ESCUELA PREPARATORIA "MELCHOR OCAMPO"

BIBLIOTECA "ALFONSO REYES"

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2026

ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIA

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Cambio o renovación del mobiliario de la sala de lectura.	Dirección Secretaria Administrativa	junio 2026

No se pudo cambiar, ni renovar debido a la falta de presupuesto en la escuela preparatoria.

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

El Sistema Bibliotecario determina 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. Estos aspectos se han concentrado en el siguiente análisis FODA.

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

INSTRUCCIÓN: Completar cada cuadrante.
- **Fortalezas:** Aspectos internos y positivos del centro de información o proceso de soporte.
- **Oportunidades:** Factores externos y positivos en el entorno que puedes aprovechar.
- **Debilidades:** Aspectos internos y negativos que pueden limitar el cumplimiento de objetivos.
- **Amenazas:** Factores externos y negativos en el entorno que requieren un plan de acción.

CUESTIONES INTERNAS	
Fortalezas	**Debilidades**
Proceso de Gestión de Colecciones - Proceso de gestión de colecciones certificado con ISO 9001: 2015 en 32 centros de información del Sistema Bibliotecario. - Respaldo de la Dirección de Bibliotecas para la gestión de colecciones de las Bibliotecas certificadas a través de los procesos de apoyo. - En algunas bibliotecas, disponibilidad de colecciones de fondo antiguo con gran valor histórico. **Proceso de Prestación del Servicio** - Proceso de prestación de servicios certificado con ISO 9001:2015 en 32 centros de información del Sistema Bibliotecario. - Se cuenta con infraestructura física (edificio, mobiliario). - Se cuenta con personal con buena disposición de servicio. - 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. - Credencial propia de la biblioteca en algunos centros de información. - Módulo de circulación en operación (préstamo automatizado en algunos centros de información. - Sistema de vigilancia instalado en algunos centros de información. - Disponibilidad de red wi-fi para usuarios en la mayoría de los centros de información. - 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** - Escasez de personal catalogador en los centros de información, debido a jubilaciones. - Rezago en procesamiento técnico de los materiales bibliográficos. - 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. - Falta de compromiso e interés de los Comités de los centros de información con el Sistema de Calidad y operación de las bibliotecas. - No se tiene el catálogo bibliográfico completo en los 15 centros de información que se integrarán al SGC. - 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. - Rotación del personal en los centros de información. - No hay difusión de las colecciones en los centros de información. - 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. - Medios tecnológicos adecuados para dar cursos en línea. - Disponibilidad de un equipo de instructores internos. - Disponibilidad de la Plataforma "Biblioteca Virtual".	- Poca participación en cursos de capacitación de coordinadores de centros de información que son académicos. - Estantería insuficiente para el alojamiento y crecimiento del acervo de las Bibliotecas y sus áreas. - 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. - No se cuenta con un proceso de entrega-recepción del SGC cuando hay cambio de coordinador o GIC. **Proceso de Prestación del Servicio** - Falta de difusión de los servicios que repercute en número de usuarios que pueden llegar a tener las bibliotecas. - 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. - Equipos de cómputo obsoletos para la prestación del servicio, usuarios y personal del centro de información. - Servicios basados en modelos tradicionales, no adaptados a la era digital, ni desarrollados conforme a las posibilidades de las nuevas tecnologías. - No contar con información del personal de áreas no certificadas. – - Falta de capacitación y actualización de cursos, para el personal. - Falta de personal bibliotecario y de intendencia en los centros de información. - Falta de una cultura de protección civil como son en manejo de extintores, rutas de evacuación, etc. - Falta de auditores internos.

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

DGB

FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

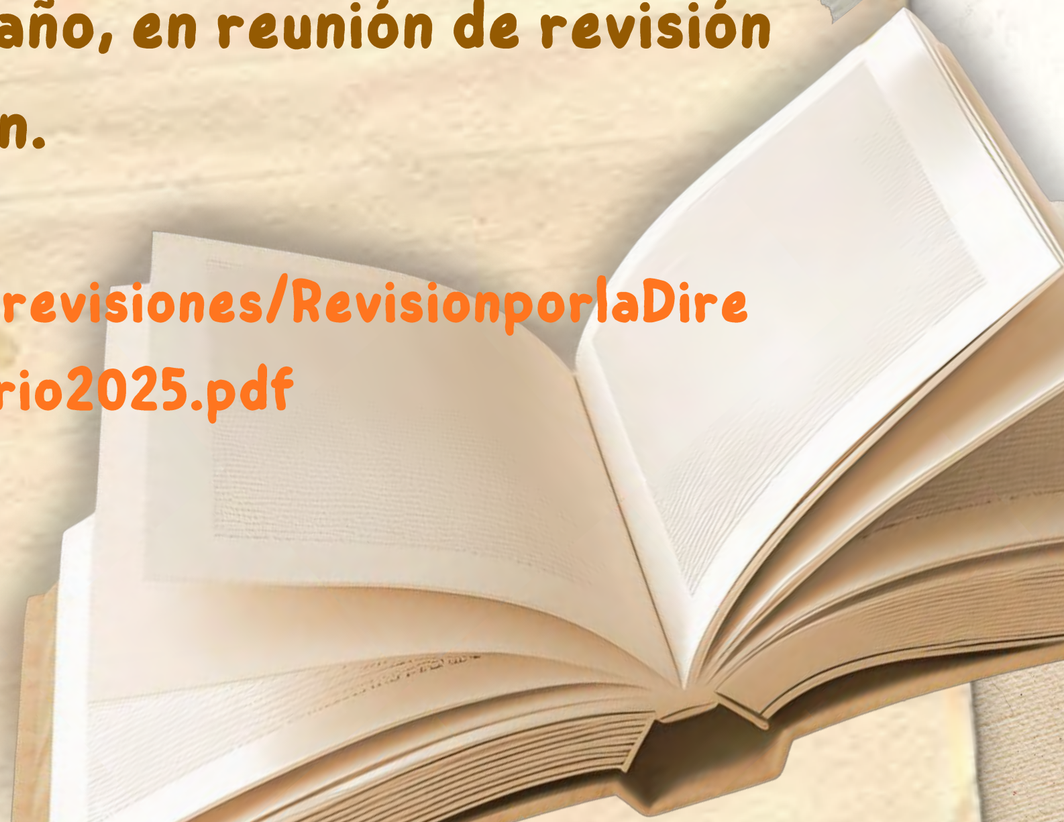
CUESTIONES EXTERNAS	
Oportunidades	**Amenazas**
Proceso de Gestión de Colecciones - Disponibilidad de una amplia oferta de libros digitales para su adquisición. - Posibilidad de contar con presupuesto a partir de proyectos de financiamiento con recursos públicos y privados destinados a centros de información. - Oferta de servicios en escuelas, facultades, institutos, unidades profesionales y campus externos de UMSNH para el desarrollo de actividades de capacitación. - 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. - Disponibilidad de una estación de radio universitaria para promocionar los servicios y colecciones de las bibliotecas. - Digitalización de los fondos hemerográficos. - 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. - 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** - 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. - 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. - Incremento de costos de libros, revistas y licencias de bases de datos, así como para la preservación y conservación de documentos impresos y digitales. - 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. **Proceso de Prestación del Servicio** - Tendencia general al uso de recursos de información disponible en línea (sobre todo libros) en detrimento de la consulta en sitio. - Ataques informáticos que podrían afectar a nuestra Biblioteca Virtual, particularmente al Sistema de administración del catálogo. - Contagios por reactivación de COVID. - Tomas y huelga. - La disminución de usuarios después de la pandemia COVID-19.

https://www.dgb.umich.mx/index.php/otros/foda

El seguimiento y revisión de las cuestiones externas e internas que pueden afectar positiva o negativamente al sistema bibliotecario, están a cargo del Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario quienes las revisan al menos una vez al año, en reunión de revisión por la dirección.

https://www.dgb.umich.mx/images/PDF/revisiones/RevisionporlaDireccionSistemaBibliotecario2025.pdf

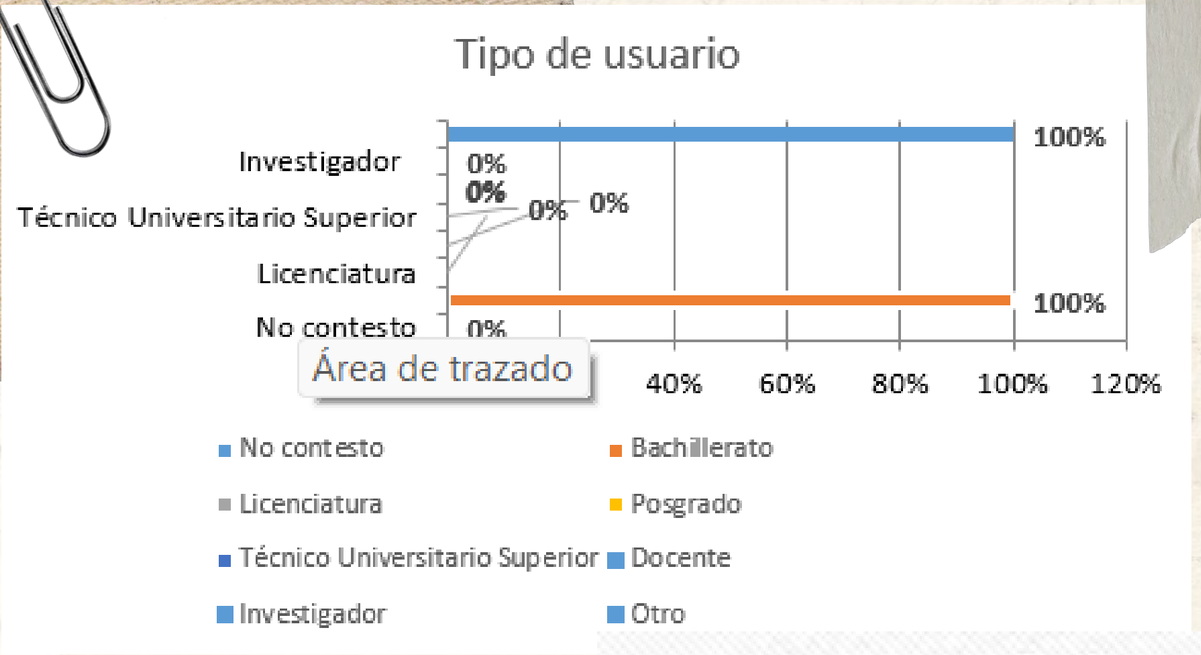


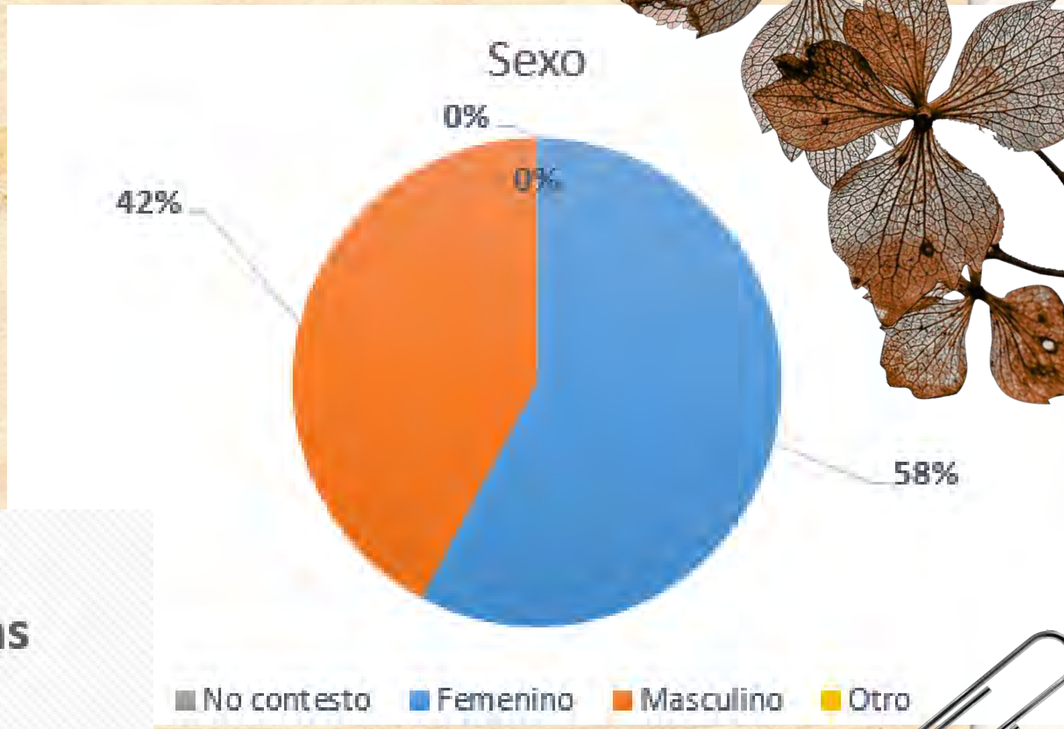


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la población	*1041*
Número de encuestas a aplicar	83

Se aplicaron 83 encuestas sobre una población de 1,041 alumnos


Tipo de usuario
Investigador
Técnico Universitario Superior
Licenciatura
No contesto
0%
0%
0%
0%
100%
100%
Área de trazado
40%
60%
80%
100%
120%
No contesto
Bachillerato
Licenciatura
Posgrado
Técnico Universitario Superior
Docente
Investigador
Otro


Sexo
0%
0%
42%
58%
No contesto
Femenino
Masculino
Otro


¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?
15
68
SI
NO

1°

El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas) impresos, digitalesque resuelven tus necesidades

Calificación de usuarios: 8.2

2°

El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno

Calificación de usuarios: 8.0

3°

Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.

Calificación de usuarios: 8.1

4°

Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.

Calificación de usuarios: 8.0





SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

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

Tener una programación de cuando se adquieren colecciones para cada centro de información

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

En el vaciado de las encuestas sea más apegado al formato, ya que, en lo personal las encuestas las aplico en formularios de Google



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

Todo lo que he solicitado, se me ha proporcionado

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

Hasta el momento no

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

Préstamo a domicilio, sala de computadoras

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

No, por el momento no

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

Desde mi punto de vista, la alta Dirección, mantiene un buen liderazgo.

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

Hasta este momento, todo me parece correcto.

DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL COMITÉ DEL CENTRO DE INFORMACIÓN

1. ¿De qué manera la información puede contribuir a la formación de la comunidad académica?

Permitir que los estudiantes y los profesores puedan acceder a todos los recursos con los que cuenta el centro de información.

2. ¿Qué expectativas tiene del personal del centro de información?

Mejorar día a día el Centro de Información, con mejor atención

3. ¿Qué resultado espera del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Información?

Mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen, para que aumente la satisfacción de los usuarios.

4. Como parte del Comité de Bibliotecas ¿Qué debilidades identificas en el Centro de Información ?

Tener un acervo bibliográfico actualizado, el que se tiene la mayoría no está muy actualizado

5. ¿Qué actividades consideras necesarias para la mejora en el SGC del Centro de Información?

Que el personal este más capacitado

DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS EMPLEADOS

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

- Contribuyendo al mejor desempeño de las actividades ofreciendo acceso a información confiable, actualizada y pertinente para las necesidades académicas o profesionales, actualizando nuestra colección con ejemplares más recientes.
- Del material bibliográfico
- Atendiendo las necesidades que se presentan en cada una de los centros de información.
- Capacitación y documentos de información.





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

- Actualizar nuestra colección con ejemplares más recientes
- Tomar cursos de capacitación y actualización
- El apoyo en las diferentes actividades por parte del personal dentro de los centros de trabajo
- Diploma como estimulo y motivacion.

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

- Yo considero que cualquier capacitación que conlleve en el aprendizaje y entendimiento de nuestra área es de suma importancia sea impartida, ya que considero que todos deberíamos de darle el uso pertinente por igual.
- Que exista un calendario anual
- Implementar respeto y cooperación para la resolución de las actividades
- Un manual. Que expliqué las funciones a desempeñar.



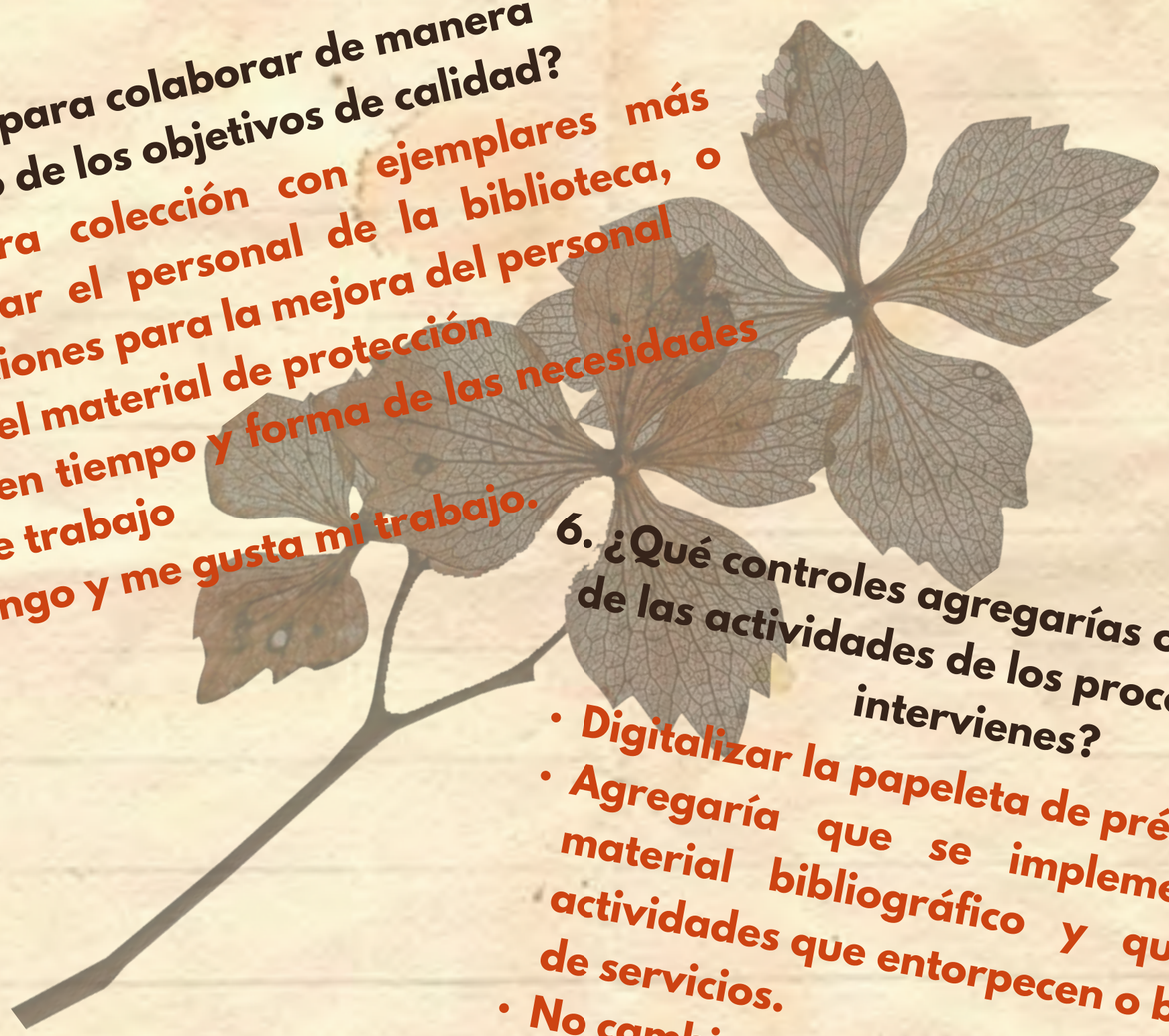


4. ¿Qué circunstancias o aspectos afectan la realización de tu trabajo?

- La falta de información de mis compañeros de área
- En algunas ocasiones la falta de material de protección
- La falta de respeto y que no se atiendan las necesidades inmediatas de mi área de trabajo
- No tengo problema para realizar mi trabajo.

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

- Actualizar nuestra colección con ejemplares más recientes, mejorar el personal de la biblioteca, o incluir capacitaciones para la mejora del personal
- Capacitación y el material de protección
- Cumplimiento en tiempo y forma de las necesidades en las áreas de trabajo
- Dispocisión tengo y me gusta mi trabajo.



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

- Digitalizar la papeleta de préstamo
- Agregaría que se implemente el préstamo de material bibliográfico y que se suspendan las actividades que entorpecen o bloquean la prestación de servicios.
- No cambiaria lo que hay.

DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS DOCENTES

1. ¿ Con qué frecuencia asiste a la biblioteca?

- 1 vez a la semana
- Nunca
- 1 vez a la semana
- 1 vez a la semana
- 1 vez a la semana
- 1 vez a la semana
- 1 vez al mes

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

- Ninguno
- Debido a que empleo la literatura en formato digital en medios electrónicos.
- Falta de tiempo
- Área para trabajar
- X
- Yo asisto a Biblioteca, al menos 4 veces cada semana, durante todo el Semestre 2025-2025
- N/A

3. ¿Qué tipo de recursos requiere su consulta?

- Libros
- Base de datos
- Libros
- Libros
- Libros
- Libros
- Otro

4. ¿ En qué idioma?

- Español
- Español
- Español
- Español
- Español
- Español
- Español

5. ¿Qué vigencia considera que debe tener la colección?

- 1 a 5 años
- 1 a 5 años
- 1 a 5 años
- Más de 5 años
- Más de 5 años
- 1 a 5 años
- 1 a 5 años

6. ¿Cuales son los temas de su interés?

- Política, filosofía y salud
- Matemáticas, Física y Química
- Literatura, Historia, Lógica, Ajedrez
- Psicología
- Economía
- Historia, Literatura, Sociología, Economía, etc.
- Ciencias exactas

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

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

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

- Realizando círculos de lectura
- Más préstamo de material a los alumnos ya sea en sala o domicilio, y fotocopiado de ciertos materiales bibliográficos.
- Consulta de varias fuentes para enriquecer la planeación de clade
- Algún equipo de computación para la búsqueda de artículos científicos
- Anuncio sobre el material que hay en la biblioteca
- Permitir acceso a nuevos volúmenes, más actualizados

SUGERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

QUEJAS Y SUGERENCIAS

GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

- Para diciembre 2024, evaluar la pertinencia de la colección conforme al plan de estudios del centro de información: Biblioteca de la Escuela Preparatoria "Melchor Ocampo"

Se tiene un avance del 100%
a la fecha señalada

- A octubre de 2024 certificar el centro de información: Biblioteca de la Escuela Preparatoria "Melchor Ocampo"

Se tiene el avance del 100%
a la fecha señalada

- Clasificar y catalogar 1,580 volúmenes a diciembre de 2028 en el centro de información: Biblioteca de la Escuela Preparatoria "Melchor Ocampo"

Se tiene un avance del 86.45%
al bimestre abril - junio de 2026

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

N°	Indicador	Mes	Volumenes totales del mes	Volumenes disponibles del mes	Porcentaje de disponibilidad de la colección	ANUAL
PGC 02	Conformidad Porcentaje de disponibilidad de la colección por mes	AGOSTO	7,134	6,266	87.83	85.66
		SEPTIEMBRE	7,134	6,266	87.83	
		OCTUBRE	7,134	6,266	87.83	
		NOVIEMBRE	7,134	6,266	87.83	
		DICIEMBRE	7,134	6,340	88.87	
		ENERO	7,134	6,225	87.26	
		FEBRERO	7,134	5,961	83.56	
		MARZO	7,134	5,949	83.39	
		ABRIL	7,134	5,949	83.39	
		MAYO	7134	5,949	83.39	
		JUNIO	7134	5,949	83.39	
		JULIO	7134	5,949	83.39	

Indicadores colecciones

PGC03: Porcentaje de incremento de la colección pertinente

0.00%

PGC04: Cantidad de títulos no localizables enestantería

5

PGC05: Promedio de título por volumen

1.92


Préstamo para fotocopiado
105%
100%
95%
90%
85%
80%
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12
Préstamo para fotocopiado
Préstamo en sala
105%
100%
95%
90%
85%
80%
Agosto Septiembre Octubre Noviembre Diciembre Enero Febrero Marzo Abril Mayo Junio Julio
Préstamo en sala
Formación de usuarios
105%
100%
95%
90%
85%
80%
100% 92% 96% 100% 100% 100% 88% 87% 100% 100% 100% 100%
Agosto Septiembre Octubre Noviembre Diciembre Enero Febrero Marzo Abril Mayo Junio Julio
Formación de usuarios
Sala de lectura
105%
100%
95%
90%
85%
80%
100% 92% 96% 100% 100% 100% 88% 87% 100% 100% 100% 100%
Agosto Septiembre Octubre Noviembre Diciembre Enero Febrero Marzo Abril Mayo Junio Julio

LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Proceso/Biblioteca	BP5 = Biblioteca de la Escuela Preparatoria Melchor Ocampo
No. Folio	1
Fecha de alta	2024-08-29
Área ISO	8.5.5 = Actividades posteriores a la entrega
Estado Fecha de verificación	Cerrada 2025-06-13
Descripción	En el resultado de la encuesta de satisfacción, en la pregunta número 1, sobre la disposición de recursos que cubran las necesidades de información de los usuarios, se obtuvo la calificación de 6.2., en virtud de que la mínima aceptable es 8, se declara una no conformidad.

Proceso/Biblioteca	BP5 = Biblioteca de la Escuela Preparatoria Melchor Ocampo
No. Folio	2
Fecha de alta	2024-09-17
Área ISO	8.5.5 = Actividades posteriores a la entrega
Estado	Cerrada
Fecha de verificación	2025-09-01
Descripción	Es el resultado de la encuesta de satisfacción, en la pregunta 2 que habla sobre el servicio que se proporciona siendo eficaz y oportuno y en la pregunta 3 que habla sobre la orientación que se recibe de la prestación de servicios, se obtuvo la calificación de 6.3 y 6.1 respectivamente, en virtud de que el mínimo aceptable es 8.0, se declara una no conformidad

Proceso/Biblioteca	BP5 = Biblioteca de la Escuela Preparatoria Melchor Ocampo
No. Folio	3
Fecha de alta	2024-09-17
Área ISO	8.5.5 = Actividades posteriores a la entrega
Estado	Cerrada
Fecha de verificación	2025-12-15
Descripción	Es el resultado de la encuesta de satisfacción en la pregunta número 4, que habla sobre los espacios que se tiene en el CI que tan apropiados son, se obtuvo la calificación de 6.9, en virtud de que la mínima aceptable es 8.0, se declara una no conformidad

Proceso/Biblioteca	BP5 = Biblioteca de la Escuela Preparatoria Melchor Ocampo
No. Folio	4
Fecha de alta	2024-10-11
Área ISO	9.1.1.d =
Estado	Abierta
Fecha de verificación	2028-12-29
Descripción	La disponibilidad de la colección no alcanza durante el periodo 2023-2024 el mínimo establecido en el indicador por no tener disponible el acervo en la biblioteca para el uso de los usuarios.



Se ha estado dando seguimiento con el POD y se ha entregado material bibliográfico en tiempo y forma.

LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

RECARGA DE EXTINTORES

ÚLTIMA RECARGA SEPTIEMBRE 2026

MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

SE REALIZÓ EL 14 DE ENERO DE 2025

EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

SE REALIZO EL 06 DE FEBRERO DE 2026

FUMIGACIÓN

SE REALIZO EL 15 DE SEPTIEMBRE DE 2025

CURSOS TOMADOS POR EL PERSONAL

Cursos Coincidentes de: esquivel hernandez misraim jafet					
nombre_personal	nombre_curso	instructor	fecha_inicial	fecha_final	evaluacion
esquivel hernandez misraim jafet	USO DE INTERNET	dgb	2004-01-10	2004-01-28	APROBADO
esquivel hernandez misraim jafet	INTRODUCCION A LA BIBLIOTECONOMIA	dgb	2004-02-07	2004-02-11	APROBADO
esquivel hernandez misraim jafet	ACTIVIDADES FUNDAMENTALES DEL QUEHACER BIBLIOTECARIO	conpab-ies	2004-03-12	2004-03-15	APROBADO
esquivel hernandez misraim jafet	COMPUTACION AVANZADA	sueum	2004-08-09	2004-09-03	APROBADO
esquivel hernandez misraim jafet	INTRODUCCION A LOS PROCESOS TECNICOS	ambac	2004-12-04	2004-12-04	APROBADO
esquivel hernandez misraim jafet	FUNDAMENTOS DE ORGANIZACION DOCUMENTAL	sueum	2006-06-08	2006-06-08	APROBADO
esquivel hernandez misraim jafet	COMPUTACION ADMINISTRATIVA	ecco	2011-09-22	2011-09-22	APROBADO
esquivel hernandez misraim jafet	ACTUALIZACION EN BIBLIOTECOLOGIA	l.b citlalic villegas luna	2023-09-11	2023-09-14	APROBADO

Cursos Coincidentes de: garcia gil paola					
nombre_personal	nombre_curso	instructor	fecha_inicial	fecha_final	evaluacion
garcia gil paola	USO Y MANEJO DE EXTINTORES	svrem	2025-07-11	2025-07-11	APROBADO
garcia gil paola	ACTUALIZACION EN BIBLIOTECOLOGIA	lb. citlalic villegas luna	2025-08-27	2025-09-02	APROBADO

Cursos Coincidentes de: espinoza garcia marcos joel					
nombre_personal	nombre_curso	instructor	fecha_inicial	fecha_final	evaluacion
espinoza garcia marcos joel	lic.abigail gonzalez ojeda	2011-04-06	2011-04-14	APROBADO	
espinoza garcia marcos joel	alexis alberto mejia salgado	2011-06-10	2024-06-18	APROBADO	
espinoza garcia marcos joel	lic.luis carlos bocanegra diaz	2011-06-24	2011-07-02	APROBADO	
espinoza garcia marcos joel	jorge agustin silva reyes	2011-07-01	2011-07-09	APROBADO	
espinoza garcia marcos joel	mctc.adrian zaragoza tapia	2011-12-02	2011-12-03	APROBADO	
espinoza garcia marcos joel	lic.luis carlos bocanegra diaz	2011-12-16	2011-12-17	APROBADO	
espinoza garcia marcos joel	LECTURA Y COMPRENCION EN LA ERA 4.0	inic	2013-09-11	2013-09-11	APROBADO
espinoza garcia marcos joel	LENGUAJE DE SEñAS MEXICANAS	qfb.brenda liz barajas sandoval	2023-09-25	2023-09-29	APROBADO
espinoza garcia marcos joel	DESARROLLO DE COLECCIONES IMPRESAS	l.b. citlalic villegas luna	2025-06-23	2025-06-25	APROBADO

Cursos Coincidentes de: tellez avila luis enrique					
nombre_personal	nombre_curso	instructor	fecha_inicial	fecha_final	evaluacion
tellez avila luis enrique	ACTUALIZACION EN BIBLIOTECOLOGIA	l.b. citlalic villegas luna	2025-08-27	2025-09-02	APROBADO

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Auditoría Interna n° 2

29 de mayo de 2026

RESULTADO DE AUDITORÍA
NO CONFORMIDAD (NC)
2

OPORTUNIDAD DE MEJORA:

1. SE RECOMIENDA QUE LA DIRECCIÓN DE LA ESCUELA DÉ SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE ADQUISICIÓN DE ACERVO BIBLIOGRÁFICO, CON LA FINALIDAD DE EVITAR INCUMPLIMIENTOS POR LA FALTA DE COLECCIÓN ACTUALIZADA.

CONCLUSIONES:

- DURANTE LA AUDITORÍA SE EVIDENCIÓ EL LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO POR PARTE DEL PERSONAL AUDITADO, QUIEN BRINDÓ LAS FACILIDADES NECESARIAS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS, LO CUAL CONTRIBUYÓ AL DESARROLLO ADECUADO DE LA AUDITORÍA.
- SE MUESTRA COMPROMISO POR PARTE DE LA DIRECCIÓN DE LA ESCUELA CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.
- LA AUDITORÍA SE LLEVÓ A CABO CONFORME AL PLAN DE AUDITORÍA INTERNA, CUMPLIÉNDOSE EL OBJETIVO DETERMINADO, CONSIDERANDO EL ALCANCE Y CRITERIOS DETERMINADOS PARA LA EVALUACIÓN.
- SE IDENTIFICARON NO CONFORMIDADES SUSTENTADAS EN EVIDENCIA OBJETIVA, ASÍ COMO OPORTUNIDADES DE MEJORA ORIENTADAS A FORTALECER LA OPERACIÓN DEL SISTEMA.

Plataforma de hallazgos

Proceso/Biblioteca	BP5 = Biblioteca de la Escuela Preparatoria Melchor Ocampo
No. Auditoria	2
No. Folio	1
Fecha de la auditoria	2026-05-29
Área ISO	7.5.3.2 =
Tipo de auditoria	INTERNA
Tipo de hallazgo	n_c
Tipo de acción	,a_c,
Estado	Cerrada
Fecha de verificación	2026-07-07
Descripción	EL CENTRO DE INFORMACIÓN NO CONTROLA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA. EN REVISIÓN DEL OFICIO USADO PARA LA GESTIÓN DE LA ADQUISICIÓN DE ACERVO BIBLIOGRÁFICO, SE OBSERVA QUE NO SE UTILIZARON LOS REGISTROS ESTABLECIDOS EN EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COLECCIONES PARA EVIDENCIAR LA ACTIVIDAD. POR LO QUE SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 7.5.3.2 DE LA NORMA ISO 9001:2015.

Proceso/Biblioteca	BP5 = Biblioteca de la Escuela Preparatoria Melchor Ocampo
No. Auditoria	2
No. Folio	2
Fecha de la auditoria	2026-05-29
Área ISO	8.5.2 = Identificación y trazabilidad
Tipo de auditoria	INTERNA
Tipo de hallazgo	n_c
Tipo de acción	,a_c,
Estado	Cerrada
Fecha de verificación	2026-08-28
Descripción	LA BIBLIOTECA DE LA ESCUELA PREPARATORIA MELCHOR OCAMPO NO CONSERVA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA NECESARIA. EN REVISIÓN DE LA PLATAFORMA SIBIB, SE CONSTATÓ QUE SE CUENTA CON EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN, SIN EMBARGO, NO SE ENCUENTRA EN EL FORMATO DETERMINADO EN EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COLECCIONES. POR LO QUE SE DETERMINA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 8.5.2 DE LA NORMA ISO 9001:2015.

DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES

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

CATEGORÍA	PUNTAJE
A	1-4
B	5-8
C	9-10

PUNTAJE	RESULTADO
1-4	NO CUMPLE
5-8	CUMPLE PARCIALMENTE
9-10	CUMPLE

PRODUCTO	PUNTAJE	RESULTADO
Material de limpieza	10	CUMPLE
Material de papelería	10	CUMPLE
Fumigación	10	CUMPLE
Insumos p/computadoras	10	CUMPLE
Insumos para limpieza de libros	10	CUMPLE

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

Se dará seguimiento a la restauración o sustitución de las sillas de la sala de lectura, toda vez que, debido a las limitaciones presupuestales, no ha sido posible realizar dicha acción. No obstante, se continuará gestionando su atención conforme a la disponibilidad de recursos.

EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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

DGB

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.** 2. En el caso de Dirección de Bibliotecas, se adquirió transceivers donde el internet mejoró en la Biblioteca Central y procesos de soporte. **CUMPLE** **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 PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL					inventarios. 2. Planificar corrección de errores en la base de datos. 3. Verificación interna del acervo antes su salida del Proceso de Organización Documental. **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 PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	3	3	9		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. Avance de 32.49%.**	POD/PGTS/ CENTROS DE INFORMACIÓN	2	2	4	

OPORTUNIDADES	VIABILIDAD	IMPACTO	ACCIONES	EFICACIA
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.		PROCESOS DE OPERATIVOS POD	1. Capacitación al personal del Sistema Bibliotecario sobre cambios tecnológicos que pueden favorecer a los procesos. 2. Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas utiliza la IA como herramienta para facilitar la investigación científica con el propósito de identificar, buscar, evaluar, usar y aplicar la información.	**Se han cumplido con las acciones determinadas.**
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.		PROCESOS DE OPERATIVOS	1. Reunión de la Dirección de Bibliotecas para analizar los recursos requeridos y actividades a ejecutar. 2. Verificar la aplicabilidad en los centros de información.	**Actividades en proceso.**

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Seguimiento al cambio de mobiliario de la sala de lectura
- Cambio de todos los contactos
- Cambio de lamparas que duren más tiempo

MUCHAS GRACIAS