



DIRECCION DE BIBLIOTECAS

Biblioteca de la Unidad Profesional Ciudad Hidalgo

Ciudad Hidalgo, Michoacán a 29 de Septiembre de 2025

No. Of. DGB - BUPCH 010/2025

LIC. JOSÉ MANUEL MORALES PALOMARES  
SUBDIRECTOR DE BIBLIOTECAS  
DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
P R E S E N T E.

El que suscribe el Ing. Esteban Tavira Vizcarra coordinador del centro de información de la unidad profesional de Ciudad Hidalgo, hace de su conocimiento que el día 24 de septiembre se reunió el comité de este centro de información para abordar el asunto de la fecha tentativa de la revisión por la dirección, ya que por motivos de conectividad no se ha podido llevar a cabo, deliberando el comité sobre dicho tema; el director de la unidad profesional hizo mención que derivado de los problemas de ubicación geográfica donde se encuentra la unidad profesional, se ha dificultado el servicio, aun así también comentó que existen trabajos ya con un avance significativo para dotar al centro de información del servicio de Internet, por lo cual propuso la fecha para tal fin, en la última semana del mes de octubre del año en curso.

Sin más por el momento le envío un cordial saludo, quedando a sus órdenes para cualquier duda o aclaración al respecto.

ATENTAMENTE  
"Cuna de Héroes, Crisol de Pensadores"

ING. ESTEBAN TAVIRA VIZCARRA  
Coordinador del centro de información  
Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo

c.c.p. Lic. Hugo Erick Montaño López, Director de la unidad profesional de ciudad hidalgo. Para su conocimiento.  
Archivo.  
ETV/

## MINUTA

### Reunión de comité para tratar asuntos apremiantes

24/09/2025

09:00 hrs.

Biblioteca de la U. P. Ciudad Hidalgo

Reunión convocada por Ing. Esteban Tavira Vizcarra

#### Asistentes

Nombre	Función	Firma
Lic. Hugo Erik Montaño López	Director de la Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo	
Ing. Esteban Tavira Vizcarra	Coordinador del Centro de Información	
Luis Humberto Rodríguez Santana	Gestor Interno de Calidad	
Mtro. Héctor Urbina Laredo	Representante de Profesores	
C. Sonia Zarate Cervantes	Representante de Alumnos	

#### [Orden del día]

1. Palabras de bienvenida a cargo del Director de la Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo
2. Informe de actividades y fijar fecha para poder llevar a cabo la revisión por la dirección
3. Asuntos plasmados en el oficio DGB-BUPCH011/2025

#### [Desarrollo de la sesión]

Siendo las 9:00 horas del día 24 de septiembre de 2025 en la sede de la biblioteca de la unidad profesional de Ciudad Hidalgo se reunieron L.A. Hugo Erik Montaño López, Director de la Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo, el Coordinador del Centro de Información Ing. Esteban Tavira Vizcarra, el Gestor Interno el Mtro. Luis Humberto Rodríguez Santana, así como los representantes de Profesores y alumnos el Mtro. Héctor Urbina Laredo y la C. Sonia Zarate Cervantes respectivamente para tratar los temas relacionados a este centro de información.

Como primer punto del orden del día el L.A. Hugo Erik Montaño López, da la bienvenida a la reunión, para posteriormente iniciar con una auto presentación y definir el rol de cada integrante de este comité.

A continuación el Ing. Esteban Tavira Vizcarra da a conocer los trabajos realizados en el centro de información abordando los temas apremiantes sobre la realización de la revisión por la dirección y pregunta alguna fecha para que se pueda llevar a cabo la revisión por la dirección, comentando el director que tentativamente se podría llevar a cabo a finales del mes de octubre de 2025, dependiendo de los avances del proyecto que viene trabajando la dirección acerca de la conectividad e internet, ya que por la zona geográfica donde esta ubicada la unidad profesional ha sido difícil tener acceso a estos servicios, por lo que se acuerda realizar el oficio para poder notificar a la subdirección de bibliotecas.

El coordinador del centro de información retoma la situación de la necesidad de un trabajador para poder realizar el aseo en el edificio o área de biblioteca, comentando el director que se verá a la brevedad junto con el secretario administrativo la posibilidad de incorporar a una persona a dichas funciones.

En asuntos generales;

El Director de la unidad profesional realiza la propuesta de realizar sesiones más periódicas para estar al tanto de las necesidades apremiantes de la biblioteca, además realiza la propuesta de integrar la voz de representantes de los programas de estudios de las de Derecho y Ciencias Sociales y Psicología, donde el comité lo ve correcto y aprueba la propuesta.

El coordinador del centro de información hace la propuesta de realizar un grupo de whatsapp con los integrantes del comité para mantener comunicación constante, el comité lo platica y se aprueba la propuesta.

Acto seguido el director pide a los miembros del comité que las reuniones sean un espacio de opiniones abiertas y libres para poder comentar o expresar ideas y propuestas de mejora y también tengan la confianza de expresar sus observaciones en algún proceso o actividad que deba ser atendida o mejorada.

El coordinador comenta que se está realizando la pertinencia de las colecciones, como objetivo estratégico, misma que será entregada en el mes de diciembre.

El representante de los maestros hace la solicitud de poder contar con el ultimo FODA de la biblioteca y poder ser parte del próximo, se acuerda enviar dicho documento a los correos institucionales de cada integrante del comité.

El coordinador del centro de información hace mención y muestra el reglamento interno de la biblioteca, e incita al comité a realizar una lectura detallada y realizar observaciones pertinentes y en su caso de ser necesario realizar las propuestas de modificación, se acuerda enviar por correos institucionales dicho documentos para ser estudiado, analizado y poder realizar las observaciones necesarias.

Sin más, se da por terminada la sesión siendo las 11:55 del 24 de septiembre de 2025, quedando como acuerdos los siguientes puntos:

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Ver a la brevedad la de una persona para realizar el aseo en la biblioteca.	Director	Pendiente
Realizar el aviso mediante oficio relativo a la fecha de la revisión por la dirección.	CCI	
Mandar el FODA 2025 para elaborar el siguiente	CCI	
Dar atención a las peticiones de los SABS	Director	
Elaborar el oficio a la subdirección de bibliotecas para notificar la posible fecha de la revisión por la dirección.	CCI	



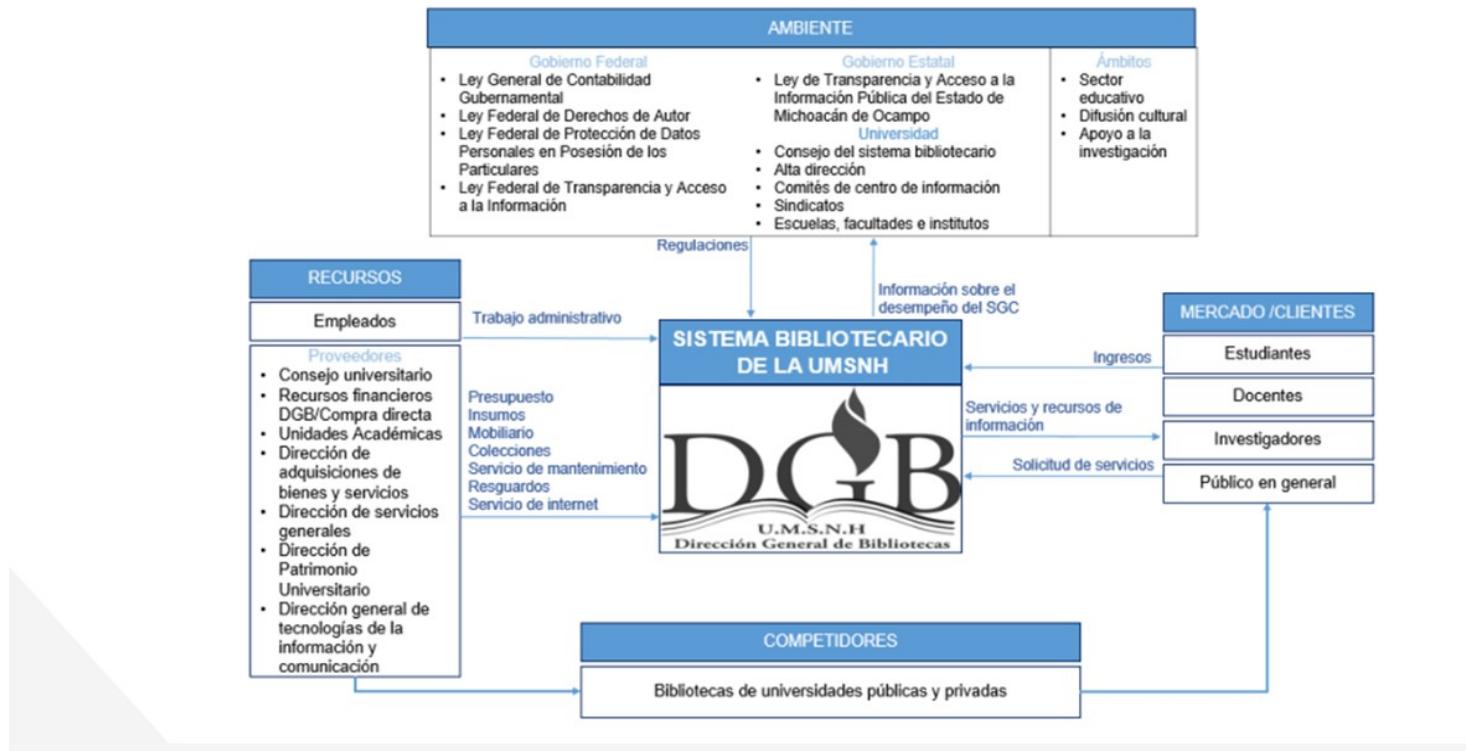
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

# INFORME DE ACTIVIDADES 2024-2025

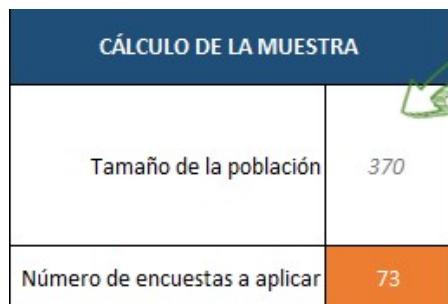
BIBLIOTECA DE LA

Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo

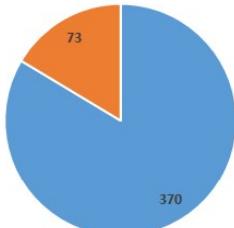
# Contexto de la Organización



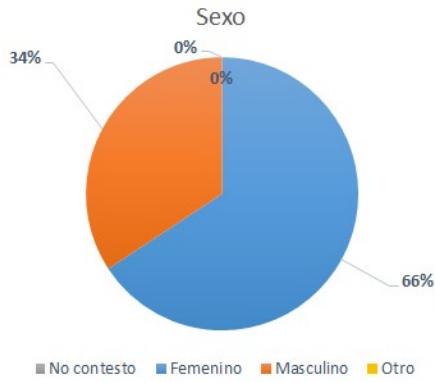
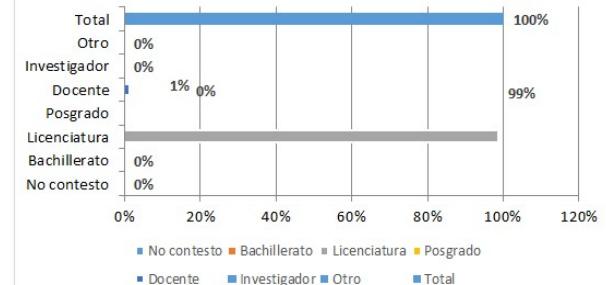
# Encuestas de satisfacción de usuarios



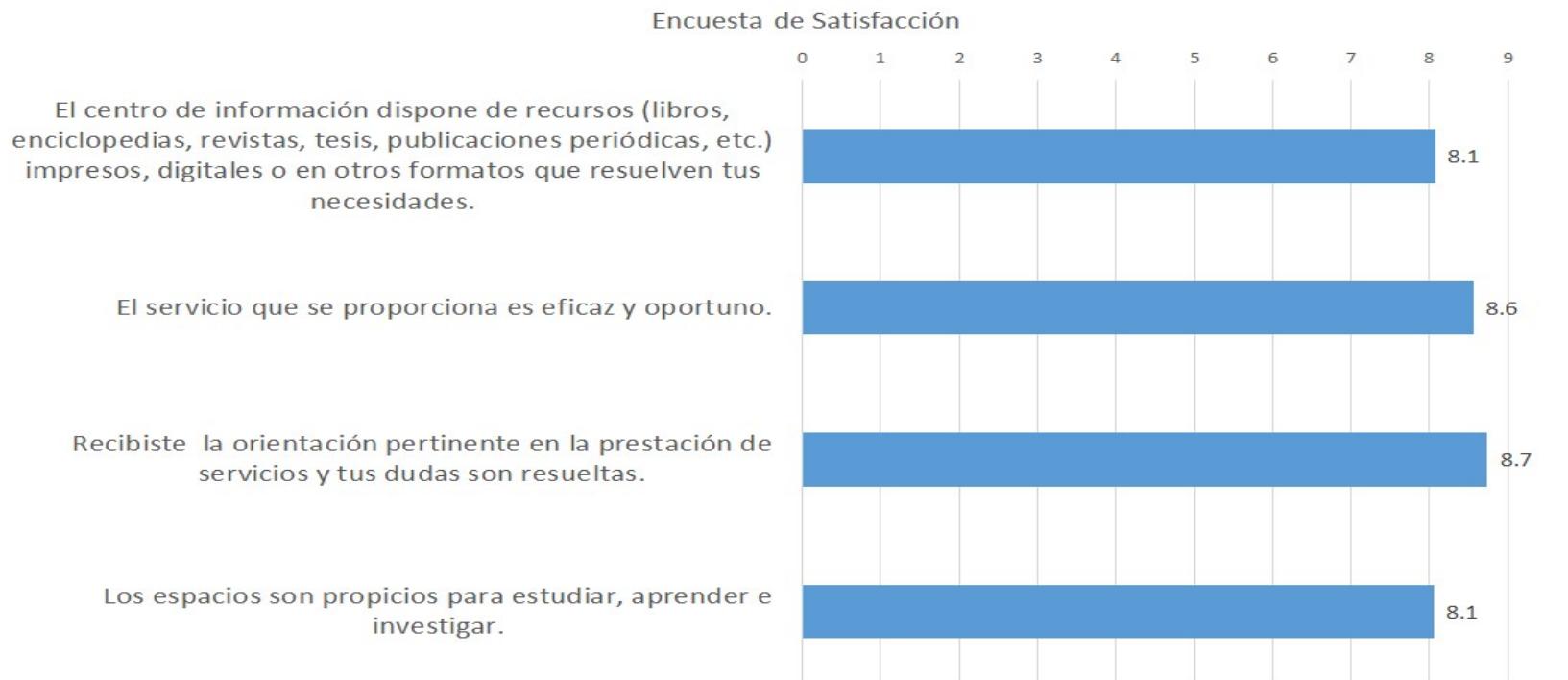
Cálculo de la Población



Tipo de usuario



# Encuestas de satisfacción de usuarios



# Encuestas de satisfacción de usuarios

Algunas sugerencias de los usuarios encuestados

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

Más material, mejor atención y

Servicio

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

Internet

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

Que pongan internet y mantengan limpios los espacios, y mayor variedad

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

Mejorar el servicio de la señal

implementar libros y si se puede

internet beneficiaría mucho para cuando

Uemo a estudiar facilitando el estudio gracias.

## CÁLCULO DE LA MUESTRA

Tamaño de la población

370

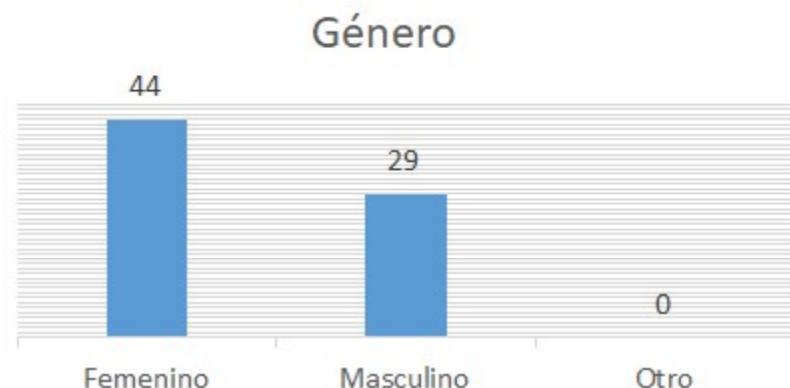
Número de encuestas a aplicar

73

### Detección de necesidades de los usuarios

Se aplica a la población total de nuestra Unidad Profesional, y se aplica cada 3 años, pero en el caso de la biblioteca de Ciudad Hidalgo se aplicó debido a que no existe registro de la última vez aplicada.

# Detección de necesidades de los usuarios, resultados...

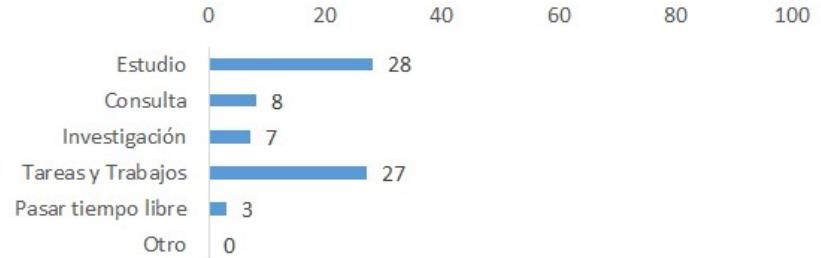


# Detección de necesidades de los usuarios, continuación...

Frecuencia con que visitas la biblioteca:



Principal interés para utilizar nuestros servicios:

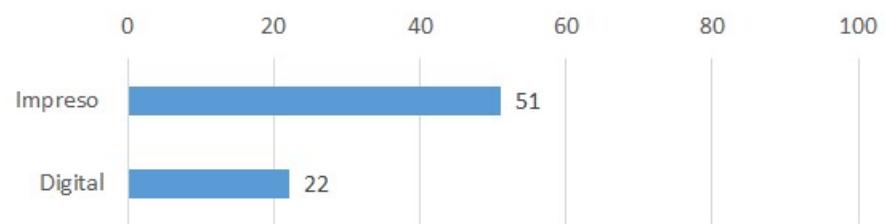


# Detección de necesidades de los usuarios, continuación...

1. Menciona dos colecciones con las que te gustaría que contara el centro de información, aparte de las que ya ofrece:

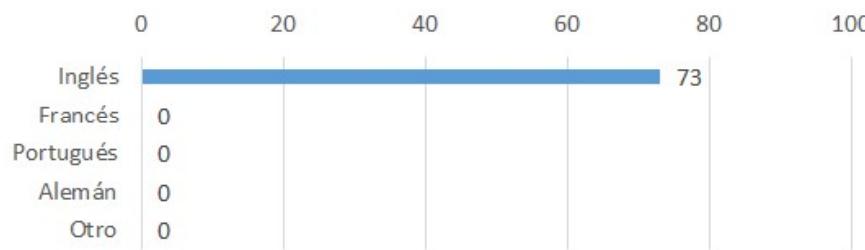


2. ¿En qué formato prefieres consultar las colecciones?

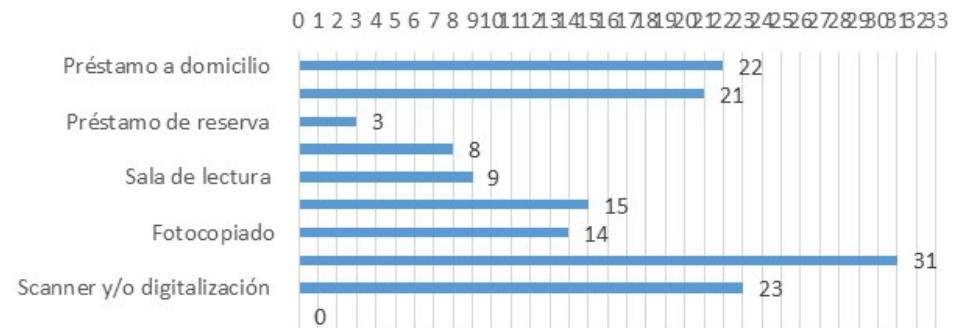


# Detección de necesidades de los usuarios, continuación...

3.- ¿Además del español, en qué idioma prefieres la información que necesitas?

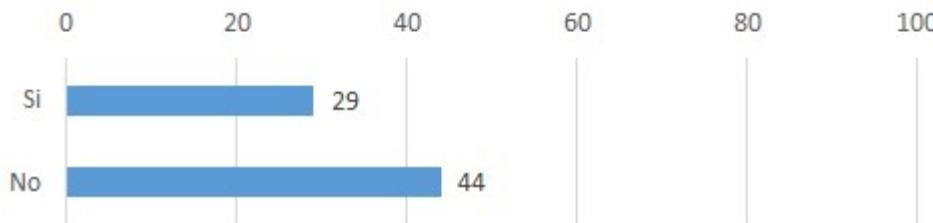


Menciona dos servicios con los que te gustaría que contara el centro de información además de los que ya ofrece:

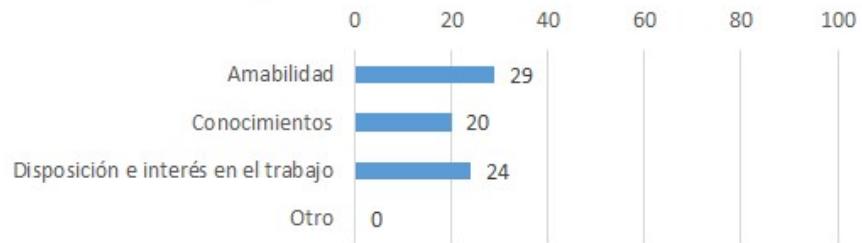


# Detección de necesidades de los usuarios, continuación...

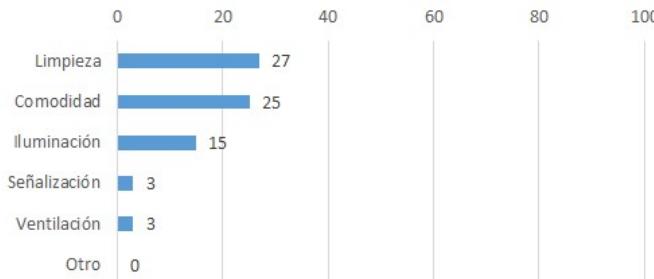
5. ¿Realizas consultas en la página web de la Biblioteca virtual?



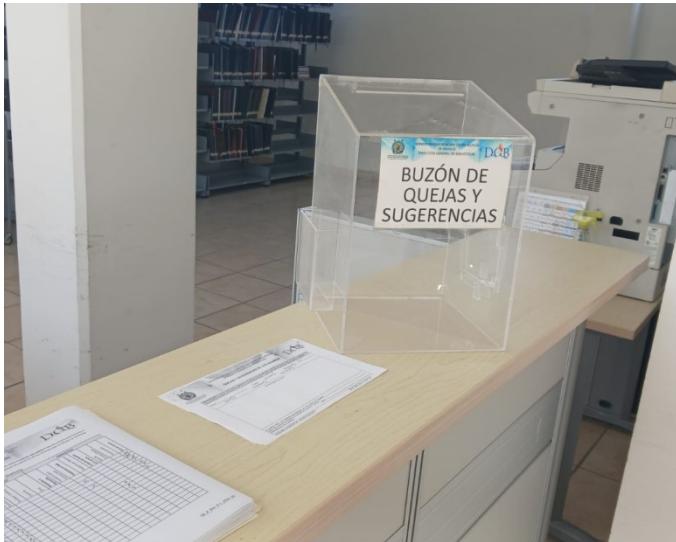
4. Enumera del 1 al 4 los siguientes aspectos que consideres que deben caracterizar al personal de la biblioteca.



5. Enumera del 1 al 6 según las características de las instalaciones.



# Quejas y/o Sugerencias



- Los usuarios no realizaron quejas o sugerencias.
- Cabe mencionar que se cuenta con un buzón y papeletas a la vista para tal fin.

# Desempeño de los procesos

Nº	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC03	<b>Porcentaje de incremento de la colección pertinente</b>	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	0	0.00%	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS	4216		
PGC04	<b>Cantidad de títulos no localizables en estantería</b>	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA	4216	0	Registro inventario de la colección
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	4216		
PGC05	<b>Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen respecto a las colecciones para préstamo a domicilio</b>	SUMATORIA DEL NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR VOLUMEN	127	4%	Inventario de la colección/ Reporte de Software de administración de la biblioteca/ SIBIB
		NÚMERO DE LIBROS PARA PRÉSTAMO	3109		
PGC06	<b>Promedio de título por volumen</b>	SUMATORIA DE VOLÚMENES	4216	1.51	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	2784		

# Propuesta de trabajo, continuación...

---

**Objetivo General:** Desarrollar e implementar tecnologías en los procesos bibliotecarios que nos permitan la mejora en los procesos en la calidad del servicio, mismos que nos permitan fortalecer la biblioteca en el servicio que se ofrece.

## **Fase 1 de Enero a Febrero de 2025.**

Realizar un estudio sobre los procesos operativos con los que cuenta el centro de información para poder saber que procesos que son más factibles para su control mediante un sistema WEB que nos permita tener un control sobre dichos procesos (digitalización de procesos).

# Propuesta de trabajo, continuación...

## **Fase 2 de Marzo 2025 en adelante.**

- Implementar identificadores únicos en la totalidad de las colecciones.
- Implementar códigos de barras en la totalidad de las colecciones.
- Implementar un lector de códigos barras, que nos agilice el prestamos de libros e ingreso a los servicios que otorga la biblioteca.

# Propuesta de trabajo, continuación...

- Desarrollar un sistema vía web (Intranet), que nos permita controlar de manera local:
  - Control de prestamos de servicios que ofrece el centro de información.
  - Hacer búsquedas por título, tema, editorial o autor de cada ejemplar; este proceso nos permitirá agilizar los tiempos de búsqueda y atención a los usuarios.
  - Control de prestamos de las colecciones; este proceso nos permitirá saber de manera mas precisa y rápida quien tiene un libro.
  - Control de usuarios (bases de datos con la matricula total de alumnos, empleados administrativos, docentes y usuarios en general) de la Unidad Profesional.
  - Consultar el inventario total de colecciones (consulta y general) y su ubicación; este proceso nos permitirá agilizar los tiempos de búsqueda y atención a los usuarios.

## No conformidades y acciones correctivas

---

- No se cuenta con expedientes físicos o digitales anteriores que demuestren que se han realizado revisiones por la dirección previamente y que nos puedan auxiliar en dicho proceso.

# Resultados de seguimiento y medición

- Total de servicios  
Agosto 2024-Julio 2025: 445

SIBIB :: REPORTES :: DESPLEGAR SERVICIOS TOTALES		
Servicio	Cantidad	Fecha
Cubículos de estudio y/o lectura	121	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
Formación de usuarios	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
Fotocopiado	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
Impresiones	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
Préstamo a domicilio	19	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
Préstamo de laptop	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
Préstamo de lockers y/o casilleros	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
Préstamo en reserva	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
Préstamo en sala	65	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
Préstamo para fotocopiado	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
Sala de computadoras	1	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
Sala de lectura	239	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
Sala para personas con limitaciones motrices	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
scanner y/o digitalización	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
<b>TOTAL DE SERVICIOS</b>	<b>445</b>	

- Total de Personas Atendidas Agosto 2024-Julio 2025:
  - Hombres: 128
  - Mujeres: 376
  - Total: 540

# Resultados de la Auditoria

---

- No se cuenta con expedientes físicos o digitales anteriores que demuestren que se han realizado auditorias previamente y que nos puedan auxiliar en dicho proceso.

# Desempeño de los proveedores externos

EVALUACIÓN DE LAS ESCUELAS, FACULTADES O INSTITUTOS COMO PROVEEDORES



**Cumple**



**Cumple Parcialmente**



**No Cumple**



Servicio de Internet



Material de oficina



Reparación de energía eléctrica



Adquisición de extintores



Mantenimiento a Fotocopiadora



Reparación de infraestructura



Asignación de personal para aseo

Dichas solicitudes se plasman mediante oficios entregados a la dirección de la Unidad Profesional

1. Oficio No. BUPCH004/2024 - 23 de octubre de 2024
2. Oficio No. BUPCH004/2025 - 28 de marzo de 2025
3. Oficio No. BUPCH006/2025 - 2 de abril de 2025

# Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

## FODA

FORTALEZAS (+)		OPORTUNIDADES (+)	
1	Se cuenta material bibliográfico	1	Disponibilidad de apoyo por parte de la DGB
2	Nivel de formación académica del personal	2	Disponibilidad de apoyo por parte de autoridades de la UPCH
3	Se cuenta con infraestructura física (edificio, mobiliario)	3	Implementación de bases de datos para inventarios
4	Se cuenta con personal con buena disposición de servicio	4	Implementación de bases de datos para usuarios
5	Comunicación con el Comité de Biblioteca	5	Implementación de bases de datos para procesos
6	Atención cordial al público	6	Implementación de expedientes en físico
7	Salas de lectura	7	Implementación de expediente en digital
8	Préstamo de material a domicilio a egresados	8	Capacitaciones por parte de la DGB
DEBILIDADES (-)			
1	No se cuenta con Internet 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	1	Nuevos potenciales usuarios en los de nuevo ingreso
2	Falta de actualización de acervo bibliográfico impreso y digital	2	Dar la formación de usuarios a los de nuevo ingreso
3	Personal no capacitado, poco capacitado.		
4	No se cuenta con extintores		
5	No hay servicio en horario vespertino		
6	Falta de actualización de acervo bibliográfico impreso y digital		
7	Falta de actualización de cursos		
8	Falta de personal en el centro de información		
9	No hay control de usuarios morosos		
10	Las colecciones no son pertinente a los planes de estudio		
11	No se cuenta con ningún recurso económico para las necesidades		
12	Falla en la instalación eléctrica (contactos o enchufes y luminarias)		
13	No se cuenta con material de papelería (hojas, folder, toner, plumas, lápices, broches, clip, etc).		
14	No contar con rampa adecuada para personas con sillas de ruedas		
15	Falta de cultura de los usuarios en la forma de utilizar los servicios disponibles		
16	Falta de formación al usuario, difusión de todos los servicios que brinda la biblioteca		
AMENAZAS (-)			
		1	No contar con presupuesto
		2	No contar con las suficientes capacitaciones en los procesos
		3	Nula actualización de colecciones (nuevos ejemplares)
		4	Las capacitaciones son forenaes y se tiene que trasladar a la ciudad de Morelia.
		5	Las capacitaciones en línea no se pueden tomar en las instalaciones debido a la falta de internet en la UPCH
		6	Poca afluencia de usuarios

# Oportunidades de mejora

- **Realizar formularios digitales y/o código QR para:**
  - **Encuestas de satisfacción:** Como la aplicación de este tipo de encuesta es a los usuarios que se les ha brindado un servicio de la biblioteca, se puede mandar a los correos institucionales de los usuarios y almacenar las respuestas automáticamente.
  - **Encuestas de detección de necesidades:** Como la aplicación de este tipo de encuesta es a la totalidad de la población dependiendo de la muestra, se puede mandar a los correos institucionales de los usuarios y almacenar las respuestas automáticamente.
- **Tener códigos QR a la vista para la consulta total de las colecciones:** Debido a que el servicio de estantería es cerrada, esto nos permitiría que el usuario pueda ver una lista del inventario y poder buscar algún ejemplar y solicitar de una manera más rápida y eficiente algún ejemplar.