



# **REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO**

**21 DE OCTUBRE DE 2025**

**Periodo de agosto 2024 a julio 2025**



# POLÍTICA DE CALIDAD

El sistema bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo respalda las funciones de docencia, la investigación, la conservación y la difusión de la cultura que se realizan en la Universidad, proporcionando servicios y recursos de información a la comunidad universitaria y público en general.

Contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad para la gestión de colecciones y la prestación de servicios bibliotecarios con el apoyo de los procesos de soporte: Encuadernación de Fondos Contemporáneos, Mantenimiento de Acervos Especiales, Organización Documental, Gestión Tecnológica y Sistemas, Desarrollo de Habilidades Informativas, Formación de Recursos Humanos y Recursos Financieros.

Estamos comprometidos en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos aplicables de nuestros usuarios; el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica; la capacitación y la mejora continua.





# POLÍTICA DE CALIDAD

Estamos comprometidos en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos aplicables de nuestros usuarios; el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica; la capacitación y la mejora continua.

## **Propuesta de la Biblioteca de Instituto de Investigaciones Históricas**

Estamos comprometidos en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos aplicables **de las personas usuarias; de los requisitos legales y reglamentarios aplicables;** el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica; la capacitación **del personal** y la mejora continua.



*a) Estado de las acciones de las revisiones previas*





# REVISIONES PREVIAS



ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	AVANCE
Seguimiento de los acuerdos de revisión por la dirección del sistema bibliotecario 2023.	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario.	Noviembre 2024	Cerrada
Cambio al contexto de la organización 4.1.	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario.	Enero 2025	Abierta
Seguimiento a los hallazgos de auditoría interna de cada centro de información y proceso de soporte.	Centros de información/ procesos de soporte	31 de octubre 2024	Abierta



# REVISIONES PREVIAS



ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	AVANCE
Los centros de información por debajo del indicador (80%) en la encuesta de satisfacción de los usuarios, deben documentar en la plataforma de hallazgos (Campo de No conformidad): Arquitectura, BUCIH, Psicología, Ingeniería Civil, Escuela preparatoria José María Morelos y Pavón e Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales. Fecha compromiso 18 de octubre de 2024).	Centros de información indicador debajo del indicador.	18 de octubre de 2024.	Cerrada
Determinar objetivo operativo y documentarlo en plataforma de objetivos: Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales, Escuela Preparatoria José María Morelos y Pavón, Biblioteca de Facultad de Historia, Biblioteca del Instituto de Investigaciones Agropecuarias y forestales y Biblioteca de la Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo.	Centros de información	18 de octubre de 2024.	Cerrada





# REVISIONES PREVIAS

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	AVANCE
Modificar el indicador PGC06.	Comité de calidad del Sistema Bibliotecario	Diciembre de 2024	Cerrada
Documentar no conformidad derivada del incumplimiento del programa anual de capacitación.	PFRH	18 de octubre de 2024	Cerrada
Entrega de la revisión por la dirección de los centros de información al Proceso de Calidad.	Centros de información	18 de octubre de 2024	Cerrada

***b) Cambios en las  
cuestiones externas e  
internas que sean  
pertinentes al Sistema de  
Gestión de Calidad***







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



## Contexto de la Organización





# Cambio del Contexto de la Organización

## 4 Contexto de la organización

### 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

NOTA 1 Las cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración.

NOTA 2 La comprensión del contexto externo puede verse facilitado al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local.

**PROPUESTA:** Eliminar el diagrama y representarlo con un análisis **FODA**, ya que permite identificar el propósito y los aspectos internos y externos que pueden afectar el SGC.





# Revisión del Contexto de la Organización

CUESTIONES EXTERNAS	IMPACTO
1. Disminución progresiva del presupuesto.	Disminución progresiva del presupuesto para la adquisición de 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.
2. Incremento de costos de libros, revistas y licencias de bases de datos, así como para la preservación y conservación de documentos impresos y digitales.	Recursos de información no actualizado.
	Pérdida de documentos impresos y digitales.
3. Cambio climático	Afectaciones 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.



# Revisión del Contexto de la Organización

CUESTIONES EXTERNAS	IMPACTO
4. Apagones frecuentes	Pérdida 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.
5. Disponibilidad de una estación de radio universitaria para promocionar los servicios y colecciones de las bibliotecas.	Promocionar los servicios y colecciones de las bibliotecas.
6. Incorporación de la inteligencia artificial (IA) y otras herramientas tecnológicas a los procesos bibliotecarios.	Optimizan la catalogación, la búsqueda y el descubrimiento de información, etc. que hacen que las bibliotecas y sus servicios sean más eficientes y accesibles.



# Revisión del Contexto de la Organización

CUESTIONES INTERNAS	IMPACTO
Acervo no pertinente	<p><b>Impacto académico:</b> Desactualización de las áreas del conocimiento. Incongruencia entre la bibliografía adquirida y la requerida.</p> <p><b>Impacto en las personas usuarias:</b> Frustración y pérdida de tiempo Disminución del uso de la biblioteca</p> <p><b>Impacto institucional</b> Desperdicio de recursos. Gasto que no aporta valor a las consultas. Espacio y estantería desperdiciado en materiales que no se consultarán.</p> <p><b>Desviación en los indicadores de desempeño:</b> Las estadísticas de crecimiento del acervo pueden aparentar avance, pero sin reflejar el impacto real en el aprendizaje y la investigación.</p>





# Revisión del Contexto de la Organización

CUESTIONES INTERNAS	IMPACTO
Catalogadores Externos a la Dirección de Bibliotecas	Inconsistencia y elaboración del catálogo único del Sistema Bibliotecario de nuestra Universidad.
Catálogo bibliográfico completo en los 15 centros de información que se integrarán al SGC.	Afecta su proceso de integración al Sistema de Gestión de la Calidad.
Proceso de entrega-recepción del SGC cuando hay cambio de coordinador o GIC.	No hay evidencia del desempeño del SGC.



# Revisión del Contexto de la Organización

CUESTIONES INTERNAS	IMPACTO
Falta de personal en los centros de información y procesos de soporte.	Bajo desempeño de los procesos de gestión de colecciones y prestación del servicio.
Respuesta tardía de las direcciones a solicitudes de las bibliotecas.	<b>Impacto operativo:</b> Afectación en los trabajos y mejora planificados Desmotivación del personal <b>Impacto en los usuarios:</b> Disminución de la calidad de los servicios y pérdida de confianza. <b>Impacto institucional:</b> Ineficiencia administrativa.
Internet deficiente	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.

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

*1) Satisfacción del cliente y  
retroalimentación de las partes  
interesadas*





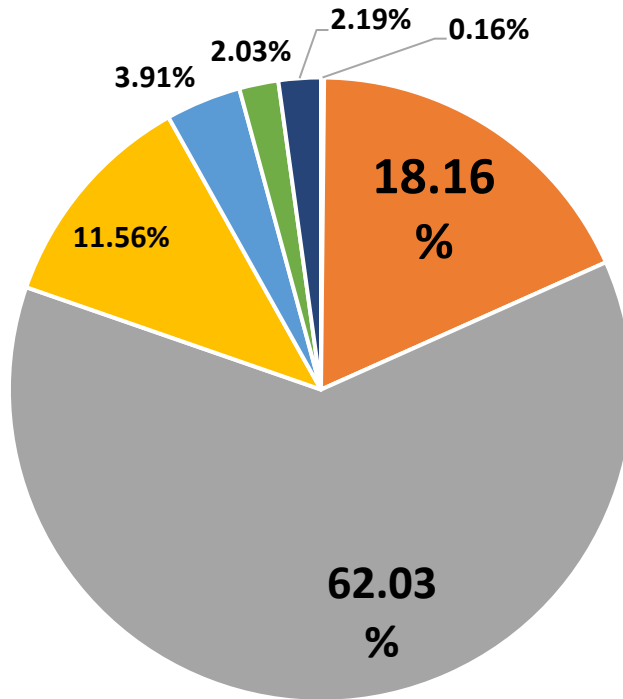


# Encuesta satisfacción de USUARIOS global



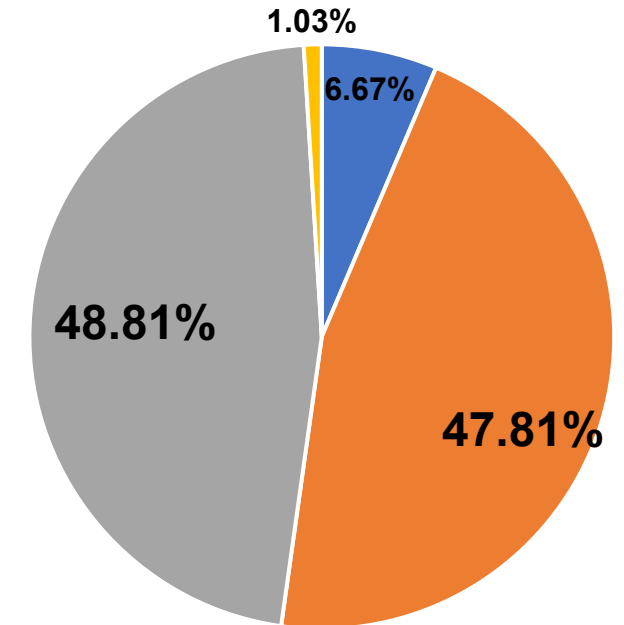
Se aplicaron 2,317 encuestas

## Tipo de usuario



- No contestó
- Est. Bachillerato
- Est. Licenciatura
- Est. Posgrado
- Docente
- Investigador
- Otro

## Género



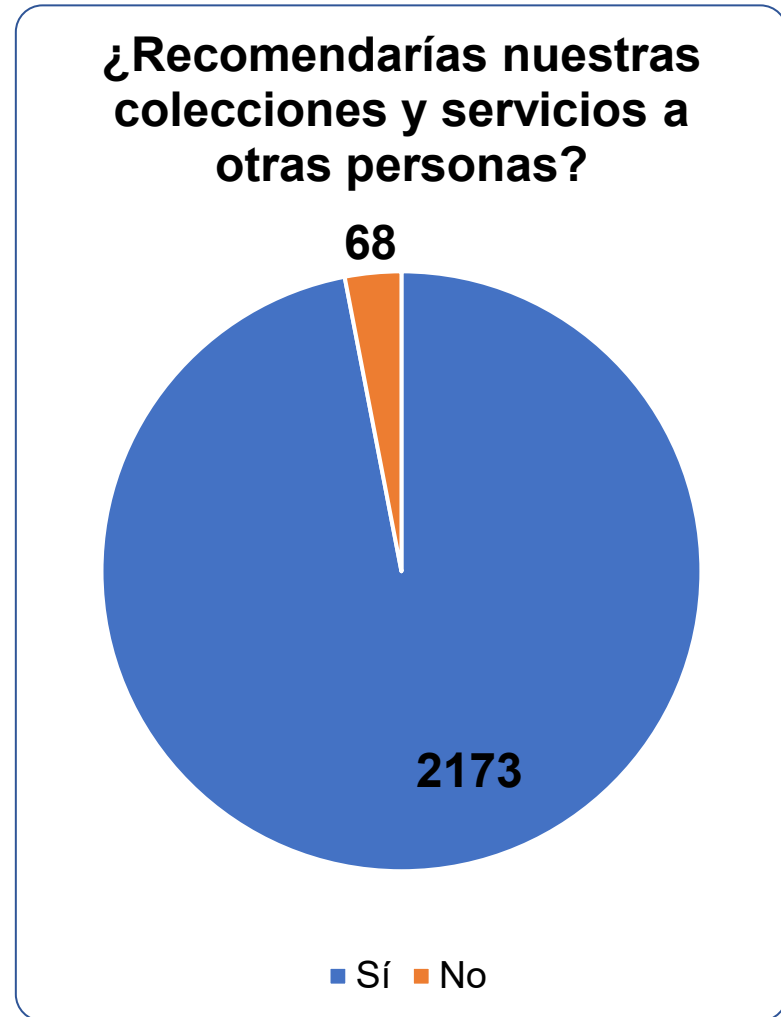
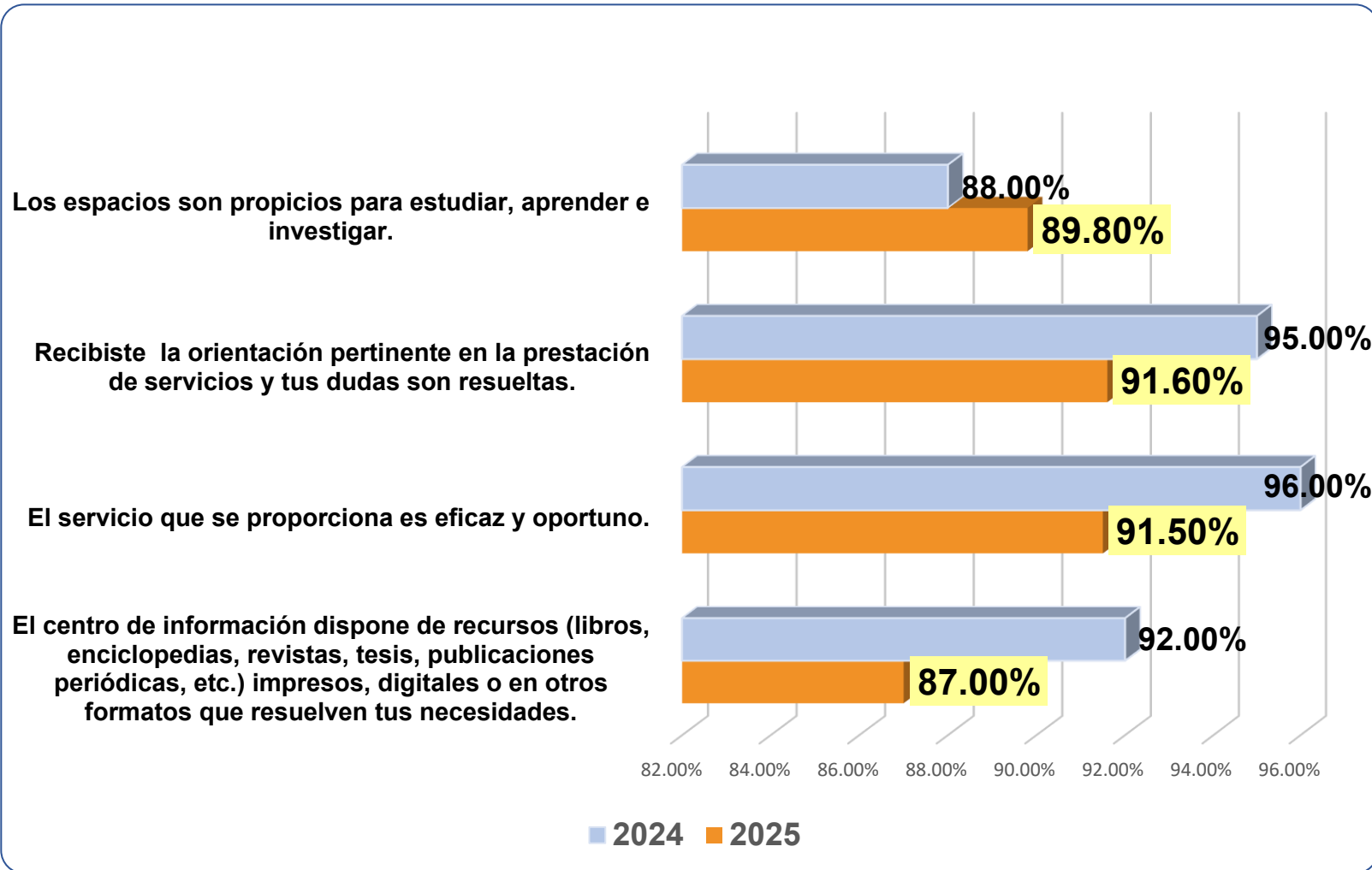
- No contestó
- Femenino
- Masculino
- Otro



# Encuesta satisfacción de USUARIOS global



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





# Encuesta satisfacción de USUARIOS global



<b>Escuela Preparatoria José María Morelos Y Pavón</b>	1.-El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.	7
<b>Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales</b>	4.-Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	7

Deberán documentar la no conformidad en la plataforma.

***Fecha límite 31 de octubre de 2025***





# Quejas de los usuarios



**CERRADAS**

**7**

**ABIERTAS**

**4**

CENTRO DE INFORMACIÓN		QUEJA	ESTADO
1.	HEMEROTECA PÚBLICA UNIVERSITARIA	No hay quien atienda el turno vespertino	Cerrada
2.	BIBLIOTECA DE LA COMUNIDAD DE FILOSOFÍA "ATENEO DE LA JUVENTUD"	Se menciona la situación correspondiente a la falta continua de aseo del segundo piso	Cerrada
3.	BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICO MATEMÁTICAS "MAT. LUIS MANUEL RIVERA GUTIÉRREZ"	Que reparen las lámparas de los escritorios para una mejor visibilidad para leer o escribir por la tarde.	Cerrada
4.	BIBLIOTECA DE LA FACULTAD CIENCIAS MÉDICAS Y BIOLÓGICAS	Queja sobre uso de maquillaje en los módulos	Cerrada
5.		Queja sobre el cierre parcial de la biblioteca	Cerrada
6.		Queja sobre atención de la compañera del módulo de acceso	Cerrada
7.	BIBLIOTECA DE LA UNIDAD DE CIENCIAS, INGENIERÍA Y HUMANIDADES	No hay libros recientes (2016 a la fecha) de Biología General, por lo cual no puedo elaborar mis trabajos ya que me solicitan consultar libros del 2016 en adelante.	ABIERTA



# Quejas de los usuarios



CENTRO DE INFORMACIÓN		QUEJA	ESTADO
8.	COORDINACIÓN DE LA BIBLIOTECA DEL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	Inconformidad sobre las modificaciones de la Biblioteca en cuanto al retirado de películas y revistas. (Solicita la mejora de ambientación para que sea un espacio atractivos, agradable y funcional de la biblioteca).27/08/2025	Cerrada
9.	BIBLIOTECA “DRA. SILVIA FIGUEROA ZAMUDIO” DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA	Se necesitan mas enchufes para el tercer piso.	ABIERTA
10		Dejar la contraseña del internet a la vista de todos, no todos tenemos computadora.	ABIERTA
11.		El señor que presta las computadoras en el 3er piso es bien mal modoso.	ABIERTA



# *Detección de necesidades de los usuarios global*



**Cada 3 años**  
Próxima aplicación en el 2027





# *Sugerencias de los usuarios*



CENTRO DE INFORMACIÓN O PROCESOS DE SOPORTE	SUGERENCIA
<b>Biblioteca de la Facultad de Ciencias Físico Matemáticas “Mat. Luis Manuel Rivera Gutiérrez”</b>	Contar con el servicio de scanner y/o digitalización en el centro de información. Contar con el servicio de impresiones en el centro de información.
<b>Biblioteca Ing. “Pascual Ortiz Rubio”</b>	Internet en sala de Lectura (Wifi). Mobiliario nuevo. Enchufes para conectar celulares, tabletas. Acervo actualizado. Aumentar los equipos de cómputo. Menos conferencias en sala de lectura.
<b>Biblioteca del Departamento de Idiomas</b>	Queremos juego de ajedrez.
	Solicitan se agreguen diccionarios en español.
<b>Biblioteca “Dra. Silvia Figueroa Zamudio” de la Facultad de Psicología</b>	Considero que es una falta de atención el NO proporcionar papel a los alumnos ya que es una necesidad. Limpien los sillones huelen a suciedad.



# *Sugerencias de los usuarios*



CENTRO DE INFORMACIÓN O PROCESOS DE SOPORTE	SUGERENCIA
Biblioteca “Gral. Lázaro Cárdenas”. Facultad de Historia de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.	Mejorar el acceso de internet. Adquirir bibliografía nueva y actualizada. Abrir la estantería para revisión bibliográfica. Servicio de cafetería y horno de microondas.
Biblioteca de la Escuela Preparatoria Melchor Ocampo	Internet. Ampliar espacios. Mayor ventilación. Comodidad. Talleres de ajedrez.
Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Eléctrica	Compra de libros.
Biblioteca del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales	Ventilación. Espacios más amplios. Ampliar el número de espacios para estudiar (salas).



# *Encuesta de determinación de requisitos del COMITÉ DE CALIDAD DEL SB*



## **REQUISITOS DE LA COLECCIÓN**

Contar con una partida presupuestal en las escuelas, facultades, escuelas, institutos y unidades profesionales para la compra de acervo.

Evaluar la colección.

Adquisición de bases de datos.

Adquisición de acervo ágil y pertinente de acuerdo a los planes de estudio y sugerencias bibliográficas.

Cumplir con la política de gestión de colecciones.

Atención a fondos especiales.

## **REQUISITOS DE LOS SERVICIOS**

Automatización del préstamo a domicilio.

Mejor servicio de internet.

Personal bibliotecario capacitado.

Actualización de equipo de cómputo.



# *Encuesta de determinación de requisitos del COMITÉ DE CALIDAD DEL SB*



REQUISITOS DEL SGC
Sistema de Gestión de Calidad automatizado.
Monitorear la información de revisión por la dirección e informes de auditoría interna de cada centro de información y procesos de soporte.
Personal capacitado.
Capacitación externa.
Plataformas más sencillas de operarse.
Acceso controlado de la información documentada.
Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad en los centros de información y procesos de soporte.



# *Encuesta de determinación de requisitos del COMITÉ DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN*



REQUISITOS
Atención y compromiso por parte de los Comités de Bibliotecas.
Actualización constante del personal de acuerdo al perfil de funciones.
Inversión en el mantenimiento de la infraestructura física.
Proporcionar materiales y equipos necesarios.





# *Encuesta de determinación de requisitos de los DOCENTES*



REQUISITOS
Vigencia del acervo de 1 a 5 años.
Capacitación, compromiso y buena atención del personal.
Adquisición de libros, revistas y bases de datos.
Adquisición de acervo sugerido en los planes de estudio.
Suficiente acervo impreso y digital para los usuarios.
Actualización del acervo en español e inglés.
Mejora de la infraestructura física.
Mejora del internet.



# *Encuesta de determinación de requisitos de los EMPLEADOS*



REQUISITOS
Liderazgo por parte de los coordinadores de centro de información.
Actualización constante del personal de acuerdo al perfil de funciones.
Equipo de cómputo actualizado.
Proporcionar mobiliario y materiales necesarios, para desempeñar el trabajo.
Mejora del internet.
Constantes interacciones del personal.



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



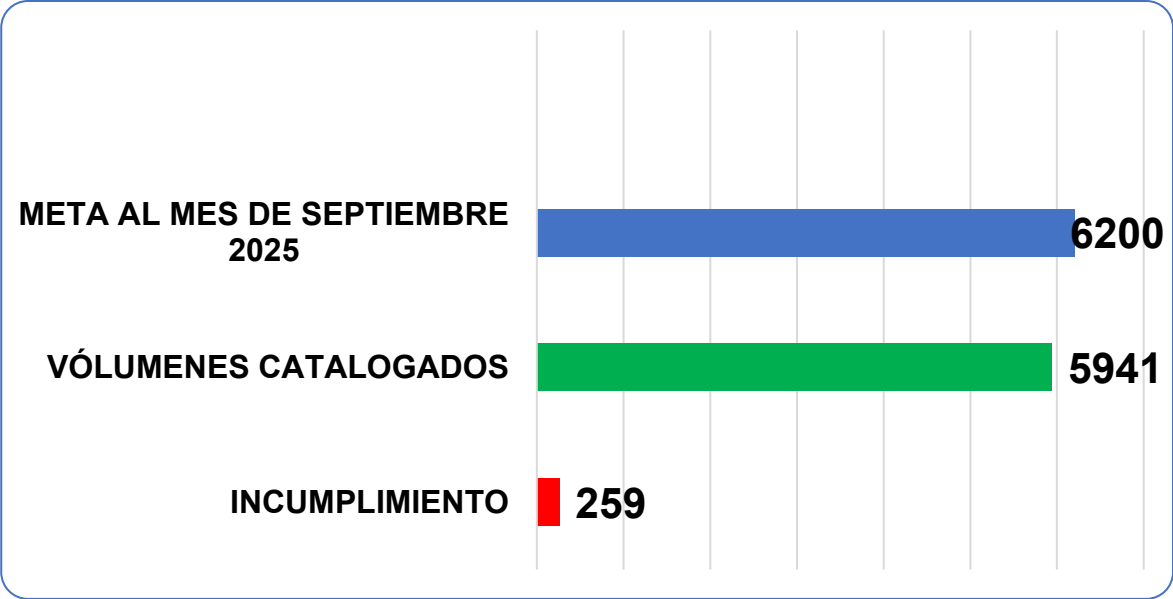
# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



<b>1. Clasificar y catalogar 18,282 volúmenes a diciembre de 2028 en los siguientes centros de información:</b>	<b>Número de volúmenes</b>	<b>Producción</b>	<b>Avance SEPTIEMBRE 2025</b>
ESCUELA PREPARATORIA ING. PASCUAL ORTIZ RUBIO	2,032	633	<b>32.49%</b>
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE SALUD PÚBLICA Y ENFERMERÍA	1,864	1,163	
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	5,134	2,019	
BIBLIOTECA COLEGIO PRIMITIVO Y NACIONAL DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO	7,672	933	
BIBLIOTECA DE LA PREPARATORIA MELCHOR OCAMPO	1,580	1,193	
<b>Total</b>	<b>18,282</b>	<b>5,941</b>	



# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



El objetivo estratégico se reprogramará en el mes de enero 2026, donde se incluirán los 15 centros de información no certificados.

Centro de Información	Incumplimiento	
ESCUELA PREPARATORIA ING. PASCUAL ORTIZ RUBIO	- 102 libros (séptimo trimestre)	No envían el material al POD en el tiempo establecido
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	- 134 libros (cuarto trimestre).	
BIBLIOTECA COLEGIO PRIMITIVO Y NACIONAL DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO	- 74 libros (tercer trimestre). - 282 (cuarto trimestre) - 223 (quinto trimestre) - 271 (sexto trimestre) - 299 libros (séptimo trimestre)	





# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



	Responsable	Avance
<b>2. A diciembre de 2024, automatización del préstamo a domicilio en los siguientes centros de información:</b> <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>
<b>2. A diciembre de 2025, automatización del préstamo a domicilio en los siguientes centros de información:</b> <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



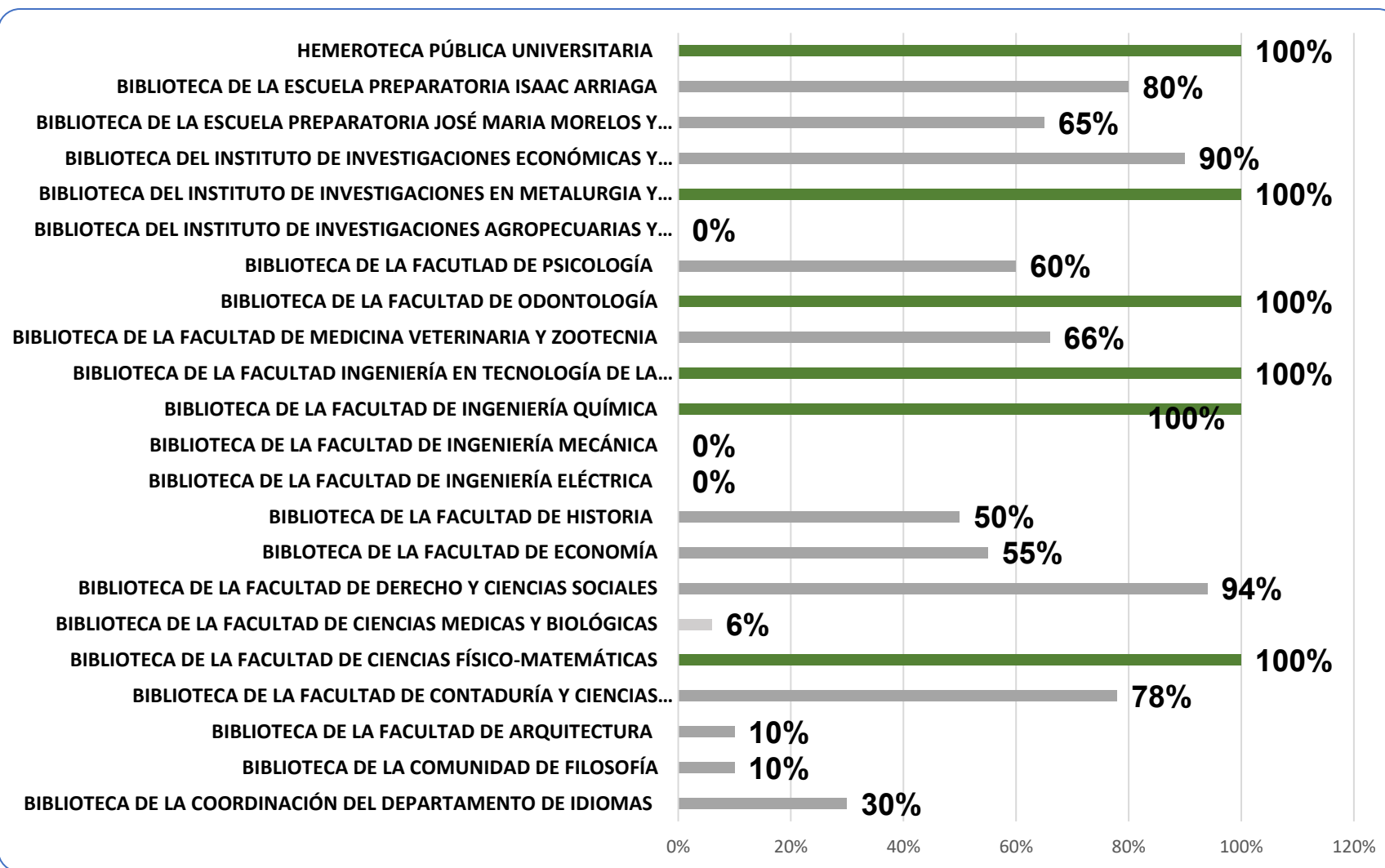
	Responsable	Avance
<b>4. A octubre de 2024 certificar los siguientes centros de información:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Biblioteca del Colegio Primitivo y Nacional de San Nicolás de Hidalgo</li><li>- Biblioteca de la Escuela Preparatoria Melchor Ocampo</li><li>- Biblioteca de la Coordinación 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 de Calidad Operativos (Plataforma de objetivos de la calidad)



**Actualizar los objetivos operativos, fecha límite 31 de octubre de 2025.**



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







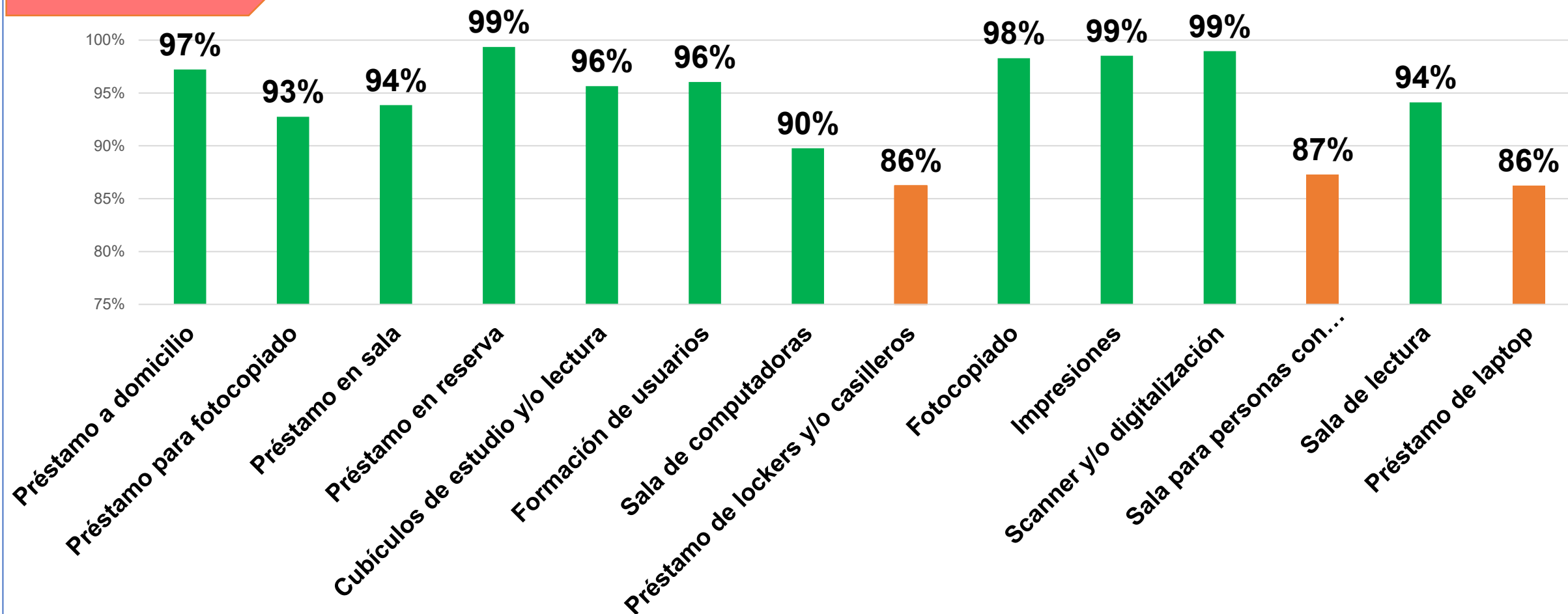
# Proceso de Prestación del Servicio

## Conformidad



**CONFORMIDAD  
GLOBAL 94%**

PPS02 Porcentaje de disponible de los servicios (80% mínima aceptable)





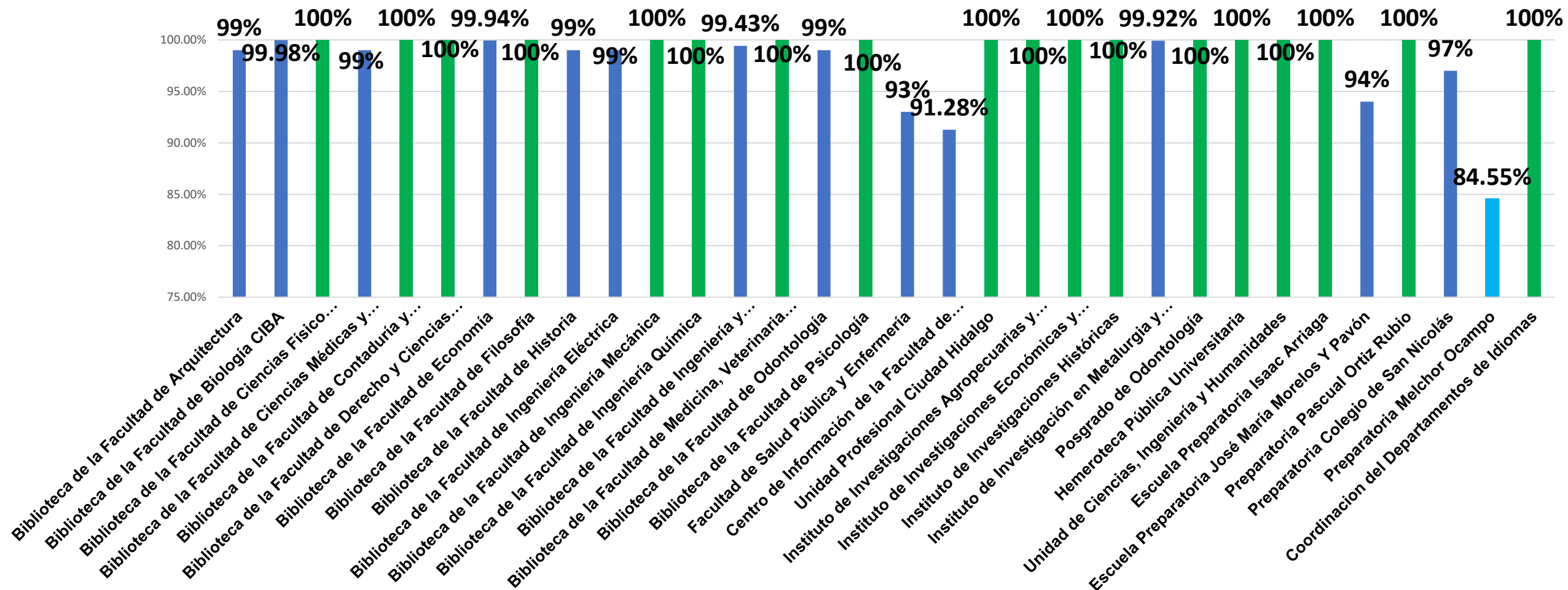
# Proceso de Gestión de Colecciones

## Conformidad



**CONFORMIDAD  
GLOBAL 98.94%**

PGC02 Porcentaje de disponibilidad de la colección por mes (80% mínima aceptable)



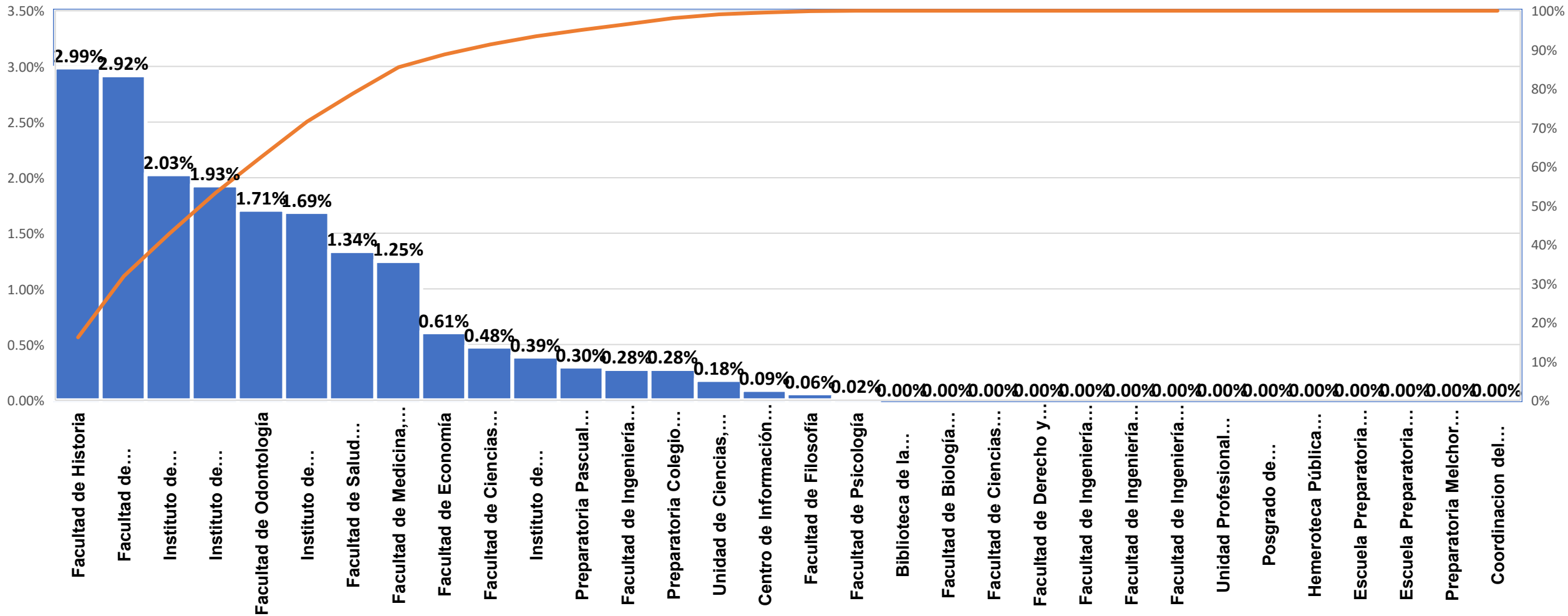


# Proceso de Gestión de Colecciones

## DESEMPEÑO



PGCO3 Porcentaje de incremento de la colección pertinente





# Proceso de Gestión de Colecciones

## DESEMPEÑO



**PORCENTAJE  
GLOBAL  
0.62%**

**16 centros de  
información no  
adquirieron colección**

**Se agrega la mínima  
aceptable 1%**

N°	Indicador		Registro fuente
PGC0 3	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	<b>Solicitud de acervos Bibliográficos Registro de Ingreso de Colecciones y Registro de inventario de colecciones</b>
		NÚMERO DEL TOTAL DE <b>TÍTULOS VOLÚMENES</b>	



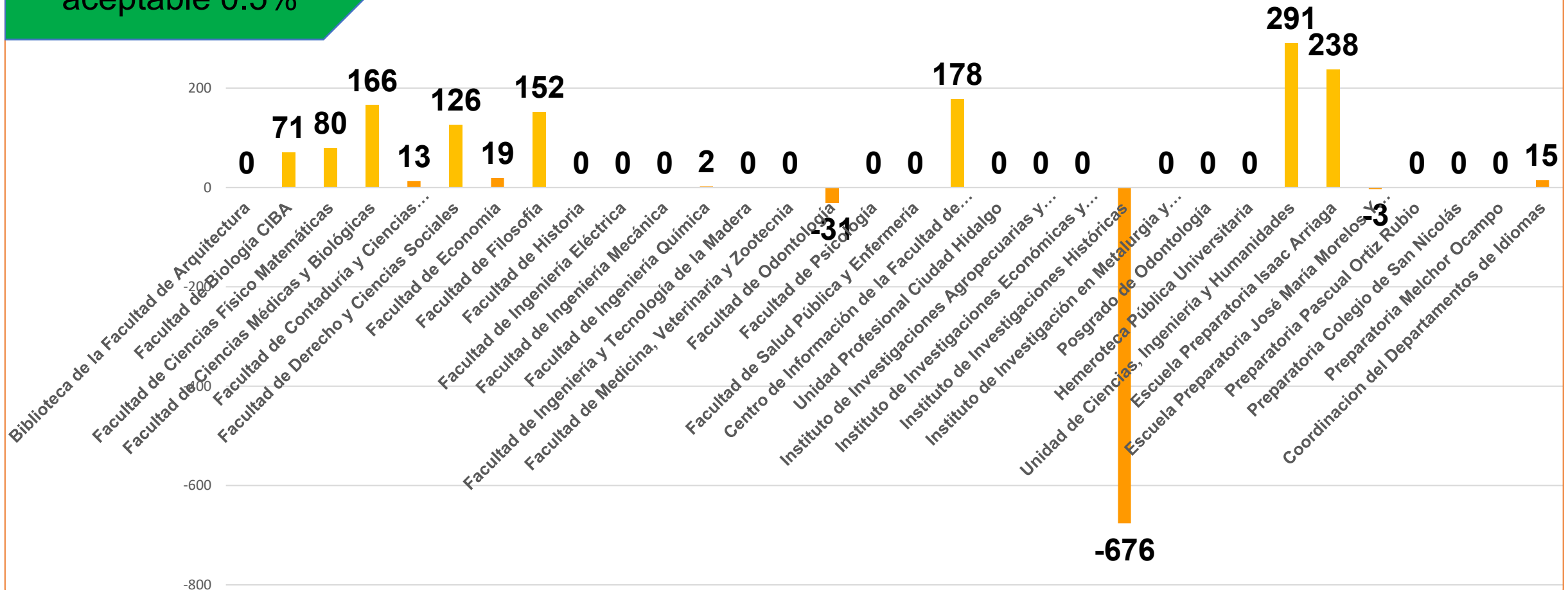
# Proceso de Gestión de Colecciones

## DESEMPEÑO



Se agrega la mínima  
aceptable 0.5%

PGC04 Cantidad de títulos no localizables en estantería







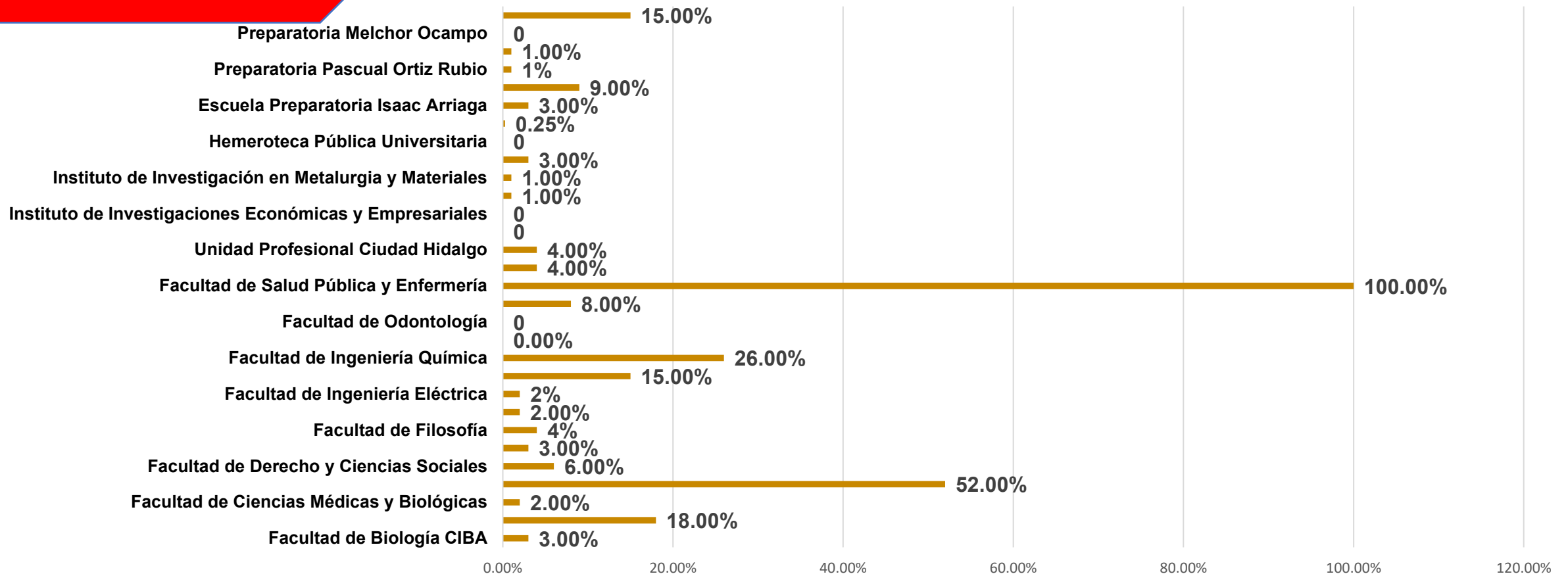
# Proceso de Gestión de Colecciones

## DESEMPEÑO



Se elimina este  
indicador.

PGC05 Porcentaje de préstamo a domicilio por volumen  
respecto a las colecciones de préstamo a domicilio (80% mínima aceptable)





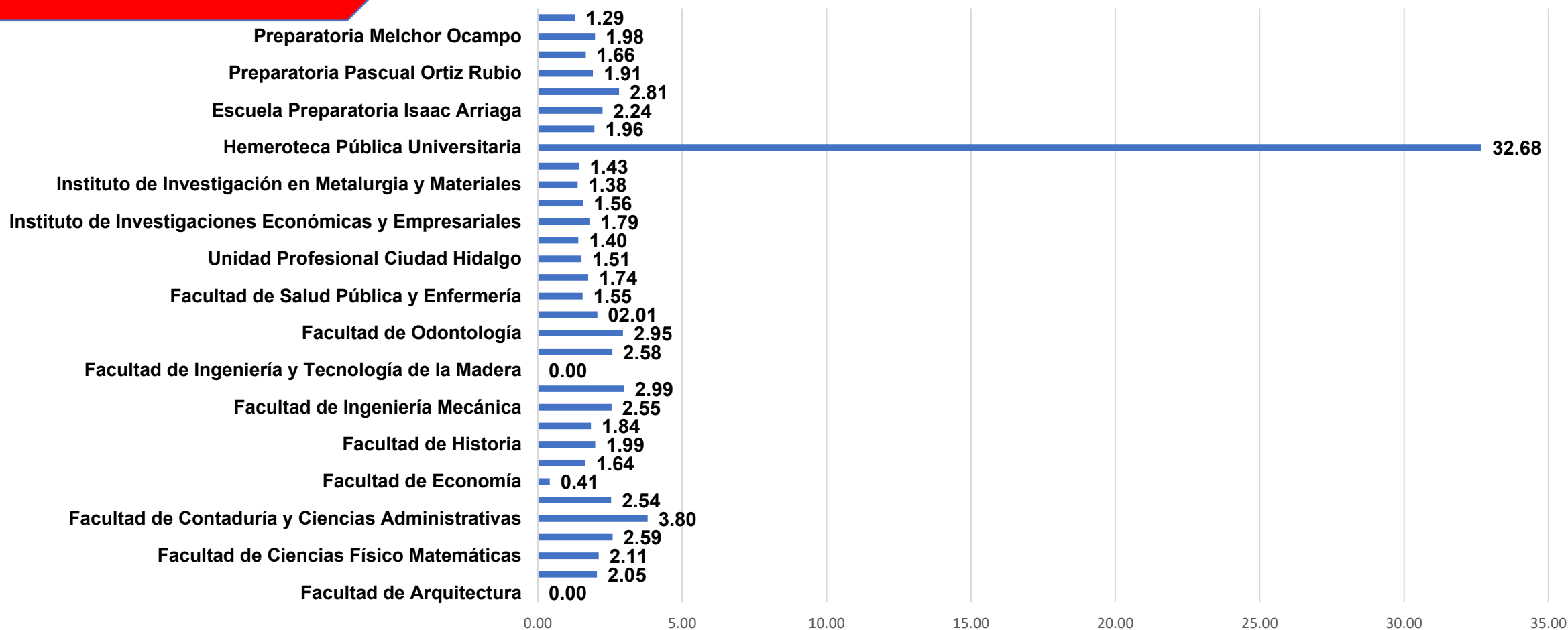
# Proceso de Gestión de Colecciones

## DESEMPEÑO



Determinar el indicador

### PGC06 Promedio de títulos por volumen





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



# No conformidades y acciones correctivas



NO CONFORMIDAD	PLANES DE ACCIÓN	FECHA COMPROMISO	RESPONSABLE	ESTADO
<b>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.</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Modificar el procedimiento de auditoría interna, para determinar que el auditor realizará la primera y segunda verificación de hallazgos. <b>50%</b></li><li>2. Capacitación sobre no conformidades y acciones correctivas. <b>50%</b></li></ol>	ENERO 2025	Proceso de Calidad/Coordi nadores de centro de información/G IC/Responsabl es de procesos de soporte	<b>CERRADA</b>
<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.</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Capacitación para el coordinador de C.Hidalgo. <b>50%</b></li><li>2. Programar en el mes de noviembre las auditorías faltantes. <b>25%</b></li><li>3. Realizar auditorías internas. <b>16%</b></li></ol>	NOVIEMBRE 2024 (PDHI Y CI)	Proceso de Calidad/Coordi nadores de centro de información involucrados	<b>ABIERTA</b>  <b>67% FALTA AUDITORÍA DE C. HIDALGO</b>



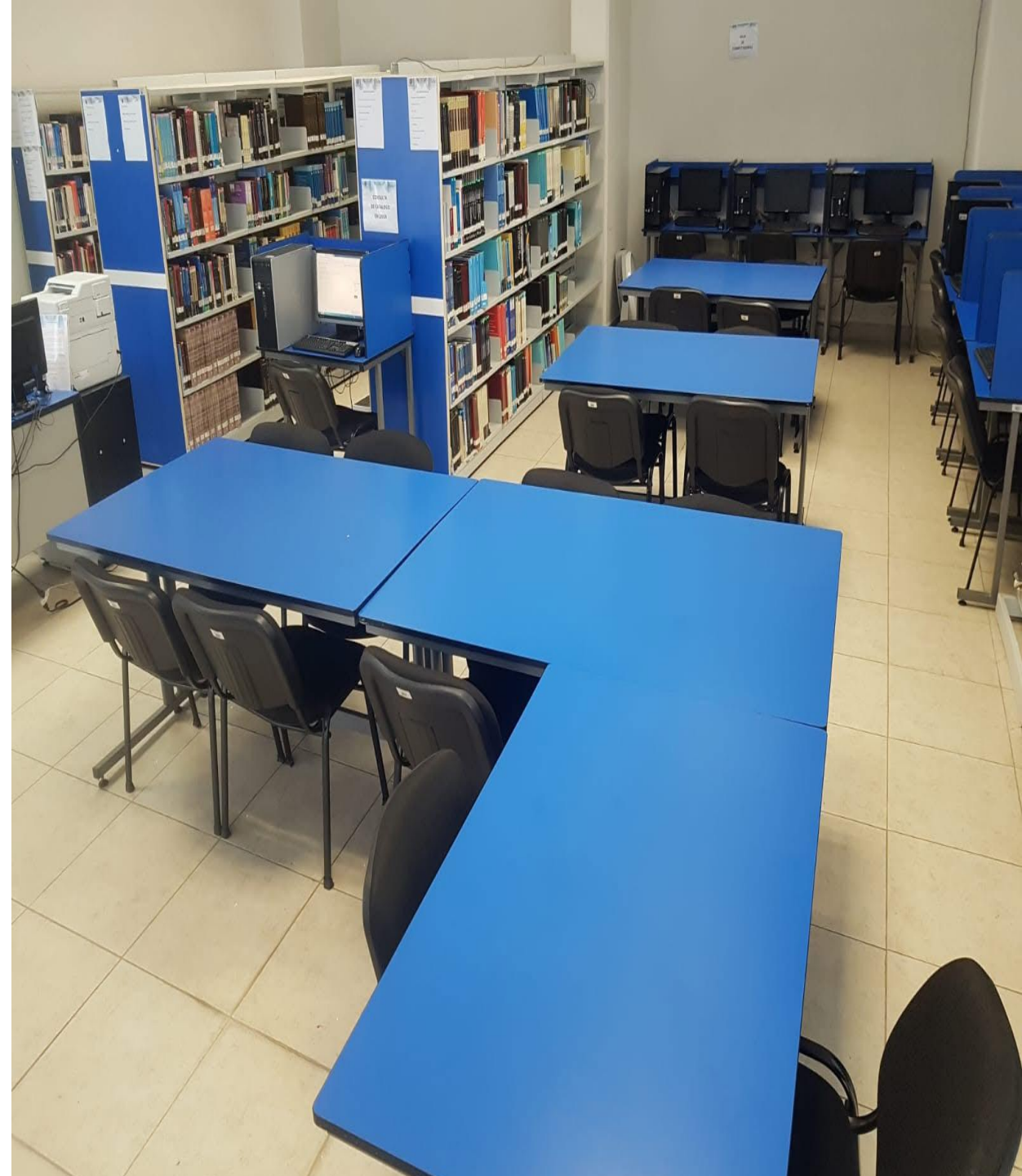
# No conformidades y acciones correctivas



NO CONFORMIDAD	PLANES DE ACCIÓN	FECHA COMPROMISO	RESPONSABLE	ESTADO
Revisión y modificación de las evaluaciones de desempeño.	<ol style="list-style-type: none"><li>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></li><li>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></li><li>3. Modificar la evaluación de desempeño de acuerdo a las indicaciones de los especialistas.</li><li>4. Aplicación de las evaluaciones de desempeño a los centros de información certificados.</li></ol>	31 DE DICIEMBRE DE 2025	PFRH	<b>ABIERTA 70%</b>



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



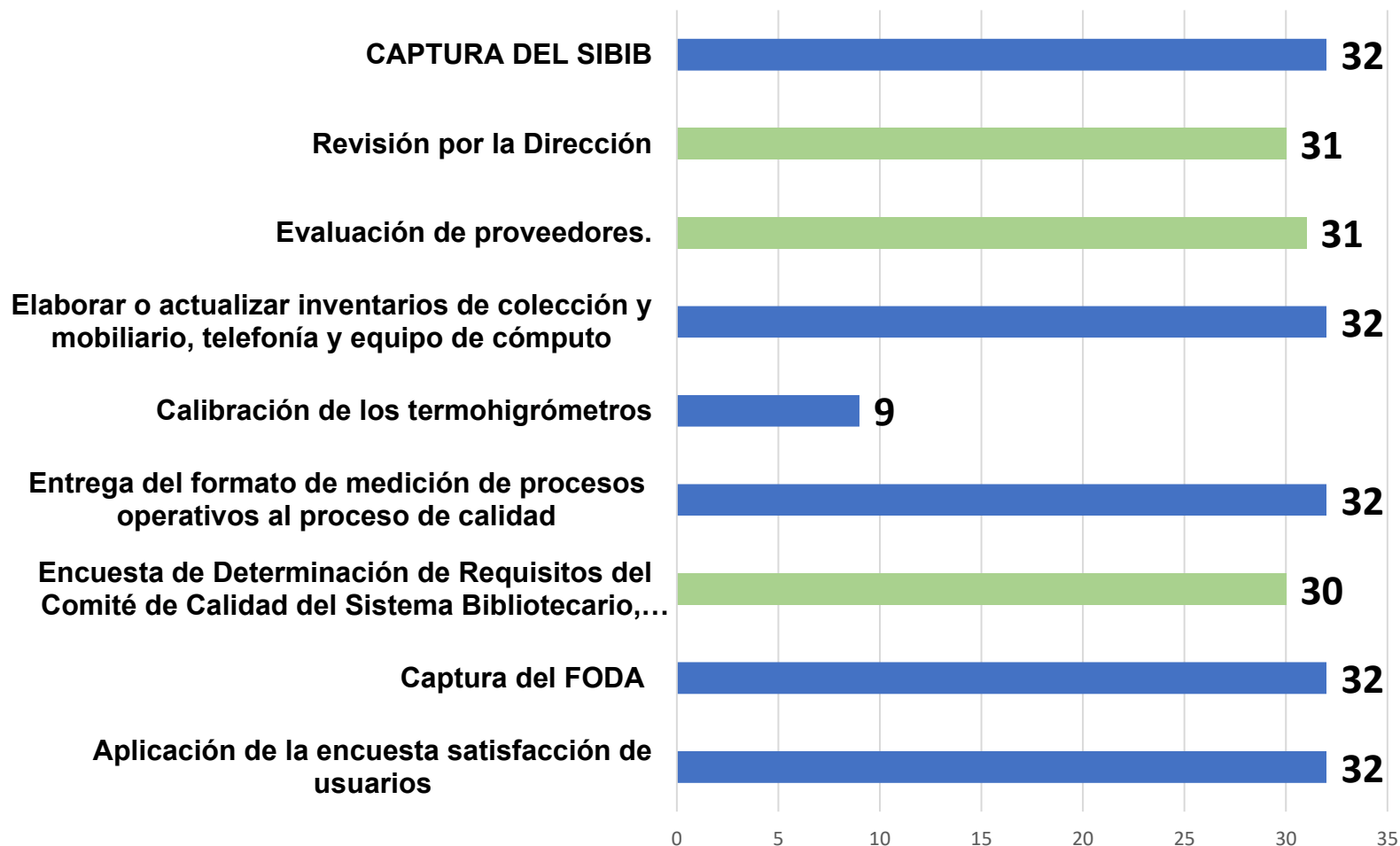




# PROGRAMAS



## Calendario de actividades del SGC



**Faltantes de Revisión  
por la Dirección:  
Salud Pública.**

**Faltante de evaluación  
de proveedores:  
C. Hidalgo**



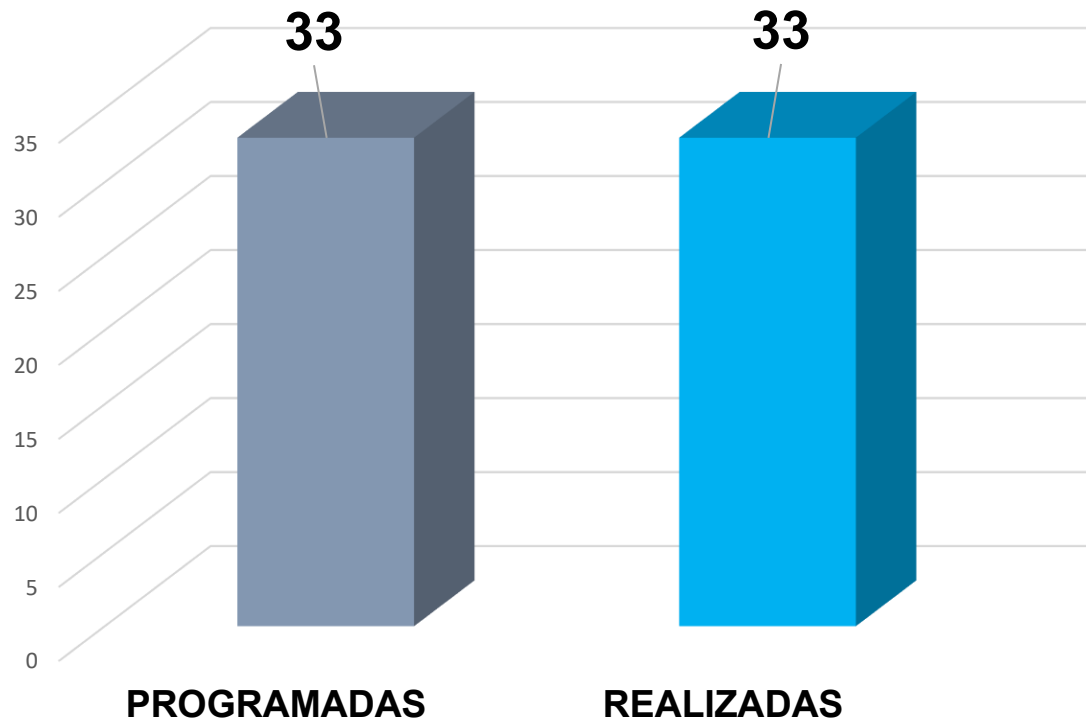
# Programas



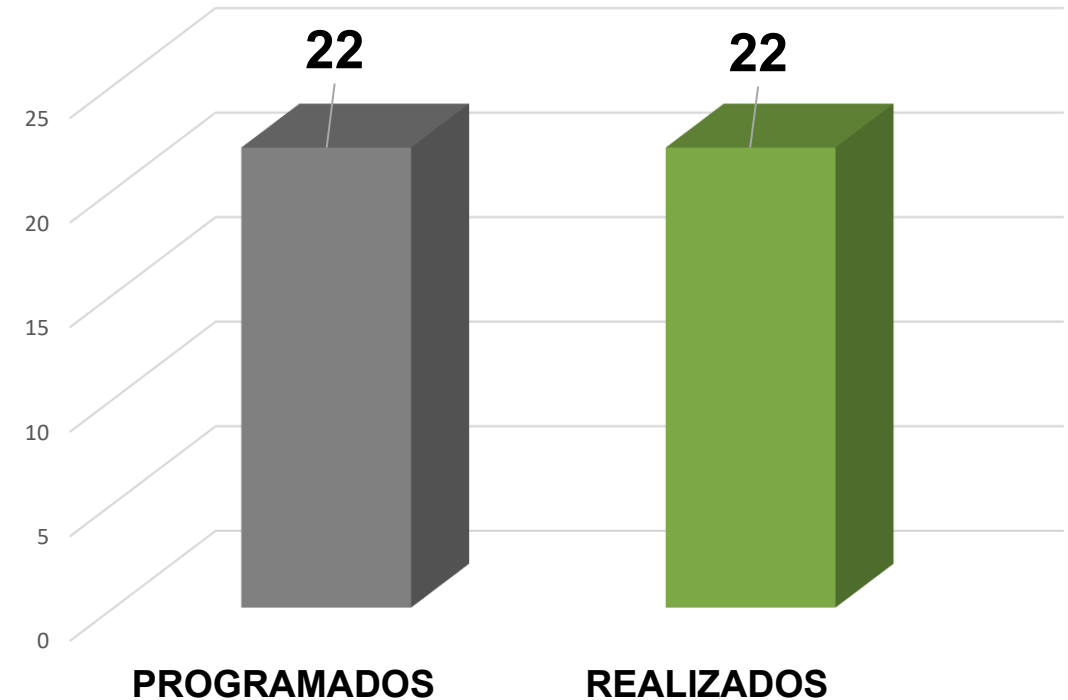
**Año 2025**

Se aplica cada 2 años por prestadores de servicio social.

**Programa de Evaluación de Infraestructura Física y Ambiente para Operación de los Procesos**



**Programa de Diagnóstico de Necesidades de un Centro de Información**



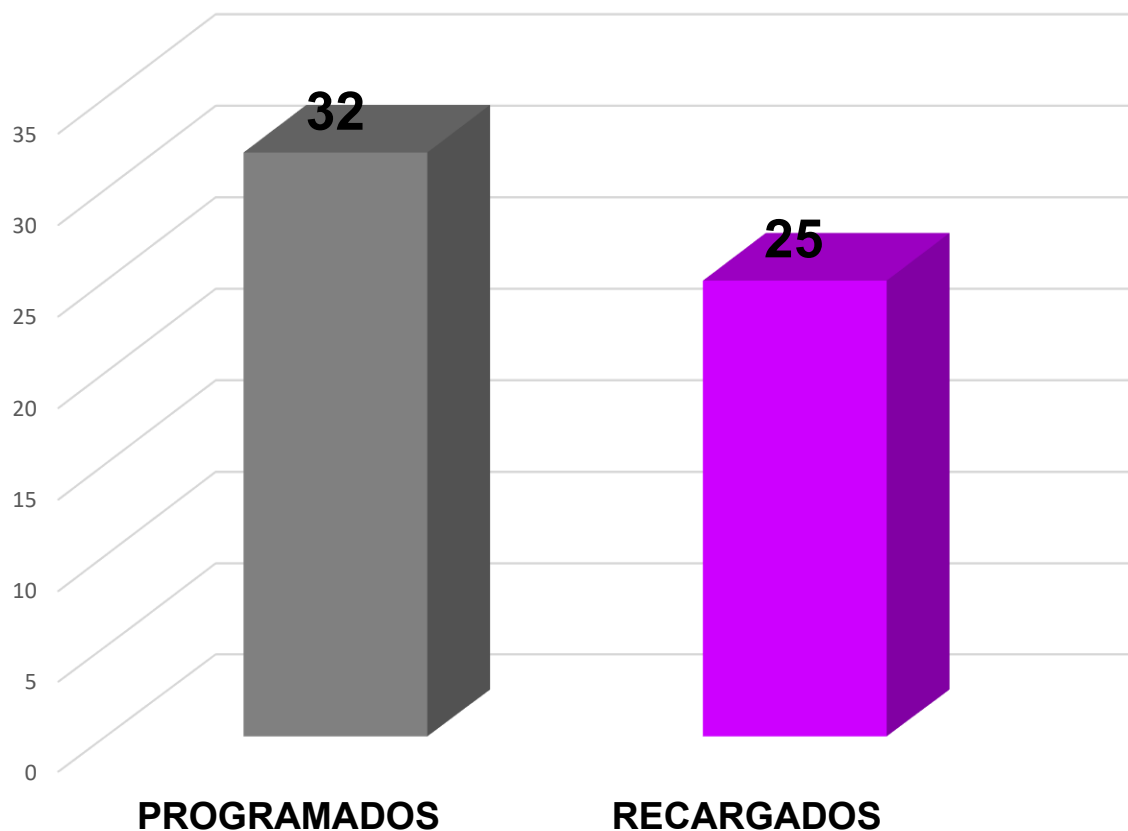


# Programas



**Año 2025**  
Anualmente.

## Programa de Recarga de Extintores



CENTRO DE INFORMACIÓN	FECHA DE CADUCIDAD
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	jun-25
BIBLIOTECA DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	ago-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



# Programa anual de capacitación (PFRH)



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

**Porcentaje de cumplimiento del  
Programa Anual de Capacitación**

**86%**

**Porcentaje de aprobación de  
cursos**

**100%**

**Porcentaje del personal capacitado  
respecto al total del personal SGC  
del SB**

**84%**





# Programa anual de capacitación (PFRH)



Acción de formación	Nombre	Bibliotecarios participantes
Curso	Lengua de señas mexicana	16
Curso	Calidad en el servicio	15
Curso	¿Cómo recibir una auditoría?	11
Curso	ISO 9001 Fundamentos y aplicación a bibliotecas	25
Curso	Principios básicos de auditoría interna	8
Curso	Lenguaje incluyente	17
Curso	Introducción al Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario	24
Curso	Desarrollo de Colecciones	44
Curso	Uso y manejo de extintores	25
Curso	Catalogación	3
Curso	Actualización en Bibliotecología	32
Curso	Clima Organizacional	11



# Programas *PREVENTIVOS* de equipos (PGTS)



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

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

**100%**

**Porcentaje de solicitudes atendidas  
conforme al programa preventivo de  
equipo de seguridad**

**100%**







# *Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales*

## *Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos*



**Agosto 2024- julio 2025**

**Mantenimiento de acervos  
especiales atendidos**

**1,254**



**Encuadernación de fondos  
contemporáneos atendidos**

**1,083**





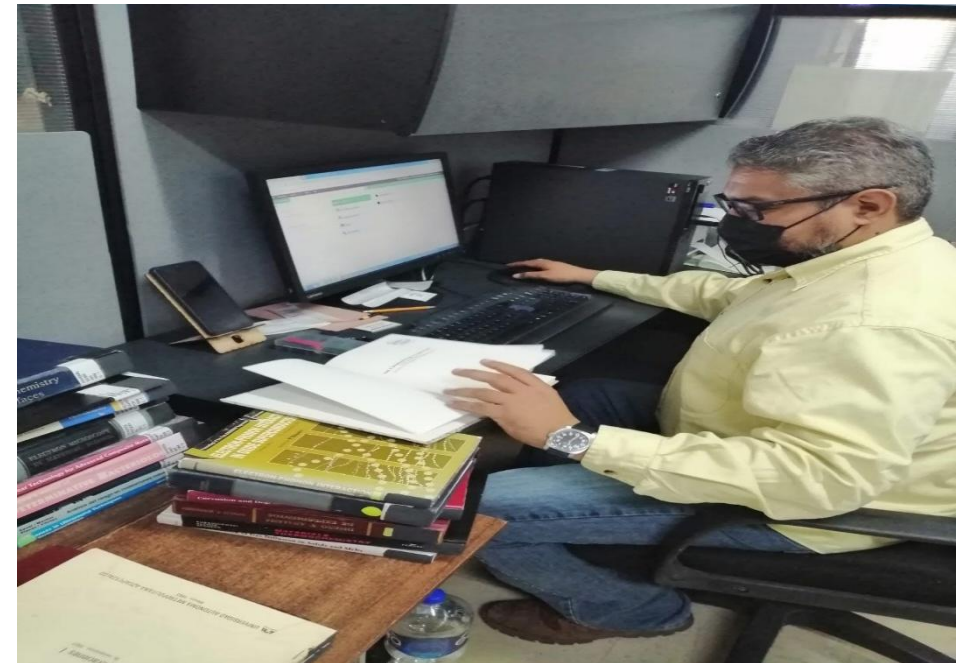
# PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL



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

**Porcentaje de conformidad de  
materiales procesados**

**99.84%**





# PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS



Agosto 2024- julio 2025

**Solicitudes de servicio de charlas y cursos atendidos**

**177**

**Solicitudes de servicio de referencia virtual atendidos**

**174**



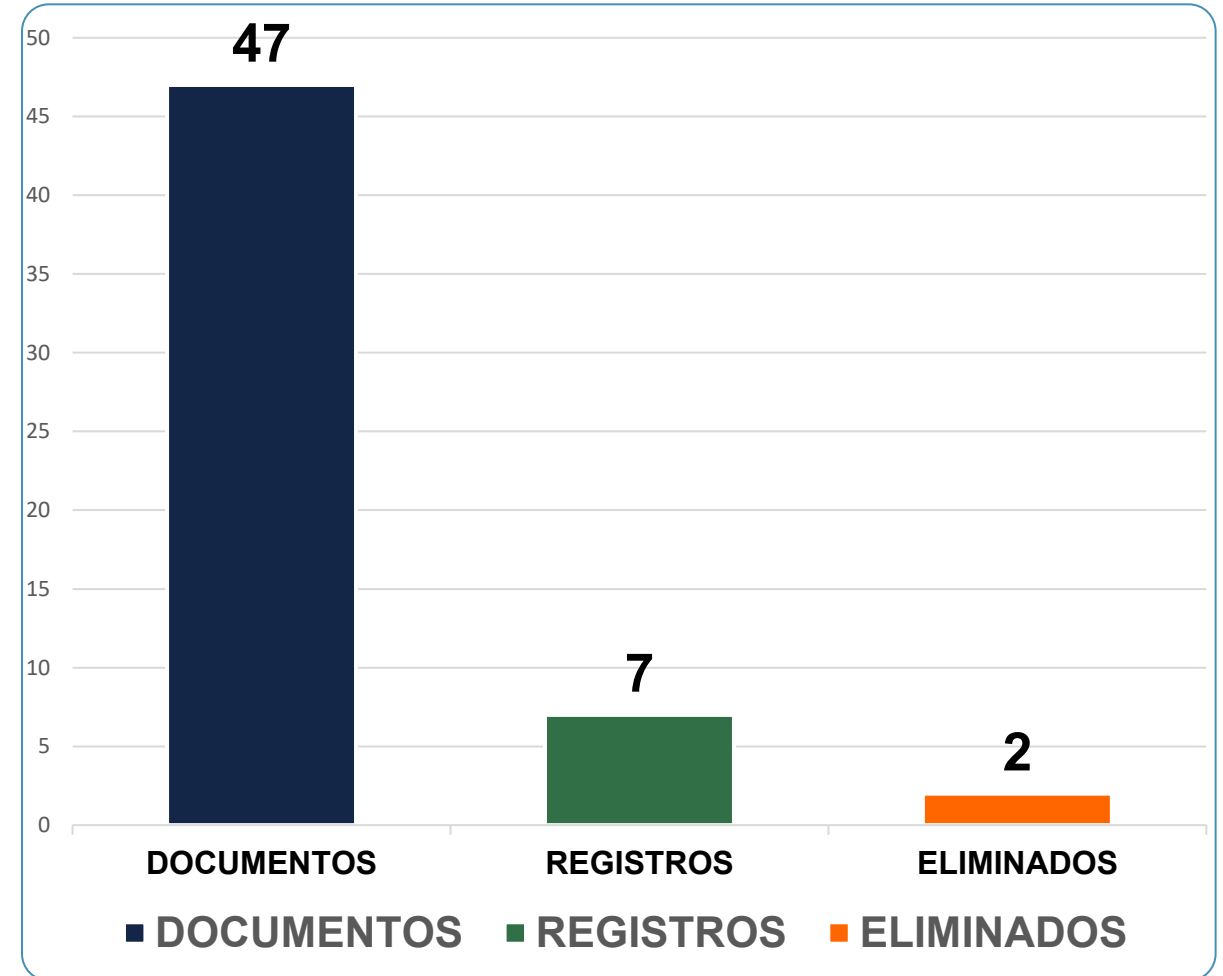
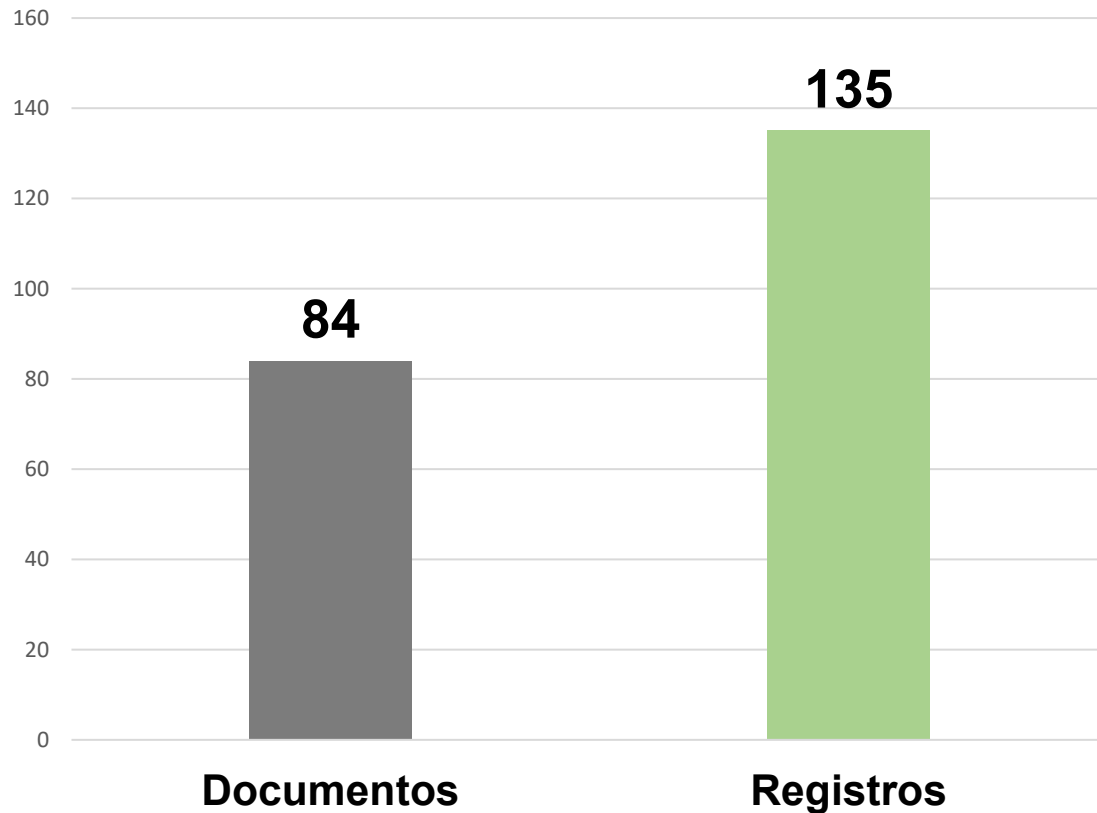


# Información documentada



Agosto 2024- julio 2025

## Plataforma de Información Documentada





# Control de cambios



CENTRO DE INFORMACIÓN	TÍTULO DEL CAMBIO	PROPÓSITO DEL CAMBIO	APROBACIÓN	RECHAZO
ININEE	Agregar al alcance del sistema el servicio de préstamo interbibliotecario.	Este cambio podría tener como consecuencia potencial la integración al sistema de la calidad que establezca los lineamientos para llevar a cabo el préstamo interbibliotecario para controlar el producto.	Dic- 2025	
DERECHO	Acuse de recibo de donación	Poner un espacio para el título y autor del libro donado.	Dic- 2025	
ECONOMÍA	Descarte del material bibliográfico	Agilizar y clarificar el proceso de descarte de materiales.	Dic- 2025	
ECONOMÍA	Manual de Calidad del SGC	Que se analice si realmente el objetivo estratégico 1 es para las bibliotecas o es objetivo de los procesos de apoyo.	Dic- 2025	



# Control de cambios



CENTRO DE INFORMACIÓN	TÍTULO DEL CAMBIO	PROPÓSITO DEL CAMBIO	APROBACIÓN	RECHAZO
DERECHO	Indicadores Colecciones en registro medición de procesos operativos 2024_06	Incluir como Indicador el Porcentaje de préstamo en sala por volumen. -Modificar el PGC05, el indicador debe ser medido por volumen, no por título para arrojar un porcentaje relevante y eficiente. -En el PGC03 en Registro fuente incluye al Registro de ingreso de usuarios, no creo relevante éste registro como origen de información ya que lo que mide es la adquisición de bibliografía. -En el PGC04 enuncia "títulos no localizables", entiendo que tratamos de conocer la pérdida en nuestras bibliotecas entonces propongo se cambie por "Volúmenes no localizables", ya que podemos localizar el título pero si el mismo título tiene más de un volumen y alguno de éstos es no localizable no entraría en el conteo, ya que el título si está siendo localizable, o sólo redactar que debe ser localizable el título con todos sus ítems o volúmenes registrados en inventario.	Dic- 2025	





# Control de cambios



CENTRO DE INFORMACIÓN	TÍTULO DEL CAMBIO	PROPÓSITO DEL CAMBIO	APROBACIÓN	RECHAZO
PSICOLOGÍA	Alta del servicio de videoteca	Aumentar el alcance de los servicios de la BFP, dar un mejor servicio en búsqueda de la mejora continua	Dic- 2025	
COLEGIO DE SAN NICOLÁS	Agregar al sistema la colección literatura	Para la promoción de la lectura se considera separar los libros de literatura de la colección general	Dic- 2025	
BUCIH	Pertinencia de la colección de BUCIH	Cambiar la evaluación de la pertinencia de la colección de BUCIH en el Procedimiento de Gestión de Colecciones en el punto 1.1 donde la biblioteca no haga esa actividad utilizando el listado de la bibliografía de los planes de estudio, ya que la biblioteca no depende de ninguna facultad y por mucho tiempo se ha complicado que nos pasen los listados debido a la falta de cooperación de las administraciones de las facultades a las que sirve la BUCIH.		No, aprobado.



# Control de cambios



CENTRO DE INFORMACIÓN	TÍTULO DEL CAMBIO	PROPÓSITO DEL CAMBIO	APROBACIÓN	RECHAZO
TEC. MADERA	Agregar un segundo código de barras en la contraportada de los libros	Agilizar el proceso de préstamo a domicilio y la realización de inventarios físicos.	Dic- 2025	
TEC. MADERA	Buzón de Quejas y Sugerencias	Actualizar y unificar información en la página del buzón, a su vez sugiero se llame Buzón de Felicitaciones/Sugerencias y/o Quejas.	Dic- 2025	
PSICOLOGÍA	Credencial de la DB	Poner como requisito en las bibliotecas certificadas que sea con esta identificación, y que los usuarios que la porten pueden adquirir libros para préstamo a domicilio en cualquier de estas bibliotecas, siendo un sistema bibliotecario también se debería de unificar en los requisitos para los dos procesos.	Dic- 2025	



## *6) Resultados de las auditorías*



# Auditoría externa

## *No conformidad menor*



FECHA	7 y 8 de Noviembre de 2024
TIPO DE HALLAZGO	NO CONFORMIDAD MENOR
DESCRIPCIÓN	<p>En la Biblioteca “Ing. J. Manuel Santoyo García” de la Facultad de Ingeniería Química, se observó que un extintor de CO<sub>2</sub> de 2.5 kg, destinado para equipo eléctrico, está ubicado a nivel de piso sin un soporte adecuado. Esta ubicación incumple con los requisitos de la Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010 sobre las condiciones de seguridad en la prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo. Según la norma, los extintores deben colocarse en soportes o gabinetes específicos que aseguren su visibilidad y accesibilidad inmediata en caso de emergencia, así como su protección contra daños accidentales. La ubicación actual representa un riesgo, ya que, al estar en el suelo, el extintor podría ser golpeado por personas que transiten por el área, lo cual podría dañar el cilindro y afectar su funcionalidad. Adicionalmente, el área designada en la parte inferior para la colocación del extintor está obstruida, lo cual impide su correcta instalación y compromete su disponibilidad en una situación de emergencia.</p>
PROCESO/BIBLIOTECA	Biblioteca de Ingeniería Química



# Auditoría externa

## *No conformidad menor*



PLAN DE ACCIÓN: Infraestructura de Ing. Química			Avance al día:	100%	100%
CORRECCIÓN					
No.	Actividades necesarias	Responsable	Ponderación %	Avance %	
1	Determinar en Sistema de Calidad del Sistema Bibliotecario los requisitos establecidos en la Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010, sobre las condiciones de seguridad en la prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo.	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	40%	40%	
2	Gestión de los soportes adecuados para los extintores.	Coordinador de Ingeniería Química	20%	20%	
3	Colocación de los soportes adecuados para los extintores en la Biblioteca de Ingeniería Química	Dirección de la Facultad de Ing. Química.	40%	40%	





# Auditoría externa

## *No conformidad menor*



PLAN DE ACCIÓN: Infraestructura de Ing. Química ACCIÓN CORRECTIVA			Avance al día:	100%	100%
No.	Actividades necesarias	Responsable	Ponderación %	Avance %	
1	Diagnóstico de los extintores en los centros de información.	Proceso de Calidad	50%	50%	
2	Monitoreo de los extintores en los centros de información.	Proceso de Calidad	50%	50%	





# Auditoría externa

## *No conformidad menor*



### DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES ESTABLECIDAS

Se colocaron correctamente los extintores en la Biblioteca de Ingeniería Química. Además se obtuvo un diagnóstico de los extintores en todo el Sistema Bibliotecario para el seguimiento correcto y oportuno.



# Auditoría interna

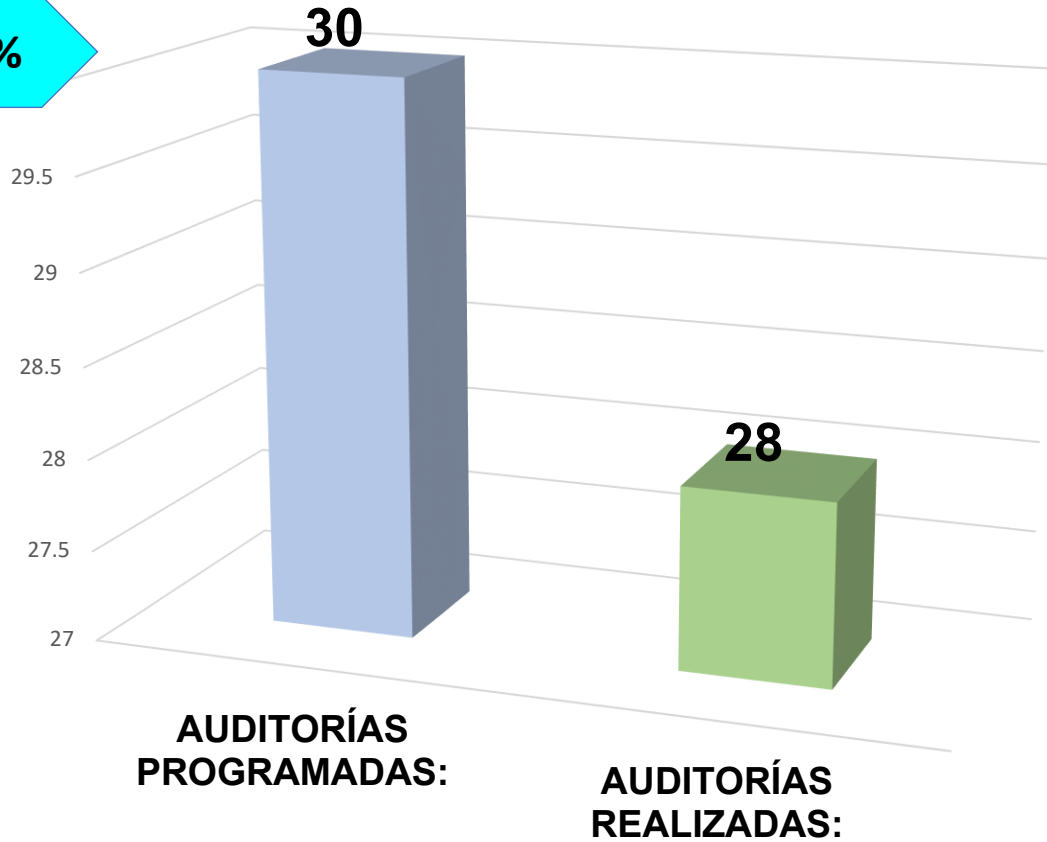


**Agosto 2024- julio 2025**

Indicador: 80% mínima aceptable

## Programa de auditoría interna

93%



### Auditorías faltantes:

CIUDAD HIDALGO

ECONOMÍA



# Auditoría interna

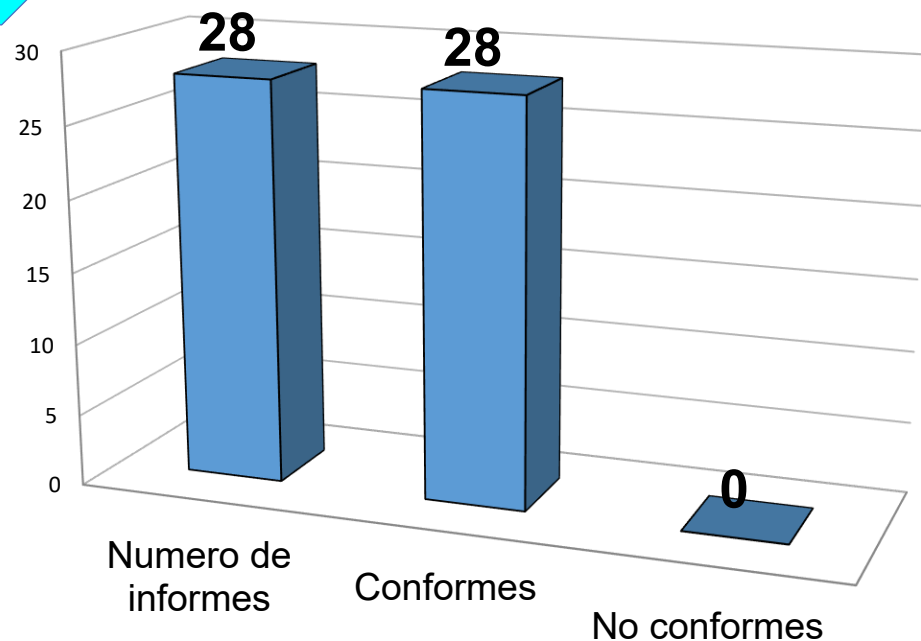


**Agosto 2024- julio 2025**

Indicador: 80% mínima  
aceptable

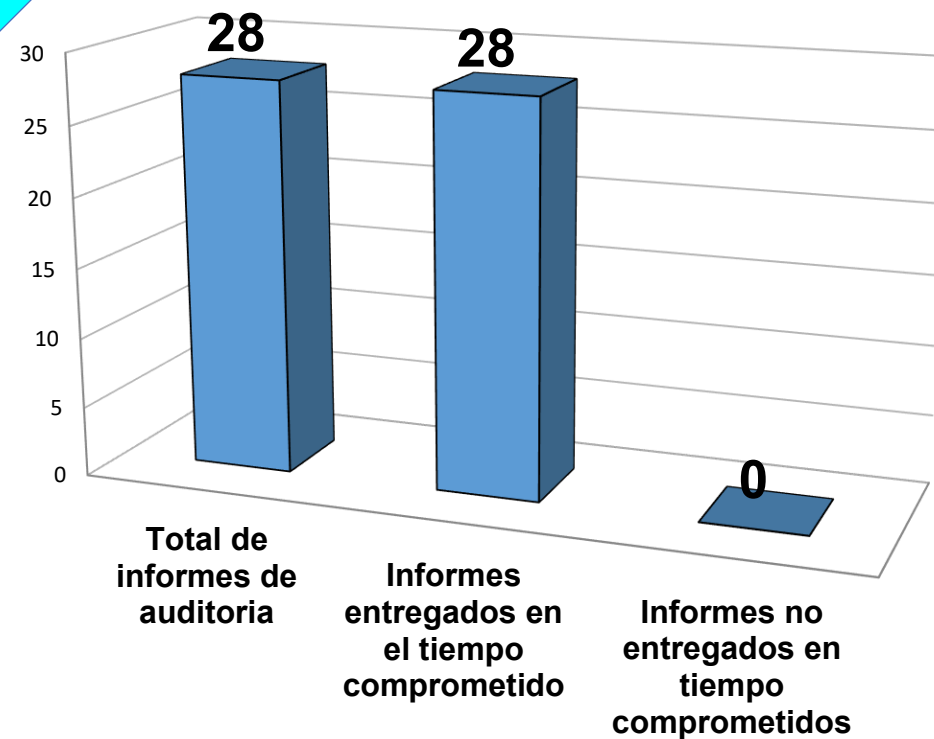
**Porcentaje de informes de auditoría  
conformes de acuerdo a la redacción de  
hallazgos**

**100%**



**Porcentaje de informes entregados en el  
tiempo comprometido**

**100%**





# Auditoría interna



Agosto 2024- julio 2025

Indicador: 80% mínima  
aceptable

Auditor líder	Auditorías Programadas	Auditorías realizadas en tiempo programado	Porcentaje de auditorías realizadas por auditor en el tiempo programado
LLUVIA IBETH MEJÍA SALGADO	8	8	100%
MARCO ANTONIO MUÑOZ AMBRIZ	5	3	60%
CARMEN EDITH SALINAS GARCÍA	3	3	100%
INDIRA LETICIA GUTIÉRREZ GUZMÁN	5	5	100%
ITZIYURENI MENDOZA RUÍZ	3	3	100%
JOSÉ JUAN ÁNGEL MUNGUÍA	6	6	100%
	30	28	

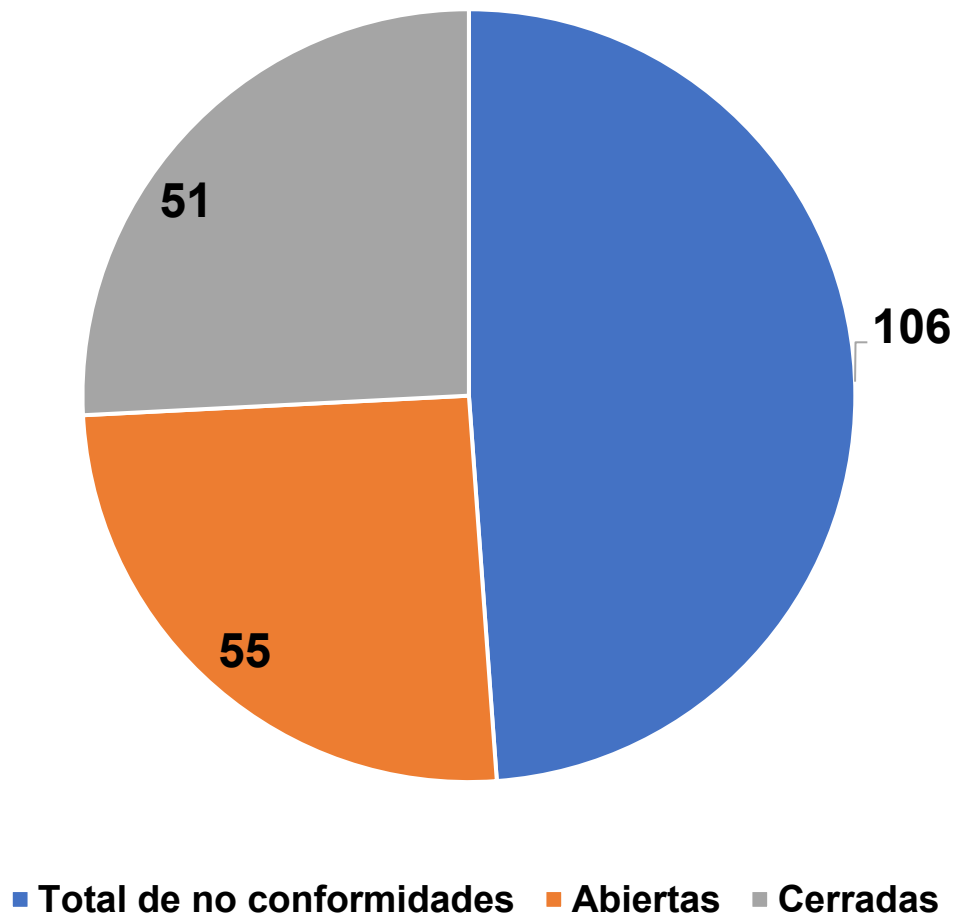
Auditor Auxiliar	Suma de horas auditor empleadas en el total de las auditorías	Número de auditorías realizadas
PAULA IRENE CHÁVEZ LÓPEZ	10	2
CARLA DANIELA ARCE RAMOS	5	1
RUTH ITZEL SILVA REYES	15	3
VERÓNICA DURÁN GONZÁLEZ	16	4
NANCY MARTÍNEZ SEGOVIA	16	4
Observador	Suma de horas auditor empleadas en 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



# Auditoría interna



**Total de Hallazgos detectados**



## ÁREA DE LA NORMA CON MAYOR RECURRENCIA

### 8.5.1.a Control de la producción de la provisión del servicio

a) la disponibilidad de información documentada que defina:

1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;

2) los resultados a alcanzar;

**(13 Hallazgos detectados)**

### 8.5.2 Identificación y trazabilidad **(6 Hallazgos detectados)**

### 9.2.2.e Auditoría Interna

e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.

**(5 Hallazgos detectados)**



# Auditoría interna



**HALLAZGOS  
ABIERTOS 2024**  
(FECHA LÍMITE 30  
DE OCTUBRE DE  
2025)

BIBLIOTECA DE LA COORDINACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS	2
BIBLIOTECA DE LA COMUNIDAD DE FILOSOFÍA	1
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	2
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HISTORIA	2
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	1
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA ELÉCTRICA	1
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA	1
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	4
BIBLIOTECA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES	2
CENTRO INFORMACIÓN BIOLÓGICO AMBIENTAL	3



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





# COMPRA DIRECTA (DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS)



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



N° DE SOLICITUD	PROVEEDOR	PRODUCTO O SERVICIO	RESULTADO
3305	<b>Subdirección de Mantenimiento y Servicios Generales Universitarios (Edificio S en Ciudad Universitaria)</b>	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 Servicios Generales Universitarios (Biblioteca Central, Edificio “S” en Ciudad Universitaria)	Sustitución y colocación de cajas para contactos eléctricos y de internet en el Proceso de Organización Documental.	10
	<b>Patrimonio Universitario</b>	Bajas de Bienes Muebles	10

CUMPLE

CUMPLE  
PARCIALMENTE

NO CUMPLE



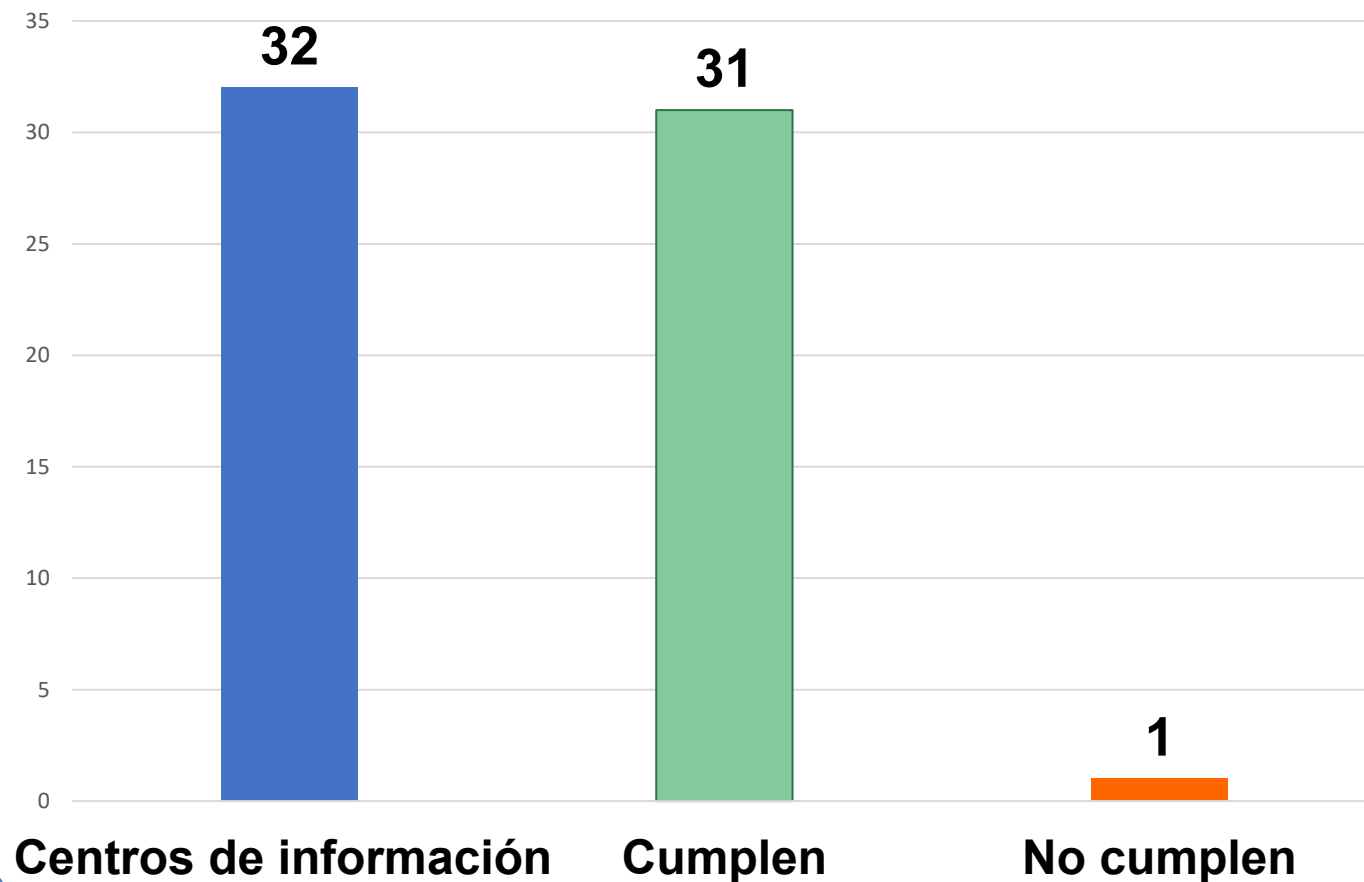
# Escuelas, Facultades, Institutos y Unidades Profesionales



**Biblioteca de la Unidad  
Profesional de Ciudad  
Hidalgo**

LA FACULTAD NO HA  
PROPORCIONADO  
NINGÚN RECURSO  
SOLICITADO.

## Evaluación de proveedores





## ***d) Adecuación de recursos***





# ADECUACIÓN DE RECURSOS



- Adquisición de acervo.
- Recarga de extintores de las Bibliotecas de la Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo, Facultad de Odontología, Medicina Veterinaria y Zootecnia, Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales, Posgrado de Odontología, Preparatoria Pascual Ortiz Rubio y Preparatoria José María Morelos y Pavón.
- Adquisición de acrílicos en los centros de información.
- Atención de los requerimientos de las evaluaciones de infraestructura física y ambiente para la operación de los procesos.



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

***Matriz de Riesgos y oportunidades***





***f) Oportunidades de mejora***



# 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. **SE CUMPLIÓ**
4. Aumentar el alcance del Sistema de Calidad con la colección de Literatura, con el propósito de promover la lectura se considera separar los libros de literatura de la colección general. **EN PROCESO**
5. Aumentar el alcance del Sistema de Calidad con el servicio de Préstamo Interbibliotecario. **EN PROCESO**



# OPORTUNIDADES DE MEJORA



6. Aumentar el alcance del Sistema de Calidad con el servicio de Videoteca (Psicología). **EN PROCESO**
7. Homologar los nombres de los puestos del documento perfil de puestos con los declarados en la plataforma SARH. **SE CUMPLIÓ**
8. Homologar los nombres de los cursos en la plataforma SARH. **EN PROCESO**
9. Implementación del programa de auditoría interna cada 2 años. **SE CUMPLIÓ**



# OPORTUNIDADES DE MEJORA



## PROPUESTAS:

- Actualización de los indicadores de Proceso de Gestión de Colecciones y Prestación del servicio.
- Revisión y actualización de las encuestas de determinación de los requisitos de Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario, Comité de Calidad de Centro de Información, docentes y empleados .
- Actualización del Procedimiento de Control de Riesgos y Oportunidades.

***¡GRACIAS!***



[Título de la reunión] Revisión por la Dirección del Sistema Bibliotecario			
21/10/2025		[Hora de la reunión] 9:00 am	[Lugar de la reunión] Auditorio de la Facultad de Historia
Reunión convocada por:	PROCESO DE CALIDAD		
Asistentes			
Nombre		Puesto	Firma
Silvia Alejandra Manríquez Gómez		Directora de Bibliotecas	Asistió
José Manuel Morales Palomares		Subdirector Técnico	Asistió
Adelee Larissa Rodríguez Chávez		Jefa 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		Integración del SGCSB	Asistió
Mónica Chávez Lázaro		Integración del SGCSB	Asistió
Indira Leticia Gutiérrez Guzmán		Coordinadora de la Biblioteca de Medicina	Asistió
Paula Irene Chávez López		Coordinadora de la biblioteca de Psicología	Asistió
Esteban Tavira Vizcarra		Coordinador de la biblioteca de Unidad Profesional Ciudad Hidalgo	Asistió

Carlos Julián Burgueño Moreno	Coordinador de la biblioteca de Derecho	Asistió
Ruth Itzel Silva Reyes	Coordinadora de la Hemeroteca pública universitaria.	Asistió
Itziyureni Mendoza Ruiz	Coordinadora de la biblioteca de Economía	Asistió
Maricruz Valdez Plancarte	Coordinadora de la biblioteca de Contaduría y Ciencias Administrativas	Asistió
Guadalupe Martínez Herrejón	GIC de la biblioteca de Contaduría y Ciencias Administrativas	Asistió
Carmen Edith Salinas García	Coordinadora de la biblioteca del Instituto Investigaciones Históricas	Asistió
Carlos Alberto Bustamante Penilla	Coordinador de la biblioteca de Filosofía	Asistió
Alberto Calderón Cristóbal	Coordinador de la biblioteca de Ingeniería Química	Asistió
Mayra Valdespino Zaragoza	Coordinadora de la biblioteca del P. Odontología	Asistió
Luis Carlos Bocanegra Díaz	Coordinador de la biblioteca de Veterinaria	Asistió
Erick Alejandro Figueroa Rojas	GIC de la biblioteca de Veterinaria	Asistió
Yunuén Vargas Barajas	Biblioteca de la Ingeniería Eléctrica	Asistió
Norma Margarita Díaz Fernández	Responsable de la Biblioteca de Ingeniería Mecánica	Asistió
Edgar Mejía Lemus	Coordinador de la Biblioteca de la Escuela Preparatoria Isaac Arriaga	Asistió
Nancy Georgina Villa Zamora	Coordinadora de la Biblioteca de la Escuela Preparatoria José Ma. Morelos y Pavón	Asistió
Cristina Villa Villaseñor	GIC del BIIAF	Asistió
Eduardo Israel Vega Alejo	Coordinador de la Biblioteca de la Escuela Preparatoria Pascual Ortiz Rubio	Asistió
Israel Iván Reyes Bárcenas	Coordinador de la Biblioteca de Historia	Asistió
Oscar Manuel Magdaleno Vega	GIC de la Biblioteca de Historia	Asistió
Yunuen García Cahue	Coordinadora de la Biblioteca de Idiomas	Asistió
Josafat Ixta Torres	GIC de la Biblioteca de la Facultad de Físico Matemáticas	Asistió
Liliana Ruby Chacón Huerta	Coordinadora de la Biblioteca de la Facultad de Odontología	Asistió
Verónica Durán González	Personal del Proceso de Calidad	Asistió

Nancy Martínez Segovia	Coordinadora de auditoría interna	Asistió
Katherine Monserrath de la Vega González	Personal del Proceso de Calidad	Asistió

[Orden del día]
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bienvenida</li> <li>2. Revisión de la política de calidad</li> <li>3. Entradas de revisión por la dirección.</li> </ol>

[Desarrollo de la sesión]

1. **Bienvenida**

Da inicio la reunión siendo las 9:00am, la Mtra. Silvia Alejandra Gómez Manríquez Directora de Bibliotecas, da la bienvenida a los presentes.

2. **Revisión de la política de calidad**

Se realiza la propuesta de cambio por parte de la Biblioteca del Instituto de Investigaciones Históricas, misma que es aprobada por el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario.

*Estamos comprometidos en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos aplicables **de las personas usuarias; de los requisitos legales y reglamentarios aplicables; el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica; la capacitación del personal y la mejora continua.***

3. **La responsable del Proceso de Calidad, inicia la presentación de las entradas de revisión por la dirección.**

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

De los acuerdos pendientes, 6 acuerdos se encuentran cerrados y 2 abiertos:

- Cambio al contexto de la organización 4.1. **Abierto**
- Seguimiento a los hallazgos de auditoría interna de cada centro de información y proceso de soporte. **Abierto**

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

Se muestra la propuesta de cambio del contexto de la organización, que consiste en eliminar el diagrama y representarlo con un análisis **FODA**, ya que permite identificar el propósito y los aspectos internos y externos que pueden afectar el SGC.

La propuesta es aprobada por el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario.

Se realiza el seguimiento y revisión de las cuestiones externas e internas.

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

### ***1) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.***

- **Encuesta de satisfacción del cliente**

Se muestra el resultado **global** de los 32 centros de información certificados, donde los resultados son satisfactorios y confiables por arriba del indicador que es 80%. Sin embargo, los centros de información por debajo del indicador (**Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales y Escuela Preparatoria José María Morelos y Pavón**), deben documentar la no conformidad en la plataforma de hallazgos.

- **Encuesta de detección de necesidades de los usuarios**

Próxima aplicación en el año 2027

- **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.

- **Quejas y sugerencias de los usuarios**

Se identificaron 11 quejas en los centros de información, mismas que 7 ya se encuentran cerradas y 4 abiertas.

Se identifican sugerencias de los usuarios, cada centro de información analiza la viabilidad.

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

Se muestra el avance de los **Objetivos Estratégico:**

- **Clasificar y catalogar 18,282 volúmenes a diciembre a 2028. 32.49% (POD)** el incumplimiento es debido a que las bibliotecas no envían el material al POD en el tiempo establecido.

El objetivo estratégico se reprogramará en el mes de enero 2026, donde se incluirán los 15 centros de información no certificados.

- **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.

**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:**

23 de los centros de información que no participan en los objetivos estratégicos, cuentan con objetivo operativo en la plataforma.

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

Se muestran los resultados globales de los indicadores de los Procesos de Gestión de Colecciones y Prestación del Servicio de los 32 centros de información certificados.

**Conformidad y desempeño:**

**PPS02:** Porcentaje de disponibilidad de servicios mayor a **85%** y con un porcentaje global de **94%**.

**PGC02:** Porcentaje de disponibilidad de la colección por mes, mayor al **80%** y con un porcentaje global de **98.94%**.

**PGC03:** Porcentaje global de incremento de la colección pertinente es de **0.62%**, sólo 16 bibliotecas adquirieron colección pertinente. Se acuerda el 1% como la mínima aceptable en el indicador.

**PGC04:** Cantidad de volúmenes no localizables en estantería, cada centro de información debe determinar las acciones necesarias. Se acuerda el 0.5% como la mínima aceptable en el indicador.

**PGC05:** Porcentaje de préstamo a domicilio por volumen respecto a las colecciones para préstamo a domicilio menor al **80%**, se deben tomar las acciones por centro de información; se sugiere modificar el indicador. **Se elimina este indicador.**

**PGC06:** Promedio de títulos por volumen. Se debe analizar el indicador y determinar la mínima aceptable.

**4) No conformidades y acciones correctivas**

Se presentan 3 no conformidades y acciones correctivas del Sistema Bibliotecario, documentadas en la plataforma de hallazgos, su estado es 1 cerrada, 2 abiertos.

**5) Resultados de seguimiento y medición**

- Calendario de actividades del SGC:
  - Captura del SIBIB: **cumplen los 32 centros de información.**
  - La Revisión por la dirección **31 centros de información entregaron, faltando Salud Pública.**
  - Evaluación de proveedores **31 centros de información la realizaron, faltando C. Hidalgo porque no han recibido productos y servicios solicitados.**

- Elaborar y actualizar inventarios de colección, mobiliario, telefonía y equipo de cómputo, **cumplen los 32 centros de información.**
- Calibración de termohigrómetros, **se calibraron 9.**
- Entrega del formato de medición de procesos operativos al Proceso de Calidad, **cumplen los 32 centros de información.**
- Encuestas de Determinación de Requisitos de Comité del Sistema Bibliotecario, Centros de Información, docentes y empleados, **30 centros de información contestaron.**
- Captura del FODA, **32 centros de información cumplieron.**
- Encuesta de satisfacción de usuarios, **32 centros de información la aplicaron.**
  
- Programa de infraestructura física y ambiente para la operación de los procesos. **33 programadas, 33 realizadas por servicio social.**
- Programa de diagnóstico de necesidades de un centro de información, **22 programados, 22 realizados.**
- Programa de recarga de extintores. **32 programados, 25 recargados.**
- Porcentaje de cumplimiento del Programa anual de capacitación, **86%.**
- Porcentaje de aprobación de cursos, **100%.**
- Porcentaje del personal capacitado respecto al total de personal del SGC del SB, **84%.**
- Programa de mantenimiento de equipos de seguridad. **100%.**
- Programa preventivo de equipo de cómputo. **100%.**
- Mantenimiento de acervos especiales atendidos, **1,254.**
- Encuadernación de fondos contemporáneos atendidos, **1,083.**
- Porcentaje de conformidad de materiales procesados, **99.84%.**
- Solicitudes de servicios de charlas y cursos atendidos, **177.**
- Solicitudes de servicio de referencia virtual atendidos, **174.**
- Información documentada modificada: **47 documentos, 7 registros y 2 eliminados.**
- Control de cambios:
  - **Se aprueban 10 cambios de los 11 sugeridos.**
- **Rechazo:** *Cambiar la evaluación de la pertinencia de la colección de BUCIH en el Procedimiento de Gestión de Colecciones en el punto 1.1 donde la biblioteca no haga esa actividad utilizando el listado de la bibliografía de los planes de estudio, ya que la biblioteca no depende de ninguna facultad y por mucho tiempo se ha complicado que nos pasen los listados debido a la falta de cooperación de las administraciones de las facultades a las que sirve la BUCIH. Se debe cumplir con la pertinencia de la colección, por lo que será necesario analizar y obtener la pertinencia de acuerdo a las necesidades de BUCIH, Hemeroteca y Biblioteca Pública.*



## 6) Resultados de auditoría

Resultados de **Auditoría Externa**, no conformidad menor del 7 y 8 de noviembre de 2024.

HALLAZGOS	ESTADO
En la Biblioteca “Ing. J. Manuel Santoyo García” de la Facultad de Ingeniería Química, se observó que un extintor de CO <sub>2</sub> de 2.5 kg, destinado para equipo eléctrico, está ubicado a nivel de piso sin un soporte adecuado. Esta ubicación incumple con los requisitos de la Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010 sobre las condiciones de seguridad en la prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo. Según la norma, los extintores deben colocarse en soportes o gabinetes específicos que aseguren su visibilidad y accesibilidad inmediata en caso de emergencia, así como su protección contra daños accidentales. La ubicación actual representa un riesgo, ya que, al estar en el suelo, el extintor podría ser golpeado por personas que transiten por el área, lo cual podría dañar el cilindro y afectar su funcionalidad. Adicionalmente, el área designada en la parte inferior para la colocación del extintor está obstruida, lo cual impide su correcta instalación y compromete su disponibilidad en una situación de emergencia.	Cerrado

## Resultados auditoría interna

- Porcentaje de cumplimiento de Programa de Auditoría Interna, **93%** haciendo falta C. Hidalgo y Economía.
- Porcentaje de informes de auditoría conformes de acuerdo a la redacción de hallazgos, **100%**
- Porcentaje de informes entregados en el tiempo comprometido, **100%**.
- Se cuenta con 6 auditores líderes, 5 auxiliares y 4 en formación.
- Total de hallazgos detectados: **NC 106**.
- Estado de los hallazgos: **abiertos 55 y cerrados 51**.
- Área de la norma con mayor recurrencia: **8.5.1.a, 8.5.2 y 9.2.2.e**.

## 7) Desempeño de los proveedores externos

- Compra directa. CONFORME
- Dependencias universitarias. CONFORME
- Escuelas, facultades, institutos y unidades profesionales. No cumple un 1 centro de información (C.Hidalgo).

## D) ADECUACIÓN DE RECURSOS

- Adquisición de acervo.
- Recarga de extintores de las Bibliotecas de la Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo, Facultad de Odontología, Medicina Veterinaria y Zootecnia, Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales, Posgrado de Odontología, Preparatoria Pascual Ortiz Rubio y Preparatoria José María Morelos y Pavón.
- Adquisición de acrílicos en los centros de información.

- Atención de los requerimientos de las evaluaciones de infraestructura física y ambiente para la operación de los procesos.

## **E) RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

Se evalúa la eficacia de los riesgos y oportunidades de acuerdo a su severidad y frecuencia y se incluyen y evalúan dos riesgos.

Riesgos:

### **Debido a la mala conectividad del servicio de internet, los servicios pueden suspenderse.**

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.

#### **Acciones:**

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.
2. En el caso de Dirección de Bibliotecas, se adquirió transceivers donde el internet mejoró en la Biblioteca Central y procesos de soporte. **Cumplida**

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

#### **Acciones:**

1. Detectar los errores con inventarios. **Cumplida**
2. Planificar corrección de errores en la base de datos. **Cumplida**
3. Verificación interna del acervo antes su salida del Proceso de Organización Documental. El resultado de salidas no conformes fue de 9. **Cumplida**

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

#### **Acciones:**

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, con un avance del 32.49%.  
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 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.**

#### **Acciones:**

1. Ampliar alcance de las capacitaciones a las bibliotecas no certificadas. Cumplimiento del programa anual de capacitación 2024-2025, **86%**.
2. Contar con la información del personal en la plataforma del Proceso de Recursos Humanos. Avance del **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 interés de los Comités de Biblioteca, puede que no se alcance el logro de los objetivos.**

**Acciones:**

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. **Cumple**
2. Verificar el cumplimiento de los objetivos de la calidad y revisión por la dirección de los centros de información. **Cumple en los 31 centros de información certificados.**

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 falta de seguimiento de las evaluaciones de infraestructura física en el Sistema bibliotecario, puede que haya deterioro o pérdida de la misma.**

**Acciones:**

1. Realizar las evaluaciones de infraestructura física con los pasantes de servicio social y personal de la Dirección de Bibliotecas. **Cumple**
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. **Cumplen las 33 evaluaciones realizadas.**

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.**

**Acciones:**

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 al protocolo de desinfección podría haber poca disponibilidad de acervo para préstamo o consulta. Además, que el proceso de prestación del servicio no se encuentra disponible en su totalidad para el usuario.**

**Acciones:**

1. Se cuenta con un protocolo de bioseguridad para la reapertura de las bibliotecas del Sistema Bibliotecario, mismo que se mantiene en constante actualización. Se mantiene identificado el riesgo, sin embargo, el seguimiento de este no depende del Sistema

Bibliotecario ya que no está bajo su control. **Cumplida**

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

### **EL COMITÉ DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DECIDE ELIMINAR ESTE RIESGOS DE SISTEMA DE CALIDAD**

**Debido a que las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales no toman en cuenta las solicitudes de los coordinadores de biblioteca, puede que la colección no sea pertinente a los planes de estudio.**

#### **Acciones:**

1. Generar evidencias de las actividades y gestiones. **Cumple**
2. Mantener comunicación con los Comités de Bibliotecas (Dirección de Bibliotecas). **Cumple**
3. Verificar resultado del indicador de gestión de colecciones sobre adquisición de colección pertinente. **El resultado del indicador fue bajo.**

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

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

#### **Acciones:**

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 a tener en cuenta y monitorear).

**Debido a la falta de personal de intendencia en los centros de información, puede que los espacios estén sucios.**

#### **Acciones:**

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. **Cumple**
2. Verificar a través de auditoría interna las actividades de aseo en los centros de información. No se reportó ningún hallazgo de la falta de actividades de aseo en los centros de información auditados. 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.

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

**Acciones:**

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).

**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.**

**Acciones:**

1. Determinar el impacto en el Sistema Bibliotecario y las acciones. **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).

**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.**

**Acciones:**

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).

**Oportunidades:**

1. Cambios tecnológicos que podrían favorecer a los procesos del Sistema de Calidad, por ejemplo, mediante el uso de la Inteligencia Artificial en algunos de sus procesos.

El comité de calidad del SB evalúa la oportunidad con viabilidad MEDIA (Viable, pero con pocos recursos).

2. Facilitar a los usuarios y usuarias el acceso a las bibliotecas certificadas mediante la expedición de una credencial que permita el uso de servicios como el préstamo a domicilio en las bibliotecas que se encuentren certificadas.

El comité de calidad del SB evalúa la oportunidad con viabilidad MEDIA (Viable, pero con pocos recursos).

3. Disponibilidad de una estación de radio universitaria (Radio Nicolaita) para promocionar los servicios y colecciones de los centros de información.



El comité de calidad del SB evalúa la oportunidad con viabilidad ALTA (Viable, se cuenta con recursos necesarios).

4. Homologar los nombres de los cursos en la plataforma SARH.

El comité de calidad del SB evalúa la oportunidad con viabilidad ALTA (Viable, se cuenta con recursos necesarios).

#### **F) OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Establecer un procedimiento de medición con el propósito tener la información y control estadístico de los procesos operativos y de soporte, que además incluya la metodología para obtener el número de encuestas aplicar. **FALTA APROBACIÓN DE PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN**
- Mejorar el diagrama del contexto de la organización, con la finalidad de identificar de manera más clara las cuestiones externas e internas. **EN PROCESO**
- Agregar un campo a la plataforma SIBIB, para que los centros de información puedan subir el inventario de la colección. **SE CUMPLIÓ**
- Aumentar el alcance del Sistema de Calidad con la colección de Literatura, con el propósito de promover la lectura se considera separar los libros de literatura de la colección general. **EN PROCESO**
- Aumentar el alcance del Sistema de Calidad con el servicio de Préstamo Interbibliotecario. **EN PROCESO**
- Aumentar el alcance del Sistema de Calidad con el servicio de Videoteca (Psicología). **EN PROCESO**
- Homologar los nombres de los puestos del documento perfil de puestos con los declarados en la plataforma SARH. **SE CUMPLIÓ**
- Homologar los nombres de los cursos en la plataforma SARH. **EN PROCESO**
- Implementación del programa de auditoría interna cada 2 años. **SE CUMPLIÓ**

#### **SALIDAS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

##### **a) Oportunidades de mejora**

- Actualización de los indicadores de Proceso de Gestión de Colecciones y Prestación del servicio, que permita obtener información más específica sobre el desempeño de los procesos operativos.
- Revisión y actualización de las encuestas de determinación de los requisitos de Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario, Comité de Calidad de Centro de Información, docentes y empleados, con el propósito de obtener resultados más precisos sobre los requisitos de las partes interesadas.
- Actualización del Procedimiento de Control de Riesgos y Oportunidades, es necesario una vez actualizado el contexto de organización.
- Simplificación de la papeleta de préstamo, permite acortar tiempo de llenado para el usuario.
- Analizar y obtener la pertinencia de acuerdo a las necesidades de BUCIH, Hemeroteca y Biblioteca Pública.

##### **b) Necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad**

- Cambios al contexto de la organización 4.1.
- Cambios del Procedimiento de Riesgos y Oportunidades.



- Cambios en el alcance del SGC: incorporando Préstamo Interbibliotecario, Videoteca y colección de Literatura.

**c) Las necesidades de recursos**

VER ACUERDOS.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Actualización de la Política de Calidad.	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario.	30 de noviembre de 2025
Actualización del contexto de la organización en el Sistema de Calidad.	Proceso de Calidad	30 de noviembre de 2025
Los centros de información por debajo del indicador (80%) en la encuesta de satisfacción de los usuarios, deben documentar en la plataforma de hallazgos (Campo de No conformidad): José María Morelos y Pavón e Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales.	Centros de información con indicador por debajo del indicador.	31 de octubre de 2025
El objetivo estratégico se reprogramará en el mes de enero 2026, donde se incluirán los 15 centros de información no certificados.	POD	31 de enero de 2026
La Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades no cumple con el objetivo, se integrará nuevamente en el año 2026.	BUCIH/PGTS/POD	31 de enero de 2026
Actualizar los objetivos operativos.	Centros de información	31 de octubre de 2025
Modificar indicadores PGC03 con el 1% y PGC04 con 0.5% como la mínima aceptable. En el PGC06 determinar la mínima aceptable.	CI/Proceso de Calidad	15 de diciembre de 2025
Seguimiento a los cambios sugeridos.	Proceso de Calidad	15 de diciembre de 2025
Se realizarán las auditorías internas de C. Hidalgo y Economía.	Proceso de Calidad	Enero 2026
Seguimiento de hallazgos de auditoría interna 2024 y 2025.	Centros de información/ Proceso de Calidad	31 de octubre de 2025

