REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

2025

POLÍTICA DE CALIDAD

El sistema bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo respalda las funciones de docencia, la investigación, la conservación y la difusión de la cultura que se realizan en la Universidad, proporcionando servicios y recursos de información a la comunidad universitaria y público en general. Contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad para la gestión de colecciones y la prestación de servicios bibliotecarios con el apoyo de los procesos de soporte: Encuadernación de Fondos Contemporáneos, Mantenimiento de Acervos Especiales, Organización Documental, Gestión Tecnológica y Sistemas, Desarrollo de Habilidades Informativas, Formación de Recursos Humanos y Recursos Financieros. Estamos comprometidos en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos aplicables de nuestros usuarios; el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica; la capacitación y la mejora continua.

Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa

- Derivado de la aplicación de encuestas de detección de necesidades y satisfacción de los usuarios, se publicaron las respuestas en el pizarrón ubicado junto a los casilleros y se notificó vía mensajería instantánea por medio de grupo de whatsapp a los alumnos representantes de cada grupo, para que a su vez, difundieran con sus compañeros.
- De acuerdo a la medición del resultado de las encuestas de satisfacción de usuarios, no se presentaron respuestas abajo del rango aceptable, por lo cual no hubo acciones que llevar a cabo para su tratamiento.
- Sigue pendiente la actualización de los equipos de cómputo debido a la insolvencia de recursos financieros, así como del orden de prioridades en las necesidades del instituto.

Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa

- Derivado de las oportunidades de mejora, se estableció que cada año se proporcione capacitación de búsqueda de recursos digitales a alumnos de nuevo ingreso.

Propuestas:

- Programar actividades culturales como círculo de lectura, concurso de oratoria, proyección de documentales o material de su interés, tardes de película, así como tener material didáctico de entretenimiento como juego de ajedrez, memoria, rompecabezas, etc.

Nos donaron un juego de memoria de grandes mujeres de la historia.

No fue posible de seguir la propuesta debido a la restricción de recurso económico.

Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa

Propuestas:

- Crear un video informativo con los servicios, requisitos, sanciones y temas relacionados con la biblioteca.
- Adquirir pantalla para publicar información, avisos, servicios, etc.
- Crear una biblioteca con títulos generales para entretenimiento, novelas, ciencia y ficción, fantasía, etc.

No se determinaron acciones

- Se comentó que se podría realizar el video informativo para subirlo a la página oficial del ININEE, sin embargo no se retomó el tema en el trascurso del año.

Respuestas a las preguntas abiertas derivadas de encuestas de satisfacción y detección de necesidades 2024

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

Respuestas de los usuarios

- Incrementa la disposición de conexiones de luz
- Toma de corriente para las laptops
- Más puertos de luz

  Respuesta de la biblioteca al usuario*: En este momento no existe viabilidad para llevar a cabo esta sugerencia, sin embargo, se considerará la posibilidad de realizarlo.*

- Abrir un poco más temprano las instalaciones

  Respuesta de la biblioteca al usuario **:** Debido a el horario actual del personal bibliotecario, no es posible la apertura de la biblioteca más temprano.

Respuesta a las preguntas abiertas derivadas de encuestas de satisfacción y detección de necesidades 2024

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

Respuestas de los usuarios

- Muy buen servicio
- Excelente servicio
- Todo bien
- Todo muy bien

Respuesta de la biblioteca al usuario: Gracias!

Respuesta a las preguntas abiertas derivadas de encuestas de satisfacción y detección de necesidades 2024

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

Respuestas de los usuarios:

- Las computadoras son muy lentas

  Respuesta de la biblioteca al usuario: Agradecemos tu comentario, por el momento la gestión para la actualización de equipo de cómputo no es posible, sin embargo, se tiene contemplado.

- Agregar una conexión en las mesas del centro o prestar una extensión para conectar las laptops
- Más libros relacionados a la competitividad turística
- Buscar acervo bibliográfico de menos de 10 años
- Mayor número de libros, agrandar el contenido

  Respuesta de la biblioteca al usuario: Gracias por tu comentario, se tomará en cuenta para la siguiente compra de libros.

Respuesta a las preguntas abiertas derivadas de encuestas de satisfacción y detección de necesidades 2024

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

Respuestas de los usuarios:

- Ventilación
- Espacios más amplios
- Ampliar el número de espacios para estudiar (salas)

Respuesta de la biblioteca al usuario: La construcción del edificio permitirá hacer ajustes y mejoras de infraestructura en el instituto, durante el proceso haremos lo mejor posible para proveerles espacios adecuados para su desarrollo académico.

- Mejorar la señal de internet

Respuesta de la biblioteca al usuario: El servicio de internet es a nivel institucional, por lo cual no tenemos injerencia para solucionar la velocidad y/o el alcance,

Respuesta a las preguntas abiertas derivadas de encuestas de satisfacción y detección de necesidades 2024

¿Tienes una sugerencia para la mejora de este servicio?
(Consulta de página web de la biblioteca virtual y catálogos en línea)

Respuestas de los usuarios:

- Que existan más convenios para consultar más fuentes de datos.

Respuesta de la biblioteca al usuario: Gracias por tu sugerencia. Respecto a las bases de datos disponibles en la página de la Biblioteca Virtual, te comentamos que son gestionadas y proporcionadas por la Dirección de Bibliotecas.
Tendremos en consideración tu sugerencia cuando la viabilidad del uso de recursos económicos y las condiciones en torno a la disponibilidad de este tipo de fuentes de información, nos permita contratar y/o realizar convenios de manera particular.

Respuesta a las preguntas abiertas derivadas de encuestas de satisfacción y detección de necesidades 2024

Respuestas de los usuarios:

- A veces no funciona la página para consulta
- Mayor facilidad de consulta, que sea más fácil entrar a la base de datos.
- Que se pueda abrir la plataforma en otro sitio del instituto
- Más bases de datos
- La página de tesis no funciona
- Mejor internet
- Tener actualizaciones en el sistema y una red inalámbrica eficaz
- Bases de datos más actualizadas
- Una base más amplia de contenido digital

Respuesta de la biblioteca al usuario:

Las fallas en torno al catálogo de consulta de bibliografía pueden tener dos razones, las cuales no dependen del instituto.

Una de ellas es la velocidad del internet, que es proporcionado a nivel institucional, y fallas propias de la plataforma y/o el servidor, lo que está bajo responsabilidad del proceso de apoyo de Gestión tecnológica y sistemas de la Dirección General de Bibliotecas.

En sentido de los permisos para abrir fuera del campus de C.U. las plataformas, así como la facilidad para entrar a las bases de datos, también son cuestiones a resolver por el órgano antes mencionado.

Respuesta a las preguntas abiertas derivadas de encuestas de satisfacción y detección de necesidades 2024

Respuestas de los usuarios:

- Muy buen servicio.

  Respuesta de la biblioteca al usuario: Muchas gracias por tu comentario.

- Solicitar una guía de uso con las plataformas/revistas y un resumen de para que son
- Capacitación para el uso de bases de datos
- Sugerencias de consultas de acuerdo a la materia en línea.

  Respuesta de la biblioteca al usuario: El pasado 06 de septiembre del presente año se llevó a cabo dentro de las instalaciones del instituto el taller de Búsqueda de información científica proporcionado por la Lic. Violeta García Pascual, responsable del proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas de la Dirección General de Bibliotecas, esperamos que hayas asistido y resuelto tu necesidad de información ya que la invitación se realizó a toda la comunidad ININEE por medio de los jefes de grupo de cada programa.

Respuesta a las preguntas abiertas derivadas de encuestas de satisfacción y detección de necesidades 2024

Respuestas de los usuarios:

- Capacitación en citado APA

  Respuesta de la biblioteca al usuario: Gracias por tu sugerencia. Estamos gestionando ésta capacitación. En cuánto la fecha y hora estén determinadas, se los haremos saber por los medios de comunicación indicados.

¿De qué manera se puede mejorar el centro de información?

Respuestas de los usuarios

- Extender el tiempo en el préstamo de materiales

  Respuesta de la biblioteca al usuario: Debido a que somos una biblioteca de especialización el número de volúmenes por título regularmente es de uno o dos.
  Ese es el motivo por el cuál, el periodo de préstamo que está establecido es el más viable, de esa manera se da oportunidad de consulta a quienes lo requieran por bloques de tiempo de 3 días.
  En caso de que le material no esté siendo requerido por algún otro alumno, podrás solicitar nuevamente el préstamo por otros 3 días.

Respuesta a las preguntas abiertas derivadas de encuestas de satisfacción y detección de necesidades 2024

¿De qué manera se puede mejorar el centro de información?

Respuestas de los usuarios:

- Más salones de estudio.
- Más cubículos de lectura para mayor concentración
- Espacio para más ruido
- Desarrollar más espacios
- Más ventilación
- Las salas de maestrantes y doctorantes deben ser de mayor cantidad

Respuesta de la biblioteca al usuario: El edificio en construcción tiene el fin de solventar las necesidades de espacio. Deseamos que la viabilidad para seguir con este proyecto pronto nos permita seguir avanzando.

Respuesta a las preguntas abiertas derivadas de encuestas de satisfacción y detección de necesidades 2024

¿De qué manera se puede mejorar el centro de información?

Respuestas de los usuarios

- El servicio es muy bueno, Mariana nos apoya de manera excepcional es muy amable y atenta, también su equipo
- Todo bien
- Me gusta como está
- Me parece que ofrece todo lo que necesitamos y aún más

  Respuesta de la biblioteca al usuario: Muchas gracias por tu aportación.

- Dando cursos para conocer más de cerca la biblioteca

  Respuesta de la biblioteca al usuario: Durante el mes de marzo que se inicia al nuevo ciclo escolar, llevamos a cabo una visita guiada dentro de la biblioteca para dar a conocer nuestros servicios, colecciones y condiciones de préstamo, así como información en general.
  Cualquier duda que surja en cualquier momento, siempre estamos a disposición de orientarte y ofrecerte el mejor servicio posible.

Respuesta a las preguntas abiertas derivadas de encuestas de satisfacción y detección de necesidades 2024

¿De qué manera se puede mejorar el centro de información?

Respuestas de los usuarios:

- Tomando en cuenta las opiniones de los usuarios

  Respuesta de la biblioteca al usuario: Tus sugerencias, comentarios, quejas y/o felicitaciones son revisadas por los integrantes del comité de biblioteca, las cuales, siempre son tomadas en cuenta y de acuerdo a su viabilidad, se llevan a cabo. Te invitamos a seguir dejando tus opiniones.

- El mantenimiento continuo de las instalaciones

  Respuesta de la biblioteca al usuario: Cada año se llevan a cabo actividades de mantenimiento de las instalaciones tales como fumigación, limpieza profunda de la bibliografía, recarga de extintores, impermeabilización, cuando se detectan algunas fallas como falta de lámparas se reporta inmediatamente y se atiende.

Determinación de requisitos de comité de calidad S.B.

¿Qué medidas sugieres para mejorar el proceso de adquisición de colecciones?

- Que se revise la curricula actualizada de los planes de estudio, que sea mayor el presupuesto etiquetado para la compra de bibliografía,

¿Cómo mejorarías el proceso de medición del Sistema de Gestión de Calidad?

- Que todas las encuestas (satisfacción, detección de necesidades etc.) se realicen a través de un formulario de google

¿**Qué requieres de los procesos de los centrales de la Dirección de Bibliotecas que no se te ha proporcionado?**

- apoyo para la adquisición de bibliografía así como apoyo en material operativo

¿Tienes alguna sugerencia para la mejora del control de documentos?

- que nos manden toda la información y ligas a través de los correos en lugar de la plataforma

Determinación de requisitos de comité de calidad S.B.

¿Qué nuevos servicios se podrían implementar en tu centro de información?

- Impresión de documentos,

¿Tienes alguna observación o mejoras que pueda realizarse a la plataformas del Sistema de Gestión de Calidad ?

- Que se den mas claves de acceso por dependencia

¿De qué manera la alta Dirección puede mejorar el liderazgo ante el Sistema de Gestión de Calidad?

- Con mas comunicación

¿Qué mejoras propones para el Sistema de Gestión de Calidad?

- Que se lleve todo a través de archivos electrónicos,

Determinación de requisitos de los empleados.

¿ Cómo puede contribuir el Sistema Bibliotecario en un mejor desempeño de tus actividades?

- Actualizando la bibliografía de la biblioteca

¿Qué propones para la mejora de las actividades que desarrollas dentro del Sistema de Gestión de Calidad?

- Presupuesto para mejora de equipos

¿Sugiere acciones que permitan que las capacitaciones que recibes influyan en el desempeño de sus actividades?

- Aplicar lo conocimientos obtenidos en el curso

Determinación de requisitos de los empleados

¿Qué circunstancias o aspectos afectan la realización de tu trabajo?

- Falta de recurso para los servicios que se ofrecen.

¿Qué requieres para colaborar de manera efectiva en el logro de los objetivos de calidad?

- Recurso.

¿Qué controles agregarías o modificarías de las actividades de los procesos en que intervienes?

- Creo que ha funcionado bien como estamos

Determinación de requisitos de los docentes

¿ Con qué frecuencia asiste a la biblioteca?

- una vez a la semana

Si su respuesta fue 1 vez al semestre o nunca, indique a continuación ¿Cuáles son los motivos?

- No fue mi respuesta
- No aplica
- Clases y docencia

¿Qué tipo de recursos requiere su consulta?

- Bases de datos
- Libros

¿ En qué idioma?

- Ingles
- Español

Determinación de requisitos de los docentes

¿Qué vigencia considera que debe tener la colección?

- Últimos tres años
- De 1 a 5 años

¿Cuales son los temas de su interés?

- Econometría
- Desarrollo Sustentable
- Competitividad y Productividad

7. Seleccione 3 de los siguientes servicios de acuerdo a la importancia para el apoyo que representa a las actividades de docencia.

- Préstamo en sala, Centro de cómputo, Préstamo a domicilio
- Préstamo en sala

Determinación de requisitos de los docentes

¿De qué manera la biblioteca puede mejorar en apoyo a sus actividades de docencia?

- Con mayor acceso a bases de datos
- Adquisición de equipo de cómputo e informática, debido a que el equipo con el que se cuenta ya se encuentra en condiciones funcionales y operativas nulas y obsoletas;
- Adquisición de acervo y material bibliográfico, a fin de contar con acervos lo más actualizados y vigentes posibles;
- Contratación y/o asignación de personal de limpieza y mantenimiento a fin de que las instalaciones del Centro de Información se mantengan permanentemente en las condiciones funcionales y operativas adecuadas.
- Incrementando el número de ejemplares jurídicos

Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC

- La restricción de recurso económico.
- La aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios se realizó durante el mes de junio, ya que los alumnos ingresan a actividades académicas en el mes de marzo y se otorga un tiempo relativo no establecido para que los de nuevo ingreso hagan uso de las instalaciones, servicios y colecciones, y de esa manera puedan generar una opinión que sea lo más verídica y transparente posible.

Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

Se despliegan a continuación las respuestas derivadas de la aplicación de encuestas de satisfacción:

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

Respuestas de los usuarios:

- Ampliar los convenios de recursos electrónicos para búsqueda de información (repositorios, revistas, bibliotecas, etc.)
- Todo muy bien ordenado, me gusta
- Buen servicio
- El servicio es excelente, el personal muy atento y eficiente. A demás los espacios cómodos y limpios, hacen excelente trabajo los involucrados. Gracias
- Mejores instalaciones y flexibilidad en préstamo de bibliografía
- Actualizar alguna bibliografía
- Es necesario tomas de corrientes para equipo de cómputo

Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

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

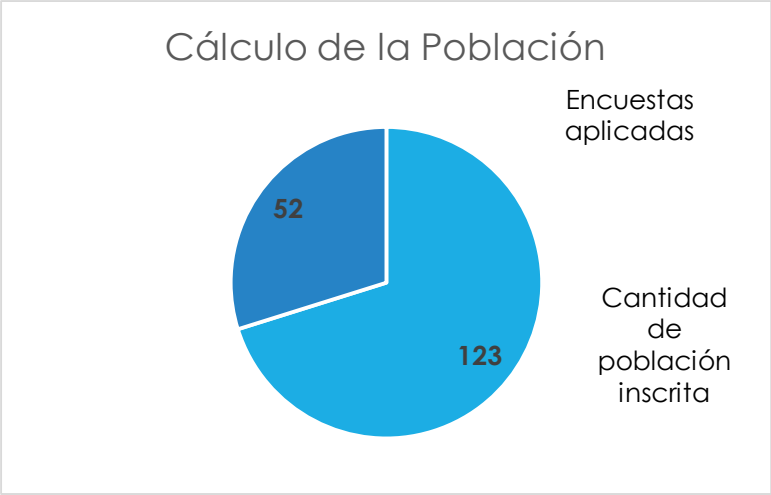
Respuestas de los usuarios:

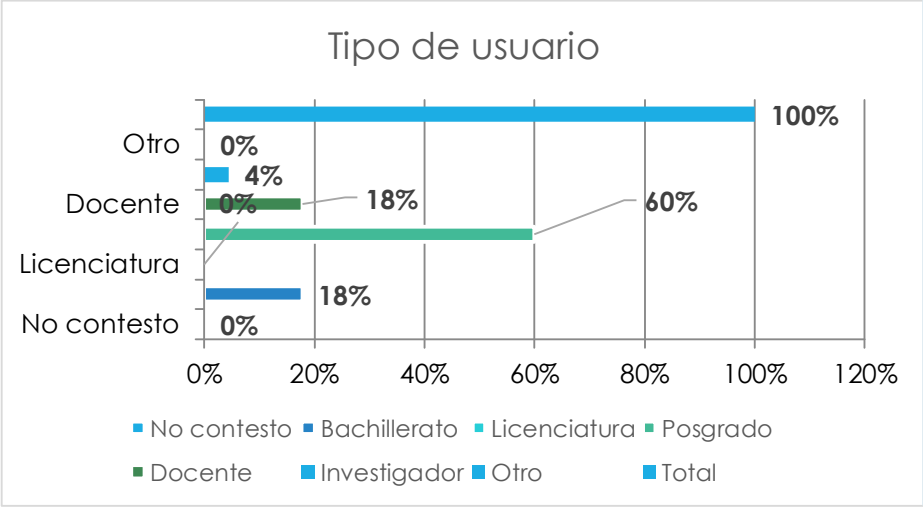
- El trato siempre es excelente
- Tener más conexiones para la computadora en los cubículos individuales
- Es un excelente lugar para servir como fuente de información
- Todo muy bien
- Todo excelente
- Poner aire acondicionado, mesas más grandes, mejorar el wifi
- Todo bien, muchas gracias
- Actualizar los acervos lo más posible
- Todo excelente

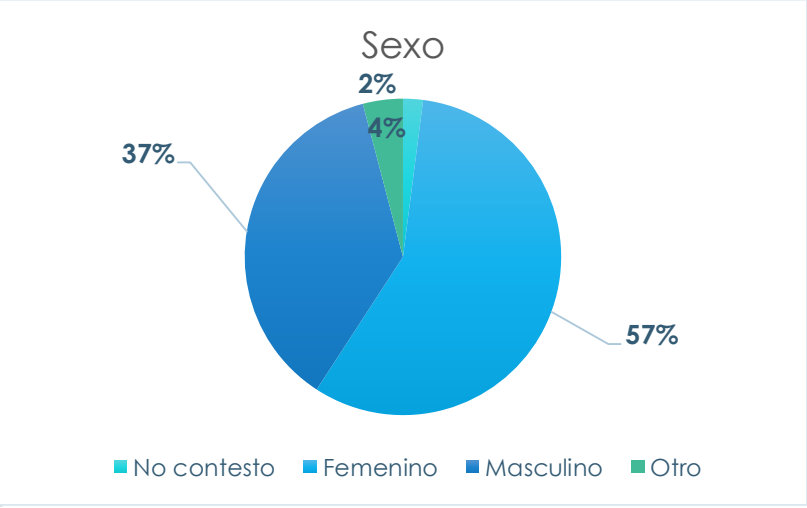
De los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción de los usuarios 2025

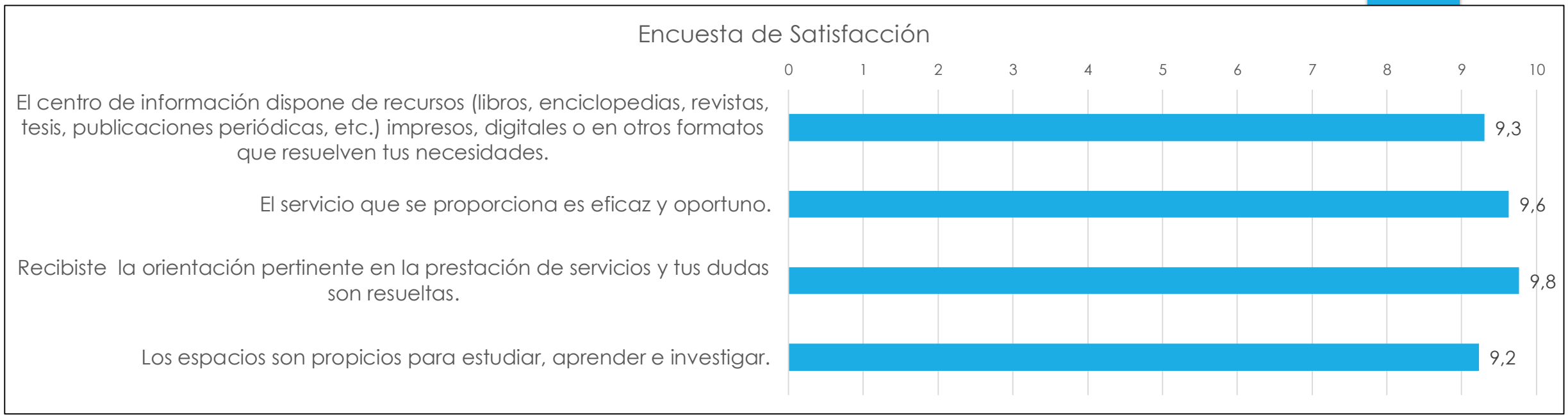
Población inscrita total 123

Proporción de encuestas realizadas de acuerdo al 90% de nivel de confianza 52








Encuesta de Satisfacción
0
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.
9,3
El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.
9,6
Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.
9,8
Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.
9,2

¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?
1
51
SI
NO

Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

OBJETIVO 1:

- Registro del 100% de los alumnos de nuevo ingreso en las plataformas de usuarios Koha, y estadística bibliotecaria, con fecha de cumplimiento al 30 de abril del 2024.

✓ **Objetivo cumplido y documentado en plataforma**

Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

OBJETIVO 2:

- Capacitación al 100% de la comunidad estudiantil inscrita en los diferentes programas para la búsqueda de información en bases de datos disponibles en la Dirección de Bibliotecas con fecha de cumplimiento al mes de noviembre del 2024.

- Objetivo no cumplido, las razones se especifican en la minuta correspondiente y de acuerdo al registro de alumnos capacitados, el resultado arroja un 50% de personas que recibieron la capacitación.

Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

OBJETIVO 3:

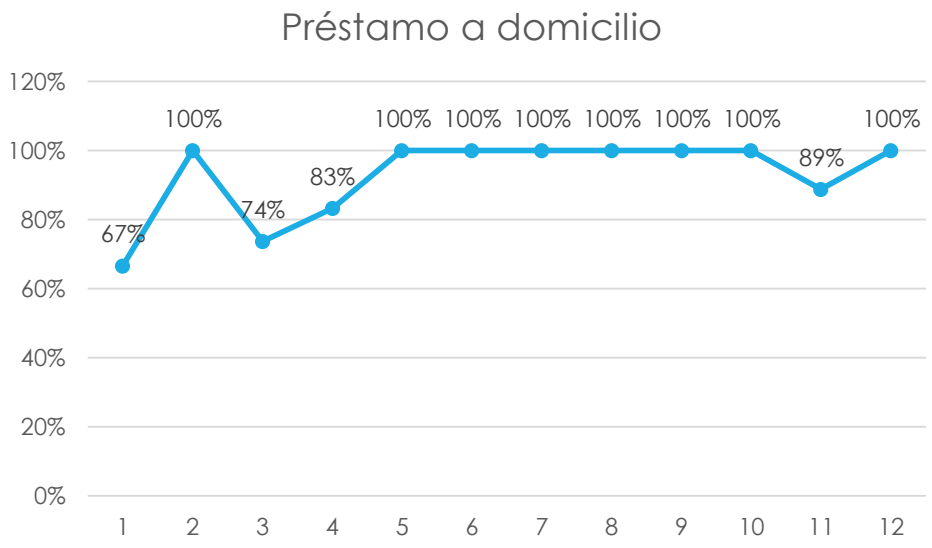
- Llevar a cabo tres cursos de capacitación para el apoyo de las actividades académicas de los alumnos del ININEE a cumplirse como fecha límite el 30 de junio 2025

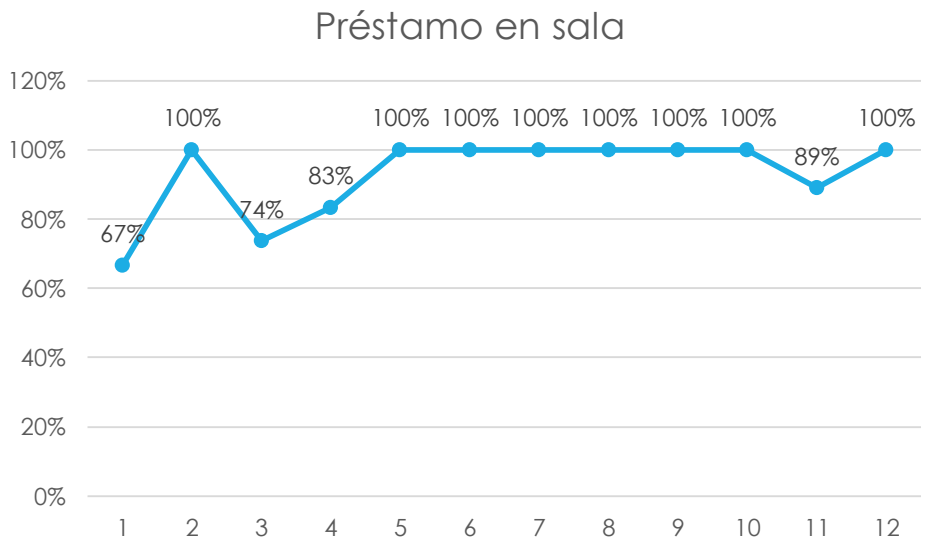
- Objetivo cumplido y documentado en plataforma

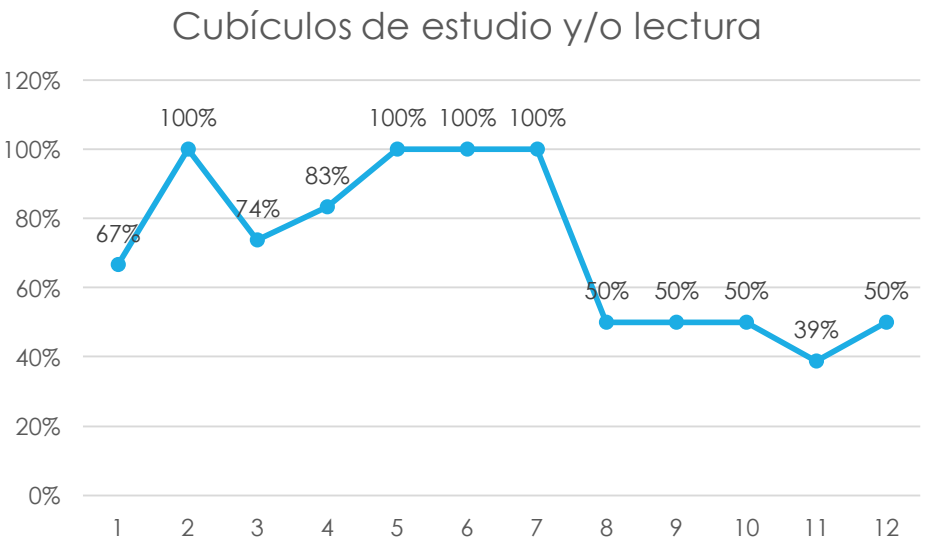
El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

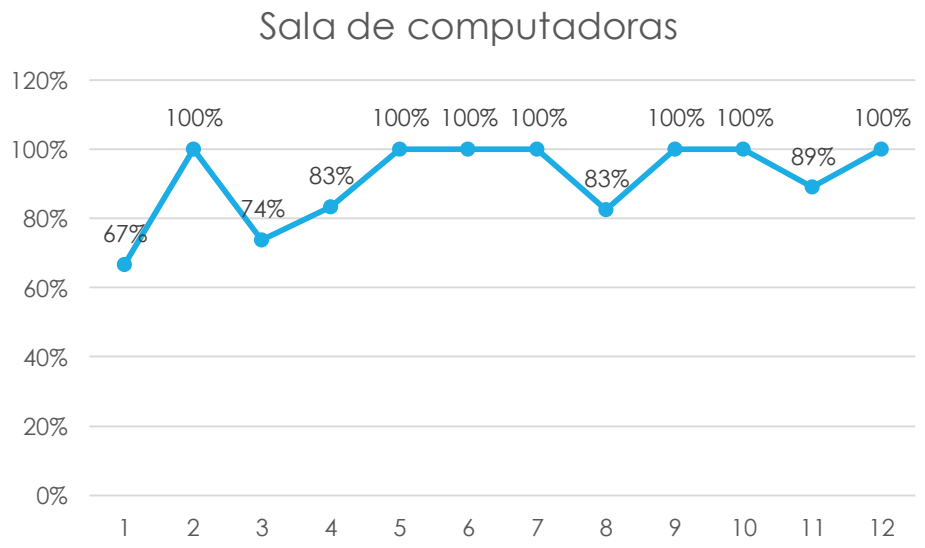
Periodo de julio 2024 a julio 2025

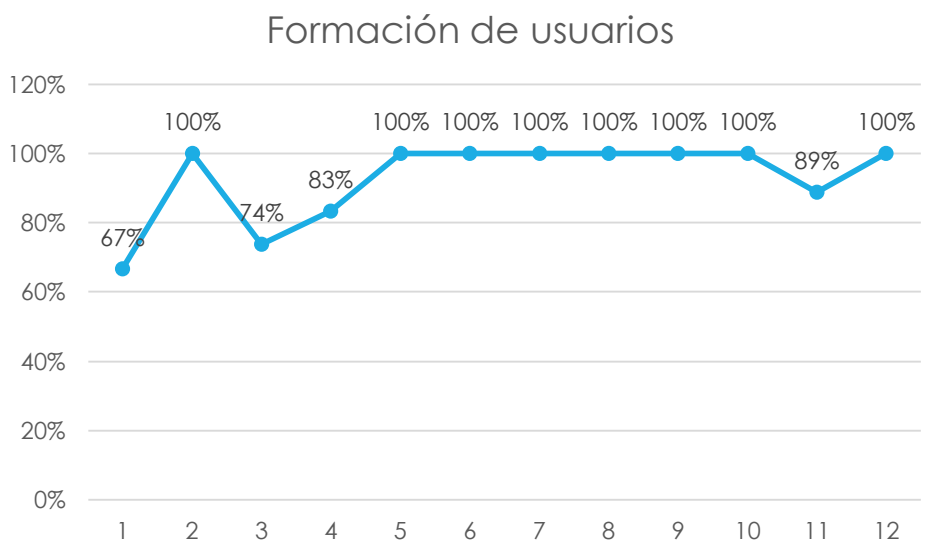
Servicios de Ambos turnos de la biblioteca: BIBLIOTECA DEL ININEE		
Servicio	**Cantidad**	**Fecha**
Cubículos de estudio y/o lectura	90	Del 2024-07-01 al 2025-06-05
Formación de usuarios	0	Del 2024-07-01 al 2025-06-05
Fotocopiado	3	Del 2024-07-01 al 2025-06-05
Impresiones	0	Del 2024-07-01 al 2025-06-05
Préstamo a domicilio	23	Del 2024-07-01 al 2025-06-05
Préstamo de laptop	0	Del 2024-07-01 al 2025-06-05
Préstamo de lockers y/o casilleros	20	Del 2024-07-01 al 2025-06-05
Préstamo en reserva	0	Del 2024-07-01 al 2025-06-05
Préstamo en sala	8	Del 2024-07-01 al 2025-06-05
Préstamo para fotocopiado	0	Del 2024-07-01 al 2025-06-05
Sala de computadoras	0	Del 2024-07-01 al 2025-06-05
Sala de lectura	36	Del 2024-07-01 al 2025-06-05
Sala para personas con limitaciones motrices	0	Del 2024-07-01 al 2025-06-05
scanner y/o digitalización	5	Del 2024-07-01 al 2025-06-05
TOTAL DE SERVICIOS	**185**	

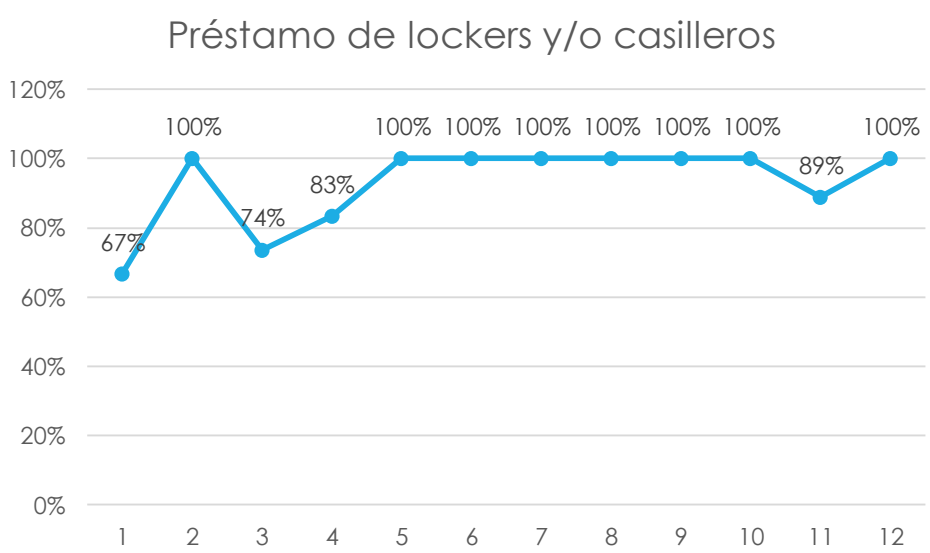

Préstamo a domicilio
120%
100%
80%
60%
40%
20%
0%
67%
100%
74%
83%
100%
100%
100%
100%
100%
100%
89%
100%
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

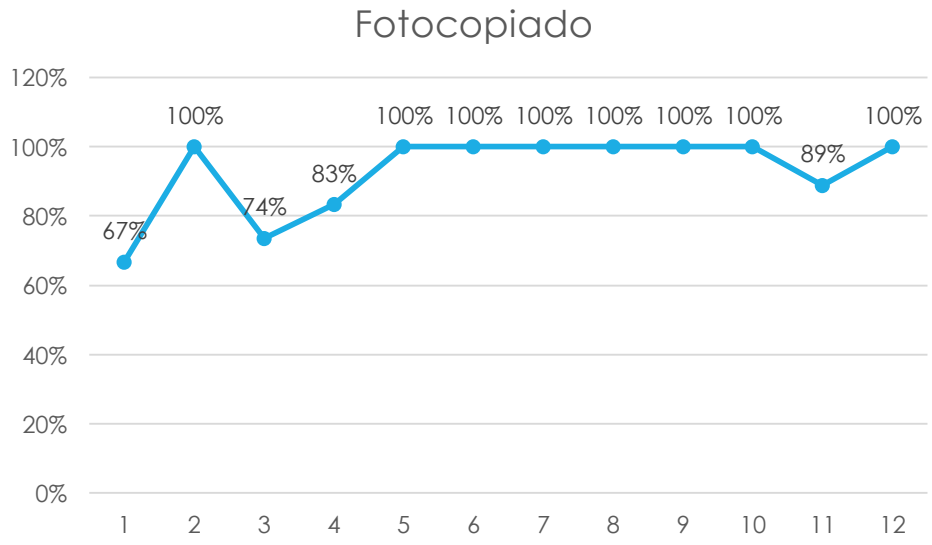

Préstamo en sala
120%
100%
80%
60%
40%
20%
0%
67%
100%
74%
83%
100%
100%
100%
100%
100%
100%
89%
100%
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

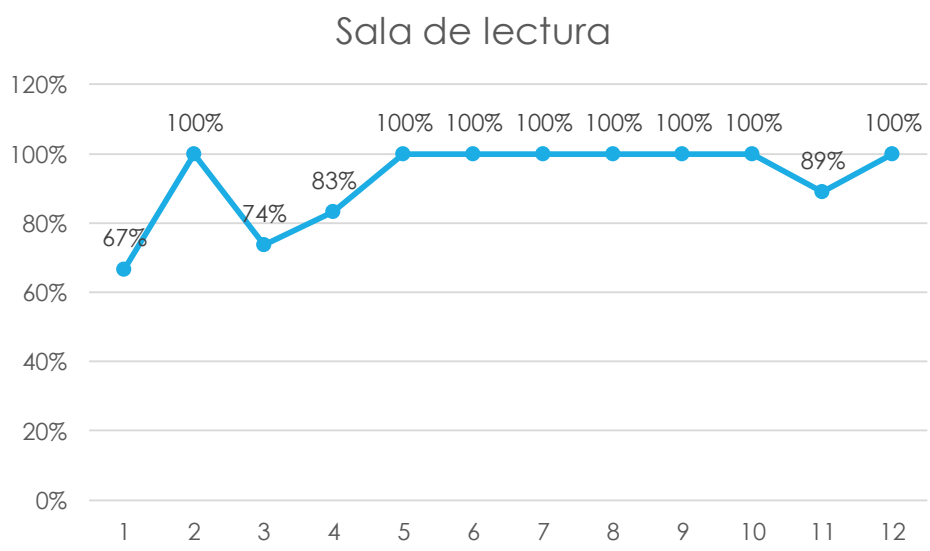

Cubículos de estudio y/o lectura
120%
100%
80%
60%
40%
20%
0%
67%
100%
74%
83%
100%
100%
100%
50%
50%
50%
39%
50%
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

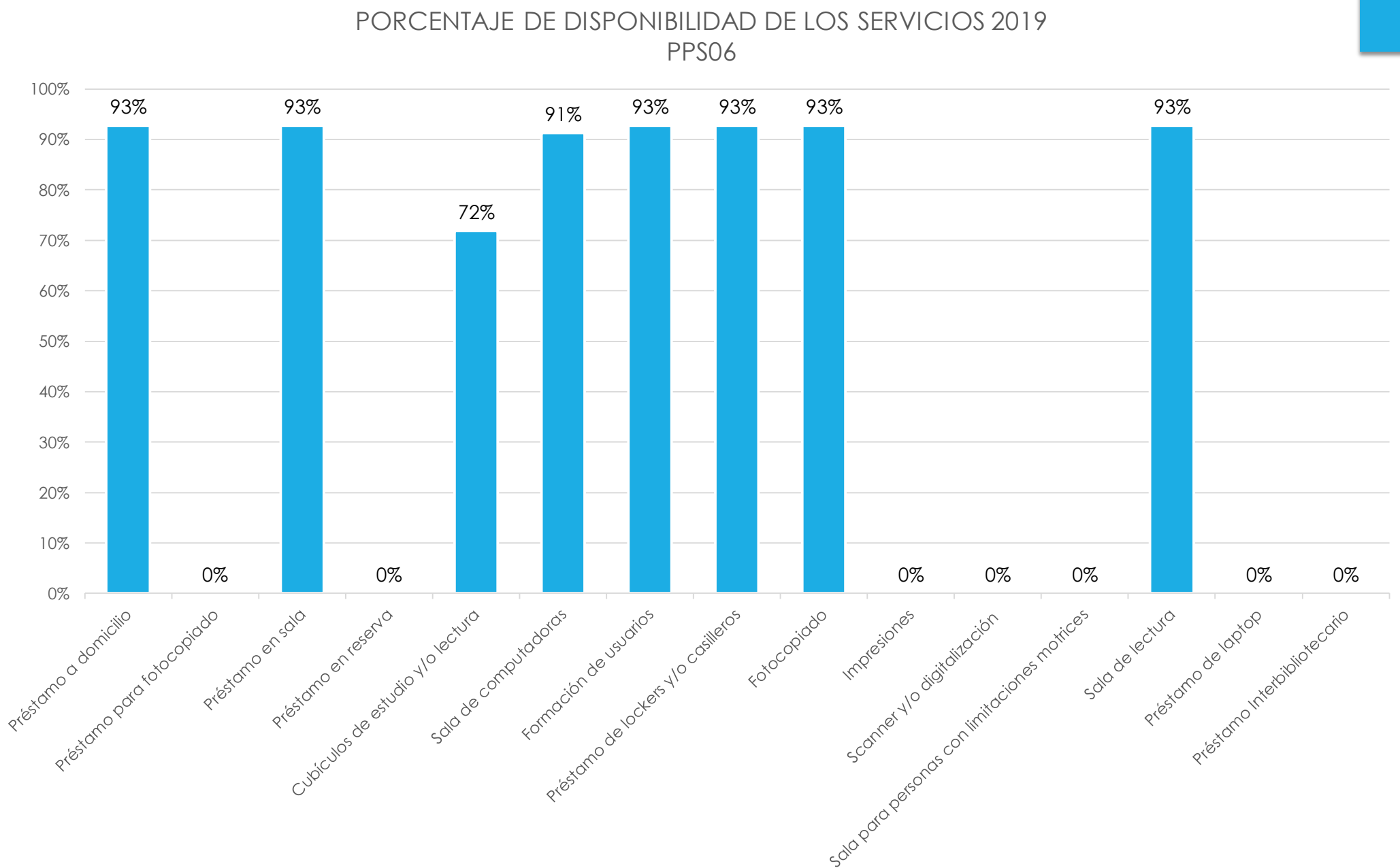

Sala de computadoras
120%
100%
80%
60%
40%
20%
0%
67%
100%
74%
83%
100%
100%
100%
83%
100%
100%
89%
100%
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12


Formación de usuarios
120%
100%
80%
60%
40%
20%
0%
67%
100%
74%
83%
100%
100%
100%
100%
100%
100%
89%
100%
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12


Préstamo de lockers y/o casilleros
120%
100%
80%
60%
40%
20%
0%
67%
100%
74%
83%
100%
100%
100%
100%
100%
100%
89%
100%
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12


Fotocopiado
120%
100%
80%
60%
40%
20%
0%
67%
100%
74%
83%
100%
100%
100%
100%
100%
100%
89%
100%
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12


Sala de lectura
120%
100%
80%
60%
40%
20%
0%
67%
100%
74%
83%
100%
100%
100%
100%
100%
100%
89%
100%
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12


PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS 2019
PPS06
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
93%
0%
93%
0%
72%
91%
93%
93%
93%
0%
0%
0%
93%
0%
0%
Préstamo a domicilio
Préstamo para fotocopiado
Préstamo en sala
Préstamo en reserva
Cubículos de estudio y/o lectura
Sala de computadoras
Formación de usuarios
Préstamo de lockers y/o casilleros
Fotocopiado
Impresiones
Scanner y/o digitalización
Sala para personas con limitaciones motrices
Sala de lectura
Préstamo de laptop
Préstamo Interbibliotecario

Desempeño de proceso de gestión de colecciones

proceso gestión de colecciones

- **DESCARTE**

  De agosto 2024 a agosto 2025 se aprobó y realizó el descarte de 36 volúmenes.

- **PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL**

  De agosto 2024 a agosto 2025 se enviaron 2 volúmenes para corrección en etiquetado, clasificación y/o catalogación.

- **INGRESO DE COLECCIONES**

  De agosto a la fecha han ingresado a la biblioteca 117 volúmenes bibliográficos cumpliendo con los lineamientos de catalogación, clasificación y habilitación.

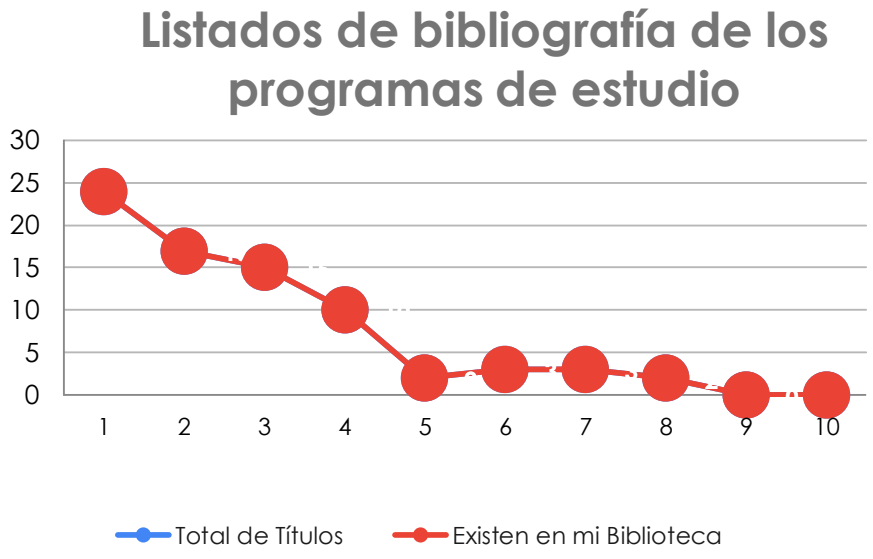
Desempeño de proceso de gestión de colecciones
proceso gestión de colecciones

- **ORGANIZACIÓN**

  En el mes de agosto se llevó a cabo la reorganización del orden en la estantería con apoyo de los alumnos de servicio social y el personal bibliotecario.

- **PERTINENCIA**

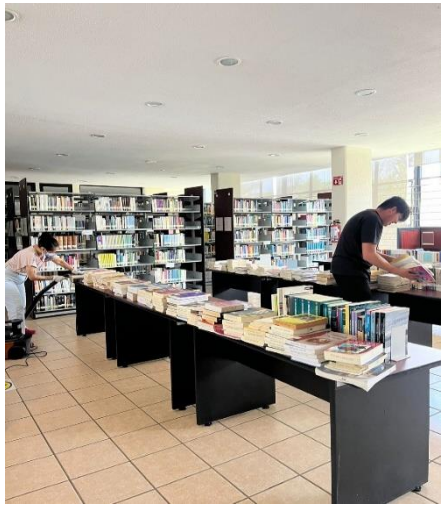
  De acuerdo a lo capturado en el formato de listado de bibliografía de los programas de estudio, que contiene la lista de materias por programa, el acervo bibliográfico existente en el centro de información cumple con el 100% de pertinencia.



Desempeño de proceso de gestión de colecciones
proceso gestión de colecciones

- **ASEO DE ESTANTERÍA**

Con la finalidad de mantener la estantería libre de polvo, se mantiene establecido en el formato de aseo que 1 vez por semana el personal bibliotecario turno vespertino llevará a cabo la limpieza de todos los anaqueles.
Una vez al año de acuerdo a lo establecido en el sistema de gestión de la calidad del sistema bibliotecario, se llevó a cabo la limpieza profunda del acervo que consiste en el aspirado de cada volumen y la limpieza de la estantería de manera uniforme en el mes de agosto.



Desempeño de proceso de gestión de colecciones

proceso gestión de colecciones

- **CUARENTENA**

  En el periodo de agosto 2024 a agosto 2025 se enviaron 13 libros que entraron al área de cuarentena, de esos, 12 se restauraron y 1 sigue en el área.
  Todos fueron registrados en el formato de correspondiente.

- **ENCUADERNACIÓN**

  Durante el periodo de agosto 2024 a agosto 2025 se enviaron 12 volúmenes al proceso de encuadernación de fondos contemporáneos para su reparación.

  Todos fueron registrados en el formato de cuarentena.

Desempeño de proceso de gestión de colecciones

proceso gestión de colecciones

- **COTEJO FÍSICO DE ACERVO**

Se realizó el cotejo físico anual de inventario bibliográfico con el fin de mantenerlo consistente y actualizado.

No se presentó ninguna irregularidad.

Este año se llevó a cabo conforme lo establecido en el mes de agosto.

Resultados de Seguimiento y Medición

FUMIGACIÓN

En el mes de julio del 2024 y 2025 se llevó a cabo la fumigación de la biblioteca.

RECARGA EXTINTORES

Lo extintores muestran vencimiento debido a la restricción de recurso económico.
La última fecha de recarga es del 11 de noviembre 2023.

Resultados de Seguimiento y Medición

VISITAS GUIADAS

Durante el mes de marzo se programaron y llevaron a cabo visitas guiadas enfocadas principalmente a los alumnos de nuevo ingreso, siendo en total de 36 las personas registradas e informadas respecto a los servicios, colecciones e información en general referente a la biblioteca.

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD

El 10 de enero del 2025, se llevó a cabo mantenimiento físico del arco magnético por parte del personal del proceso de gestión tecnológica y sistemas.

De la adecuación de los recursos

¿Los recursos que tiene nuestra organización actualmente son suficientes para entregar nuestro producto o servicio de una forma controlada?

Debido a la restricción de recursos, se visto afectado el desarrollo y crecimiento en pro de mejorar servicios y colecciones, sin embargo, no se ha dejado de trabajar en lo que corresponde para entregar servicios y productos de calidad a nuestros usuarios.

Se identifica como riesgo la falta de recarga de extintores, tanto como posible pérdida del control de la preservación del acervo, como en posible daño humano.

Resultado de la Auditoría Interna

El 22 de marzo del 2024 fue la última auditoría recibida en la biblioteca si hallazgos de no conformidad de acuerdo a lo establecido en el sistema de gestión de la calidad

Ya se encuentra programada para el 2026 la siguiente auditoría a recibir para lo cual nos estamos preparando continuamente.

UNIVESIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

DGB

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Instrucción: Proporciona la información que se requiere. Este registro se utiliza para proporcionar evidencia de la realización de la auditoría.

No. DE AUDITORÍA	3	**HORA DEL CIERRE DE LA AUDITORÍA:**	14:00	**FECHA DE LA AUDITORÍA:**	**1 de marzo del 2024**
				FECHA DE ENTREGA DEL INFORME:	**22/03/2024**
ALCANCE:	- PROCESO DE GESTIÓN DE COLECCIONES Y PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO - REQUISITOS: 6.2.1,6.2.2,7.1.1, 7.1.3, 7.1.5.1, 7.5.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.4., 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, , 8.6, 8.7, 9, 9.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3, 10.1, 10.2.1.			**CRITERIOS DE AUDITORÍA:**	MANUAL DE LA CALIDAD, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES DE TRABAJO, REGISTROS Y NORMATIVIDAD APLICABLE
OBJETIVO:	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO, ESPECIFICADOS EN EL ALCANCE				
DEPENDENCIA AUDITADA:	BIBLIOTECA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES			**COORDINADOR DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**	C.C.I. BERTHA VERÓNICA ABURTO RANGEL
EQUIPO AUDITOR:	**AUDITOR LÍDER**	**AUDITOR**	**OBSERVADOR**	**GESTOR INTERNO:**	BLANCA MARIANA HERNÁNDEZ DOBLAS
	LIC. MARCO ANTONIO MUÑOZ AMBRIZ		LIC. CARLA DANIELA ARCE RAMOS		

FIRMA DE CONFORMIDAD:	**ELABORADO POR:**
	MARCO ANTONIO MUÑOZ AMBRIZ
COORDINADOR DE CENTROS DE INFORMACIÓN/RESPONSABLE DE PROCESOS DE SOPORTE	**AUDITOR LÍDER**

RESULTADO DE AUDITORÍA

NO CONFORMIDAD (NC)
0

VIGENTE A PARTIR DE: DICIEMBRE DE 2022 1 PC_R_IAI_9.2.2.F_2022_04

Evaluación de proveedores

PROCESOS TÉCNICOS

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

EVALUACIÓN DE LAS ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS Y UNIDADES PROFESIONALES COMO PROVEEDORES

INSTRUCCIONES:
Este registro deberán llenarlo los responsables de los centros de información, con la finalidad de evaluar los bienes o servicios que son proporcionados por las direcciones de las escuelas, facultades, institutos y unidades profesionales como proveedores y reflejar a estas la pertinencia de lo suministrado.
Indique la calificación en la columna respectiva conforme a lo establecido en el documento "Criterios para la evaluación de proveedores.

NOMBRE DEL PROVEEDOR	DIRECCION DE BIBLIOTECA DE LA UMSNH		
RAMO	DEPTO. PROCESOS TÉCNICOS	FECHA	28 agosto 2025

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	3
b)	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	3
c)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
d)	SERVICIOS ASOCIADOS	2
	TOTAL	10

OBSERVACIONES
DE CINTAS MAGNETICAS, CINTA SCOTH

FIRMAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
BERTHA VERONICA ABURTO RANGEL	COORDINADORA DEL CENTRO	

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO 2022 1 SB_R_EEFIUPP_8.4.1_2022_02

MANTENIMIENTO

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

EVALUACIÓN DE LAS ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS Y UNIDADES PROFESIONALES COMO PROVEEDORES

INSTRUCCIONES:
Este registro deberán llenarlo los responsables de los centros de información, con la finalidad de evaluar los bienes o servicios que son proporcionados por las direcciones de las escuelas, facultades, institutos y unidades profesionales como proveedores y reflejar a estas la pertinencia de lo suministrado.
Indique la calificación en la columna respectiva conforme a lo establecido en el documento "Criterios para la evaluación de proveedores.

NOMBRE DEL PROVEEDOR	SERVICIOS GENERALES DE LA UMSNH		
RAMO	MANTENIMIENTO	FECHA	28 agosto 2025

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	3
b)	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	3
c)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
d)	SERVICIOS ASOCIADOS	2
	TOTAL	10

OBSERVACIONES
CAMBIO DE FOCOS

FIRMAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
BERTHA VERONICA ABURTO RANGEL	COORDINADORA DEL CENTRO	

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO 2022 1 SB_R_EEFIUPP_8.4.1_2022_02

FUMIGACIÓN

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

EVALUACIÓN DE LAS ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS Y UNIDADES PROFESIONALES COMO PROVEEDORES

INSTRUCCIONES:
Este registro deberán llenarlo los responsables de los centros de información, con la finalidad de evaluar los bienes o servicios que son proporcionados por las direcciones de las escuelas, facultades, institutos y unidades profesionales como proveedores y reflejar a estas la pertinencia de lo suministrado.
Indique la calificación en la columna respectiva conforme a lo establecido en el documento "Criterios para la evaluación de proveedores.

NOMBRE DEL PROVEEDOR	ININEE-UMSNH		
RAMO	FUMIGACIÓN	FECHA	28 agosto 2025

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	3
b)	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	3
c)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
d)	SERVICIOS ASOCIADOS	2
	TOTAL	10

OBSERVACIONES
FUMIGACION DE LA BIBLIOTECA.

FIRMAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
BERTHA VERONICA ABURTO RANGEL	COORDINADORA DEL CENTRO	

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO 2022 1 SB_R_EEFIUPP_8.4.1_2022_02

De la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Se tomaron acciones enfocadas a la mejora continua basada en algunas oportunidades.

De los riesgos basados en las debilidades identificadas, no fue viable dar atención debido a que requieren de recursos económicos para realizarlos.

FODA 2025

FACTORES INTERNOS

FORTALEZAS (+)	
1	Se cuenta con infraestructura física (edificio, mobiliario)
2	Se cuenta con personal capacitado en el servicio de biblioteca
3	Se cuenta con material bibliográfico suficiente
4	Se cuenta con préstamo de material bibliográfico automatizado.
5	Wi-Fi para usuarios internos
6	Se cuenta con ¨Plataforma Virtual¨ y ¨Biblioteca Virtual¨.
7	Se cuenta con recursos de información en línea.
8	Se cuenta con salas de estudio dentro de la biblioteca
9	Biblioteca especializada en el área de gestiones empresariales así como de políticas públicas
10	Comité de biblioteca activo
11	Apoyo de los procesos de la dirección de bibliotecas
12	Ingreso de usuarios automatizado

FACTORES EXTERNOS

OPORTUNIDADES (+)	
1	Adquisición de libros digitales.
2	Formación de instructores internos en temas especializados
3	Mejora en el área de capacitación.
4	Oferta de servicios en facultades y dependencias externos de UMSNH para el desarrollo de actividades de capacitación
5	Difusión de la calendarización de talleres y charlas en redes sociales y/o plataformas del sistema bibliotecario
6	Colocación de mosquiteros en ventanas que impida la entrada de bichos y/o animales que puedan dañar la colección
7	Actualización de equipos de cómputo
8	Circuito de seguridad y vigilancia
9	Seguimiento a la capacitación en lengua de señas que se proporcionó por parte de la dirección de bibliotecas en 2023
10	Capacitación en defensa personal
11	Capacitación en atención ante situaciones de salud mental como: crisis de ansiedad y pánico, epilepsia, etc.
12	Módulo de atención de rescate rápido en casos de presión alta, desmayos, heridas grado leve, quemaduras, y todo aquello considerado como urgencia menor.
13	Actividades de salud mental así como de integración y trabajo en equipo semanales y/o mensuales
14	Promoción de actividad física (programar una vez por semana una breve actividad dentro del instituto en medida de las posibilidades para todo el personal y académicos)
15	Colocar enchufes para conexión de equipo de computo

DEBILIDADES (-)	
1	Equipo de cómputo lento
2	Falta de actualización en capacitación al personal en biblioteca de acuerdo a sus funciones
3	Internet deficiente que impacta tanto a los usuarios como a las actividades administrativas
4	Falta de recurso suficiente para la compra de material bibliográfico y digital
5	Falta de personal de intendencia que pueda cubrir cabalmente las actividades en biblioteca
6	Rezago en el procesamiento técnico de los materiales bibliográficos

AMENAZAS (-)	
1	Suspensión, tomas y huelgas
2	Falta de presupuesto financiero para realizar todas las actividades administrativas y académicas
3	Afectación de la prestación de servicios a los usuarios
4	Falta de actualización del material bibliográfico
5	Extintores vencidos (nov-24)
6	El arco de seguridad está fallando, se realizó solicitud de atención pero por falta de recursos financieros no se ha atendido, amenazando el control interno del material bibliográfico así mismo está expuesto a la pérdida de dicho material.

Oportunidades de mejora

Oportunidades de mejora.

De la oportunidad de mejora sugerida en 2024 que dicta así: Establecer de manera anual la capacitación para todos los alumnos de búsqueda de recursos digitales con el personal del proceso de apoyo de Desarrollo de Habilidades Informativas.

Se determinó que fuese para alumnos de nuevo ingreso y se llevó a cabo.

Lluvia de ideas para identificar oportunidades de mejora

Se identifica como oportunidad de mejora poner a disponibilidad a nivel institucional las publicaciones realizadas por los investigadores/docentes del ININEE.

Las necesidades de recursos

- En el mes de agosto se llevará a cabo la limpieza profunda del acervo como cada año, para lo cual se requerirá material de limpieza como pinol, guantes y aspiradora (ya se cuenta con ella) para realizar dicha actividad.
- Actualización de equipo de cómputo
- Se requiere recurso económico para atender recarga de extintores.

ASUNTOS GENERALES

- ✓ Establecer una dinámica funcional para que las salas de doctorantes y sala de estudio 2 estén a disposición de uso para los alumnos.

- ✓ Sala de doctorantes se ha mantenido sin uso debido a la auditoría fiscal, sin embargo, tiene más de 7 meses sin concluirse y afectando la prestación de esta servicio.

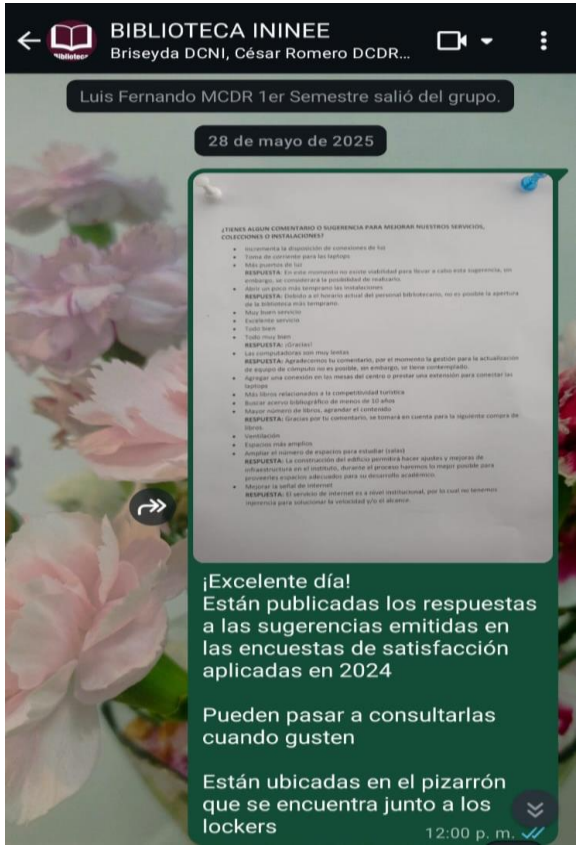
- ✓ La sala que se usa como espacio de grabación, se usa una vez cada dos meses aproximadamente y resulta un espacio desperdiciado.

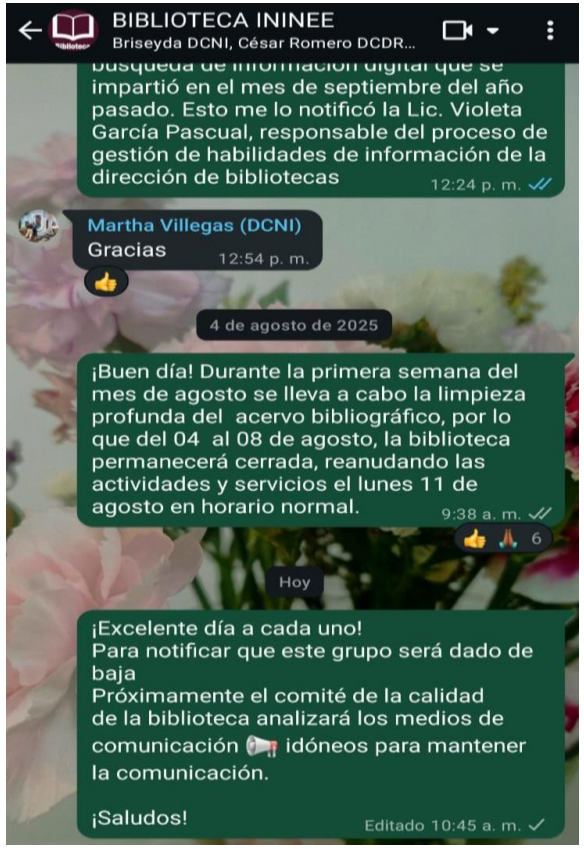
- ✓ En el mes de junio 2024 se llevó a cabo una reunión de interacción con el personal convocada por la directora del instituto, con el fin de reorganizar actividades con base a lo establecido en el sistema de gestión de la calidad de la Dirección de Bibliotecas.

- ✓ Se generó por parte de la coordinadora un formato donde quedaron asentadas dichas actividades por persona, siendo asignadas a la gestora interna de la calidad, que también cumple las funciones como bibliotecaria del turno matutino, y el bibliotecario del turno vespertino.

- ✓ Las actividades corresponden a los dos procesos certificados, Prestación de los servicios y Gestión de colecciones.

Se tomó la determinación de cerrar el grupo de whatsapp que se tenía como medio de comunicación instantánea con los jefes de cada grupo, queda a decisión del comité de la calidad si se considera necesario y/o viable generar otra forma de comunicar a las usuarios temas como cierre de biblioteca, respuesta a sus sugerencias y/o quejas derivadas de las encuestas de satisfacción aplicadas cada año y detección de necesidades de los usuarios aplicadas cada dos años, así como lo que surja de manera imprevista.





INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONOMICAS Y EMPRESARIALES