# MINUTA

| Revisión por la Dirección | | |
|---|---|---|
| 28/09/2026 | 12:00 pm | Sala de Juntas de la Dirección |
| Reunión convocada por | Coordinador del Centro de Información L.G. Ernesto Chávez Arellano | |

Asistentes

| Nombre | Función | Firma |
|---|---|---|
| Dra. Karina Fernández Chávez | Directora de la Facultad de Odontología | |
| Dra. Silvia Ayala Barriga | Subdirectora de la Facultad de Odontologia | |
| Dra. Leticia López Romero | Secretaria Académica de la Facultad de Odontologia | |
| L.G. Ernesto Chávez Arellano | Coordinador del Centro de Información | Ernesto Chavez A |
| Dra. Claudia Elena Martínez Sánchez | Representante de los Profesores | |
| C. Diego Armando Abarca Ramos | Representante de los Alumnos | Lleyd |
| | | |
| | | |
| | | |

[Orden del día]

# MINUTA

| Revisión por la Dirección |
|---|

| [Orden del día] |
|---|
| 1.Bienvenida<br>2.Entradas de revisión por la dirección<br>3.Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas<br>4.Los cambios en las cuestiones externas e internas<br>5. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema:<br>5.1Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes<br>5.2El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad<br>5.3El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios<br>5.4Las no conformidades y acciones correctivas<br>5.5Los resultados de seguimiento y medición<br>5.6Los resultados de las auditorias<br>5.7El desempeño de los proveedores externos<br>6.La adecuación de los recursos<br>7.La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades<br>8.Las oportunidades de mejora<br>9.Salidas de la revisión por la dirección<br>10.Cierre de la sesión |
| Desarrollo de la Sesión |

1. Bienvenida
   El coordinador del Centro de Información, L.G. Ernesto Chávez Arellano da inicio a la reunión agradeciendo la asistencia del comité y mencionando que la presente reunión es para revisar las acciones realizadas por la biblioteca y en cumplimiento a la norma ISO 9001:2015 así como al Manual de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario, el cual establece en el punto 9.3 que *"Una vez al año los centros de información deberán realizar la revisión por la dirección con su Comité de biblioteca, que incluirá información de agosto a julio…"* , ante lo cual una vez realizado el pase de lista y estando todos de acuerdo en la conformación del comité, da inicio la sesión.

2. Entradas de Revisión por la Dirección.
   Se presenta los temas requeridos por la norma ISO 9001:2015 para la revisión anual, indicando los resultados, avances y áreas de mejora.

3. Estado de las acciones y revisiones previas
   - Hacer los SABS para la instalación de luz para las computadoras en las mesas de trabajo de la Biblioteca. Se cumplió
   - Hacer los SABS para la instalación de Internet en las computadoras que se encuentran en las mesas de trabajo de la biblioteca. Se realizaron los SABS, sin embargo, no se realizó la instalación de las conexiones para internet solicitadas, comenta la Dra. Karina Fernández que dichas computadoras serán retiradas para reubicarlas en el centro de cómputo, por lo que ya no es necesario realizar las conexiones.
   - Solicitar a las editoriales envíen los catálogos de libros y enviarlos a la Dra. Leticia López para que lo haga llegar a las academias y sugieran los libros para compra. Se cumplió, la Dra. Leticia Lopez manifiesta tener dichos catalogos editoriales y haberlos hecho llegar a las academias.
   - Realizar los trámites para implementar el préstamo a domicilio. No se cumplió ya que si bien se realizaron los tramites y se dio de alta el servicio en la tabla de alcance de la biblioteca no se actualizo el reglamento interno de la biblioteca en su capitulo VII Servicios que presta la biblioteca para agregar el préstamo a domicilio.
   - Hablar con el secretario administrativo y el Intendente C. Josué para que se realice el aseo en la biblioteca en el turno vespertino, el coordinador hace la aclaración que el C. Josué ya no se encuentra en esta área, ya que fue comisionado a otra dependencia y que la compañera intendente asignada al área C. Paola Vieyra esta cumpliendo con la labor de manera satisfactoria en el turno matutino, pero hace la aclaración que no se cuenta con un intendente en el turno vespertino.
   - Entregar los SABS al secretario Administrativo para que le de seguimiento, se cumplió, el coordinador comenta que se le ha estado dando salida a los SABS acumulados de un periodo aproximado de 2 años, por lo que este tema se está cumpliendo, sin embargo, el tiempo de respuesta ha sido excesivo.
   - Subir a la plataforma los Objetivos de calidad y dar el seguimiento, no se cumplió, ya que, si bien se subieron los objetivos de calidad, no se les dio seguimiento y ambos objetivos planteados quedaron inconclusos.

4. Cambios en las cuestiones externas e internas.

Se muestra el FODA institucional y el coordinador da una pequeña explicación del mismo al comité y explica las cuestiones que afectan de manera directa a la biblioteca de la facultad, como el rezago en el procesamiento técnico de los materiales bibliográficos, ya que se tiene mucho material en el área de procesos de organización documental y este punto ocasiona que se atrase la devolución de los ejemplares que se envían a dicho proceso.

5. Desempeño y eficacia del sistema

5.1 Satisfacción del Cliente

- Se aplicaron 83 encuestas de una población total de 3000 alumnos obteniendo una calificación promedio arriba de 9, a excepción del indicador "*Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas*" donde se obtuvo 8.9.
- Se obtuvieron diversos comentarios en relación a mejorar el servicio de internet, ampliación del espacio físico de la biblioteca, instalación de aire acondicionado y trato del personal.
- Se obtuvieron 2 sugerencias bibliográficas de las cuales ya se cuenta con un titulo y el otro corresponde al nuevo plan de estudios, por lo que su adquisición se encuentra en revisión.

5.2 Objetivos de calidad

- Se presentan 2 objetivos operativos los cuales son:
- A mayo de 2026 realizar la capacitación de 700 estudiantes de 1º año, en el curso de Biblioteca Virtual
  No se cumplió este objetivo, se obtuvo un avance de 85%
- A diciembre de 2025, dar el servicio de préstamo a domicilio a los 3000 estudiantes de la Facultad de Odontología, no se cumplió el objetivo, se dio un avance de 20% únicamente.

5.3 Desempeño de los procesos

- Disponibilidad de colecciones:99.64%
- Disponibilidad de los servicios99.44%
- Incremento de la colección pertinente: 3.42%
- Libros no localizables: 231
- Promedio de título por volumen: 2.79

5.4 No conformidades y acciones correctivas

- Se requiere atención en los contactos y el cableado en la biblioteca se encuentra expuesto, ya se atendió
- Se requiere atención en la tercera ventana en zona norte contando de poniente a oriente, ya se atendió
- Se requiere atención en 3 luminarias que no sirven, dos en zona de estudio y una en área para las mochilas, se cambiaron las luminarias del área de estudio, falta atender la luminaria en área de mochilas.
- Quejas de usuarios respecto a que las computadoras quitan mucho espacio en las mesas de trabajo, comenta la directora que estas computadoras se van a reubicar al centro de cómputo.
- Queja de usuarios respecto a que no hay luz en los contactos de las mesas y estorban las computadoras, ya se soluciono el tema de la energía eléctrica, las computadoras se van a reubicar.

5.5 Seguimiento y medición

- Recarga de extintores: se recargaron en el mes de julio, están vigentes hasta julio 2027
- Fumigación: se fumigo en el mes de julio

5.6 Auditorias

No se realizó auditoria

Existe una observación de la auditoria del 2024, respecto a que la dirección no proporciona los recursos solicitados desde al año 2023, por lo que se declara una inconformidad, ante esto, el coordinador solicita el apoyo de la dirección para que se dé seguimiento a las solicitudes pendientes de la biblioteca y no se vuelva a presentar esta observación.

5.7 Desempeño de proveedores
Se evalúa a la dirección de la facultad de odontología como proveedor dentro de la categoría de “Cumple parcialmente” ya que si bien se esta cumpliendo con lo solicitado, los tiempos de respuesta exceden el tiempo establecido.

6. Adecuación de recursos
Se cuenta con 13 multas de $100 cada una, lo cual da un total de $1300, correspondiente a multas por no devolver el libro el mismo día del préstamo, según lo establecido en el artículo 26 fracción 7 del reglamento interno de la biblioteca dentro del periodo en revisión, agosto 2025 a julio 2026.

7. Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades
Se da lectura al FODA y se hace notar la importancia de considerar las cuestiones que afectan a la biblioteca como la rotación del personal y la falta de capacitación del mismo, la falta de acervo actualizado, lo cual también impacta de manera directa en las certificaciones de la facultad, los requisitos de las certificaciones y el espacio físico insuficiente.

8. Salidas de la revisión
Oportunidades de mejora
   - Adquisición de biblioteca digital propia. Se están evaluando opciones de contratación.
   - Capacitación del personal. El coordinador solicitara al PDHI se capacite a los compañeros bibliotecarios.
   - Actualización del equipo de cómputo de los bibliotecarios. Se evaluará según disponibilidad del presupuesto.
   - Adquisición e instalación de aire acondicionado o ventiladores. Se turnará al secretario administrativo para que se realice su compra e instalación.
   - Reparación del arco detector. Se turna al secretario administrativo para la adquisición de un nuevo arco.
   - Instalación de lockers faltantes. Se turna al secretario administrativo para su compra.
   - Integración del acervo de la biblioteca del anexo. El coordinador dará seguimiento a este proceso con el apoyo del Departamento de Organización Documental para que el material sea reclasificado y se pueda integrar a la biblioteca
   - Adquisición de estanteros para ubicar los libros. Ya se solicitaron, el secretario administrativo ya hizo la solicitud.
   - Ampliación de la biblioteca. Se realizará un proyecto para analizar la viabilidad física de la ampliación.
   - Actualización del reglamento. El coordinador presenta proyecto de reglamento y se turna al consejo técnico de la facultad para su análisis y en su caso, su modificación o aprobación.

9. Se procede al cierre de la sesión, el coordinador agradece la participación de los miembros del comité y solicita nuevamente la colaboración de los mismos para dar seguimiento a los acuerdos logrados en la presente reunión, recibiendo respuesta positiva con el compromiso de la dirección de dar el seguimiento necesario, se concluye la reunión siendo las 13:30 hrs.

| Acuerdo | Responsable | Fecha Compromiso |
|---|---|---|
| Adquisición de biblioteca digital | Comité de biblioteca | Diciembre 2026 |
| Solicitar la capacitación del personal bibliotecario | CCI | Octubre 2026 |
| Instalación de aire acondicionado | Secretario administrativo | Julio 2027 |
| Reparación o compra de un nuevo arco detector | Secretario Administrativo | Marzo 2027 |
| Instalación de lockers faltantes | Secretario Administrativo | Diciembre 2026 |
| Integración del acervo de la biblioteca del anexo | Bibliotecarios, CCI | Julio 2027 |
| Elaboración del proyecto de ampliación de la biblioteca | Comité de biblioteca, Secretario Administrativo | Julio 2027 |
| Actualización del reglamento | Consejo Técnico de la Facultad, CCI | Octubre 2026 |
| | | |




# REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

BIBLIOTECA ALFONSO GUZMAN CARREÓN

L.G. ERNESTO CHÁVEZ ARELLANO

# ENTRADAS

1. Revisión de las acciones de las revisiones por la dirección previas
2. Los cambios en las cuestiones externas e internas
3. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
4. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad
5. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
6. Las no conformidades y acciones correctivas
7. Resultados de seguimiento y medición
8. Resultados de las auditorias
9. El desempeño de los proveedores externos
10. La adecuación de los recursos
11. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
12. Las oportunidades de mejora

# 1. ACUERDOS

| Acuerdo | Responsable | Fecha Compromiso |
|---|---|---|
| Hacer los SABS para la instalación de luz para las computadoras en las mesas de trabajo de la Biblioteca | Dra. Liliana Chacón | 17/10/2025 |
| Hacer los SABS para la instalación de Internet en las computadoras que se encuentran en las mesas de trabajo de la biblioteca. | Dra. Liliana Chacón | 17/10/2025 |
| Solicitar a las editoriales envíen los catálogos de libros y enviarlos a la Dra. Leticia López para que lo haga llegar a las academias y siguieran los libros para compra. | Dra. Liliana Chacón<br>Dra. Leticia López | 17/10/2025 |







| | | |
|---|---|---|
| Realizar los trámites para implementar el préstamo a domicilio | Dra. Liliana Chacón | 01/12/2025 |
| Hablar con el secretario administrativo y el Intendente C. Josué, para que se realice el aseo en la biblioteca en el turno vespertino | Dra. Leticia López | 10/10/2025 |
| Entregar los SABS al secretario Administrativo para que le de seguimiento. | Dra. Karina Fernández | 10/10/2025 |
| Subir a la plataforma los Objetivos de calidad y dar el seguimiento. | Dra. Liliana Chacón | 31/10/2025 |









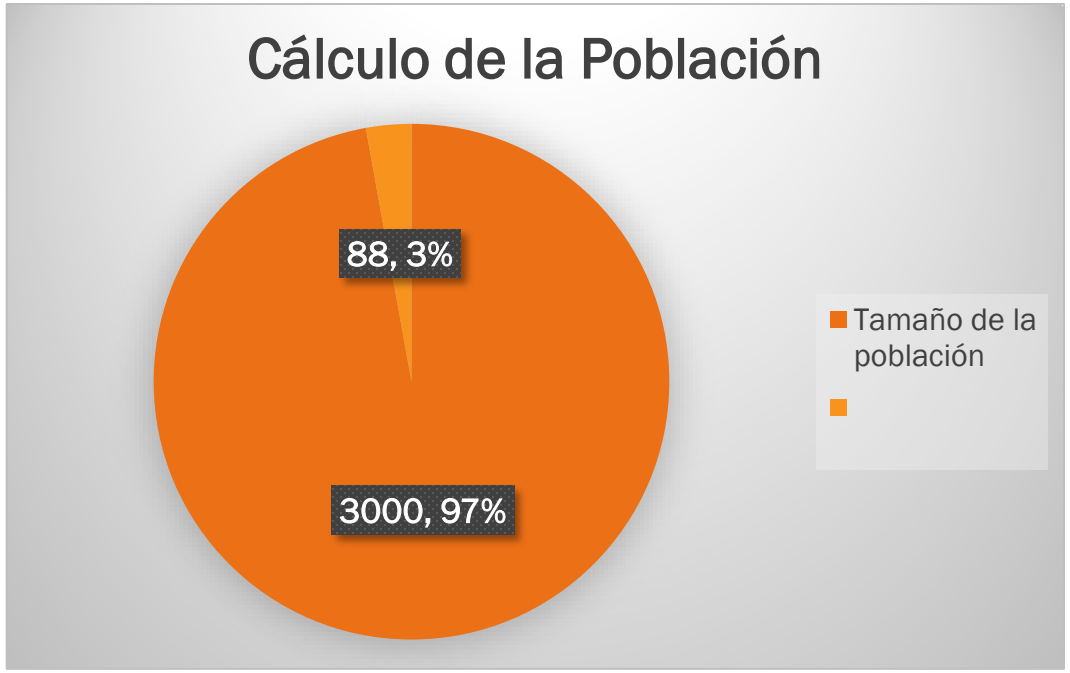
# 2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

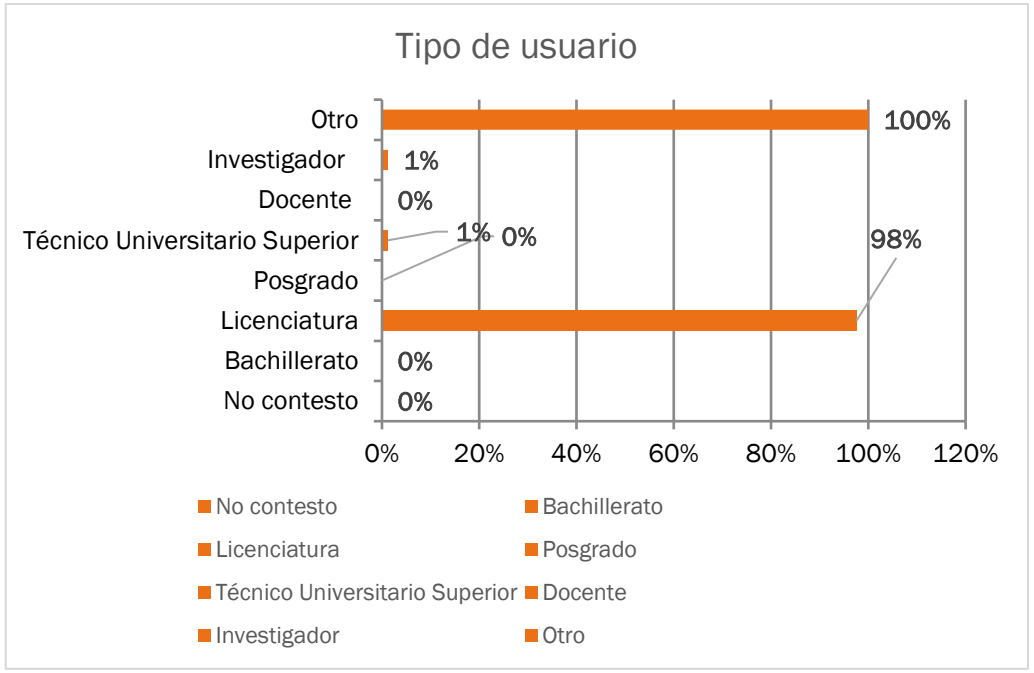
| CUESTIONES INTERNAS | |
|---|---|
| **Fortalezas** | **Debilidades** |
| **Proceso de Gestión de Colecciones**<br>- Proceso de gestión de colecciones certificado con ISO 9001: 2015 en 32 centros de información del Sistema Bibliotecario.<br>- Respaldo de la Dirección de Bibliotecas para la gestión de colecciones de las Bibliotecas certificadas a través de los procesos de apoyo.<br>- En algunas bibliotecas, disponibilidad de colecciones de fondo antiguo con gran valor histórico.<br><br>**Proceso de Prestación del Servicio**<br>- Proceso de prestación de servicios certificado con ISO 9001:2015 en 32 centros de información del Sistema Bibliotecario.<br>- Se cuenta con infraestructura física (edificio, mobiliario).<br>- Se cuenta con personal con buena disposición de servicio.<br>- Se cuenta con mecanismos de comunicación con la comunidad que permite identificar sus necesidades en el servicio y su grado de satisfacción con el mismo.<br>- Credencial propia de la biblioteca en algunos centros de información.<br>- Módulo de circulación en operación (préstamo automatizado en algunos centros de información.<br>- Sistema de vigilancia instalado en algunos centros de información.<br>- Disponibilidad de red wi-fi para usuarios en la mayoría de los centros de información.<br>- Sala de lectura climatizada en la Biblioteca de la Facultad de Economía y en la del Instituto de Investigaciones Históricas. | **Proceso de Gestión de Colecciones**<br>- Escasez de personal catalogador en los centros de información, debido a jubilaciones.<br>- Rezago en procesamiento técnico de los materiales bibliográficos.<br>- Las escuelas, facultades, institutos y unidades profesionales no toman en cuenta las solicitudes de los coordinadores de la biblioteca, la colección no es pertinente a los planes de estudio y sugerencias bibliográficas.<br>- Falta de compromiso e interés de los Comités de los centros de información con el Sistema de Calidad y operación de las bibliotecas.<br>- No se tiene el catálogo bibliográfico completo en los 15 centros de información que se integrarán al SGC.<br>- Catalogadores Externos a la Dirección de Bibliotecas, el que exista personal realizando actividades de catalogación propias y no coordinadas por el Dpto. de Procesos Técnicos de la DB, y con el Proceso central del POD representan amenaza en la consistencia y elaboración del catálogo único del Sistema Bibliotecario de nuestra Universidad.<br>- Rotación del personal en los centros de información.<br>- No hay difusión de las colecciones en los centros de información.<br>- Deterioro de la colección de Fondo Antiguo por falta de mantenimiento y no contar con un ambiente y espacio modificable que favorezca su conservación. |

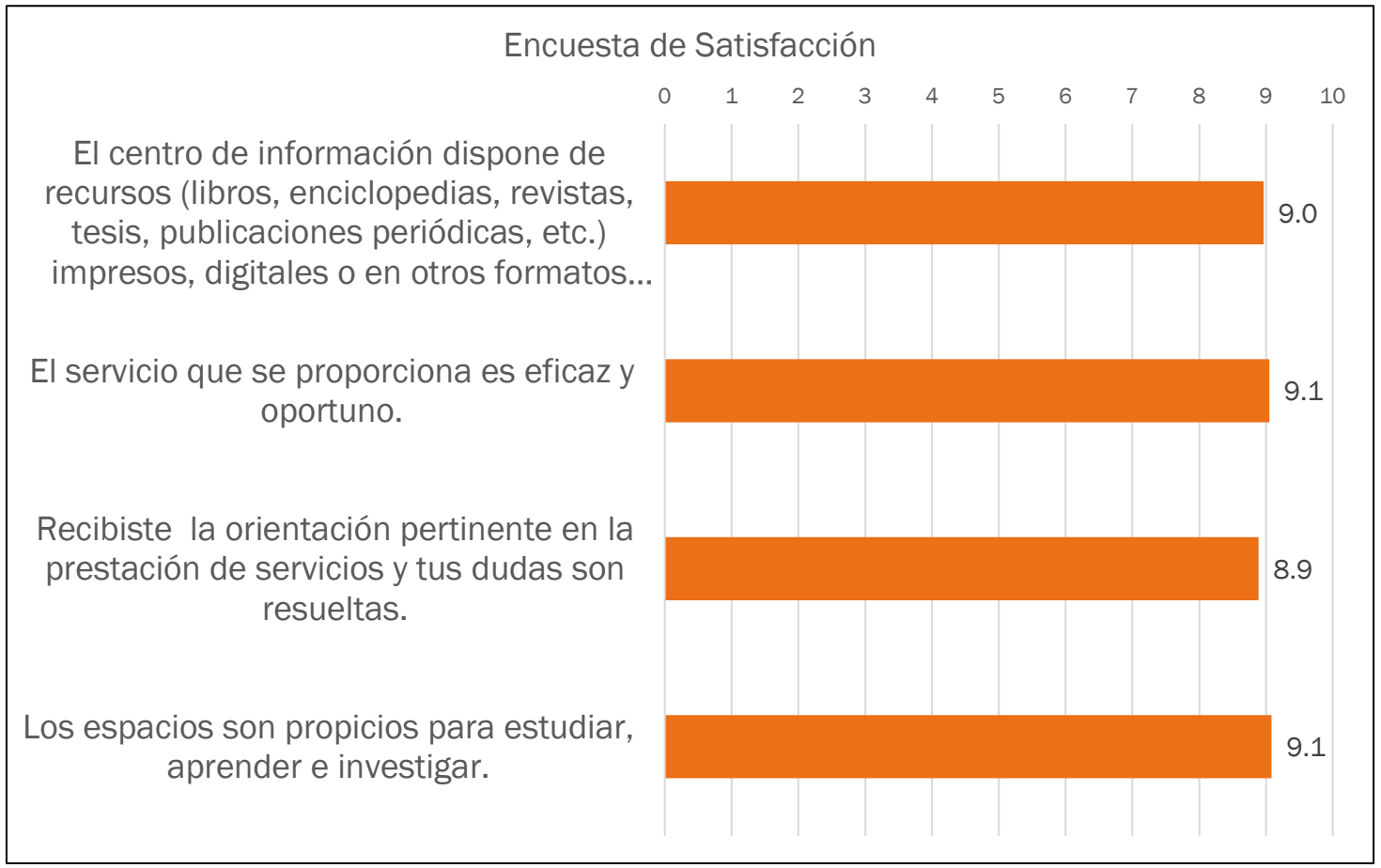
| | |
|---|---|
| - Disponibilidad de servicios en horario sabatino en algunos centros de información.<br>- Medios tecnológicos adecuados para dar cursos en línea.<br>- Disponibilidad de un equipo de instructores internos.<br>- Disponibilidad de la Plataforma "Biblioteca Virtual". | - Poca participación en cursos de capacitación de coordinadores de centros de información que son académicos.<br>- Estantería insuficiente para el alojamiento y crecimiento del acervo de las Bibliotecas y sus áreas.<br>- Pérdida de patrimonio bibliográfico, fotográfico y documental impreso y digital por hurto, proliferación de plagas, condiciones medioambientales adversas como exceso de luz y temperatura inestable y fuera de los rangos establecidos.<br>- No se cuenta con un proceso de entrega-recepción del SGC cuando hay cambio de coordinador o GIC.<br><br>**Proceso de Prestación del Servicio**<br>- Falta de difusión de los servicios que repercute en número de usuarios que pueden llegar a tener las bibliotecas.<br>- Internet deficiente que impacta tanto a los usuarios como al personal de la biblioteca impidiendo consultar fuentes de la web, así como a las plataformas de la Universidad Michoacana.<br>- Equipos de cómputo obsoletos para la prestación del servicio, usuarios y personal del centro de información.<br>- Servicios basados en modelos tradicionales, no adaptados a la era digital, ni desarrollados conforme a las posibilidades de las nuevas tecnologías.<br>- No contar con información del personal de áreas no certificadas. –<br>- Falta de capacitación y actualización de cursos, para el personal.<br>- Falta de personal bibliotecario y de intendencia en los centros de información.<br>- Falta de una cultura de protección civil como son en manejo de extintores, rutas de evacuación, etc.<br>- Falta de auditores internos. |

| CUESTIONES EXTERNAS | |
|---|---|
| **Oportunidades** | **Amenazas** |
| **Proceso de Gestión de Colecciones**<br>- Disponibilidad de una amplia oferta de libros digitales para su adquisición.<br>- Posibilidad de contar con presupuesto a partir de proyectos de financiamiento con recursos públicos y privados destinados a centros de información.<br>- Oferta de servicios en escuelas, facultades, institutos, unidades profesionales y campus externos de UMSNH para el desarrollo de actividades de capacitación.<br>- Catálogos compartidos, trabajar para que la UMSNH cuente con el catálogo único para la búsqueda y/o recuperación del material bibliográfico por parte de la comunidad universitaria.<br>- Disponibilidad de una estación de radio universitaria para promocionar los servicios y colecciones de las bibliotecas.<br>- Digitalización de los fondos hemerográficos.<br>- Enriquecer la colección bibliográfica especializada mediante las diferentes formas de adquisición como la reactivación de los convenios de canje y solicitud donaciones a algunas editoriales.<br>- Condiciones tecnológicas que podrían favorecer los procesos de la Biblioteca, como el uso de la IA en algunos de sus procesos. | **Proceso de Gestión de Colecciones**<br>- Cambio climático, ya que representa un riesgo para la conservación de materiales biblio-hemerográficos pertenecientes al fondo antiguo que deben estar en condiciones medioambientales controladas, así como daño a servidores y equipo de cómputo.<br>- Disminución progresiva del presupuesto para recursos de información en línea, acervo y acceso a bases de datos para la investigación, así como el mantenimiento a la infraestructura física y capacitación externa del personal.<br>- Incremento de costos de libros, revistas y licencias de bases de datos, así como para la preservación y conservación de documentos impresos y digitales.<br>- Apagones frecuentes: Perdida de información para el trabajo del Proceso de Organización Documental cuando realizan un registro en el momento del apagón, ya que se debe hacer nuevamente.<br><br>**Proceso de Prestación del Servicio**<br>- Tendencia general al uso de recursos de información disponible en línea (sobre todo libros) en detrimento de la consulta en sitio.<br>- Ataques informáticos que podrían afectar a nuestra Biblioteca Virtual, particularmente al Sistema de administración del catálogo.<br>- Contagios por reactivación de COVID.<br>- Tomas y huelga.<br>- La disminución de usuarios después de la pandemia COVID-19. |

# 3. ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS

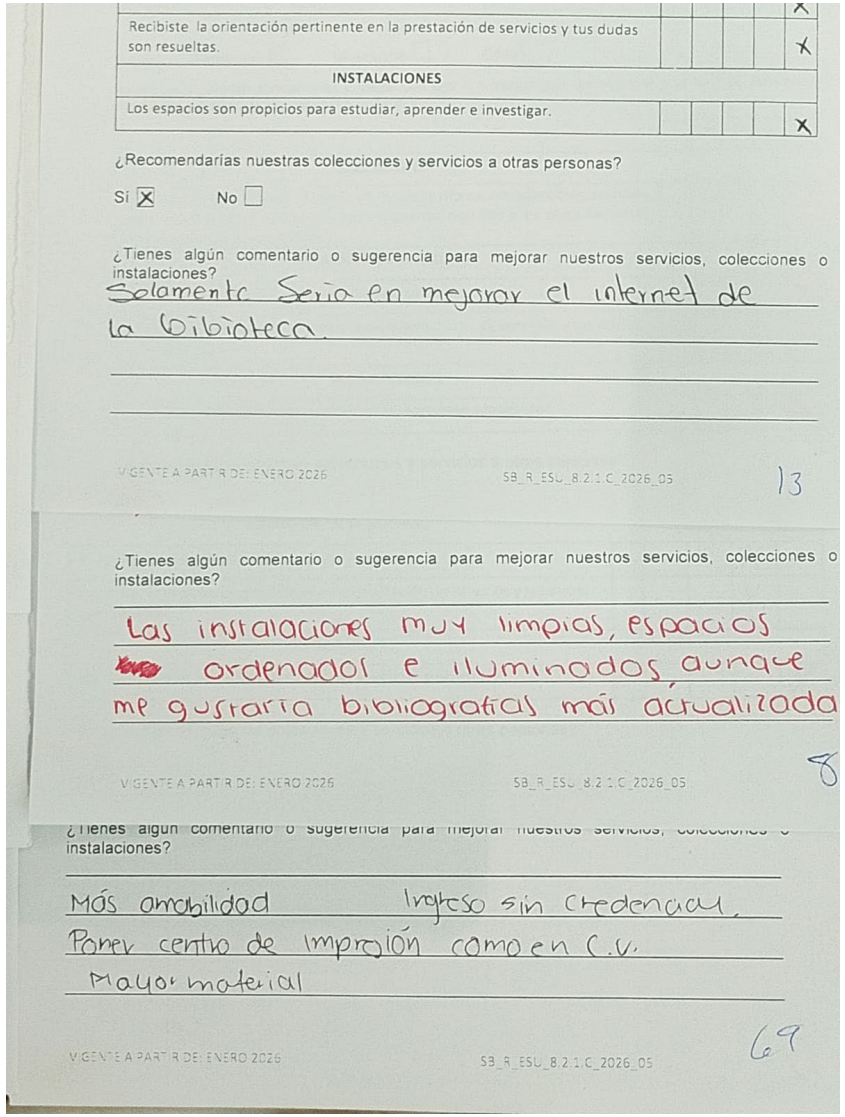



Encuesta de Satisfacción
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos...
9.0
El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.
9.1
Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.
8.9
Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.
9.1


¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?
1
80
SI
NO

# Comentarios



| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas. | | | | | | X |
| **INSTALACIONES** | | | | | | |
| Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar. | | | | | | X |

¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?

Sí [X] No [ ]

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

Solamente Sería en mejorar el internet de la bibioteca.

VIGENTE A PARTIR DE: ENERO 2026 SB_R_ESU_8.2.1.C_2026_05 13

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

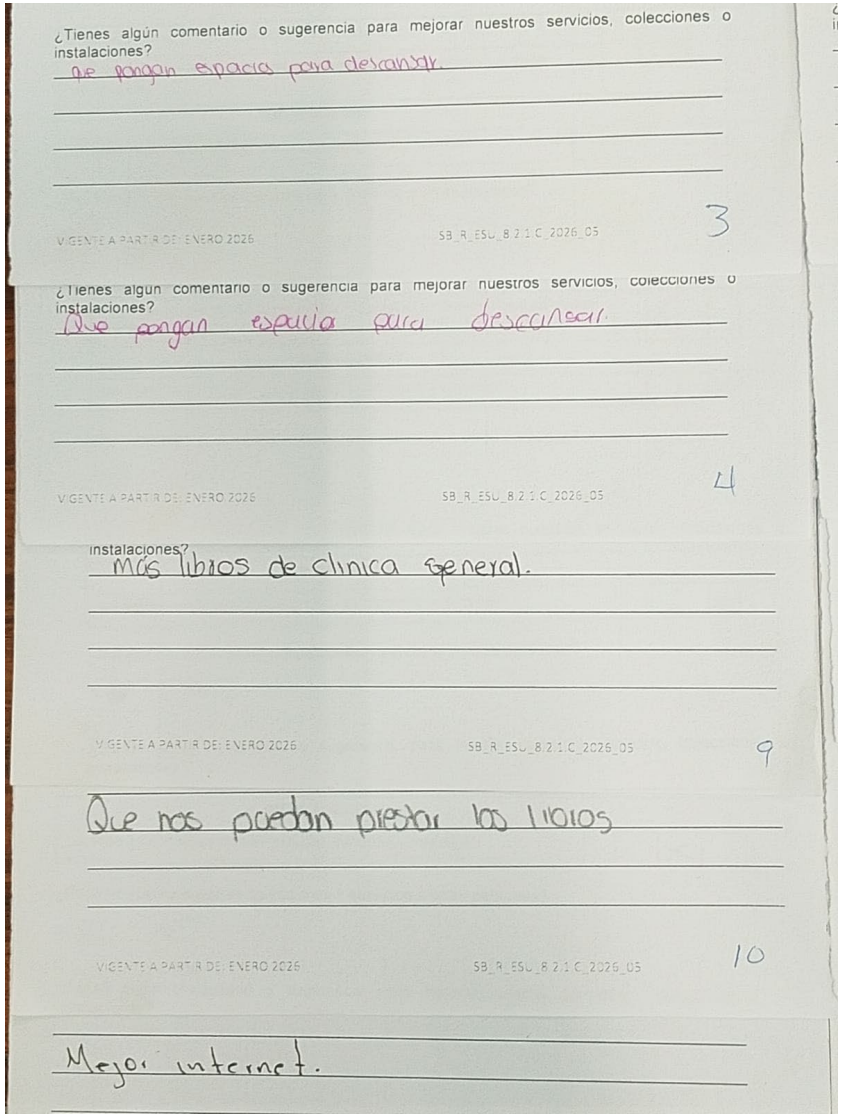
Las instalaciones muy limpias, espacios ordenador e iluminados, aunque me gustaría bibliografías más actualizada

VIGENTE A PARTIR DE: ENERO 2026 SB_R_ESU_8.2.1.C_2026_05 8

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

Más amabilidad Ingreso sin credencial.
Poner centro de impresión como en C.V.
Mayor material

VIGENTE A PARTIR DE: ENERO 2026 SB_R_ESU_8.2.1.C_2026_05 69



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

que pongan espacios para descansar.

VIGENTE A PARTIR DE: ENERO 2026 SB_R_ESU_8.2.1.C_2026_05 3

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

Que pongan espacio para descansar

VIGENTE A PARTIR DE: ENERO 2026 SB_R_ESU_8.2.1.C_2026_05 4

instalaciones?

Más libros de clínica general.

VIGENTE A PARTIR DE: ENERO 2026 SB_R_ESU_8.2.1.C_2026_05 9

Que nos puedan prestar los libros

VIGENTE A PARTIR DE: ENERO 2026 SB_R_ESU_8.2.1.C_2026_05 10

Mejor internet.

En las instalaciones podría haber más ventilación ya que a veces se siente mucho calor.

VIGENTE A PARTIR DE: ENERO 2026 SB_R_ESU_8.2.1.C_2026_05 33

instalaciones? Mas cantidad de tomos en diferentes libros (ej. infantil)

VIGENTE A PARTIR DE: ENERO 2026 SB_R_ESU_8.2.1.C_2026_05 30

A veces hay mucho ruido y no se puede estudiar muy bien, solo si pieden un poco más de silencio ya que es una biblioteca :)

VIGENTE A PARTIR DE: ENERO 2026 SB_R_ESU_8.2.1.C_2026_05 29

En lo general estoy conforme.

VIGENTE A PARTIR DE: ENERO 2026 SB_R_ESU_8.2.1.C_2026_05 25

instalaciones? El de la tarde llega ~~crudo~~ y se duerme

y atienden con ø ganas (de mala gana) ni ganas dan de pedir opinión

VIGENTE A PARTIR DE: ENERO 2026 SB_R_ESU_8.2.1.C_2026_05 22

Si ☒ No ☐

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

Que los libros se puedan sacar por más de un día (Ampliar préstamo)

VIGENTE A PARTIR DE: ENERO 2026 SB_R_ESU_8.2.1.C_2026_05 67

instalaciones? Que prestaran los libros por 1 día sin pagar multa :)

VIGENTE A PARTIR DE: ENERO 2026 SB_R_ESU_8.2.1.C_2026_05 50

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

Más apoyo del personal de la biblioteca al momento de consultar (por medio de estudiante) sobre títulos o temas de interés.

VIGENTE A PARTIR DE: ENERO 2026 SB_R_ESU_8.2.1.C_2026_05 43

Hace mucho calor, recomiendo instalación de aire acondicionado

VIGENTE A PARTIR DE: ENERO 2026 SB_R_ESU_8.2.1.C_2026_05 41

Que acomodaran los libros de mejor manera e agregaran más y que dejaran llevar los libros a casa para poder estudiarlos

# Sugerencias bibliográficas

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Odontología preventiva** | **Bertha Y. Higashida** | | **2ª. Edición** |
| Biología molecular fundamentos y aplicaciones | Carlos Beas, Daniel Ortuño Juan Armendariz | McGraw-Hill | Ultima edición |

# 4. Objetivos Operativos

**Editando el objetivo de calidad: A mayo de 2026 realizar la capacitación de los 700 estudiates de 1° año, en el curso de Biblioteca Virtual**

| ¿Qué sección del plan de acción quieres modificar? | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **No. Actividad** | **Modificar** | **Ponderación** | **Avance** | **Evidencia** | **Seleccionar** | **Imprimir** |
| **Titulo:** | **A mayo de 2026 realizar la capacitación de los 700 estudiates de 1° año, en el curso de Biblioteca Virtual** | | | | ◉ | |
| **Fecha de aprobación:** | **2025-10-08** | | | | ○ | |
| **1** | **Realizar la Reunión de Revisión por la Dirección para que autoricen los objetivos del ciclo escolar 2025-2026** | **20%** | **20%** | 👁 | ○ | |
| **2** | **Solicitar los Cursos al Departamento de Habilidades Informativas de la Dirección de Bibliotecas de la UMSNH** | **10%** | **10%** | 👁 | ○ | |
| **3** | **Solicitar autorización del auditorio de la Facultad al secretario administrativo, para que se realicen los cursos de Bases de Datos** | **10%** | **10%** | **NO** | ○ | |
| **4** | **Confirmar la asistencia a los cursos de bases de datos con los profesores de Gestión de Información** | **10%** | **10%** | **NO** | ○ | |
| **5** | **Realizar y capacitar a los estudiantes de primer año en los cursos de bases de datos.** | **50%** | **35%** | **NO** | ○ | |
| **¿Cómo se evaluaran los resultados?** | | | | | ○ | |
| **Totales:** | | **100%** | **85%** | | | PDF |

**Editando el objetivo de calidad: A diciembre de 2025, dar el servicio de Préstamo a Domicilio a los 3000 estudiantes de la Facultad de Odontología**

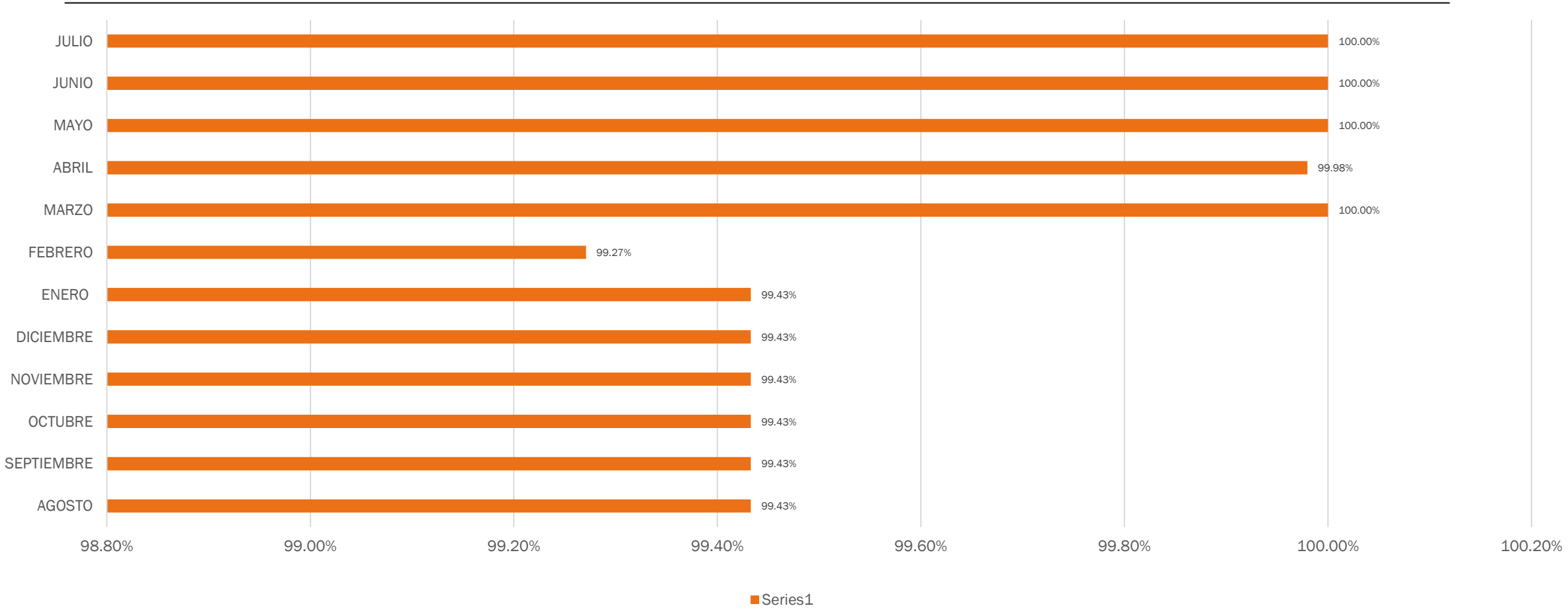
| ¿Qué sección del plan de acción quieres modificar? | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **No. Actividad** | **Modificar** | **Ponderación** | **Avance** | **Evidencia** | **Seleccionar** | **Imprimir** |
| **Titulo:** | **A diciembre de 2025, dar el servicio de Préstamo a Domicilio a los 3000 estudiantes de la Facultad de Odontología** | | | | ◉ | |
| **Fecha de aprobación:** | **2025-10-08** | | | | ○ | |
| **1** | **Proponer el objetivo para su autorización en la revisión por la dirección.** | **20%** | **20%** | 👁 | ○ | |
| **2** | **Propuesta de modificación al reglamento para implementar el Préstamo a Domicilio** | **20%** | **0%** | **NO** | ○ | |
| **3** | **Informar al departamento de Calidad de la Dirección de Bibliotecas, la implementación del préstamo a domicilio.** | **20%** | **0%** | **NO** | ○ | |
| **4** | **Implementar el préstamo a domicilio a los usuarios de la Facultad** | **40%** | **0%** | **NO** | ○ | |
| **¿Cómo se evaluaran los resultados?** | | | | | ○ | |
| **Totales:** | | 100% | 20% | | | PDF |

# 5. Desempeño de los procesos

## Indicadores de Servicios

| Indicador | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Promedio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Préstamo a domicilio | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Préstamo para fotocopiado | 97% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Préstamo en sala | 97% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Préstamo en reserva | | | | | | | | | | | | | |
| Cubículos de estudio y/o lectura | | | | | | | | | | | | | |
| Formación de usuarios | 97% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Sala de computadoras | 97% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Préstamo de lockers y/o casilleros | 97% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 64% | 77% | 95% |
| Fotocopiado | | | | | | | | | | | | | |
| Impresiones | | | | | | | | | | | | | |
| Scanner y/o digitalización | | | | | | | | | | | | | |
| Sala para personas con limitaciones | 97% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Sala de lectura | 97% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Préstamo de laptop | 97% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Préstamo Interbibliotecario | | | | | | | | | | | | | |

# Indicadores de colecciones



# Resultado de Indicadores PGC 03

| N° | Indicador | | Número | TOTAL | Registro fuente |
|---|---|---|---|---|---|
| PGC03 | Porcentaje de incremento de la colección pertinente | PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO | 46 | 3.42% | Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones |
| | | NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS | 1346 | | |

| N° | Indicador | | Número | TOTAL | Registro fuente |
|---|---|---|---|---|---|
| PGC04 | Cantidad de títulos no localizables en estantería | SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA | 3759 | 231 | Registro inventario de la colección |
| | | SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN | 3990 | | |

| N° | Indicador | | Número | TOTAL | Registro fuente |
|---|---|---|---|---|---|
| PGC05 | Promedio de título por volumen | SUMATORIA DE VOLÚMENES | 3759 | 2.79 | Inventario de la colección y SIBIB |
| | | SUMATORIA DE TÍTULOS | 1346 | | |

# 6. No Conformidades y acciones correctivas

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | No. de folio: 15 |
| 1. IDENTIFICACIÓN | | | |
| TIPO DE HALLAZGO | NO CONFORMIDAD | X | OPORTUNIDAD DE MEJORA ☐ |
| DESCRIPCIÓN | | | |
| En la evaluación de la infraestructura física y ambiente para la operación de los procesos por parte de la Dirección de Bibliotecas del 30 de abril de 2025 dejaron como observación: 1. Se requiere atención en los contactos y el cableado en la biblioteca se encuentra expuesto. 2. Se requiere atención en la tercera ventana en zona norte contando de poniente a oriente. Se requiere atención en 3 luminarias que no sirven, dos en zona de estudio y 1 en área para las mochilas. | | | |

| | No. de folio: 14 |
|---|---|

| 1. IDENTIFICACIÓN | | |
|---|---|---|
| TIPO DE HALLAZGO | NO CONFORMIDAD X | OPORTUNIDAD DE MEJORA |

DESCRIPCIÓN

Quejas de los usuarios. Las computadoras quitan espacio en las mesas de trabajo. Quejas de los usuarios Ximena Téllez Viveros, Miriam Gómez Ramírez, Diego Armando Abarca Ramos.

| No. de folio: 13 |
|---|

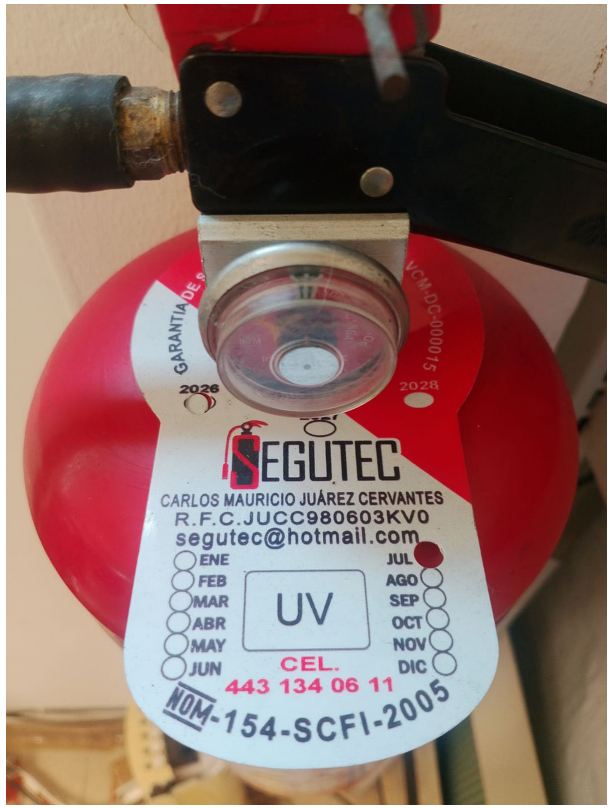
| 1. IDENTIFICACIÓN | | |
|---|---|---|
| TIPO DE HALLAZGO | NO CONFORMIDAD X | OPORTUNIDAD DE MEJORA |

DESCRIPCIÓN

Queja de un usuario. No hay luz en las mesas y estorban las computadoras. Queja de usuario Diego Armando Abarca Ramos y de Valeria Guadalupe Toyimaroa Andrade.

# 7. Resultados de seguimiento y medición

## Recarga de extintores






FUMIGACIONES ARILUC

Manejo Integral de Plagas

Licencia Sanitaria No. 1603000009

FECHA: 10 DE JULIO DEL 2026

# CERTIFICACIÓN DE APLICACIÓN

POR MEDIO DE LA PRESENTE CERTIFICO QUE SE LLEVÓ ACABO LA APLICACIÓN PARA EL CONTROL DE FAUNA URBANA NOCIVA EN LAS INSTALACIONES DE NUESTRO CLIENTE:

**NOMBRE: BLIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA**
**ARERAS: EN GENERAL**

**INCECTICIDAS Y DOSIFICACIÓN:** CYNOFF 40 WP 2.5 GR - 5GR / LT AGUA (CIPERMETRINA RSCO-URB-INAC-111-00-02-40

**EQUIPO DE APLICACIÓN:** ASPERZORA MANUAL, ASPERZORA DE MOTOR, TERMO NEBULIZACION.

**MEDIDAS DE SEGURIDAD:** GUANTES, MASCARILLA, LENTES Y BATA.

**TEC. JESUS ARIAS**

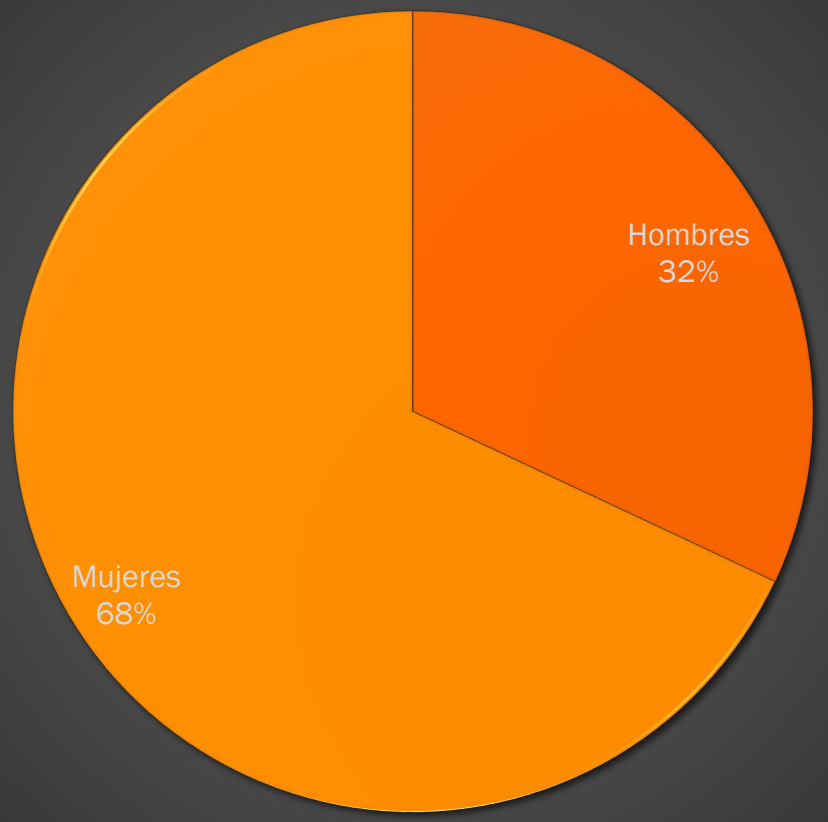
**FIRMA Y NOMBRE DEL SUPERVISOR**

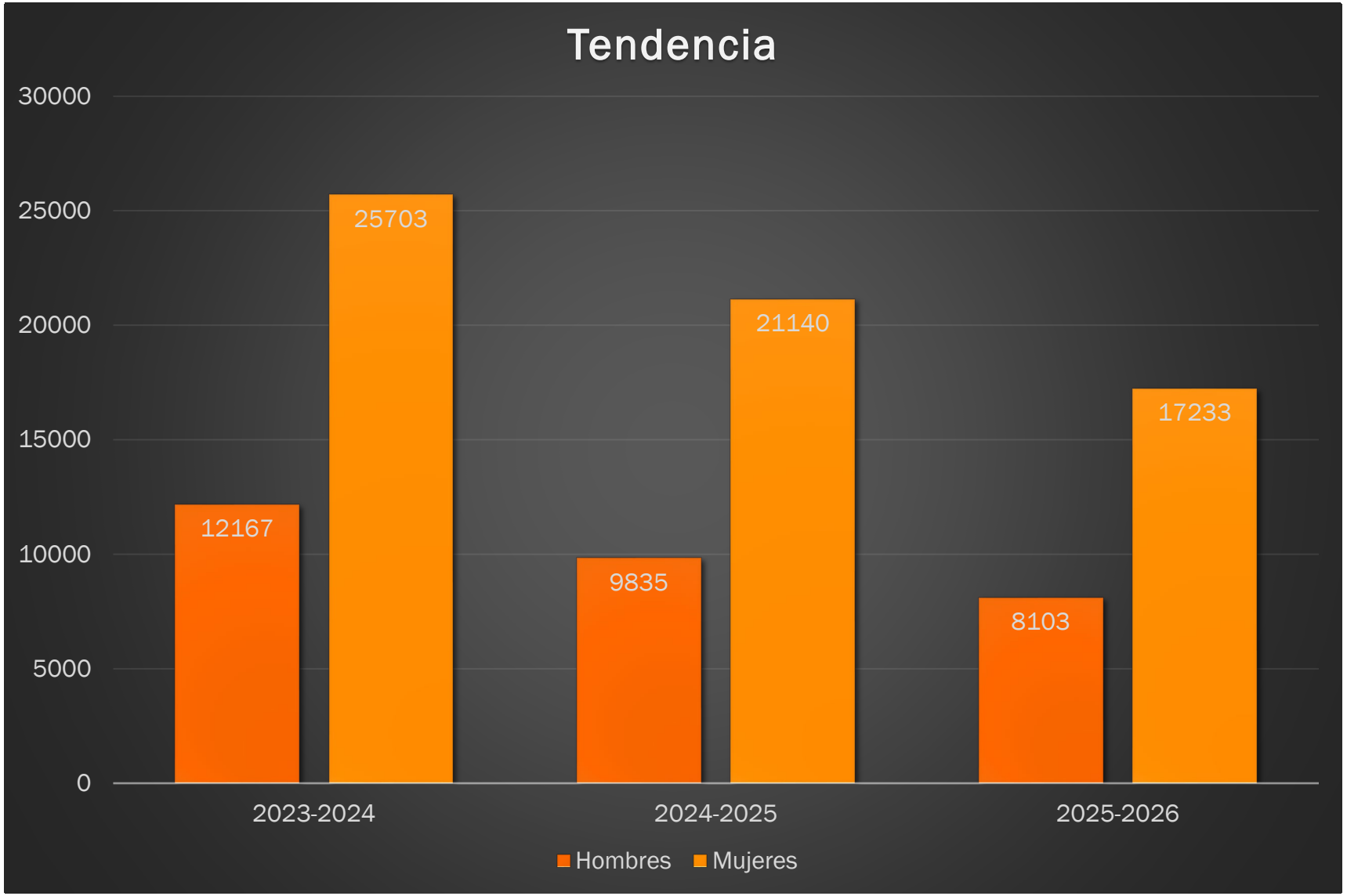
# Total de Usuarios

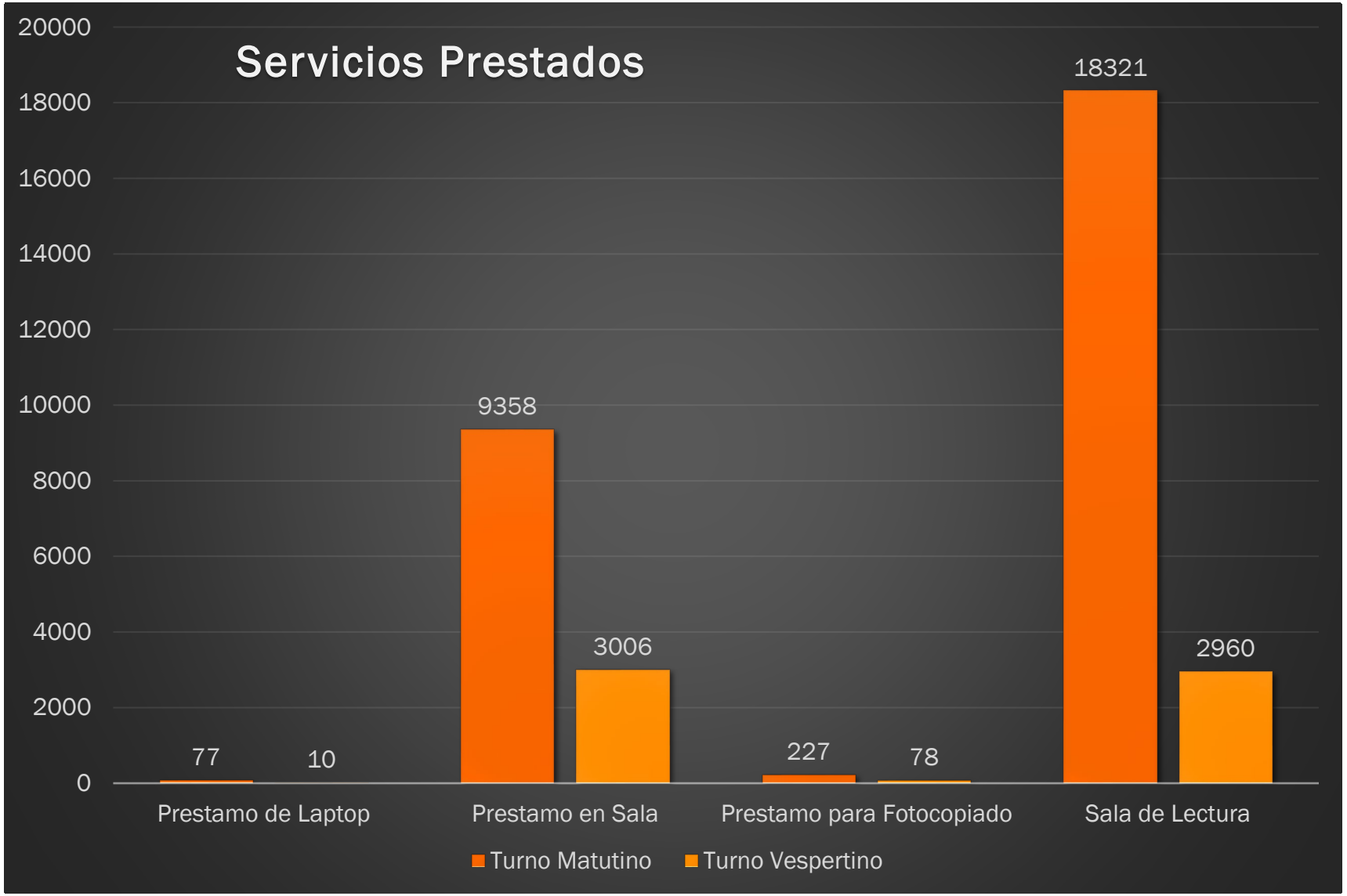
Mujeres: 17233

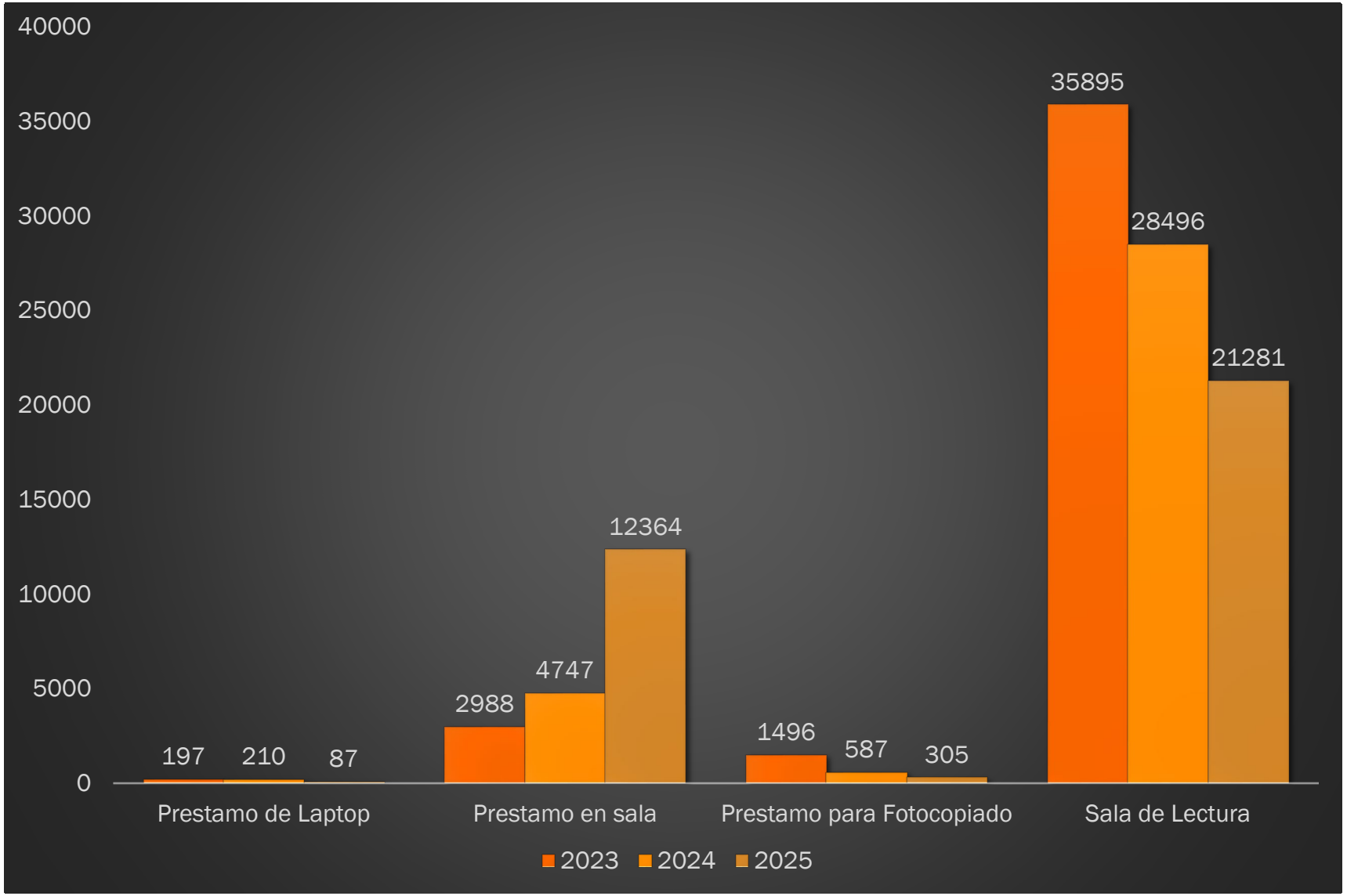
Hombres: 8103

Total: 25336




Tendencia
30000
25000
20000
15000
10000
5000
0
12167
25703
9835
21140
8103
17233
2023-2024
2024-2025
2025-2026
Hombres
Mujeres


Servicios Prestados
20000
18000
16000
14000
12000
10000
8000
6000
4000
2000
0
77
10
9358
3006
227
78
18321
2960
Prestamo de Laptop
Prestamo en Sala
Prestamo para Fotocopiado
Sala de Lectura
Turno Matutino
Turno Vespertino


40000
35000
30000
25000
20000
15000
10000
5000
0
197
210
87
2988
4747
12364
1496
587
305
35895
28496
21281
Prestamo de Laptop
Prestamo en sala
Prestamo para Fotocopiado
Sala de Lectura
2023
2024
2025

# Cursos de los bibliotecarios

**Nombre: castillo lopez marcos**
**Escolaridad: LICENCIATURA**

| Cursos Puesto | Cursos Cursados | Cursos Faltante |
|---|---|---|
| INTRODUCCION A LA BIBLIOTECOLOGIA | FUNDAMENTOS DE ORGANIZACION DOCUMENTAL | INTRODUCCION A LA BIBLIOTECOLOGIA |
| INTRODUCCION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS | PRESERVACION DOCUMENTAL | INTRODUCCION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | ESTRUCTURA Y REGLAMENTACION UNIVERSITARIA | CALIDAD EN EL SERVICIO |
| ORGANIZACION Y ACOMODO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO | ACTIVIDAD SOBRE HISTORIA DEL LIBRO Y BIBLIOTECAS | ORGANIZACION Y ACOMODO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO |
| HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS | COMUNICACION | HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS |
| GESTION DE COLECCIONES | LENGUAJE INCLUYENTE | GESTION DE COLECCIONES |
| AMBIENTE LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO | CHARLA DE BASES DE DATOS | AMBIENTE LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO |
| INTELIGENCIA ARTIFICIAL | BIBLIOTECA VIRTUAL | INTELIGENCIA ARTIFICIAL |
| USO Y MENEJO DE BASES DE DATOS Y BIBLIOTECA VIRTUAL | SERVICIOS AL PUBLICO | USO Y MENEJO DE BASES DE DATOS Y & |

**Nombre: figueroa garcia jose angel**
**Escolaridad: SECUNDARIA**

| Cursos Puesto | Cursos Cursados | Cursos Faltante |
|---|---|---|
| INTRODUCCION A LA BIBLIOTECOLOGIA | | INTRODUCCION A LA BIBLIOTECOLOGIA |
| INTRODUCCION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS | | INTRODUCCION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | | CALIDAD EN EL SERVICIO |
| ORGANIZACION Y ACOMODO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO | | ORGANIZACION Y ACOMODO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO |
| HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS | | HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS |
| GESTION DE COLECCIONES | | GESTION DE COLECCIONES |
| AMBIENTE LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO | | AMBIENTE LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO |
| INTELIGENCIA ARTIFICIAL | | INTELIGENCIA ARTIFICIAL |
| USO Y MENEJO DE BASES DE DATOS Y BIBLIOTECA VIRTUAL | | USO Y MENEJO DE BASES DE DATOS Y BIBLIOTECA VIRTUAL |

**Nombre: chavez alfaro madeleine**
**Escolaridad: BACHILLERATO TECNICO**

| Cursos Puesto | Cursos Cursados | Cursos Faltante |
|---|---|---|
| INTRODUCCION A LA BIBLIOTECOLOGIA | | INTRODUCCION A LA BIBLIOTECOLOGIA |
| INTRODUCCION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS | | INTRODUCCION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | FUNDAMENTOS DE BIBLIOTECOLOGIA | CALIDAD EN EL SERVICIO |
| ORGANIZACION Y ACOMODO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO | BIBLIOTECA VIRTUAL | ORGANIZACION Y ACOMODO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO |
| HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS | ACTIVIDAD SOBRE HISTORIA DEL LIBRO Y BIBLIOTECAS | HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS |
| GESTION DE COLECCIONES | SERVICIO DE CONSULTA | GESTION DE COLECCIONES |
| AMBIENTE LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO | | AMBIENTE LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO |
| INTELIGENCIA ARTIFICIAL | | INTELIGENCIA ARTIFICIAL |
| USO Y MENEJO DE BASES DE DATOS Y BIBLIOTECA VIRTUAL | | USO Y MENEJO DE BASES DE DATOS Y & |

**Nombre: villaseñor gaspar sergio arturo**
**Escolaridad: LICENCIATURA**

| Cursos Puesto | Cursos Cursados | Cursos Faltante |
|---|---|---|
| INTRODUCCION A LA BIBLIOTECOLOGIA | | INTRODUCCION A LA BIBLIOTECOLOGIA |
| INTRODUCCION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS | | INTRODUCCION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | | CALIDAD EN EL SERVICIO |
| ORGANIZACION Y ACOMODO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO | | ORGANIZACION Y ACOMODO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO |
| HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS | | HISTORIA DEL LIBRO Y LAS BIBLIOTECAS |
| GESTION DE COLECCIONES | | GESTION DE COLECCIONES |
| AMBIENTE LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO | | AMBIENTE LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO |
| INTELIGENCIA ARTIFICIAL | | INTELIGENCIA ARTIFICIAL |
| USO Y MENEJO DE BASES DE DATOS Y BIBLIOTECA VIRTUAL | | USO Y MENEJO DE BASES DE DATOS Y BIBLIOTECA VIRTUAL |

**Nombre: chavez arellano ernesto**
**Escolaridad: LICENCIATURA**

| Cursos Puesto | Cursos Cursados | Cursos Faltante |
|---|---|---|
| ADMINISTRACION DE BIBLIOTECAS | PRESERVACION DOCUMENTAL | ADMINISTRACION DE BIBLIOTECAS |
| IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | SERVICIOS AL PUBLICO | IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD |
| EVALUACION DE BIBLIOTECAS | ISO 9001 FUNDAMENTOS Y APLICACION A BIBLIOTECAS | EVALUACION DE BIBLIOTECAS |
| DESARROLLO DE COLECCIONES | DESARROLLO DE COLECCIONES IMPRESAS | DESARROLLO DE COLECCIONES |
| PRESERVACION DOCUMENTAL | ACTIVIDAD SOBRE HISTORIA DEL LIBRO Y BIBLIOTECAS | CALIDAD EN EL SERVICIO |
| CALIDAD EN EL SERVICIO | COMUNICACION | MANEJO DE PERSONAL Y LIDERAZGO |
| MANEJO DE PERSONAL Y LIDERAZGO | LENGUAJE INCLUYENTE | ANALISIS Y EVALUACION DE RIESGO |
| ANALISIS Y EVALUACION DE RIESGO | SERVICIO DE CONSULTA | ANALISIS Y SOLUCION DE ACCIONES CORRECTIVAS |
| ANALISIS Y SOLUCION DE ACCIONES CORRECTIVAS | BIBLIOTECA VIRTUAL | CLIMA ORGANIZACIONAL |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | GESTION DE COLECCIONES | ESTADISTICA BASICA |
| ESTADISTICA BASICA | | INTELIGENCIA ARTIFICIAL |
| INTELIGENCIA ARTIFICIAL | | |

# 8. Resultados de auditorias

No hubo auditoria, sigue observación abierta 2024

| | | | |
|---|---|---|---|
| | No. de auditoria: 5/2024 | | No. de folio: |
| 1. IDENTIFICACIÓN | | | |
| TIPO DE AUDITORIA | INTERNA | | |
| TIPO DE HALLAZGO | NO CONFORMIDAD MAYOR ☐ | NO CONFORMIDAD MENOR ☐ | OPORTUNIDAD DE MEJORA ☐ |
| DESCRIPCIÓN | | | |
| LA DIRECCIÓN DE LA FACULTAD NO ASEGURA LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. EN REVISIÓN DE LAS GESTIONES REALIZADAS POR PARTE DEL CENTRO DE INFORMACIÓN A LA DIRECCIÓN DE LA FACULTAD, SE OBSERVA QUE NO SE HAN PROPORCIONADO LOS RECURSOS SOLICITADOS DESDE EL AÑO 2023, INCUMPLIENDO EN LO DETERMINADO EN EL MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO, POR LO QUE SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 5.1.1.E DE LA NORMA ISO DE REFERENCIA. | | | |

# 9. Desempeño de los proveedores externos




Si bien se cumple con lo solicitado, generalmente los tiempos de Entrega son muy superiores a lo requerido.
Quedan algunos pendientes.

# 10. Adecuación de los recursos

Multas:
Según lo establecido en el articulo 26 numeral 7 “en caso de que el usuario no entregue el libro el mismo día que se le presto, se le sancionara con el cobro de $100 (cien pesos 00/100 M.N.).

13 multas

Total $1300

# Estado de las Solicitudes de Adquisiciones de Bienes y Servicios

| No SABS | Bien o Servicio solicitado | Estado |
|---|---|---|
| 08/2025 | Ventiladores o Aire Acondicionado | Pendiente |
| | Ventanas corredizas | En revisión |
| | Acrílicos para la señalización de contenido de acervo en estantería | Solicitados. |
| | Lockers (80) | Faltan 36, Faltan adecuaciones a los existentes. |
| | Reparación de luminarias | Falta una de cambiar |

# 11. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

## Cuestiones Internas

| Fortalezas | Debilidades |
|---|---|
| Certificación ISO 9001:2015 | Internet deficiente |
| Estructura física remodelada recientemente | Acervo bibliográfico desactualizado |
| Mobiliario reciente en muy buen estado | Falta de acervo digital |
| Servicios digitales automatizados | Falta de ventilación |
| Préstamo de laptops | Espacio físico insuficiente |
| Biblioteca Virtual | Falta de capacitación |
| Apoyo del Departamento de Desarrollo de Habilidades Informativas | Escaza cantidad de volúmenes en proporción de usuarios |
| | Falta de adquisición de colecciones por parte de la Facultad. |

# Cuestiones Externas

| Oportunidades | Amenazas |
| --- | --- |
| Integración del acervo que se localizaba en la biblioteca del anexo | Rotación del personal |
| Apoyo de los procesos de la Dirección General de Bibliotecas | Falta de capacitación |
| Adquisición de biblioteca digital | Falta de compromiso del personal |
| Capacitación de estudiantes de nuevo ingreso en biblioteca virtual Y bases de datos | Falta de acervo actualizado |
| Capacitación del nuevo personal | Aumento de usuarios |
| | Falta de presupuesto |
| | Información limitada en bases de datos para el área de estomatología |
| | Requisitos de las acreditaciones (CIFRHS) |
| | |

# MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

INSTRUCCIÓN: Una vez al año el Comité de Calidad deberá determinar y dar seguimiento a los Riesgos y Oportunidades.

| FODA | | Riesgo | Procesos a los que impacta | Evaluación de riesgo | | | | Acciones para abordar riesgos | Responsable | Evaluación de acciones | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DEBILIDADES | AMENAZAS | | | Frecuencia | Severidad | Riesgo | Clasificación | | | Frecuencia | severidad | Riesgo | Clasificación |
| El ancho de banda de internet es deficiente. | | Debido a la mala conectividad del servicio de internet, los servicios pueden suspenderse. | PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE | 4 | 2 | 8 | | 1. La alta dirección de cada centro de información manifestará ante las autoridades la necesidad de mejorar la conexión a internet. **DISMINUYERON LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS.**<br>2. En el caso de Dirección de Bibliotecas, se adquirió transceivers donde el internet mejoró en la Biblioteca Central y procesos de soporte. **CUMPLE**<br><br>**NO DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS EL SEGUIMIENTO A ESTE RIESGO, YA QUE ES UN PROBLEMA INSTITUCIONAL Y CORRESPONDE A OTRA DEPENDENCIA LA ATENCIÓN.** | DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES | 2 | 2 | 4 | |
| Catálogo bibliográfico | | | PROCESOS | 2 | 4 | 8 | | **1.** Detectar los errores con | | 2 | 2 | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| inconsistente. | | Debido a las inconsistencias en el catálogo bibliográfico, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario. | OPERATIVOS<br><br>PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL | | | | | inventarios.<br>**2.** Planificar corrección de errores en la base de datos.<br>**3.** Verificación interna del acervo antes su salida del Proceso de Organización Documental.<br>**LOS RESULTADOS DE SALIDAS NO CONFORMES FUERON DE 9, EN EL PERIODO AGOSTO 2024- JULIO 2025.** | POD/ CENTROS DE INFORMACIÓN | | | | |
| Catálogo bibliográfico incompleto. | | Debido a que el catálogo bibliográfico está incompleto, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario. | PROCESOS OPERATIVOS<br><br>PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL | 3 | 3 | 9 | | 1. Establecer objetivo de calidad en los centros de información que lo requieran.<br>**Clasificar y catalogar 18,282 volúmenes a diciembre de 2028 en 5 CENTROS DE INFORMACIÓN. Avance de 32.49%.** | POD/PGTS/ CENTROS DE INFORMACIÓN | 2 | 2 | 4 | |
| Personal sin capacitación. Rotación del personal. | . | 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. | PROCESOS OPERATIVOS<br><br>PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS | 1 | 3 | 3 | | 1. Ampliar alcance de las capacitaciones a las bibliotecas no certificadas. **CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN 2024-2025, 86%.**<br>2. Contar con la información del personal en la plataforma del Proceso de Recursos Humanos. **AVANCE 80%** | RESPONSABLE DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS/ COORDINADORES DE CENTROS DE INFORMACIÓN | 2 | 1 | 2 | |
| Falta de compromiso por parte de los comités de biblioteca para el seguimiento de acuerdos. | | Debido a la falta de interés de los Comités de Biblioteca, puede que no se alcance el logro de los objetivos. | PROCESOS OPERATIVOS | 3 | 4 | 12 | | 1. Para que los Comités de bibliotecas sesionen, se requiere una gran interacción de la Dirección de Bibliotecas con ellos, se realizarán visitas frecuentes a las bibliotecas a fin de estimular su trabajo. | DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES | 3 | 3 | 9 | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | 2. Verificar el cumplimiento de los objetivos de la calidad y revisión por la dirección de los centros de información.<br>**SE CUMPLE CON EL SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD EN LOS 32 CENTROS DE INFORMACIÓN CERTIFICADOS, Y CON 31 REVISIONES POR LA DIRECCIÓN.** | | | | | |
| No se entrega en tiempo el informe de infraestructura física a los centros de información.<br><br>No se realizan las gestiones necesarias para la reparación y mantenimiento de la infraestructura. | | Debido a la falta de seguimiento de las evaluaciones de infraestructura física en el Sistema bibliotecario, puede que haya deterioro o pérdida de la misma. | PROCESOS OPERATIVOS | 3 | 5 | 15 | | 1. Realizar las evaluaciones de infraestructura física con los pasantes de servicio social y personal de la Dirección de Bibliotecas.<br>2. Verificar el seguimiento a los resultados de la infraestructura física en los centros de información, por parte del proceso de calidad de la DB.<br>**CUMPLEN LAS 33 BIBLIOTECAS PROGRAMADAS** | DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE LA DB | 1 | 1 | 1 | |
| Falta de auditores. | | Debido a la falta de auditores, puede que no se cumpla el programa de auditorías internas. | PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE<br><br>PROCESO DE CALIDAD | 4 | 5 | 20 | | 1. Conformar un equipo de auditores que apoye el área de auditoría.<br>**SE CUMPLIÓ CON EL PROGRAMA DE AUDITORÍA EN UN 93%.**<br><br>**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** | PROCESO DE CALIDAD | 4 | 2 | 8 | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | **2026.**<br>2. Ampliar el programa de auditoría interna a dos años.<br>**SE CUMPLE.** | | | | | | |
| Los directivos de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales no toman en cuenta las sugerencias de compra, por parte del coordinador de biblioteca. | | Debido a que las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales no toman en cuentan las solicitudes de los coordinadores de biblioteca, puede que la colección no sea pertinente a los planes de estudio. | PROCESOS OPERATIVOS | 4 | 4 | 16 | | 1. Generar evidencias de las actividades y gestiones.<br>**CUMPLE**<br>2. Mantener comunicación con los Comités de Bibliotecas (Dirección de Bibliotecas).<br>**CUMPLE**<br>**3.** Verificar resultado del indicador de gestión de colecciones sobre adquisición de colección pertinente.<br>**INDICADOR BAJO** | COMITÉ DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN | 3 | 4 | 12 | |
| Escasez por jubilación del personal catalogador en los centros de información. | | 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. Cambiar la redacción | PROCESOS OPERATIVOS<br><br>PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL<br><br>PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS | 2 | 2 | 4 | | 1. Convocatoria para el personal interesado.<br>2. Capacitación.<br>3. Selección del personal que realizará la actividad.<br>**NO SE CUMPLIÓ CON LAS ACTIVIDADES** | PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL/ CENTROS DE INFORMACIÓN A INTEGRARSE | 3 | 4 | 12 | |
| Falta de personal de intendencia en los centros de información. | | Debido a la falta de personal de intendencia en los centros de información, puede que los espacios estén sucios. | PROCESOS OPERATIVOS | 3 | 4 | 12 | | 1. La Dirección de Bibliotecas agendará reuniones con las direcciones de las escuelas, facultades, institutos y unidades, con la finalidad de que atiendan las necesidades de personal de intendencia.<br>**CUMPLE** | CENTROS DE INFORMACIÓN/ AUTORIDAD DE LA UNIVERSIDAD | 4 | 4 | 16 | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | 2. Verificar a través de auditoría interna las actividades de aseo en los centros de información.<br>**LA FALTA DE PERSONAL ES UN PROBLEMA QUE ESTÁ FUERA DEL ALCANCE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO, YA QUE NO EXISTE CONTRATACIÓN DE PERSONAL DE INTENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.** | | | | | |
| No se tiene el catálogo bibliográfico completo en los 15 centros de información que se integrarán al SGC | | 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. | PROCESOS OPERATIVOS<br><br>PROCESO DE INTEGRACIÓN DE CI AL SGC SB | 3 | 4 | 12 | | 1. Los centros de información realizarán el inventario para control de la colección. 5%<br>2. En 2026 se integran al objetivo estratégico de clasificación y catalogación. | PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL/CENTROS DE INFORMACIÓN | 5 | 3 | 15 | |
| | Cambio climático, ya que representa un riesgo para la conservación de materiales biblio-hemerográficos que deben estar en condiciones medioambientales controladas. | Debido a las amenazas que representan algunos factores extrínsecos como el cambio climático, desastres naturales, calentamiento global, plagas etc; intrínsecos como la composición del papel, podría haber pérdida de materiales documentales. | PROCESOS OPERATIVOS | 2 | 2 | 4 | | Determinar el impacto en el Sistema Bibliotecario y las acciones.<br>Ver pag.6 **CUMPLE** | PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES/ PROCESO DE CALIDAD/CENTROS DE INFORMACIÓN | 4 | 2 | 8 | |
| Proceso de entrega-recepción del SGC cuando hay cambio de coordinador o GIC. | | 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. | PROCESOS OPERATIVOS | 3 | 3 | 9 | | 1. Creación de registro de entrega recepción. | | | | | |

# 12. Oportunidades de Mejora

| No | Oportunidad | |
|---|---|---|
| 1 | Adquisición de biblioteca digital propia | |
| 2 | Capacitación del personal | |
| 3 | Actualización del equipo de computo de los bibliotecarios | |
| 4 | Adquisición de aire acondicionado o ventiladores | |
| 5 | Reparación del Arco detector | |
| 6 | Instalación de lockers faltantes | |
| 7 | Integración acervo de la biblioteca del anexo | |
| 8 | Adquisición de 2 estanteros para libros | |
| 9 | Ampliación de la Biblioteca | |
| 10 | Actualización del reglamento | |