



MTRO. JOSÉ PAUL TARÍN HERNÁNDEZ
TITULAR DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA UNIVERSIDAD
PRESENTE

Estimado maestro Tarín Hernández:

Sirva el presente para extenderle un cordial saludo, en seguimiento a la implementación de los indicadores de desempeño 2025 correspondientes al proceso de Gestión de los Servicios Bibliográficos y de Archivo, mismos que contribuyen a la medición y al cumplimiento de los objetivos estratégicos y operacionales de la Universidad de Guanajuato, y en apego a lo establecido en el requisito 9 "Evaluación del desempeño" de la Norma ISO 9001:2015, me permito informar los resultados obtenidos durante dicho ejercicio.

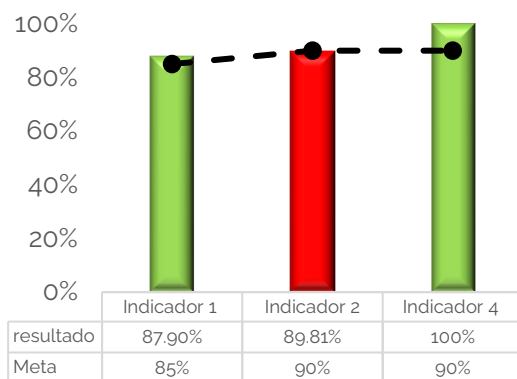
A continuación, se presentan los indicadores de desempeño del **PRO-BBA** evaluados:

No.	Indicadores de desempeño del PRO-BBA
1	Porcentaje ejercido del presupuesto total asignado notificado para la adquisición de bibliografía impresa solicitada por las Entidades Académicas de los Campus y CNMS.
2	Porcentaje de productividad equivalente al registro de 8 títulos a la base de datos UG, por persona por día hábil planificado al semestre.
3	Numeralía: Calificación del servicio al utilizar las bibliotecas conforme a la percepción de los usuarios.
4	Porcentaje de atención de solicitudes de préstamo interbibliotecario.
5	Numeralía: Calificación del servicio de préstamo interbibliotecario conforme a la percepción de los usuarios.

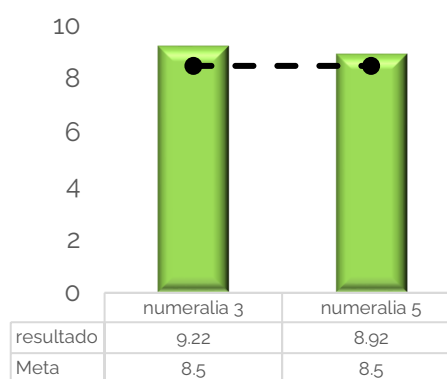
Asimismo, se anexan las gráficas correspondientes a los indicadores porcentuales y numeralías, para la visualización del comportamiento y nivel de cumplimiento alcanzado durante el periodo evaluado.



Indicadores porcentuales

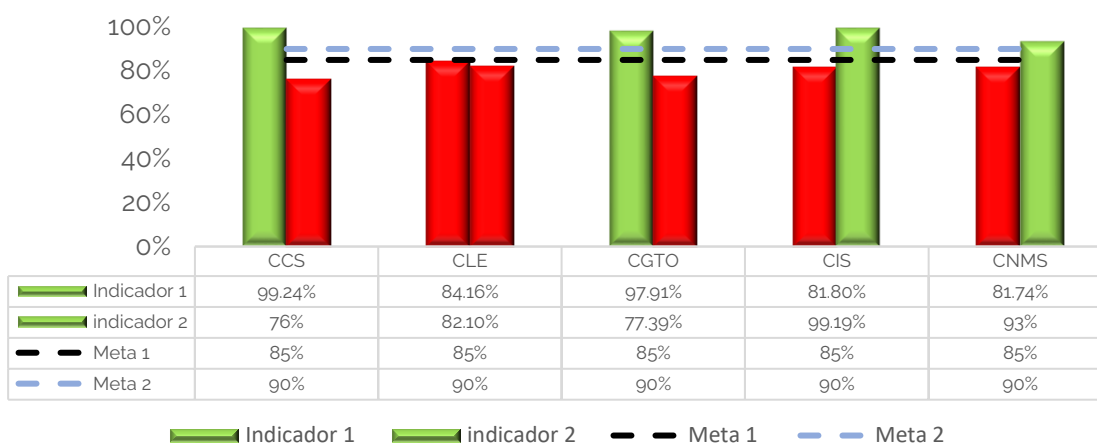


Numeralias



Nota: Las fórmulas y datos de los indicadores pueden consultarse en el GCO-FO-16 PRO-BBA.

Desglose de indicadores a nivel Campus y CNMS



Nota: La línea punteada hace referencia a la meta definida para el indicador. El detalle del resultado de cada indicador se encuentra desglosado en el formato GCO-FO-16 PRO-BBA.

Indicador 1 con incumplimiento en Campus Irapuato – Salamanca, León y Colegio de Nivel Medio Superior (CNMS): "Porcentaje ejercido del presupuesto total asignado, notificado para la adquisición de bibliografía impresa, solicitada por las Entidades Académicas de los Campus y CNMS."

SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO



Derivado del análisis del indicador, se identificó que, al mes de diciembre de 2025, se ejerció el 87.90 % del presupuesto asignado para la adquisición de bibliografía impresa, considerando la información consolidada de los Campus y del Colegio del Nivel Medio Superior; con esta información el indicador cumple con la meta establecida del 85 % institucionalmente; no obstante, de manera particular se detectó incumplimiento en el ejercicio del presupuesto en los Campus Irapuato-Salamanca y León, así como en el Colegio del Nivel Medio Superior, lo anterior consolida **una no conformidad en el Sistema de Gestión de Calidad** y es necesario comenzar un procedimiento de acciones correctivas (GCO- PR-05) realizando un análisis de causa raíz específico en dichos sitios, con el objetivo de generar un plan de acción que permita implementar acciones que contribuyan al logro de las metas y objetivos institucionales, así como, asegurar el adecuado desempeño del proceso durante el ejercicio 2026.

Al realizar el análisis se identificó que, en el caso del Campus Irapuato-Salamanca, el **incumplimiento es reiterado en los ejercicios del presupuesto 2024 y 2025**, por ello se solicita realizar análisis causa-raíz robustos que permitan identificar las causas reales y establecer acciones correctivas eficaces, así como involucrar al personal administrativo y/o a las autoridades correspondientes, a fin de asegurar la correcta operación de los procesos institucionales.

Indicador 2 con incumplimiento en Campus Celaya – Salvatierra, León y Guanajuato:
"Porcentaje de productividad equivalente al registro de 8 títulos a la base de datos UG, por persona por día hábil planificado al semestre".

Derivado del análisis del indicador 2, se identificó que en los Campus Celaya-Salvatierra, Guanajuato y León se registró **una no conformidad en el Sistema de Gestión de Calidad** derivado del incumplimiento al *porcentaje de productividad equivalente al registro en la base de datos UG*, el cual, de manera institucional se alcanzó un 89.8% de avance de la meta planificada del 90% para 2025. Derivado de los porcentajes alcanzados en el Campus Celaya-Salvatierra con 76%, del Campus León con 82.1% y en el Campus Guanajuato con 77.39 %, lo que afectó el avance institucional. En virtud de lo anterior, es necesario comenzar un procedimiento de acciones correctivas (GCO- PR-05).

De acuerdo con los datos de desempeño del proceso, los indicadores y numeralías 3, 4 y 5 **cumplen satisfactoriamente** con las metas definidas, lo que evidencia un desempeño positivo en los procedimientos alineados a estas mediciones.

SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO



Sin otro particular, agradezco las atenciones otorgadas al presente, reciba respetuosos saludos, y quedamos a sus órdenes para la aclaración de dudas o comentarios su servidora en el correo is.narvaez@ugto.mx y mi compañero Christopher Rivera López en el correo c.riveral@ugto.mx.

ATENTAMENTE
"LA VERDAD OS HARÁ LIBRES"

Mtra. Ilean Samantha Narvárez Rosillo
Titular de la Unidad de Gestión de Calidad

C.c.p. Lic. Ana Laura Paredes López. Coordinadora de Servicios de Apoyo Académico del Campus Celaya-Salvatierra
C.c.p. CP. Laura Tejada de la Rosa. Asistente Administrativa de Bibliotecas del Campus Celaya-Salvatierra
C.c.p. Mtra. Ariane Ibarra Regalado. Coordinadora de Servicios de Apoyo Académico del Campus Guanajuato.
C.c.p. Mtro. Juan Sigfrido López Custodio. Coordinador de Asuntos Escolares del Campus Irapuato-Salamanca.
C.c.p. Mtra. Margarita Salgado López. Asistente de Administración de Bibliotecas y Servicios de Apoyo del Campus Irapuato-Salamanca
C.c.p. Lic. José Navarro Morales. Coordinador de Servicios de Apoyo Académico del Campus León
C.c.p. Patricia del Socorro Arenas González. Gestora de la Unidad de Bibliotecas del Campus León
C.c.p. Lic. José Refugio López Vázquez. Coordinador del Área de Servicios y Tecnologías de la Información del CNMS
C.c.p. Lic. María de Jesús César Luna. Analista de Servicios Bibliotecarios del CNMS.

SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO



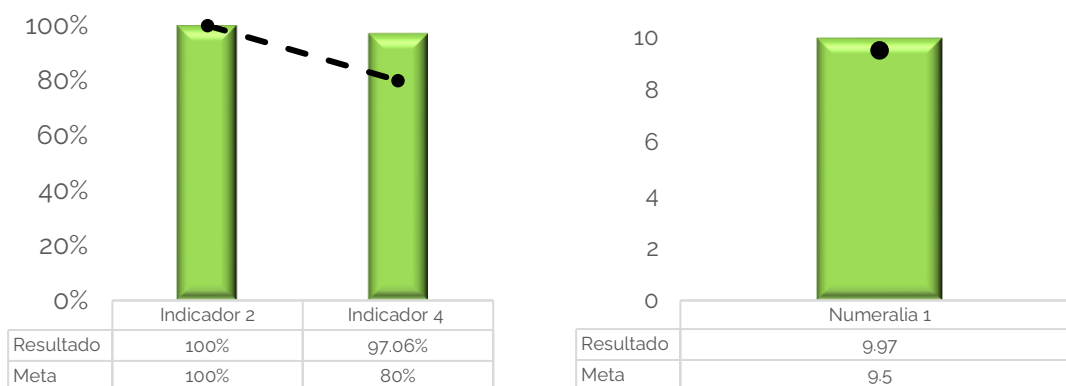
DR. MIGUEL ÁNGEL GUZMÁN LÓPEZ
COORDINADOR DEL ARCHIVO GENERAL
PRESENTE

Estimado doctor Guzmán López:

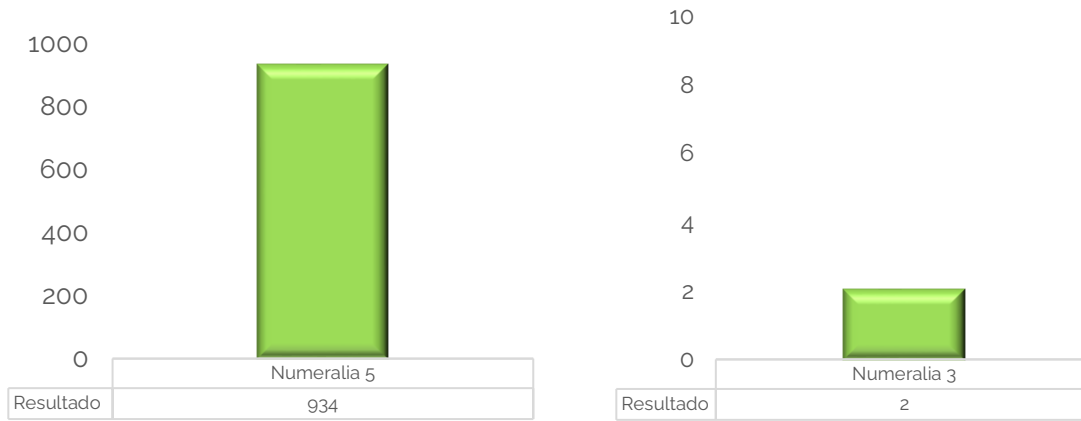
Anticipando un cordial saludo, y en seguimiento a la implementación de los indicadores de desempeño correspondientes a los procedimientos de trámites y servicios de la Biblioteca Armando Olivares, los cuales contribuyen a la medición y al logro de los objetivos estratégicos y operacionales de la Universidad de Guanajuato, y con el objetivo de dar cumplimiento al requisito 9 de la Norma ISO 9001:2015, relativo a la evaluación del desempeño, me permito informar los resultados obtenidos durante el año 2025.

No.	Indicadores de desempeño del PRO-BAO
1	Calificación del servicio de consulta del Archivo Histórico de la UG y de la Biblioteca Armando Olivares conforme a la percepción de las personas usuarias.
2	Porcentaje de solicitudes de escaneo (menor a 90 imágenes por solicitud) completadas en los 5 días hábiles posteriores a la fecha de recepción del comprobante de pago.
3	Numeralia - Número de solicitudes de escaneo (mayor a 90 imágenes por solicitud) completadas en los 15 días hábiles posteriores a la fecha de recepción del comprobante de pago.
4	Porcentaje de actividades del plan de preservación de acervos bibliográficos ejecutadas en el año actual.
5	Numeralia - Número de documentos con intervención atendida.

Nota: Las fórmulas y datos de los indicadores pueden consultarse en el GCO-FO-16 PRO-BAO.



SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO



Nota: La línea punteada hace referencia a la meta definida para el indicador. El detalle del resultado de cada indicador se encuentra desglosado en el formato GCO-FO-16 PRO-BAO.

De acuerdo con los datos de desempeño del proceso, los indicadores **cumplen** satisfactoriamente con las metas establecidas para 2025, evidenciando un desempeño positivo en el logro de los objetivos estratégicos y operacionales definidos para el proceso.

En este sentido, se extiende una cordial invitación a continuar fortaleciendo las actividades de seguimiento, medición y análisis de los indicadores del proceso, con la finalidad de revisar y, en su caso, actualizar la definición de los indicadores y metas, asegurando que estos apoyen de manera efectiva la medición del cumplimiento de las políticas, objetivos, requisitos y actividades planificadas de la Institución, así como el desempeño del proceso para el ejercicio 2026.

Sin otro particular, agradezco las atenciones otorgadas al presente, reciba respetuosos saludos, y quedamos a sus órdenes para la aclaración de dudas o comentarios su servidora en el correo is.narvaez@ugto.mx y mi compañero Christopher Rivera López en el correo c.riveral@ugto.mx.

ATENTAMENTE
"LA VERDAD OS HARÁ LIBRES"

Mtra. Ileana Samantha Narváez Rosillo
Titular de la Unidad de Gestión de Calidad

SECRETARÍA DE GESTIÓN Y DESARROLLO