



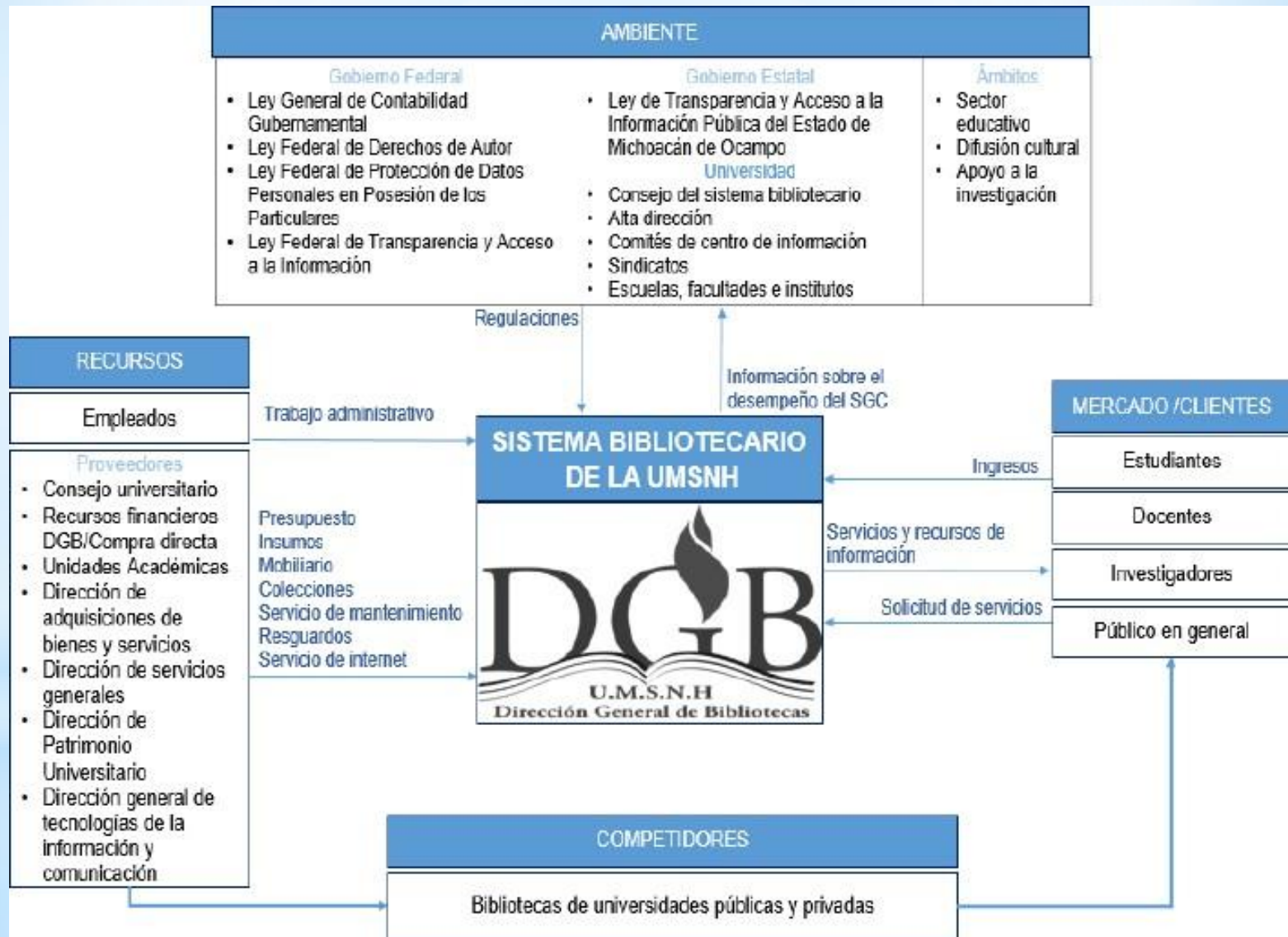
# Biblioteca

Unidad Profesional de la Ciudad de Lázaro Cárdenas

# Revisión Por la Dirección Periodo 2025 - 2025

14 DE OCTUBRE DEL 2025

# CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN



# DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## Satisfacción de usuarios

### SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Encuestas realizadas  
91

Cálculo de la Población



57%



33%



OTRO  
10%



90%  
Estudiantes

Profesores  
Investigadores  
10%



¿Recomendarían nuestras colecciones y servicios a otras personas?



91

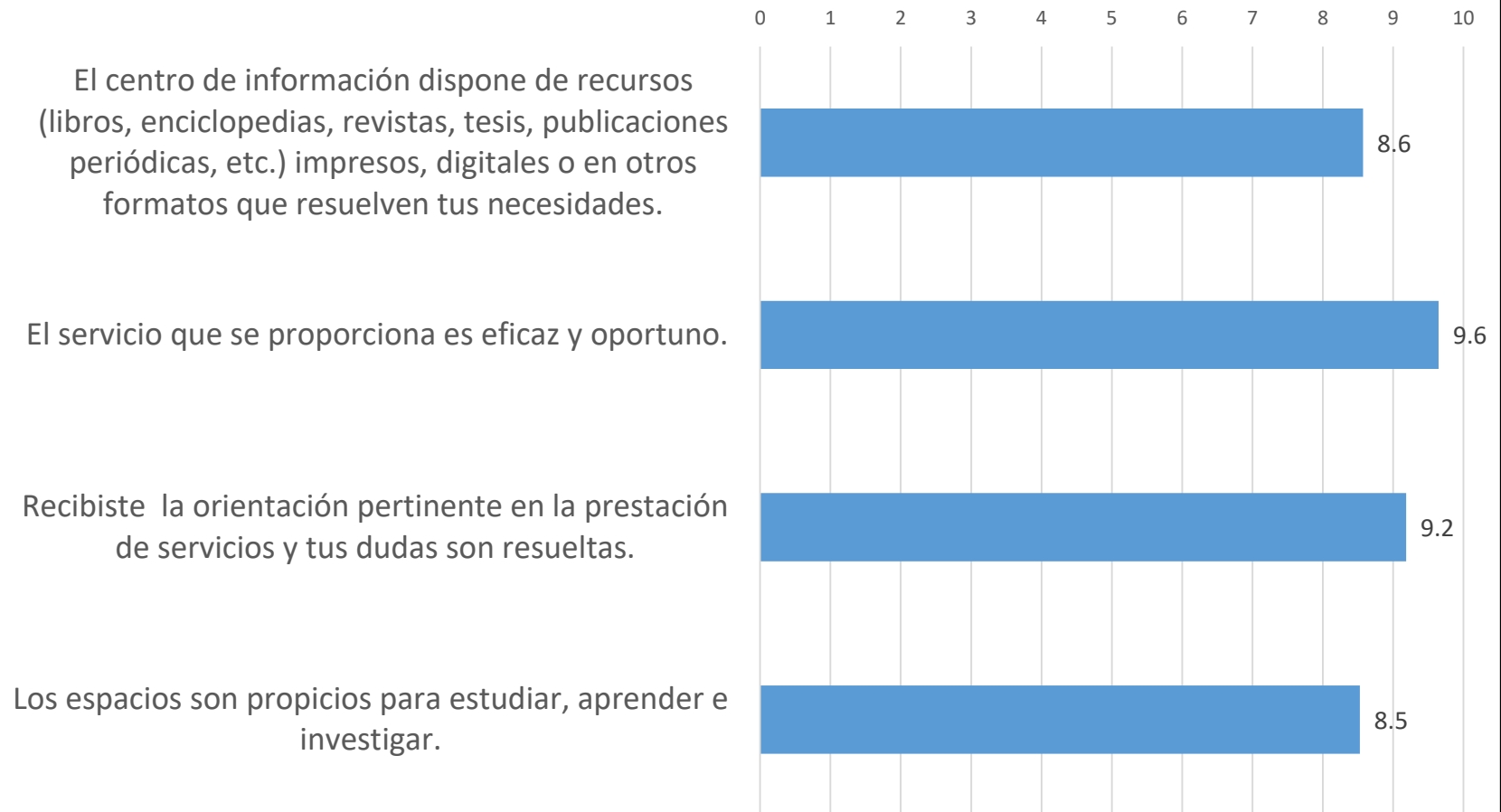


0

# DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## Satisfacción de usuarios

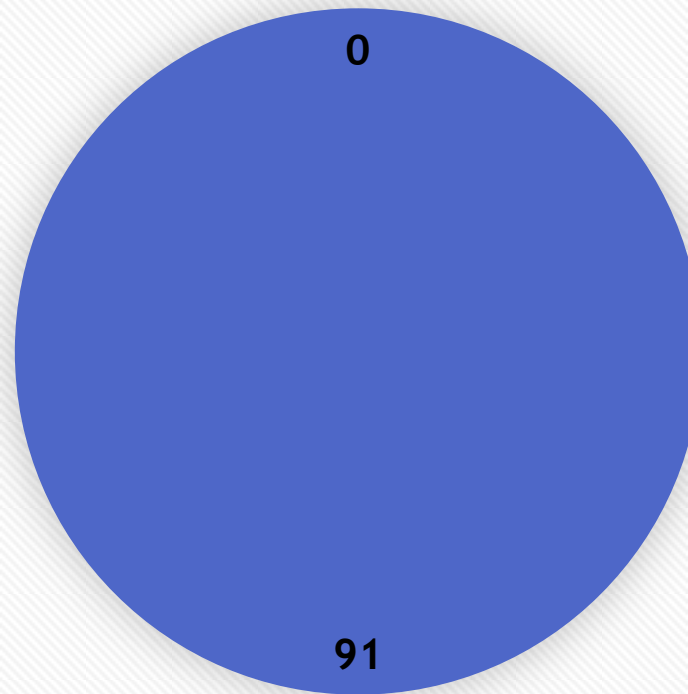
### Encuesta de Satisfacción



# DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## Satisfacción de usuarios

¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?



■ SI

■ NO

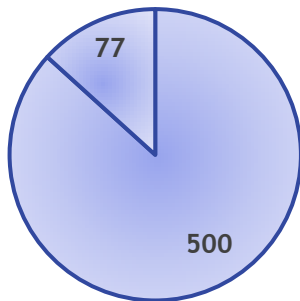
# DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## Detección de necesidades

### DETECCIÓN DE NECESIDADES

Encuestas realizadas 12 marzo 2025  
94

Cálculo de la Población

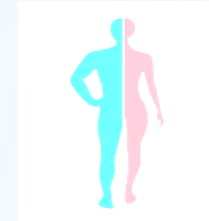


Principal interés  
para utilizar  
nuestros servicios:

27%



63%



OTRO  
4%

Bachillerato

27%

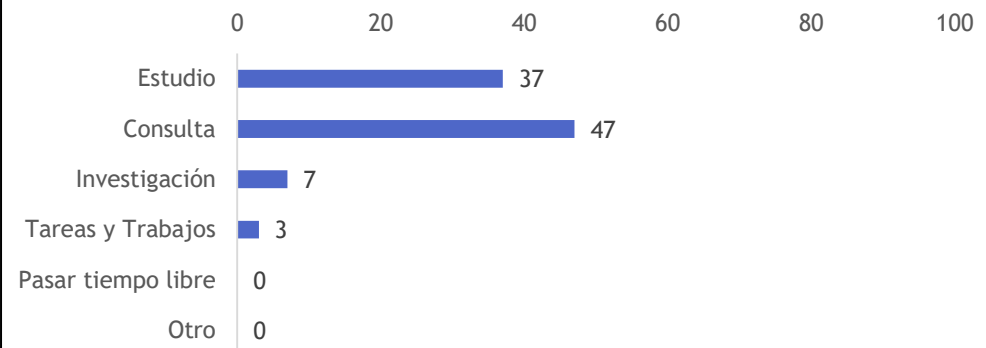
Licenciatura

66%

Académico

1%

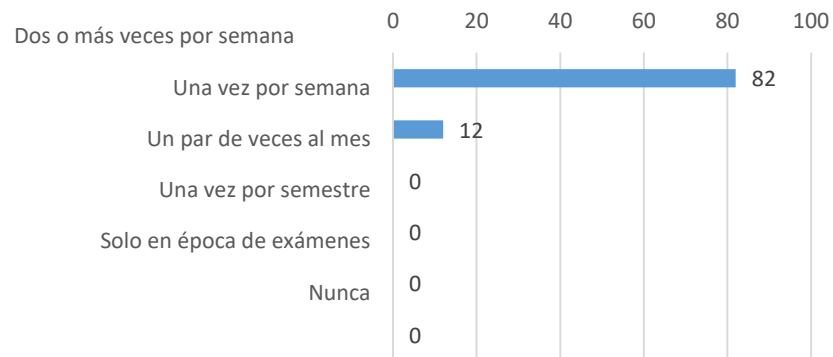
Principal interés para utilizar nuestros servicios:



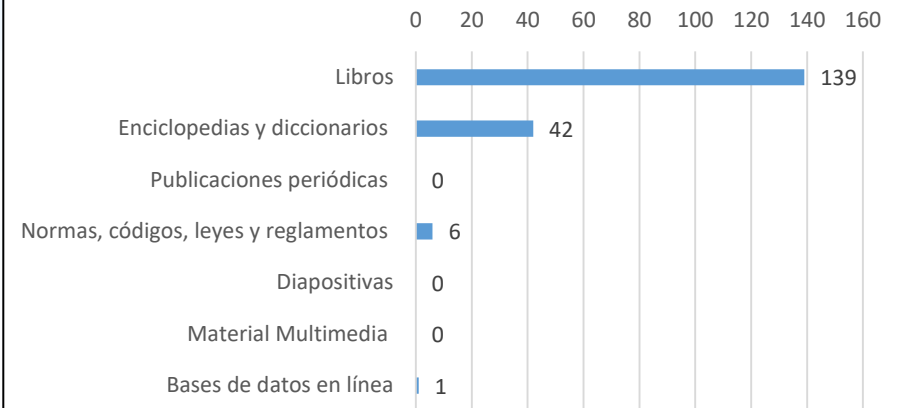
# DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## Detección de necesidades

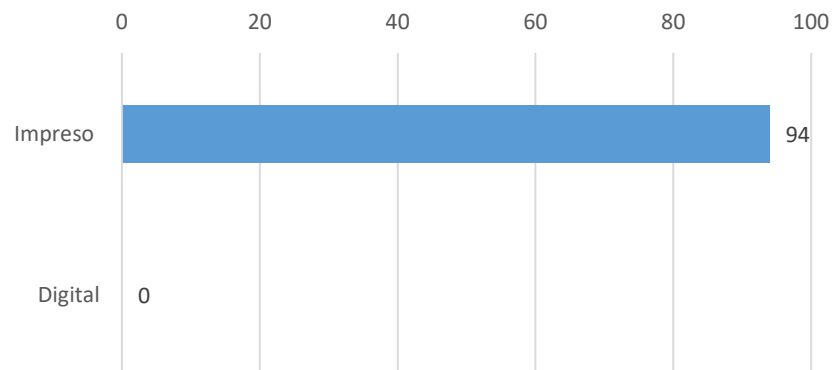
### FRECUENCIA CON QUE VISITAS LA BIBLIOTECA:



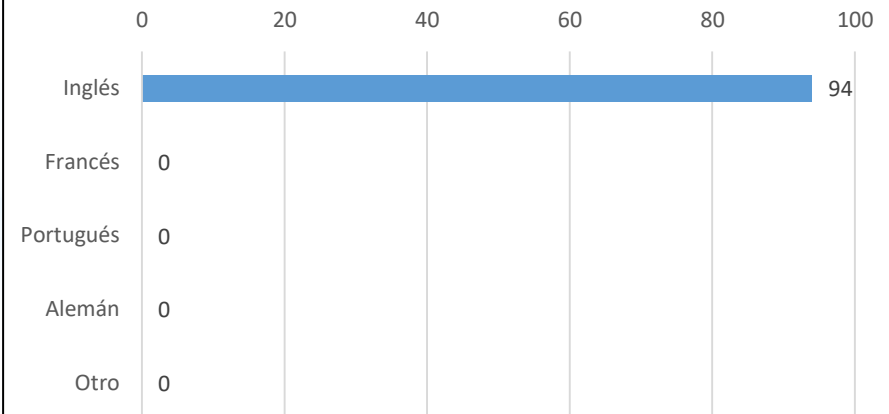
### COLECCIONES SUGERIDAS PARA LA BIBLIOTECA



### FORMATO PREFERIDO PARA CONSULTAR LAS COLECCIONES



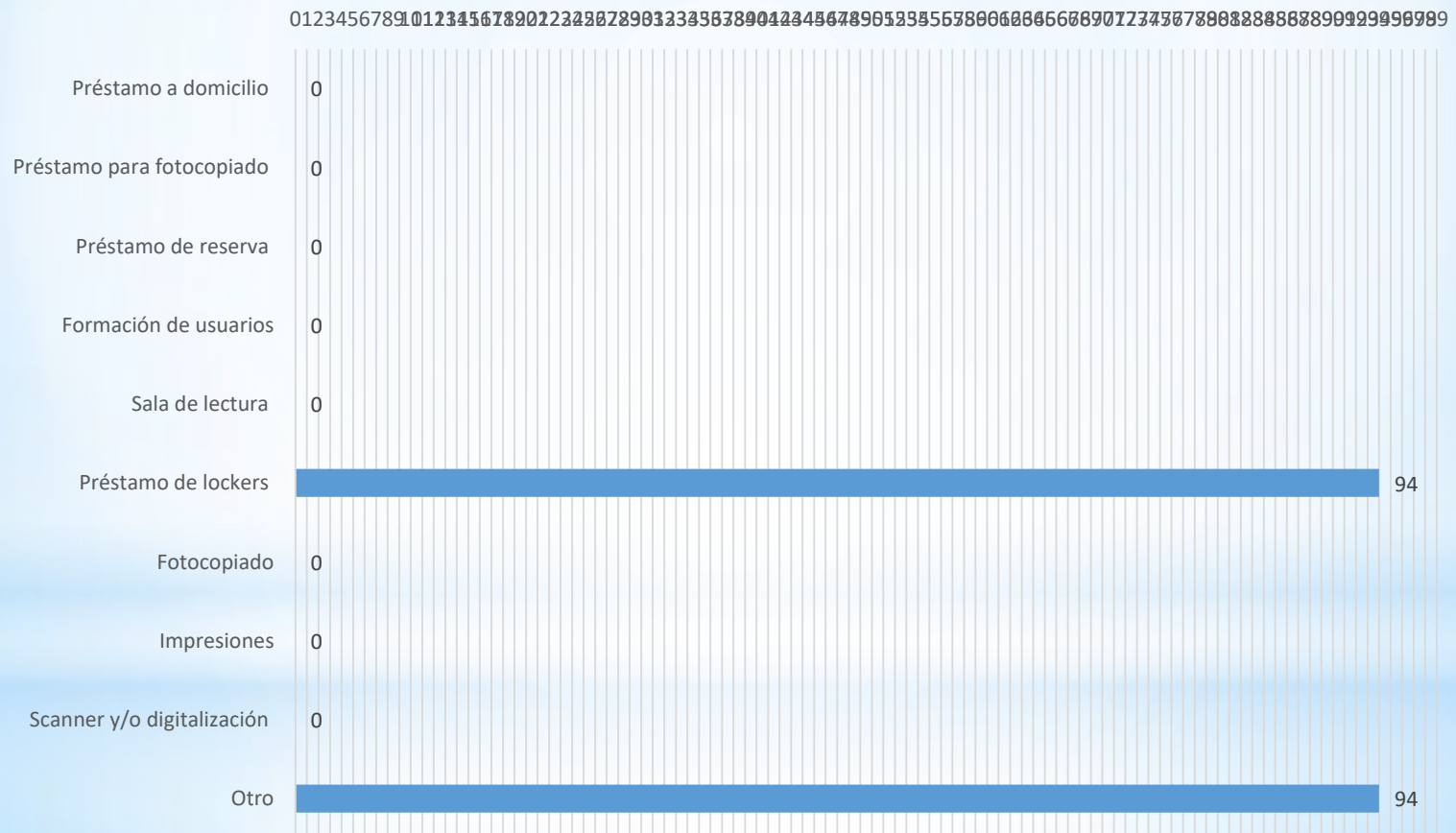
### IDIOMA PREFERIDO PARA LAS PUBLICACIONES



# DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## Detección de necesidades

### SERVICIO CON LOS QUE TE GUSTARÍA QUE CONTARA LA BIBLIOTECA

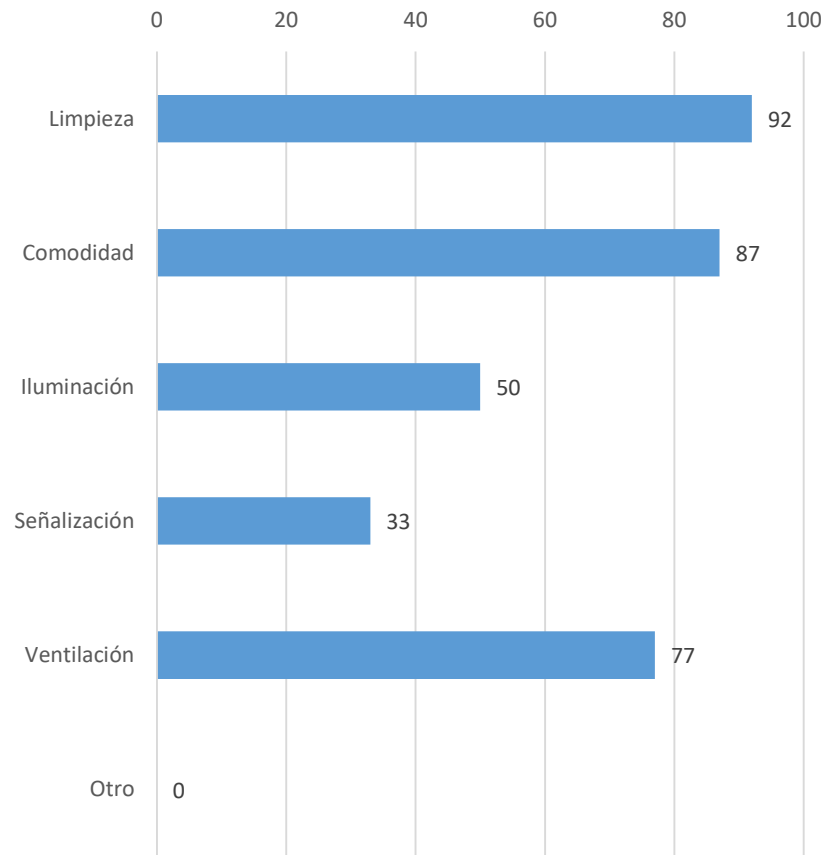




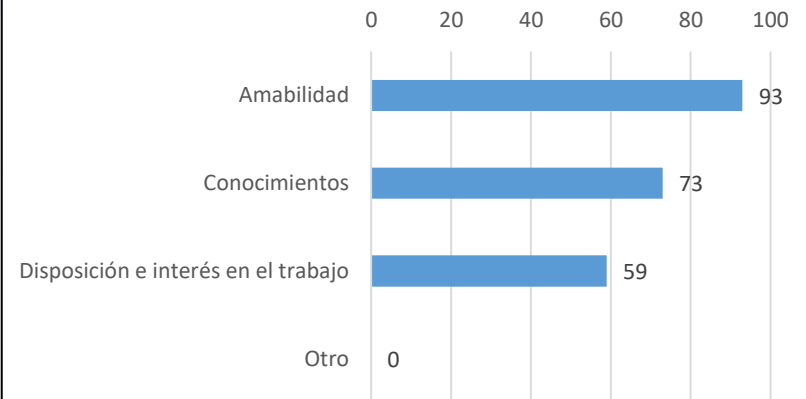
# DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## Detección de necesidades

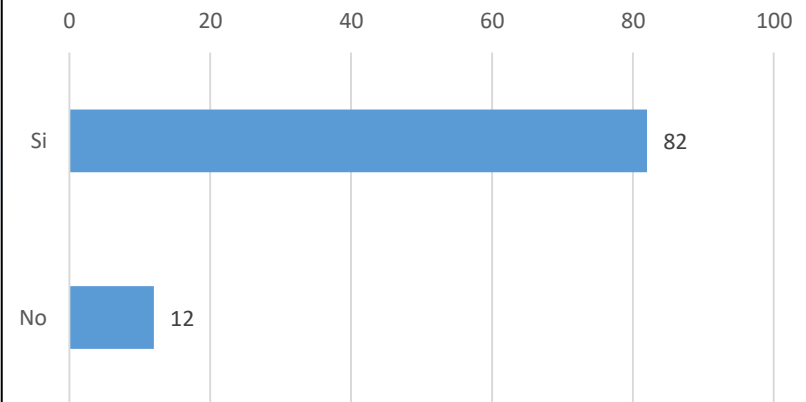
**ASPECTOS MÁS IMPORTANTES DE LAS  
INSTALACIONES DE LA BIBLIOTECA.**



**ASPECTOS QUE DEBEN CARACTERIZAR AL  
PERSONAL DE LA BIBLIOTECA**



**CONSULTAS DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL**



# QUEJAS Y SUGERENCIAS

*- No hay quejas y sugerencias -*



# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Certificación de la  
Biblioteca a octubre  
de 2025.



**Avance 80%**

Para diciembre 2025,  
evaluar la pertinencia  
de la colección conforme a  
los planes de estudios.



**Avance 25%**

# PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERO A JULIO 2025



Sala de lectura  
**100%**

Préstamo  
a domicilio  
**100%**



Préstamo para  
fotocopiado  
**100%**

Formación de  
usuarios  
**100%**

DISPONIBILIDAD



Sala de  
computadoras  
**100%**



Cubículo de  
estudio y/o  
lectura  
**100%**



Préstamo  
en sala  
**100%**

## DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE ENERO A JULIO 2025

ANEXO 1														
INDICADOR		MES												ANUAL
No.	PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PPS06	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	
1	Préstamo a domicilio						100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Préstamo para fotocopiado						100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Préstamo en sala						100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	Cubículos de estudio y/o lectura						100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	Sala de computadoras						100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7	Formación de usuarios						100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13	Sala de lectura						100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

# PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## INDICADORES DE SERVICIOS GRÁFICAS

### Préstamo a domicilio



### Préstamo para fotocopiado



### Préstamo en sala



### Cubículos de estudio y/o lectura





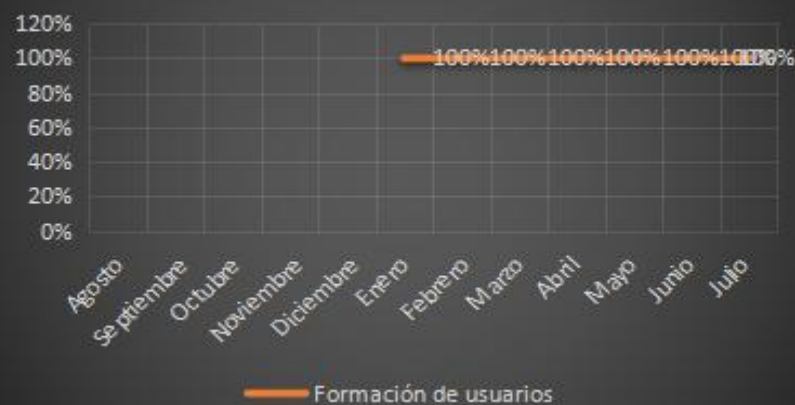
# PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## INDICADORES DE SERVICIOS GRÁFICAS

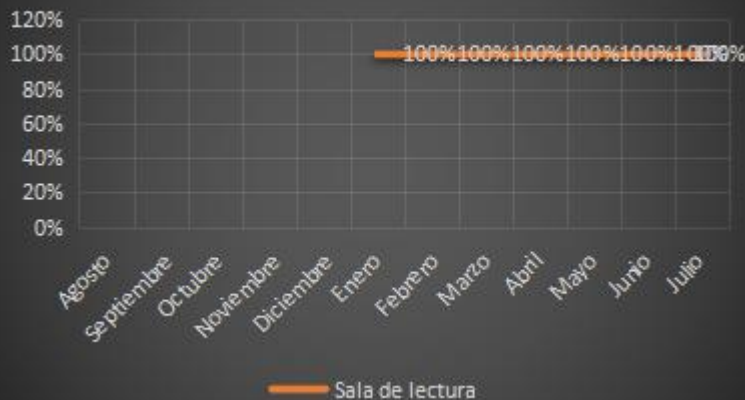
### Sala de computadoras



### Formación de usuarios



### Sala de lectura



# DISPONIBILIDAD DE COLECCIONES



INVENTARIO  
**2,536 libros**

COLECCIONES  
EN KOHA  
**2008 libros**

RECIBIDOS EN  
DONACIÓN  
**121 libros**

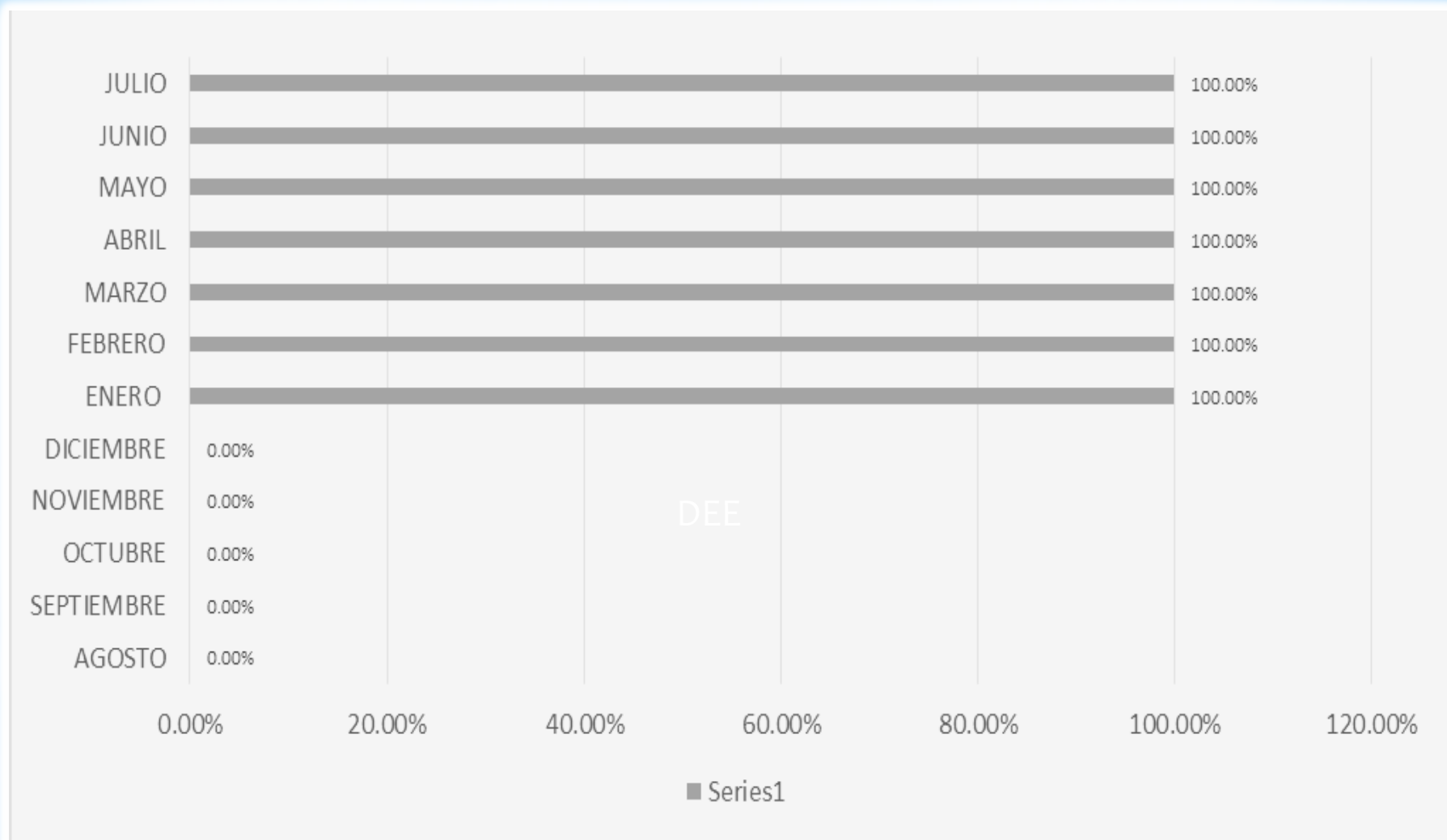


# INDICADORES DE COLECCIONES

## DE ENERO A JULIO 2025

N°	Indicador	Mes	Volumenes totales del mes	Volumenes disponibles del mes	Porcentaje de disponibilidad de la colección	ANUAL
PGC 02	Conformidad	AGOSTO				1.00
		SEPTIEMBRE				
	Porcentaje de disponibilidad de la colección por mes	OCTUBRE				
		NOVIEMBRE				
		DICIEMBRE				
		ENERO	2086	2086	100.00%	
		FEBRERO	2086	2086	100.00%	
		MARZO	2086	2086	100.00%	
		ABRIL	2086	2086	100.00%	
		MAYO	2065	2065	100.00%	
		JUNIO	2024	2024	100.00%	
		JULIO	2008	2008	100.00%	

# INDICADORES DE COLECCIONES DE ENERO A JULIO 2025



# INDICADORES DE COLECCIONES

## DE ENERO A JULIO 2025

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO		0	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS			
N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA		0	Registro inventario de la colección
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	0		

# INDICADORES DE COLECCIONES

## DE ENERO A JULIO 2025

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC05	Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen respecto a las colecciones para préstamo a domicilio	SUMATORIA DEL NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR VOLUMEN	152	8%	Inventario de la colección/ Reporte de Software de administración de la biblioteca/ SIBIB
		NÚMERO DE LIBROS PARA PRÉSTAMO	1806		
N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC06	Promedio de título por volumen	SUMATORIA DE VOLÚMENES	2008	1.89	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	1060		

# NO CONFORMIDADES

## IDENTIFICACIÓN

El acervo de la biblioteca no se encuentra al 100% registrado en KOHA, por lo cual no reúne todos los requisitos que marca el Catálogo de Productos y Servicios que indica que deben estar capturados en el catálogo en línea.

## PLAN DE ACCIÓN

Identificar la cantidad de registros faltantes en KOHA, mediante el conteo físico de material y revisión de inventario KOHA



## PLAN DE ACCIÓN

Determinar con el Proceso de Organización Documental el objetivo estratégico que permita contar con el 100 % del acervo bibliográfico en Koha mediante la clasificación y catalogación del acervo faltante.

## PLAN DE ACCIÓN

Revisión de inventarios, verificando que las cantidades resultantes de catálogo KOHA y de inventario de colecciones coincida con el conteo físico de la primera actividad y realizar un muestreo que permita constatar que se encuentra controlado

# SOLICITUDES DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

## A LA ESPERA DE RESOLUCIÓN

1 Extintor de dióxido de carbono CO<sub>2</sub> y 1 de polvo químico seco.  
SABS 18/jun/25



1 buzón de quejas y sugerencias. SABS  
18/jun/25



1 botiquín de primeros auxilios.  
SABS 18/jun/25



Fumigación.  
SABS 18/jun/25



Aire acondicionado en el área común y para sala de computadoras.  
SABS 18/jun/25



1 tonner para copiadora RICOH MO-501. SABS  
18/jun/25



# SOLICITUDES DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

## A LA ESPERA DE RESOLUCIÓN

12 reguladores de  
voltaje para  
computadoras. SABS  
18/jun/25



1 archivero. SABS  
11/jun/25



Sello para la Biblioteca.  
SABS 18/jun/25

1 alacena o  
gabinete de metal.  
SABS 11/jun/25



1 arco magnético.  
SABS 11/jun/25

120 Soportes de  
metal para libros.  
SABS 11/jun/25



1 Aspiradora . SABS  
11/jun/25



10 ventiladores  
de torre. SABS  
11/jun/25



Locker de metal.  
SABS 11/jun/25



Señalizaciones para  
todas las áreas de  
biblioteca. SABS  
11/jun/25



Carro transportador  
de libros. SABS  
11/jun/25



Sillas para mesas  
de trabajo y sala  
de computo.  
SABS 18/jun/25





# MATRÍZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES


*Determinados por el Comité de Calidad de la DGB*

RIESGOS	IMPACTO	RESULTADO
El ancho de banda es deficiente	Sí impacta.	Debido a la mala conectividad del servicio de internet los servicios pueden suspenderse.
Falta del comité de Biblioteca	Sí impacta.	No se cumple con los compromisos. A falta de este puede que no se alcance el logro de los objetivos.
Catálogo bibliográfico incompleto	Sí impacta.	Debido a que no se encuentra el 100% en KOHA, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario.
Falta de personal en el centro de información.	Sí impacta.	Debido a la falta de personal en los Centros de Información, puede que los espacios estén sucios, o no se cumpla con toda la carga de trabajo en tiempo y forma.
El directivo de la Unidad Profesional, no toma en cuenta las sugerencias de compra, por parte del coordinador (a) de la biblioteca	Sí impacta.	Debido a que la Unidad Profesional no toma en cuenta las solicitudes del coordinador (a) de biblioteca, puede que la colección no sea pertinente a los planes de estudio y existan carencias de productos necesarios para el buen funcionamiento del Centro de Información

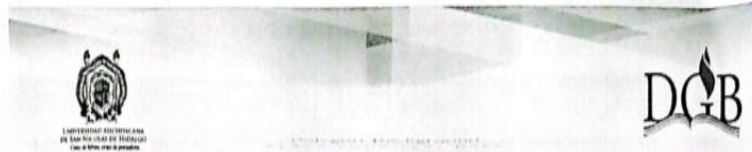


# OPORTUNIDADES DE MEJORA



Actualización de colecciones	Incorporar libros actualizados y relevantes para las carreras y áreas de investigación de la Universidad
Espacios de estudio y trabajo:	Equipar la sala con sillones individuales para la lectura. Adaptar el diseño interior para crear un ambiente más armonioso, funcional y que invite a la conexión, incluso integrando espacios exteriores.
En cuestion de infraestructura	La instalacion de aires acondicionados en sala de computo y áreas comunes (salas de lectura, área de estantería, área de consulta y recibidor)
	Se considera necesario la instalación de sanitarios, ya que los mas próximos se encuentran muy retirados de la biblioteca
	Falta de mobiliario para las áreas comunes anteriormente mencionadas, asi como islas de lectura.
	Instalación de pintarrones en los cubiculos de estudio, asi como un videoprojector en una de las salas
Mojorar el internet	Con mas capacidad para ofrecer un mejor servicio a los usuarios.
Formación del personal	Ofrecer formación continua al personal de la biblioteca para mejorar sus habilidades de gestión, comunicación y promoción de servicios. Que estemos capacitados para saber como actuar en caso de una emergencia.
Comprar ventiladores de torre.	Contar con estos ventiladores para usarlos en las épocas de calor.
Realizar un video	Que contenga toda la información del funcionamiento de la biblioteca, responsabilidades del usuario y de nosotros como prestadores del servicio

# EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA



El presente formato sirve para evaluar la infraestructura y ambiente para la operación de los procesos de los centros de información y procesos de apoyo certificados, el cual se deberá aplicar cada dos años conforme a su programación. Los evaluadores realizarán la evaluación, una vez terminado se entrega al Jefe de Depto. de Planeación y Desarrollo, el cual verificará el formato, una vez que esté verificado será entregado en forma física para firma de recibido por el responsable del centro de información, ya firmado será entregado el original al responsable del centro de información.

NOTA . Como evidencia se podrán anexar fotografías de los diferentes espacios.

CENTRO DE INFORMACIÓN:		Unidad Profesional de la Ciudad de Lázaro Cárdenas		FECHA PROGRAMADA:	FECHA DE REALIZACIÓN:
EVALUADOR:					27-may-25
ÁREA:		Biblioteca de la Unidad Profesional			
Instrucciones: Marca con una X el criterio a evaluar que corresponda, si se encuentra en buen estado o si requiere atención, si requiere atención deberá describirlo en el campo de observaciones					
No.	CRITERIO A EVALUAR:	BUEN ESTADO	REQUIERE ATENCIÓN	OBSERVACIONES	
1	ESTRUCTURAL				
1.1	MUROS	X			
1.2	COLUMNAS	X			
1.3	LOSAS	X			
2	INSTALACIONES				
2.1	ELÉCTRICAS	X			
2.2	HIDRÁULICAS		X	No tenemos agua en el edificio, ni se cuenta con baños ni lavabos.	
2.3	SANITARIAS		X		
2.4	ESPECIALES				
3	ACABADOS				
3.1	RECUBRIMIENTOS	X		varios plafones muestran humedad en la planta baja, problemas en la planta alta causado por murciélagos. Algunas paredes necesitan pintura. Se anexan fotos como evidencia.	
3.2	PINTURAS	X			
3.3	PLAFONES		X		
3.4	PISOS	X			

COMPLEMENTARIOS				
4.1	HERRERIA	X		Filtración de agua por las ventanas por falta de sellado
4.2	CARPINTERIA	X		
4.3	VENTANAS		X	
4.4	LUMINARIAS	X		
SEGURIDAD				
5.1	EXTINTORES	TIPO:	RECARGA	OBSERVACIONES
	0			No contamos con extintores

Registre en los campos sombreados los resultados de la medición, según las áreas aplicables al centro de información.

ÁREAS:					
MEDICIÓN					
FONDO ANTIGUO	TEMPERATURA		HUMEDAD		LUZ
	MÍNIMA	MÁXIMA	MÍNIMA	MÁXIMA	MÁXIMA
RESULTADOS					
RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL RESPONSABLE DEL ÁREA EVALUADA					

ELABORÓ (EVALUADOR)

FIRMA

27 DE MAYO DEL AÑO 2025

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME

LIC. MARCO ANTONIO MUÑOZ AMBRIZ

RESPONSABLE DEL ÁREA

FIRMA

LIC. JUANA AYALA LANDA

NOMBRE Y FIRMA

QUIEN RECIBE EL INFORME

# EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

## INSTALACIONES

No se cuenta con agua potable ni baños en el edificio



## ACABADOS

Varios plafones muestran humedad en la planta baja, algunas paredes necesitan pintura y problemas en la planta alta en la escalera de acceso a la azotea causado por murciélagos



## ACABADOS

Problemas en la planta alta en la escalera de acceso a la azotea causado por murciélagos



# EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

## COMPLEMENTARIOS

Filtración de agua por las ventanas por falta de sellado



## SEGURIDAD

No contamos con extintores



# EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL

RESULTADO 15 DE SEPTIEMBRE 2025



UNIVERSIDAD MICHOCANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

## INFORME DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL



**CENTRO DE INFORMACIÓN O PROCESO EVALUADO:** Biblioteca de la Unidad Profesional de Lázaro Cárdenas

**RESPONSABLE:** Lic. Juana Ayala Landa

**FECHA DE REALIZACIÓN:** septiembre 2025

La evaluación del clima laboral nos sirve para conocer la percepción que tienen de su centro de trabajo los empleados. De esta percepción dependerá su satisfacción, lo que influirá de forma importante en la participación, cooperación, motivación y realización de sus actividades. El presente informe tiene como objetivo detectar las fortalezas y debilidades del equipo de trabajo y generar las acciones de mejora que permitan obtener el logro de las metas de cada centro de información o proceso.

**METODOLOGÍA:** La evaluación del clima laboral se aplica a través de un cuestionario, el cual es aplicado a todo el personal del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario de forma anónima para garantizar la imparcialidad de los resultados; el resultado de dicha evaluación se procesa y se obtienen las medias. Cuando el resultado es menor a 3 se requieren acciones de capacitación.

### CRITERIOS:

Los aspectos que se evalúan son ambiente laboral, comunicación, satisfacción, liderazgo, desarrollo laboral, compañerismo, estructura organizacional e identidad institucional.

### RESULTADOS:

#### AMBIENTE LABORAL

No.	Pregunta	Media	Media general por criterio
1	Encuentro apoyo y confianza para el desarrollo de mis actividades.	5	4.6
2	Me brindan las herramientas necesarias para mi trabajo.	4	
3	Estoy satisfecho/satisfecha con el ambiente de trabajo de mi área.	5	
4	Estoy satisfecho/satisfecha con el espacio donde trabajo (mobiliario, iluminación, herramientas de trabajo, etc.).	5	
5	Cuento con los medios disponibles para desarrollar mi trabajo (computadora, material de oficina, etc.).	4	
6	En el área se fomenta el trabajo en equipo.	5	

# EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL

RESULTADO 15 DE SEPTIEMBRE 2025

COMPAÑERISMO			
No.	Pregunta	Media	Media general por criterio
1	Son buenas las relaciones con mis compañeros/compañeras de trabajo.	5	5
2	Cuando se presenta algún problema laboral lo soluciono con mis compañeros/compañeras de trabajo.	5	
3	Existe confianza entre mis compañeros/compañeras de trabajo.	5	
4	Existe colaboración entre mis compañeros/compañeras de trabajo.	5	
5	Cuento con la colaboración de mis compañeros/compañeras de trabajo.	5	

COMUNICACIÓN			
No.	Pregunta	Media	Media general por criterio
1	Conozco las funciones de mi puesto de trabajo.	5	4.85
2	Cuento con los medios de comunicación adecuados para comunicarme con otras áreas.	4	
3	Puedo comunicarme abiertamente con mis jefes/jefas y las demás áreas.	5	
4	Mi jefe/jefa genera un clima de comunicación y de crítica constructiva.	5	
5	Cuento con los medios de comunicación adecuados para el desempeño de mis funciones.	5	
6	Conozco la responsabilidad de mi trabajo.	5	
7	Considero que existe un buen ambiente de trabajo.	5	

DESARROLLO LABORAL			
No.	Pregunta	Media	Media general por criterio
1	Estoy satisfecho/satisfecha con el sistema de reconocimiento existente por el trabajo que desarrollo.	5	5
2	Los planes de formación y capacitación se adecuan a mis necesidades de desarrollo laboral.	5	

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
No.	Pregunta	Media	Media general por criterio
1	Conozco el organigrama del área/institución donde laboro.	5	5

# EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL

RESULTADO 15 DE SEPTIEMBRE 2025

IDENTIDAD INSTITUCIONAL			
No.	Pregunta	Media	Media general por criterio
1	Me siento orgulloso/orgullosa de pertenecer al área y/o a la institución.	5	5
2	Conozco las necesidades y expectativas de los/las usuarios/usuarios.	5	
3	Los servicios ofertados por el centro de información o proceso son acordes a las necesidades y expectativas de los/las usuarios/usuarios.	5	

LIDERAZGO			
No.	Pregunta	Media	Media general por criterio
1	Mi jefe/jefa muestra su apoyo a la misión, visión y valores del área/institución.	4	4.2
2	Mi jefe/jefa apoya acciones individuales o de equipo para la mejora del área.	4	
3	Mi jefe/jefa conoce mis expectativas en relación con el trabajo y contribuye a satisfacerlas.	5	
4	Mi jefe/jefa informa oportunamente sobre las decisiones que afectan el trabajo de cada uno.	4	
5	Mi jefe/jefa anima a solucionar los problemas de manera autónoma y a generar nuevas propuestas.	4	

SATISFACCIÓN			
No.	Pregunta	Media	Media general por criterio
1	Estoy satisfecho/satisfecha con el nivel de responsabilidad de mi puesto de trabajo.	5	5
2	Actualmente estoy satisfecho/satisfecha con mi trabajo.	5	

# EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL

RESULTADO 15 DE SEPTIEMBRE 2025



## VALORACIÓN Y ANÁLISIS GENERAL

### FORTALEZAS:

De acuerdo a los resultados de los indicadores evaluados presenta fortaleza en las áreas evaluadas.

### DEBILIDADES:

En esta evaluación ningún indicador evaluado presenta debilidad.

## PROPUESTAS DE MEJORA

En el momento que se imparta algún curso relacionado con clima laboral, se invitará el personal del centro de información para actualización en el tema y seguir manteniendo un ambiente positivo y sano en su centro de trabajo.

Las acciones necesarias de capacitación serán gestionadas por:

DGB ☐ Responsable de centro de información ☐ Ambos ☒

Fecha de entrega: 15-Sep-2025

Firma de recibido: 



# RESULTADO DE LA AUDITORÍA INTERNA

## Realizada el 17 de septiembre de 2025.



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS



### INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

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

No. DE AUDITORÍA	1	HORA DEL CIERRE DE LA AUDITORÍA:	2:00	FECHA DE LA AUDITORÍA:	17 de septiembre 2005
				FECHA DE ENTREGA DEL INFORME:	23 de septiembre 2025
ALCANCE:	PROCESO DE GESTIÓN DE COLECCIONES Y PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO			CRITERIOS DE AUDITORÍA:	MANUAL DE LA CALIDAD, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES DE TRABAJO, REGISTROS Y NORMATIVIDAD APLICABLE
OBJETIVO:	<ul style="list-style-type: none"><li>- 4.1. EVALUAR EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN DETERMINADO,</li><li>- 4.2 EVALUAR LAS PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS.</li><li>- 4.3 IDENTIFICACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD</li><li>- 4.4 IDENTIFICACIÓN DE ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS PROCESOS OPERATIVOS</li><li>- 5.1 IDENTIFICACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN</li><li>- 5.2 REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD</li><li>- 5.3 REVISIÓN DE ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</li><li>- 6.1 VERIFICAR EL SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES.</li><li>- 6.2, 6.2.2. EVALUAR EL ESTABLECIMIENTO Y PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD.</li><li>- 6.3. VERIFICAR LOS CAMBIOS DETERMINADOS EN EL SISTEMA DE CALIDAD.</li><li>- 7.1.1. VERIFICAR LOS RECURSOS PROPORCIONADOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS,</li><li>- 7.1.3 EVALUAR INFRAESTRUCTURA</li><li>- 7.1.4 EVALUAR AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS</li><li>- 7.2 EVALUAR LA COMPETENCIA DEL PERSONAL</li><li>- 8.1. EVALUAR LA PLANIFICACIÓN IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS</li><li>- 8.2 EVALUAR REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</li><li>- 8.5 EVALUAR EL CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DE DEL SERVICIO</li><li>- 8.6 VERIFICAR LA LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</li><li>- 8.7 REVISIÓN DE CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</li><li>- 9.1 EVALUAR EL SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</li><li>- 9.1.2 EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</li><li>- 9.1.3 EVALUAR EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</li><li>- 10.2. EVALUACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES</li></ul>				
DEPENDENCIA AUDITADA:	BIBLIOTECA DE LA UNIDAD PROFESIONAL DE LÁZARO CÁRDENAS			COORDINADOR DEL CENTRO DE INFORMACIÓN / RESPONSABLE DE PROCESO DE SOPORTE:	C.C.I. JUANITA AYALA LANDA
EQUIPO AUDITOR:	AUDITOR LÍDER		AUDITOR	OBSERVADOR	
	C. INDIRA LETICIA GUTIÉRREZ			C. LLUVIA IBETH MEJIA SALGADO	
				GESTOR INTERNO:	

<b>FIRMA DE CONFORMIDAD:</b>	<b>ELABORADO POR:</b>
<b>COORDINADOR DE CENTROS DE INFORMACIÓN/RESPONSABLE DE PROCESOS DE SOPORTE</b>	<b>AUDITOR LÍDER</b>

RESULTADO DE  
AUDITORÍA

NO CONFORMIDAD (NC)

3

# RESULTADO DE LA AUDITORÍA INTERNA

## Realizada el 17 de septiembre de 2025.

REQUISITO	DECLARACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	EVIDENCIA DE AUDITORÍA	RESULTADO
<p>5.1 Liderazgo y compromiso</p> <p>h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;</p>	<p>En la Biblioteca de la Unidad profesional de Lázaro Cárdenas no se encuentra conformado el Comité de Biblioteca como se encuentra determinado en el apartado IV Comités de Biblioteca artículo 8 del Reglamento de Bibliotecas, por lo cual se declara una No Conformidad en el capítulo 5.1 Liderazgo y compromiso inciso h) de la norma ISO aplicable.</p>	<p>Manual de Gestión de la Calidad SB_M_MGCSB_7.5.1.b_2024_09</p> <p>Reglamento de Bibliotecas SB_DN_RB_8.2.2.a.2</p>	N.C
<p>7.1.1 Recursos</p> <p>La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>En la Biblioteca de la Unidad profesional de Lázaro Cárdenas, se cuenta con solicitudes algunas desde el año anterior y lo que va del 2025 en cuanto a la falta de extintores, baños, humedad, reguladores de voltaje, fumigación, tóner, botiquín, aire acondicionado, acrílicos para señalización, buzón de quejas y sugerencias, sillas, aspiradora y lockers, sin que hasta el momento se haya adquirido alguna de estas gestiones por parte de la Dirección de la Unidad, por lo que se declara una No Conformidad en el apartado 7.1.1 Recursos de la norma ISO aplicable.</p>	<p>Evaluación de la Infraestructura física y Ambiente para la operación de los procesos SB_R_EIFAOP_7.1.3_7.14</p> <p>Solicitud de Bienes y Servicios SB_R_SABS_7.1_8.4.3</p>	N.C
<p><b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>  <b>La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.</b>  <b>Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:</b>  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</p>	<p>En la Biblioteca de la Unidad profesional de Lázaro Cárdenas al momento de entrevistar a la coordinadora sobre la limpieza profunda de colecciones y estantería nos comenta que se realizo en el mes de agosto sin embargo no se cuenta con evidencia de dicha actividad como se determina en el Procedimiento de gestión de colecciones en la actividad 10.1.7 Realizan aseo de la colección y estantería, por lo tanto se declara una No Conformidad en el apartado 8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio de la Norma ISO aplicable.</p>	<p>Procedimiento de Gestión de Colecciones SB_P_PGC_8.1_8.5.1_2024_09</p>	N.C

# RESULTADO DE LA AUDITORÍA INTERNA

## Realizada el 17 de septiembre de 2025.

### CUMPLIMIENTO DE PLAN DE AUDITORÍA

☒ Se cumplió de acuerdo a lo establecido en el plan de auditoría.

☐ No se cumplió debido a:

Procesos No auditados: CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS  
EXTERNAMENTE 8.4.1.c  
INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS 8.4.3.f

OPORTUNIDAD DE MEJORA: Verificar la posibilidad de contar con al menos una persona más, para brindar el servicio en la Biblioteca, ya que actualmente la coordinadora hace funciones de bibliotecaria también.

INVIALIDAD: NO

CONCLUSIONES: Se muestra el gran compromiso de la Coordinadora por conocer la documentación y las actividades que se realizan en la biblioteca para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO, falta apoyo y compromiso de parte de la Dirección de la Unidad profesional para dar seguimiento a lograr el objetivo de la certificación de la biblioteca y a la mejora en los servicios que se le proporcionan al usuario.

# AUDITORÍA INTERNA

## NO CONFORMIDADES

		No. de auditoria: 1/2025		No. de folio:	
1. IDENTIFICACIÓN					
TIPO DE AUDITORIA		INTERNA			
TIPO DE HALLAZGO		NO CONFORMIDAD MAYOR <input type="checkbox"/>		NO CONFORMIDAD MENOR <input type="checkbox"/> OPORTUNIDAD DE MEJORA <input type="checkbox"/>	
DESCRIPCIÓN					
En la Biblioteca de la Unidad profesional de Lázaro Cárdenas no se encuentra conformado el Comité de Biblioteca como se encuentra determinado en el apartado IV Comités de Biblioteca artículo 8 del Reglamento de Bibliotecas, por lo cual se declara una No Conformidad en el capítulo 5.1 Liderazgo y compromiso inciso h) de la norma ISO aplicable					
AREÁ DE LA NORMA					
5.1 = Liderazgo y compromiso					
PROCESO/BIBLIOTECA		BUPLC = Biblioteca de la Unidad Profesional de Lázaro Cardenas		FECHA 2025-09-17	
TIPO DE ACCIÓN O ACCIONES QUE SE REQUIEREN		ACCIÓN DE MEJORA <input type="checkbox"/>		ACCIÓN CORRECTIVA <input type="checkbox"/> CORRECCIÓN <input checked="" type="checkbox"/>	

## ACCIONES PARA RESOLVER LAS NO CONFORMIDADES

Plan de acción sobre: Conformación de Comité							Avance al día:	100%	0%	
No .	Actividades necesarias	Responsable	Fecha compromiso	¿Se cumplió en fecha?	Fecha cumplimiento	Motivos de incumplimiento en la fecha	Recursos necesarios	Ponderación %	Avance %	Evidencia
1	Solicitar mediante oficio al director de la Unidad Profesional la conformación del comité de biblioteca.	Coordinador del Centro de Información	2025-10-08	NO	2025-10-08		Equipo de cómputo e impresora	30	0	NO
2	Conformación del comité de biblioteca	Director de la Unidad Profesional	2025-10-13	NO	0000-00-00		Ninguno	60	0	NO
3	Remitir oficio a la Dirección de Bibliotecas, notificando la conformación del comité de biblioteca.	Director de la Unidad Profesional	2025-10-15	NO	0000-00-00		Equipo de cómputo e impresora	10	0	NO

# AUDITORÍA INTERNA

## NO CONFORMIDADES

		No. de auditoria: 1/2025	No. de folio:
1. IDENTIFICACIÓN			
TIPO DE AUDITORIA	INTERNA		
TIPO DE HALLAZGO	NO CONFORMIDAD MAYOR <input type="checkbox"/>	NO CONFORMIDAD MENOR <input type="checkbox"/>	OPORTUNIDAD DE MEJORA <input type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN			
<p>En la Biblioteca de la Unidad profesional de Lázaro Cárdenas, se cuenta con solicitudes algunas desde el año anterior y lo que va del 2025 en cuanto a la falta de extintores, baños, humedad, reguladores de voltaje, fumigación, tóner, botiquín, aire acondicionado, acrílicos para señalización, buzón de quejas y sugerencias, sillas, aspiradora y lockers, sin que hasta el momento se haya adquirido alguna de estas gestiones por parte de la Dirección de la Unidad, por lo que se declara una No Conformidad en el apartado 7.1.1 Recursos de la norma ISO aplicable</p>			
ÁREA DE LA NORMA			
7.1.1 =			
PROCESO/BIBLIOTECA	BUPLC = Biblioteca de la Unidad Profesional de Lázaro Cardenas		FECHA
TIPO DE ACCIÓN O			2025-09-17

## ACCIONES PARA RESOLVER LAS NO CONFORMIDADES

Plan de acción sobre: atención de solicitudes de adquisiciones de bienes y servicios							Avance al día:	100%	0%	
No.	Actividades necesarias	Responsable	Fecha compromiso	¿Se cumplió en fecha?	Fecha cumplimiento	Motivos de incumplimiento en la fecha	Recursos necesarios	Ponderación %	Avance %	Evidencia
1	1. Actualizar todos los SABS para entregar a la nueva administración de la Unidad Profesional.	Coordinador del Centro de Información	2025-10-13	NO	2025-10-13		Equipo de cómputo e impresora	30	0	NO
2	2. Tener reunión con el nuevo director para informarle sobre hallazgos de auditoría y entregar los SABS.	Coordinador del Centro de Información	2025-10-14	NO	2025-10-14		Ninguno	50	0	NO
3	3. Seguimiento y atención a los SABS.	Director de la Unidad Profesional y Coordinador del Centro de Información.	2025-10-16	NO	2025-10-16		Ninguno	20	0	NO

# AUDITORÍA INTERNA

## NO CONFORMIDADES

		No. de auditoria: 1/2025		No. de folio:	
1. IDENTIFICACIÓN					
TIPO DE AUDITORIA		INTERNA			
TIPO DE HALLAZGO		NO CONFORMIDAD MAYOR <input type="checkbox"/>		NO CONFORMIDAD MENOR <input type="checkbox"/>	
		OPORTUNIDAD DE MEJORA <input type="checkbox"/>			
DESCRIPCIÓN					
En la Biblioteca de la Unidad profesional de Lázaro Cárdenas al momento de entrevistar a la coordinadora sobre la limpieza profunda de colecciones y estantería nos comenta que se realizo en el mes de agosto sin embargo no se cuenta con evidencia de dicha actividad como se determina en el Procedimiento de gestión de colecciones en la actividad 10.1.7 Realizan aseo de la colección y estantería, por lo tanto se declara una No Conformidad en el apartado 8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio de la Norma ISO aplicable.					
AREÁ DE LA NORMA					
8.5.1 = Control de la producción y de la provisión del servicio					
PROCESO/BIBLIOTECA		BUPLC = Biblioteca de la Unidad Profesional de Lázaro Cardenas		FECHA	
				2025-09-17	

## ACCIONES PARA RESOLVER LAS NO CONFORMIDADES

Plan de acción sobre: Evidencias de actividad de limpieza profunda de colecciones y estantería							Avance al día:	100%	0%	
No .	Actividades necesarias	Responsable	Fecha compromiso	¿Se cumplio en fecha?	Fecha cumplimiento	Motivos de incumplimiento en la fecha	Recursos necesarios	Ponderación %	Avance %	Evidencia
1	1. Revision `de registro e instrucción de trabajo de limpieza profunda de colecciones y estantería.	Coordinador del Centro de Información	2025-10-31	NO	2025-10-31		Recurso humano, impresión de registro y de instrucción de trabajo	20	0	NO
2	2. Realizar la actividad de la limpieza profunda en las colecciones y estantería de acuerdo a la fecha acordada	Coordinador del Centro de Información y personal de aseo	2026-01-12	NO	2026-01-12		Aspiradora e insumos de limpieza	60	0	NO
3	3. Llenar el formato de Actividades de Aseo, en el apartado Limpieza Anual de Estantería para que quede la evidencia. Incluso tomar fotos cuando se esté realizando la actividad.	Coordinador del Centro de Información	2026-01-16	NO	0000-00-00		Equipo de cómputo e impresora	20	0	NO





# Biblioteca

Unidad Profesional de Lázaro Cárdenas

*La biblioteca de la Unidad Profesional de Lázaro Cárdenas es un espacio que facilita información académica y contribuye al desarrollo personal de los jóvenes .*

*Al contar con su apoyo en el mejoramiento de las instalaciones y el incremento del acervo bibliográfico nosotros, los bibliotecarios, daremos nuestro mejor esfuerzo para continuar con este noble objetivo.*

*Muchas gracias*

*Lázaro Cárdenas, Michoacán, a 29 de septiembre de 2025*





# MINUTA

## Orden del día

1. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DEL CENTRO DE INFORMACIÓN
2. ASUNTOS GENERALES

## Desarrollo de la sesión

En punto de las 08:40 hrs. Inicia la primera reunión para la presentación por parte del director, donde se conformó el Comité de Biblioteca del Centro de Información de la Unidad Profesional de Lázaro Cárdenas, en donde quedó asentado en el oficio dirigido a la Directora de Bibliotecas de la UMSNH, los nombres completos de cada uno de ellos.

### Asuntos Generales:

El director de la Unidad Profesional M.C. Beny Oliver Barajas Pérez, cede la palabra a la Coordinadora de la Biblioteca la Lic. Juana Ayala Landa, con la finalidad de que explique y presente el Reglamento Interno de la Biblioteca de la UPLC, para si lo consideran pertinente, aprobarlo, es importante señalar que durante la presentación se realizaron sugerencias, con el objetivo de mejorar la propuesta, que se tomaron en cuenta de manera inmediata, realizando las correcciones correspondientes. Con ello quedo aprobado dicho reglamento.

Posteriormente, se propone y se aprueba, la conformación de un grupo de WhatsApp con la intención de mantenernos informados en todo momento para lograr un buen trabajo en equipo.

Se propone por parte del Director de la UPLC y aprueba que se envíe por correo electrónico institucional de la UMSNH, los siguientes documentos: Reglamento Interno de la Biblioteca de la UPLC, El Manual de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario, así como los dos Procedimientos implicados que son: Procedimiento de Gestión de Colecciones y Procedimiento de Prestación de Servicios.

Posteriormente se dio el uso de la voz a la Lic. Ayala, para presentar en que constituye los procesos y trabajos realizados durante el año correspondiente, de enero a julio del 2025, así como los resultados de encuestas, plataformas y avances, concernientes tanto al objetivo operativo como a las funciones generales de la Biblioteca.

En este mismo sentido la Lic. Ayala hace del conocimiento del Comité que existe un listado de Solicitud de Acervo Bibliográfico que requiere de aprobación por parte del Comité del Centro de Información para que se le dé seguimiento a su compra, quedando en el acuerdo que se les proporcionara a través de correo electrónico para su revisión y posterior aprobación.

La Lic. Ayala, informa, que el Centro de Información de la biblioteca cuenta con estantería abierta a lo cual se desprende el requisito de contar con un arco magnético y que la bibliografía cuente con la tira magnética para su control. Sin embargo debido al alto costo que tiene el arco magnético, propone cerrar la estantería de la Biblioteca de la Unidad Profesional de Lázaro Cárdenas, ante ello se acepta dicha propuesta.

Mencionando que las cosas necesarias para poder cerrar la estantería, son: un mostrador y aire acondicionado en el área de los estantes.

Se comentó que es necesario tener una reunión extraordinaria como Comité, con el propósito de informar y definir objetivos operativos, para la mejora del Centro de Información, a lo que se propuso que fuera en el mes de enero 2026, sin quedar un día específico.

A continuación se enlistan los acuerdos de gestión de objetivos operativos: y se da por terminada la sesión a las 10:20 horas.

# MINUTA

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
<p>Se planteó la necesidad de cerrar la estantería, debido al alto costo del Arco Magnético y todo lo que implica.</p> <p>Se propuso la posibilidad referente a la adquisición de un mostrador.</p> <p>Se realizará la gestión con el Departamento de Bibliotecas de la Universidad, para apoyo en cuanto a aires acondicionados.</p>	Director de la Unidad Profesional de Lázaro Cárdenas de la UMSNH	2026
Realización de una sesión extraordinaria del Comité del Centro de Información de Biblioteca, con el propósito de definir objetivos operativos para la mejora del Centro de Información.	Director de la Unidad Profesional de Lázaro Cárdenas/Coordinador del centro de Información	Enero 2026
Asistencia del Lic. Roberto Ortega Aguayo, con el objetivo de que se incorpore posteriormente como Gestor Interno de Calidad y pueda tomar las capacitaciones	Director de la Unidad Profesional de Lázaro Cárdenas de la UMSNH	Enero de 2026