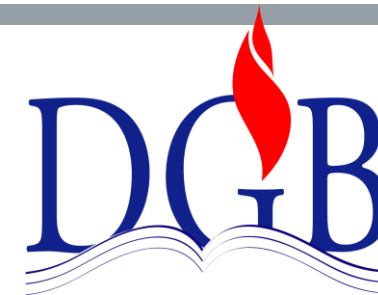




# REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS



29 DE AGOSTO DE 2025  
PERÍODO AGOSTO 2024 - JULIO 2025)



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

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

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

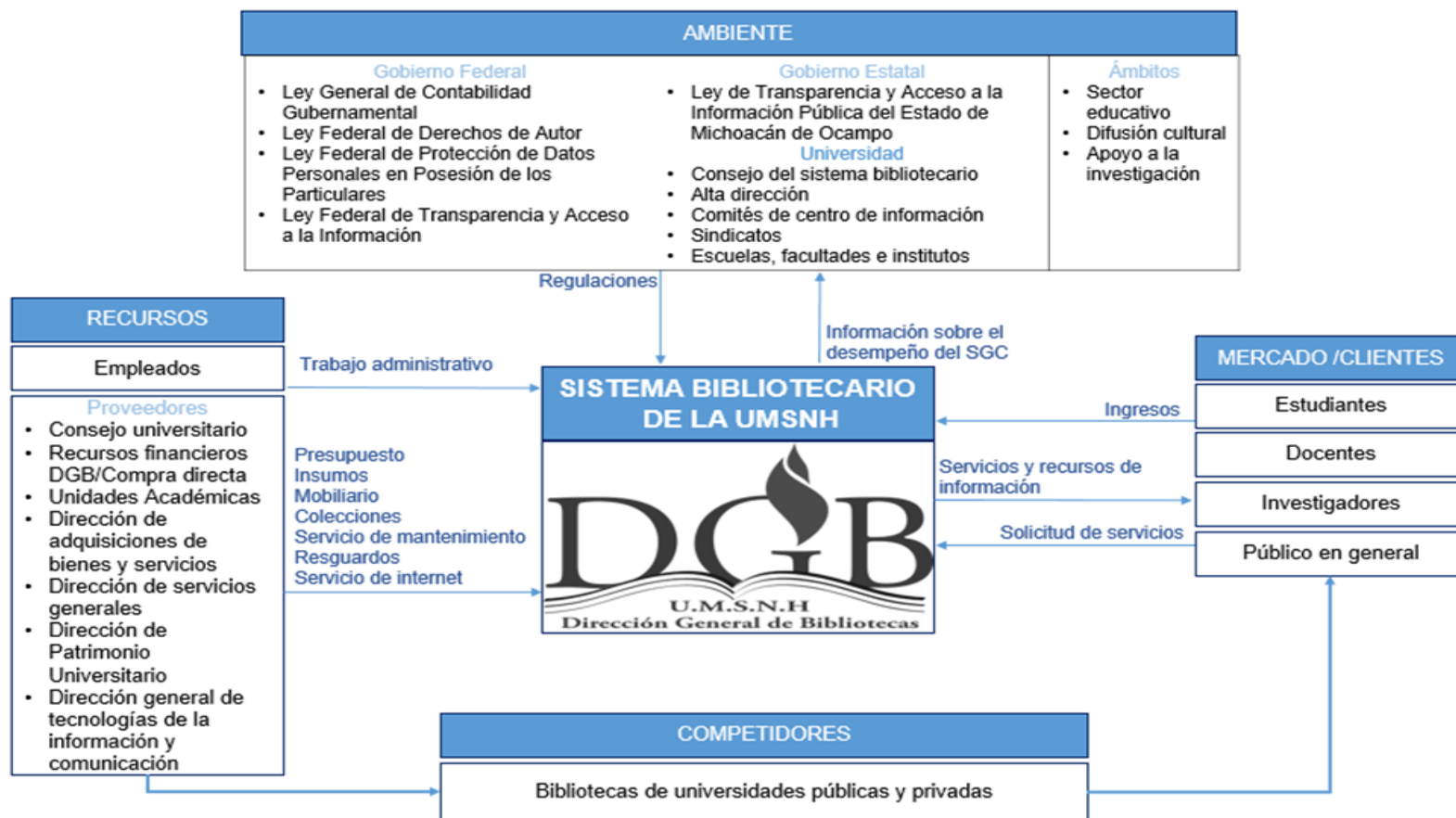
Acuerdo	Responsable	Fecha compromiso	AVANCE
Documentar no conformidad sobre el ítem de encuesta de satisfacción por debajo del indicador de la referencia virtual.	PDHI	Octubre 2024	Cerrado
Documentar no conformidad sobre el encuadernador con resultado por debajo del indicador.	PEFC	Octubre 2024	Cerrado
Documentar no conformidad sobre el restaurador con resultado por debajo del indicador.	PMAE	Octubre 2024	Cerrado
Documentar no conformidad sobre el incumplimiento al programa mantenimiento preventivo de equipo.	PEFC	Diciembre 2024	Cerrado

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

Acuerdo	Responsable	Fecha compromiso	AVANCE
Capacitación de catalogadores externos	PFRH /POD	2025	Cerrado
Cambiar en los registros del Sistema Bibliotecario la palabra puesto por función.	Proceso de calidad	Noviembre 2024	Cerrado
Solicitar nuevamente la aprobación del Plan estratégico al Consejo Universitario.	Dirección de Bibliotecas	Octubre 2024	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 GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS

**Agosto 2023- julio 2024**

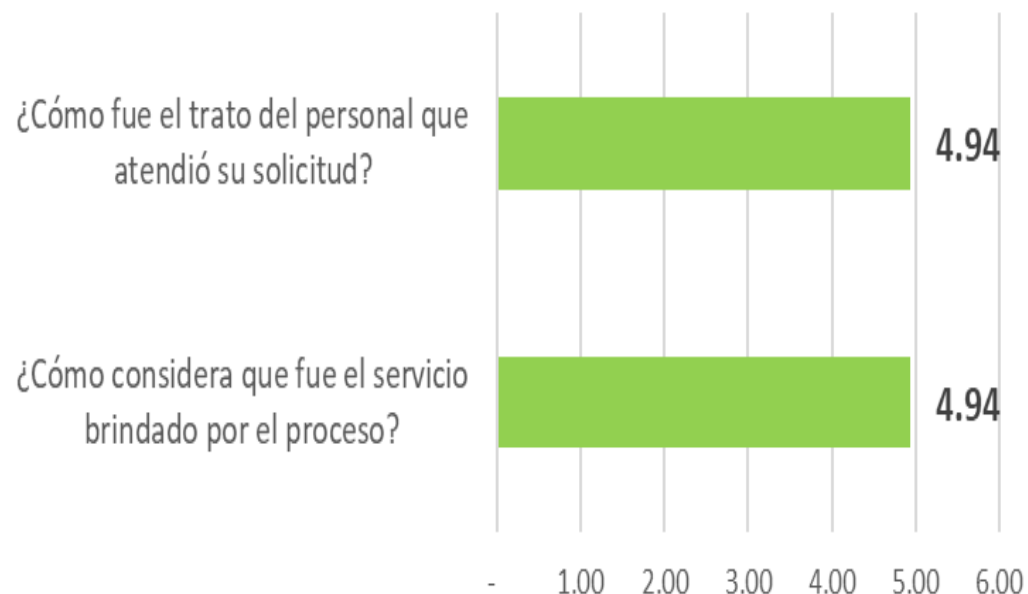
Indicador: 3.5 mínima aceptable.

Encuesta: 77

Servicios: 84

Confiabilidad de la muestra: **44**

Promedio de satisfacción por ítem



**Agosto 2024 - julio 2025**

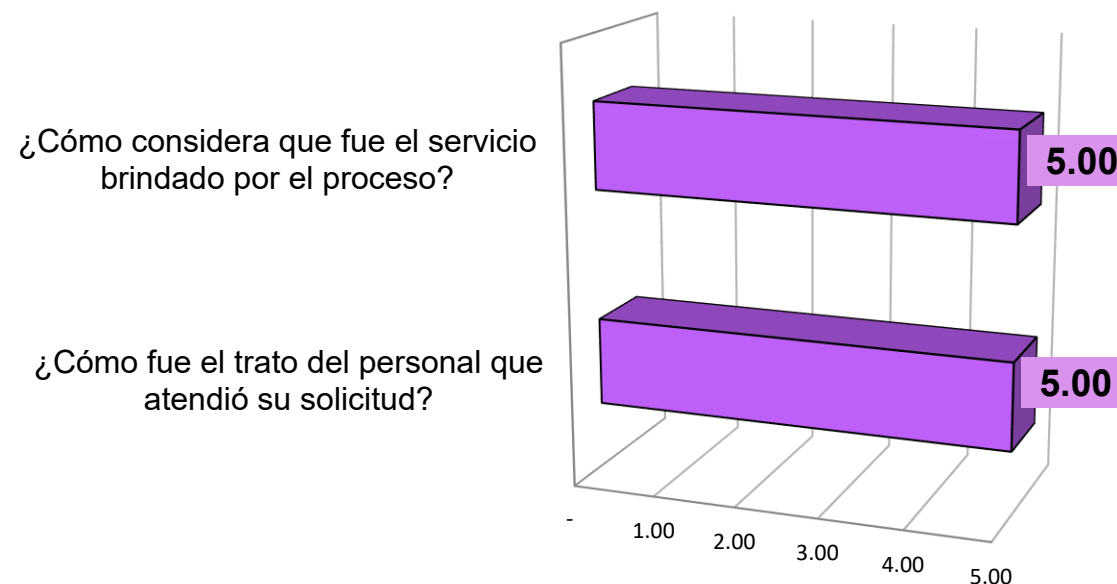
Indicador: 3.5 mínima aceptable)

Encuesta: 75

Servicios: 84

Muestra: 41

Promedio de satisfacción por ítem



# PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS

**Agosto 2023- julio 2024**

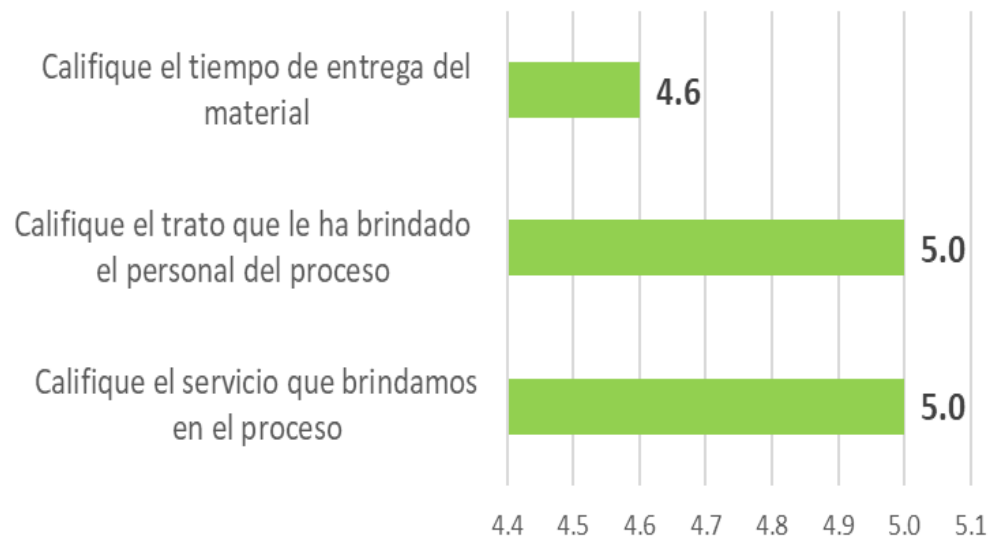
Indicador: 3.5 mínima aceptable

Encuestas: 6

Servicios: 24

Confiabilidad de la muestra: 19

Promedio de satisfacción sobre el servicio  
proporcionado por ítem



**Agosto 2024- julio 2025**

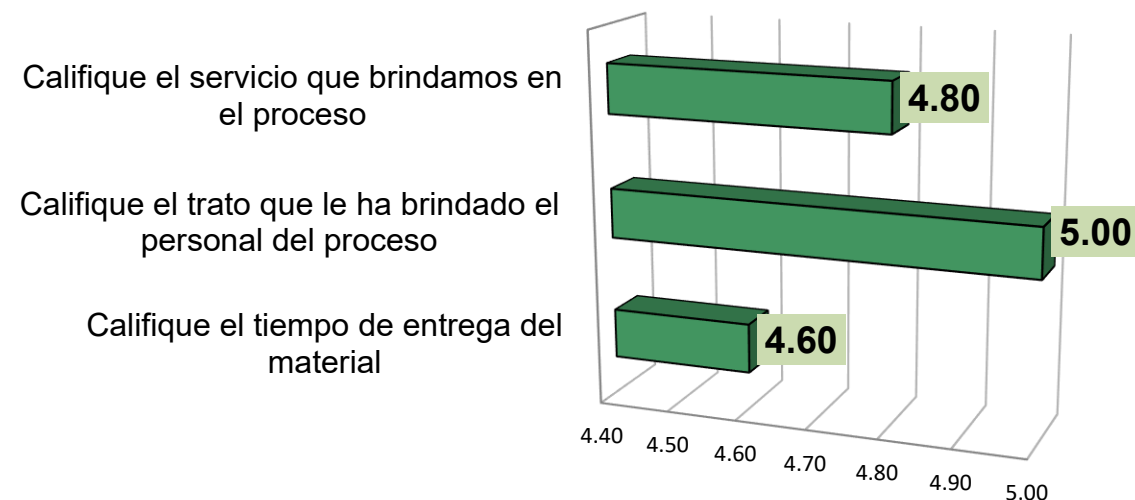
Indicador: 3.5 mínima aceptable

Encuestas: 32

Servicios: 32

Confiabilidad de la muestra: 24

**Promedio de satisfacción sobre el servicio  
proporcionado por ítem**





# PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES

**Agosto 2023- julio 2024**

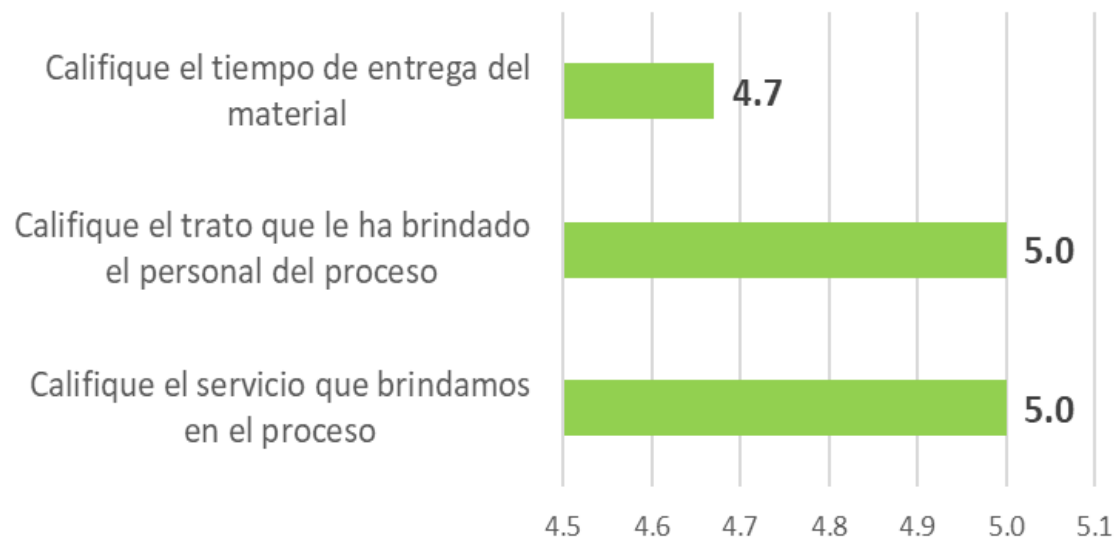
Indicador: 3.5 mínima aceptable

Encuestas: 12

Servicios: 13

Confiabilidad de la muestra: II

Promedio de satisfacción sobre el servicio  
proporcionado por ítem



**Agosto 2024- julio 2025**

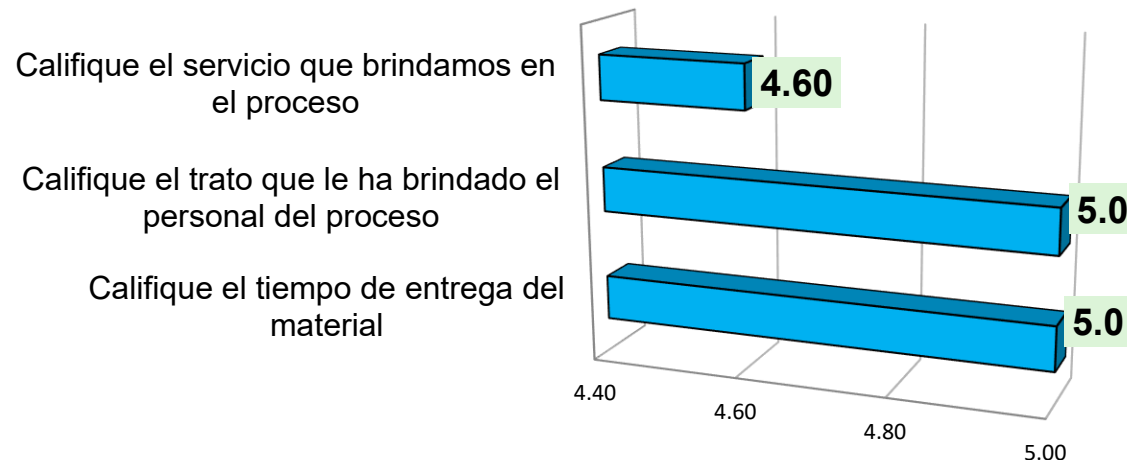
Indicador: 3.5 mínima aceptable

Encuestas: 13

Servicios: 13

Muestra: 11

**Promedio de satisfacción sobre el servicio  
proporcionado por ítem**



# PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**Agosto 2023- julio 2024**

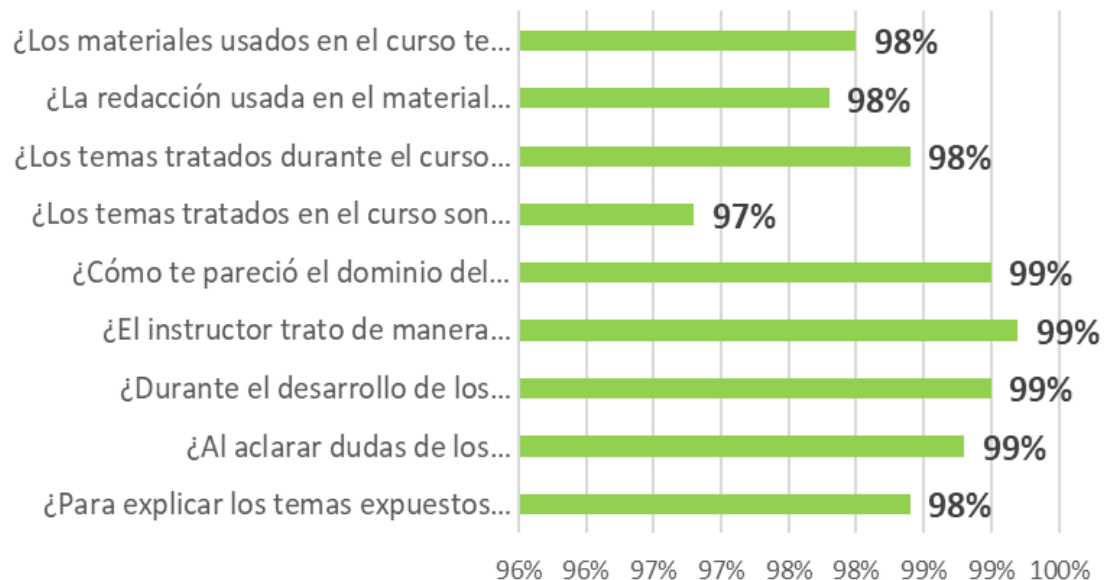
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 189

Servicios: 12

Confiabilidad de la muestra: 11

Porcentaje de satisfacción de los participantes con los cursos



**Agosto 2024- julio 2025**

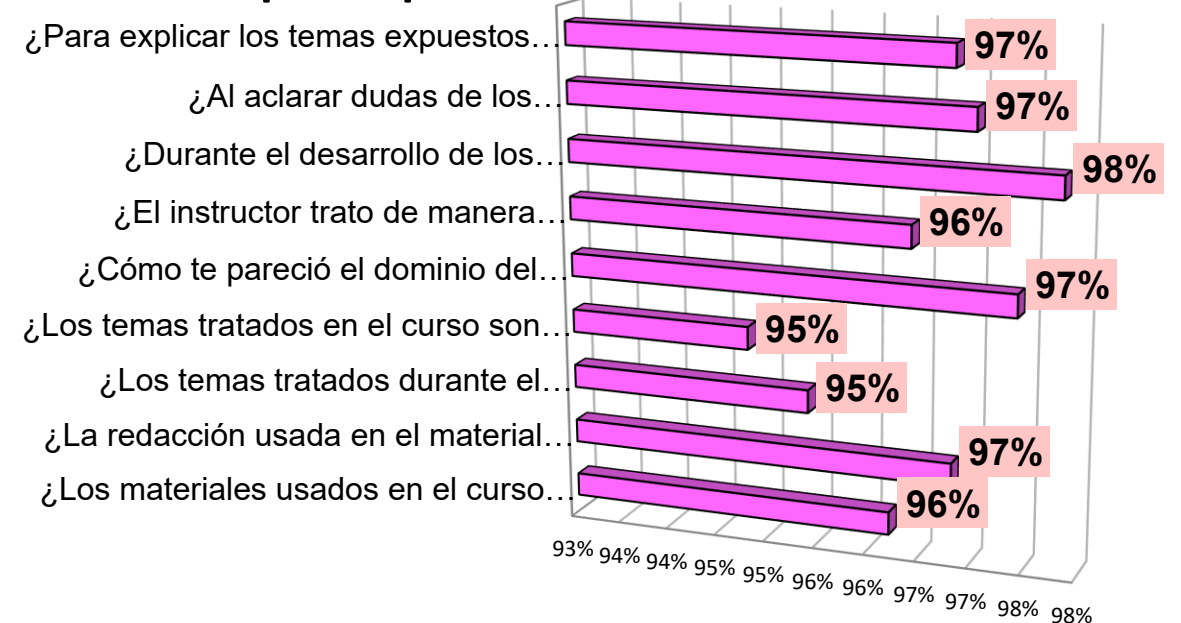
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 182

Servicios: 11

Participantes: 169. Confiabilidad de la muestra: 59

Porcentaje de satisfacción de los participantes con los cursos



# PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

**Agosto 2023- julio 2024**

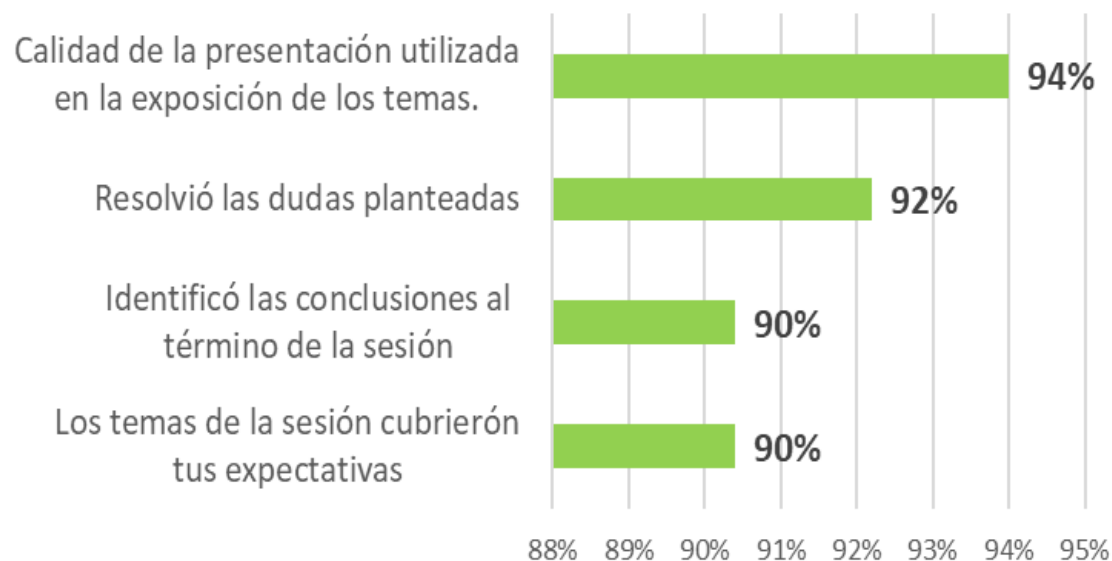
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 2127

Servicios: 128

Confiabilidad de la muestra: **53**

Porcentaje de satisfacción de la evaluación del cliente de los servicios de información en línea



**Agosto 2024- julio 2025**

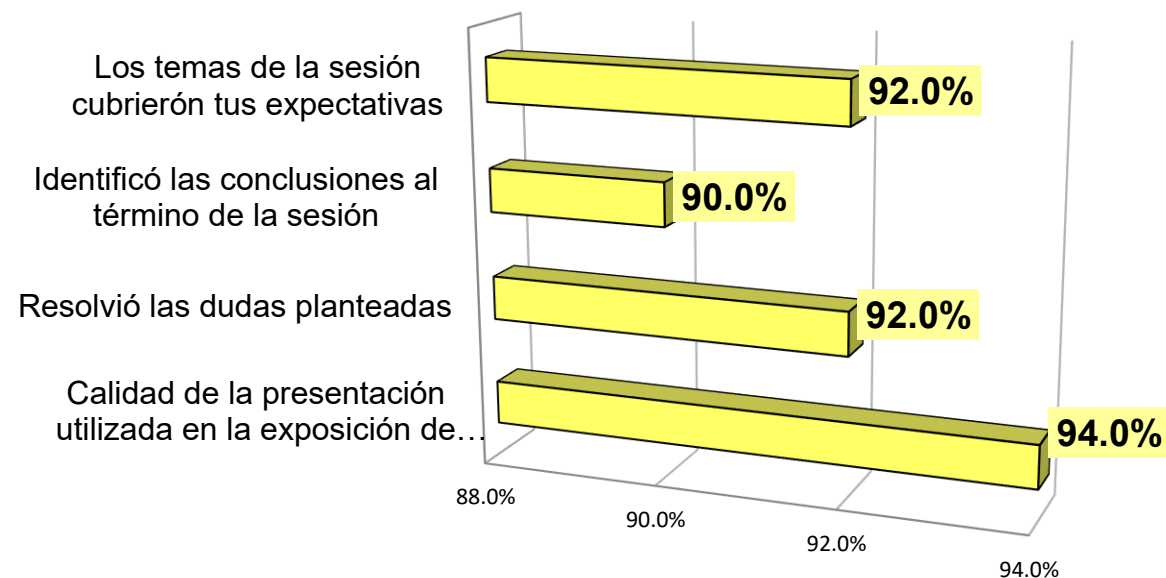
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 1364

Servicios: 98

Participantes: 2587. Confiabilidad de la muestra: **87**

Porcentaje de satisfacción de la evaluación del cliente de los servicios de información en línea



# PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

**Agosto 2023- julio 2024**

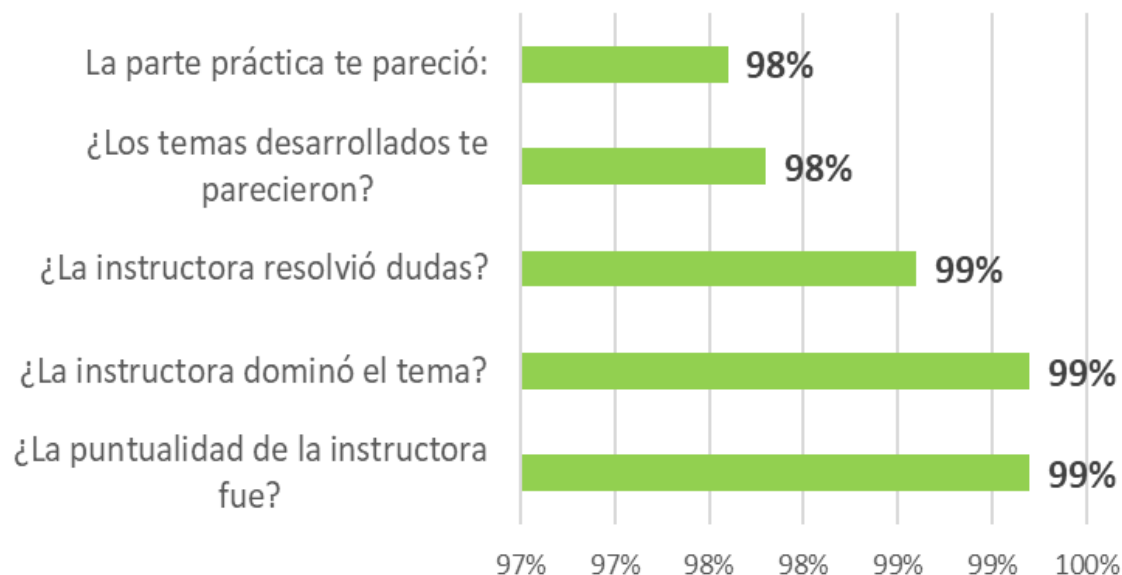
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 338

Servicios: 40

Confiabilidad de la muestra: **28**

## Porcentaje de satisfacción talleres sobre escritura



**Agosto 2024- julio 2025**

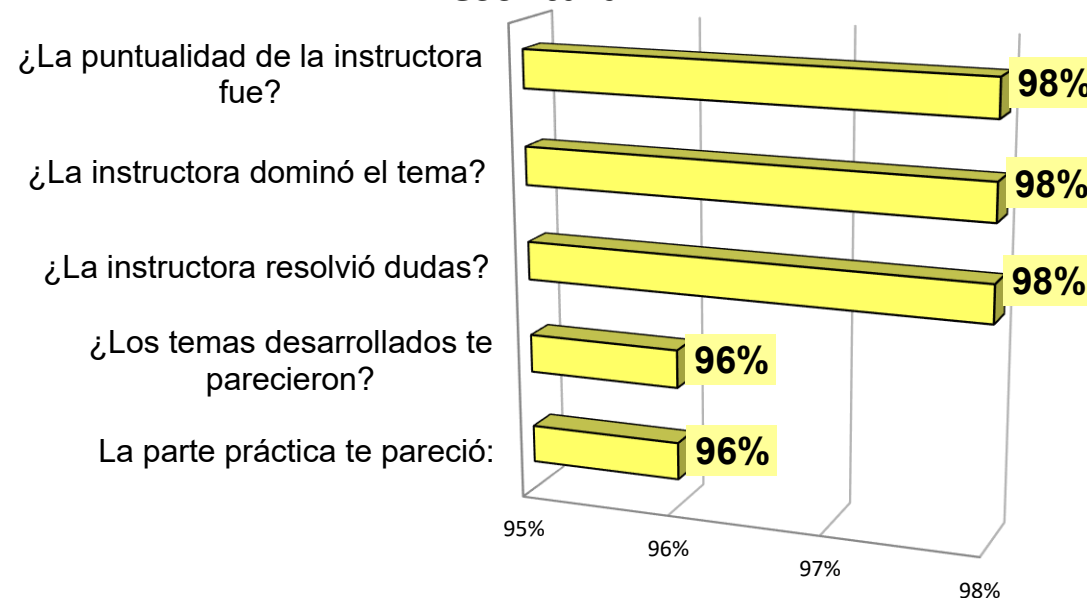
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 348

Servicios: 79

Participantes: 460. Confiabilidad de la muestra: **76**

## Porcentaje de satisfacción talleres sobre escritura



# PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

**Agosto 2023-julio2024**

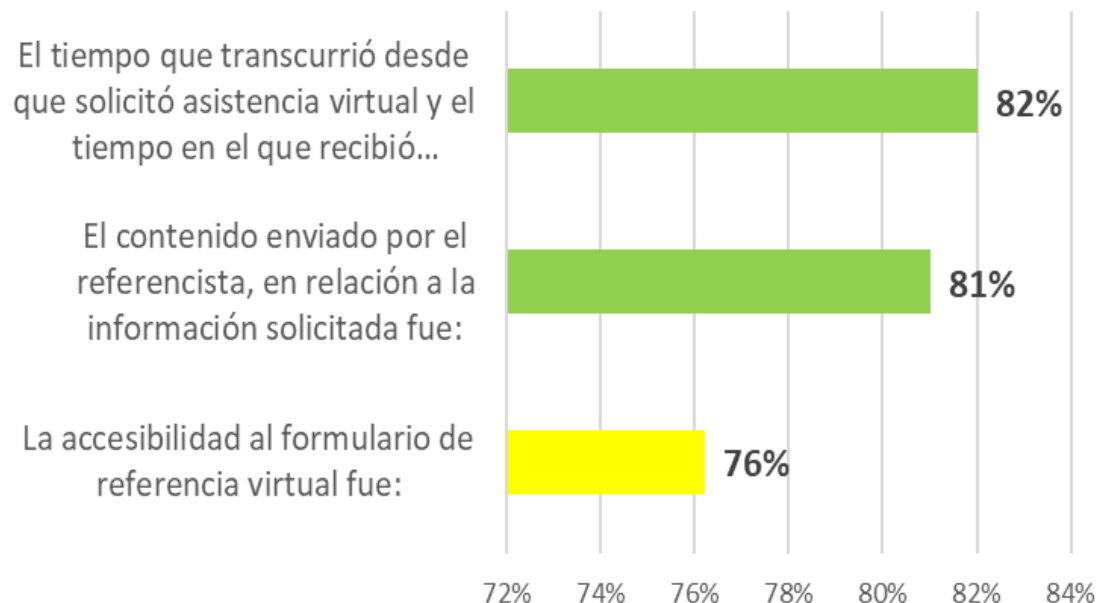
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 86

Servicios: 86

Confiabilidad de la muestra: **44**

## Porcentaje de satisfacción de referencia virtual



**Agosto 2024-julio2025**

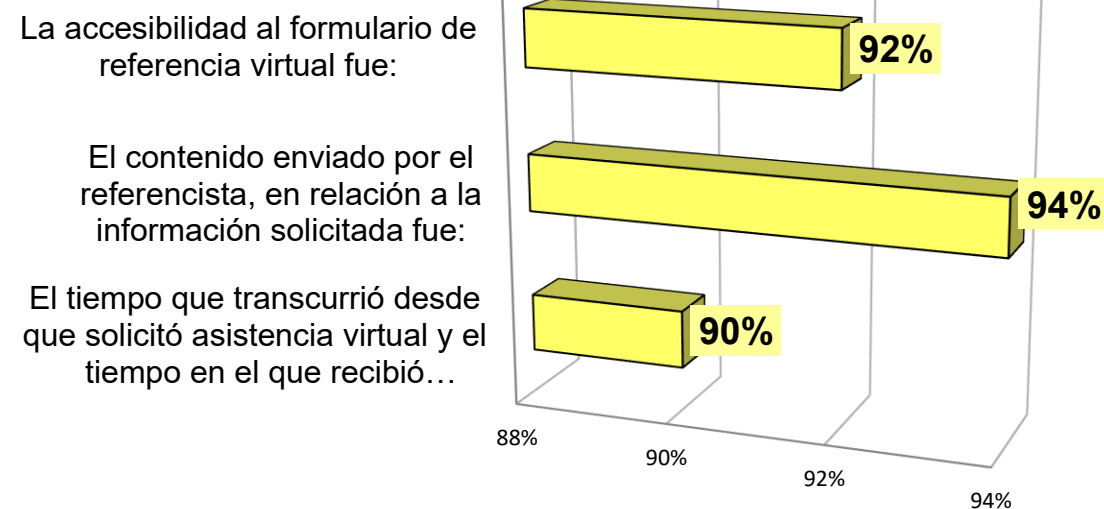
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 62

Servicios: 174

Confiabilidad de la muestra: **60**

## Porcentaje de satisfacción de referencia virtual



# PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

**Agosto 2023- julio 2024**

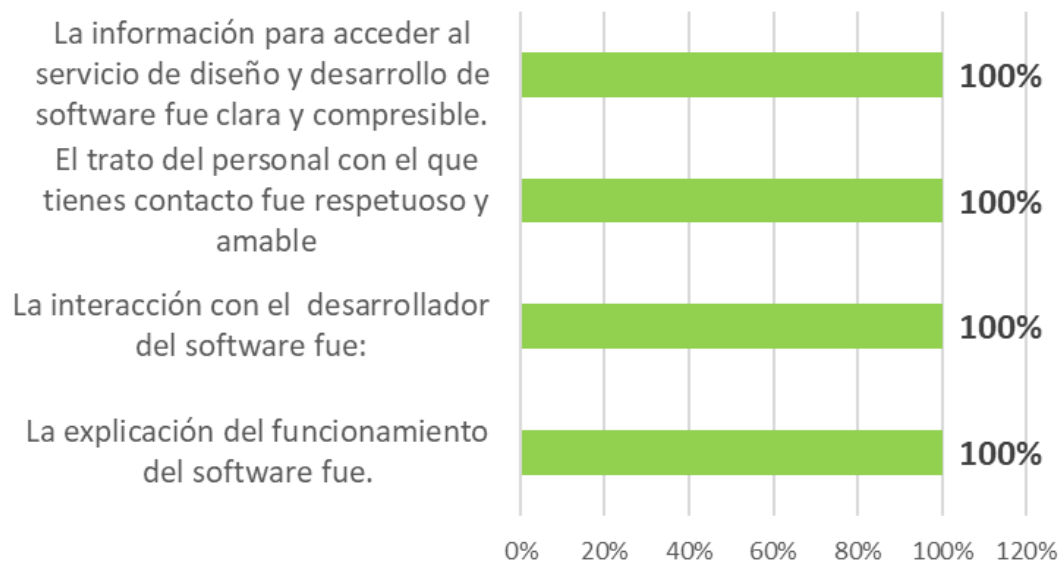
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 9

Servicios: 9

Confiabilidad de la muestra: 8

Porcentaje de satisfacción por ítem DISEÑO Y  
DESARROLLO DE SOFTWARE



**Agosto 2024- julio 2025**

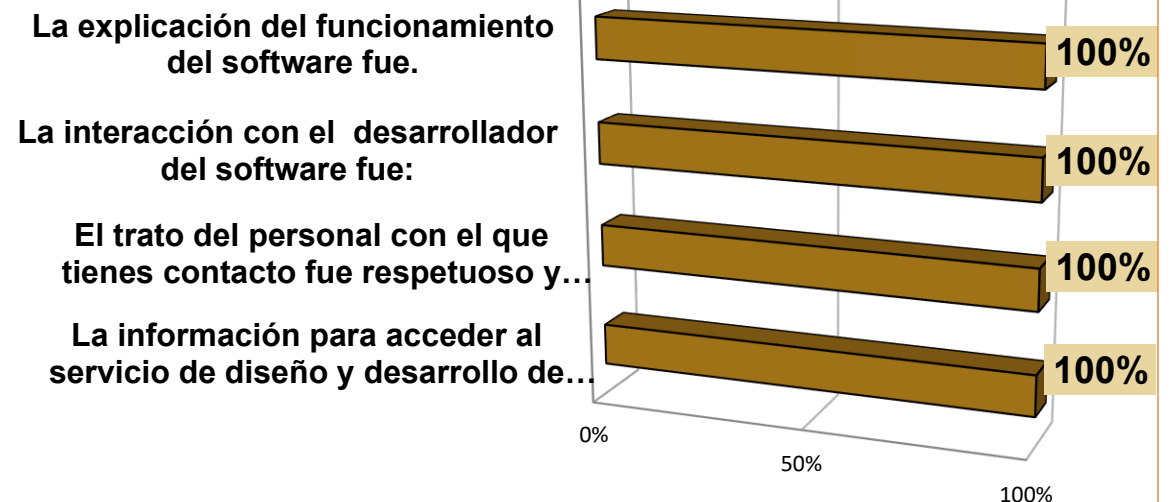
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 1

Servicios: 1

Confiabilidad de la muestra: 1

**Porcentaje de satisfacción por ítem  
DISEÑO Y DESARROLLO DE  
SOFTWARE**



# PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

**Agosto 2023- julio 2024**

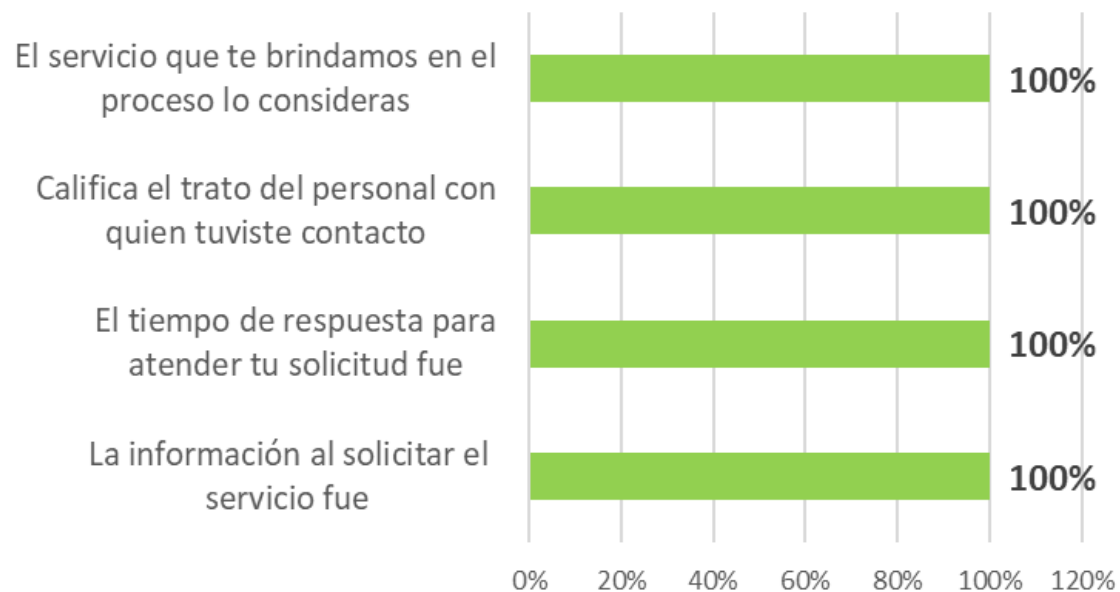
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 133

Servicios: 133

Confiabilidad de la muestra: **54**

## Porcentaje de satisfacción por ítem SOPORTE DE SOFTWARE



**Agosto 2024- julio 2025**

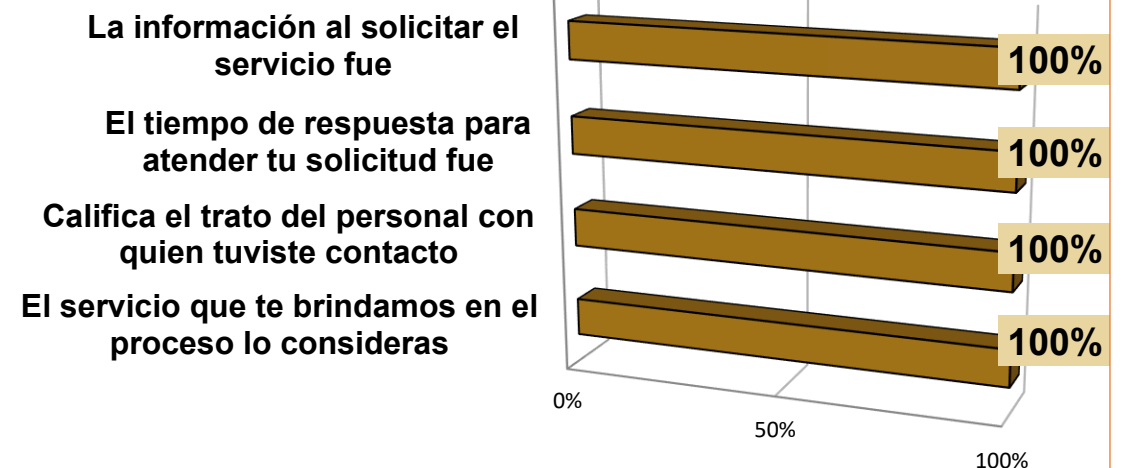
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 135

Servicios: 135

Confiabilidad de la muestra: **54**

## Porcentaje de satisfacción por CI respecto al servicio de SOPORTE DE SOFTWARE

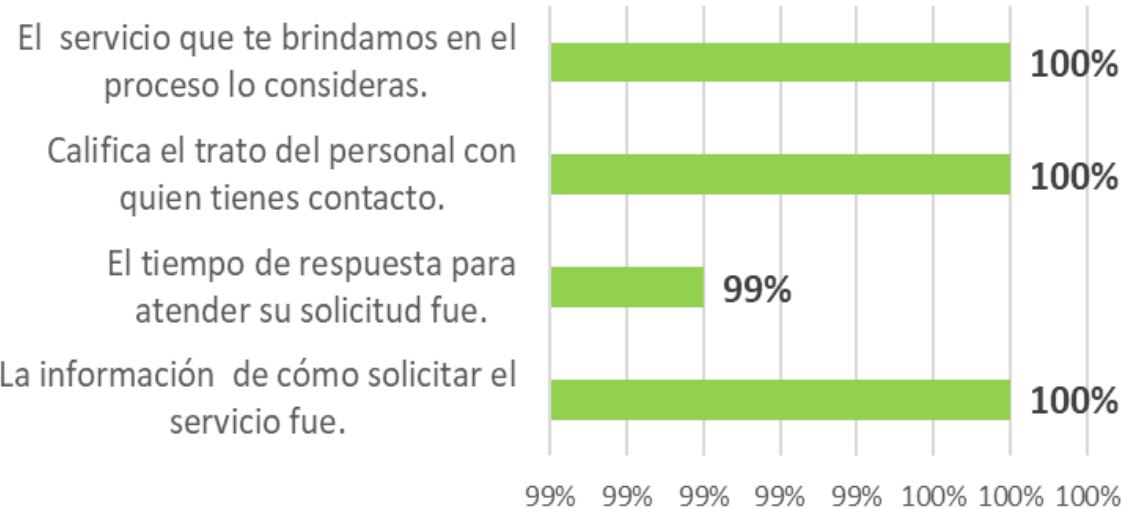


# PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

**Agosto 2023-julio2024**

Indicador: 80% mínima aceptable  
Encuesta: 377  
Servicios: 390  
Confiabilidad de la muestra: **73**

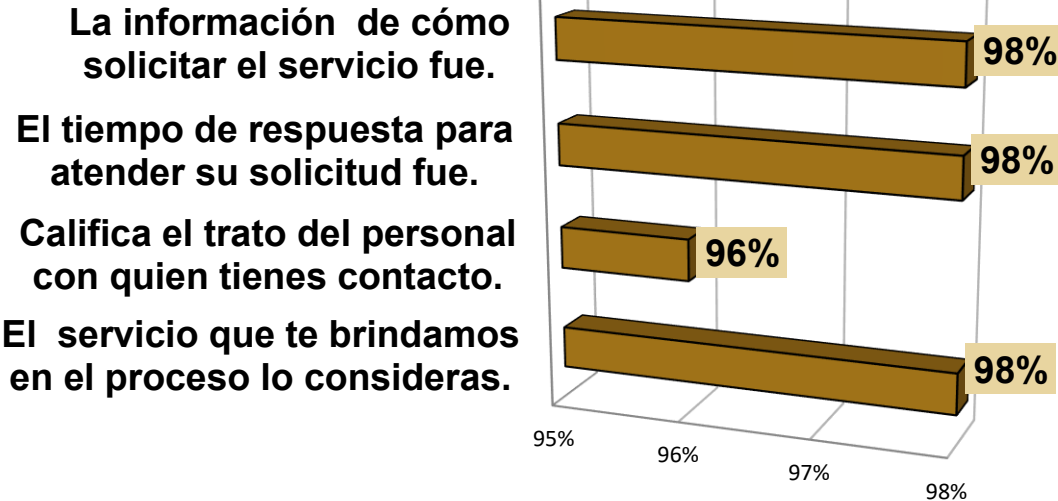
Porcentaje de satisfacción de los centros de información respecto al servicio de soporte técnico y redes



**Agosto 2024-julio2025**

Indicador: 80% mínima aceptable  
Encuesta: 333  
Servicios: 340  
Confiabilidad de la muestra: **71**

**Porcentaje de satisfacción de CI respecto al servicio de SOPORTE TÉCNICO Y REDES**





# PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

**Agosto 2023- julio2024**

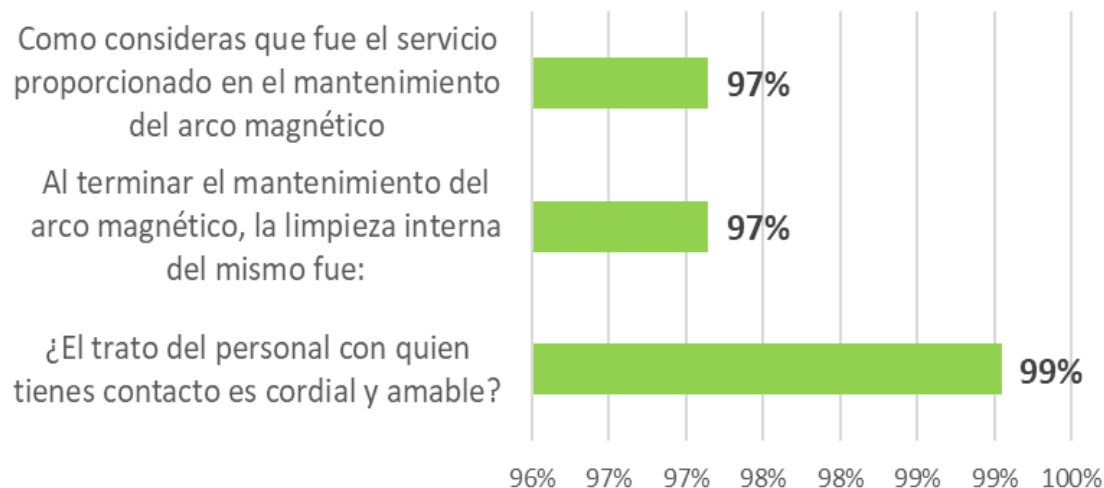
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 43

Servicios: 45

Confiabilidad de la muestra: **30**

Porcentaje de satisfacción de los centros de información respecto al servicio de mantenimiento de equipos de seguridad



**Agosto 2024- julio 2025**

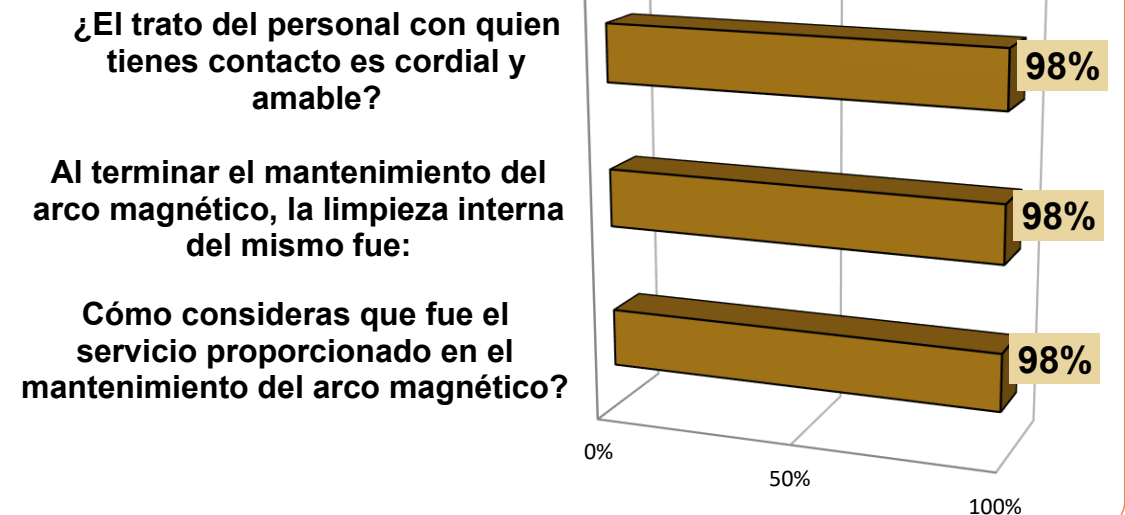
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 47

Servicios: 47

Confiabilidad de la muestra: **31**

**Porcentaje de satisfacción de CI respecto al servicio de MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD**



# PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

**Agosto 2023- julio 2024**

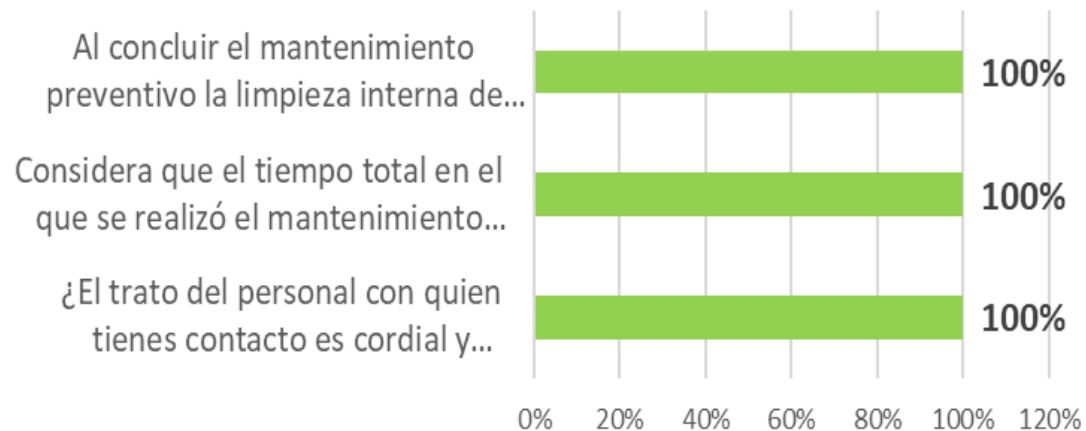
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 23

Servicios: 23

Confiabilidad de la muestra: 18

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



**Agosto 2024- julio 2025**

Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 20

Servicios: 20

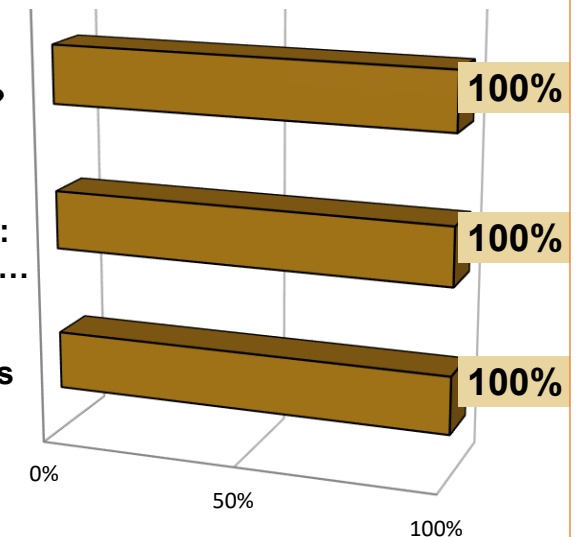
Confiabilidad de la muestra: 17

**Porcentaje de satisfacción de CI respecto al servicio de MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO**

¿El trato del personal con quien tienes contacto es cordial y amable?

Considera que el tiempo total en el que se realizó el mantenimiento fue: (de acuerdo al tiempo estimado en...

Al concluir el mantenimiento preventivo la limpieza interna de los equipos de cómputo es:



# PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

**Agosto 2023- julio 2024**

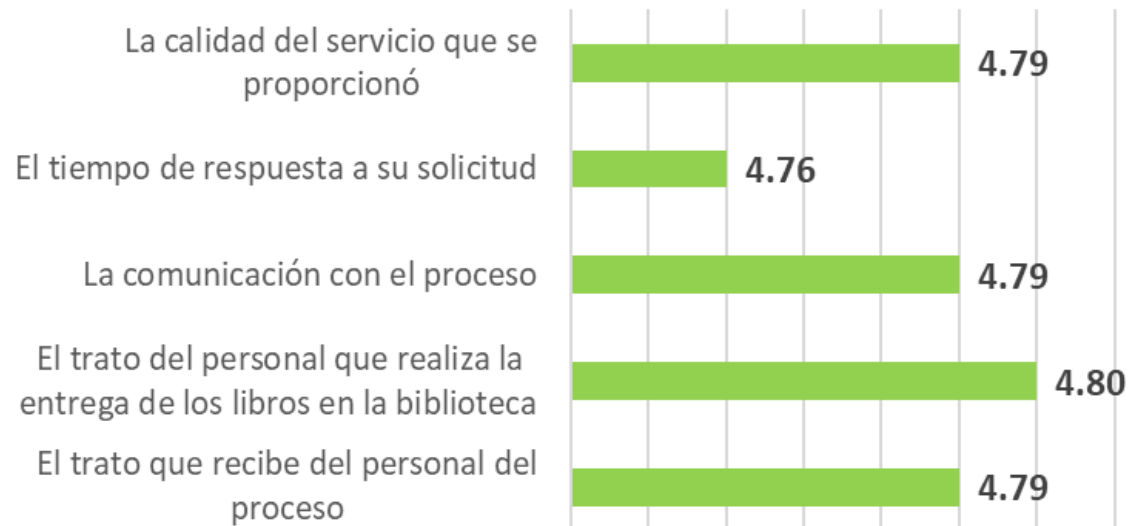
Indicador: 3.9 mínima aceptable

Encuesta: 71

Servicios: 83

Confiabilidad de la muestra: **43**

Promedio de satisfacción de los centros de información respecto al servicio proporcionado



**Agosto 2024- julio 2025**

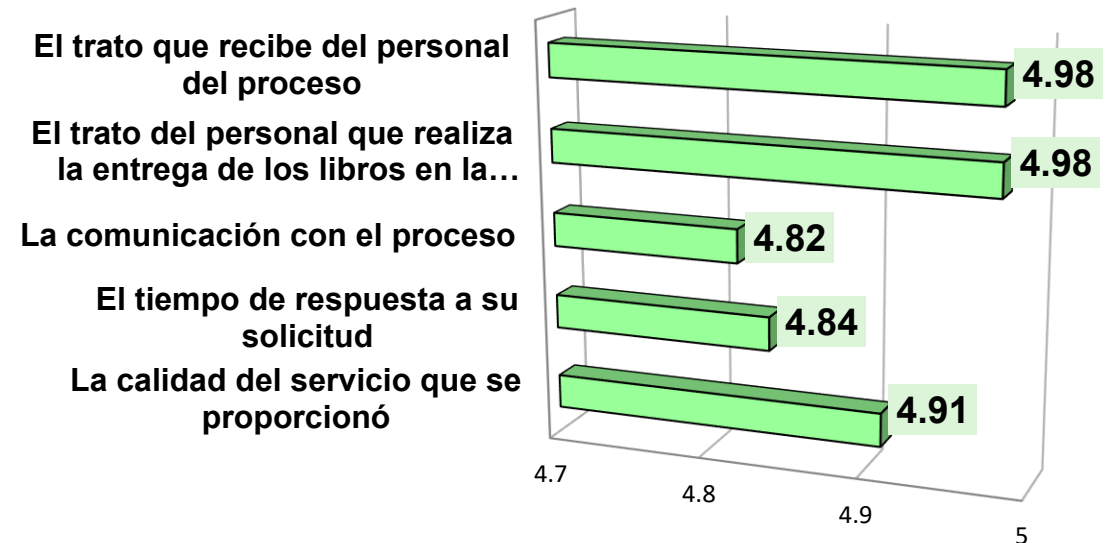
Indicador: 3.9 mínima aceptable

Encuesta: 132

Servicios: 132

Confiabilidad de la muestra: **54**

Promedio de satisfacción de los centros de información respecto al servicio proporcionado por el POD



# PROCESO DE CALIDAD

## AUDITORÍA INTERNA

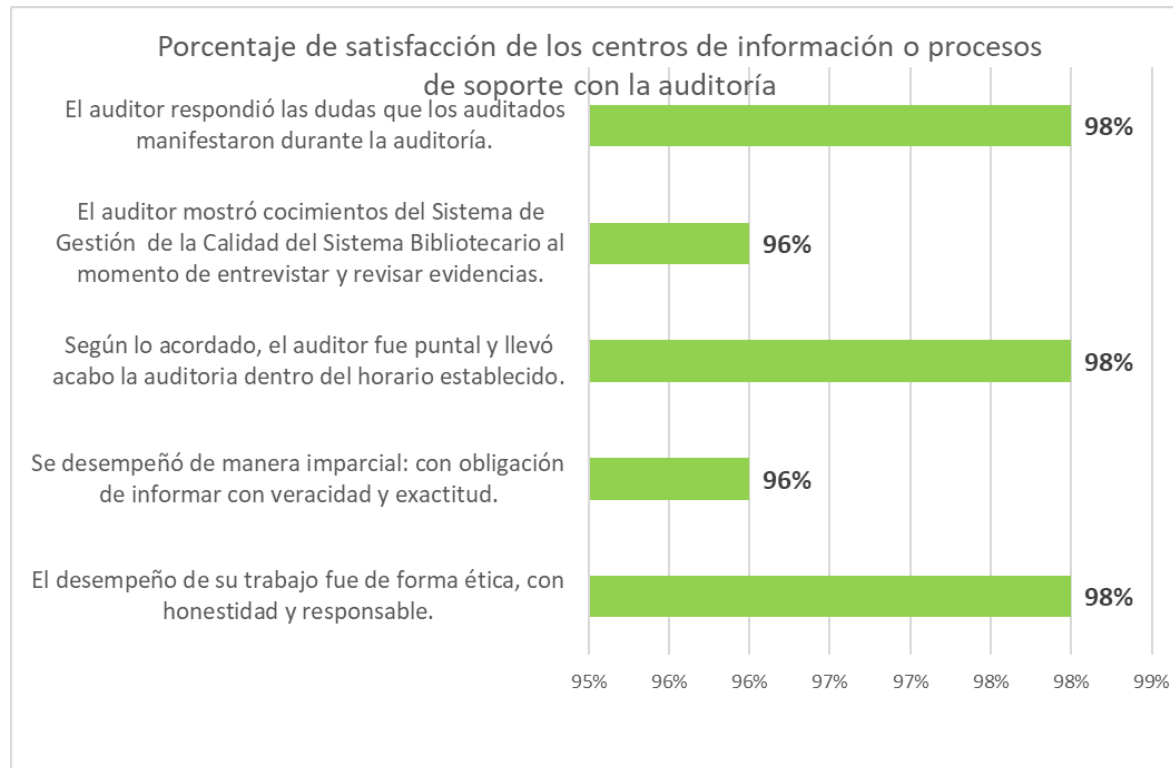
**Agosto 2023- julio 2024**

Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 30

Servicios: 37

Confiabilidad de la muestra: 26



**Agosto 2024- julio 2025**

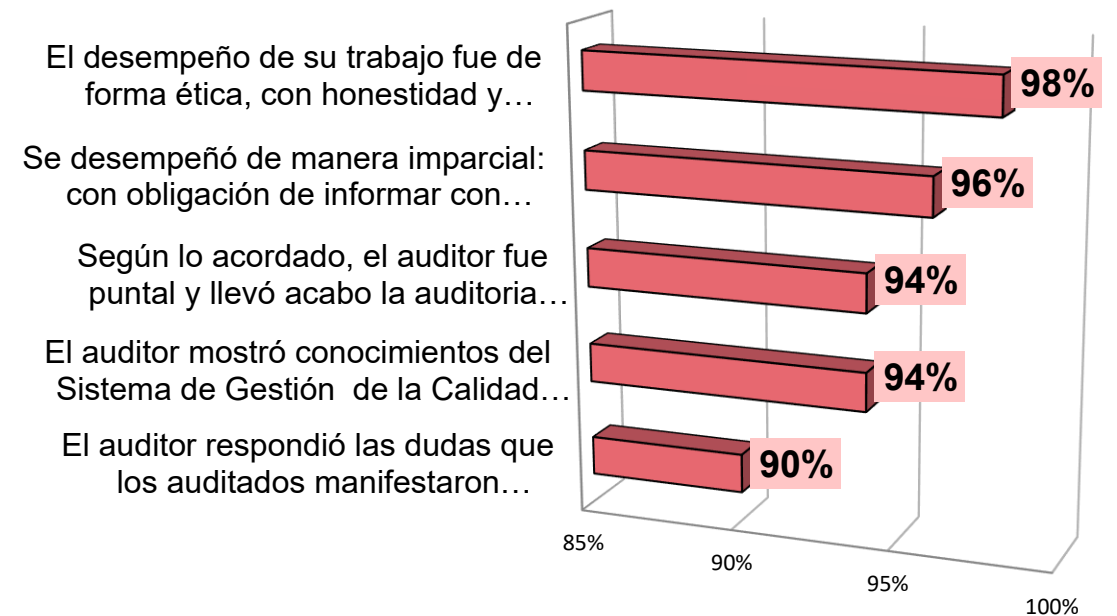
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 20

Servicios: 21

Confiabilidad de la muestra: 17

### 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 2023- julio 2024**

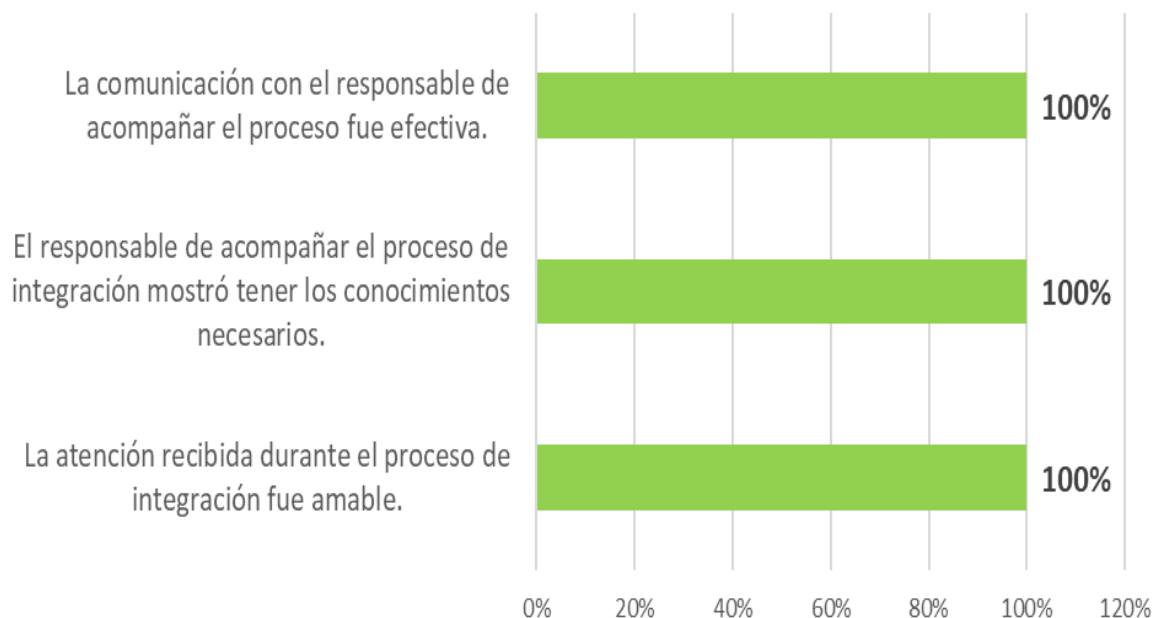
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 3

Servicios: 3

Confiabilidad de la muestra: 3

Porcentaje de satisfacción de los centros de información con las acciones realizadas en el proceso



**Agosto 2024- julio 2025**

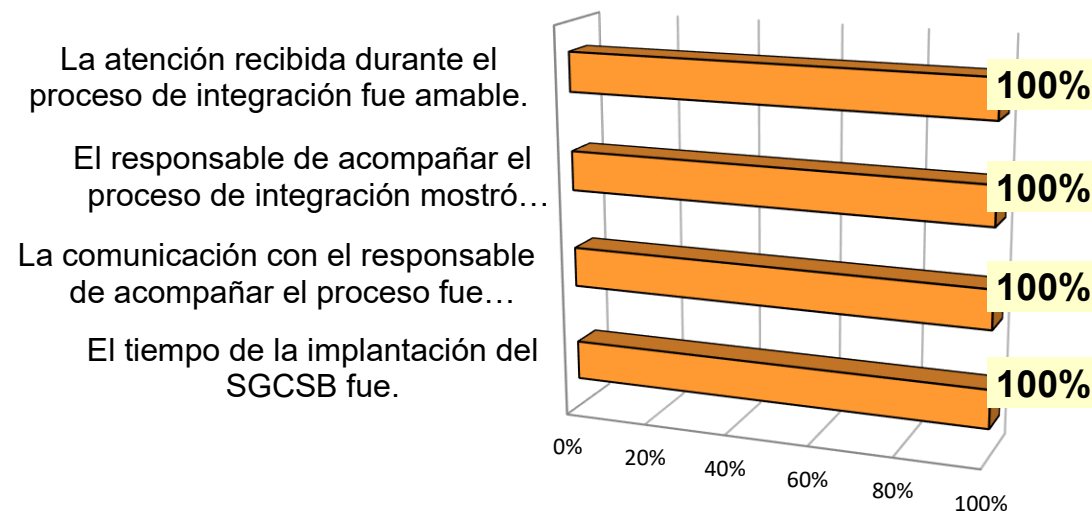
Indicador: 80% mínima aceptable

Encuesta: 3

Servicios: 3

Confiabilidad de la muestra: 3

**Porcentaje de satisfacción de los centros de información con las acciones realizadas en el proceso**



# QUEJAS Y SUGERENCIAS

QUEJA	PROCESO DE SOPORTE	QUIEN EMITE LA QUEJA
Sabe y ha estudiado la norma así como los documentos del sistema, sin embargo se basa en puntos muy básicos que en realidad no afectan de manera directa en la calidad de los procesos.	PROCESO DE CALIDAD L.IA. JOSÉ JUAN ÁNGEL MUNGUÍA	PSICOLOGÍA
Derivado de la aplicación de las encuestas de satisfacción entre los participantes, en las sesiones de capacitación ofertados por el proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas; durante el periodo 2024- 2025. Se recibieron diversas quejas; identificadas de la siguiente manera: Se menciona que hubo fallas técnicas en la transmisión, que no hubo conexión a internet y algunas computadoras no funcionaban adecuadamente. Sobre el desarrollo del curso algunos participantes, percibieron que se desarrolló con rapidez y que requerían mayor soporte visual durante la actividad.	PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS	USUARIOS

# QUEJAS Y SUGERENCIAS

QUEJA	PROCESO DE SOPORTE	QUIEN EMITE LA QUEJA
<p>En la restauración de libros antiguos, se debe evitar el uso de pintura acrílica, cinta adhesiva y métodos de encuadernación deficientes como el "mal empastado". Estos materiales y técnicas pueden dañar permanentemente el libro y disminuir su valor histórico y estético. Se recomienda usar métodos y materiales adecuados para la restauración, como pegamentos especiales para encuadernación y técnicas de conservación que no sean invasivas.</p> <p>Materiales y técnicas para evitar:</p> <p>Pintura acrílica:</p> <p>La pintura acrílica es un material moderno que no es compatible con el papel antiguo y puede causar decoloración, rigidez y agrietamiento. Además, su naturaleza permanente dificulta cualquier futura restauración.</p> <p>Cinta adhesiva:</p> <p>La cinta adhesiva, incluso la cinta de papel, contiene adhesivos que pueden filtrarse en el papel y causar manchas, decoloración y fragilidad. Con el tiempo, la cinta se vuelve quebradiza y se desprende, dejando residuos pegajosos. Mal empastado. Un "mal empastado" se refiere a una encuadernación deficiente, donde las hojas no están bien sujetas o la cubierta no está firmemente unida al libro. Esto puede causar daños adicionales a las hojas y a la estructura del libro.</p> <p>encuadernación deficiente, donde las hojas no están bien sujetas o la cubierta no está firmemente unida al libro. Esto puede causar daños adicionales a las hojas y a la estructura del libro.</p> <p>encuadernación deficiente, donde las hojas no están bien sujetas o la cubierta no está</p>	<p>Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales</p>	<p>INSTITUTO DE FÍSICA Y MATEMÁTICAS</p>

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

QUEJA	PROCESO DE SOPORTE	QUIEN EMITE LA QUEJA
Debería gestionar la reparación de la guillotina del área para que el proceso de desencuadernado fuera mas ágil.	Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales	REPOSITORIO DE TESIS



# ENCUESTA DE DETERMINACIÓN DE REQUISITOS DEL COMITÉ DE CALIDAD DEL SB

## LOS 8 PROCESOS CONTESTARON

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

- Estar en comunicación constante con los Secretarios académicos y profesores de cada facultad y escuela.

- Revisar a fondo los planes de estudio de las escuelas, facultades, institutos y unidades profesionales.

- Que se cumpla con la política de gestión de colecciones

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

- Que el proceso de Calidad muestre los resultados de las evaluaciones que realizan cada tres meses a cada área.

- Crear un procedimiento de medición para el control estadístico.

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

- Que el material se surta de acuerdo como se pide en el POASB.

- Del proceso de PGTS los cambios a la plataformas solicitadas.

# ENCUESTA DE DETERMINACIÓN DE REQUISITOS DEL COMITÉ DE CALIDAD DEL SB

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

- Personal capacitado para llevar la documentación del proceso para su consulta clara y verídica.

- Agrupar varios documentos que te den los mismos datos en uno sólo y de esa forma no tener tantos documentos o registros que a veces no son tan necesarios, porque en ocasiones ni se conocen todos.

5. ¿Qué nuevos servicios se podrían implementar en tu proceso?

- Personal especial para las adquisiciones de compras directas físicamente para tener una más eficacia en las adquisiciones correctas.

- Servicio de referencia.

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

- Ortografía y al actualizar la plataformas no se salga y se tenga que ingresar nuevamente.

# ENCUESTA DE DETERMINACIÓN DE REQUISITOS DEL COMITÉ DE CALIDAD DEL SB

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

- Visitando las bibliotecas y las áreas de trabajo.

- Comunicación más directa con los responsables de procesos.

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

- Que se den cursos de actualización de la norma a TODO el personal de la DB porque se enfocan mucho en las áreas que se van a integrar y a las áreas certificadas las dejan un poco de lado.

# ENCUESTA DE DETERMINACIÓN DE REQUISITOS DE LOS EMPLEADOS

## LOS 8 PROCESOS CONTESTARON

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

- Teniendo personal más capacitado
- Con más capacitaciones o actualizaciones para el personal
- Manteniendo el material bibliográfico limpio libre de polvo, al momento de entregarlo al departamento del proceso de organización documental.

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

- Actualizar plataformas y contratar más cursos externos.
- Actualizar contenidos.
- Presupuesto suficiente.
- Encabezamientos de materia en línea.
- Compra de Software Original y mejorar el equipo tecnológico.

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

- Participar activamente en redes de biblioteca.
- Cursos con temas correctos según el área y/o proceso.
- Diferentes métodos de capacitación, como talleres, sesiones presenciales, actividades prácticas, cursos, conferencias, congresos y diplomados.

# ENCUESTA DE DETERMINACIÓN DE REQUISITOS DE LOS EMPLEADOS

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

- No capturan la estadística a tiempo los bibliotecarios.
- Dentro de los traslados que se realizan para dar los cursos no hay una remuneración ni siquiera para el transporte a mi persona.
- Equipo de trabajo deteriorado u obsoleto.
- Falta de liderazgo , falta de bases de datos por suscripción, nula actualización teórica y práctica en mi área , sillas feas e incómodas.

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

- Mayor capacitación.
- Modernizar los equipos.
- Información y comunicación continua, más reuniones de trabajo, compromiso y trabajo de todas y todos los integrantes del equipo, mayor liderazgo.
- Mejores condiciones laborales, acordes al trabajo que desempeñamos. (equipo de trabajo adecuado, para el área donde nos encontramos).

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

- Que la persona que este a cargo tenga la paciencia para aclaración o duda que se tenga respecto al trabajo.
- Separaría la productividad de los integrantes y mostraría datos reales de encuestas.
- Cursos con gente capacitada en el área o profesores capacitados.

## 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	633		28.09%
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE SALUD PÚBLICA Y ENFERMERÍA	1864	958		
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	5134	1740	134 libros (cuarto trimestre). Se reprogramaron	
BIBLIOTECA COLEGIO PRIMITIVO Y NACIONAL DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO	7672	734	74 libros (tercer trimestre). 282 (cuarto trimestre) 223 (quinto trimestre) 271 (sexto trimestre) Se reprogramaron	
BIBLIOTECA DE LA PREPARATORIA MELCHOR OCAMPO	1580	1071		
Total	18,282	5,136		

# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	Responsable	Avance
<p><b>2. A diciembre de 2024, automatización del préstamo a domicilio en los siguientes centros de información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades</li><li>- Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Eléctrica</li></ul>	PGTS/POD	<b>70%</b> <b>Se integra al objetivo 2026</b>
<p><b>2. A diciembre de 2025, automatización del préstamo a domicilio en los siguientes centros de información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Biblioteca del Instituto de Investigaciones Históricas.</li></ul>	PGTS/POD	<b>100%</b>



# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	Responsable	Avance
<b>3. Para diciembre 2024, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios en los siguientes centros de información:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Biblioteca del Colegio Primitivo y Nacional de San Nicolás de Hidalgo</li><li>- Biblioteca de la Escuela Preparatoria Melchor Ocampo</li><li>- Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas</li><li>- Biblioteca de la Facultad de Salud Pública y Enfermería</li><li>- Biblioteca de la facultad de Psicología</li></ul>	CCI	100%
<b>3. Para diciembre 2025, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios en los siguientes centros de información:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Centro de Información Biológico Ambiental</li><li>- Biblioteca del Posgrado de Odontología</li><li>- Biblioteca del campus Ciudad Hidalgo</li><li>- 5 centros de información a integrarse</li></ul>	CCI	25%

# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	Responsable	Avance
<b>4. A octubre de 2024 certificar los siguientes centros de información:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Biblioteca del Colegio Primitivo y Nacional de San Nicolás de Hidalgo</li><li>- Biblioteca de la Escuela Preparatoria Melchor Ocampo</li><li>- Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas</li></ul>	CCI/INTEGRACIÓN /AUDITORÍA INTERNA	100%
<b>4. A octubre de 2025, certificar los siguientes centros de información:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 5 centros de información.</li></ul>	CCI/INTEGRACIÓN /AUDITORÍA INTERNA	80%

# OBJETIVOS OPERATIVOS

Objetivo operativo	Proceso de soporte	Avance	Incumplimiento
De enero a diciembre de 2025 el personal de proceso realizará intervenciones menores en 2000 libros dañados de bibliotecas que ya fueron diagnosticadas y traerán el material al laboratorio.	Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos	100%	
<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>	Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales	64%	Vence a diciembre de 2028

# OBJETIVOS OPERATIVOS

Objetivo operativo	Proceso de soporte	Avance	Incumplimiento
Capacitar a diciembre de 2026 142 bibliotecarios del Sistema de Gestión de Calidad para cubrir su formación básica.	Proceso de Formación de Recursos Humanos	10%	Vence a diciembre 2026
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.	Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas	50%	Vence a diciembre 2025

# OBJETIVOS OPERATIVOS

Objetivo operativo	Proceso de soporte	Avance	Incumplimiento
A julio de 2025, mejorar la plataforma POASB a través del cumplimiento de actividades determinadas, que permitan reportes para un resultado confiable y real en las estadísticas.	Proceso de Gestión de Recursos Financieros	100%	

## 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

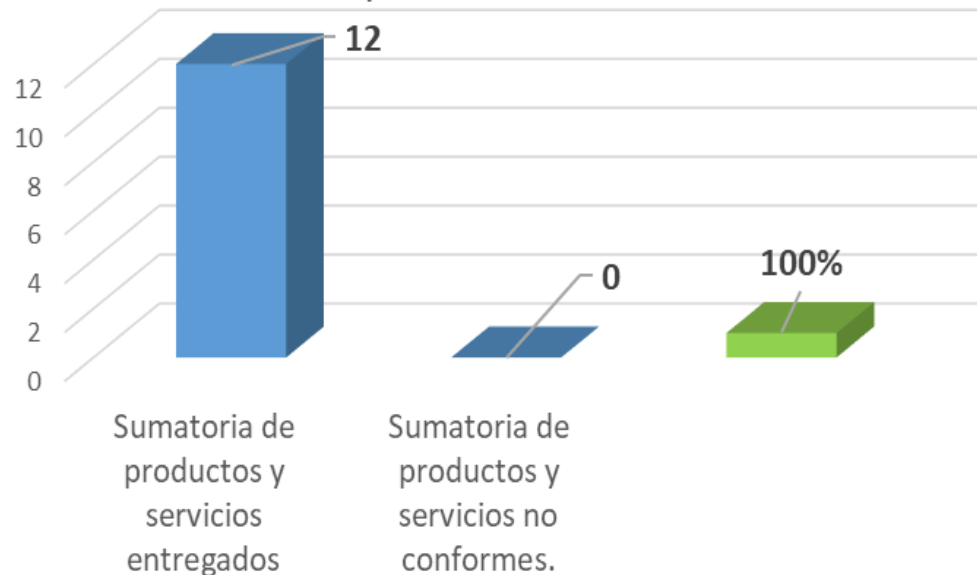
**Agosto 2023- julio 2024**

Indicador: 80% mínima aceptable

Bienes y servicios suministrados:

**5984**

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

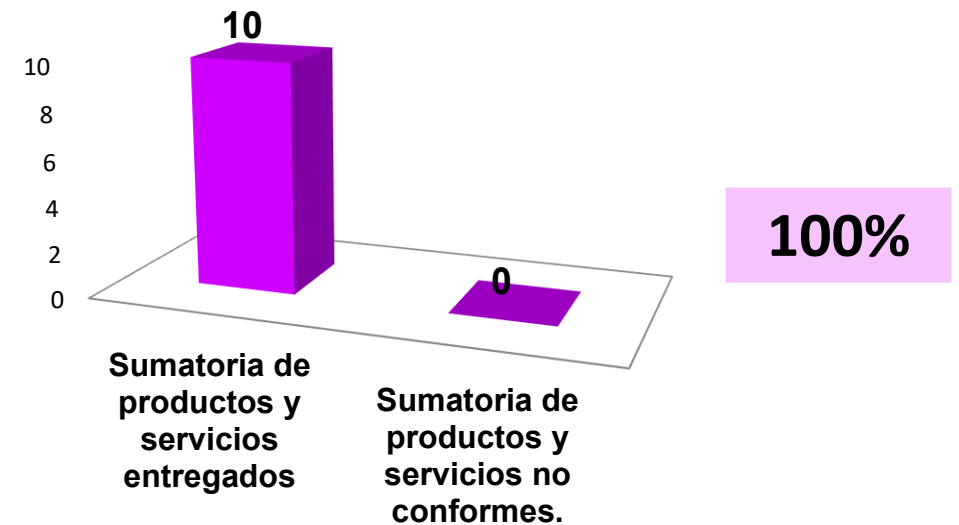


**Agosto 2024- julio 2025**

Indicador: 80% mínima aceptable

aceptable

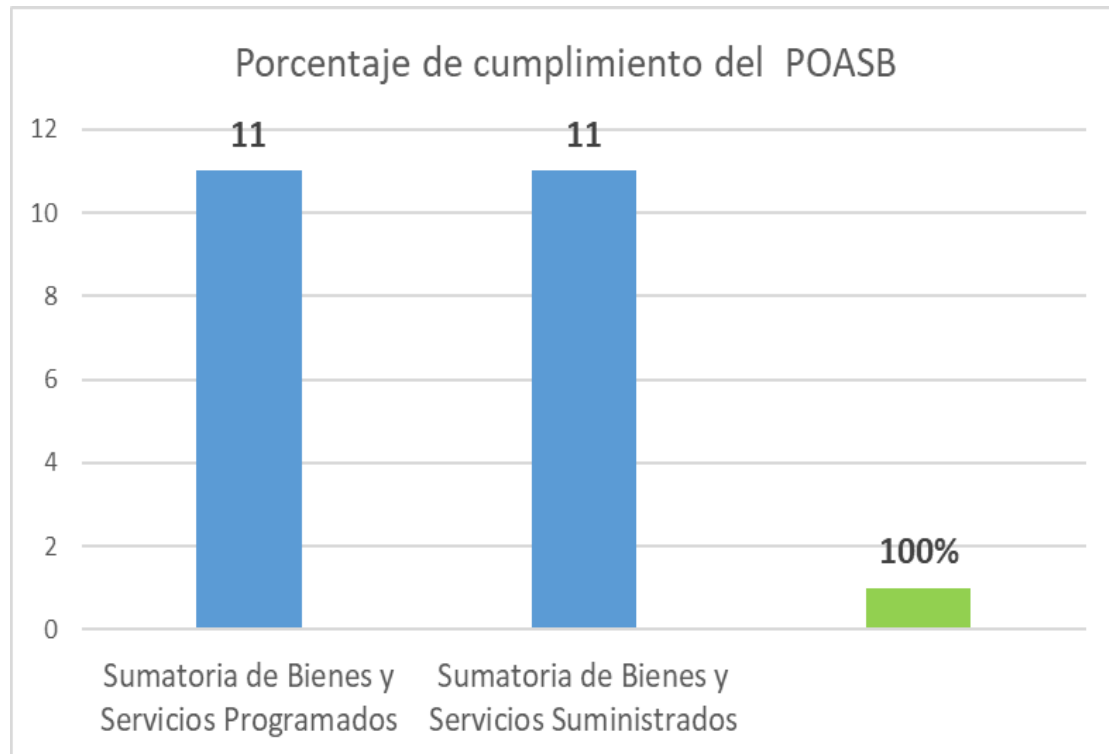
Porcentaje de conformidad de los requisitos de los bienes y servicios suministrados



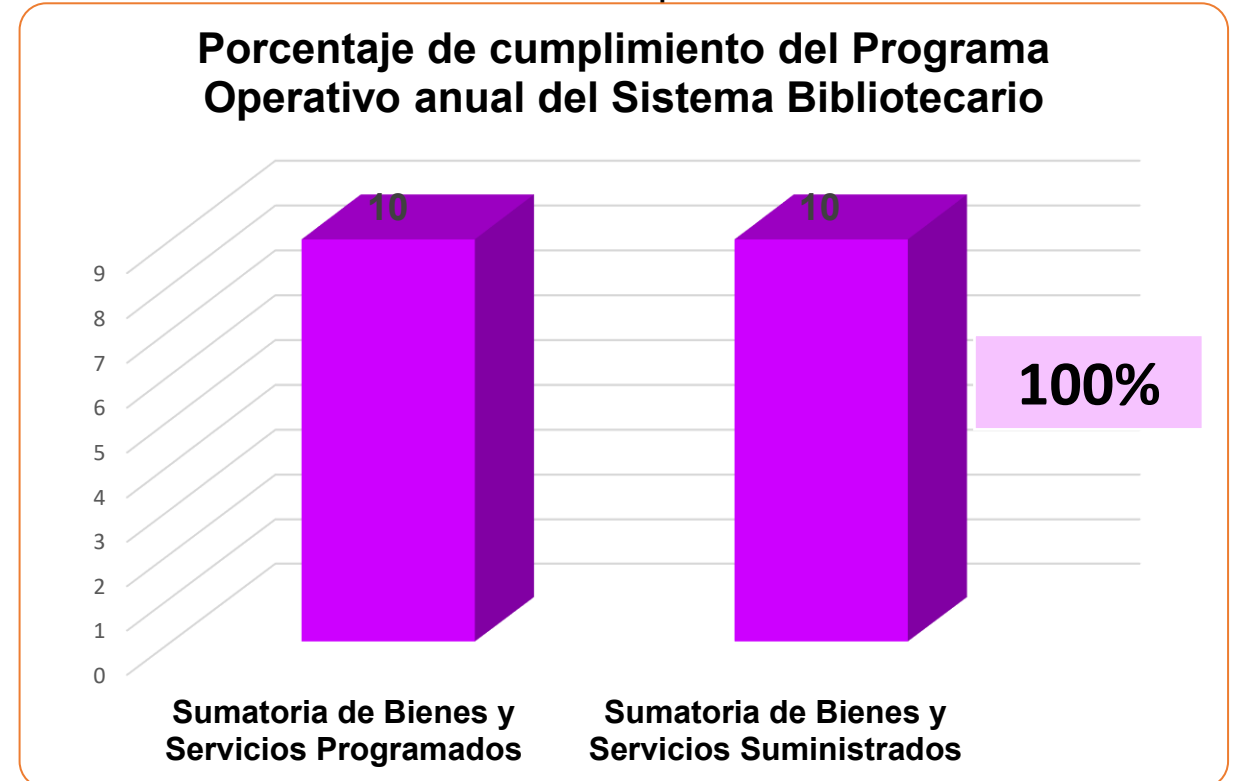
# PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

## DESEMPEÑO

**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable



**Agosto 2024- julio 2025**  
Indicador: 80% mínima aceptable



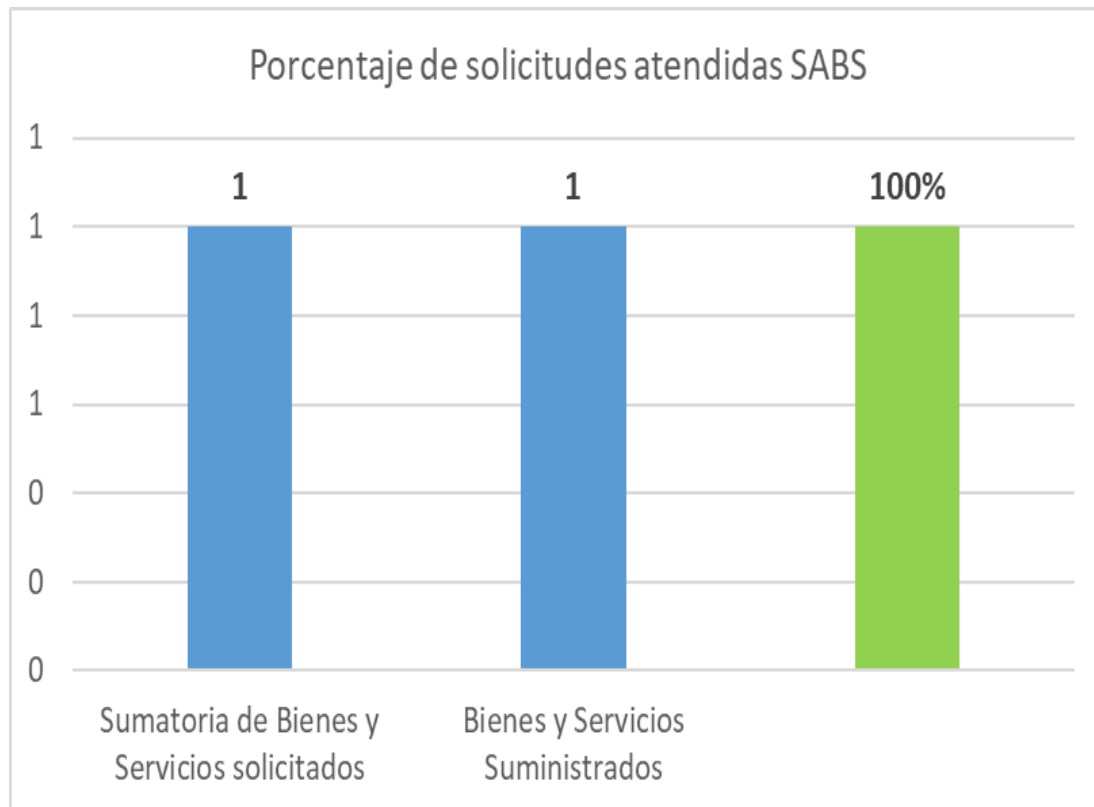


# PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

## DESEMPEÑO

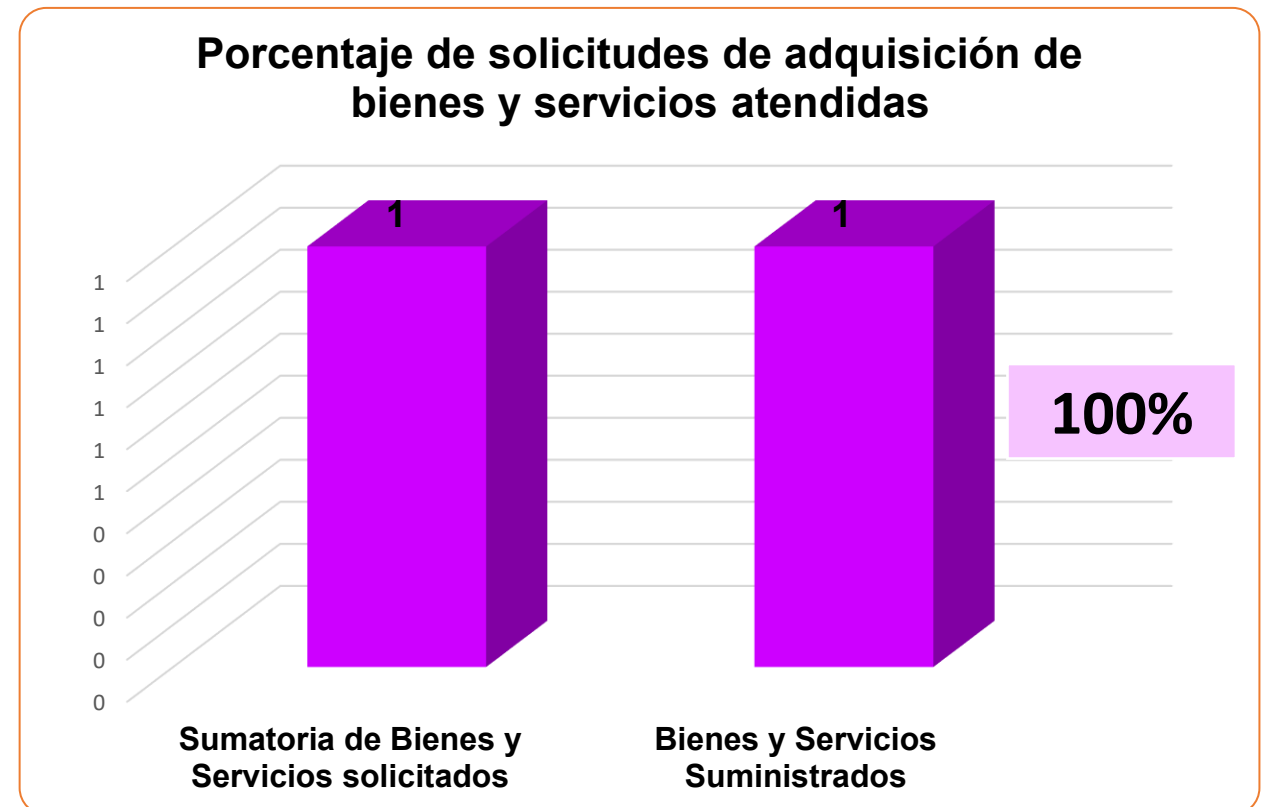
**Agosto 2023- julio 2024**

Indicador: 80% mínima aceptable



**Agosto 2024- julio 2025**

Indicador: 80% mínima aceptable

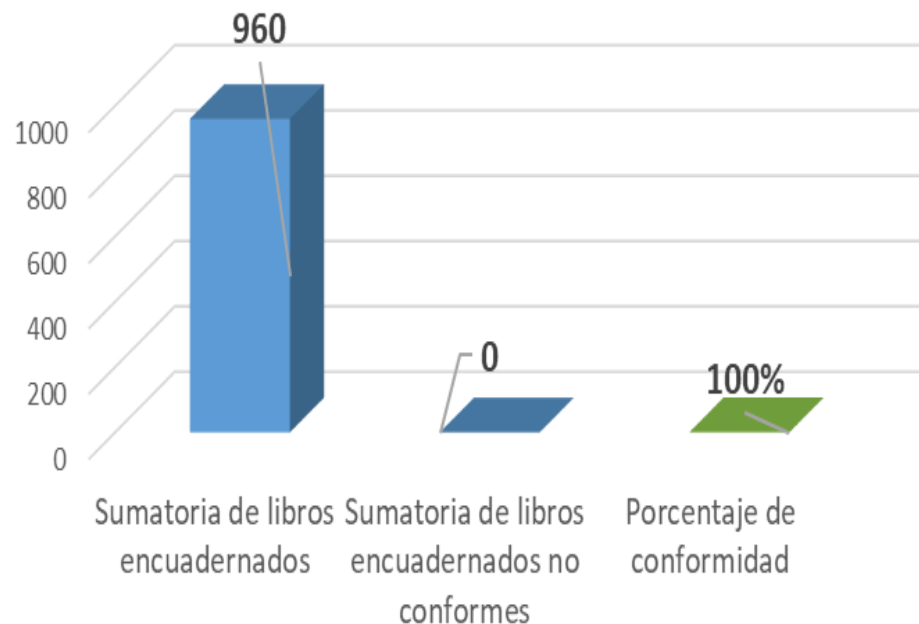


# PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS

## CONFORMIDAD

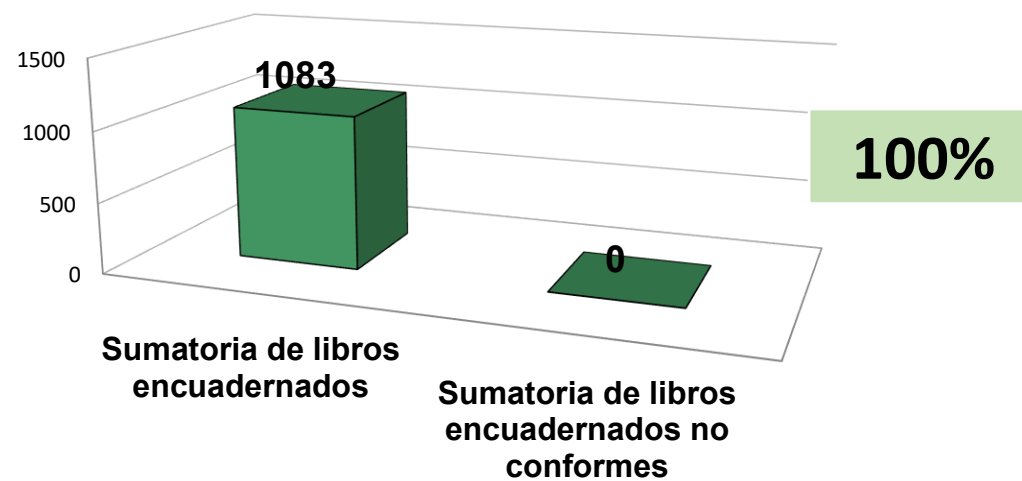
**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de conformidad sobre el cumplimiento de los requisitos de los fondos contemporáneos



**Agosto 2024- julio 2025**  
Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de conformidad sobre el cumplimiento de los requisitos de los fondos contemporáneos



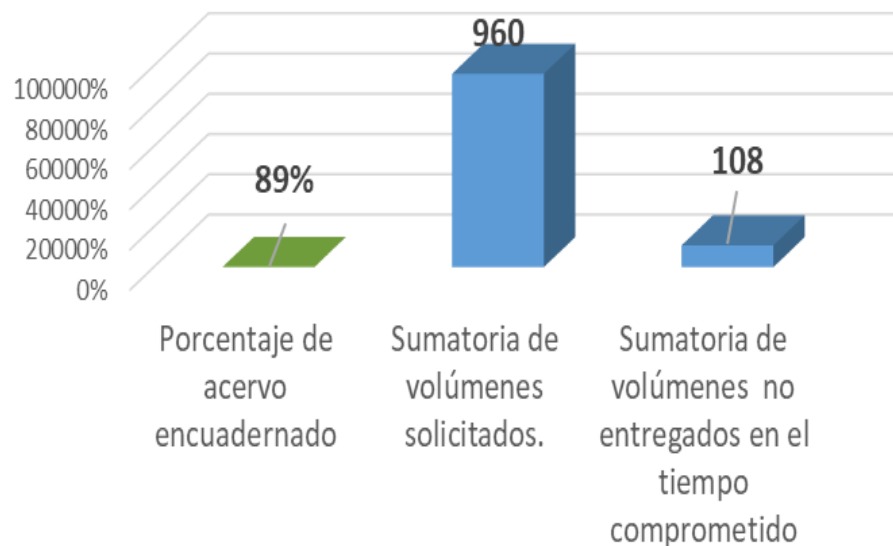
# PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS

## DESEMPEÑO

**Agosto 2023- julio 2024**

Indicador: 80% mínima aceptable

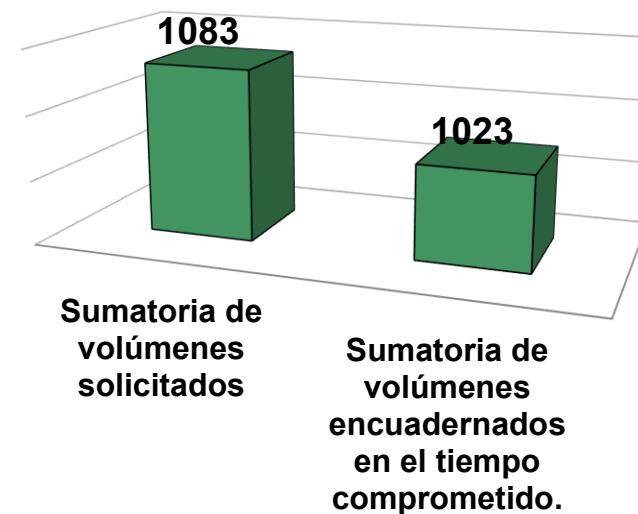
Porcentaje de acervos encuadernados respecto a los solicitados en la unidad de tiempo comprometida



**Agosto 2024- julio 2025**

Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de acervos encuadernados respecto a los solicitados en la unidad de tiempo comprometida



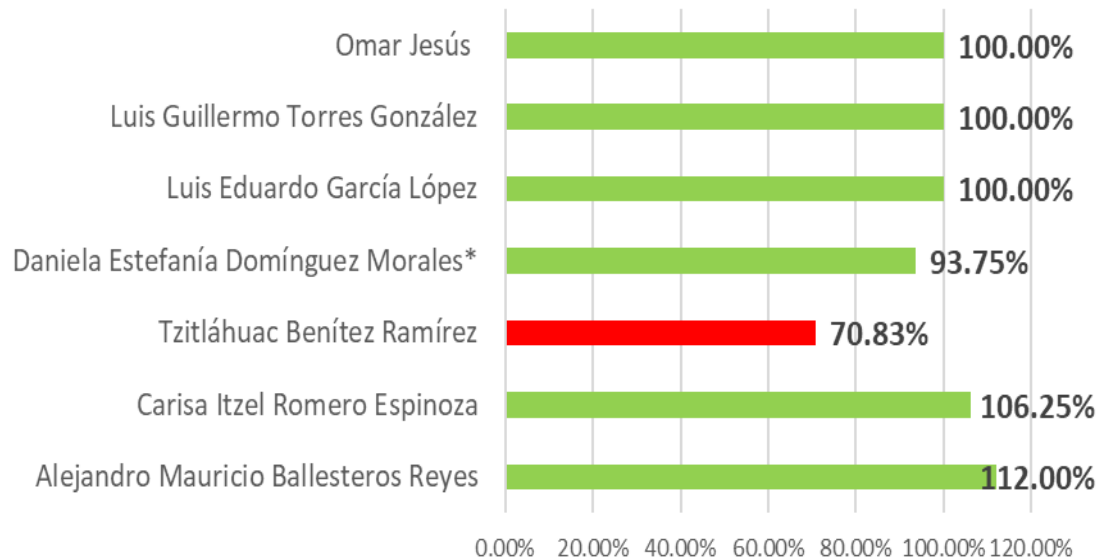
**94%**

# PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS

## DESEMPEÑO

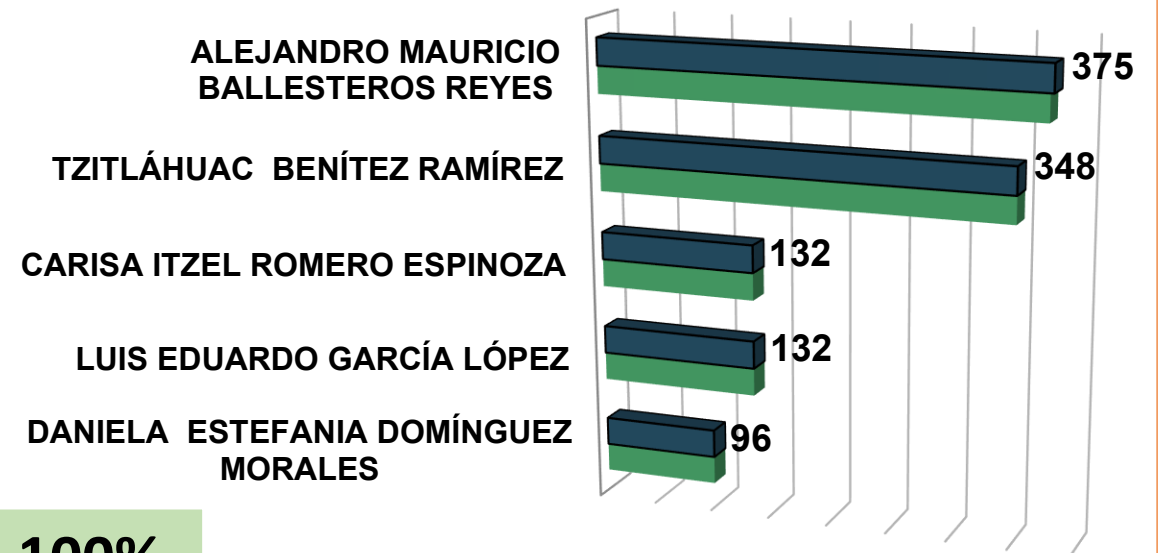
**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de acervos encuadernados por  
encuadernador en la unidad de tiempo comprometida  
(días hábiles)



**Agosto 2024- julio 2025**  
Indicador: 80% mínima  
aceptable

Porcentaje de acervos encuadernados por  
encuadernador en la unidad de tiempo  
comprometida (días hábiles)

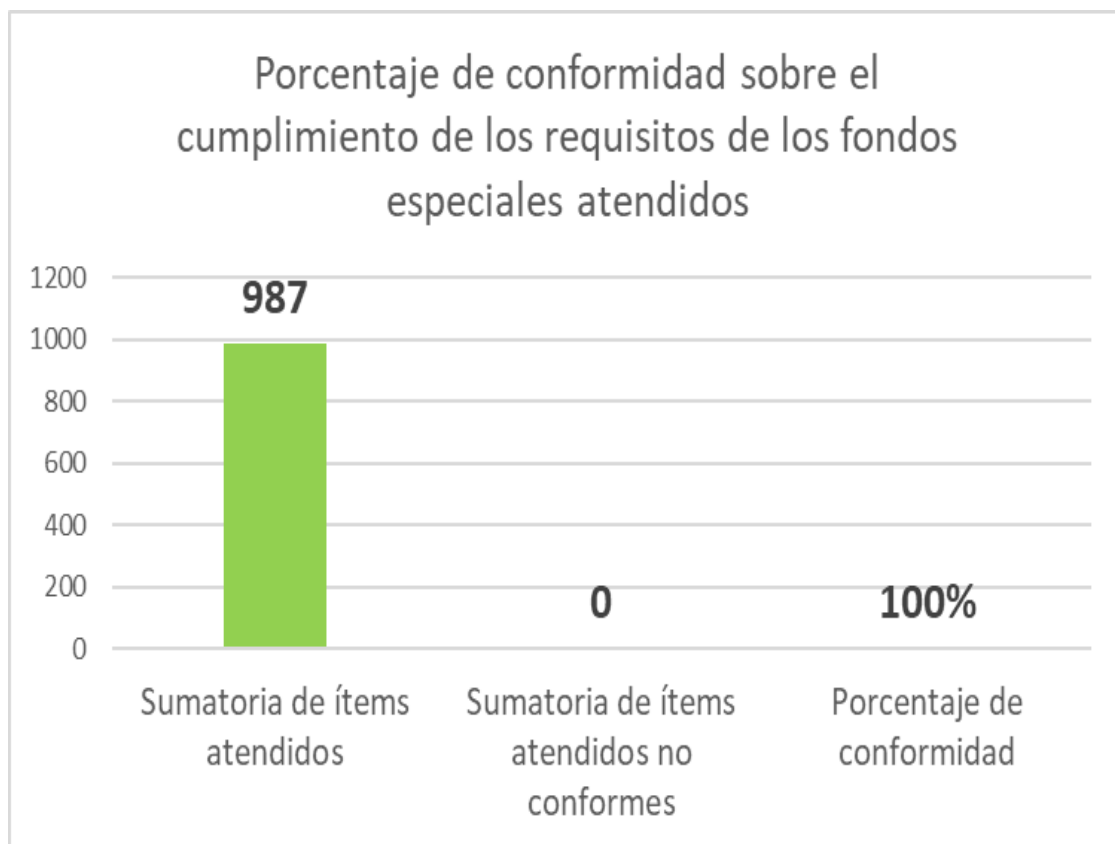


100%

# PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES

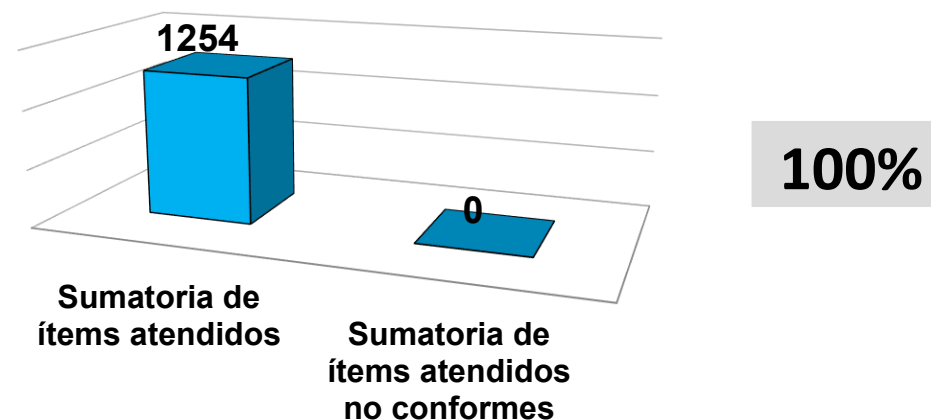
## CONFORMIDAD

**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable



**Agosto 2024- julio 2025**  
Indicador: 80% mínima aceptable

**Porcentaje de conformidad sobre el cumplimiento de los requisitos de los fondos especiales atendidos**



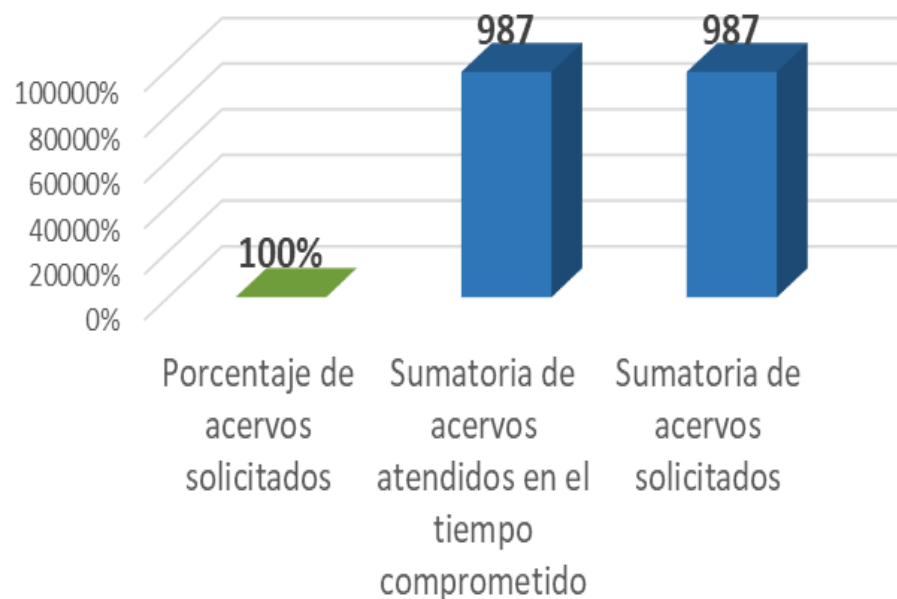
# PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES

## DESEMPEÑO

**Agosto 2023- julio 2024**

Indicador: 80% mínima aceptable

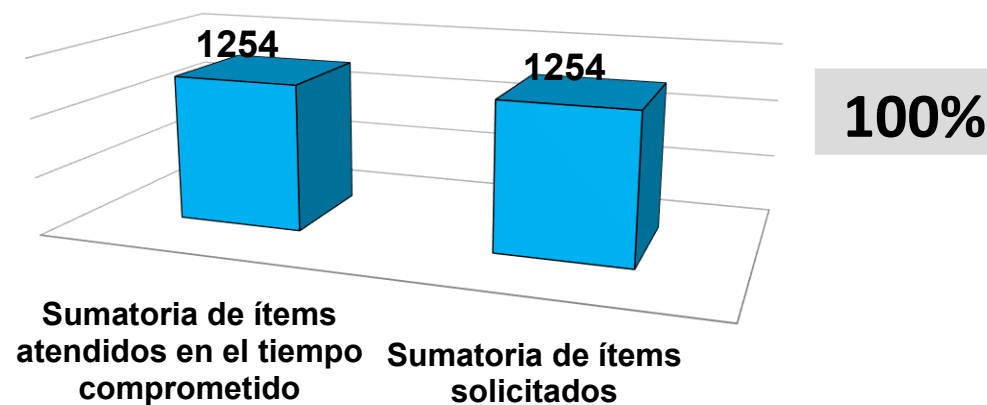
Porcentaje de acervos atendidos respecto a los solicitados en la unidad de tiempo comprometida



**Agosto 2024- julio 2025**

Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de acervos atendidos respecto a los solicitados en la unidad de tiempo comprometida

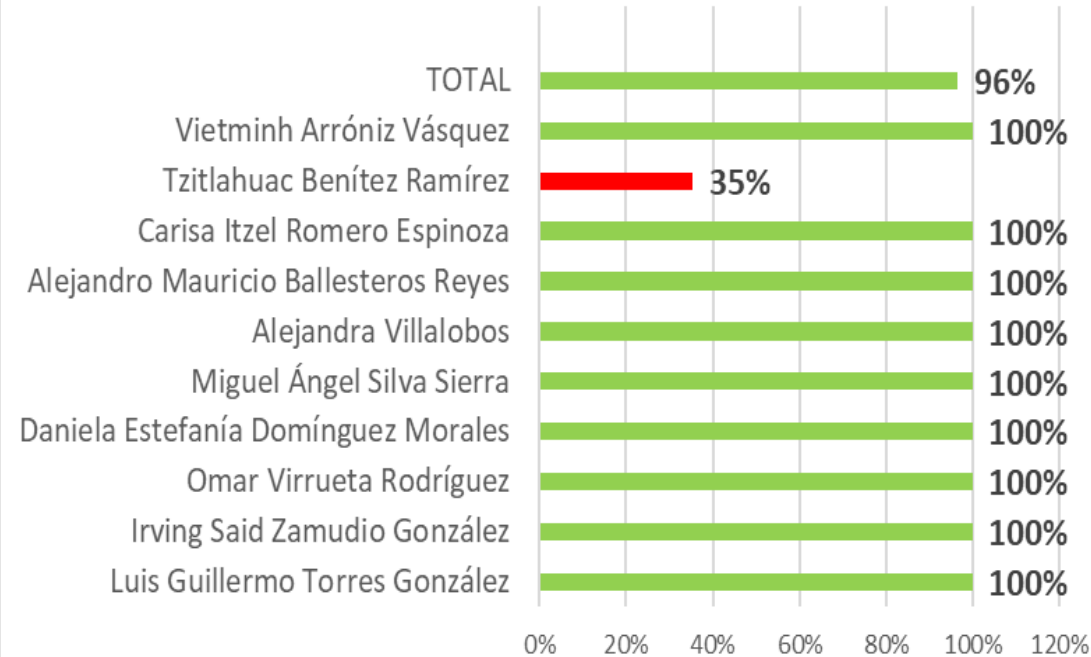


# PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES

## DESEMPEÑO

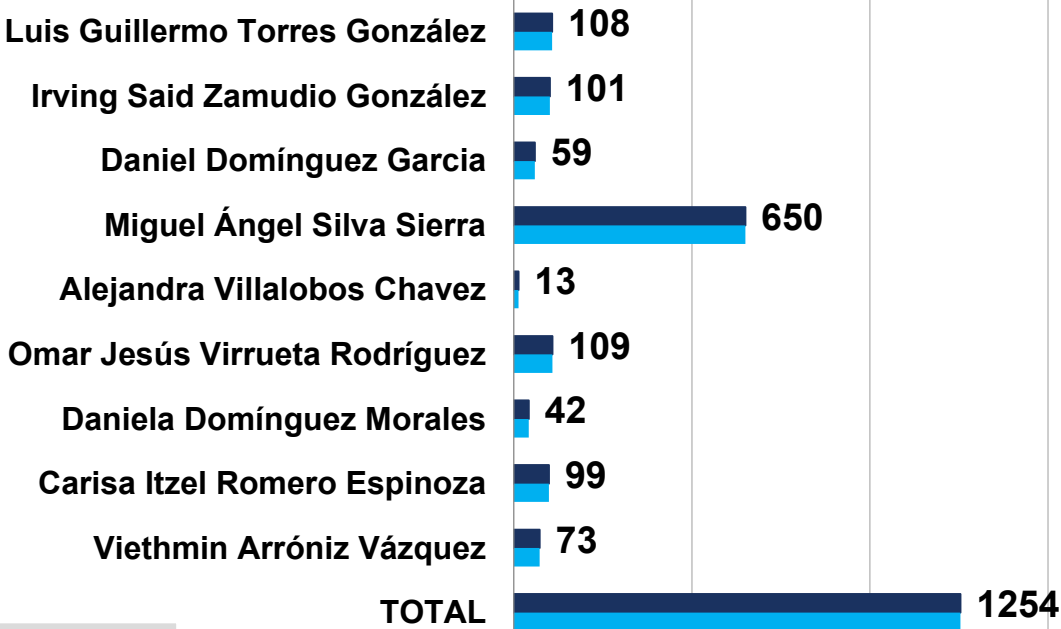
**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de producción de acervos atendidos por restaurador



**Agosto 2024- julio 2025**  
Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de producción de acervos atendidos por restaurador



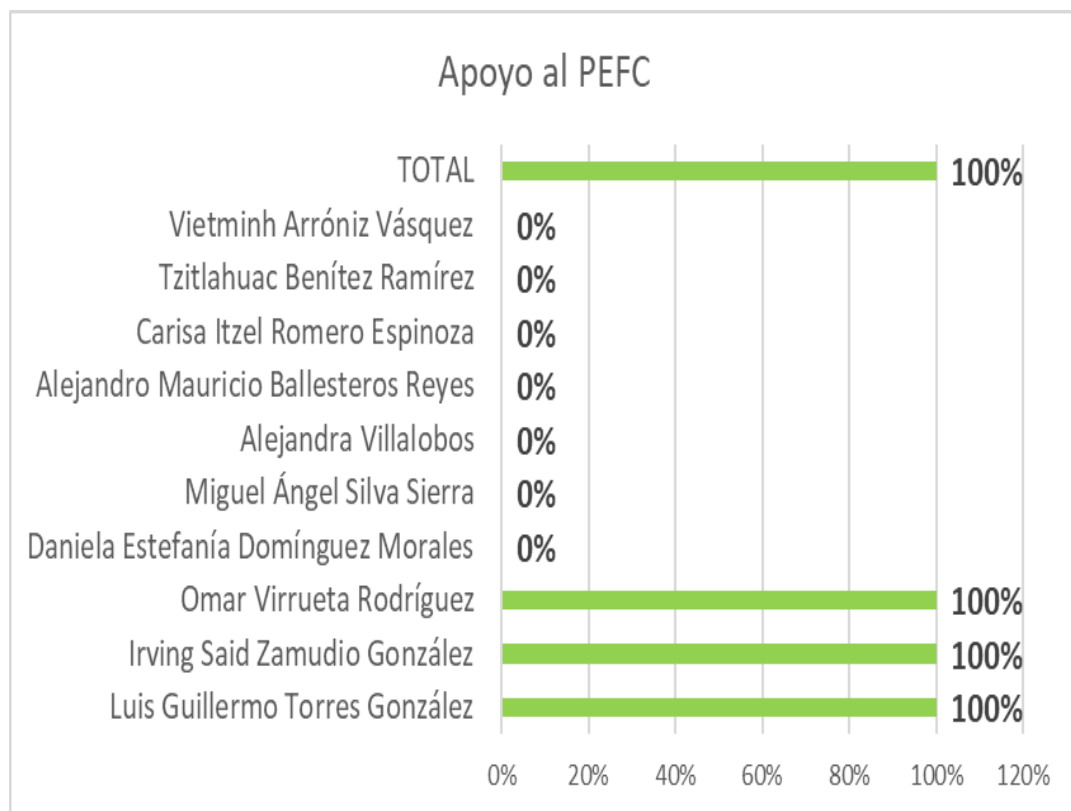
100%

# PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES

## DESEMPEÑO

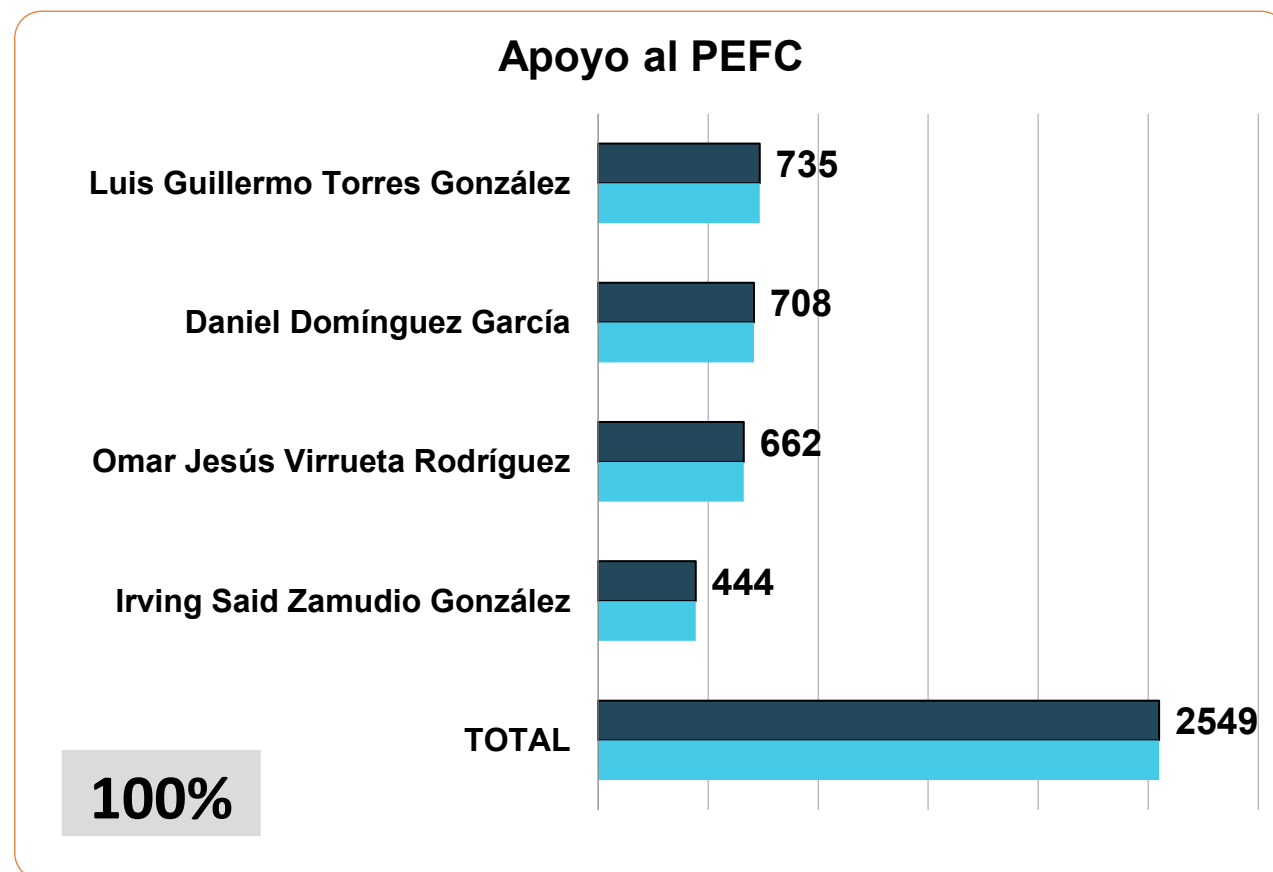
**Agosto 2023- julio 2024**

Indicador: 80% mínima aceptable



**Agosto 2024- julio 2025**

Indicador: 80% mínima aceptable

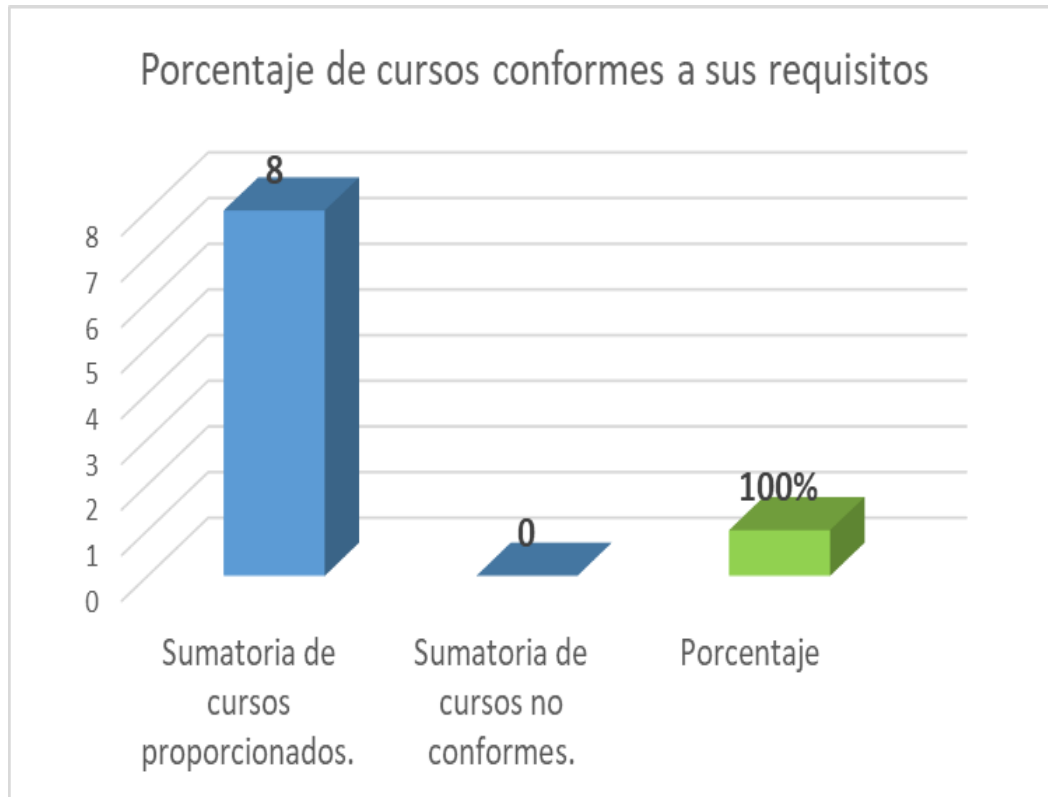




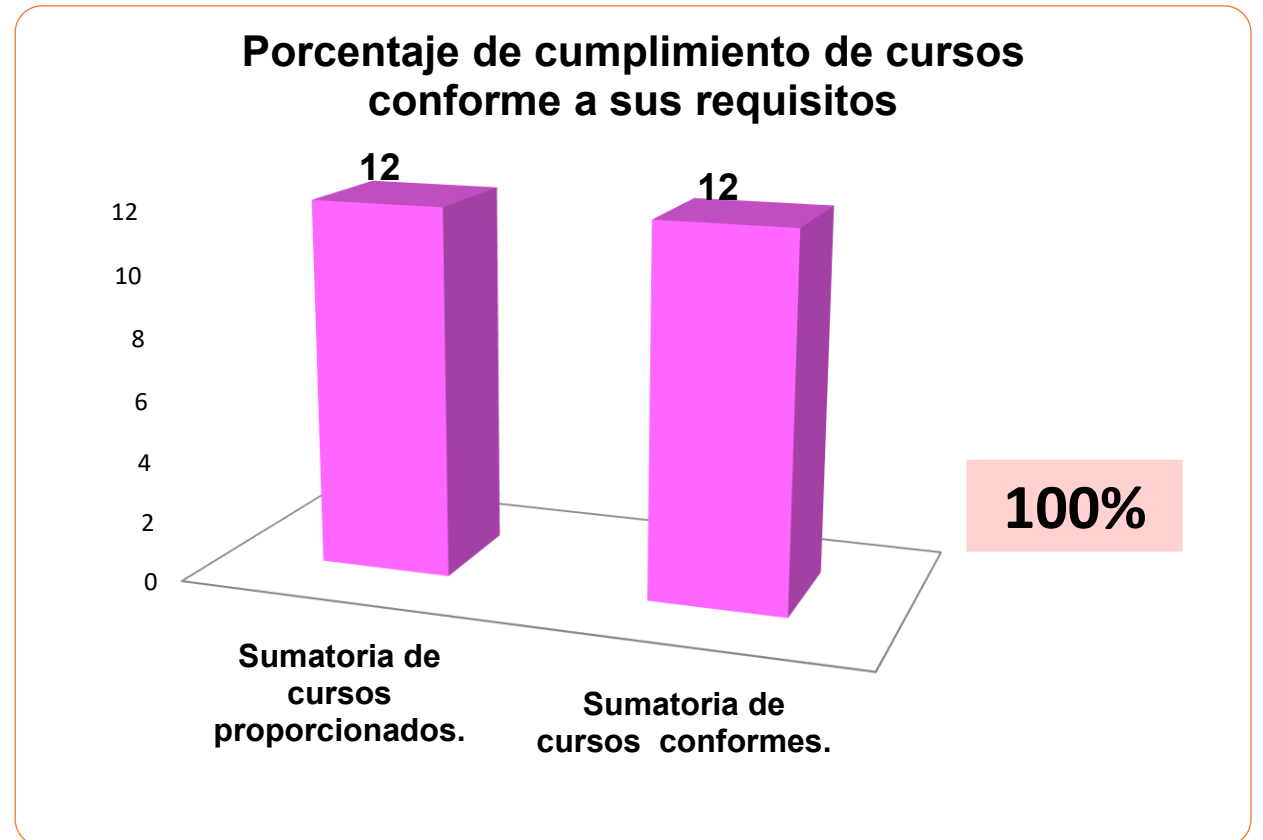
# PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

## CONFORMIDAD

**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable



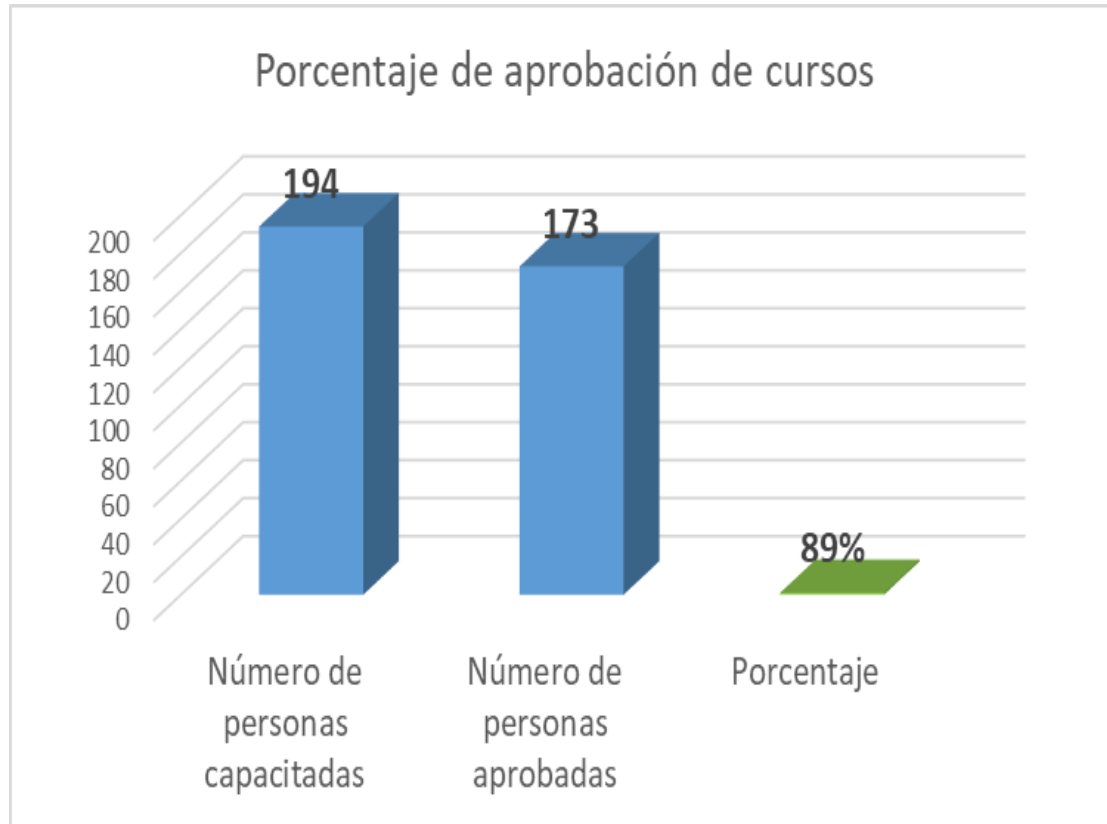
**Agosto 2024- julio 2025**  
Indicador: 80% mínima aceptable



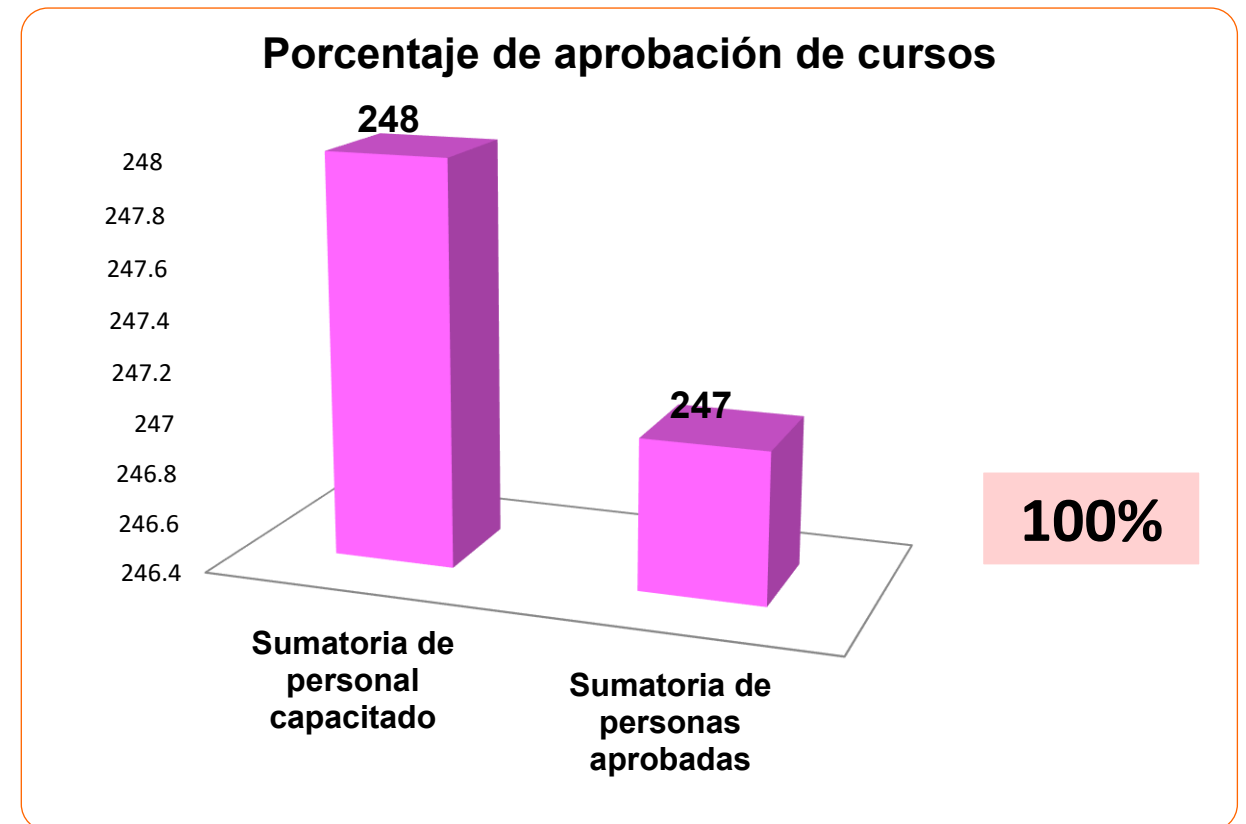
# PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

## DESEMPEÑO

**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable



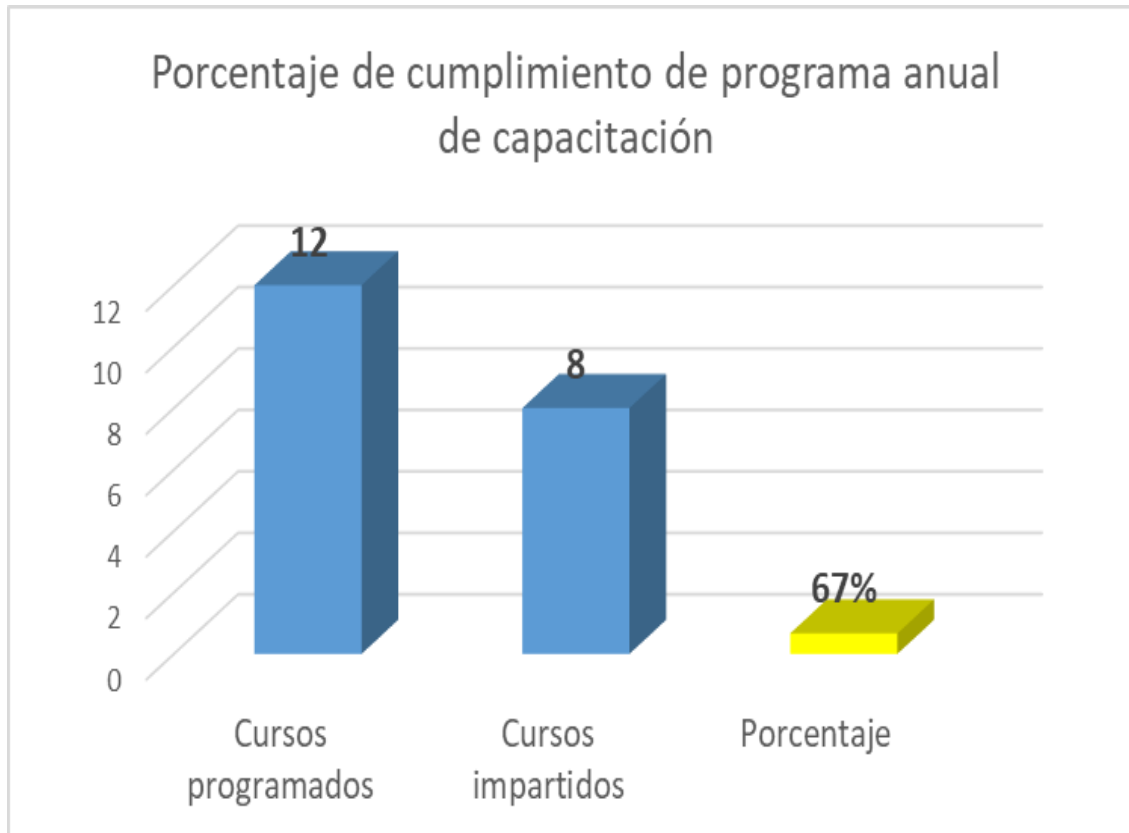
**Agosto 2024- julio 2025**  
Indicador: 80% mínima aceptable



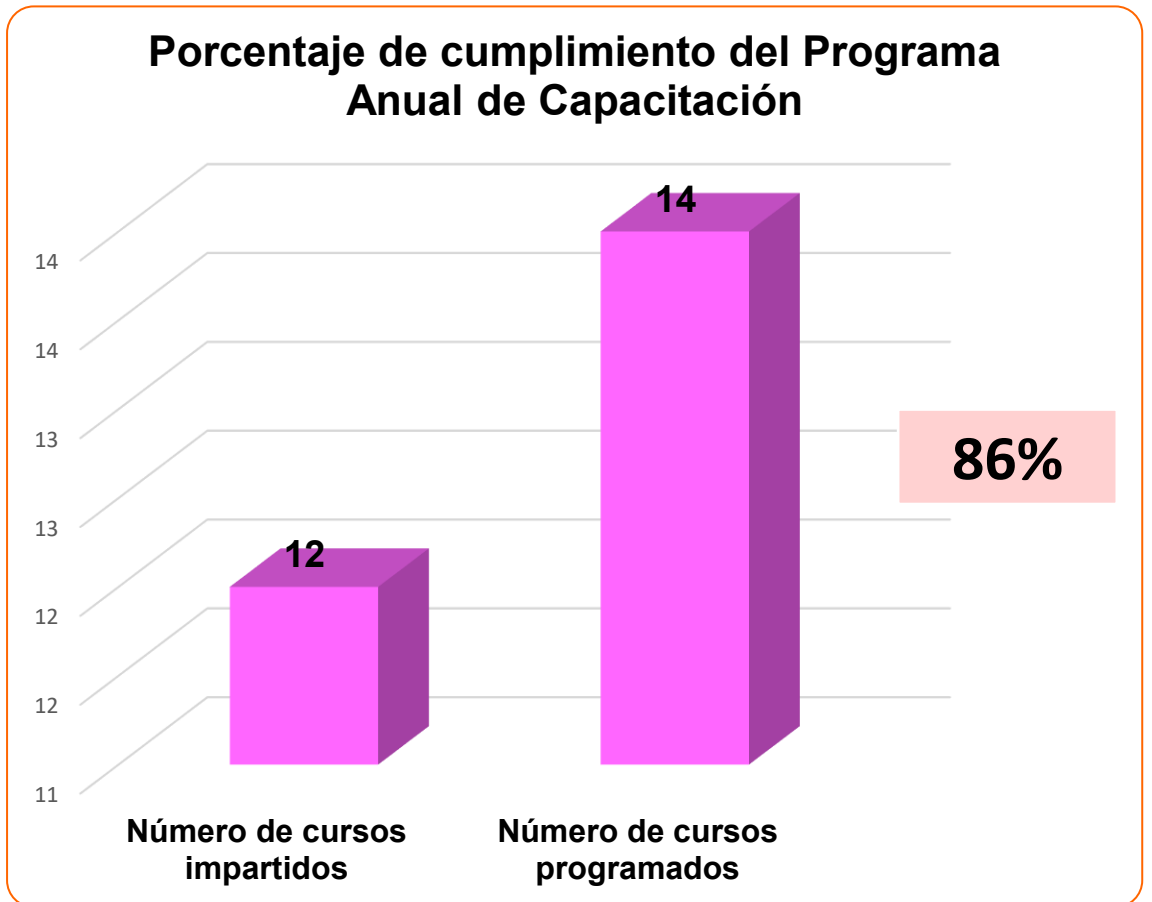
# PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

## DESEMPEÑO

**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable



**Agosto 2024- julio 2025**  
Indicador: 80% mínima aceptable



# PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

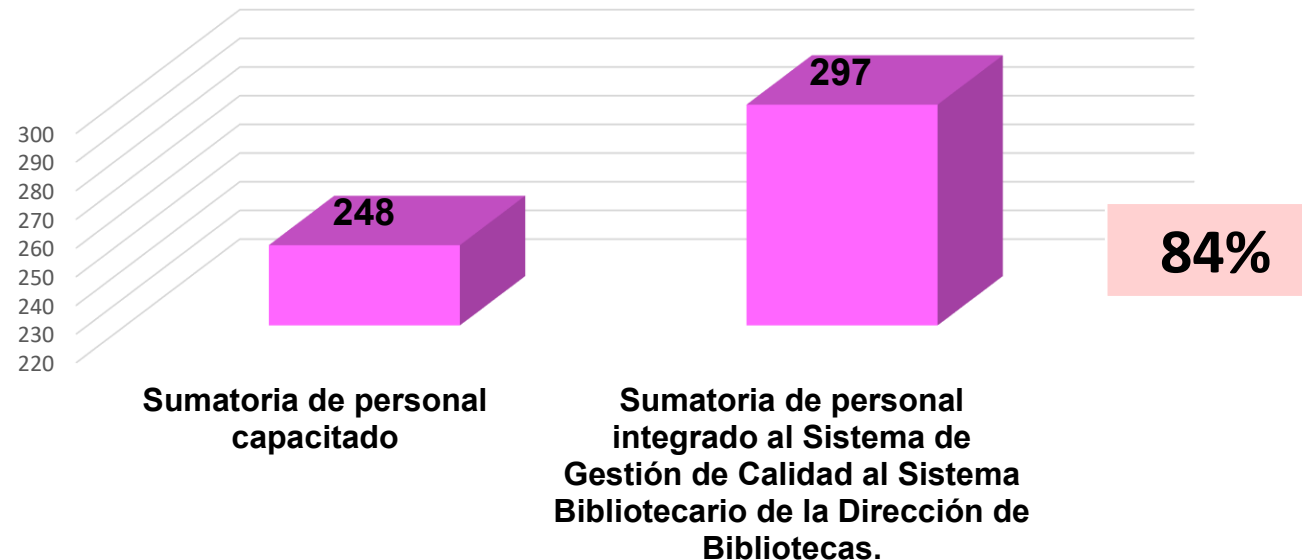
## DESEMPEÑO

Agosto 2024- julio 2025

Indicador: 80% mínima aceptable (nuevo)

(nuevo)

**Porcentaje del personal capacitado respecto al total del personal del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario de la DB**



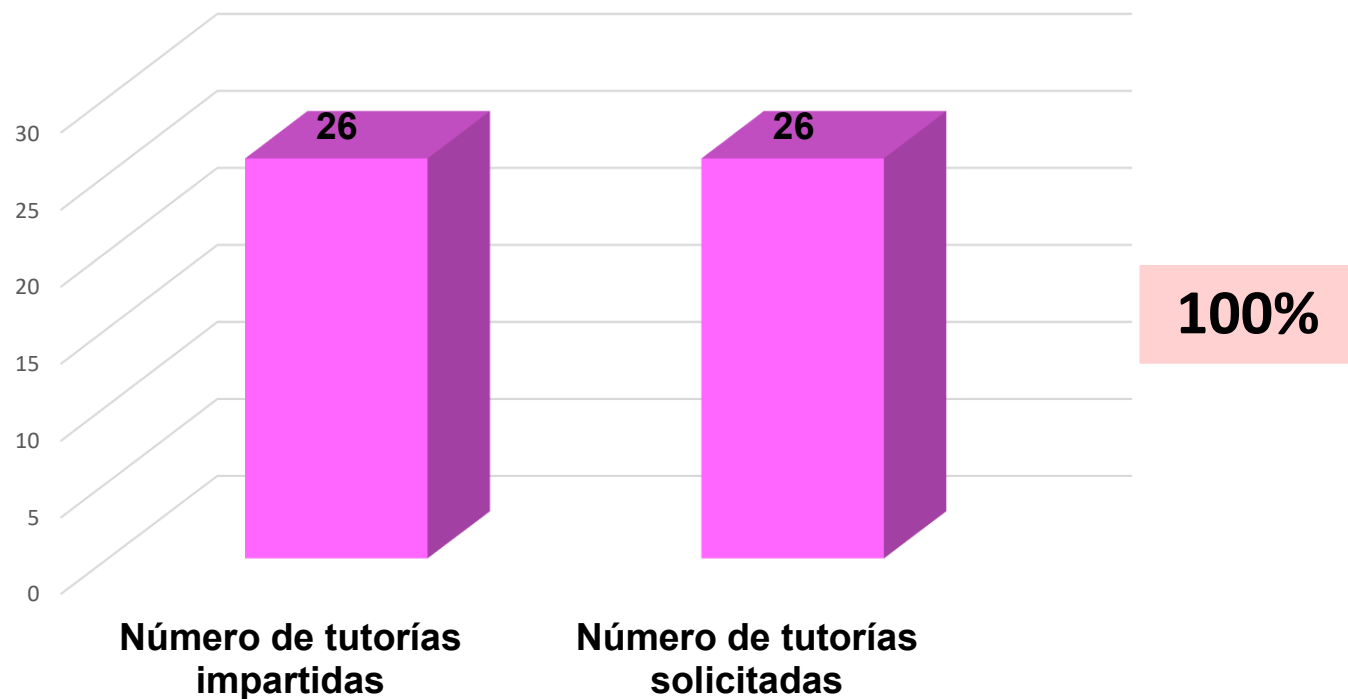
# PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

## DESEMPEÑO

**Agosto 2024- julio 2025**

Indicador: 80% mínima aceptable  
(nuevo)

**Porcentaje de cumplimiento de tutorías solicitadas**

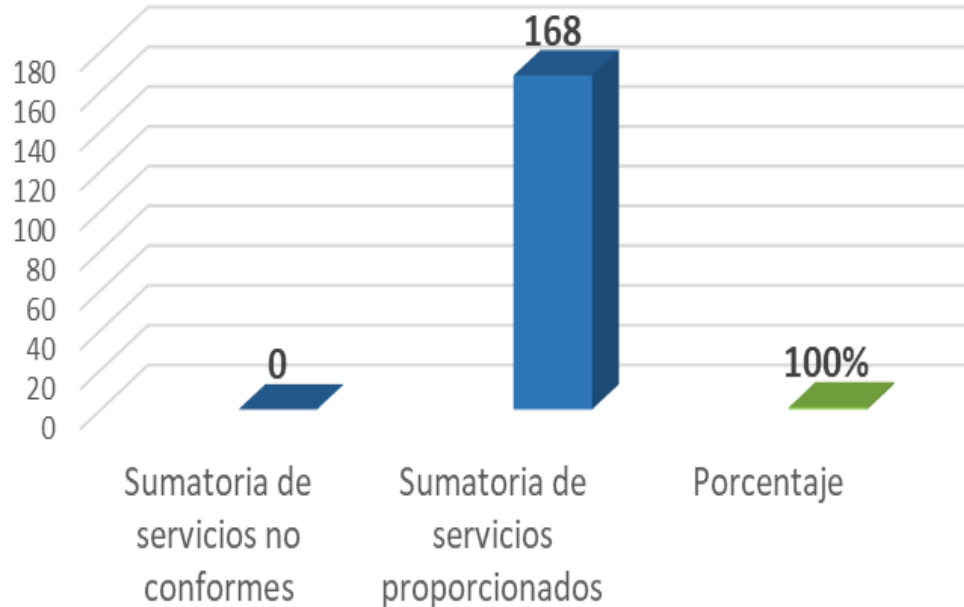


# PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

## CONFORMIDAD

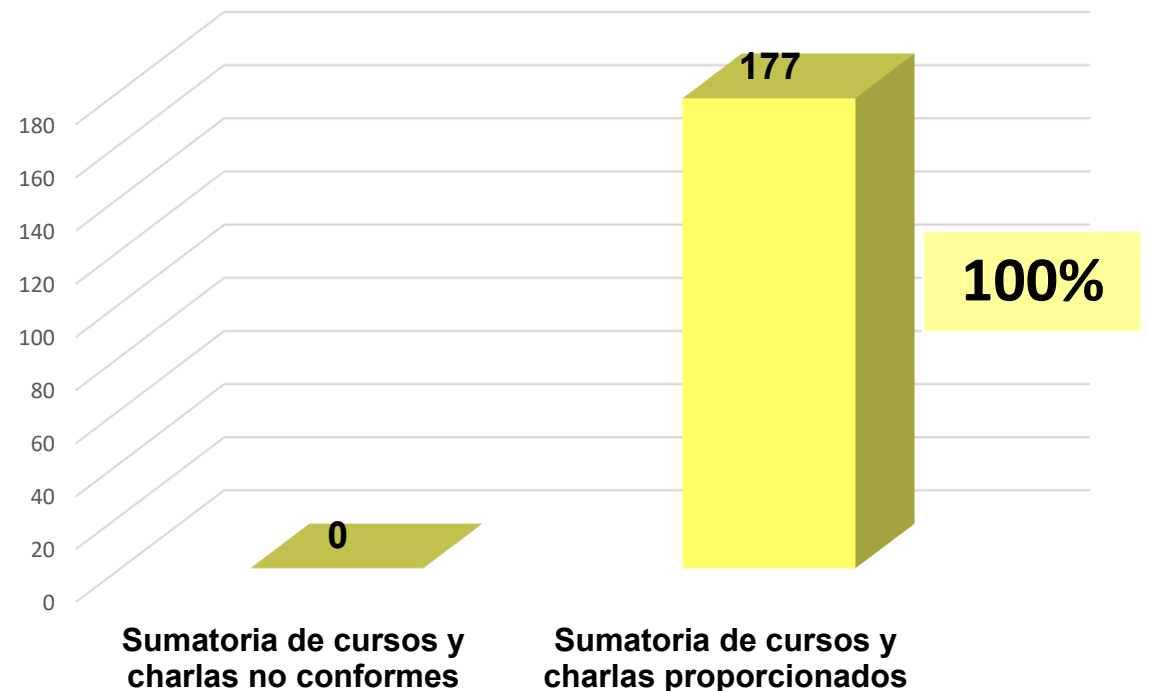
**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de charlas y cursos



**Agosto 2024- julio 2025**  
Indicador: 80% mínima aceptable

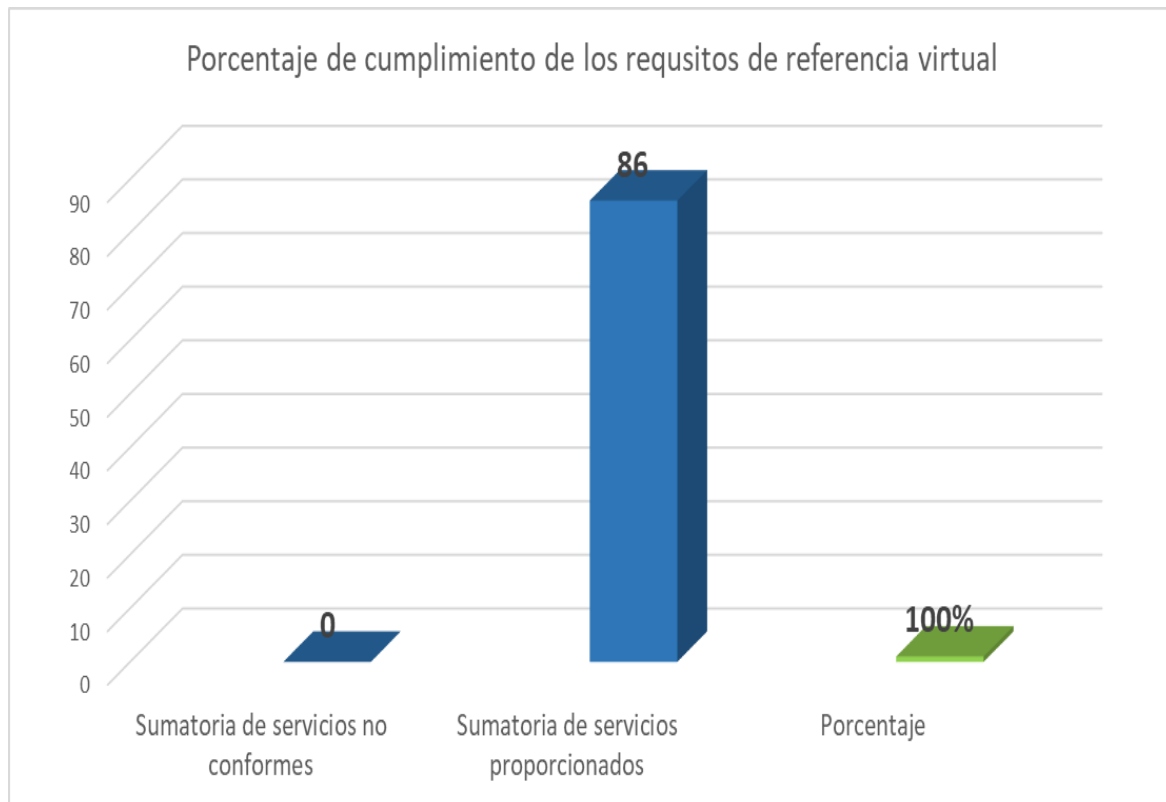
Porcentaje de cursos y charlas conforme a sus requisitos



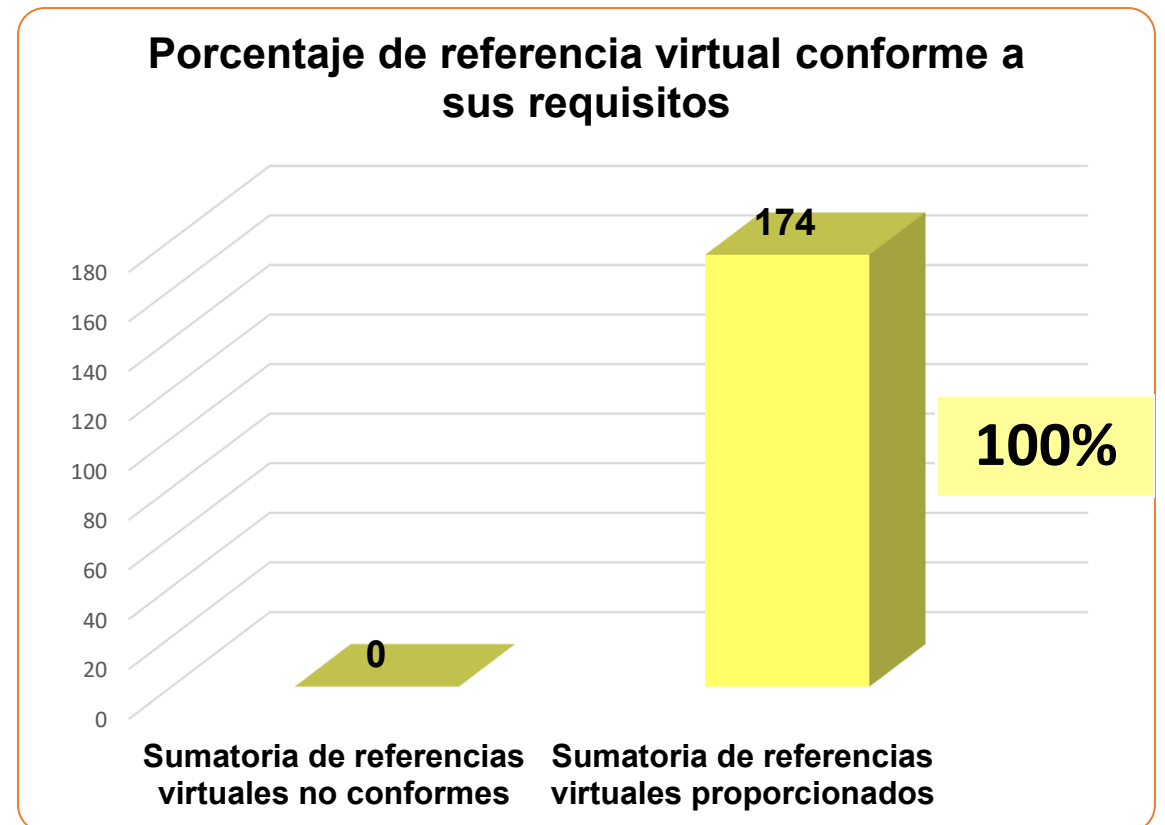
# PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

## CONFORMIDAD

**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable



**Agosto 2024- julio 2025**  
Indicador: 80% mínima aceptable

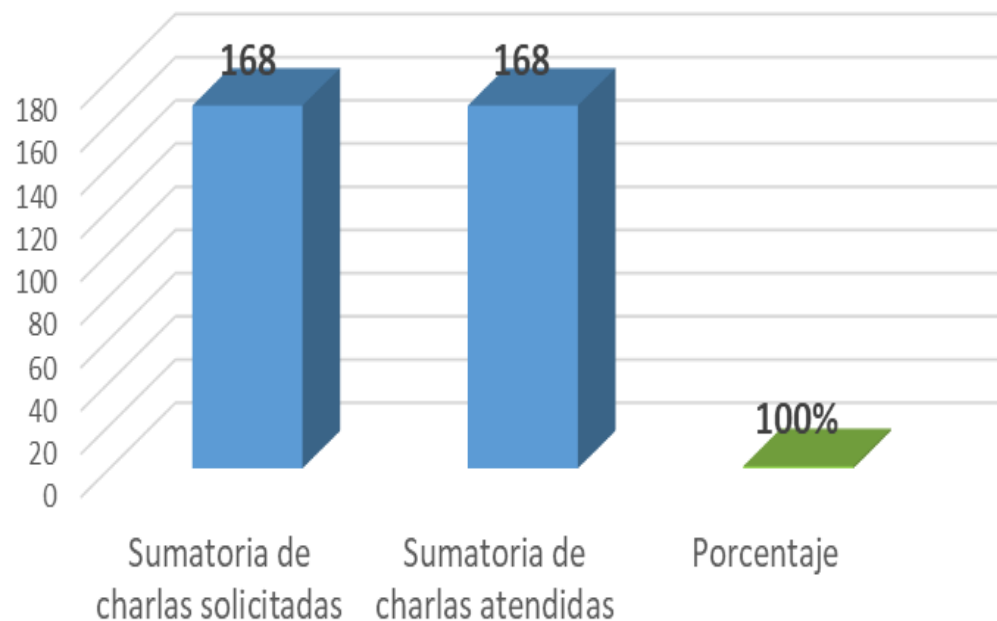


# PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

## DESEMPEÑO

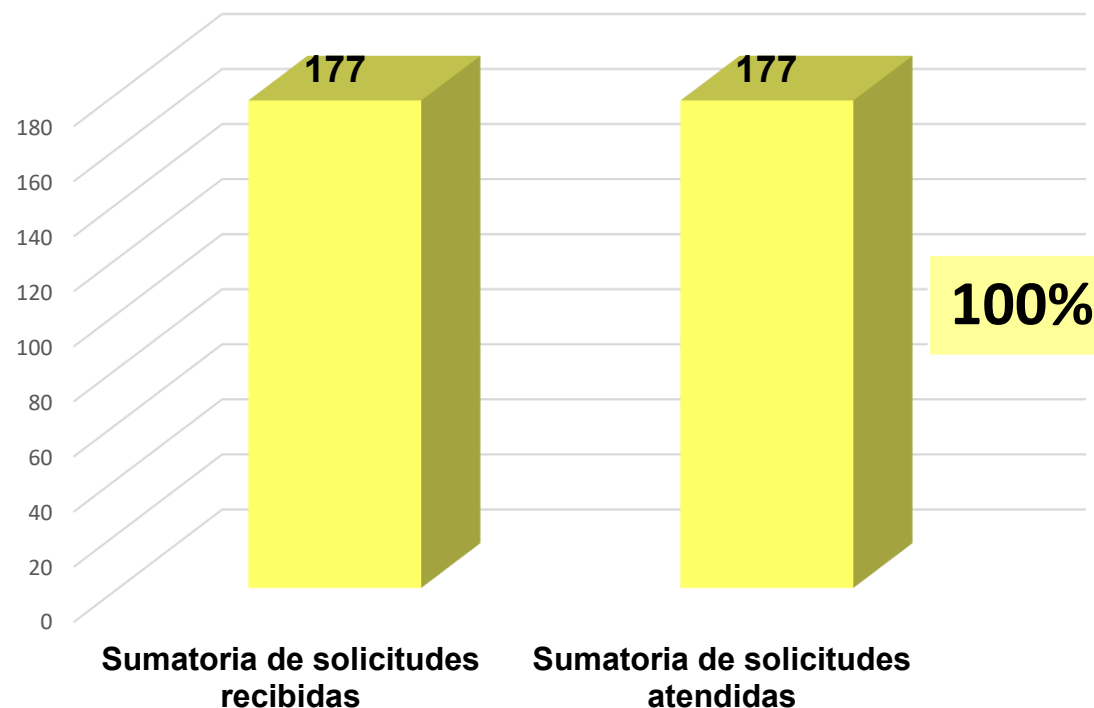
**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de  
servicio de charlas y cursos



**Agosto 2024- julio 2025**  
Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de  
servicio de charlas y cursos





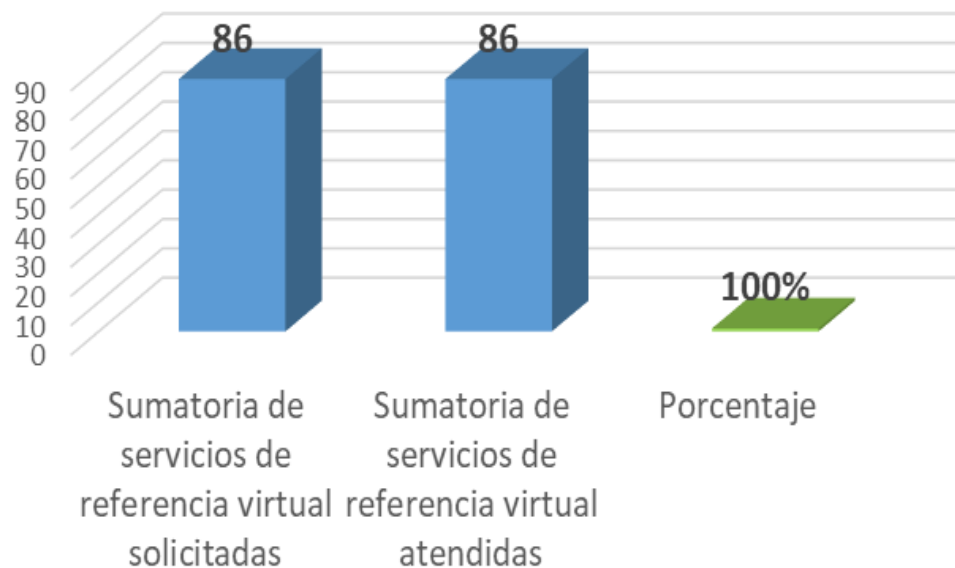
# PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

## DESEMPEÑO

**Agosto 2023- julio 2024**

Indicador: 80% mínima aceptable

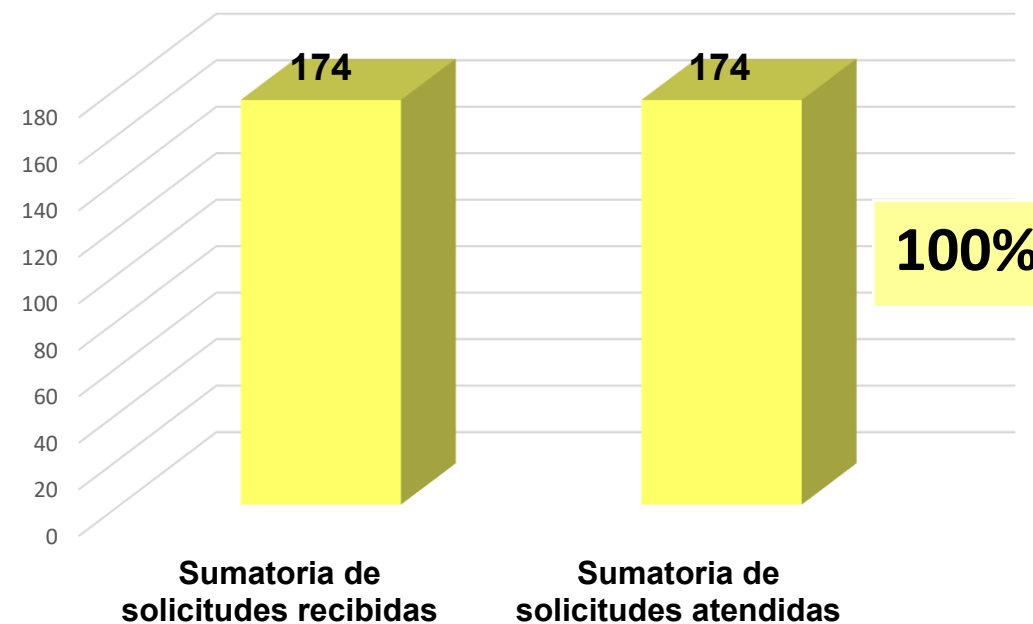
Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de servicios de referencia virtual



**Agosto 2024- julio 2025**

Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de cumplimiento de las solicitudes de servicios de referencia virtual



# PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

## DESEMPEÑO

Agosto 2024- julio 2025  
Indicador: 80% mínima aceptable  
(nuevo)

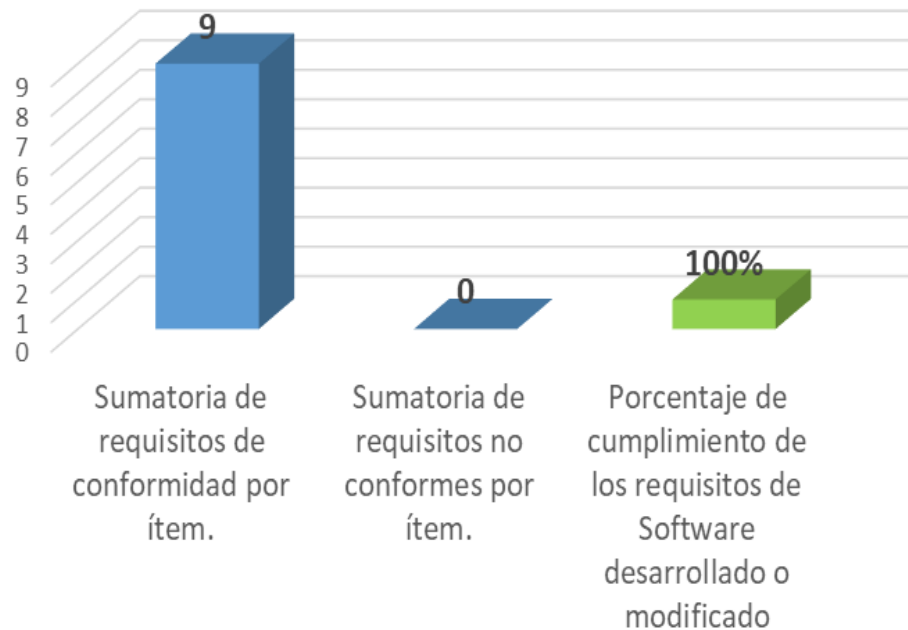
Porcentaje de solicitudes atendidas por instructor	Número de solicitudes recibidas	Solicitudes atendidas por instructor	Porcentaje
Carla Daniela Arce Ramos	63	63	100.00%
Violeta García Pascual	15	15	100.00%
Gabriela Patiño Sánchez	65	65	100.00%
Jesús Abdón Sánchez Pahua	34	34	100.00%

# PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

## CONFORMIDAD

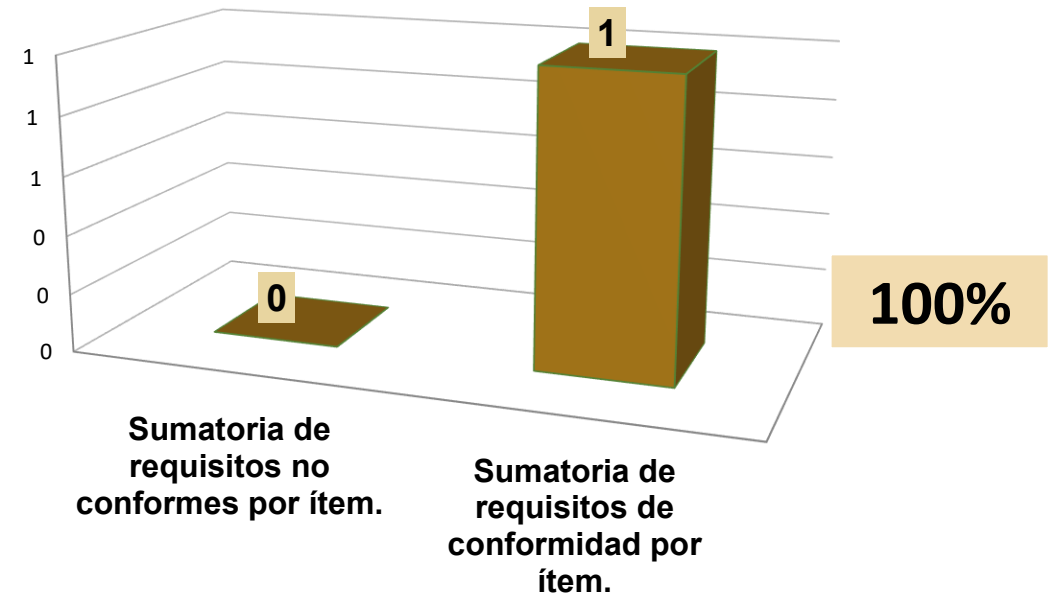
**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de cumplimiento de los requisitos del software (desarrollo o modificado)



**Agosto 2024- julio 2025**  
Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de cumplimiento de los requisitos del software (desarrollo o modificado)



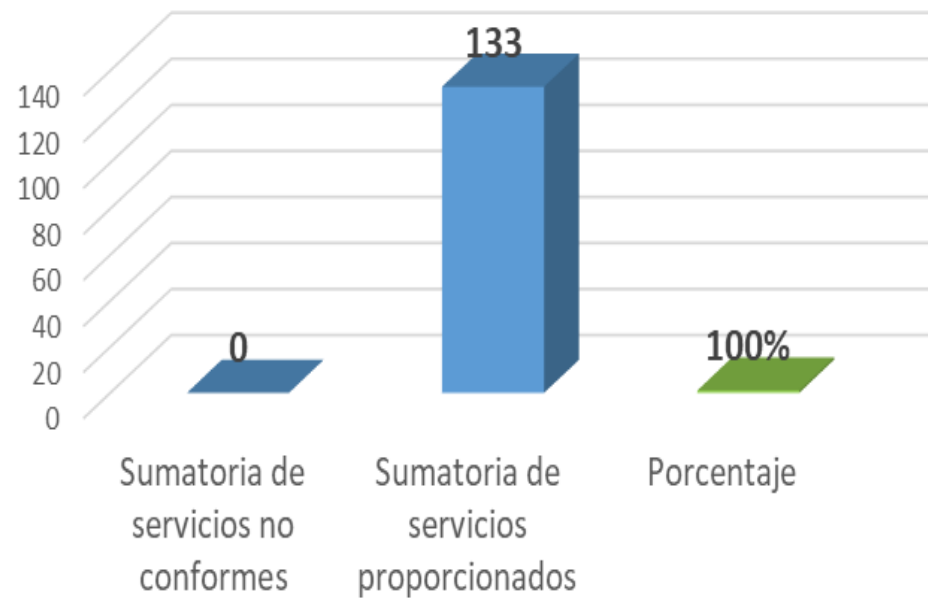
# PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

## CONFORMIDAD

**Agosto 2023- julio 2024**

Indicador: 80% mínima aceptable

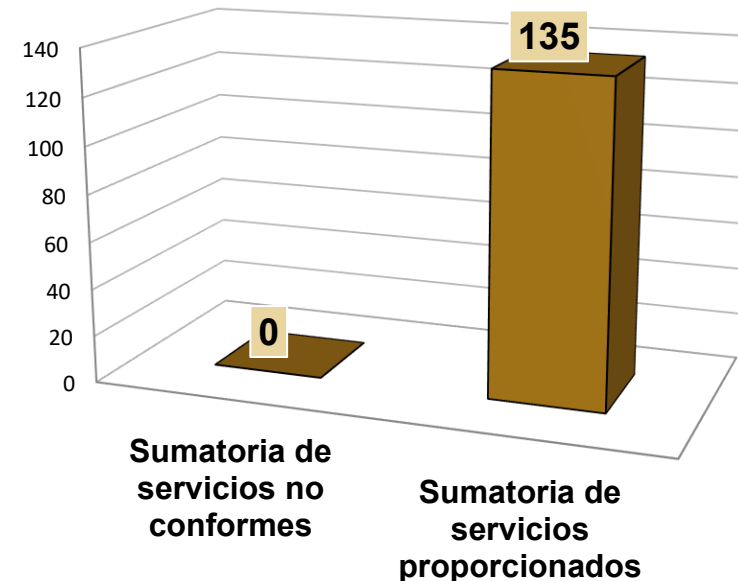
Porcentaje de cumplimiento de los requisitos del servicio de Soporte de Software



**Agosto 2024- julio 2025**

Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de cumplimiento de los requisitos del servicio de Soporte de Software



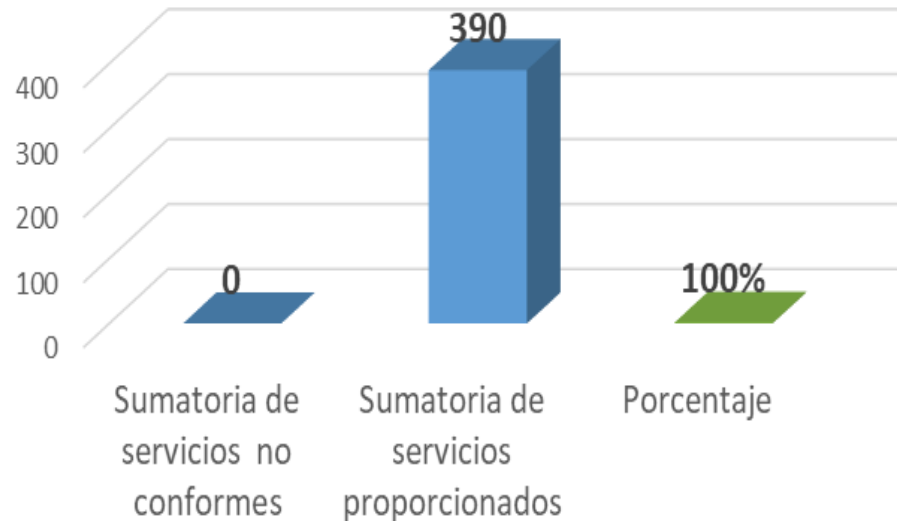
**100%**

# PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

## CONFORMIDAD

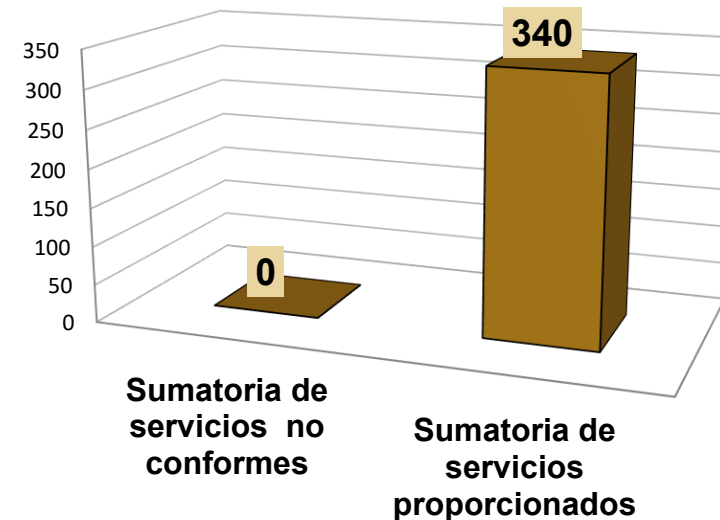
**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de servicios del proceso de soporte técnico y redes que cumplen con las especificaciones



**Agosto 2024- julio 2025**  
Indicador: 80% mínima aceptable

**Porcentaje de servicios del proceso de soporte técnico y redes que cumplen con las especificaciones**



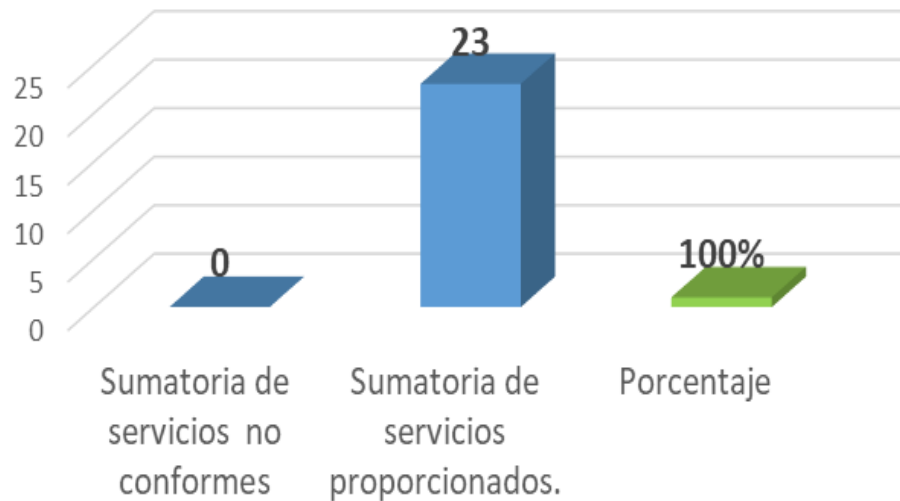
**100%**

# PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

## CONFORMIDAD

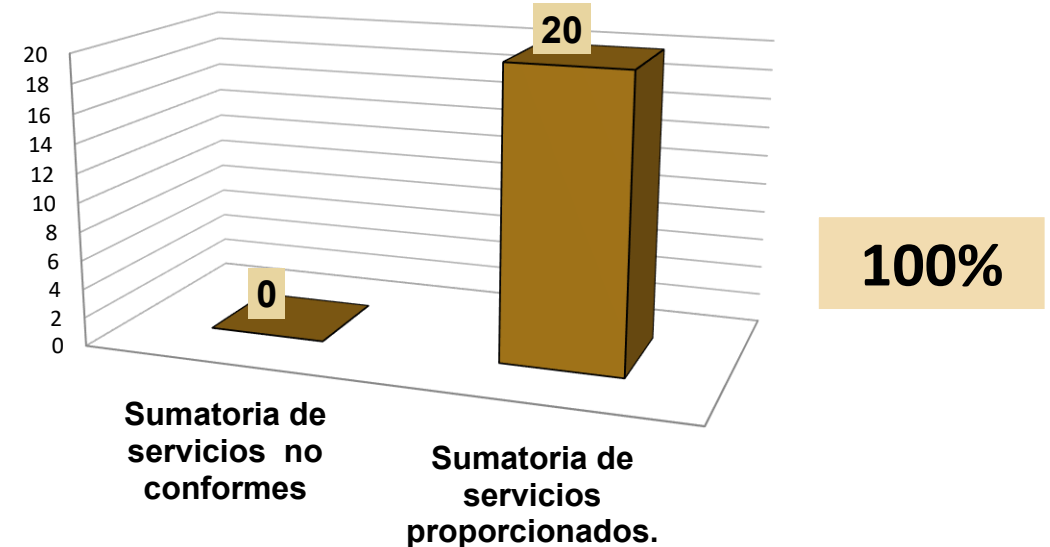
**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable

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



**Agosto 2024- julio 2025**  
Indicador: 80% mínima aceptable

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



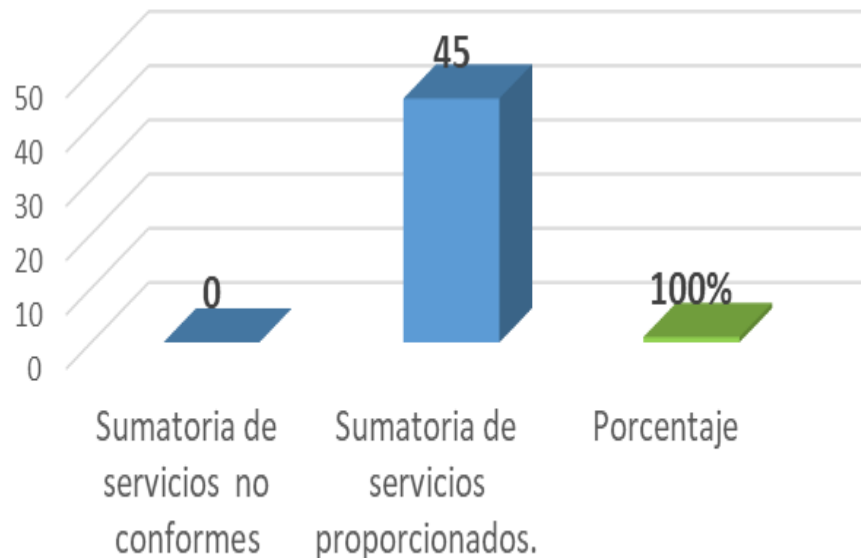
# PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

## CONFORMIDAD

**Agosto 2023- julio 2024**

Indicador: 80% mínima aceptable

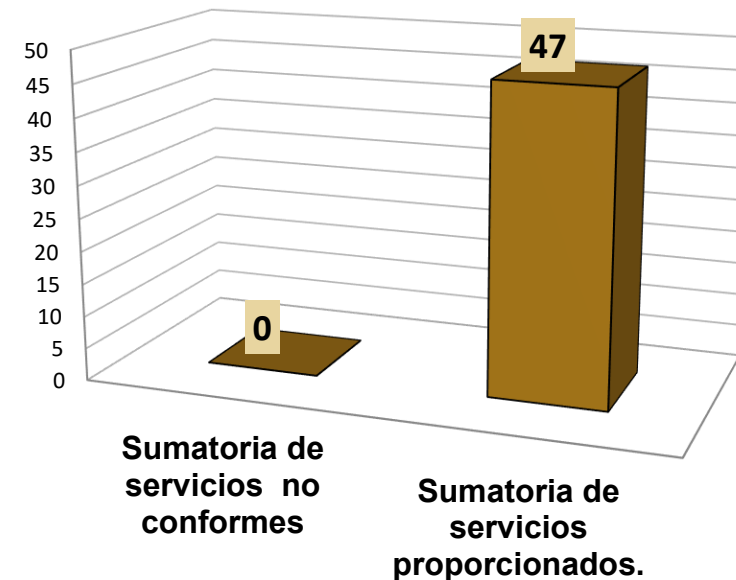
Porcentaje de servicios del mantenimiento preventivo de equipo de seguridad que cumplen con las especificaciones



**Agosto 2024- julio 2025**

Indicador: 80% mínima aceptable

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



**100%**

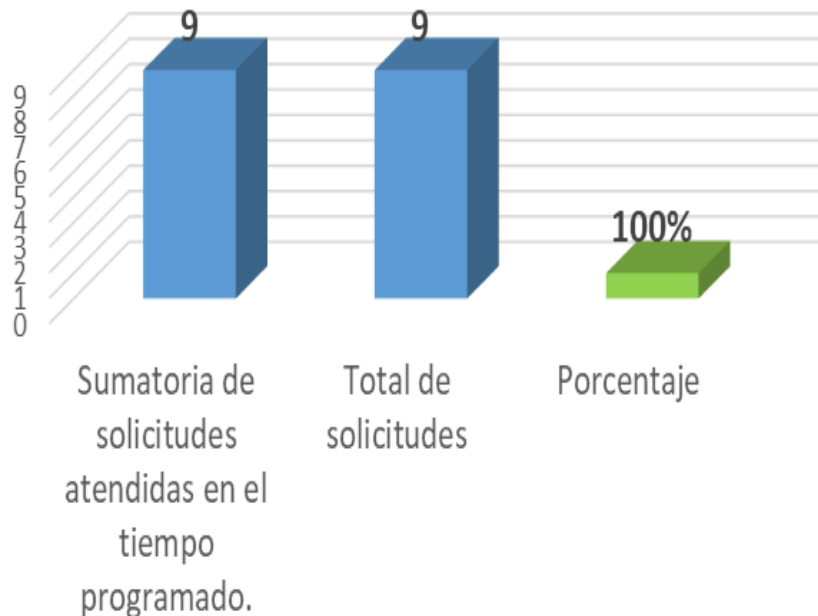
# PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

## DESEMPEÑO

**Agosto 2023- julio 2024**

Indicador: 80% mínima aceptable

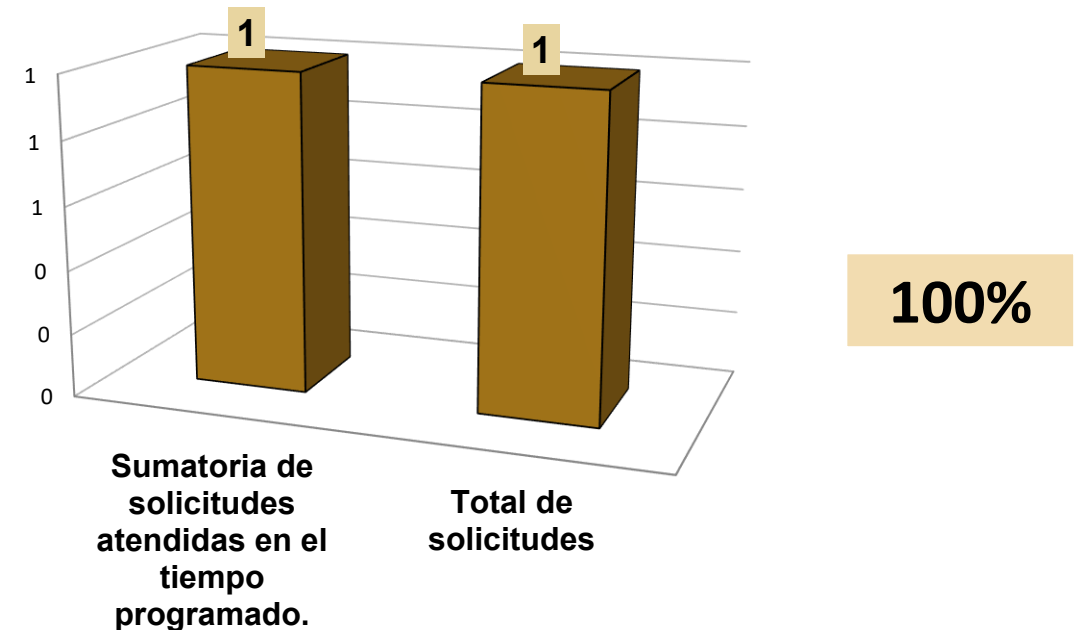
Porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo programado (Diseño y desarrollo)



**Agosto 2024- julio 2025**

Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo programado (Diseño y desarrollo)





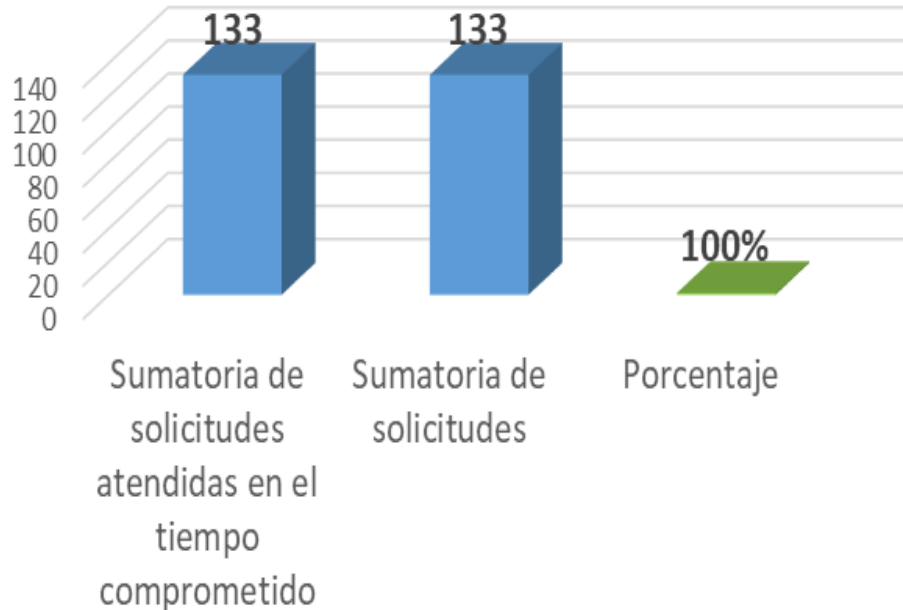
# PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

## DESEMPEÑO

**Agosto 2023- julio 2024**

Indicador: 80% mínima aceptable

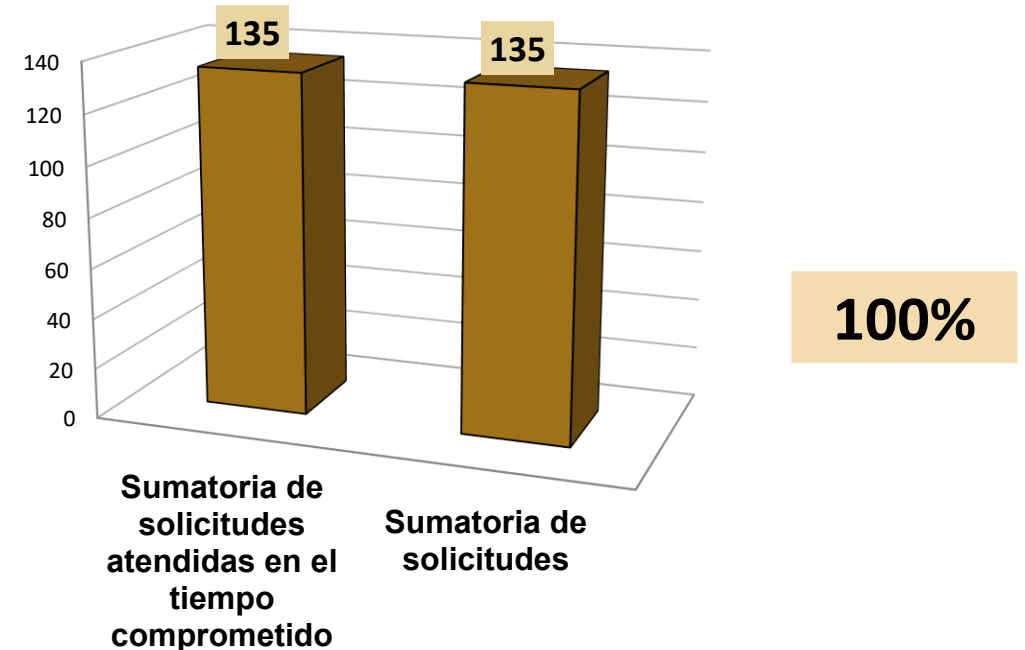
Porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo comprometido (Soporte de software)



**Agosto 2024- julio 2025**

Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo comprometido (Soporte de software)



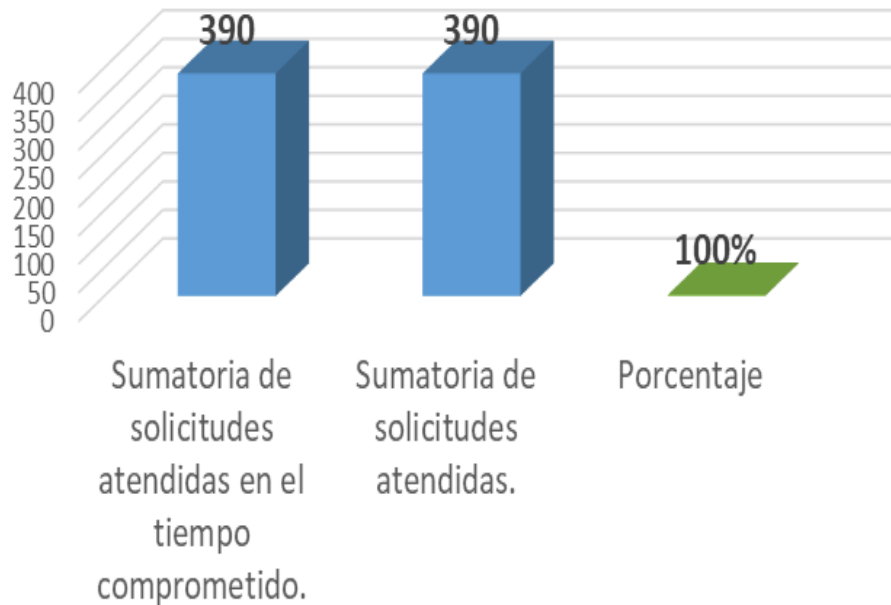
# PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

## DESEMPEÑO

**Agosto 2023- julio 2024**

Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo comprometido de soporte técnico y redes



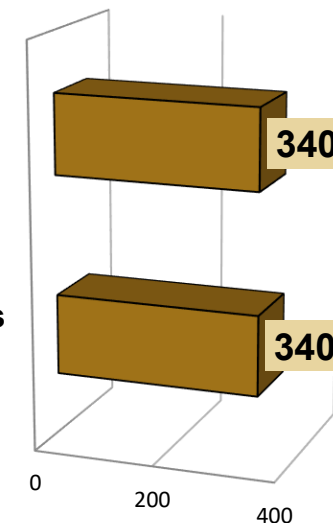
**Agosto 2024- julio 2025**

Indicador: 80% mínima aceptable

**Porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo comprometido de soporte técnico y redes**

Sumatoria de solicitudes atendidas.

Sumatoria de solicitudes atendidas en el tiempo comprometido.



**100%**

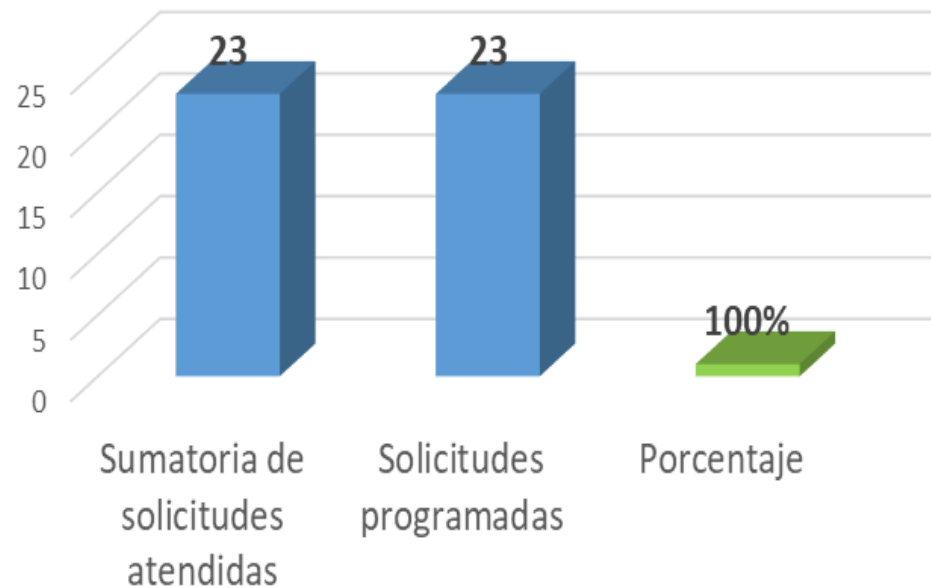
# PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

## DESEMPEÑO

**Agosto 2023- julio 2024**

Indicador: 80% mínima aceptable

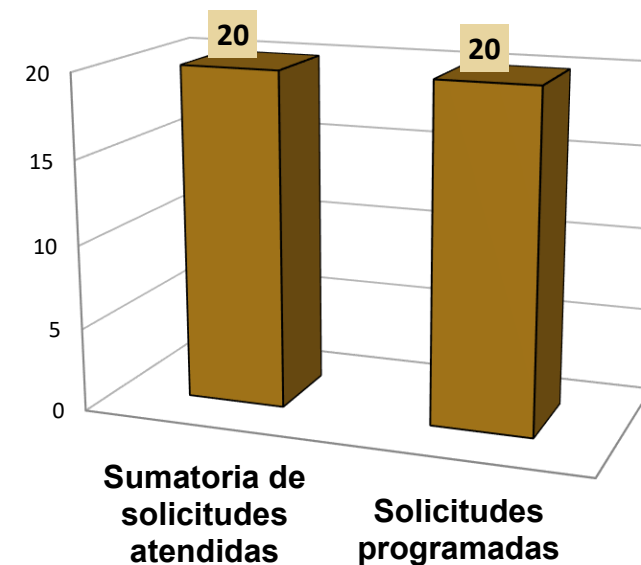
Porcentaje de solicitudes atendidas de conforme al programa preventivo de equipo de cómputo



**Agosto 2024- julio 2025**

Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de solicitudes atendidas conforme al programa preventivo de equipo de cómputo



**100%**

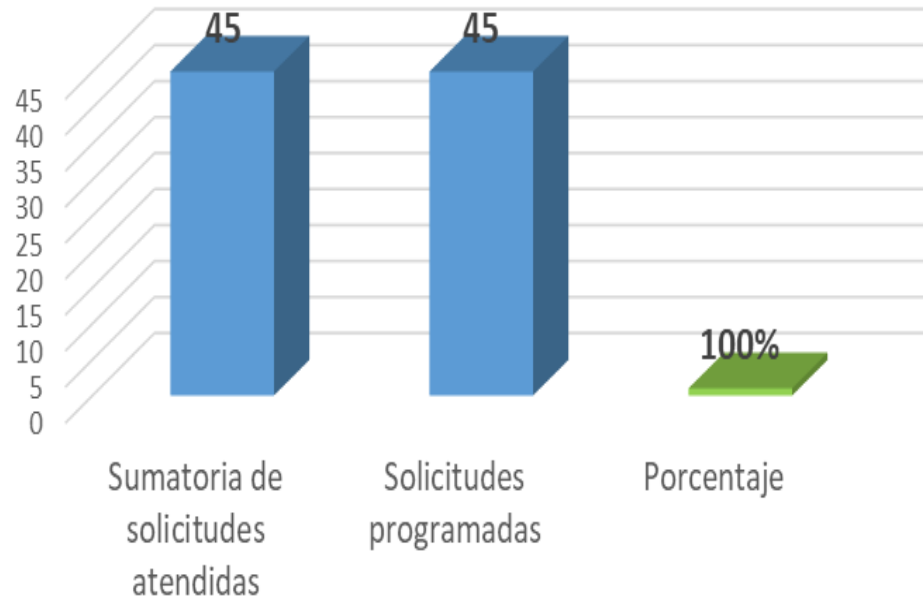
# PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

## DESEMPEÑO

**Agosto 2023- julio 2024**

Indicador: 80% mínima aceptable

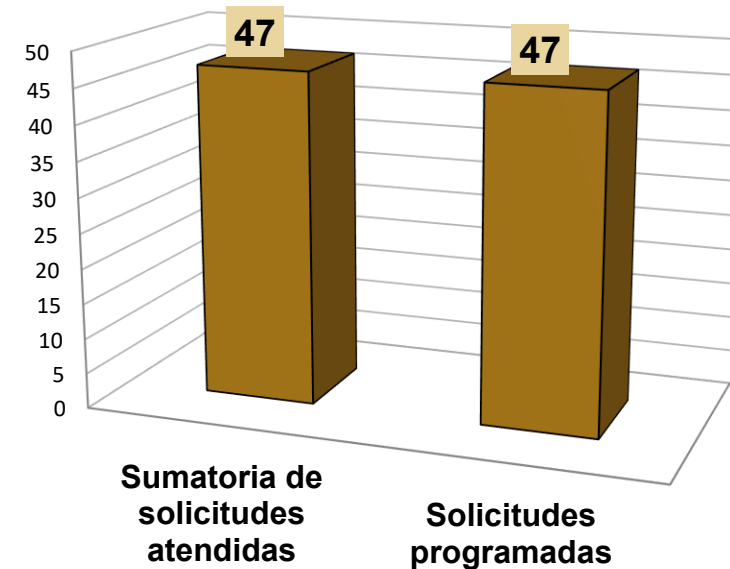
Porcentaje de solicitudes atendidas conforme al programa preventivo de equipos de seguridad



**Agosto 2024- julio 2025**

Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de solicitudes atendidas conforme al programa preventivo de equipos de seguridad

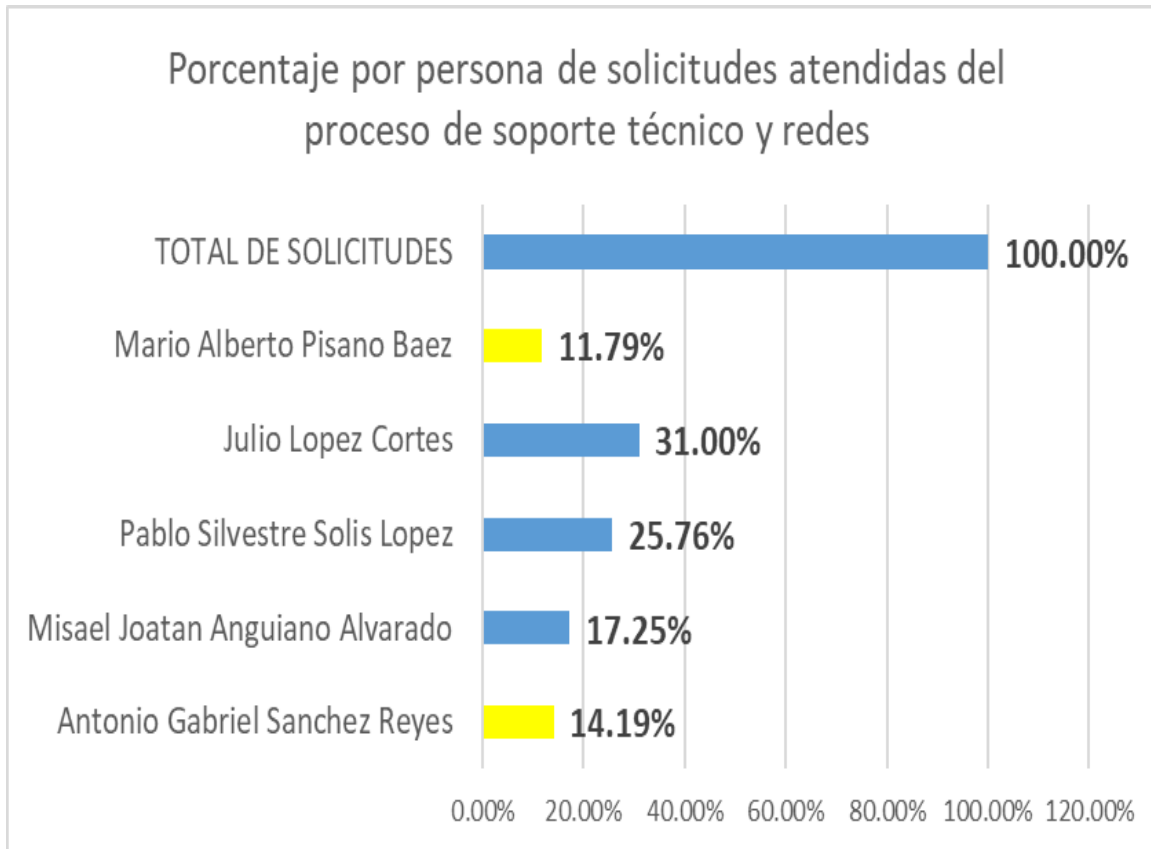


**100%**

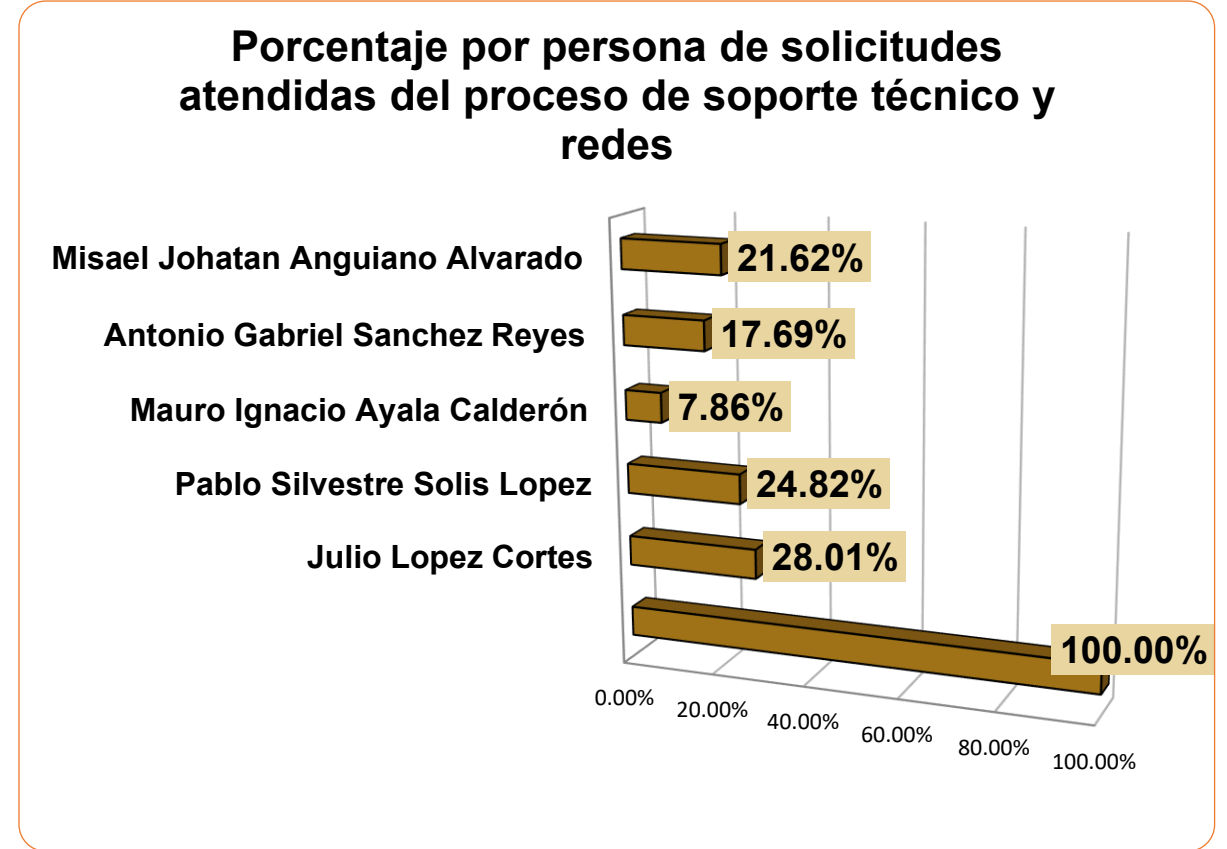
# PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

## DESEMPEÑO

**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable



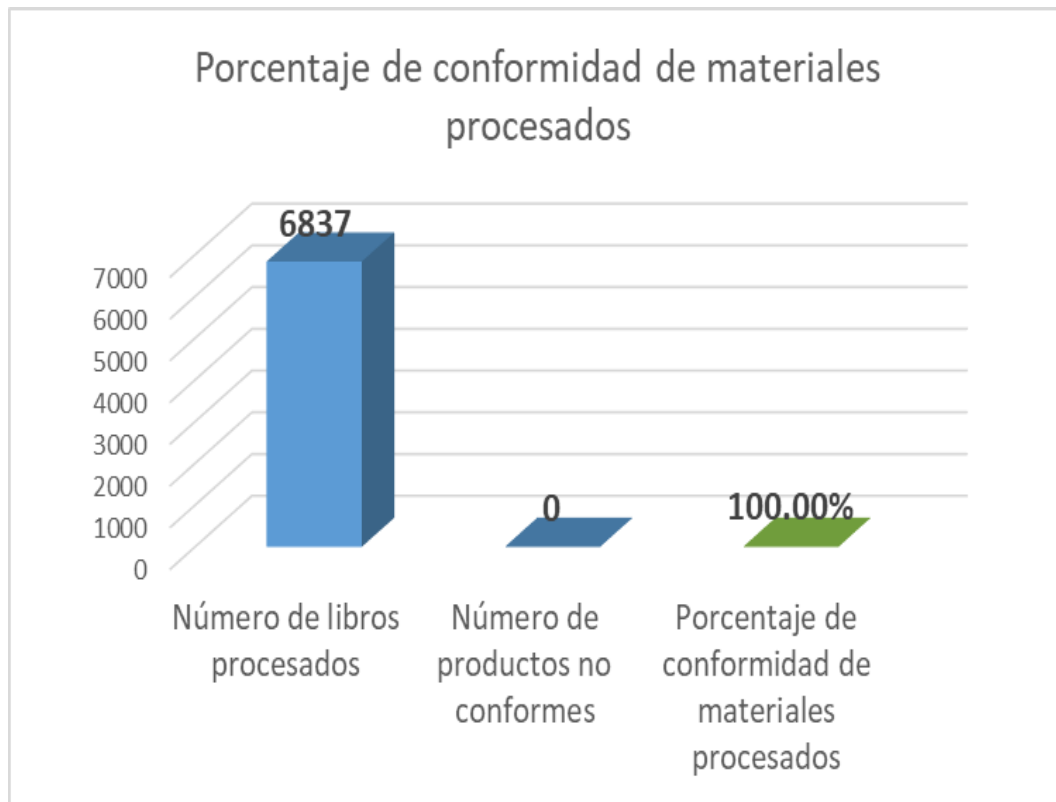
**Agosto 2024- julio 2025**  
Indicador: 80% mínima aceptable



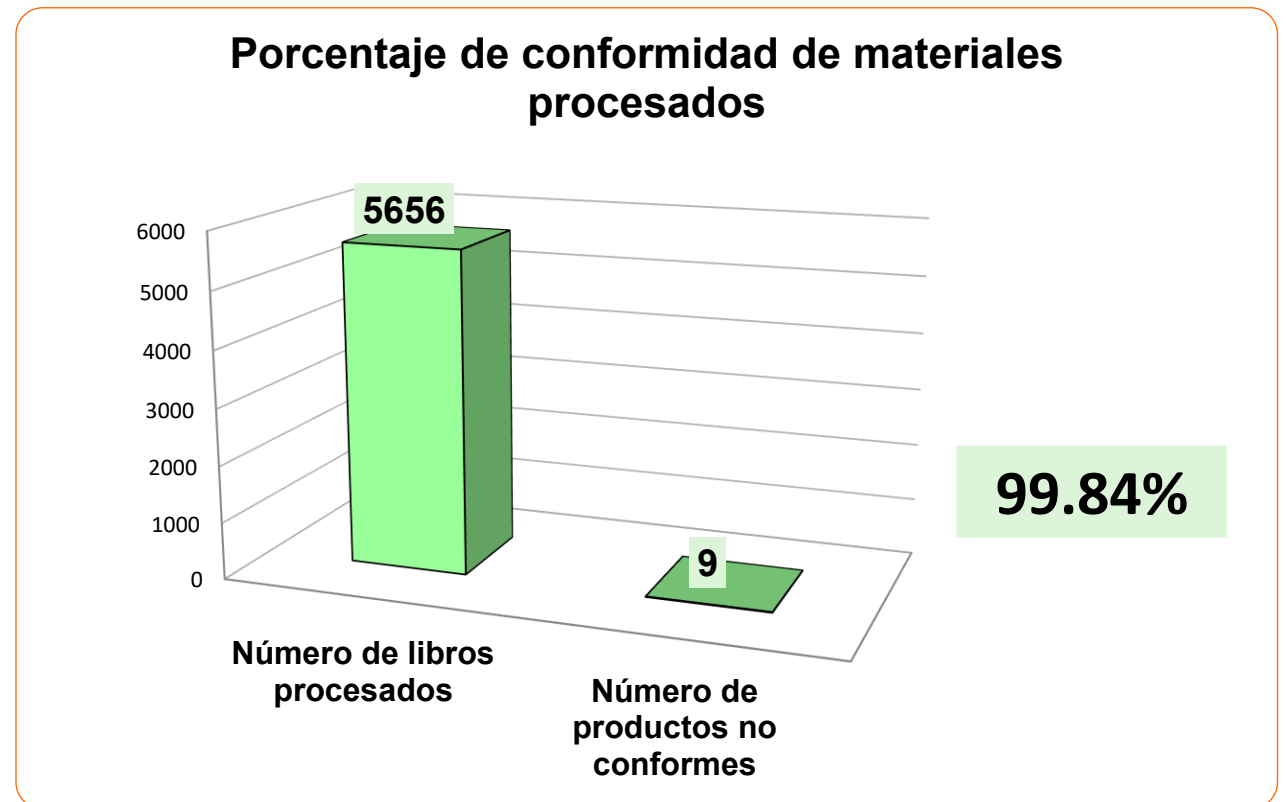
# PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

## CONFORMIDAD

**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable



**Agosto 2024- julio 2025**  
Indicador: 80% mínima aceptable



# PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

## DESEMPEÑO

Agosto 2024- julio 2025  
Indicador: 80% mínima aceptable (nuevo)

Conocer la producción anual por catalogador a fin de conocer el desempeño del personal con respecto al año anterior.	Año anterior	Producción total por clasificador	Porcentaje
Javier Alejandro Vargas Bravo	916	533	58.19%
María Berenice Torres García	1050	652	62.10%
Brenda Liz Barajas Sandoval	1124	1370	121.89%
Georgina Mejía Salgado	1490	1494	100.27%
Jorge Romero Rangel	803	1022	127.27%
Laura García Rojas	173	624	360.69%
Mario Alberto Ledesma Olmos	1	1	100.00%

# PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

## DESEMPEÑO

Agosto 2024- julio 2025  
Indicador: 80% mínima aceptable (nuevo)

Catalogadores Externos	Año anterior	Producción total por clasificador	Porcentaje
Edgar Alejandro Zepeda Alcantar	833	82	9.84%
Miriam Yuritzi Martínez Chiuaque	697	368	52.80%
Ivonne Lissett Meza Bucio	113	63	55.75%
Héctor Arevalo Chávez	310	194	62.58%
Lorena Angélica Ayala Landeros	298	457	153.36%
Alejandra Erandeni Jerónimo Marín	190	143	75.26%
Elizabeth Ayala Landeros	203	260	128.08%
Elena Indira Díaz Mondragón	678	326	48.08%
Medardo Ambriz Tovar	112	131	116.96%
Citlalic Villegas Luna	33	14	42.42%
		2038	



# PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

## DESEMPEÑO

Agosto 2024- julio 2025  
Indicador: 80% mínima aceptable (nuevo)

Creadores de ítems	Año anterior	Producción total por clasificador	Porcentaje
Karen Lizeth Orozco Ceja	72	77	106.94%
Misraim Esquivel Hernández	1136	7	0.62%
Marco Antonio Florián Sánchez	0	8	
José Juan Angel Munguía	6	1	16.67%
Ma. Edith Salgado Cuevas	6	2	33.33%
Edgar Mejía Lemus	24	1	4.17%
Silvia Silva Sierra	1	7	700.00%
Tizoc Benítez Ramírez	0	575	
Norma Margarita Díaz Fernández	0	2.000	

# PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

## DESEMPEÑO

Abril - julio 2025

Indicador: 80% mínima aceptable (nuevo)

Efectividad en la producción de cada catalogador a fin de conocer la cantidad de irregularidades o inconsistencias corregidas durante el año.	Producción total por catalogador	Irregularidades registradas por catalogador	Porcentaje
María Berenice Torres García	68	4	94.12%
Laura García Rojas	212	5	97.64%
Georgina Mejía Salgado	215	5	97.67%
Jorge Romero Rangel	309	7	97.73%
Brenda Liz Barajas Sandoval	522	3	99.43%
Javier Alejandro Vargas Bravo	129	0	100.00%

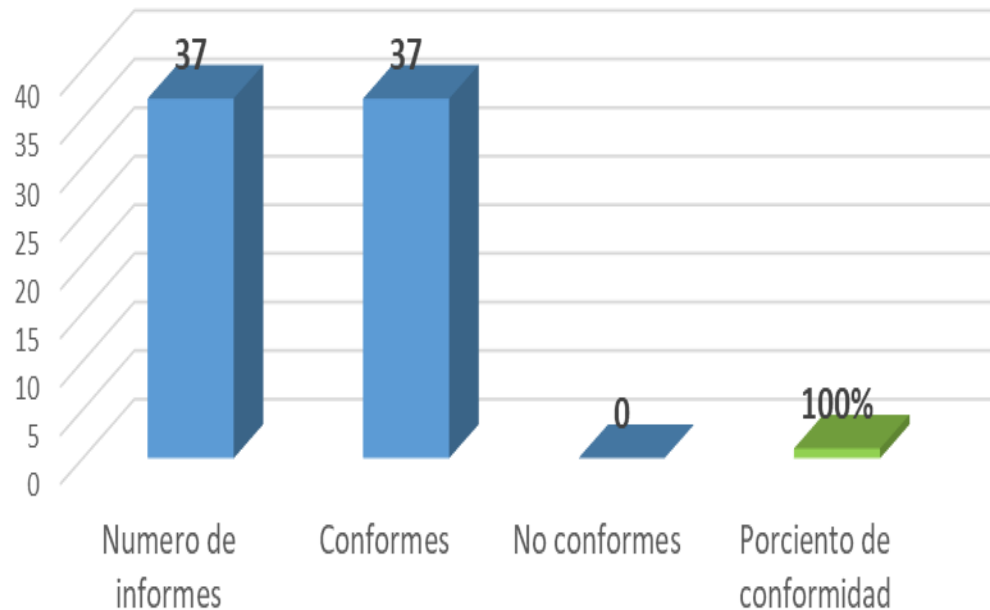
# PROCESO DE CALIDAD (AUDITORÍA INTERNA)

## CONFORMIDAD

**Agosto 2023- julio 2024**

Indicador: 80% mínima aceptable

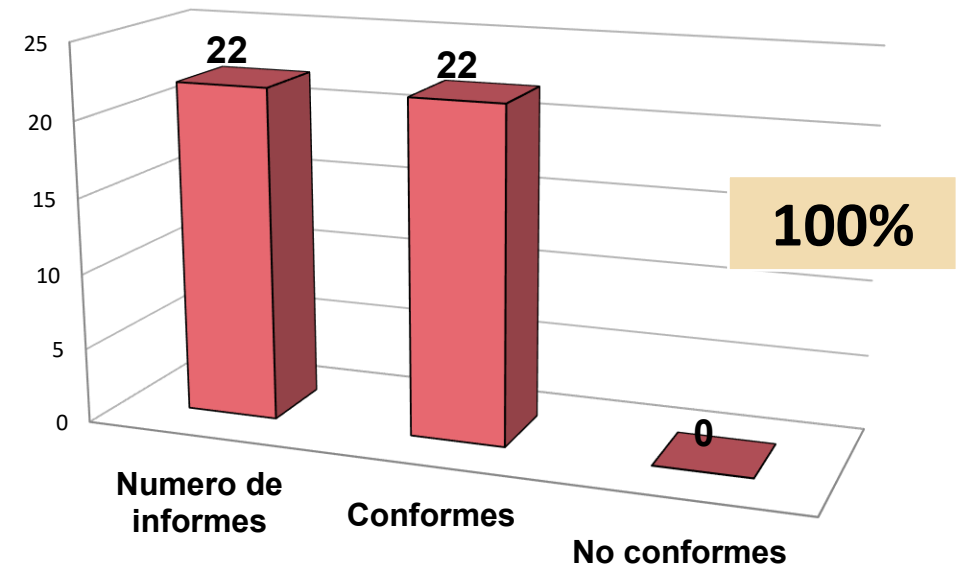
Porcentaje de informes de auditoría conformes de acuerdo a la redacción de hallazgos



**Agosto 2024- julio 2025**

Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de informes de auditoría conformes de acuerdo a la redacción de hallazgos

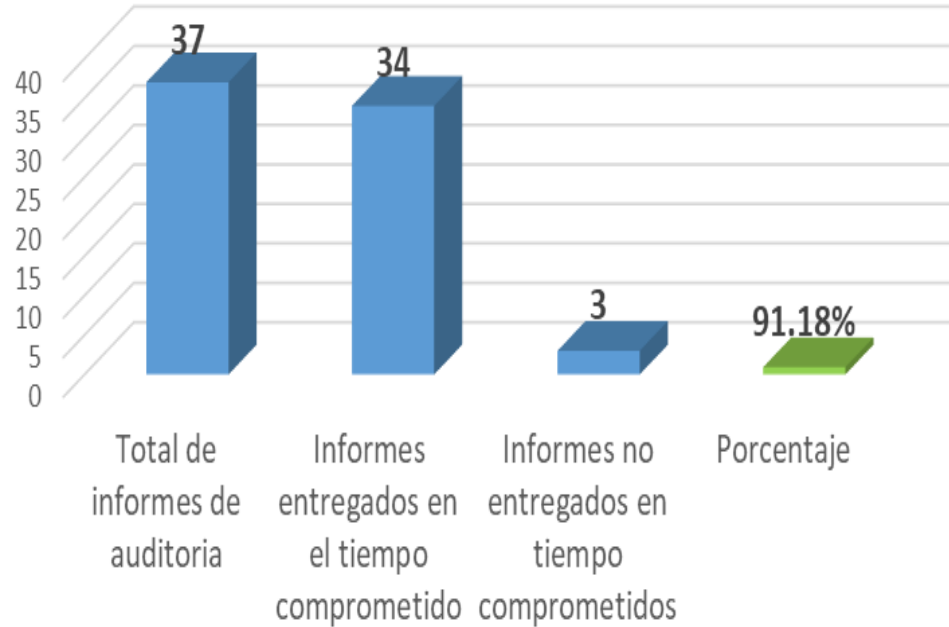


# PROCESO DE CALIDAD (AUDITORÍA INTERNA)

## DESEMPEÑO

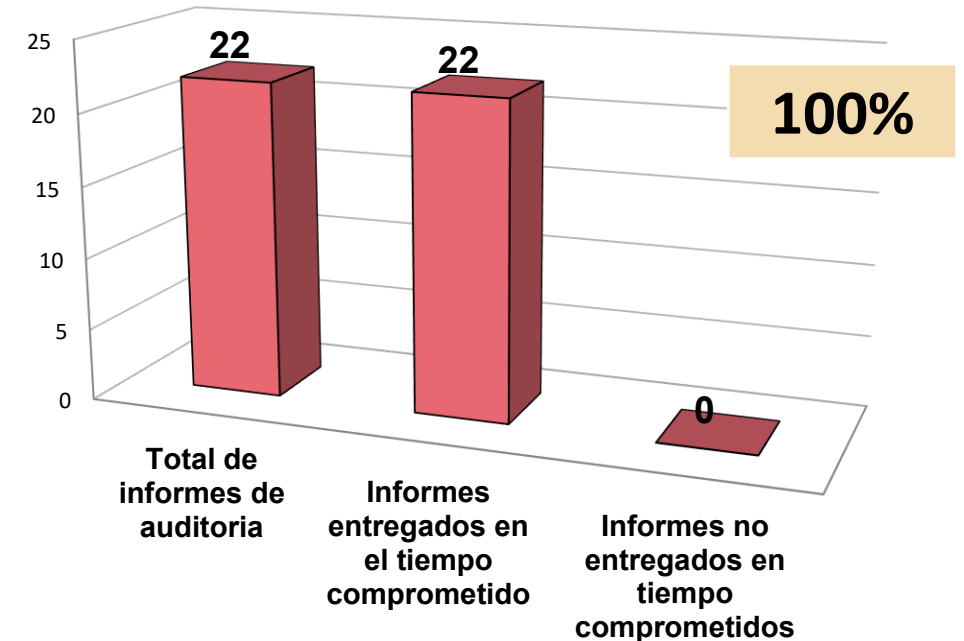
**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de informes entregados en el tiempo comprometido



**Agosto 2024- julio 2025**  
Indicador: 80% mínima aceptable

Porcentaje de informes entregados en el tiempo comprometido



# PROCESO DE CALIDAD (AUDITORÍA INTERNA)

## DESEMPEÑO

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%

Agosto 2024 - julio 2025

Indicador:80% mínima aceptable  
Auditorías faltantes: C. Hidalgo, Historia y Economía.

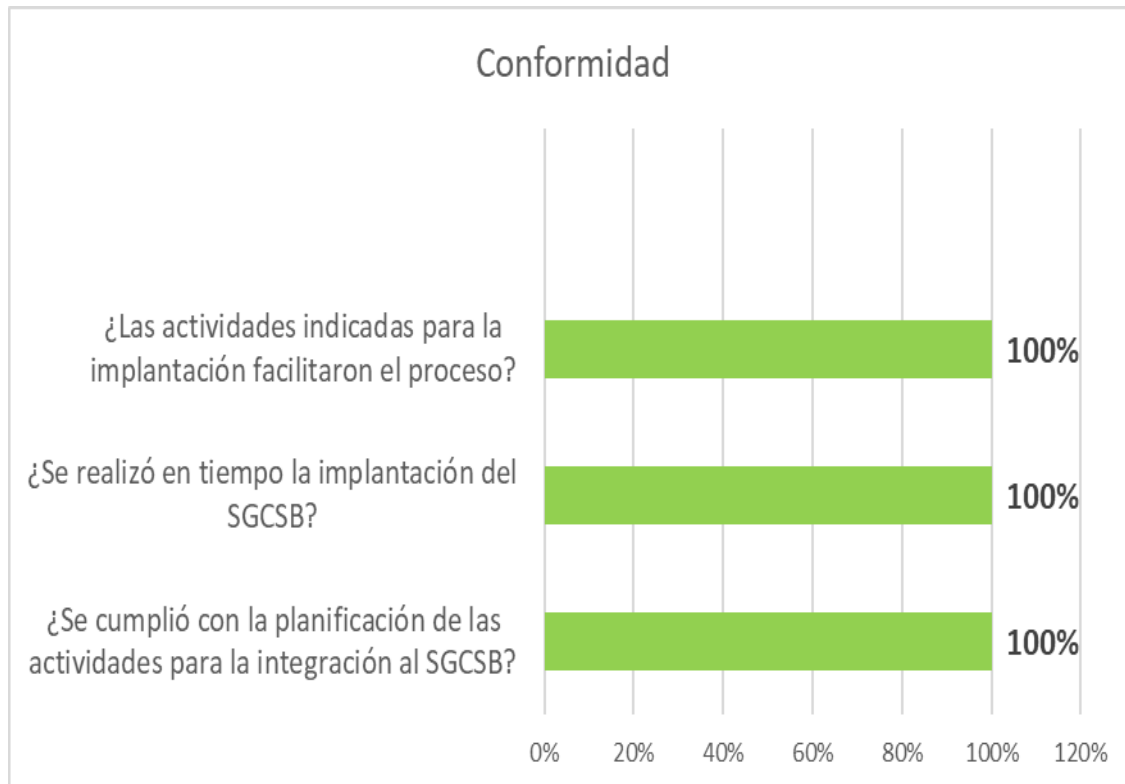
Porcentaje de auditorías realizadas por auditor en el tiempo programado	Auditorías Programadas	Auditorías realizadas en tiempo programado	Porcentaje de auditorías realizadas por auditor en el tiempo programado
LLUVIA IBETH MEJÍA SALGADO	6	6	100%
MARCO ANTONIO MUÑOZ AMBRIZ	5	3	60%
CARMEN EDITH SALINAS GARCÍA	3	2	67%
INDIRA LETICIA GUTIÉRREZ GUZMÁN	4	4	100%
ITZIYURENI MENDOZA RUÍZ	3	3	100%
JOSÉ JUAN ÁNGEL MUNGUÍA	4	4	100%
	25	22	

# PROCESO DE CALIDAD

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

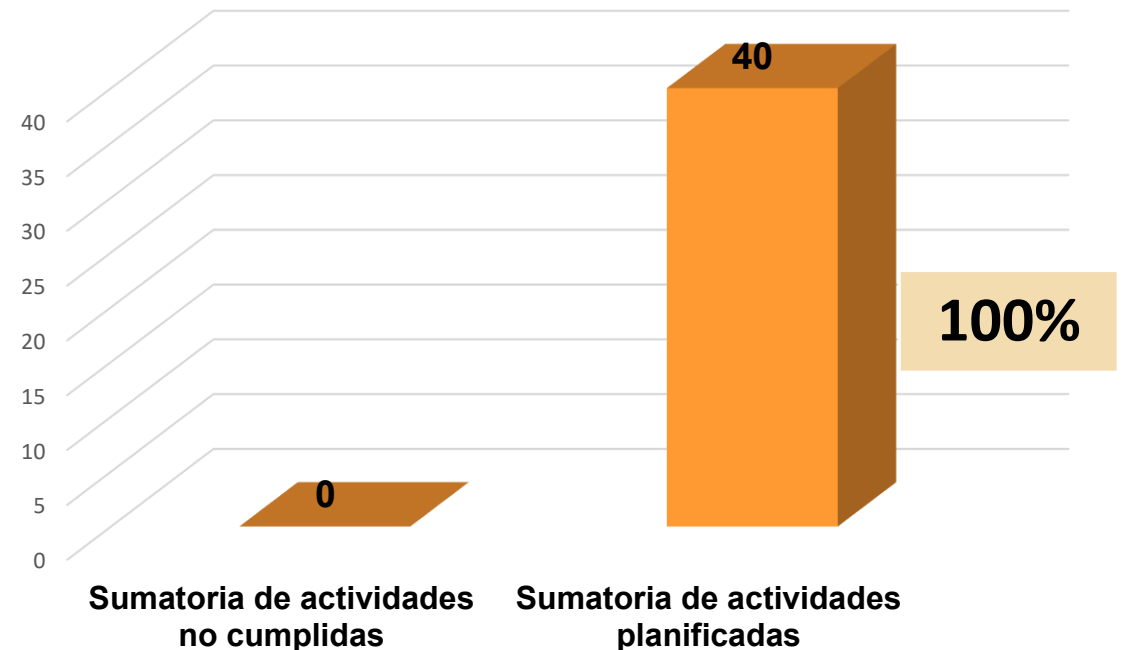
### CONFORMIDAD

**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable



**Agosto 2024- julio 2025**  
Indicador: 80% mínima aceptable

**Porcentaje de conformidad sobre el cumplimiento de la planificación de actividades del proceso de integración**

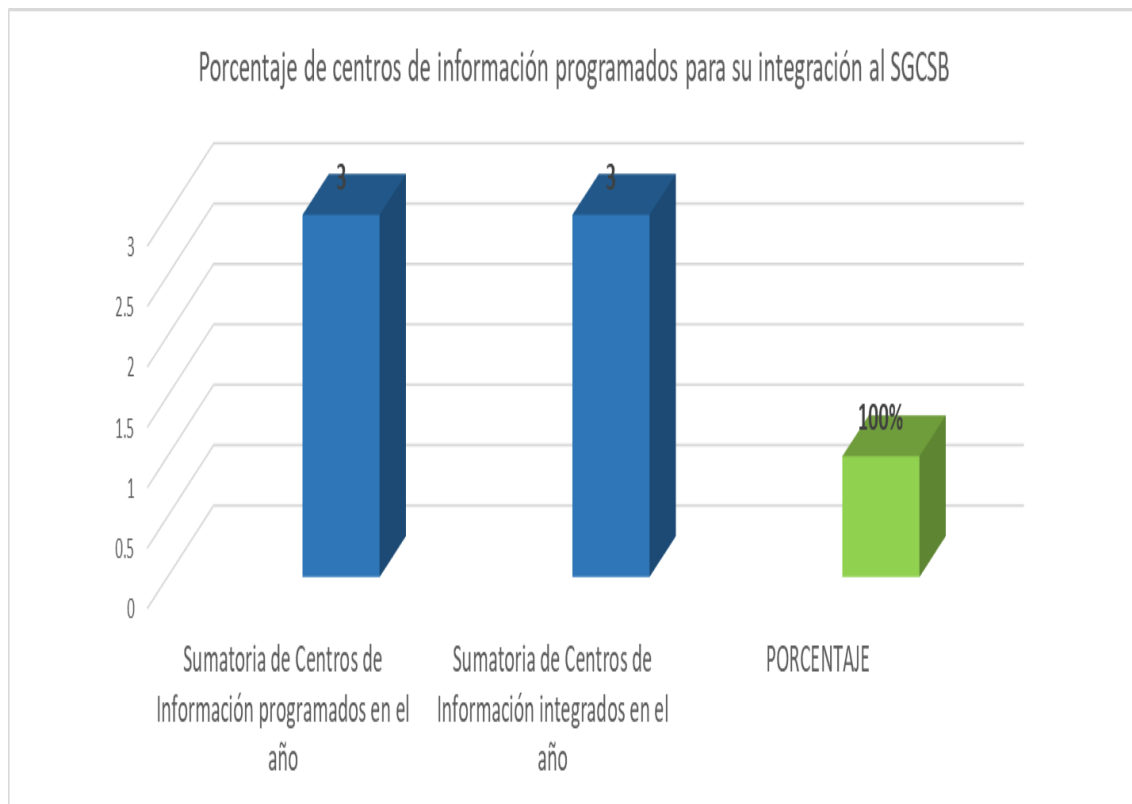


# PROCESO DE CALIDAD

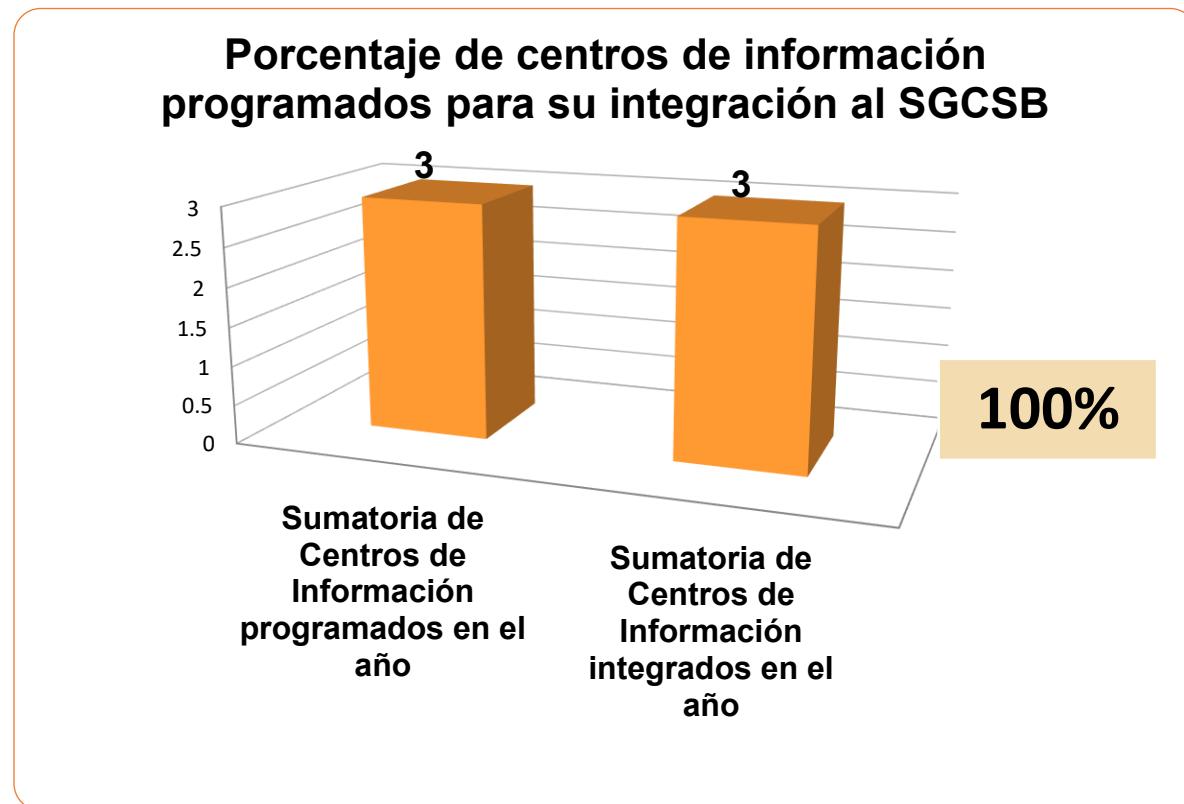
## INTEGRACIÓN DE CENTROS DE INFORMACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

### DESEMPEÑO

**Agosto 2023- julio 2024**  
Indicador: 80% mínima aceptable



**Agosto 2024- julio 2025**  
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	ESTADO
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.	1. Modificar el procedimiento de auditoría interna, para determinar que el auditor realizará la primera y segunda verificación de hallazgos. <b>50%</b> 2. Capacitación sobre no conformidades y acciones correctivas. <b>50%</b>	ENERO 2025	Proceso de Calidad/Coordinadores de centro de información/GIC/Responsables de procesos de soporte	<b>CERRADA</b>
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.	1. Capacitación para el coordinador de C.Hidalgo. <b>50%</b> 2. Programar en el mes de noviembre las auditorías faltantes. <b>25%</b> 3. Realizar auditorías internas. <b>16%</b>	Noviembre 2024 (PDHI y CI)	Proceso de Calidad/Coordinadores de centro de información involucrados	<b>ABIERTA</b>  <b>67% FALTA AUDITORÍA DE C. HIDALGO</b>

# NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

NO CONFORMIDAD	PLANES DE ACCIÓN	FECHA COMPROMISO	RESPONSABLE	ESTADO
En el proceso de encuadernación de fondos contemporáneos se aplicaron 6 encuestas de satisfacción de las 19 requeridas para que sea una muestra confiable.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Asignación de personal para realizar la actividad. <b>25%</b></li> <li>Capacitación del personal. <b>25%</b></li> <li>Aplicación y captura de la encuesta de satisfacción. <b>50%</b></li> </ol>	31 de julio de 2025	PC/PEFC	<b>CERRADA</b>
En la revisión por la Dirección, se detectó que las encuestas del servicio Referencia Virtual, aplicadas a los usuarios. Reflejan una calificación global de 76 en el reactivo sobre la accesibilidad al formulario del servicio , lo que se considera una no conformidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se solicita la modificación de la sección "Referencia Virtual" al Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas. <b>20%</b></li> <li>Seguimiento a la solicitud del servicio, cronograma y realización de los cambios propuestos. <b>70%</b></li> <li>Verificación de los cambios propuestos al formulario de acceso a Referencia Virtual. <b>10%</b></li> </ol>	28 de marzo de 2025	PDHI/PGTS	<b>CERRADA</b>

# NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

NO CONFORMIDAD	PLANES DE ACCIÓN	FECHA COMPROMISO	RESPONSABLE	ESTADO
En la Revisión por la Dirección del periodo agosto 2023 a julio 2024 un encuadernador no cumplió con el porcentaje mínimo en su desempeño sumando un total de 70.83%.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar una reunión con la persona para invitarlo a que ponga más atención en su trabajo para que pueda cumplir con los tiempos establecidos. <b>50%</b></li><li>2. Realizar una revisión de los tres meses posteriores a la plática con el encuadernador y ver si cumplió con los tiempos establecidos. <b>50%</b></li></ol>	31 de enero de 2025	PEFC	<b>CERRADA</b>
En la Revisión por la Dirección se comentó que el objetivo operativo del PEFC no iba a ser posible cumplirlo debido a que el 50% era la atención al material que deberían de traer las bibliotecas al Laboratorio, pero no todas solicitaron el servicio y solo fue posible cumplir con el 62% Por este motivo se solicitó la aprobación para que se extendiera el próximo año 2025 y programar a las bibliotecas para	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar una programación de las bibliotecas que faltaron de traer su material al laboratorio para intervenciones menores. <b>20%</b></li><li>2. Informar a las bibliotecas por medio de llamadas telefónicas y envío de correo electrónico adjuntando el archivo de la programación. <b>30%</b></li></ol>	31 de diciembre 2025	PEFC	<b>CERRADA</b>

# NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

NO CONFORMIDAD	PLANES DE ACCIÓN	FECHA COMPROMISO	RESPONSABLE	ESTADO
En el desempeño el porcentaje de producción de acervos atendidos por restaurador, se detecta con un 35% por debajo del indicador establecido que es de 80%.	1. Realizar una minuta con el trabajador para analizar la falta de desempeño. <b>100%</b>	31 DE DICIEMBRE DE 2024	PMAE	<b>CERRADA</b>
Revisión y modificación de las evaluaciones de desempeño.	1. Elaborar la propuesta de modificación del procedimiento del Proceso de Formación de Recursos Humanos y enviarlo al Proceso de Calidad para su revisión. <b>50%</b> 2. Solicitar a la Dirección de Bibliotecas el apoyo para enviar a la Facultad de Psicología las evaluaciones de desempeño para su revisión con especialistas. <b>20%</b> 3. Modificar la evaluación de desempeño de acuerdo a las indicaciones de los especialistas. 4. Aplicación de las evaluaciones de	31 DE DICIEMBRE DE 2025	PFRH	<b>ABIERTA 70%</b>

# NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

NO CONFORMIDAD	PLANES DE ACCIÓN	FECHA COMPROMISO	RESPONSABLE	ESTADO
En la revisión por la Dirección dos personas de soporte técnico salieron con un desempeño de reportes bajo por lo que es necesario tomar medidas correctivas para que no pase de nuevo.	1. Cada mes se realizara el conteo de los servicios proporcionados por cada técnico para obtener la variación del desempeño, en caso de estar muy desfasados se realizan las correcciones pertinentes. <b>100%</b>	2de diciembre de 2024	PGTS	CERRADA
Derivado de la aplicación de las encuestas de satisfacción entre los participantes, en las sesiones de capacitación ofertados por el proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas; durante el periodo 2024- 2025. Se recibieron diversas quejas; identificadas de la siguiente manera: Se menciona que hubo fallas técnicas en la transmisión, que no hubo conexión a internet y algunas computadoras no funcionaban adecuadamente. Sobre el desarrollo del curso algunos participantes, percibieron que se desarrolló con rapidez y que requerían mayor	1. Reunión con el personal del Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas para dar a conocer las quejas y sugerencias recibidas en el periodo 2024- 2025. <b>0%</b> 2. Comunicación de las dificultades técnicas presentadas en las distintas bibliotecas y recomendación para la revisión de los aspectos técnicos. Modificación de la	31 de agosto 2026	PDHI	

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

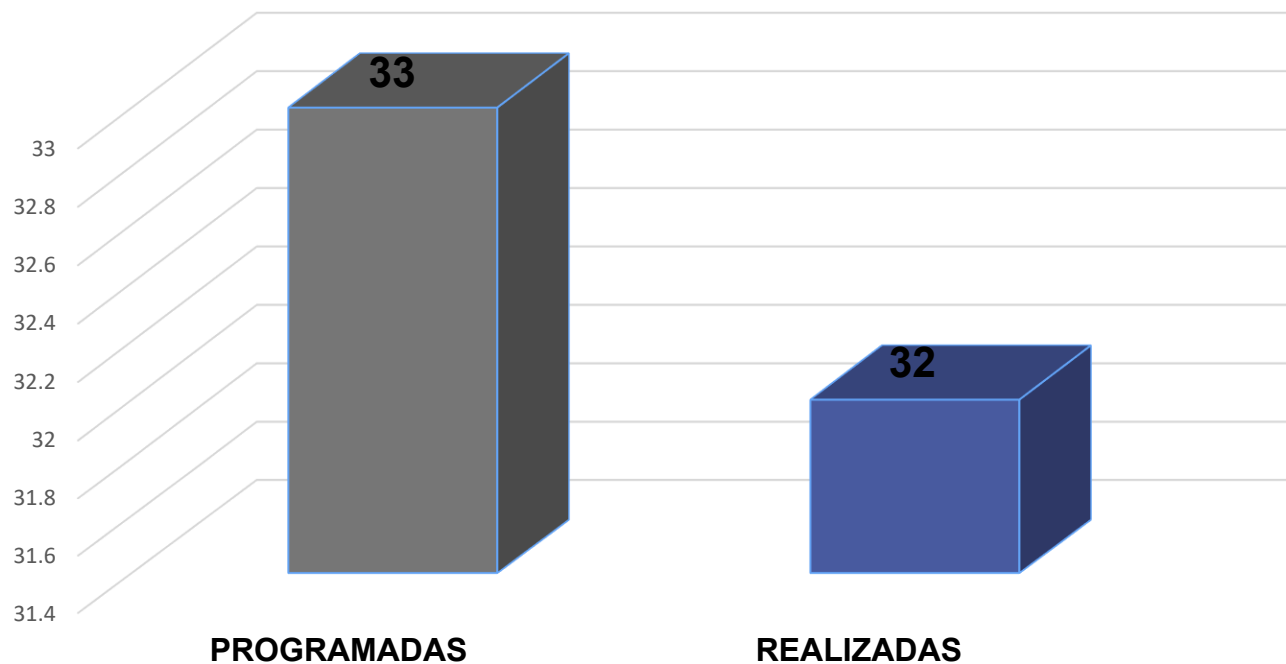
### *5) Resultados de seguimiento y medición*

# PROGRAMAS

**Año 2025**

Se aplica cada 2 años por prestadores de servicio social.

## Programa de Evaluación de Infraestructura Física y Ambiente para la Operación de los Procesos



**Faltantes:**

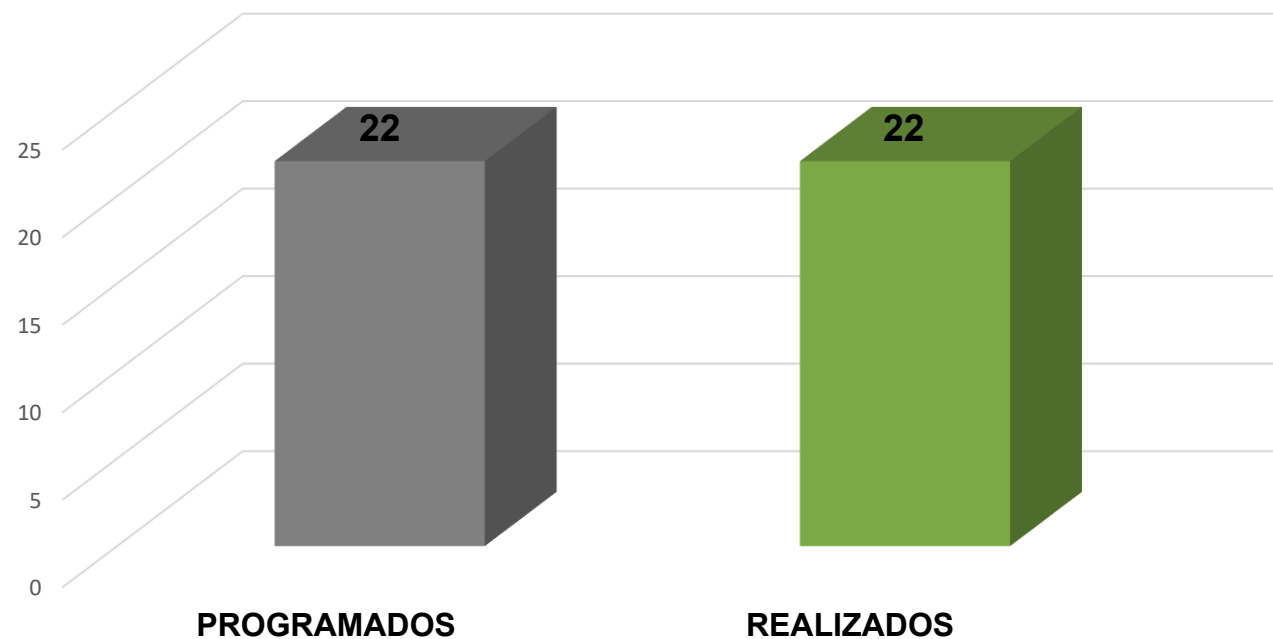
C. Hidalgo

# PROGRAMAS

**Año 2025**

Se aplica cada 2 años por prestadores de servicio social.

## Programa de Diagnóstico de Necesidades de un Centro de Información

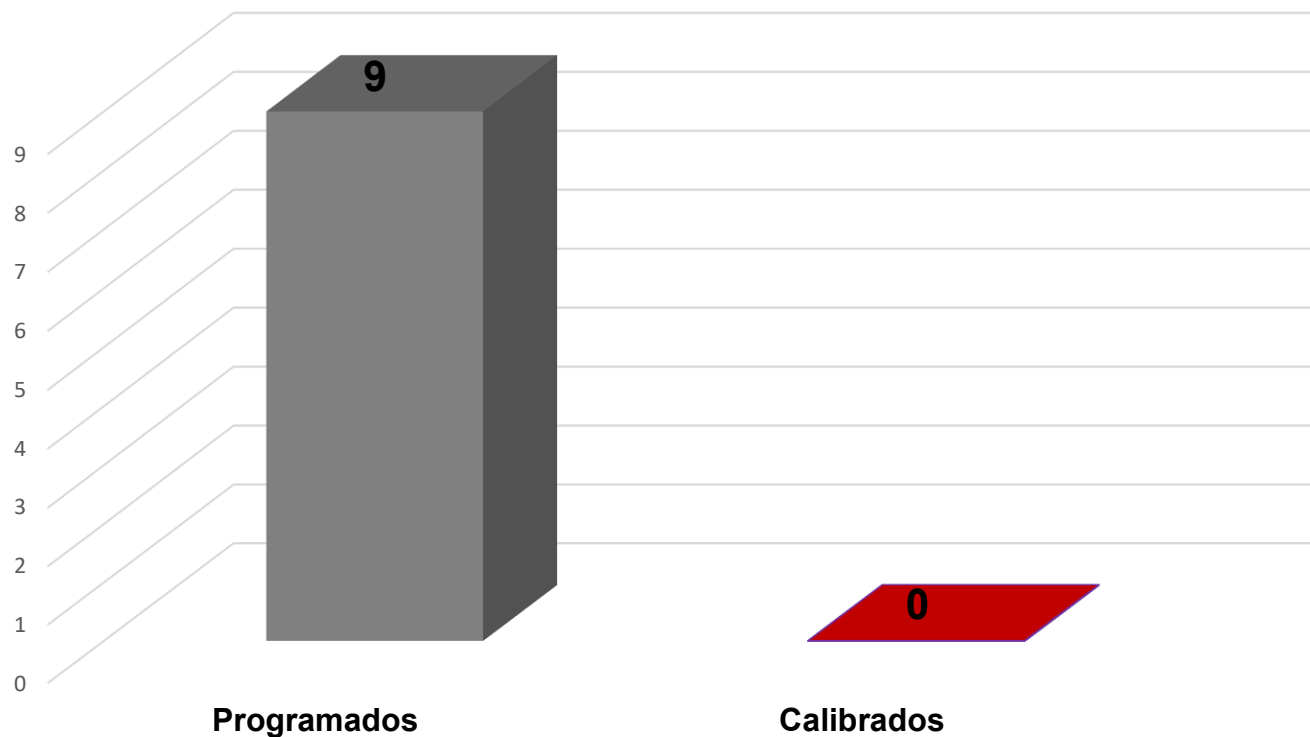




# PROGRAMAS

**Año 2025**  
Anualmente.

## Calibración de Termohigrómetros



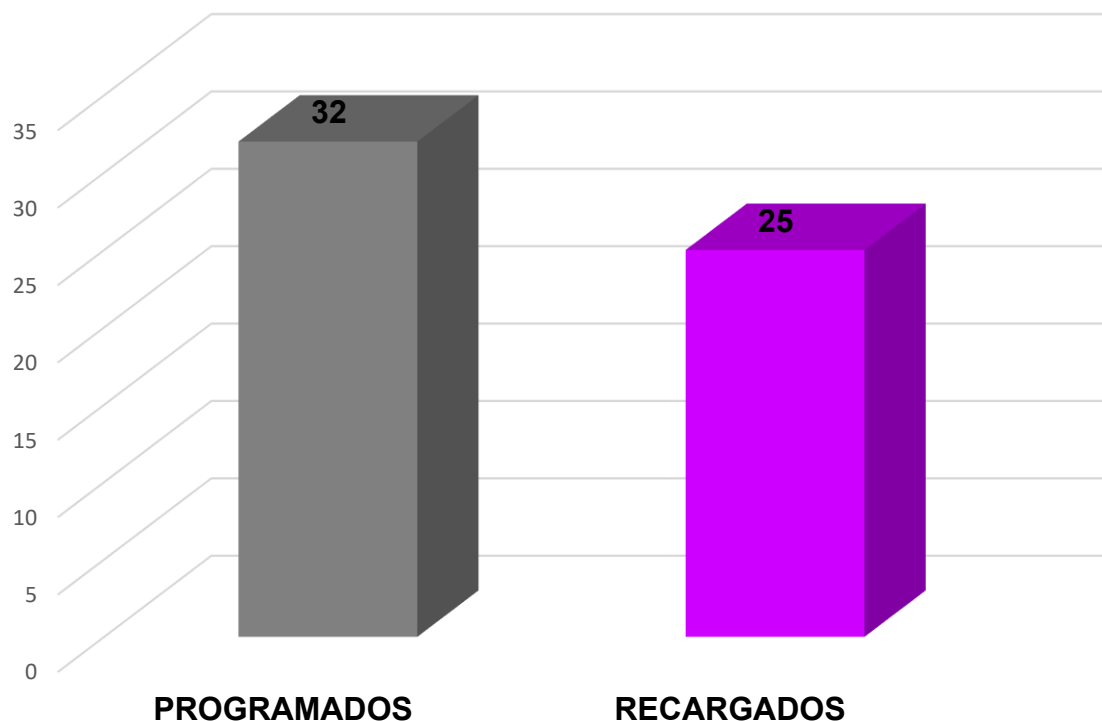
**Vencimiento:**

Julio 2025

# PROGRAMAS

**Año 2025**  
Anualmente.

## Programa de Recarga de Extintores

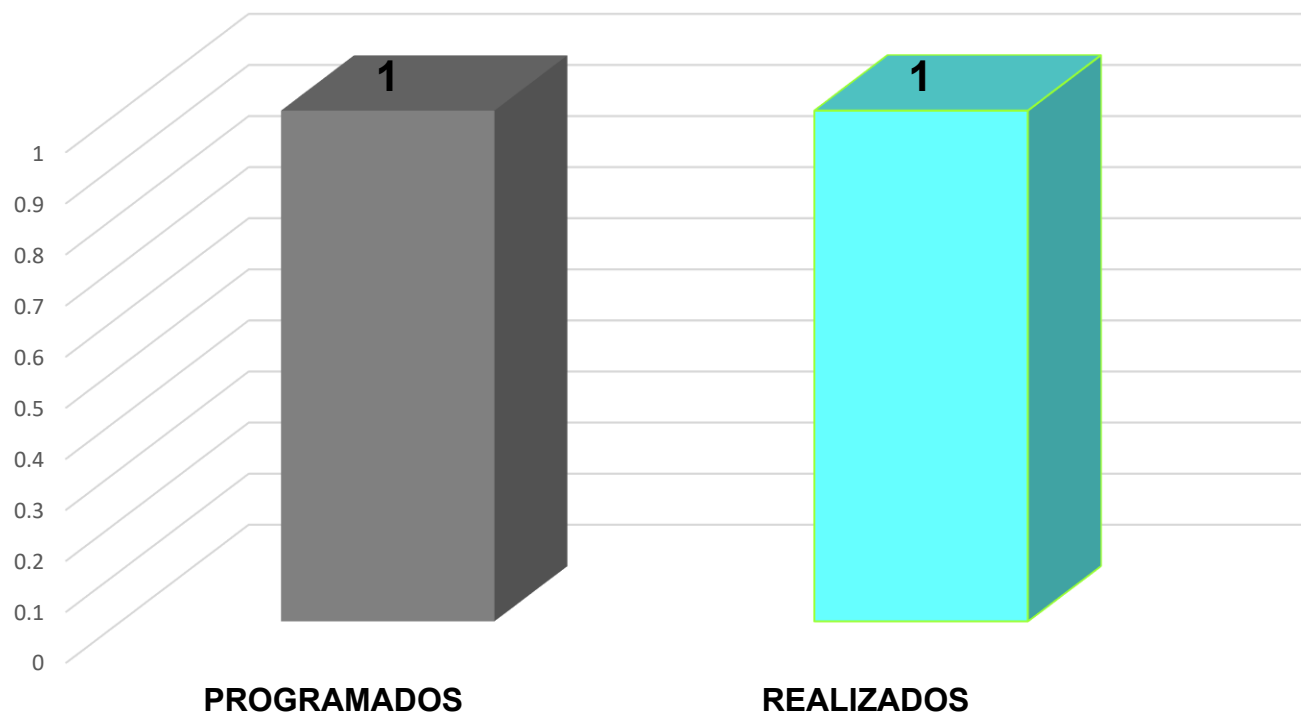


CENTRO DE INFORMACIÓN	FECHA DE CADUCIDAD
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	jun-25
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE MECÁNICA	may-25
BIBLIOTECA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	nov-23
BIBLIOTECA DEL POSGRADO DE ODONTOLOGÍA	jun-25
BIBLIOTECA DE LA PREPARATORIA ING. PASCUAL ORTIZ RUBIO	jul-25
BIBLIOTECA DE LA ESCUELA PREPARATORIA JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN	jul-25
BIBLIOTECA CAMPUS CIUDAD HIDALGO	NO CUENTA CON EXTINTORES

# PROGRAMAS

Año 2025  
Anualmente.

## Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipo (PEFC)



ESTAMPADORA
GUILLOTINA

# PROGRAMAS

CALENDARIO DE ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS DE SOPORTE		
MES	ACTIVIDAD	
Del 6 al 31 enero de 2025	Revisión de procedimientos e indicadores de medición de los procesos de soporte. (POD Y PDHI).	CUMPLE
31 de julio de 2025	Captura de las encuestas de satisfacción del cliente de los procesos de soporte.	CUMPLE
15 de agosto de 2025	Entrega de la medición de los procesos de soporte al proceso de calidad.	CUMPLE
Agosto de 2025	Revisión por la dirección del Comité de Calidad de la DB	
25 de agosto al 5 de septiembre 2025	Elaborar o actualizar los inventarios	
30 de agosto de 2025	Evaluación de proveedores	CUMPLE
Octubre 2025	Auditoría externa Recertificación	
Noviembre de 2025	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

# PROCESO DE CALIDAD

## AUDITORES INTERNOS

Promedio horas - Auditor líder por auditoría.	Suma de horas auditor líder empleadas en el total de las auditorías	Número de auditorías realizadas
LLUVIA IBETH MEJÍA SALGADO	30	6
MARCO ANTONIO MUÑOZ AMBRIZ	15	3
CARMEN EDITH SALINAS GARCÍA	10	2
INDIRA LETICIA GUTIÉRREZ GUZMÁN	20	4
ITZIYURENI MENDOZA RUÍZ	15	3
JOSÉ JUAN ÁNGEL MUNGUÍA	20	4

# PROCESO DE CALIDAD

## AUDITORES INTERNOS

Auditor Auxiliar	Suma de horas auditor empleadas en el total de las auditorías	Número de auditorías realizadas
PAULA IRENE CHÁVEZ LÓPEZ	10	2
CARLA DANIELA ARCE RAMOS	5	1
RUTH ITZEL SILVA REYES	15	3
VERÓNICA DURÁN GONZÁLEZ	15	3
NANCY MARTÍNEZ SEGOVIA	15	3
Observador	Suma de horas auditor empleadas en el total de las auditorías	Número de auditorías realizadas
ÓSCAR MANUEL MAGDALENO VEGA	20	4
VERÓNICA ZÚÑIGA RAMÍREZ	15	3
ALEJANDRA ARROYO CRUZ	10	2
MÓNICA CHÁVEZ LÁZARO	10	2

# PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**Año 2025**

CURSOS	PROCESOS DE SOPORTE
<b>Principios básicos de auditoría interna</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Proceso de Calidad</li><li>2. Proceso de Gestión de Recursos Financieros</li><li>3. Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas</li></ol>
<b>Lenguaje Inclusivo:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas</li><li>2. Proceso de Organización Documental</li><li>3. Proceso de Calidad</li><li>4. Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos</li><li>5. Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales</li><li>6. Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas</li><li>7. Proceso de Formación de Recursos Humanos</li></ol>
<b>Uso y manejo de extintores</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Proceso de Organización Documental</li><li>2. Proceso de Calidad</li><li>3. Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos</li><li>4. Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales</li><li>5. Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas</li><li>6. Proceso de Formación de Recursos Humanos</li></ol>

# PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**Año 2025**

INSTRUCTOR	CURSOS
Curso: Lenguaje de Señas Mexicanas Instructor: <b>QFB Brenda Liz Barajas Sandoval</b>	2
Curso: Calidad en el servicio Instructor: <b>Mtro. Javier Zapién Pacheco</b>	1
Curso: Como recibir una auditoría Curso: ISO 9001:2015 Fundamentos y aplicación a bibliotecas Instructor: <b>L.C. Itziyureni Mendoza Ruiz</b>	2
Curso: Principios básicos de auditoría interna Instructor: <b>Mtro. Salvador Casimiro Andrade</b>	1
Curso: Lenguaje inclusivo Instructor: <b>Dra. Gabriela Sánchez Medina</b>	1
Curso: Acomodo de estantería Curso: Creación de ítems Instructor: <b>Ing. Javier Alejandro Vargas Bravo</b>	2



# PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**Año 2025**

INSTRUCTOR	CURSOS
Curso: Introducción al Sistema de Gestión de Calidad Curso: Desarrollo de Colecciones Instructor: <b>L.B. Citlalic Villegas Luna</b>	2
Curso: Uso y manejo de extintores Instructor: <b>Arq. Alberto Becerra SVREM EXTINTORES</b>	1
	<b>12</b>

# PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**Año 2025**

INSTRUCTOR	TUTORÍAS
Lluvia Ibeth Mejía Salgado	16
Javier Alejandro Vargas Bravo	3
Violeta García Pascual	3
Jesús Abdón Sánchez Pahua	1
Maribel Bucio Vargas	2
Luis Enrique Esquivel Valpuesta	1

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

*6) Resultados de las auditorías*

**AUDITORÍA INTERNA**

# RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA

2025

Proceso de soporte	Total de hallazgos Auditoría Interna	Abierto	Cerrado
PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	6	5	1
PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS	3	0	3
PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	1	1	0
PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS	1	0	1
	11	6	5

# RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA

2025

## Hallazgos detectados en las auditorías internas de centros de información y procesos de soporte

CENTRO DE INFORMACIÓN	HALLAZGOS DETECTADOS	No. DE HALLAZGOS	ABIERTO	CERRADO
PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS	PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1		1
ING. CIVIL		1		1
PSICOLOGÍA	PROCESO DE CALIDAD	1	1	
ELÉCTRICA		1	1	
VETERINARIA		1		1
ODONTOLOGÍA	PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS	1		1

# RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA

2024

Proceso de soporte o centro de información	Total de hallazgos Auditoría Interna	Abierto	Cerrado
PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	3	1	2
PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS	5	0	5
PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	5	2	3
PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS		No se auditó	
PROCESO DE CALIDAD	11	0	11
PROCESO DE RECURSOS FINANCIEROS	3	0	3
PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS	2	0	2
PROCESO DE MANTENIMIENTO			

# 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	ESTEBAN LÓPEZ GÓMEZ	EQUIPO DE CÓMPUTO Y ELÉCTRICO	20
4	PUBLICACIONES MORELIA	SUSCRIPCIÓN PERIÓDICO, REVISTA Z, NATIONAL GEOGRAPHIC.	15
5	FIDELMAR RODRÍGUEZ GARCÍA	MNTTO. GUILLOTINAS Y DEMÁS EQUIPO DE LAB. CONSERVACIÓN	20
6	UNIVERSAL BOOK BINDING INDUSTRIES, S.A. DE C.V.	KERATOL	14
7	LUIS ALBERTO BECERRA FIGUEROA	RECARGA DE EXTINTORES	17
8	CYBERPUERTA, S.A. DE C.V.	CINTA SCOTCH Y TINTA ZEBRA	18
9	GDC DIFUSIÓN CIENTÍFICA, S.A. DE C.V.	ACERVO BIBLIOGRÁFICO DIGITAL	20
10	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° DE SOLICITUD	PROVEEDOR	PRODUCTO O SERVICIO	RESULTADO
3305	Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales Universitarios (Edificio S en Ciudad Universitaria)	Instalación de piso podo táctil y señalética braille.	10
3299	Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales Universitarios(Biblioteca Pública Universitaria)	Instalación de una pared de tabla roca y una puerta.	10
3308	Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales Universitarios (Biblioteca Pública Universitaria)	Instalación de piso podo táctil y señalética braille.	10
3402	Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales Universitarios (Edificio S)	Mantenimiento a la pintura en las oficinas de la subdirección.	10
3657	Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales Universitarios (Edificio S en Ciudad Universitaria)	Colocación de tabla roca en dos áreas de la biblioteca central.	10
3719	Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales Universitarios (Biblioteca Pública Universitaria)	Instalación de rampa para personas en sillas de ruedas en la BPU.	10
3905	Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales Universitarios (Hemeroteca Pública Universitaria "Mariano de Jesús Torres)	Instalación de contactos eléctricos en el área de digitalización de le Hemeroteca Pública.	10
3980	Subdirección de Mantenimiento y	Sustitución y colocación de cajas para contactos	10

CUMPLE

CUMPLE  
PARCIALMENTE

NO CUMPLE

## D) ADECUACIÓN DE RECURSOS

Proceso de soporte	Producto o Servicio	SABS	Fecha de solicitud	Fecha de entrega
Subdirección	Tóner Kyocera	3	09/04/2025	06/05/2025
Laboratorio de conservación	Material para el tianguis de la ciencia (Madera, papelería, paletas)	017/2025	29/04/2025	30/04/2025
Proceso de Formación de Recursos Humanos	Papelería (post it, sacapuntas, exacto, corrector tipo lápiz)	01/25	07/05/2025	12/05/2025
POD	3 Purificadores de aire	01/25	14/05/2025	
Proceso de Formación de Recursos Humanos	Dispensador de agua fría y caliente	2	11/06/2025	
Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas	Papelería (clip, engrapadora, folder, hojas, marcador, pintarrón, post it)	Vale de materiales		28/01/2025

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

***MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES/ FODA***

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

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. **FALTA APROBACIÓN DE PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN**
2. Mejorar el diagrama del contexto de la organización, con la finalidad de identificar de manera más clara las cuestiones externas e internas. **EN PROCESO**
3. Agregar un campo a la plataforma SIBIB, para que los centros de información puedan subir el inventario de la colección. **CUMPLIÓ**
4. Mejorar los indicadores de medición de los procesos de soporte (POD Y PDHI). **CUMPLIÓ**
5. Mejora en el proceso de aplicación y captura de encuestas de satisfacción de los procesos, permitiendo resultados confiables. **CUMPLIÓ**

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

6. Homologar los nombres de los puestos del documento perfil de puestos con los declarados en la plataforma SARH. **CUMPLIÓ**
7. Homologar los nombres de los cursos en la plataforma SARH. **EN PROCESO**
8. Implementación del programa de auditoría interna cada 2 años. **CUMPLIÓ**



**GRACIAS**

## MINUTA

[Título de la reunión] Revisión por la Dirección de los Procesos de Soporte de la Dirección de Bibliotecas			
29/08/2025		[Hora de la reunión] 9:00 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	Asistió
José Manuel Morales Palomares		Subdirector Técnico	Asistió
Marco Antonio Muñoz Ambriz		Jefe del Departamento de Planeación y Desarrollo	Asistió
Oscar Gustavo Alcaraz Contreras		Jefe de Departamento de Procesos Técnicos	Asistió
Yair Yoyakin Rendón Gaona		Jefe del Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas	Asistió
Alejandro Lugo Flores		Jefe del Departamento de Laboratorio de Conservación	Asistió
Teresa Ávila Calderón		Responsable del Proceso de Recursos Humanos	Asistió
Violeta García Pascual		Responsable del Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas	Asistió
Maribel Bucio Vargas		Responsable del Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos	Asistió
Javier Alejandro Vargas Bravo		Responsable del Proceso de Organización Documental	Asistió
Luis Enrique Esquivel Valpuesta		Responsable del Proceso de Mantenimiento de Fondos Especiales	Asistió
Lluvia Ibeth Mejía Salgado		Responsable del Proceso de Calidad	Asistió
Alejandra Vargas Mejía		Proceso de Integración de los Centros de Información al SGCSB	Asistió
Mónica Chávez Lázaro		Proceso de Integración de los Centros de Información al SGCSB	Asistió
Claudia Alejandra García Gil		Personal del PGRF	Asistió

## MINUTA

Verónica Durán González	Personal del PC	Asistió
Nancy Martínez Segovia	Coordinadora de auditoría interna	Asistió

### [Orden del día]

1. Bienvenida
2. Entradas de revisión por la dirección

### [Desarrollo de la sesión]

#### 1. Bienvenida

Da inicio la reunión siendo las 9:00 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 2024 a julio 2025.**

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

Los acuerdos:

- **10** cerrados de los **12** establecidos.
- Atención de hallazgos de auditoría interna del proceso y los detectados en los centros de información. **Abierto**
- Revisión y mejora del diagrama del contexto de la organización. **Abierto**

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

Se cuenta con una propuesta de cambio al contexto de la organización, pero será revisada y aprobada en la Revisión por la Dirección del Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario.

#### 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 es 5, 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 4.5.



## MINUTA

### - 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 4.5.

### - PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Los resultados son satisfactorios como lo establece el indicador en el procedimiento del proceso 80%. La mayor satisfacción es de 98%.

### - 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 mayor es del 98% en los **servicios de información en línea y talleres sobre escritura**.

En el caso de **referencia virtual** el porcentaje mayor es de 94%.

### - PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

Todos los resultados son satisfactorios (80%) de acuerdo a los indicadores establecidos en los procedimientos 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 4.9 (3.9 mínima aceptable).

### - PROCESO DE CALIDAD

Los resultados son satisfactorios en los dos procesos evaluados, Auditoría interna con 98% e Integración de los centros de información al SGC con 100%, de acuerdo al indicador establecido donde la mínima aceptable es 80%.

### Quejas y sugerencias:

Se detectaron 4 quejas en los procesos de soporte mismas que ya se encuentran documentadas en la plataforma de hallazgos.

### Encuestas de determinación de requisitos del comité de calidad del sistema bibliotecario, centros de información, docentes y empleados:

Se muestran los resultados y se actualiza el documento Determinación de los Requisitos de las Partes Interesadas.

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

### Objetivos estratégicos:

- **Clasificar y catalogar 18,282 volúmenes a diciembre a 2028. 29.09% (POD). Hay atraso por falta de envío al POD en el tiempo determinado.**
- **A diciembre de 2024, automatización del préstamo a domicilio. 70% (PGTS)**  
Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades.  
Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Eléctrica.

La Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades no cumple con el objetivo, se integrará nuevamente en el año 2026.

## MINUTA

A diciembre de 2025, automatización del préstamo a domicilio en los siguientes centros de información. **100% (PGTS)**

Biblioteca del Instituto de Investigaciones Históricas.

- Para diciembre 2024, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios en los siguientes centros de información: **100% (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

Para diciembre 2025, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios en los siguientes centros de información: **25% (CENTROS DE INFORMACIÓN)**

Centro de Información Biológico Ambiental

Biblioteca del Posgrado de Odontología

Biblioteca del campus Ciudad Hidalgo

5 centros de información a integrarse

- A octubre de 2024 certificar los siguientes centros de información: **100% (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

A octubre de 2025, certificar los siguientes centros de información: **80% (PROCESO INTEGRACIÓN)**

5 centros de información.

### Objetivos operativos:

**PEFC:** De enero a diciembre de 2025 el personal de proceso realizará intervenciones menores en 2000 libros dañados de bibliotecas que ya fueron diagnosticadas y traerán el material al laboratorio. **100%**

**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. **64%**

**PFRH:** Capacitar a diciembre de 2026 142 bibliotecarios del Sistema de Gestión de Calidad para cubrir su formación básica. **10%**

**PDHI:** 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. **50%**

## MINUTA

**PGRF:** A julio de 2025, mejorar la plataforma POASB a través del cumplimiento de actividades determinadas, que permitan reportes para un resultado confiable y real en las estadísticas. **100%**

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

Se muestran los resultados de los indicadores de medición de cada proceso de soporte:

#### **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 **94%**.
- Desempeño: Porcentaje de acervos encuadernados por encuadernador en la unidad de tiempo comprometida **100%**.

#### **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 **100%**.

#### **PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

- Conformidad: Porcentaje de cumplimiento de cursos conforme a sus requisitos **100%**.
- Desempeño: Porcentaje de aprobación de cursos **100%**.
- Desempeño: Porcentaje de cumplimiento del programa anual de capacitación **86%**.
- Desempeño: Porcentaje de personal capacitado respecto al total de personal del SGC del SB **84%**.
- Desempeño: Porcentaje de cumplimiento de tutorías solicitadas **100%**.

#### **PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS**

- Conformidad: Porcentaje de charlas y cursos conforme a sus requisitos **100%**.
- Conformidad: Porcentaje de referencia virtual conforme a sus requisitos **100%**.
- Desempeño: Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de servicio de charlas y cursos **100%**.
- Desempeño: Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de servicios de referencia virtual **100%**.
- Desempeño: Porcentaje de solicitudes atendidas por instructor **100%**.

#### **PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS**

- Conformidad: Porcentaje de cumplimiento de los requisitos del software **100%**.
- Conformidad: Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de Soporte de software **100%**.

## MINUTA

- 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, **CUMPLE**.

### PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

- Conformidad: Porcentaje de conformidad de materiales procesados, **99.84%**.
- Desempeño: Conocer la producción anual por catalogador a fin de conocer el desempeño del personal con respecto al año anterior. **Se identifica 2 catalogadores por debajo del indicador, por lo que se deberá documentar el incumplimiento.**
- Efectividad en la producción de cada catalogador a fin de conocer la cantidad de irregularidades o inconsistencias corregidas durante el año. **Resultados por arriba del 90%.**

### PROCESO DE CALIDAD

#### Auditoría Interna

- 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. **Se identifican 2 resultados por debajo del indicador, debido a la reprogramación de una auditoría y por incapacidad médica del coordinador de un centro de información, lo que no permitió realizar la auditoría.**

#### Integración de centros de información al SGC del SB

- Conformidad: Porcentaje de conformidad sobre el cumplimiento de la planificación de actividades de proceso de integración, **100%**.
- Desempeño: Porcentaje de centros de información programados para su integración, **100%**.

## MINUTA

### **4) No conformidades y acciones correctivas**

Se detectan 7 no conformidades:

- 3 se encuentran abiertas.
- 7 cerradas.

### **5) Resultados de seguimiento y medición**

- Programa de infraestructura física y ambiente para la operación de los procesos. 33 programadas, 32 realizadas, haciendo falta C.Hidalgo.
- Programa de diagnóstico de necesidades de un centro de información. 22 programados, 22 realizados.
- Calibración de termohigrómetros. 9 programados, 0 calibrados, el incumplimiento es porque la calibración es tardada.
- Programa anual de recarga de extintores. 32 programados, 25 realizados (faltantes, Odontología, Mecánica, ININEE, Posgrado de Odontología, Ciudad Hidalgo, Escuela Preparatoria Pascual Ortiz Rubio y Escuela Preparatoria José María Morelos y Pavón.
- Programa de mantenimiento preventivo de equipo. No se realizó, cumple.
- Calendario de actividades de los procesos de soporte. cumple.
- 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 4 procesos de soporte, cumpliendo con lo programado; con un total de 11 no conformidades, las cuales se encuentran 6 abiertas y 5 cerradas.

Se muestran hallazgos 2024, pendientes por cerrarse.

### **7) Desempeño de los proveedores externos**

El proceso de recursos financieros realiza evaluación de proveedores externos de compra directa, evaluando 10 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**

De los 6 recursos solicitados por SABS, 4 son entregados a los procesos de soporte y 2 pendientes.

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

Se revisan los riesgos que impactan a los Procesos de Soporte:

**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**



## MINUTA

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 9. **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.  
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 2024-2025, 86%.
2. Contar con la información del personal en la plataforma del Proceso de Recursos Humanos. En proceso, 80%

El comité de calidad del SB evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo BAJO (En los riesgos bajos no se dará seguimiento).

### **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 93%. Se cuenta con 5 auditores, sin embargo, se requiere que se integren más miembros al equipo, para que se cumpla con las 17 auditorías programadas en 2026.
2. Ampliar el programa de auditoría interna a dos años. **Cumple**

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

### **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 cumplieron las acciones, se reprograman.**

El comité de calidad del SB evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo ALTO (Riesgos

## MINUTA

a tener en cuenta y monitorear).

**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.**

1. Los centros de información realizarán el inventario para control de la colección. **5%**
2. En 2026 se integran al objetivo estratégico de clasificación y catalogación.

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

### Nuevo riesgo

**Debido a que no existe una entrega- recepción del SGC documentada cuando hay cambio de coordinador, puede que no exista evidencia del desempeño del sistema de calidad.**

1. Creación de registro de entrega recepción.

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

### **f) Oportunidades de mejora**

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. **FALTA APROBACIÓN DE PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN**
2. Mejorar el diagrama del contexto de la organización, con la finalidad de identificar de manera más clara las cuestiones externas e internas. **EN PROCESO**
3. Agregar un campo a la plataforma SIBIB, para que los centros de información puedan subir el inventario de la colección. **CUMPLIÓ**
4. Mejorar los indicadores de medición de los procesos de soporte (POD Y PDHI). **CUMPLIÓ**
5. Mejora en el proceso de aplicación y captura de encuestas de satisfacción de los procesos, permitiendo resultados confiables. **CUMPLIÓ**
6. Homologar los nombres de los puestos del documento perfil de puestos con los declarados en la plataforma SARH. **CUMPLIÓ**
7. Homologar los nombres de los cursos en la plataforma SARH. **EN PROCESO**
8. Implementación del programa de auditoría interna cada 2 años. **CUMPLIÓ**

## **Salidas de revisión por la dirección**

### **Oportunidades de mejora**

- Revisión y aprobación del procedimiento de medición con el propósito de 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.
- Homologar los nombres de los cursos en la plataforma SARH.
- Revisión y actualización del Perfil de Funciones para los Sistemas de Gestión de Calidad.

## MINUTA

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

- Cambio de los nombres de los cursos en la plataforma SARH.
- Cambio del Perfil de Funciones para los Sistemas de Gestión de Calidad.

### Necesidades de recursos

Acuerdo	Responsable	Fecha compromiso
Notificar a la Dirección de Bibliotecas cuando un centro de información no cumpla con el envío de materiales al POD en el tiempo determinado.	POD	Trimestralmente 31 de julio de 2026
Documentar no conformidad donde se identifica 2 catalogadores por debajo del indicador.	POD	30 de octubre de 2025
Atención de hallazgos de auditoría interna del proceso y los detectados en los centros de información, 2024 y 2025.	Procesos de soporte faltantes	30 de octubre 2025
Reprogramar auditoría interna C.Hidalgo y Economía.	Proceso de Calidad	15 de enero de 2026