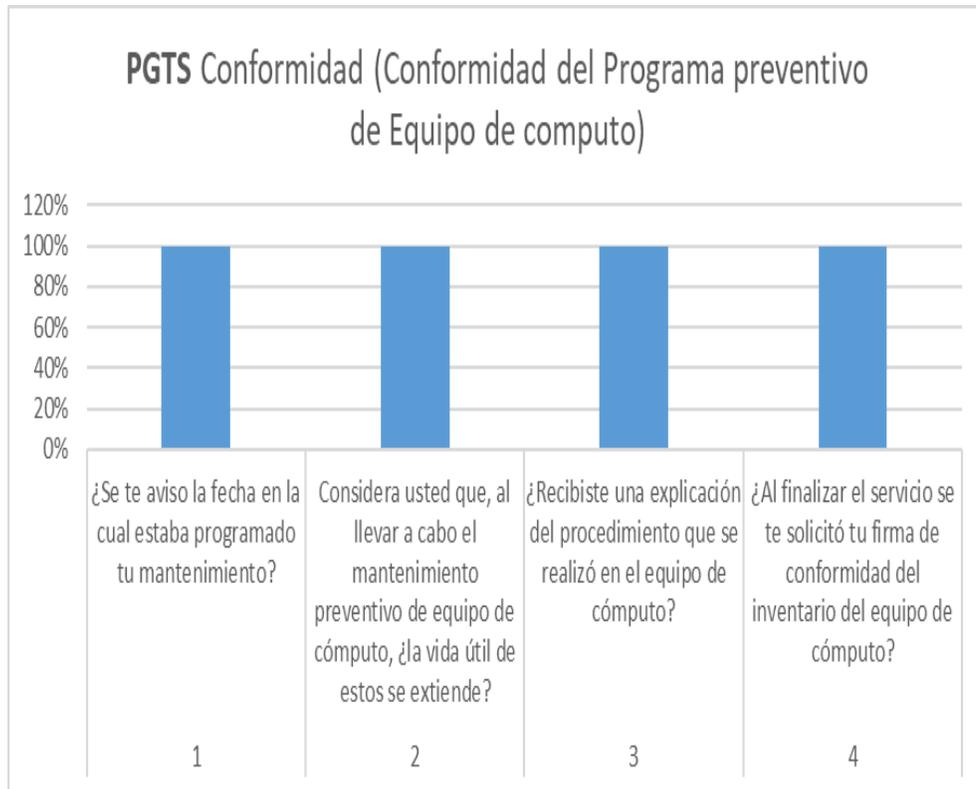


Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable

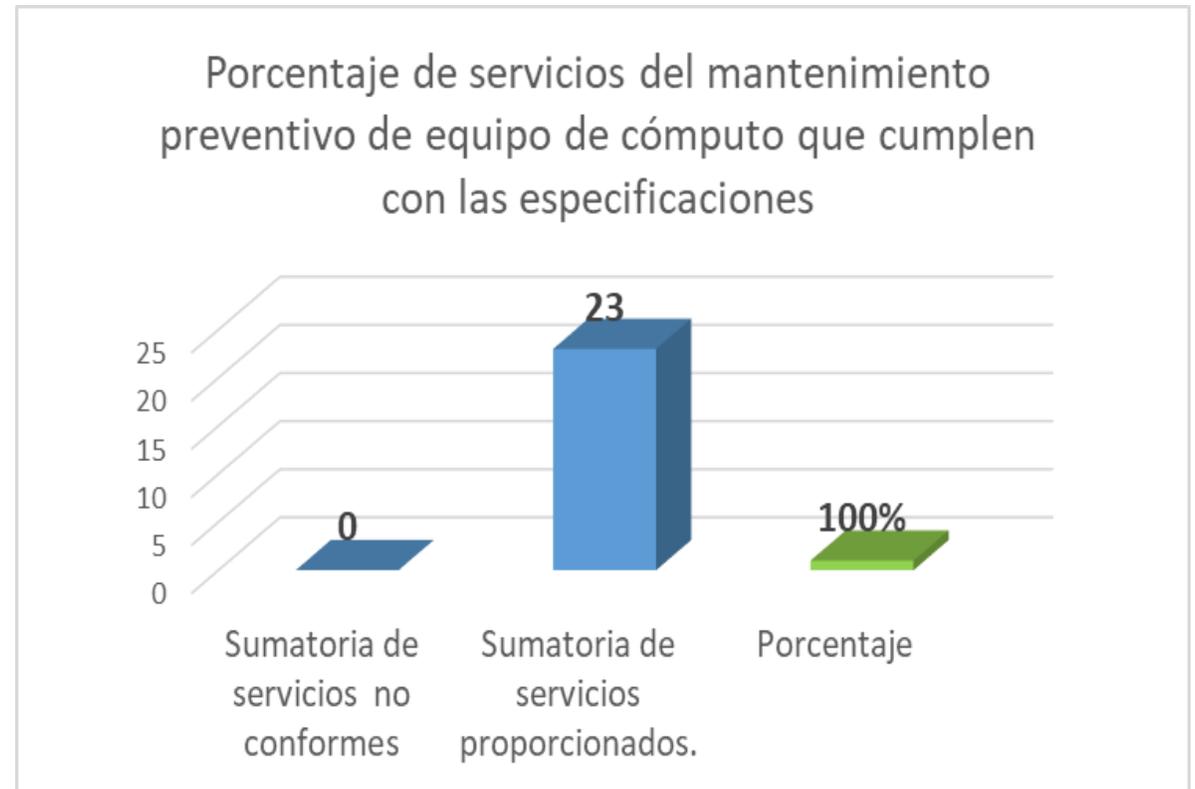


PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CONFORMIDAD

Agosto 2022- julio 2023



Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable



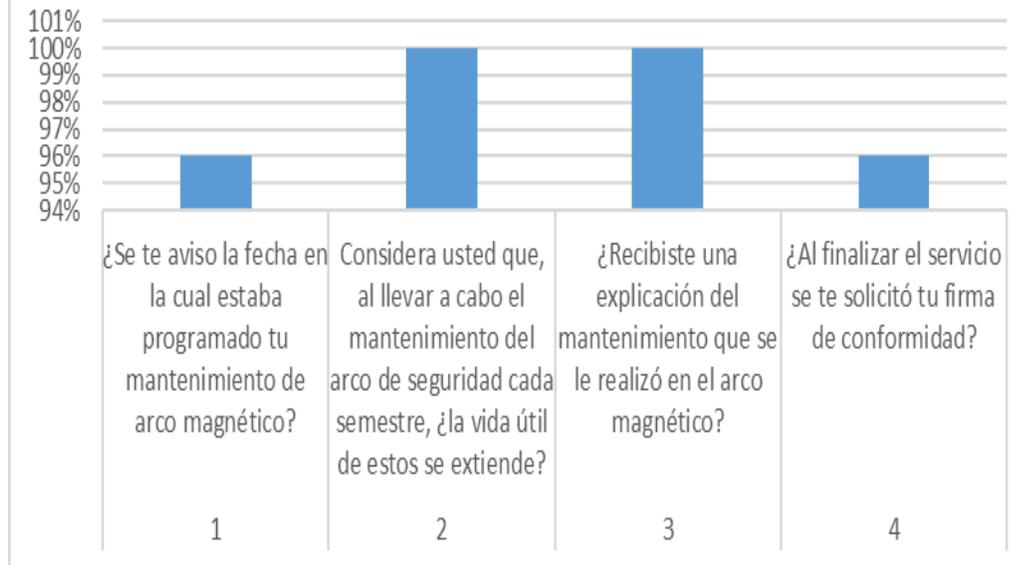
PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CONFORMIDAD

Agosto 2022- julio 2023

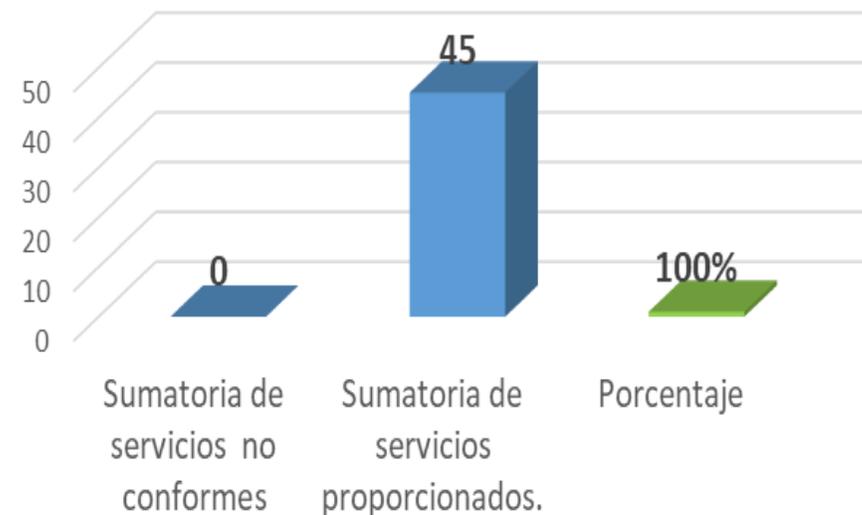
Agosto 2023- julio 2024

Indicador: 80% mínima aceptable

PGTS Conformidad (Soporte Técnico y Redes) Programa de Mantenimiento de Equipos de Seguridad

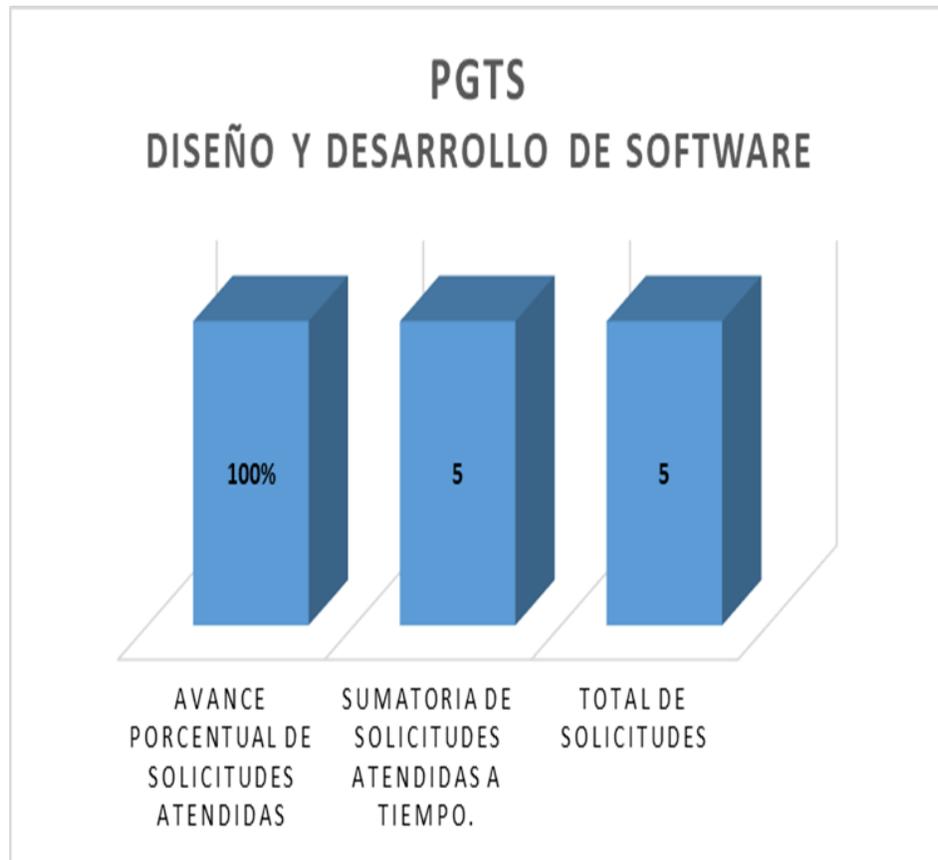


Porcentaje de servicios del mantenimiento preventivo de equipo de seguridad que cumplen con las especificaciones



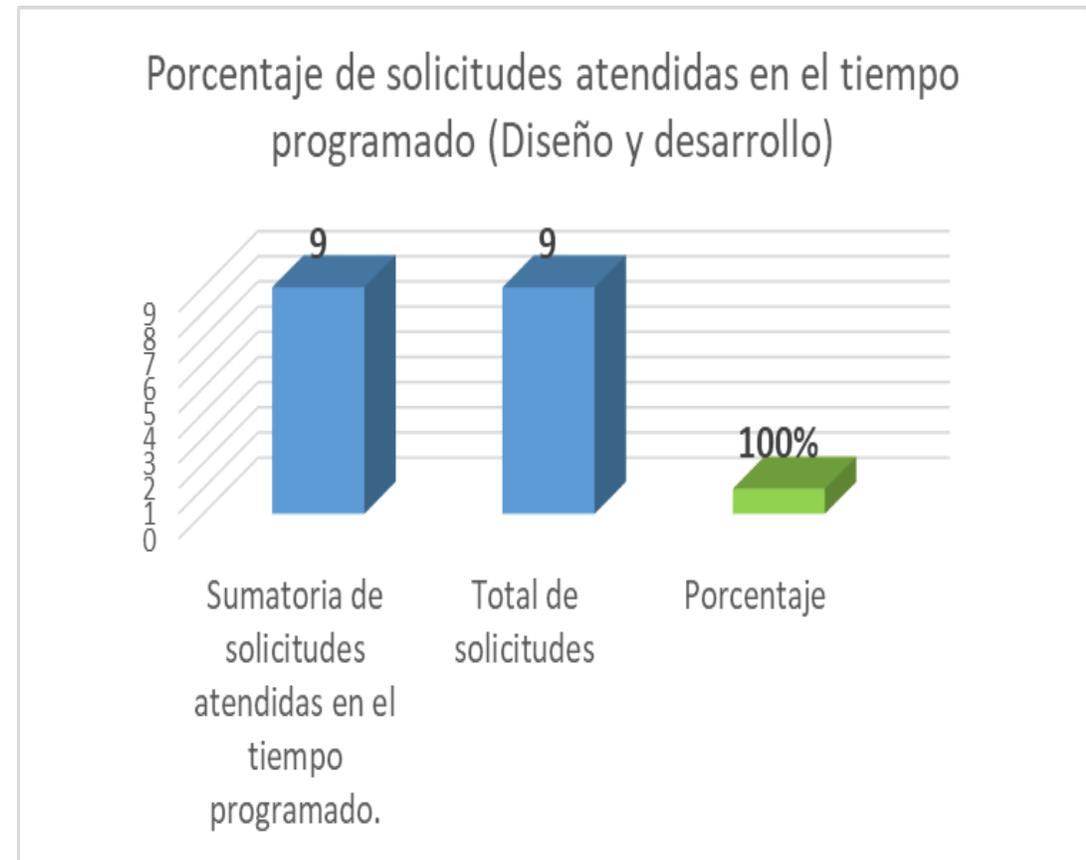
PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023



Agosto 2023- julio 2024

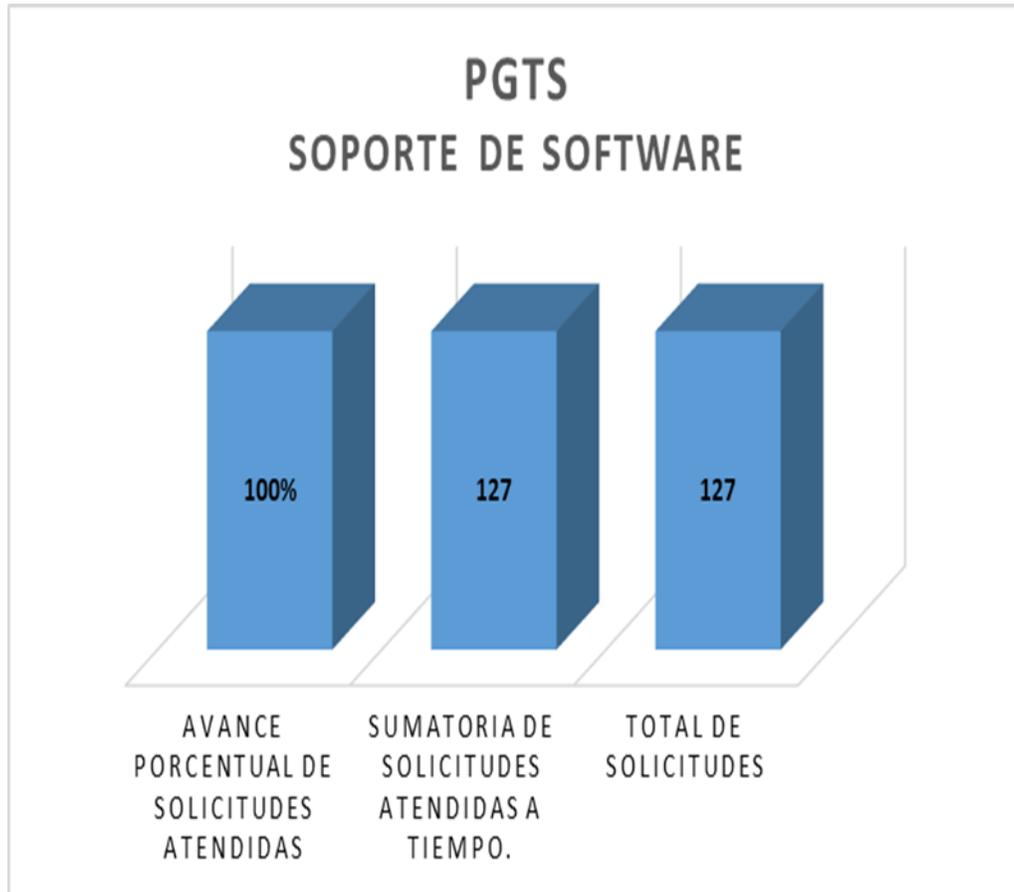
Indicador: 80% mínima aceptable



PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

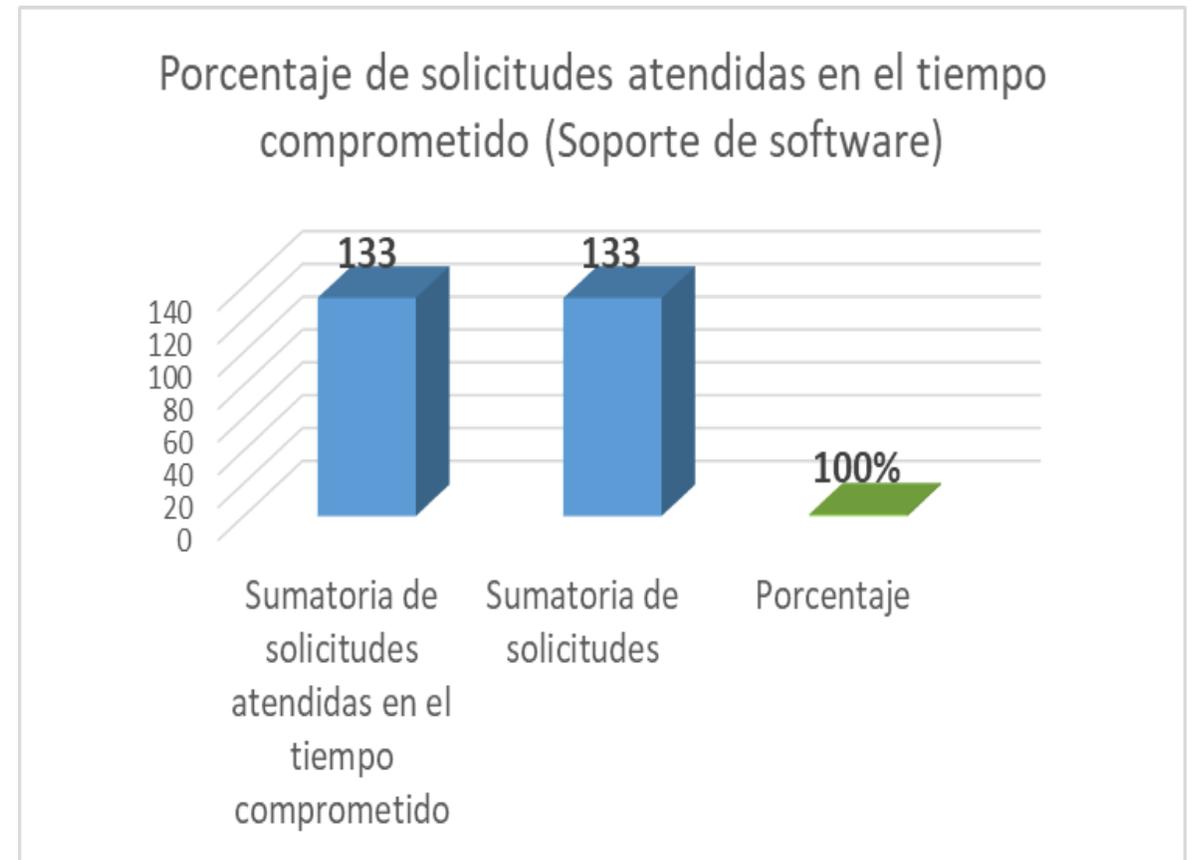
DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023



Agosto 2023- julio 2024

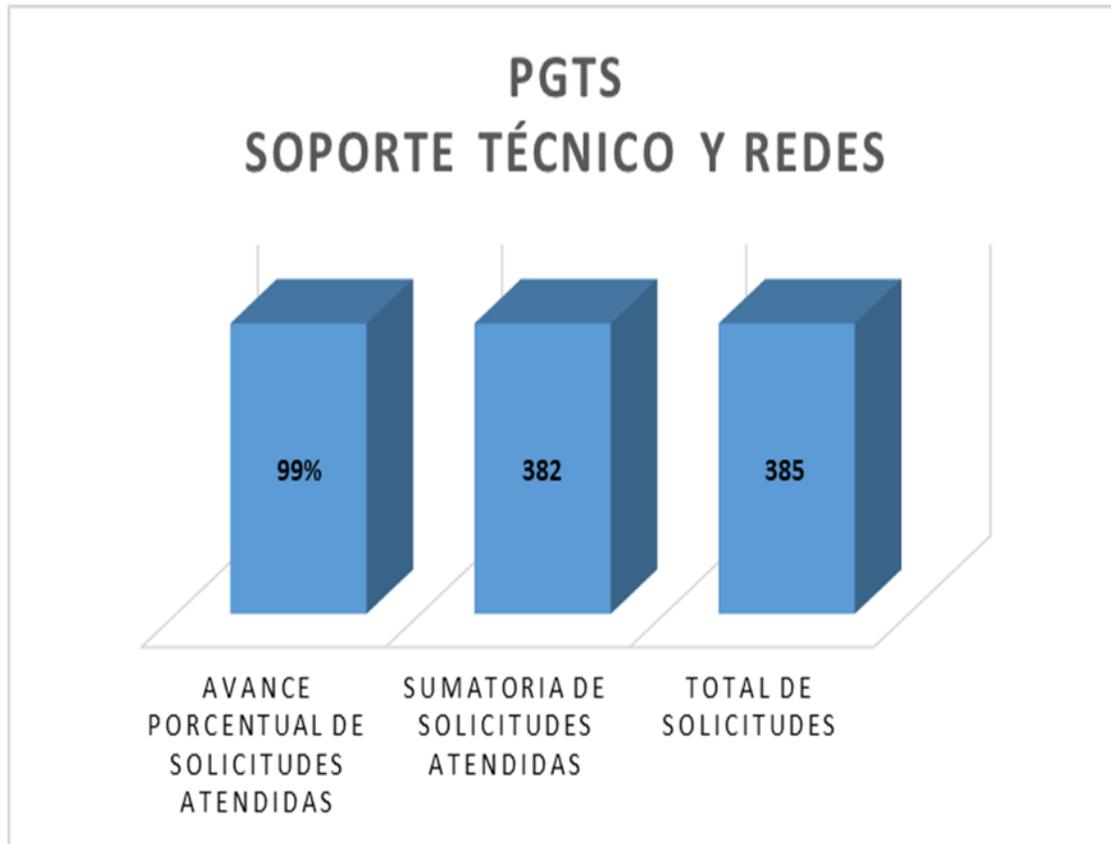
Indicador: 80% mínima aceptable



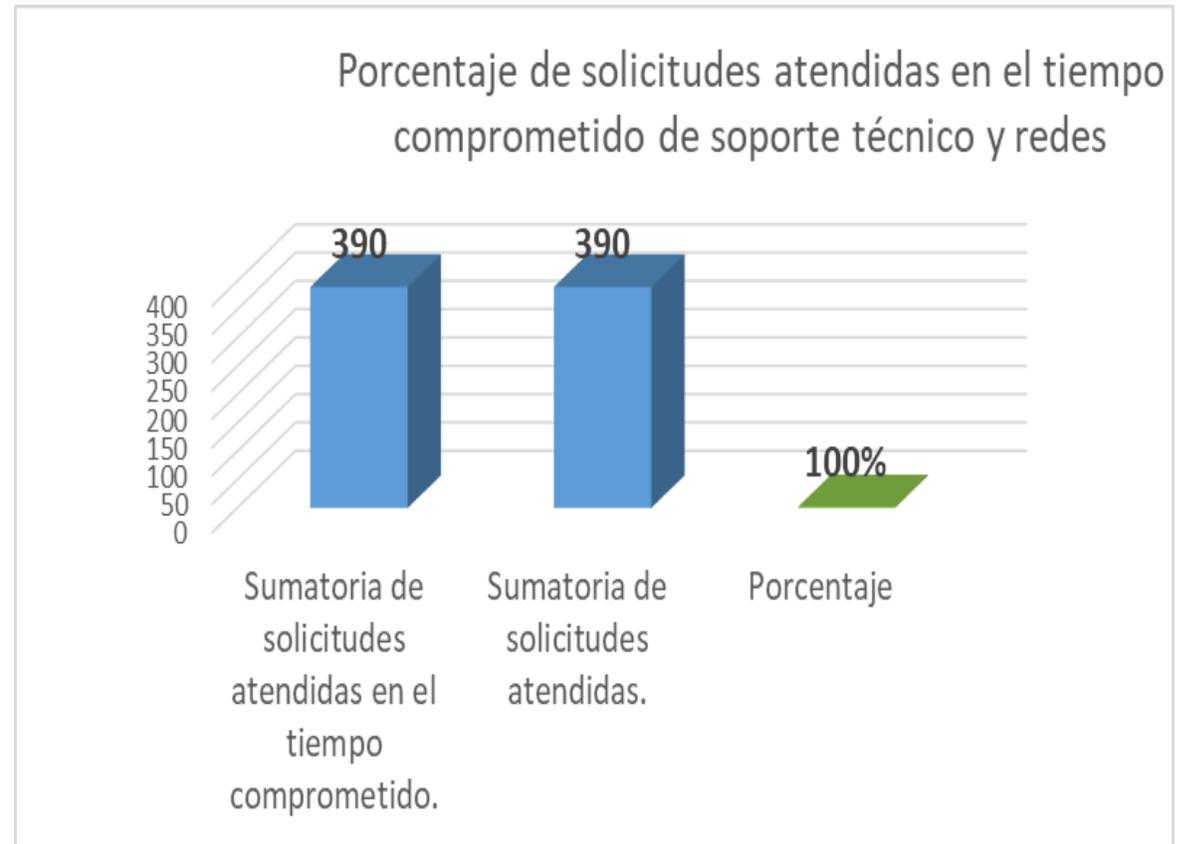
PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023

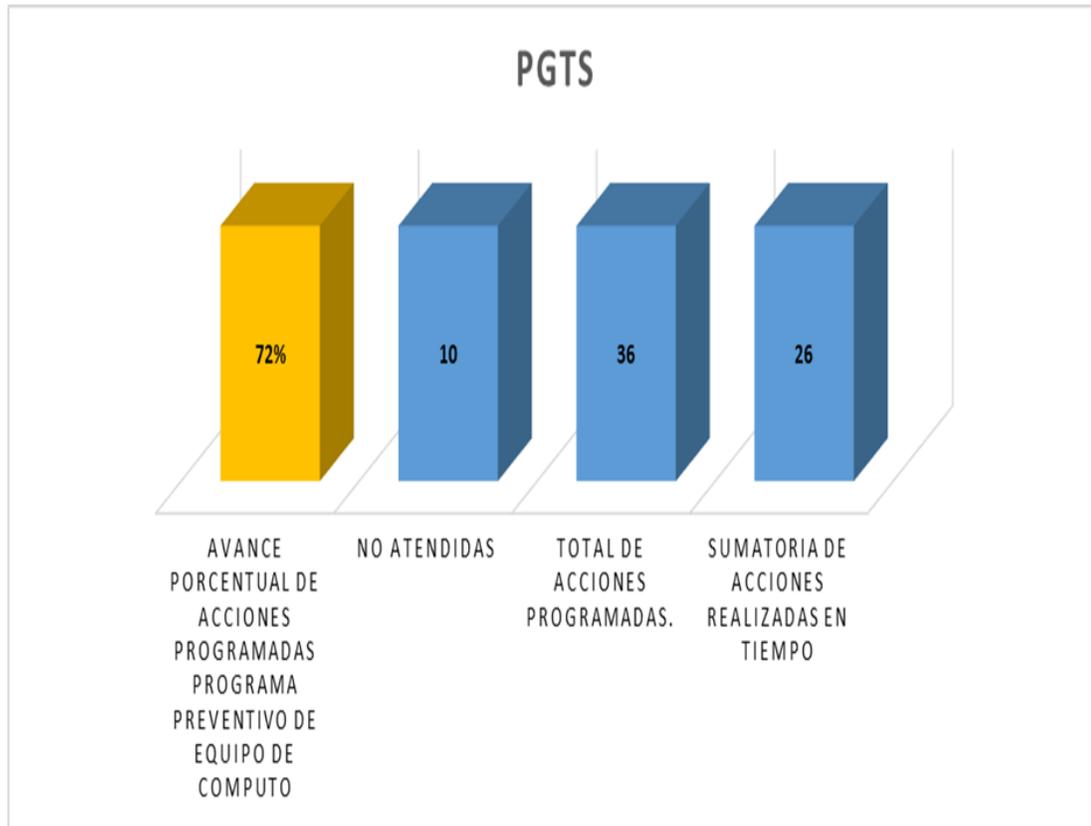


Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable



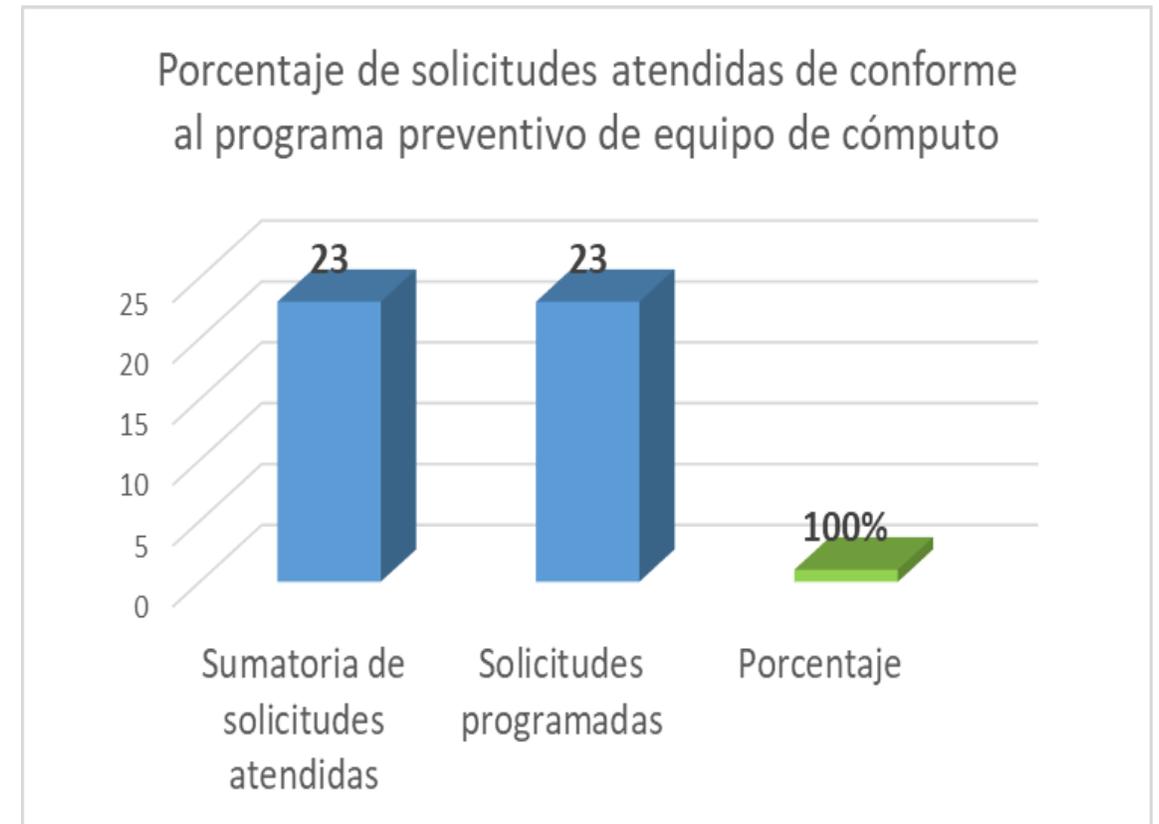
PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023



Agosto 2023- julio 2024

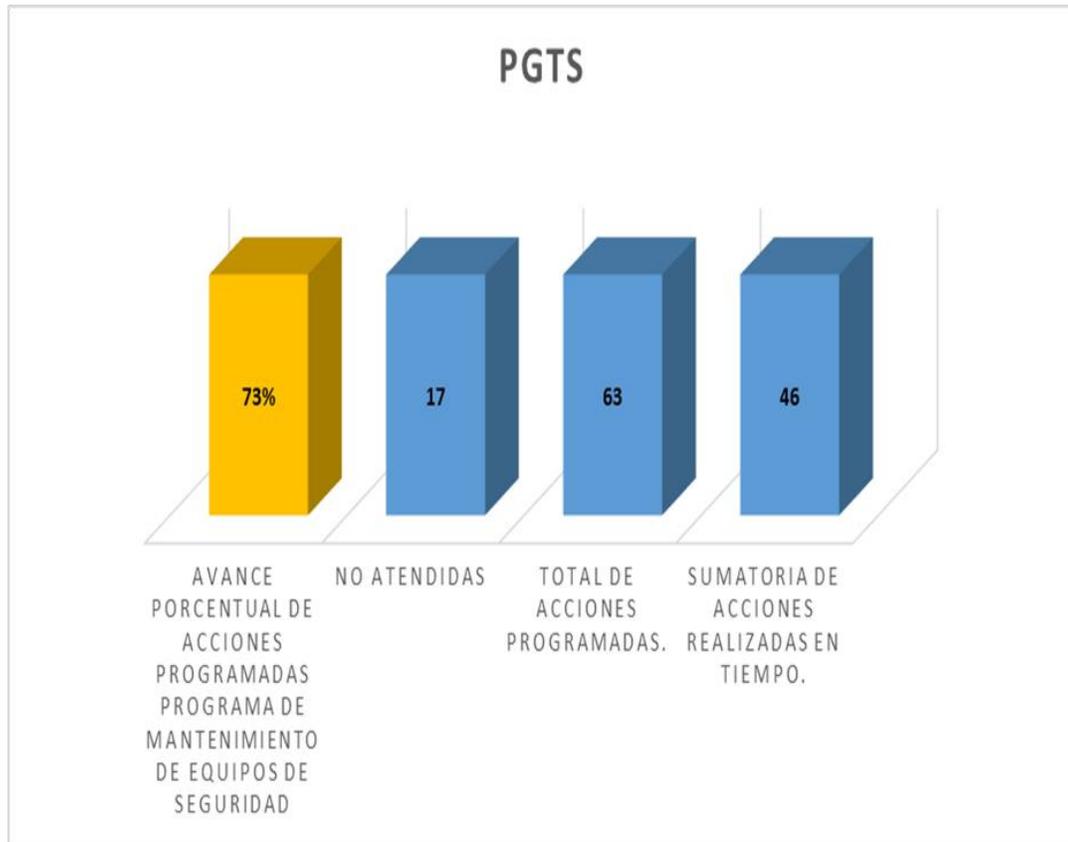
Indicador: 80% mínima aceptable



PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

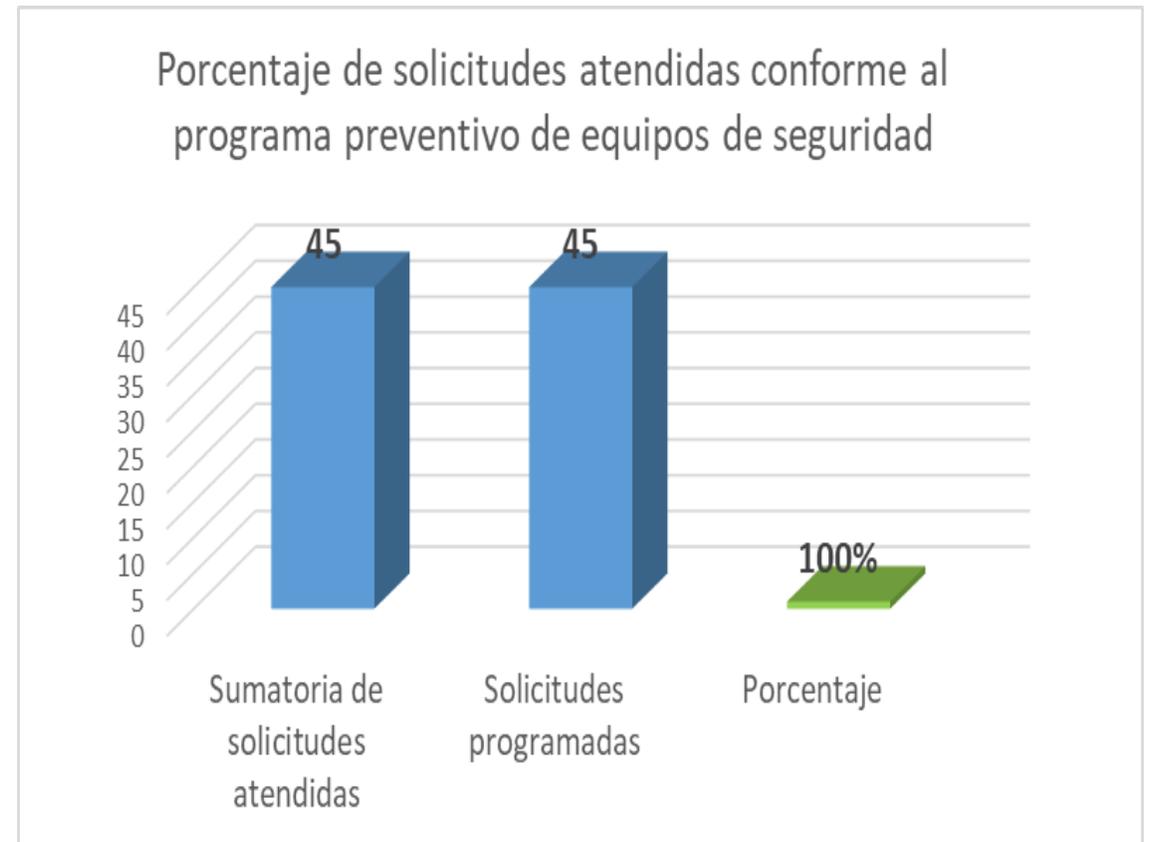
DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023



Agosto 2023- julio 2024

Indicador: 80% mínima aceptable

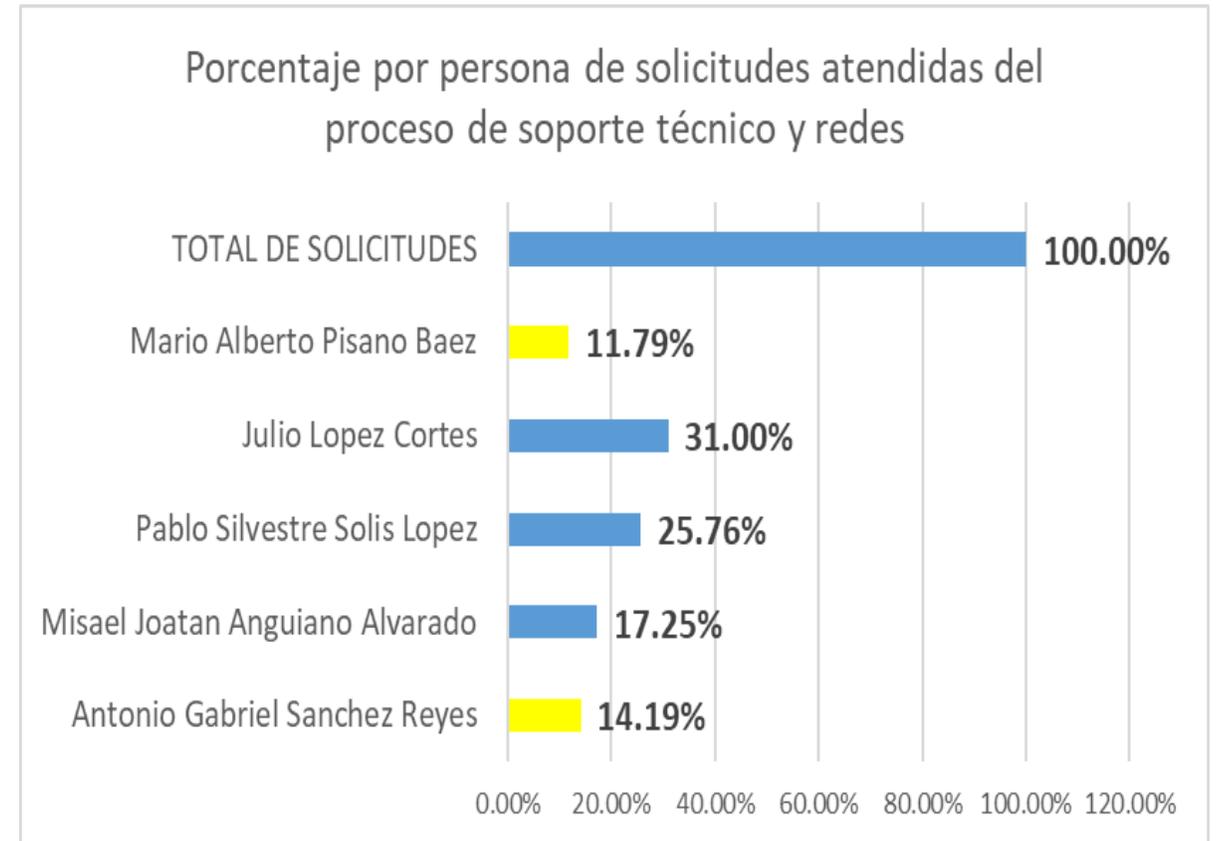


PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023

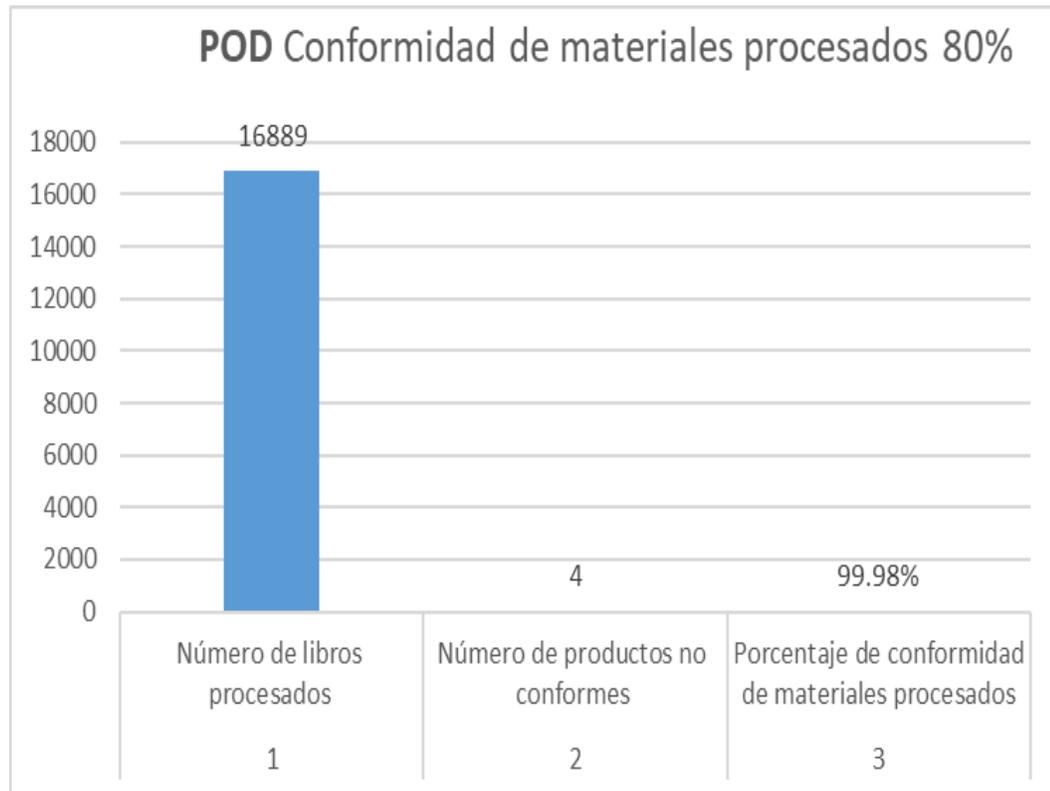
	Número de servicios de soporte técnico y redes	Eficiencia por persona de soporte técnico y redes.
Sumatoria de solicitudes atendidas por persona (Misael)	69	17.92%
Sumatoria de solicitudes atendidas por persona (Gabriel)	50	12.99%
Sumatoria de solicitudes atendidas por persona (Pablo)	79	20.52%
Sumatoria de solicitudes atendidas por persona (Julio)	89	23.12%
Sumatoria de solicitudes atendidas por persona (Rafael Cedeño)	32	8.31%
Sumatoria de solicitudes atendidas por persona (Mario)	66	17.14%
Número de solicitudes recibidas.	385	100.00%

Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable

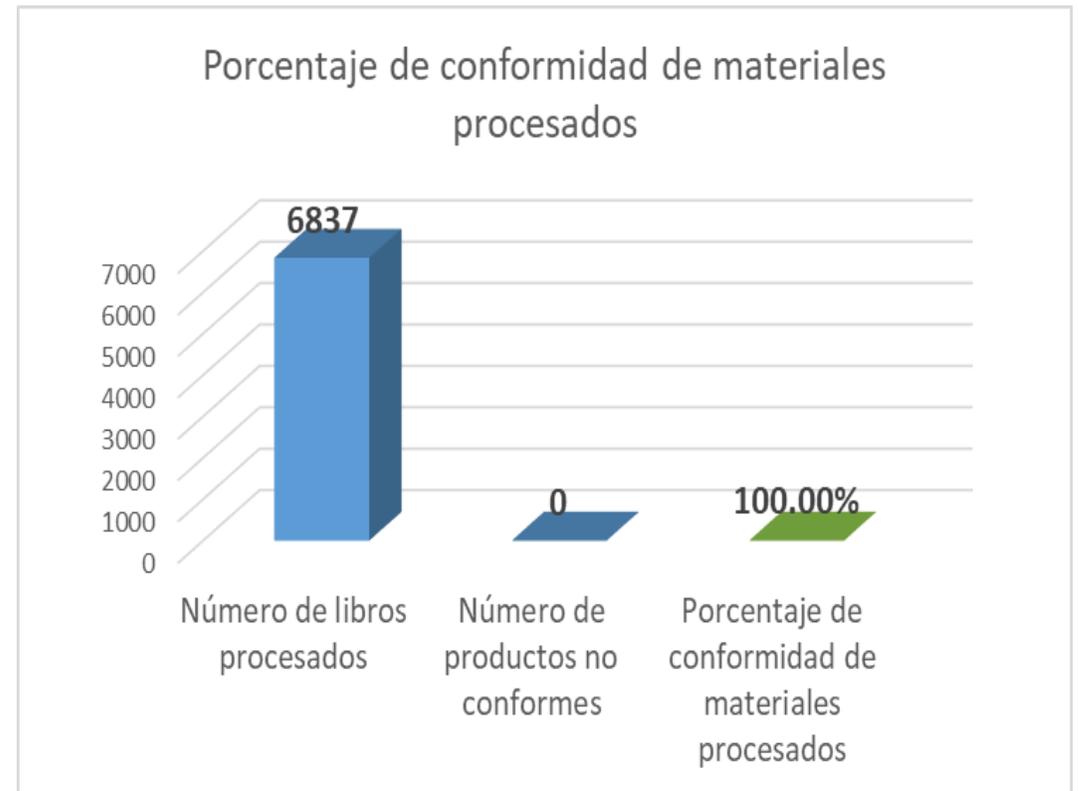


PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL CONFORMIDAD

Agosto 2022- julio 2023



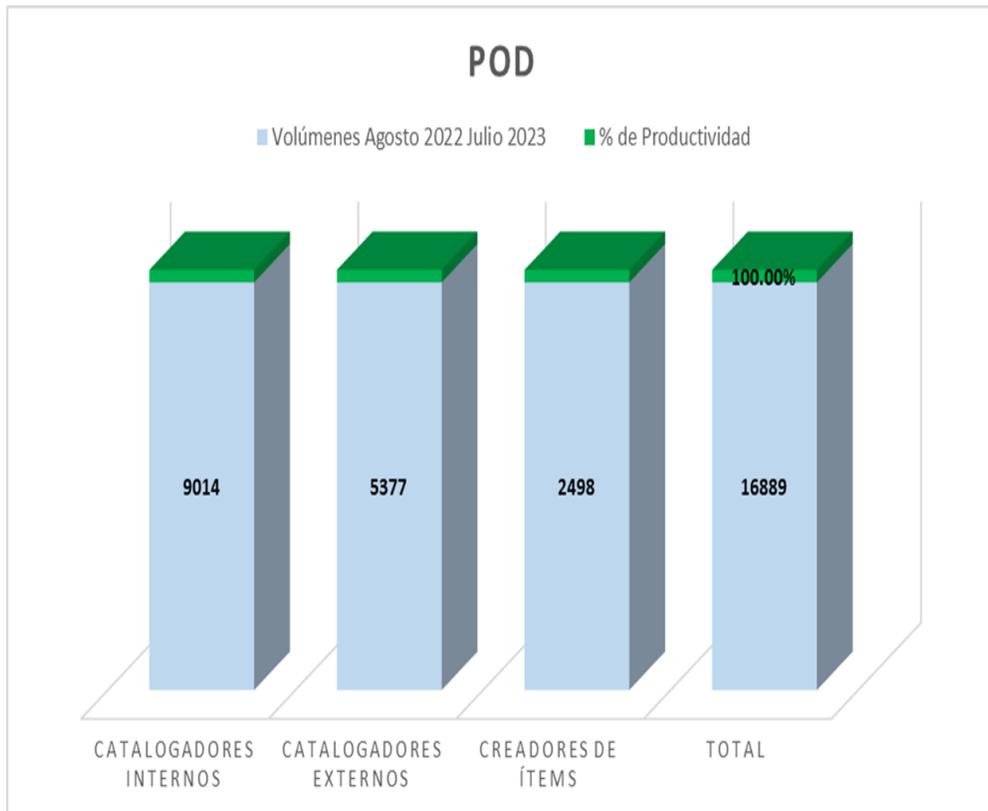
Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable



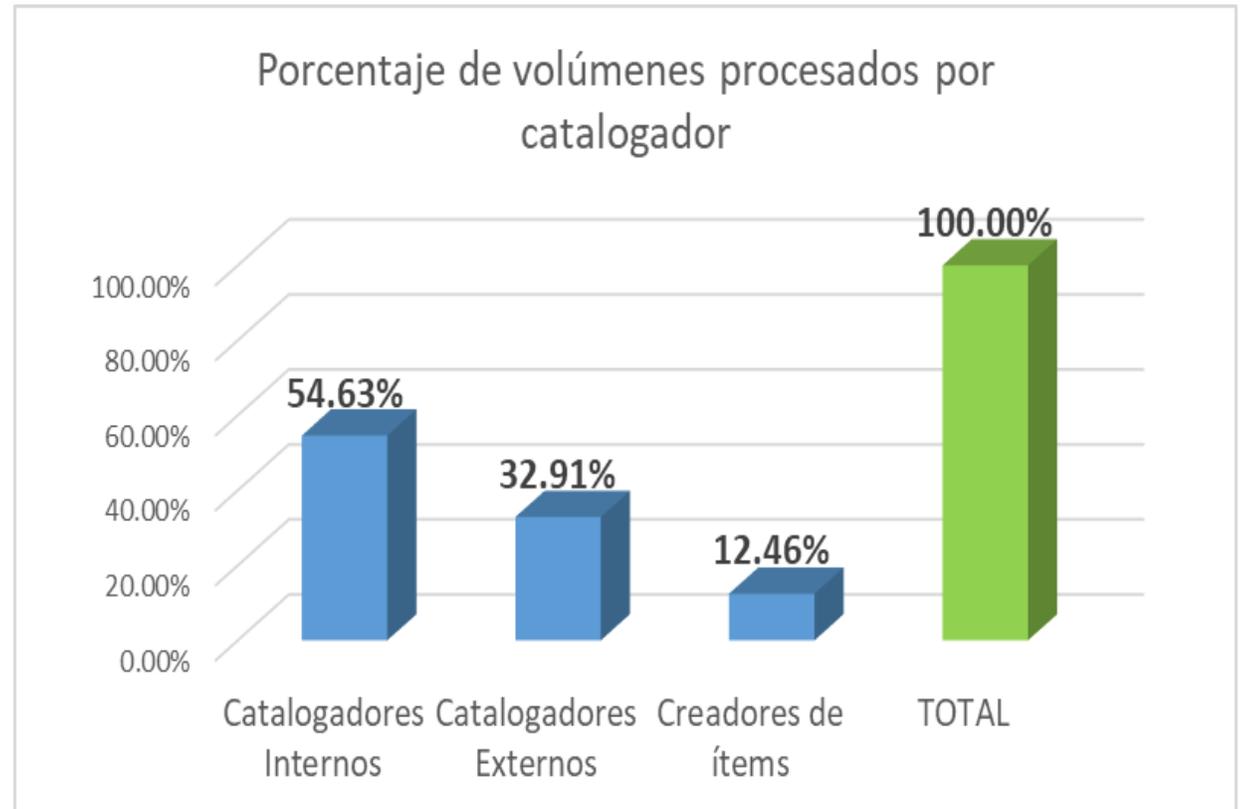
PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023



Agosto 2023- julio 2024
Volúmenes procesados: **12,515**



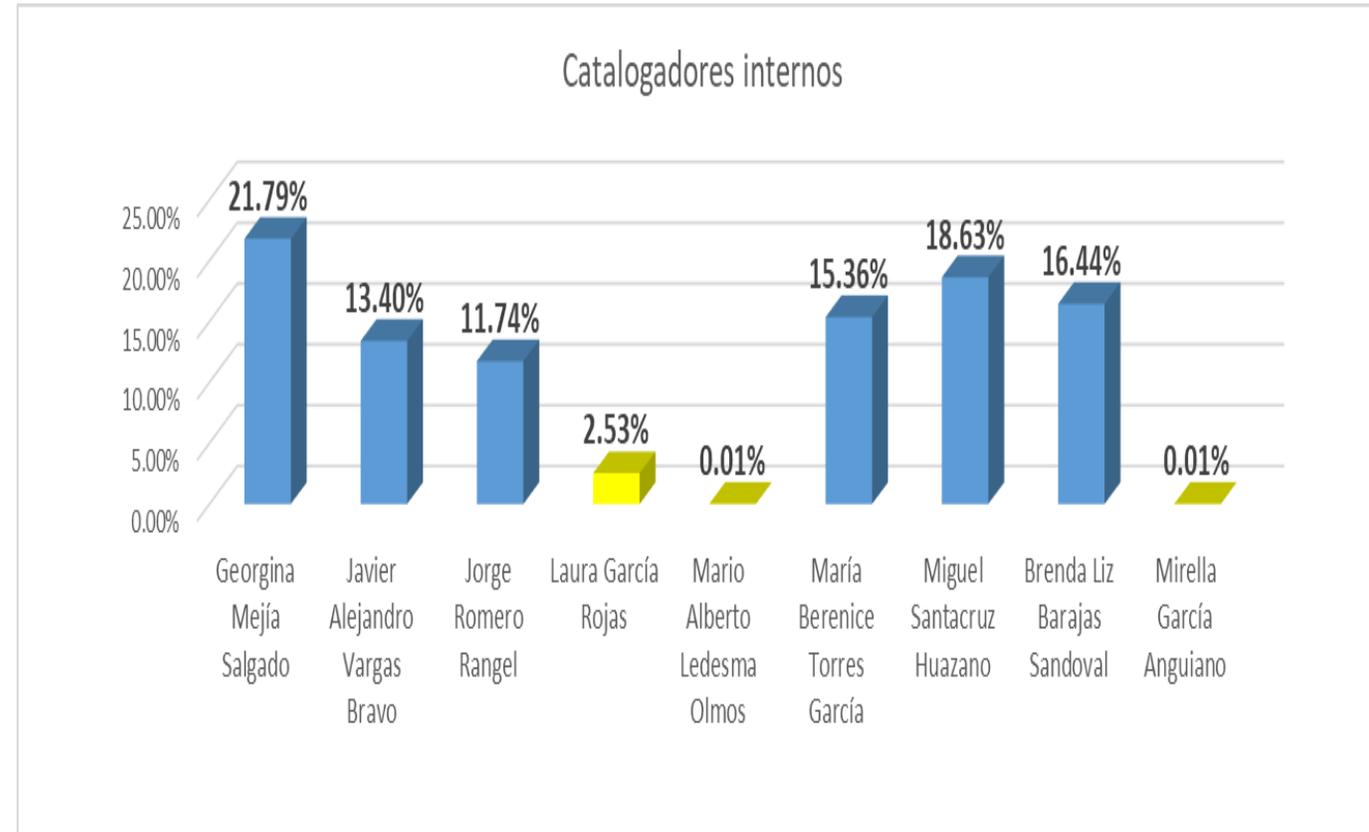
PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023

Catalogadores Internos	Volúmenes Agosto 2022 Julio 2023	% de Productivida d personal
Georgina Mejía Salgado	1620	17.97%
Javier Alejandro Vargas Bravo	1654	18.35%
Javier Antonio Monzón Arreola	109	1.21%
Jorge Romero Rangel	979	10.86%
Mario Alberto Ledesma Olmos	2	0.02%
María Berenice Torres García	1486	16.49%
Mirella García Anguiano	1116	12.38%
Miguel Santacruz Huazano	1860	20.63%
Brenda Liz Barajas Sandoval	188	2.09%
TOTAL	9014	100.00%

Agosto 2023- julio 2024
Producción: 6,837



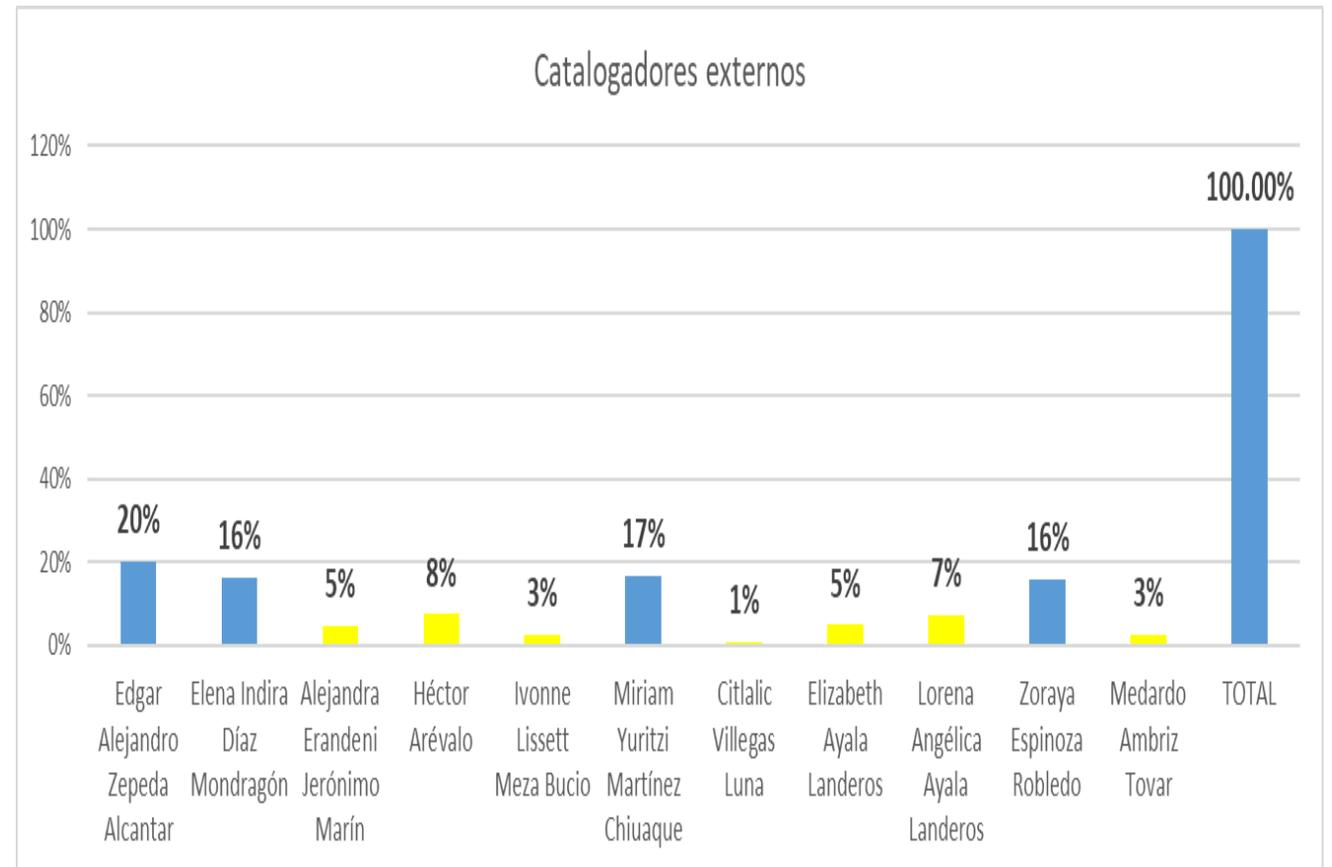
PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023

Catalogadores Externos	Volúmenes Agosto 2022 Julio 2023
Edgar Alejandro Zepeda Alcantar	1535
Elena Indira Díaz Mondragón	850
Alejandra Erandeni Jerónimo Marín	386
Héctor Arévalo	42
Ivonne Lissett Meza Bucio	111
Miriam Yuritzí Martínez Chiuaque	891
Citlalic Villegas Luna	77
Elizabeth Ayala Landeros	189
Lorena Angélica Ayala Landeros	218
Zoraya Espinoza Robledo	972
Medardo Ambriz Tovar	65
Francisco Lara Castrejón	41
TOTAL	5377

Agosto 2023- julio 2024
Producción: 4,119



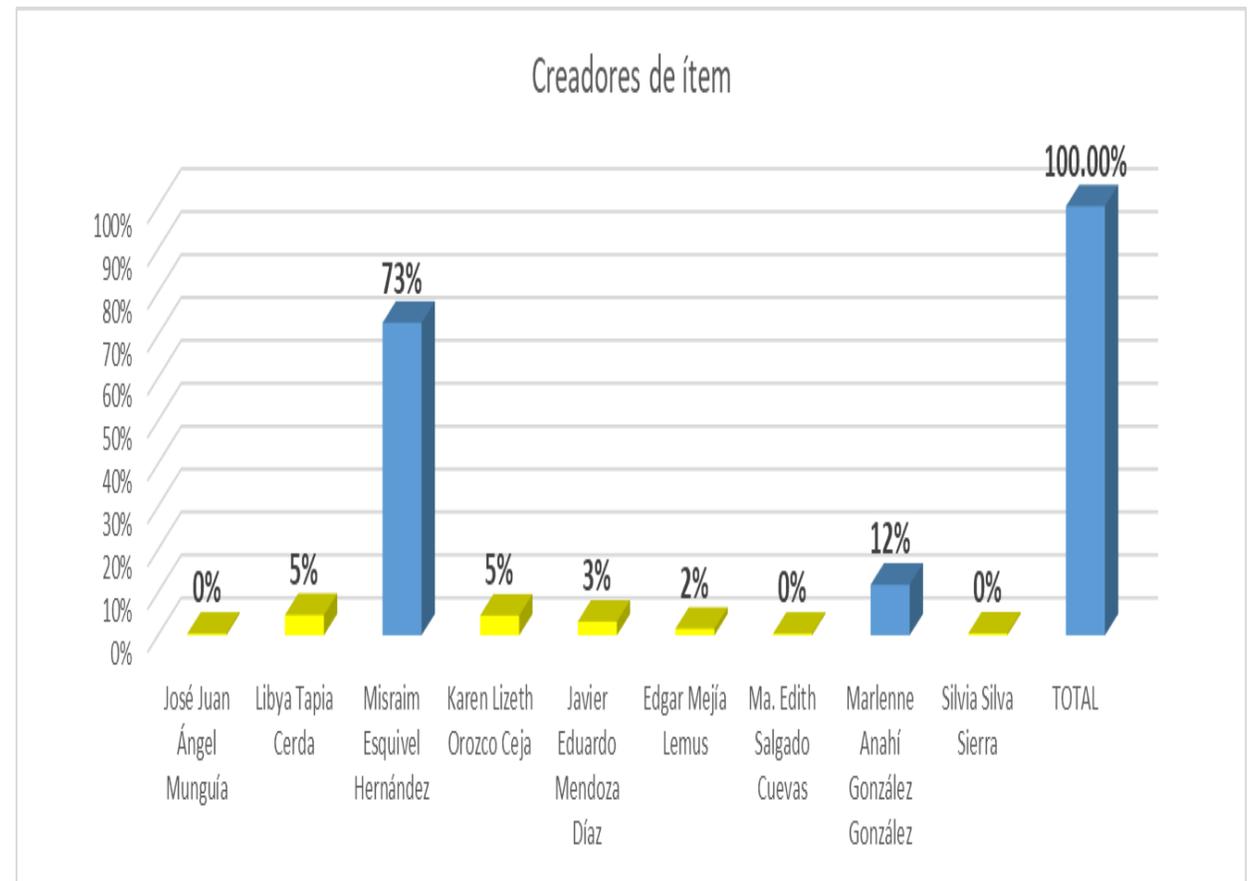
PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023

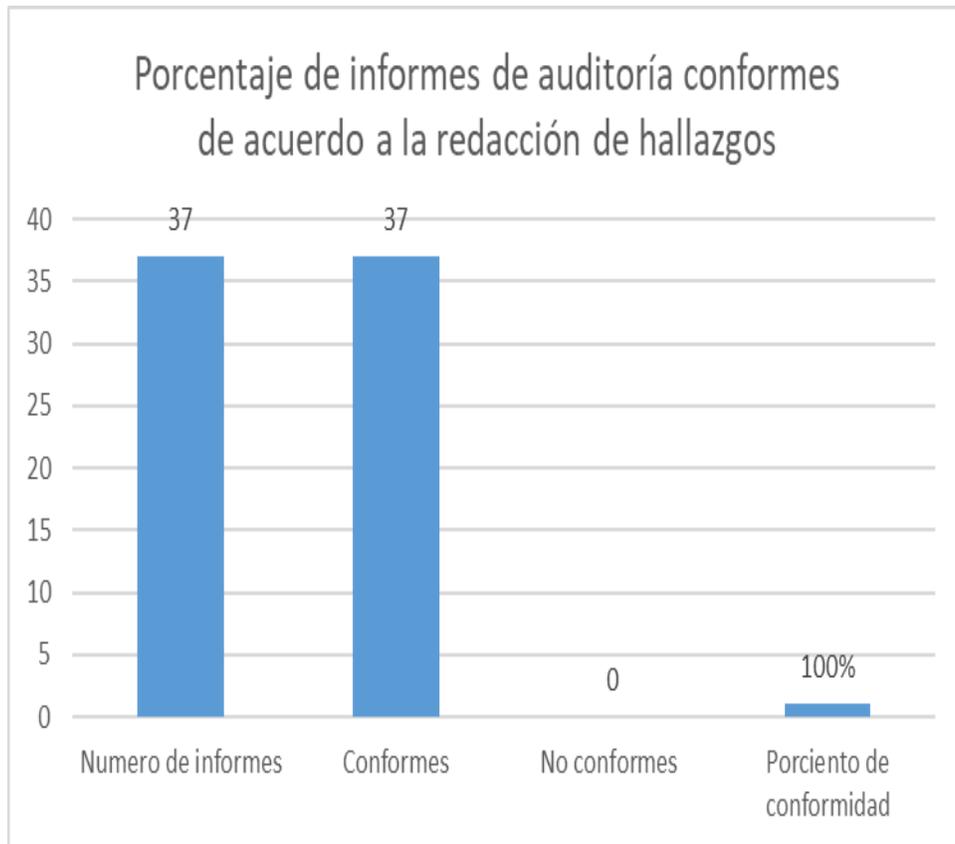
Creadores de ítems	Volúmenes Agosto 2022 Julio 2023	% de Productividad personal
José Juan Ángel Munguía	83	3%
Libya Tapia Cerda	962	39%
Misraim Esquivel Hernández	209	8%
Karen Lizeth Orozco Ceja	84	3%
Javier Eduardo Mendoza Díaz	542	22%
Rocío Erika García Proa	332	13%
Edgar Mejía Lemus	133	5%
Ma. Edith Salgado Cuevas	6	0%
Marisol Parente Anguiano	4	0%
Marlenne Anahí González González	141	6%
Silvia Silva Sierra	1	0%
José Honorato Vieira Leal	1	0%
TOTAL	2498	100.00%

Agosto 2023- julio 2024
Producción: 1,559

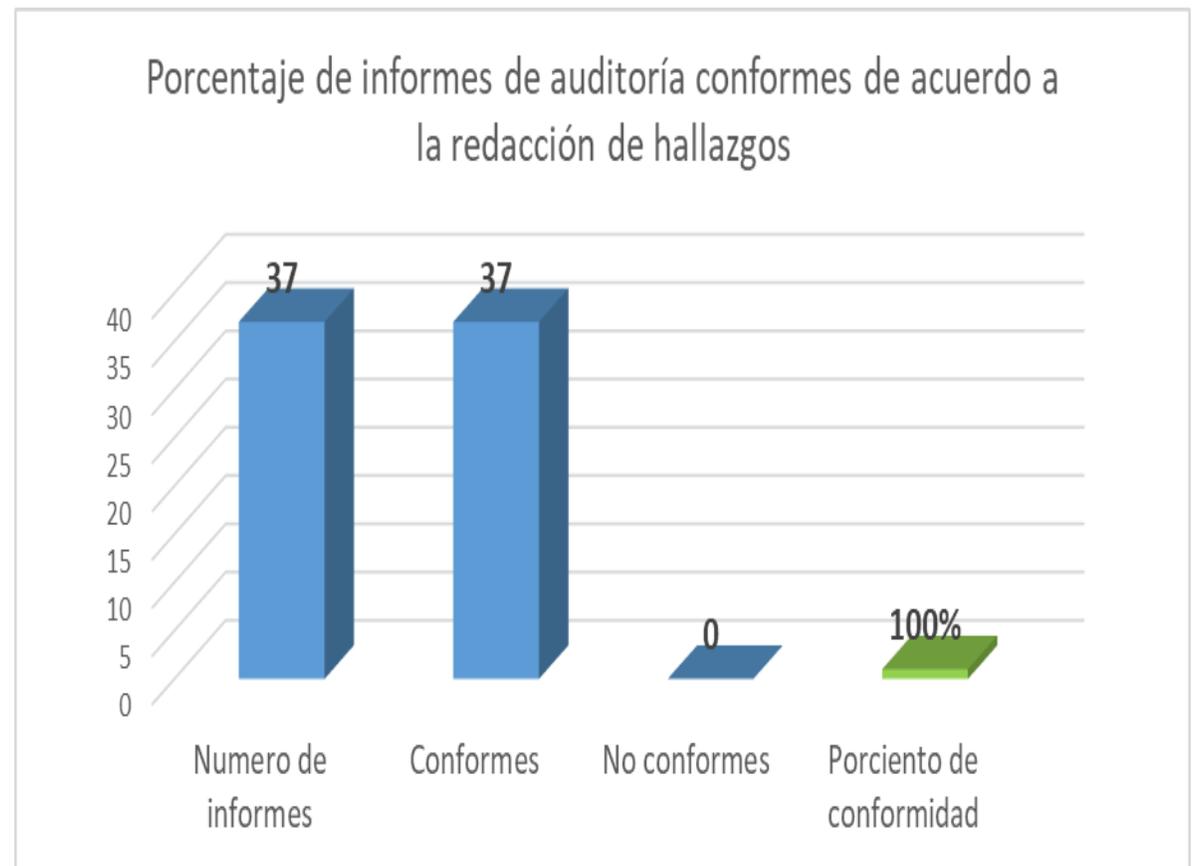


PROCESO DE CALIDAD (AUDITORÍA INTERNA) CONFORMIDAD

Agosto 2022- julio 2023



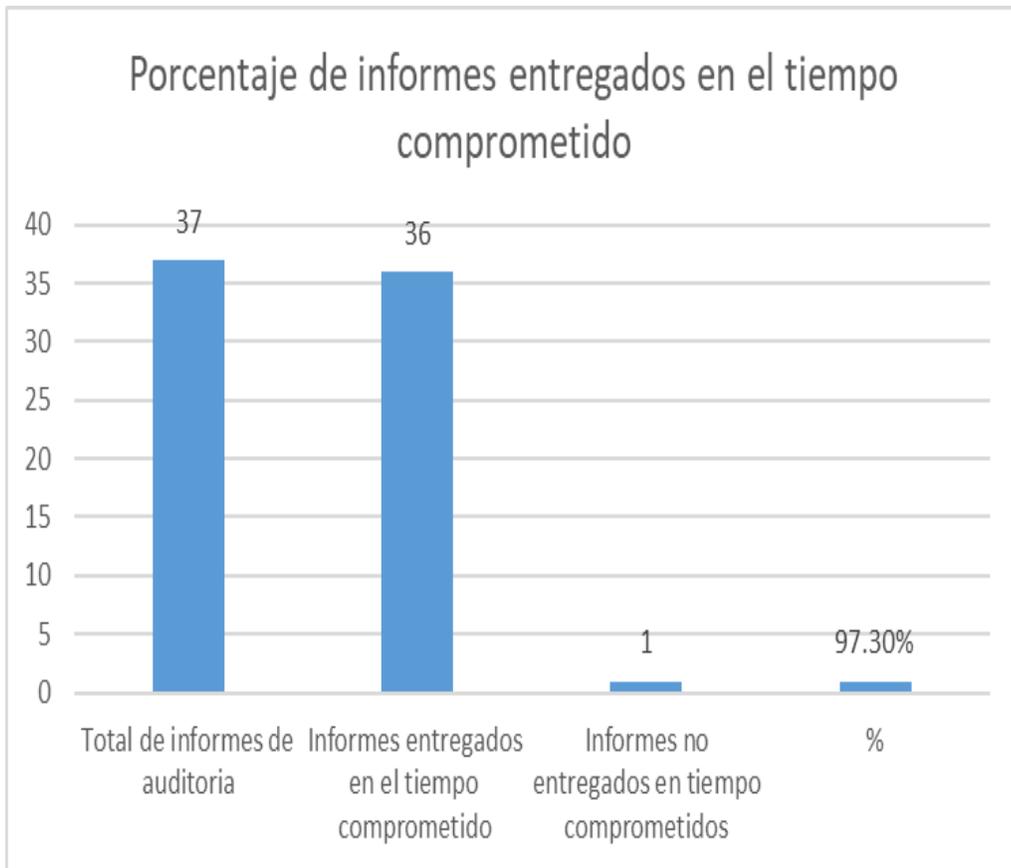
Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable



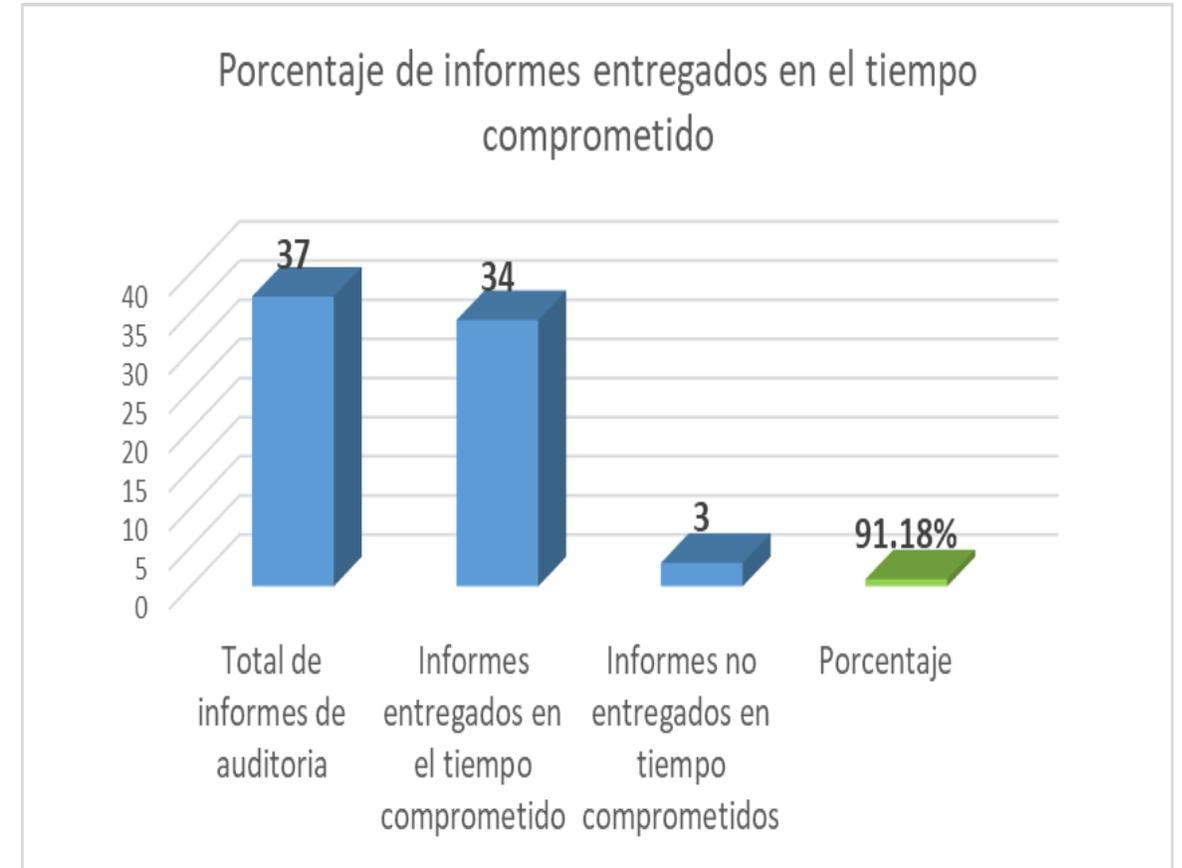
PROCESO DE CALIDAD (AUDITORÍA INTERNA)

DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023



Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable



PROCESO DE CALIDAD (AUDITORÍA INTERNA) DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023

Auditor	Auditorías Programadas	Auditorías realizadas en tiempo programado	%
LLUVIA IBETH MEJÍA SALGADO	14	14	100%
CARMEN EDITH SALINAS GARCÍA	3	3	100%
ALEJANDRA VARGAS MEJÍA	5	5	100%
ITZIYURENI MENDOZA RUÍZ	2	2	100%
MARCO ANTONIO MUÑOZ AMBRIZ	4	3	75%
BLANCA MARIANA HERNÁNDEZ DOBLAS	5	4	80%
INDIRA LETICIA GUTIÉRREZ GUZMÁN	2	2	100%
JOSÉ JUAN ANGEL MUNGUÍA	3	4	133%
	38	37	

Agosto 2023- julio 2024

Indicador:80% mínima aceptable

Auditorías faltantes: C. Hidalgo, S. Pública y PDHI.

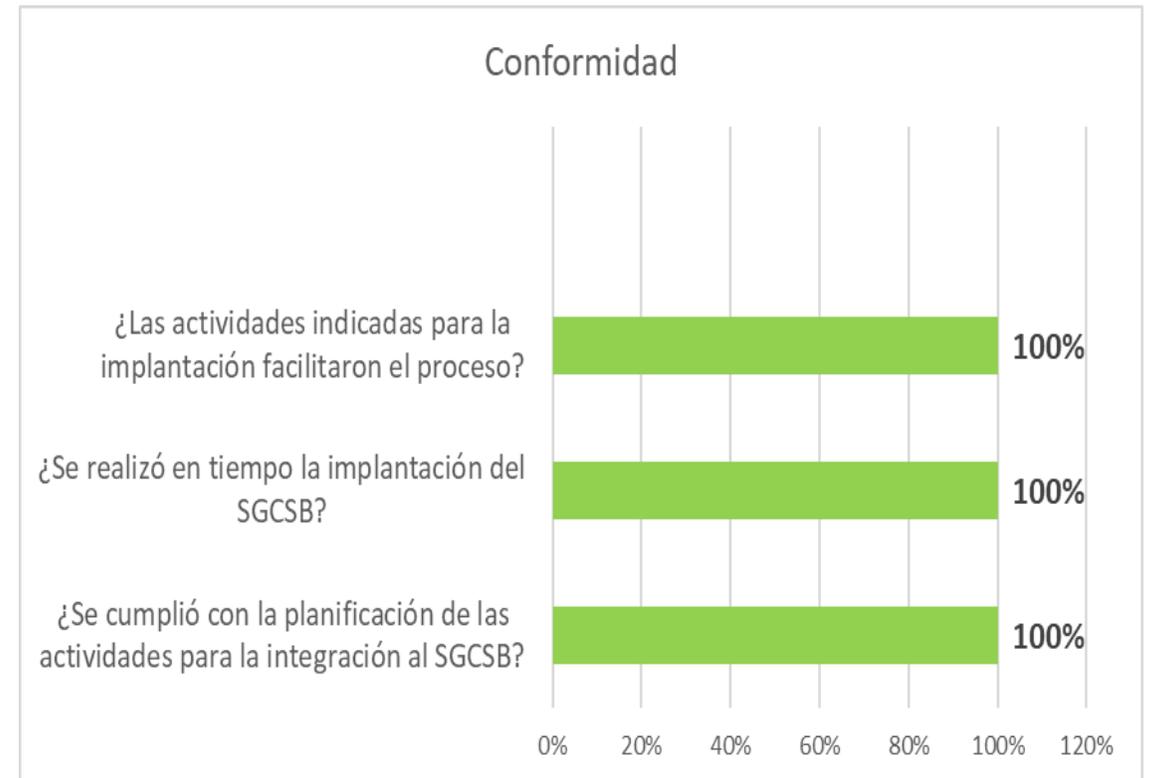
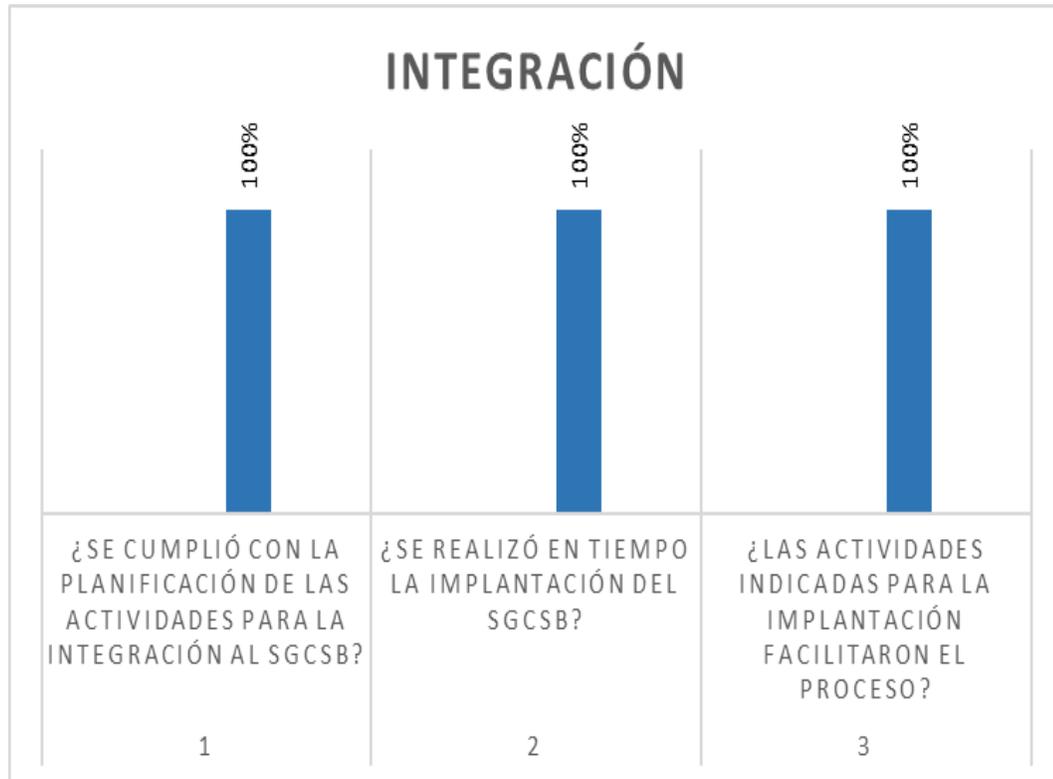
Auditor	Auditorías Programadas	Auditorías realizadas en tiempo programado	Porcentaje de auditorías realizadas por auditor en el tiempo programado
LLUVIA IBETH MEJÍA SALGADO	16	16	100%
CARMEN EDITH SALINAS GARCÍA	2	1	50%
ALEJANDRA VARGAS MEJÍA	4	4	100%
ITZIYURENI MENDOZA RUÍZ	5	5	100%
MARCO ANTONIO MUÑOZ AMBRIZ	4	4	100%
BLANCA MARIANA HERNÁNDEZ DOBLAS	0	0	0%
INDIRA LETICIA GUTIÉRREZ GUZMÁN	3	1	33%
JOSÉ JUAN ÁNGEL MUNGUÍA	6	6	100%
	40	37	

INTEGRACIÓN DE CENTROS DE INFORMACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

CONFORMIDAD

Agosto 2022- julio 2023

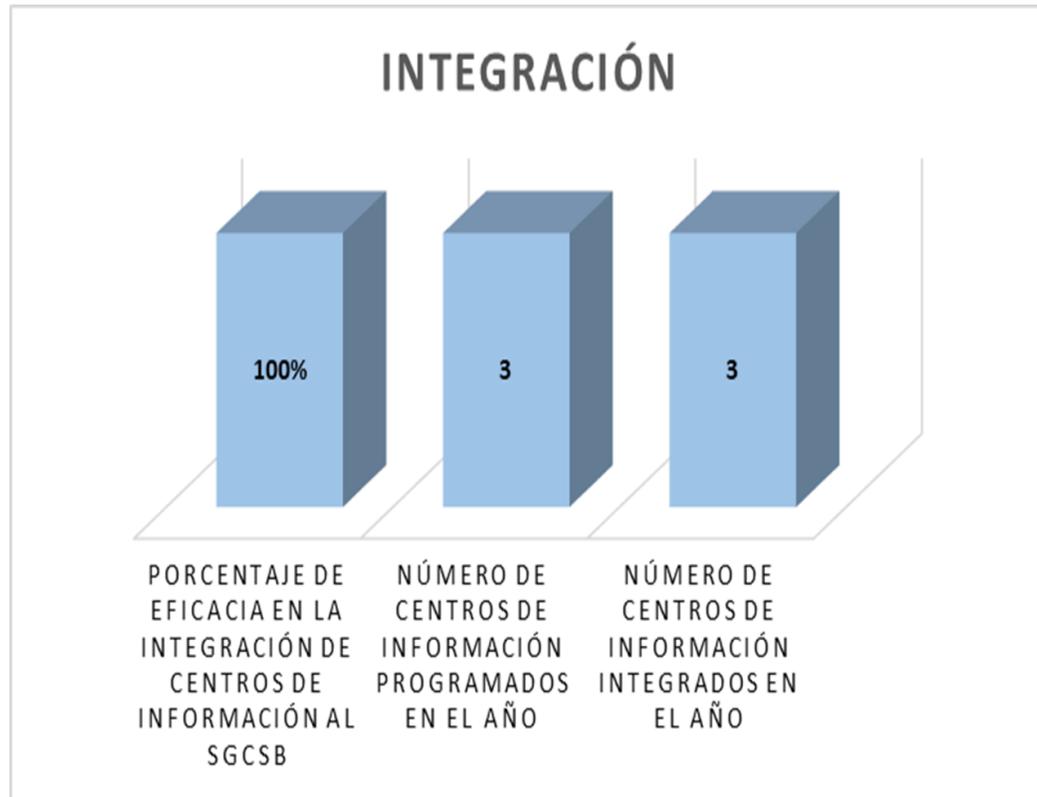
Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable



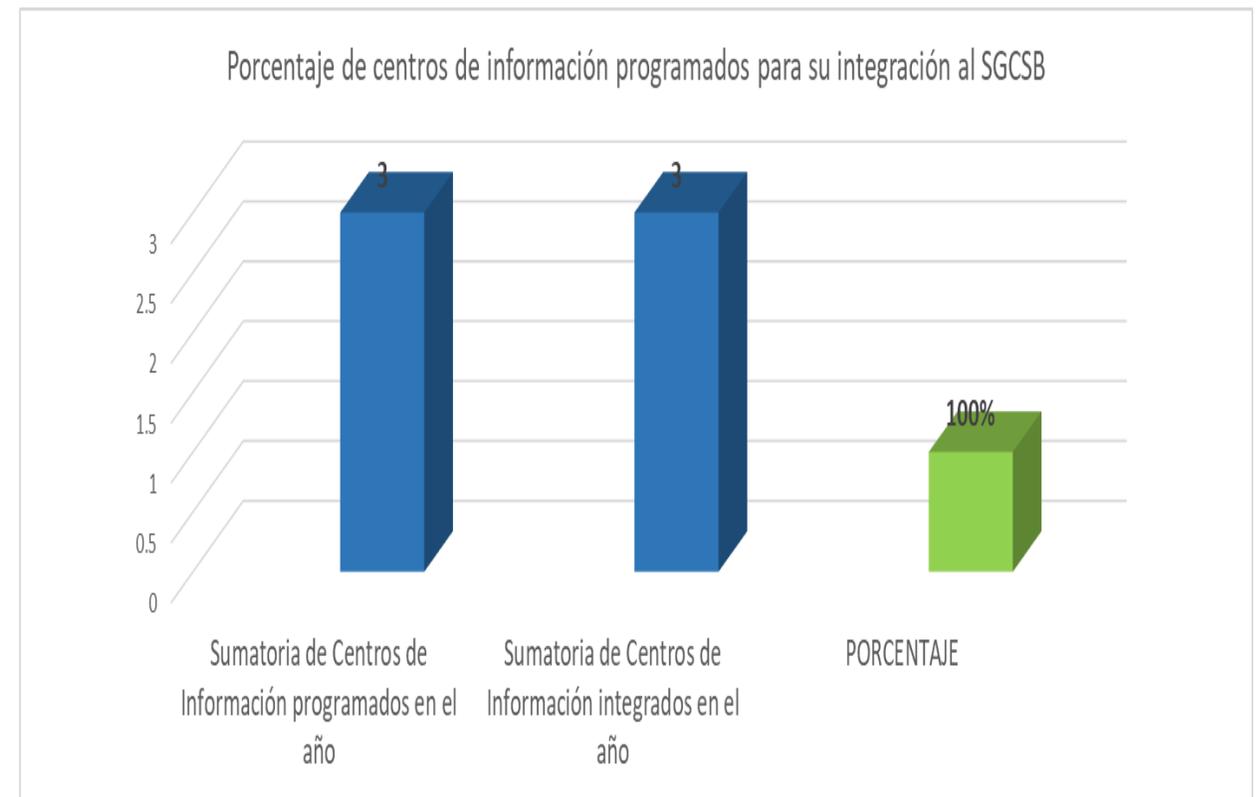
INTEGRACIÓN DE CENTROS DE INFORMACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

DESEMPEÑO

Agosto 2022- julio 2023



Agosto 2023- julio 2024
Indicador: 80% mínima aceptable



C) INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4) No conformidades y acciones correctivas

NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

NO CONFORMIDAD	PLANES DE ACCIÓN	FECHA COMPROMISO	RESPONSABLE
<p>No conformidad derivada del requisito 9.2.2.e <i>Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;</i> detectando la falta de seguimiento de hallazgos en el Sistema Bibliotecario.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modificar el procedimiento de auditoría interna, para determinar que el auditor realizará la primera verificación de hallazgos. 50% 2. Capacitación sobre no conformidades y acciones correctivas. 0% 	<p>Diciembre 2024</p>	<p>Proceso de Calidad/Coordinadores de centro de información/GIC/Responsables de procesos de soporte</p>
<p>No conformidad derivada del incumplimiento del programa de auditoría interna en los centros de información: Ciudad Hidalgo, Salud Pública y Enfermería, así como Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación para el coordinador de C.Hidalgo. 0% 2. Programar en el mes de noviembre las auditorías faltantes. 0% 3. Realizar auditorías internas. 0% 	<p>Noviembre 2024 (PDHI) Enero 2025 (S. PÚBLICA) Junio 2025 (C. Hidalgo)</p>	<p>Proceso de Calidad/Coordinadores de centro de información involucrados</p>

NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

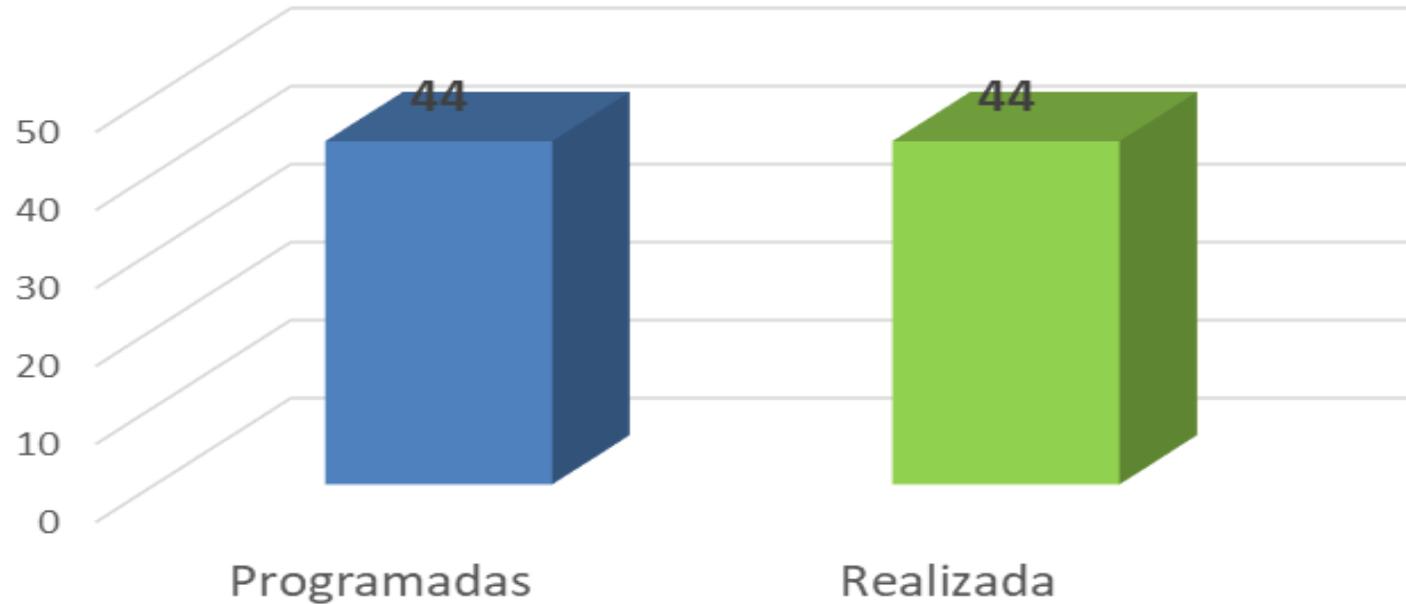
NO CONFORMIDAD	PLANES DE ACCIÓN	FECHA COMPROMISO	RESPONSABLE
En la sala de capacitación, en los huecos que hay debajo de las ventanas, se encuentra una gran cantidad de libros almacenados en cajas dispuestas sobre el piso, que son ajenas al PFRH; además hay otros libros que se ubican en un estante en el que se ha identificado como -libros con hongos.	1. Retirar de la sala de capacitación las cajas y el material bibliográfico contaminado.	31 /12/2024 100%	PFRH

C) INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

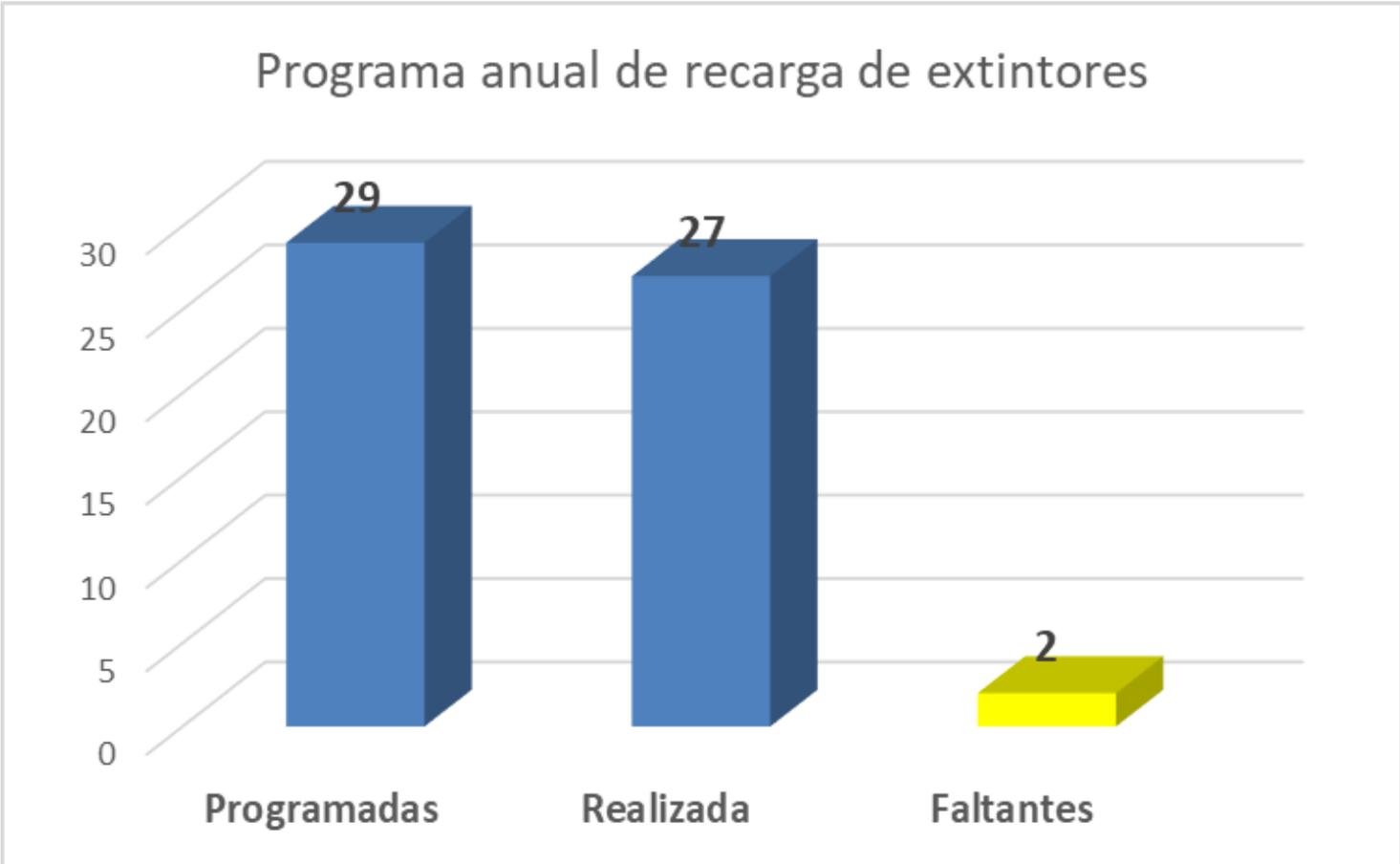
5) Resultados de seguimiento y medición

PROGRAMAS

Programa de evaluación de infraestructura física
y ambiente para la operación de los procesos



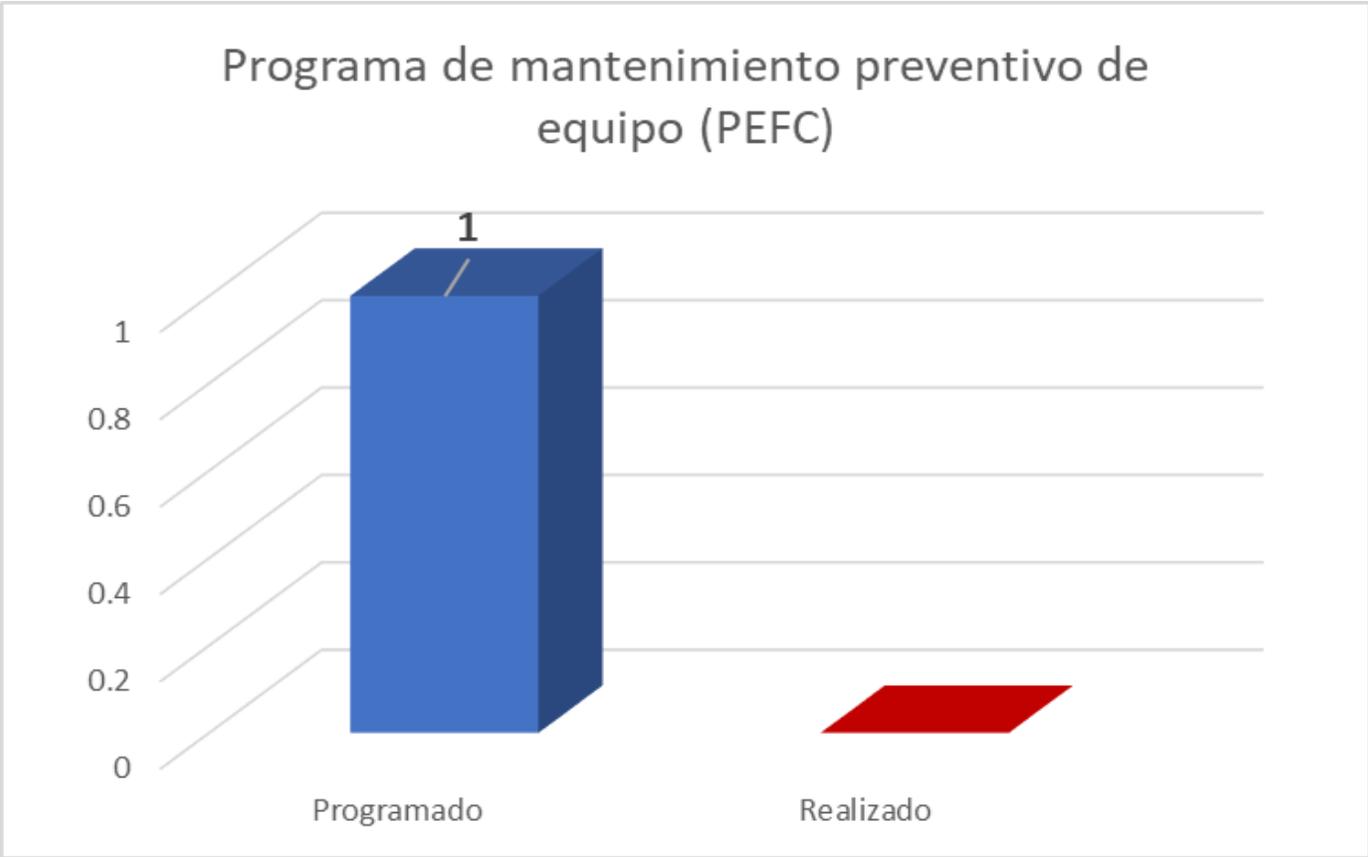
PROGRAMAS



Salud Pública y
Enfermería
(Septiembre
2018)

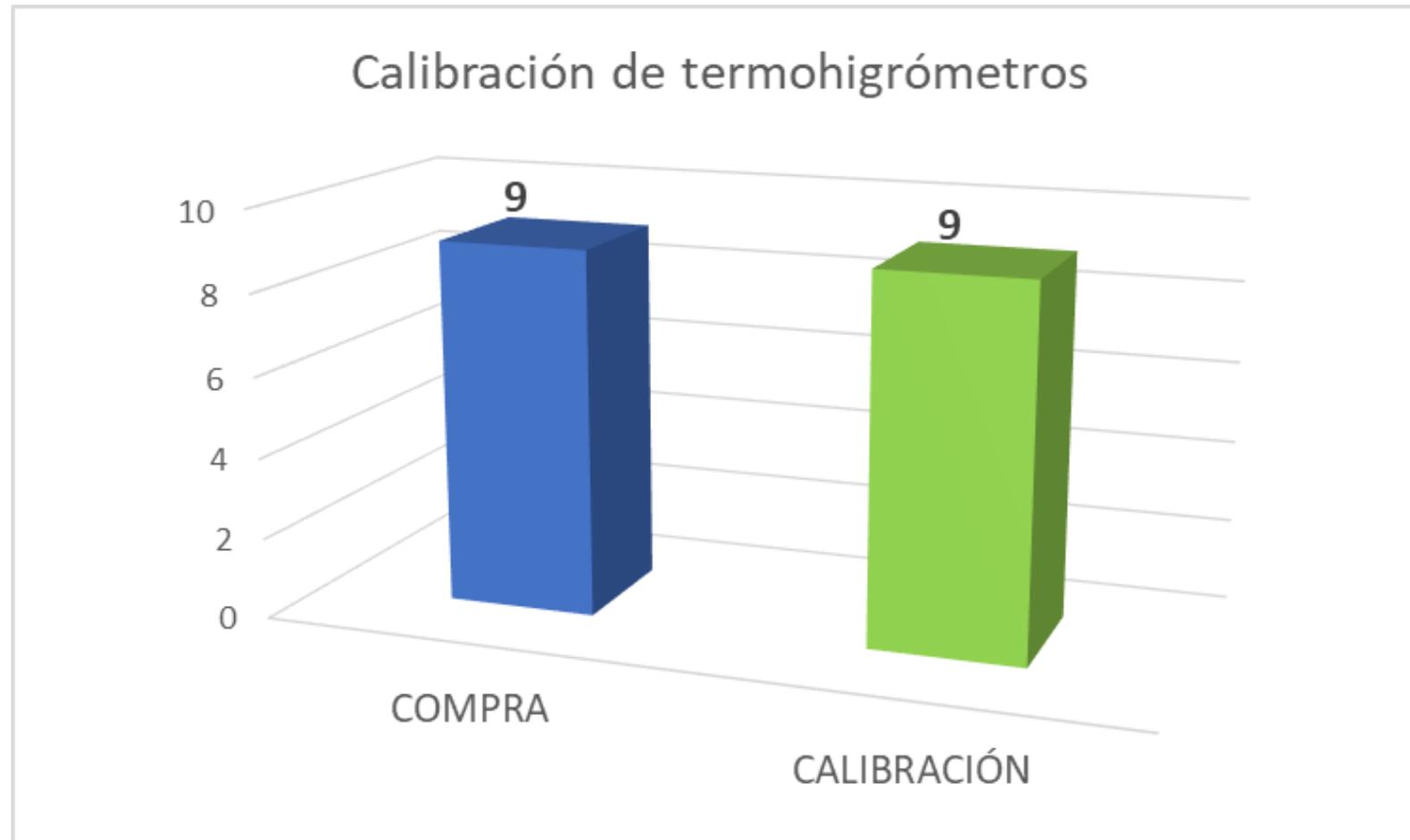
Ciudad Hidalgo
(sin extintores)

PROGRAMAS



ESTAMPADORA
GUILLOTINA

PROGRAMAS



PROGRAMAS

CALENDARIO DE ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS DE SOPORTE		
MES	ACTIVIDAD	
3 de enero al 29 de febrero de 2024	Revisión de procedimientos e indicadores de medición de los procesos de soporte.	NO CUMPLE
31 de julio de 2024	Captura de las encuestas de satisfacción del cliente de los procesos de soporte.	CUMPLE
1 al 9 de agosto de 2024	Entrega de la medición de los procesos de soporte al proceso de calidad.	CUMPLE
Agosto de 2024	Revisión por la dirección del Comité de Calidad de la DB	
5 al 9 de agosto de 2024	Elaborar o actualizar los inventarios	CUMPLE
12 al 16 de agosto de 2024	Evaluación de proveedores	CUMPLE
Octubre 2024	Auditoría externa Recertificación	
Noviembre de 2024	Llenado y envío del Programa Operativo Anual del Sistema Bibliotecario	
MENSUAL	REVISIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	CUMPLE
MENSUAL	MEDICIÓN DE LOS PROCESOS DE SOPORTE	CUMPLE
TRIMESTRAL	MEDICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS	CUMPLE
TRIMESTRAL	SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS DE	CUMPLE PARCIALMENTE

AUDITORES INTERNOS

No.	Promedio horas - Auditor líder por auditoría.	Suma de horas auditor líder empleadas en el total de las auditorías	Número de auditorías realizadas
1	LLUVIA IBETH MEJÍA SALGADO	80 hrs	16
2	CARMEN EDITH SALINAS GARCÍA	5 hrs	1
3	ALEJANDRA VARGAS MEJÍA	20 hrs	4
4	ITZIYURENI MENDOZA RUÍZ	25 hrs	5
5	MARCO ANTONIO MUÑOZ AMBRIZ	20 hrs	4
7	INDIRA LETICIA GUTIÉRREZ GUZMÁN	5 hrs	1
8	JOSÉ JUAN ANGEL MUNGUÍA	30 hrs	6

AUDITORES INTERNOS

No.	Auditor Auxiliar	Suma de horas auditor empleadas en el total de las auditorías	Número de auditorías realizadas
1	Verónica Durán González	25 hrs	5
2	Carlos Julián Burgueño Moreno	10hrs	2
3	Paula IreneChávez López	10hrs	2

No.	Observador	Suma de horas auditor empleadas en el total de las auditorías	Número de auditorías realizadas
1	Carla Daniela Arce Ramos	15hrs	3
2	Nancy Martínez Segovia	25 hrs	5
3	Ma. Alejandra Áviles Herrejón	20hrs	4
4	Ruth Itzel Silva Reyes	10hrs	2
5	Verónica Zúñiga Ramírez	15 hrs	3
6	Claudia Alejandra García Gil	10 hrs	2

PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

CURSOS	PROCESOS DE SOPORTE	
Hongo en los libros y artrópodos	Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos Mantenimiento de Acervos Especiales	Proceso de
Lengua de señas mexicana	1. Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos 2. Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales 3. Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas 4. Proceso de Organización Documental 5. Proceso de Formación de Recursos Humanos 6. Proceso de Calidad 7. Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas	
Satisfacción en el trabajo	Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas Formación de Recursos Humanos	Proceso de
Actualización en Bibliotecología	Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas	
Actualización en catalogación	Proceso de Organización Documental	
Clima laboral	Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas Proceso de Formación de Recursos Humanos Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos	
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario	Proceso de Calidad Proceso de Organización Documental	
Redacción de hallazgos	Proceso de Calidad Proceso de Gestión de Recursos Financieros	

INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

6) Resultados de las auditorías

AUDITORÍA INTERNA

RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA

Total de hallazgos Auditoría Interna		Abierto	Cerrado
Proceso de Calidad	5	5	0
Proceso de Formación de Recursos Humanos	2	2	0
Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos	5	5	0
Proceso de Gestión de Recursos Financieros	3	3	0
Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas	2	2	0
Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales	4	4	0
Proceso de Organización Documental	4	4	
Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas	Programa para noviembre programa 2024-2025		
	25	25	

RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA

Hallazgos detectados en las auditorías internas de centros de información y procesos de soporte		
Proceso de Calidad	Psicología	2
	Química	1
	Hemeroteca	1
	Metalurgia	1
	R.Humanos	1
	Idiomas	1
Proceso de Formación de Recursos Humanos	P. Calidad	1
	PMAE	1
Proceso de Organización Documental	PREPA 3	1

RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA

ÁREA DE LA NORMA CON MAYOR RECURRENCIA

7.5.3.2 Control de la información documentada

6.2 Objetivos de la calidad y planeación para lograrlos

7.2 Competencia

INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

7) Desempeño de los proveedores externos

COMPRA DIRECTA (PGRF)

No.	PROVEEDOR	PRODUCTO O SERVICIO	RESULTADO
1	LA VOZ DE MICHOACÁN	SUSCRIPCIÓN PERIÓDICO	20
2	JOSÉ ISRAEL BOCANEGRA TORRES	SERVICIO DE FUMIGACIÓN	20
3	FRANCISCO JAVIER DÍAZ CARVAJAL	MNTTO. AIRE ACONDICIONADO	17
4	COACALTRÓNICA, S.A. DE C.V.	EQUIPO DE CÓMPUTO Y ELÉCTRICO	15
5	PUBLICACIONES MORELIA	SUSCRIPCIÓN PERIÓDICO, REVISTA Z, NATIONAL GEOGRAPHIC.	15
6	ROSENDO NAVA MORENO	MNTTO. GUILLOTINAS Y DEMÁS EQUIPO DE LAB. CONSERVACIÓN	18
7	UNIVERSAL BOOK BINDING INDUSTRIES, S.A. DE C.V.	KERATOL	13
8	CENTRO METROLÓGICO DE MICHOACÁN, S.A. DE C.V.	CALIBRACIÓN A TERMOHIGRÓMETROS Y COMPRA DE BATERIAS	20
9	LUIS ALBERTO BECERRA FIGUEROA	RECARGA DE EXTINTORES	16
10	CYBERPUERTA, S.A. DE C.V.	CINTA SCOTCH Y TINTA ZEBRA	18
11	ETIFLASH DE MÉXICO, S.A. DE C.V.	ETIQUETAS PARA POD.	17
12	IQS CORPORATION, S.A. DE C.V.	AUDITORIA EXTERNA Y CERTIFICACIÓN	19

CUMPLE
CUMPLE PARCIALMENTE
NO CUMPLE

DEPENDENCIAS UNIVERSITARIAS

(SUBDIRECCIÓN Y PLANEACIÓN Y DESARROLLO)

N°	PROVEEDOR	PRODUCTO O SERVICIO	RESULTADO
1	Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales (Biblioteca Central de CU edificio S).	Desasolve de drenaje baño de mujeres planta baja.	10
2	Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales (Biblioteca Central, Ciudad universitaria, Edificio S, Planta baja).	Mingitorios y lavabo tapados.	10
3	Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales (Biblioteca Central de CU, Edificio S, Planta baja, Baños para el personal).	Se reporta una fuga de agua del depósito de agua o tubería de uno de los retretes de los baños del personal de procesos.	10
4	Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales (Biblioteca Central Ciudad Universitaria, Edificio S).	Pintura de la Biblioteca y de las oficinas de la Subdirección de Bibliotecas y los Procesos de Soporte.	10
5	Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales (Biblioteca Central de CU Edificio S).	Reparación de mingitorio del baño de hombres Planta Baja.	10
6	Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales (Edificio S Biblioteca Central Ciudad Universitaria).	Fuga de agua o drenaje en el baño de hombres de la planta baja.	10
7	Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales (Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Química, Edificio K, Ciudad Universitaria).	Préstamo de la camioneta de 3 toneladas de Servicios Generales para traslado de estantería.	10
8	Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales (Hemeroteca "Mariano de Jesús Torres).	Abasto de agua para los sanitarios de la hemeroteca de la Universidad	10
9	Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales (Hemeroteca Pública Universitaria).	Instalación de un apagador o tomacorriente.	10
10	Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales (Hemeroteca Pública Universitaria).	Reparación de llave monomando lavabo baño de hombres y de cadena de palanca de descarga lateral baño de mujeres.	10
11	Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales (Hemeroteca Pública Universitaria).	Sustitución de luminarias en diversas áreas de la Hemeroteca.	10
	Patrimonio Universitario	Bajas de Bienes Muebles	10

CUMPLE

CUMPLE
PARCIALMENTE

NO CUMPLE

D) ADECUACIÓN DE RECURSOS

Nombre del Proceso o Dependencia	Producto o Servicio	SABS	Fecha de solicitud	Fecha de entrega
Laboratorio de Conservación	Hilo de Cáñamo	Folio 30/2023	13/11/2023	09/01/2024
	Hojas de Cartulina Tamaño carta 300 (color azul turquesa, color rosa mexicano, color verde limón, color amarillo canario, y color rojo)	Folio 14/2024	10/04/2024	18/04/2024
	Globos tamaño grande, bolsas de paletas mini tutsi pop, Tóner para impresora marca Laser jet, Crayolas de colores	Folio 14/2024	17/04/2024	18/04/2024

D) ADECUACIÓN DE RECURSOS

Proceso de Calidad	Papel Bond para Plotter diferentes medidas (61X50 N2 Blue, 61X100 N2, 91X50 N2)	11	13/05/2024	17/05/2024
	Cartucho de Tóner	100	18/08/2024	21/08/2024
	Dispensador de jabón	abr-00	14/09/2023	18/09/2023
	Clips, gomas, cuaderno, sacapuntas, cinta diurex, marcador, protector de hojas		24/10/2023	25/10/2024
	Tóner para Plotter		03/10/2023	20/10/2023
	Mochila para Laptop		03/11/2023	07/11/2023
	Papel Higiénico		15/11/2023	15/11/2023
	Papel Higiénico y jabón para manos		05/12/2023	05/12/2023
Proceso de Organización Documental	Hojas amarillas, disco duro de estado sólido		05/06/2024	11/06/2024

E) EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES/ FODA

F) OPORTUNIDADES DE MEJORA (REVISIÓN ANTERIOR)

1. Mejorar los indicadores de medición de los procesos de soporte. **75%**
2. Modificación de encuestas de satisfacción. **100%**

OPORTUNIDADES DE MEJORA (PROPUESTA)

1. Establecer un procedimiento de medición con el propósito tener la información y control estadístico de los procesos operativos y de soporte, que además incluya la metodología para obtener el número de encuestas aplicar. **DICIEMBRE 2024**
2. Mejorar el diagrama del contexto de la organización, con la finalidad de identificar de manera más clara las cuestiones externas e internas. **DICIEMBRE 2024**
3. Agregar un campo a la plataforma SIBIB, para que los centros de información puedan subir el inventario de la colección. **ENERO 2025**
4. Mejorar los indicadores de medición de los procesos de soporte (POD Y PDHI). **NOVIEMBRE 2024**
5. Mejorar el Procedimiento de integración de los centros de información al SGCSB. **DICIEMBRE 2024**

OPORTUNIDADES DE MEJORA (PROPUESTA)

6. Homologar los nombres de los puestos del documento perfil de puestos con los declarados en la plataforma SARH.
7. Homologar los nombres de los cursos en la plataforma SARH.



GRACIAS

MINUTA

[Título de la reunión] Revisión por la Dirección de los Procesos de Soporte de la Dirección de Bibliotecas		
04/10/2024	[Hora de la reunión] 10:00 am	[Lugar de la reunión] SALA DE CAPACITACIÓN EDIFICIO S
Reunión convocada por:	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS	
Asistentes		
Nombre	Puesto	Firma
Silvia Alejandra Manríquez Gómez	Directora de Bibliotecas	
José Manuel Morales Palomares	Subdirector Técnico	
Marco Antonio Muñoz Ambriz	Jefe del Departamento de Planeación y Desarrollo	
Oscar Gustavo Alcaraz Contreras	Jefe de Departamento de Procesos Técnicos	
Yair Yoyakin Rendón Gaona	Jefe del Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas	
Alejandro Lugo Flores	Jefe del Departamento de Laboratorio de Conservación	
Elisa Pérez Medrano	Responsable del Proceso de Recursos Financieros	
Teresa Ávila Calderón	Responsable del Proceso de Recursos Humanos	
Violeta García Pascual	Responsable del Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas	
Maribel Bucio Vargas	Responsable del Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos	
Javier Alejandro Vargas Bravo	Responsable del Proceso de Organización Documental	
Luis Enrique Esquivel Valpuesta	Responsable del Proceso de Mantenimiento de Fondos Especiales	
Lluvia Ibeth Mejía Salgado	Responsable del Proceso de Calidad	
Alejandra Vargas Mejía	Proceso de Integración de los Centros de Información al SGCSB	
Claudia Alejandra García Gil	Personal del PGRF	
Verónica Durán González	Personal del PC	

Verónica Zúñiga Ramírez	Personal del PC	
Nancy Martínez Segovia	Coordinadora de auditoría interna	

[Orden del día]

1. Bienvenida
2. Entradas de revisión por la dirección

[Desarrollo de la sesión]

1. Da inicio la reunión siendo las 10:00 am, el jefe de Planeación y Desarrollo da la bienvenida a los presentes.
2. La responsable del Proceso de Calidad inicia la presentación de revisión por la dirección período agosto 2023 a julio 2024.

a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.

Los acuerdos:

- **Modificar los indicadores de los procesos de soporte (PMAE, PGTS, PGRF, POD, PDHI, PFRH),** se cumplió parcialmente, quedan pendientes el cumplimiento de los procesos PDHI Y POD.
- **Determinar y aprobar objetivo operativo de los procesos faltantes,** se cumple parcialmente, faltando los procesos de PGRF Y PDHI.
- **Atención de hallazgos de auditoría interna del proceso y los detectados en los centros de información,** cumple parcialmente, faltando el cierre.

b) Cambios en cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad

Se revisa el diagrama del contexto de la organización, donde se proponen cambios al diagrama que permita identificar claramente las cuestiones externas e internas.

c) Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad:

1) Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.

- PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

Los resultados de la encuesta de satisfacción en los dos ítems son mayores a 4, por lo que son satisfactorios de acuerdo al indicador establecido en el procedimiento (3.5 la mínima aceptable).

- PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS

Los resultados son satisfactorios, el indicador determina como la mínima aceptable 3.5, todos los resultados son satisfactorios arriba de 4. **Se requiere una acción por parte del proceso de calidad ya que es el encargado de aplicar las encuestas del proceso y sólo se aplicaron 6 de las 19 requeridas para su confiabilidad.**

- PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES

Los resultados son satisfactorios de acuerdo a los indicadores establecidos en los procedimientos del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales; el indicador determina como la mínima aceptable 3.5, todos los resultados son satisfactorios arriba de 4.

- PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Los resultados son satisfactorios como lo establece el indicador en el procedimiento del proceso 80%. La satisfacción es mayor de 90%.

- PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

Los resultados son satisfactorios de acuerdo al indicador establecido en el procedimiento, se determina 80% como la mínima aceptable. El resultado es mayor de 90% en los **servicios de información en línea y talleres sobre escritura**.

En el caso de **referencia virtual** se observan resultados en 2 ítems arriba del 80% satisfactorios; en el ítem *la accesibilidad al formulario de referencia virtual* se muestra un resultado menor al 80% (76%), por lo que se deberán tomar acciones correctivas en el PDHI.

- PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

Todos los resultados son satisfactorios de acuerdo a los indicadores establecidos en los procedimientos del proceso que es 80%, en los servicios de **Diseño y desarrollo de software, Soporte de software, y Soporte técnico y redes; así como mantenimiento de equipos de cómputo y mantenimiento de equipo de seguridad**.

- PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

Todos los resultados son satisfactorios con resultado mayor de 4, (3.9 mínima aceptable).

- PROCESO DE CALIDAD

Los resultados son satisfactorios en los dos procesos evaluados (Auditoría interna e Integración de los centros de información al SGC) de acuerdo al indicador establecido donde la mínima aceptable es 80%, los resultados son de 90% y 100%.

Quejas y sugerencias:

Se tiene una queja del Proceso de Formación de Recursos Humanos: *En la sala de capacitación, en los huecos que hay debajo de las ventanas, se encuentra una gran cantidad de libros almacenados en cajas dispuestas sobre el piso, que son ajenas al PFRH; además hay otros libros que se ubican en un estante en el que se ha identificado como -libros con hongos.* Se encuentra documentada y cerrada.

2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

Avance de los **objetivos estratégicos:**

1. Clasificar y catalogar 18,282 volúmenes a diciembre a 2028. **12.53% (hubo atraso en los 3 trimestres, pero ya se determinaron las acciones) (POD).**
2. A diciembre de 2024, automatización del préstamo a domicilio. **40% (PGTS)**
Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades.
Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Eléctrica.
3. Para diciembre 2024, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios en los siguientes centros de información: **20% (CENTROS DE INFORMACIÓN)**
Biblioteca del Colegio Primitivo y Nacional de San Nicolás de Hidalgo
Biblioteca de la Escuela Preparatoria Melchor Ocampo
Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas
Biblioteca de la Facultad de Salud Pública y Enfermería
Biblioteca de la facultad de Psicología
4. A octubre de 2023 certificar los siguientes centros de información: **90% (PROCESO INTEGRACIÓN)**
Biblioteca del Colegio Primitivo y Nacional de San Nicolás de Hidalgo
Biblioteca de la Escuela Preparatoria Melchor Ocampo
Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas

Objetivos operativos:

PEFC: Al 31 de diciembre del 2024, el personal del laboratorio realizará pequeñas reparaciones al material bibliográfico en 3 bibliotecas de CU y 21 bibliotecas fuera de Ciudad Universitaria, (estas últimas, enviarán el material al laboratorio) para que este se encuentre en óptimas condiciones para los usuarios. **62% (El objetivo no se cumplirá porque las bibliotecas no han enviado el material al Laboratorio. Como una acción se replanteará el objetivo para el año 2025 y programar mensualmente a las bibliotecas para que envíen el material).**

PMAE: Al 31 de diciembre del 2028, el personal del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales, realizará en las instalaciones del laboratorio, la estabilización e intervenciones de primer nivel en 10,000 libros de fondo antiguo de la Biblioteca Pública Universitaria para la conservación de los mismos y la consulta quien lo solicite. **55%**

SE APRUEBAN POR EL COMITÉ LOS OBJETIVOS OPERATIVOS:

- A diciembre de 2026, realizar 884 acciones formativas para cubrir el 100% de la capacitación básica del bibliotecario del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario. Se ajusta la redacción. **PFRH**
- Agregar un apartado en la plataforma POASB donde podamos delimitar el tiempo o los meses de los que necesitamos sean emitidos los reportes para un resultado confiable y real en las estadísticas. Se modificará la redacción con apoyo del Proceso de Calidad. **PGRF**
- Al finalizar el año 2025, se llevará a cabo una sesión de capacitación sobre el uso de la Biblioteca Virtual y bases de datos, en 13 bibliotecas integradas al sistema de calidad. Con la finalidad de difundir entre sus usuarios los recursos en línea disponibles en la Biblioteca Virtual. **PDHI**

3) Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

- Conformidad: Conformidad de los requisitos de los bienes y servicios suministrado, muestra conformidad del 100%.
- Desempeño: Porcentaje de cumplimiento del POABS, 100%.
- Desempeño: Porcentaje de solicitudes atendidas en el SABS, 100%.

PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS

- Conformidad: Conformidad sobre el cumplimiento de los requisitos de los fondos contemporáneos, 100%.
- Desempeño: Porcentaje de acervos encuadernados respecto a los solicitados en la unidad de tiempo comprometida 89%, mínima aceptable 80%.
- Desempeño: Porcentaje de acervos encuadernados por encuadernador en la unidad de tiempo comprometida, se detecta al encuadernador Tzitzláhuac Benítez Ramírez con un 70.83% por debajo del indicador establecido 80%. Se deben tomar las acciones necesarias por parte del proceso.

PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES

- Conformidad: Porcentaje de conformidad sobre el cumplimiento de los requisitos de los fondos especiales atendidos, 100%.
- Desempeño: Porcentaje de acervos atendidos respecto a los solicitados en la unidad de tiempo comprometida, 100%.
- Desempeño: Porcentaje de producción de acervos atendidos por restaurador, se detecta al encuadernador Tzitzláhuac Benítez Ramírez con un 35% por debajo del indicadore establecido 80%. Se deben tomar las acciones necesarias por parte del proceso.

PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- Conformidad: Porcentaje de cursos respecto a sus requisitos, 100%.
- Desempeño: Porcentaje de cumplimiento del programa anual de capacitación, 67%; se requiere determinar las acciones necesarias por parte del proceso.
- Desempeño: Porcentaje de aprobación de cursos, 89% (mínima aceptable 80%).

PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

- Conformidad: Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de charlas y cursos, y referencia virtual, 100%.
- Desempeño: Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de charlas y cursos, y referencia virtual 100%.
- Desempeño: Promedio de horas impartidas por instructor en charlas y cursos, 104 horas por 4 instructores.
- Desempeño: solicitudes de servicios de referencia virtual atendidos por mes, 86 de agosto 2023 a julio 2024.

PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS.

- Conformidad: Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de Diseño y desarrollo de software, 100%.
- Conformidad: Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de Soporte de software, 100%.
- Conformidad: Porcentaje de servicios de Soporte técnico y redes que cumplen con las especificaciones, 100%.
- Conformidad: Porcentaje de servicios de mantenimiento de equipos de cómputo que cumplen con las especificaciones, 100%.
- Conformidad: Porcentaje de servicios de mantenimiento de equipos de seguridad que cumplen con las especificaciones, 100%.

- Desempeño: Porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo programado de Diseño y desarrollo de software, 100%.
- Desempeño: Porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo comprometido Soporte de software, 100%.
- Desempeño: Porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo comprometido Soporte técnico y redes, 100%.
- Desempeño: Porcentaje de solicitudes atendidas conforme al programa preventivo de equipo de cómputo, 100%.
- Desempeño: Porcentaje de solicitudes atendidas conforme al programa preventivo de equipos de seguridad, 100%.
- Desempeño: Porcentaje por persona de solicitudes atendidas del proceso de soporte técnico y redes, se detecta 2 personas con indicador bajo, se requieren acciones por parte del PGTS.

PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

- Conformidad: Porcentaje de conformidad de materiales procesados, 100%.
- Desempeño: Porcentaje de volúmenes procesados por catalogador, 100%.

PROCESO DE CALIDAD (*Auditoría Interna e Integración de centros de información al SGC del SB*)

- Conformidad: Porcentaje de informes de auditoría conformes de acuerdo a la redacción de hallazgos, 100%
- Desempeño: Porcentaje de informes entregados en el tiempo comprometido, 100%.
- Desempeño: Porcentaje de auditorías realizadas por auditor en el tiempo programado, 100%.
- Conformidad: 100%
- Desempeño: Porcentaje de centros de información programados para su integración, 100%.

4) No conformidades y acciones correctivas

Se detectan 3 no conformidades:

No conformidad derivada del requisito 9.2.2.e: *Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada*; detectando la falta de seguimiento de hallazgos en el Sistema Bibliotecario. **Avance 50%**

No conformidad derivada del incumplimiento del programa de auditoría interna en los centros de información: Ciudad Hidalgo, Salud Pública y Enfermería, así como Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas. **Avance 0%**

En la sala de capacitación, en los huecos que hay debajo de las ventanas, se encuentra una gran cantidad de libros almacenados en cajas dispuestas sobre el piso, que son ajenas al PFRH; además hay otros libros que se ubican en un estante en el que se ha identificado como -libros con hongos. **Avance 100%**

5) Resultados de seguimiento y medición

- Programa de infraestructura física y ambiente para la operación de los procesos. 44 programadas, 44 realizadas.
- Programa anual de recarga de extintores. 29 programadas, 27 realizadas (faltantes Salud Pública y Enfermería y Ciudad Hidalgo).
- Programa de mantenimiento preventivo de equipo. No se realizó, se requieren acciones por parte del PEFC.
- Calibración de termohigrómetros. 9 adquiridos, 9 calibrados.
- Calendario de actividades de los procesos de soporte. 80%.
- Promedio de horas por auditor líder por auditoría. 5 hrs por auditoría.
- Cursos para los procesos de soporte. Los 8 procesos recibieron capacitación.

6) Resultados de las auditorías

Se muestran los resultados de auditorías internas de 7 procesos de soporte, haciendo falta el Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas; con un total de 25 no conformidades, las cuales se encuentran abiertas.

7) Desempeño de los proveedores externos

El proceso de recursos financieros realiza evaluación de proveedores externos de compra directa, evaluando 12 productos y servicios con resultados conformes.

Se realiza evaluación a la Subdirección de Servicios Generales y Patrimonio Universitario como proveedores de dependencias universitarias, con resultados conformes.

d) Adecuación de los recursos

Los recursos solicitados por SABS son entregados a los procesos de soporte.

e) Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades

Debido a las inconsistencias en el catálogo bibliográfico, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario. POD

1. Detectar los errores con inventarios. **Cumplida**
2. Planificar corrección de errores en la base de datos. **Cumplida**
3. Verificación interna del acervo antes su salida del Proceso de Organización Documental. El resultado de salidas no conformes fue de 0. **Cumplida**

El comité de calidad de procesos de soporte evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo MODERADO (Riesgos a estar alerta en su severidad o frecuencia).

Debido a que el catálogo bibliográfico está incompleto, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario. POD

1. Establecer objetivo de calidad en los centros de información que lo requieran. SE INTEGRAN NUEVOS CENTROS DE INFORMACIÓN EN ENERO 2024. Clasificar y catalogar 18,282 volúmenes a diciembre de 2028 en 5 CENTROS DE INFORMACIÓN.

El comité de calidad de procesos de soporte evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo MODERADO (Riesgos a estar alerta en su severidad o frecuencia).

Debido a la falta de capacitación del personal de centros de información no certificados y a la rotación del mismo, puede que el servicio no cumpla con los requisitos establecidos. PFRH

1. Ampliar alcance de las capacitaciones a las bibliotecas no certificadas. Se cumplió con el programa 2023-2024. **EFICAZ**
2. Contar con la información del personal en la plataforma del Proceso de Recursos Humanos. En proceso 70%

El comité de calidad de procesos de soporte evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo MODERADO (Riesgos a estar alerta en su severidad o frecuencia).

Debido a la falta de auditores, puede que no se cumpla el programa de auditorías internas o que no de eficaz debido a la falta de auditores. PC

1. Conformar un equipo de auditores que apoye el área de auditoría.
SE CUMPLIÓ CON EL PROGRAMA DE AUDITORÍA EN UN 97%. ACCIONES NO EFICACES.

Nuevas acciones:

1. Programa de auditoría cada 2 años.
2. Capacitación básica a auditores auxiliares y observadores.

El comité de calidad de procesos de soporte evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo ALTO (Riesgos a tener en cuenta y monitorear).

Debido a la escasez por jubilación del personal catalogador en los centros de información, puede que se presente una baja producción en el acervo bibliográfico. POD

1. Convocatoria para el personal interesado
2. Capacitación
3. Selección del personal que realizará la actividad

No se realizaron las acciones por parte del Proceso de Organización Documental, se reprograman para marzo 2024.

El comité de calidad de procesos de soporte evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo ALTO (Riesgos a tener en cuenta y monitorear).

Se determina un **nuevo riesgo**:

Debido a que no se cuenta con catálogos bibliográficos completos en los 15 centros de información pendientes de integrar al SGCSB, podría afectar su proceso de integración. POD

1. Los centros de información realizarán el inventario para control de la colección.
2. Se programa la clasificación y catalogación en el Koha de la colección identificada.

El comité de calidad de procesos de soporte evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo ALTO (Riesgos a tener en cuenta y monitorear).

f) Oportunidades de mejora

- Mejorar los indicadores de medición de los procesos de soporte. **75%**
- Modificación de encuestas de satisfacción. **100%**

Salidas de revisión por la dirección

Oportunidades de mejora

- Establecer un procedimiento de medición con el propósito tener la información y control estadístico de los procesos operativos y de soporte, que además incluya la metodología para obtener el número de encuestas aplicar. **DICIEMBRE 2024**
- Mejorar el diagrama del contexto de la organización, con la finalidad de identificar de manera más clara las cuestiones externas e internas. **DICIEMBRE 2024**
- Agregar un campo a la plataforma SIBIB, para que los centros de información puedan subir el inventario de la colección. **ENERO 2025**
- Mejorar los indicadores de medición de los procesos de soporte (POD Y PDHI). **NOVIEMBRE 2024**
- Mejorar el Procedimiento de integración de los centros de información al SGCSB. **DICIEMBRE 2024**
- Homologar los nombres de los puestos del documento perfil de puestos con los declarados en la plataforma SARH.
- Homologar los nombres de los cursos en la plataforma SARH.

Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad

- Periodicidad del programa de auditoría interna (cada 2 años).
- Cambio de la palabra puesto por función en los registros del sistema de calidad que lo contenga.

Necesidades de recursos.

Acuerdo	Responsable	Fecha compromiso
Modificar procedimiento e indicadores de los procesos de soporte PDHI Y POD	PDHI Y POD	Diciembre 2024
Documentar en la plataforma los objetivos operativos de los procesos PGRF Y PDHI.	Procesos de soporte faltantes	Noviembre 2024
Atención de hallazgos de auditoría interna del proceso y los detectados en los centros de información.	Procesos de soporte faltantes	Octubre 2024
Revisión y mejora del diagrama del contexto de la organización.	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	Diciembre 2024
Documentar no conformidad sobre el número de encuestas aplicadas al PEFC.	Proceso de Calidad	Diciembre 2024

Documentar no conformidad sobre el ítem de encuesta de satisfacción por debajo del indicador de la referencia virtual.	PDHI	Octubre 2024
Documentar no conformidad sobre el encuadernador con resultado por debajo del indicador.	PEFC	Octubre 2024
Documentar no conformidad sobre el restaurador con resultado por debajo del indicador.	PMAE	Octubre 2024
Documentar no conformidad sobre el incumplimiento al programa de mantenimiento preventivo de equipo.	PEFC	Octubre 2024
Capacitación de catalogadores externos	PFRH /POD	Julio 2025
Cambiar en los registros del Sistema Bibliotecario la palabra puesto por función.	Proceso de calidad	Noviembre 2024
Solicitar nuevamente la aprobación del Plan estratégico al Consejo Universitario.	Dirección de Bibliotecas	Octubre 2024