AUDITORÍA DE
MANTENIMIENTO CON CAMBIO DE ALCANCE
MACA-01

Sistema de Gestión de Calidad
NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015

de

# Universidad Autónoma del Estado de México

## UEM-120


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

## DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre del contacto: | Lic. María del Carmen Quevedo García | | | | |
| Correo electrónico: | cquevedo@UAEMEX.mx | | | | |
| Teléfono: | 722 22 64161 ext. 2505 | | | | |
| Fecha de Inicio de auditoría: | Martes 20 de octubre de 2026 | | Fecha de término de auditoría: | Viernes 23 de octubre de 2026 | |
| Hora de Inicio de auditoria: | 9:00 horas. | | Hora de termino de auditoria: | 17:00 horas. | |
| Modalidad de la auditoría: | Sitio | X | Remota | | Combinada | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Dirección del sitio adicional a la matriz que fue auditado: | **Sitio 1:** Cerro de Coatepec S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 50100, Toluca, Estado de México. | Fecha: | Martes 20 de octubre de 2026. Miércoles 21 de octubre de 2026 |
| Dirección del sitio adicional a la matriz que fue auditado: | **Sitio 6:** Calle Ignacio López Rayón No. 510 sur, Colonia Cuauhtémoc, C.P. 50130, Toluca, Estado de México. | Fecha: | Martes 20 de octubre de 2026 Viernes 23 de octubre de 2026 |
| Dirección del sitio adicional a la matriz que fue auditado | **Sitio 9:** Avenida Heroico Colegio Militar, Colonia Los Ángeles, C.P. 50020, Toluca, Estado de México. | Fecha | Miércoles 29 de octubre de 2025 |
| Dirección del sitio adicional a la matriz que fue auditado: | **Sitio 11:** Avenida Prof. Heriberto Enríquez No. 904, Colonia Azteca, C.P. 50180, Toluca, Estado de México. | Fecha: | Martes 20 de octubre de 2026. |
| Dirección del sitio adicional a la matriz que fue auditado | **Sitio 13:** Avenida Cuauhtémoc S/N, C.P. 56900, Amecameca de Juárez, Estado de México. | Fecha | Miércoles 29 de octubre de 2025 |
| Dirección del sitio adicional a la matriz que fue auditado | **Sitio 17:** Campus El Cerrillo, Supermanzana Carretera km 15.5, Piedras Blancas, C. P. 50200, Toluca, Estado de México. | Fecha | Jueves 22 de octubre del 2026 |
| Dirección del sitio adicional a la matriz que fue auditado | **Sitio 23:** Carretera Amecameca - Ayapango km 2.5, Colonia Centro, C.P. 56900, Amecameca, Estado de México. | Fecha | Miércoles 21 de octubre de 2025 |
| Dirección del sitio adicional a la matriz que fue auditado | **Sitio 24:** Avenida Paseo Tollocan, esquina Jesús Carranza s/n, Colonia Moderna de la Cruz, C. P. 50180, Toluca, Estado de México. | Fecha | Jueves 22 de octubre de 2026 |
| Dirección del sitio adicional a la matriz que fue auditado | **Sitio: 25:** | Fecha | Jueves 22 de octubre del 2026 |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Boulevard Universitario s/n, Colonia Predio San Javier, km 115, C.P. 54500, Atizapán de Zaragoza, Estado de México. | | |
| Dirección del sitio adicional a la matriz que fue auditado: | **Sitio 28:** Mariano Matamoros Sur s/n esq. Paseo Tollocan, Colonia Universidad, C.P. 50130, Toluca, Estado de México. | Fecha | Martes 20 de octubre de 2026<br>Jueves 22 de octubre de 2025 |
| Dirección del sitio adicional a la matriz que fue auditado | **Sitio 30:** Carretera Toluca-Atlacomulco km. 12.5 esq. José Ma. Morelos y Pavón, Tlachaloya, C.P. 50200, Toluca, Estado de México. | Fecha | Jueves 22 de octubre del 2026 |
| Dirección del sitio adicional a la matriz que fue auditado | **Sitio 32:** Jesús Carranza s/n, Colonia Moderna de la Cruz C.P. 52120, Toluca, Estado de México. | Fecha | Martes 20 de octubre de 2026<br>Jueves 22 de octubre de 2026 |
| Dirección del sitio adicional a la matriz que fue auditado: | **Sitio 34:** Av. Río Papaloapan s/n, Santa Cruz Atzcapotzaltongo, C.P. 50030, Toluca, Estado de México. | Fecha | Miércoles 21 de octubre de 2026 |
| Dirección del sitio adicional a la matriz que fue auditado | **Sitio 35:** Carretera Toluca-Naucalpan km 1.5, Avenida Filiberto Gómez s/n, Colonia Guadalupe, C.P. 50010, Toluca, Estado de México. | Fecha | Miércoles 21 de octubre de 2026 |
| Dirección del sitio adicional a la matriz que fue auditado | **Sitio 35:** Carretera Toluca-Naucalpan km 1.5, Avenida Filiberto Gómez s/n, Colonia Guadalupe, C.P. 50010, Toluca, Estado de México. | Fecha | Miércoles 21 de octubre de 2026 |

## TIPO DE AUDITORIA

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Conjunta: | | **N/A** | Combinada: | | **N/A** | Integrada: | | **N/A** |

## AUDITORES ASIGNADOS

| | |
|---|---|
| Auditor Líder: | Lic. Jesús Esquivel Hernández. |
| Equipo Auditor: | Ing. Alicia Mange Aguayo; y<br>Ing. Humberto Covarrubias Urquizo. |
| Experto Técnico: | N/A |

## TIPO DE AUDITORIA

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Conjunta: | **N/A** | Combinada: | **N/A** | Integrada: | **N/A** |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

## OBJETIVOS DE AUDITORIA

| | | |
|---|---|---|
| ETAPA 2 | • Evaluar la implementación y eficacia del sistema de gestión (SG) ***in situ*** bajo los criterios de auditoría establecidos, revisando la información documentada y los requisitos pertinentes al alcance de la certificación.<br>• Evaluar la eficacia del SG para asegurar que pueda tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados y metas de desempeño clave.<br>• Evaluar la capacidad del SG para garantizar que cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.<br>• Evaluar los controles operacionales de los procesos, resultados de las auditorías internas y revisiones directivas, el cumplimiento de las responsabilidades de la Dirección en relación con las políticas del cliente.<br>• Identificar, cuando sea aplicable, las áreas de mejora potencial del SG, evaluando las mismas con el fin de reforzar el desempeño global.<br>• Dar seguimiento a la efectividad de las acciones tomadas de las no conformidades menores, detectadas en la auditoría anterior cuando aplique. | ☐ |
| Mantenimientos | • Vigilar el cumplimiento de requisitos especificados del sistema de gestión del cliente certificado con respecto a la norma con base en la cual se otorgó la certificación<br>• Evaluar el mantenimiento de la implementación y eficacia del sistema de gestión (SG) o partes del mismo ***in situ***, con los criterios de auditoría establecidos, revisando la información documentada y los requisitos pertinentes al alcance de la certificación.<br>• Vigilancia con respecto al uso de logo o marca<br>• Identificar, cuando sea aplicable, las áreas de mejora potencial del SG, evaluando las mismas con el fin de reforzar el desempeño global.<br>• Dar seguimiento a la efectividad de las acciones tomadas de las no conformidades menores, detectadas en la auditoría anterior cuando aplique. | ☒ |
| Recertificación o Renovación | • Confirmar la conformidad y eficacia continua del sistema de gestión en su conjunto, así como su pertinencia y aplicabilidad continuas de acuerdo con el alcance de la certificación.<br>• Evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos de la norma del sistema de gestión pertinente u otro documento normativo, legal, reglamentario y contractual.<br>• Identificar, cuando sea aplicable, las áreas de mejora potencial del SG, evaluando las mismas con el fin de reforzar el desempeño global.<br>• Dar seguimiento a la efectividad de las acciones tomadas de las no conformidades menores, detectadas en la auditoría anterior cuando aplique. | ☐ |
| Transición, ampliación o reducción de alcance | • Evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos de acuerdo con la actualización de los criterios de auditorías y requisitos normativos establecidos bajo la nueva versión de la norma en la cual la organización cliente se encuentra certificado.<br>• Confirmar la conformidad y eficacia continua del sistema de gestión en su conjunto, así como su pertinencia y aplicabilidad continuas de acuerdo con el alcance de la certificación.<br>• Evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos de la norma del sistema de gestión pertinente u otro documento normativo, legal, reglamentario y contractual.<br>• Identificar, cuando sea aplicable, las áreas de mejora potencial del SG, evaluando las mismas con el fin de reforzar el desempeño global.<br>• Dar seguimiento a la efectividad de las acciones tomadas de las no conformidades menores, detectadas en la auditoría anterior cuando aplique.<br>• Verificar la trazabilidad de controles en transición dentro del acuerdo de aplicabilidad SoA en caso de ISO/IEC 27001:2022 (Para transición ISO 27001:2022) | ☒ |

## CRITERIOS DE AUDITORÍA

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Norma o estándar:** | ISO 9001:2015 ☑ | ISO 14001:2015 ☐ | ISO 14001:2026 ☐ | ISO 45001:2018 ☐ |
| | ISO 22000:2018 ☐ | ISO 37001:2016 ☐ | ISO 27001: 2013 ☐ | ISO 21001:2018 ☐ |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | ISO 50001:2018 ☐ | ISO 13485:2016 ☐ | ISO 27001: 2022 ☐ | ISO 29001:2020 ☐ |
| | SO 28000:2022 ☐ | ISO 37001:2025 ☐ | ISO 21001:2025 ☐ | |
| | OTRO: _____ | | | |
| **Requisitos Legales Aplicables, tomados como referencia para la presente auditoría:** | ☒ Los Requisitos legales se encuentran descritos a detalle en el plan de auditoria | | | |
| **Relativos a la organización:**<br>**Procedimientos y manuales definidos por la organización**<br>**Políticas**<br>**Controles Operacionales** | ☒<br>☒<br>☒ | | | |

La auditoría se basa en un proceso de muestreo de la información disponible, por lo que existe un elemento de incertidumbre asociado a dicho proceso.

## CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE AUDITORÍA

| | | | |
|---|---|---|---|
| No se cumplió: | | Sí se cumplió: | **X** |
| Descripción del incumplimiento: (Objetivos, alcance, sitios, etc.) | | | |
| Acciones tomadas derivadas del incumplimiento: | | | |

## REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Solicitud de Certificación y Viabilidad Técnica: | Información incorrecta | | Información correcta | **X** |
| Descripción de la información incorrecta: | | | | |
| Acciones tomadas derivadas de la información incorrecta: | | | | |

## CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO DE USO DE MARCA / LOGOTIPO DE ATR POR LA ORGANIZACIÓN

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| No cumple: | | Sí cumple: | | No lo utiliza: | **X** |
| Descripción del incumplimiento: | | | | | |
| Acciones tomadas derivadas del incumplimiento: | | | | | |

## ABREVIATURA EMPLEADA PARA LA CLASIFICACIÓN DE HALLAZGOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| C = Conforme / Cumplimiento | NC-M = No Conformidad Mayor | NC-m = No Conformidad menor | N/A = No aplica para la versión y/o SG |

**Estimado cliente, la información contenida en esta sección (alcance, productos, servicios, direcciones, códigos postales, etc.), será utilizada para emitir sus documentos de certificación (certificado y anexo del certificado), motivo por el cual le solicitamos de la manera más atenta la apruebe, cabe mencionar que *no podrá solicitar modificaciones posteriormente.***

## ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN APROPIADO Y ACORDADO CON EL CLIENTE

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma del Estado de México, contribuye con los fines institucionales de Docencia a través de los procesos de Estudios de Nivel Medio Superior, Tutoría Académica Institucional, Administración de Acciones Académicas para la Formación Docente, Supervisión de Instituciones Incorporadas, Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX, Prácticas de Laboratorio de Nivel Medio Superior en Física, Química y Biología en los Planteles de la Escuela Preparatoria, Prácticas del Laboratorio del Nivel de Estudios Profesionales de la UAEMÉX. a través de las Prácticas del Laboratorio de Automatización y Control, Manufactura por Router, Prácticas de Laboratorio ULCA, Prácticas de Laboratorios de Biología y Biotecnología y Prácticas de Laboratorio de Gastronomía. En Investigación con los procesos de Proyectos de Investigación y Creación de Programas Académicos de Estudios Avanzados, en Difusión Cultural el proceso de Talleres Culturales en los Espacios Académicos Universitarios, en Extensión y Vinculación con el Proceso Institucional de Otorgamiento de Becas, el Modelo de Atención Empresarial UAEMéx, Liberación del Servicio Social y Gestión de las Prácticas o Estancias Profesionales, así como los procesos adjetivos de Administración del Personal Universitario, Adquisiciones y Tecnologías de la Información y Comunicaciones.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

## DETALLE DEL ALCANCE CERTIFICADO
## LUGARES DENTRO DEL ALCANCE DEL SG.

| DIRECCIÓN | PROCESO(S), ACTIVIDAD(ES), PRODUCTO(S) Y/O SERVICIO(S) DESARROLLADOS EN EL LUGAR |
|---|---|
| Ignacio López Rayón No. 510 Sur, Quinto piso, Col. Cuauhtémoc, C.P. 50130 Toluca, Estado de México. | • Sistema de Gestión de la Calidad;<br>• Administración del Personal Universitario; y<br>• Adquisiciones. |
| Cerro de Coatepec S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 50100, Toluca, Estado de México | • Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX;<br>• Tutoría Académica Institucional;<br>• Prácticas de Laboratorios de Nivel Medio Superior:<br>• Tecnologías de la Información y Comunicaciones;<br>• Prácticas de Laboratorio del Nivel de Estudios Profesionales de la UAEMÉX. |
| Calle General Venustiano Carranza No. 300, Colonia Francisco Murguía, C.P. 50130, Toluca, Estado de México | • Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX. |
| Av. Río Papaloapan s/n, Santa Cruz Atzcapotzaltongo, C.P. 50030, Toluca, Estado de México | • Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX; y |
| Carretera Toluca-Naucalpan km 1.5, Avenida Filiberto Gómez s/n, Colonia Guadalupe, C.P. 50010, Toluca, Estado de México | • Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX. |
| Avenida Heroico Colegio Militar, Colonia Los Ángeles, C.P. 50020, Toluca, Estado de México. | • Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX. |
| Mariano Matamoros Sur s/n esq. Paseo Tollocan, Colonia Universidad, C.P. 50130, Toluca, Estado de México. | • Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX; y<br>• Prácticas de Laboratorio del Nivel de Estudios Profesionales de la UAEMÉX. |
| Avenida Prof. Heriberto Enríquez No. 904, Colonia Azteca, C.P. 50180, Toluca, Estado de México | • Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX; y<br>• Prácticas de Laboratorios de Nivel Medio Superior. |
| Avenida Cuauhtémoc S/N, C.P. 56900, Amecameca de Juárez, Estado de México | • Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX;<br>• Prácticas de Laboratorios de Nivel Medio Superior; y<br>• Tutoría Académica Institucional. |
| Jesús Carranza s/n, Colonia Moderna de la Cruz C.P. 52120, Toluca, Estado de México | • Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX; |
| Boulevard Universitario s/n, Colonia Predio San Javier, km 115, C.P. 54500, Atizapán de Zaragoza, Estado de México. | • Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX;<br>• Tutoría Académica Institucional; y<br>• Prácticas de Laboratorio del Nivel de Estudios Profesionales de la UAEMÉX. |
| Campus El Cerrillo, Supermanzana Carretera km 15.5, Piedras Blancas, C. P. 50200, Toluca, Estado de México. | • Prácticas de Laboratorio del Nivel de Estudios Profesionales de la UAEMÉX; y<br>• Servicios Bibliotecarios de la UAEMEX. |
| Carretera Toluca-Atlacomulco km. 12.5 esq. José Ma. Morelos y Pavón, Tlachaloya, C.P. 50200, Toluca, Estado de México. | • Prácticas de Laboratorio del Nivel de Estudios Profesionales de la UAEMÉX; y<br>• Servicios Bibliotecarios de la UAEMEX. |
| **DIRECCIÓN FISCAL** | |
| Instituto Literario No. 100, Col. Centro, C.P. 50000, Toluca, Estado de México. | |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| ELEMENTO EVALUADO | DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS | HALLAZGO |
|---|---|---|
| Eficacia del Sistema de Gestión y la capacidad de cumplimiento de los requisitos aplicables | La organización ha demostrado tener un sistema de gestión acorde a los requisitos normativos aplicables, haber aplicado las acciones correctivas pertinentes a las no conformidades derivadas de autoevaluaciones y/o al seguimiento del desempeño de sus procesos, pudiendo estas desviaciones estar para el momento de la auditoria completamente atendidas o encontrarse en proceso de cierre oportuno, considerado el impacto que pueden tener en los objetivos organizacionales, así como, en las necesidades y expectativas de las partes interesadas. | **C** |
| Evaluación de los requisitos aplicables sobre la auditoría interna | La organización ha demostrado que la(s) auditoría(s) interna(s) empleada(s) como herramienta(s) de evaluación del desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad, cubren con los requisititos referidos a:<br>- Ejecución en tiempos establecidos y acorde a un programa que ha considerado: los métodos de auditoría, la competencia y responsabilidades del equipo auditor, los criterios de los sistemas de gestión aplicables, la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas cuando aplique. | **C** |
| Evaluación de los requisitos aplicables del proceso de Revisión por la Dirección | La organización ha demostrado que todos los elementos de entrada aplicables a la Revisión del desempeño del Sistema de Gestión por los altos mandos le han sido comunicados, tales como:<br>- Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas (cuando aplique);<br>- Evaluaciones de cambios referidos al contexto de la organización<br>- Resultado de las herramientas de evaluación del desempeño y de la eficacia del o de los sistemas de gestión aplicables.<br>- La retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, incluyendo satisfacción del cliente, quejas de clientes y/o felicitaciones, incluyendo también otras partes interesadas<br>- Grado de cumplimiento de los objetivos y desempeño de los procesos, con la consecuente conformidad de los productos y servicios;<br>- Estatus de las no conformidades y acciones correctivas, derivadas de las auditorías y otros procesos de seguimiento y medición;<br>- Desempeño de los proveedores externos;<br>- La necesidad de adecuación de los recursos;<br>- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades,<br>- Las oportunidades de mejora. | **C** |

## SEGUIMIENTO DE TEMAS DE PREOCUPACIÓN O NO CONFORMIDADES

| | | |
|---|---|---|
| Colocar C / NC / N/A según corresponda | Se verificó durante la auditoría que el o los planes de acción, comunicados por la organización para la atención de los TP o no conformidades menores registradas en la auditoria previa, fueron viables y eficientemente implementados. | **NCM – 01** |

## RESULTADO DE LA AUDITORÍA

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Número de no conformidades Mayores (NC - M)** | **1** | **Número de no conformidades menores (NC – m)** | **2** |
| Es importante mencionar que todas las auditorías son realizadas tomando un muestreo de la evidencia generada por la organización, en consecuencia, pueden existir incumplimientos que no fueron identificados. | | | |

## DETALLE DEL RESULTADO DE LA AUDITORÍA

| TIPO | SG | DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD |
|---|---|---|
| NC-M-01 | SGC | **Requisito**:<br>**9.1.3 Análisis y evaluación**<br>La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| | | Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:<br>a) la conformidad de los productos y servicios;<br>b) el grado de satisfacción del cliente;<br>c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;<br>d) sí lo planificado se ha implementado de forma eficaz; |
| | | **Texto de la no conformidad:**<br>**Ver NCm-01 Auditoría RE-07**<br>Se da seguimiento al cierre de la NCM 01, declarada en la Auditoría RE-07.<br><br>Para tal efecto, la organización registró el hallazgo no conforme con folio No. 558 el cual identifica un rezago en la adquisición y seguimiento de los títulos bibliográficos, dicho registro se estableció en los formatos determinados en el procedimiento de Salidas No Conformes, No Conformidades y Acciones Correctivas. Asimismo, derivado del análisis realizado mediante las metodologías "5 ¿Por qué?" y "5W1H", se determinaron las causas raíz y las acciones correspondientes, considerando su aplicación en la red integrada por las 50 bibliotecas institucionales.<br><br>Sin embargo, al revisar el cumplimiento del Plan establecido de manera normativa por el Administrador del Proceso (Servicios Bibliotecarios de la UAEMEX, folio 558), se identifica que en la biblioteca Prof. Santiago Velasco Ruíz de la Facultad de Contaduría y Administración, no se cumple tal disposición, se presenta un nuevo plan con dos acciones que incumplen con la metodología del proceso de No Conformidad y Acciones Correctivas que determina el levantamiento de un nuevo folio en caso de incumplimiento o cambio de los planes de acción definidos.<br><br>Al cuestionar a la persona responsable de la biblioteca sobre la atención del folio 558, indicó que el Plan de Acción referido no fue comunicado por el Administrador de Proceso. Derivado de esta situación, se llevaron a cabo acciones distintas a las establecidas, sin evidenciar la notificación o autorización correspondiente por parte del Administrador del SGC.<br><br>Durante la verificación de las acciones para el cierre del hallazgo también se da continuidad con el seguimiento y verificación del cumplimiento del Plan de Acción determinado por parte del Administrador de Proceso donde solo se presenta como evidencia una copia de dicho plan con la firma de la responsable de la biblioteca sin que dicho registro demuestre un seguimiento al cumplimiento de las acciones tomadas.<br><br>Adicionalmente, durante la realización de la Auditoría Interna el hallazgo de incumplimiento se identifica y se reporta como No Conformidad Mayor (NC-M).<br><br>Durante la Auditoría se da seguimiento al nivel de comunicación entre el Administrador de Proceso y Responsables del Proceso de bibliotecas respecto de las acciones establecidas y el seguimiento para el cierre de la NCm 01 (Auditoría externa RE-01) y, como caso específico, en la Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración Biblioteca "Prof. Santiago Velasco Ruiz, se identifica:<br><br>• Al verificar el proceso respecto del cumplimiento del hallazgo no conforme de la auditoría anterior, se expresa un desconocimiento del personal operativo de la biblioteca respecto de dicho plan, las acciones y su cumplimiento. Elemento que se repite en otras bibliotecas de la red expresado por los responsables de las mismas.<br>• Facultad de Ingeniería – Biblioteca Ing. Carlos González Flores - El Responsable desconoce las acciones y planes para solventar el hallazgo declarado en la Auditoría RE-07. |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| | | Complementando el potencial efecto de este incumplimiento se observa en el Proceso de Servicios Bibliotecarios de la UAEMEX, los siguientes elementos:<br><br>• Falta de seguimiento del Administrador Proceso de Servicios Bibliotecarios de la UAEMEX, para la atención del hallazgo de acuerdo con las acciones establecidas en el formato de Atención de hallazgos;<br>• Falta de una comunicación eficaz entre el Administrador del Proceso con los Responsables de Proceso de Servicios Bibliotecarios de la UAEMEX en los Espacios Académicos, como es el caso del cambio del software de gestión y administración de las bases de datos (FOLIO por JANIUM) y lo expresado por el Administrador del Proceso donde establece que "No es su obligación informar a los Responsables de Proceso de Servicios Bibliotecarios de la UAEMEX en los Espacios Académicos, respecto a las decisiones tomadas a nivel central"; así como, "que su Matriz de Comunicación no lo obliga a mantener una comunicación eficaz con los proceso porque además, no cuenta con el personal necesario".<br><br>Se reclasifica el hallazgo de la Auditoría RE-07 como NCM ya que las evidencias presentadas muestran un riesgo que afecta el desempeño del Proceso y del Sistema de Gestión de la Calidad, así como, el cumplimiento de las actividades de la UAEMEX tanto normativas como académicas (actualización de la bibliografía requerida por los planes y programas de estudio, que es parte de uno de los Objetivos de Calidad de la organización y el cumplimiento de las acciones determinadas para el cierre eficaz de las No Conformidades declaradas).<br><br>**Se reclasifica el hallazgo de la Auditoría RE-07 como NCM** ya que las evidencias presentadas muestran un riesgo que afecta y puede afectar el desempeño de la red de biblioteca y el cumplimiento de sus actividades normativas (actualización de la bibliografía requerida por los planes y programas de estudio, que es pare de uno de los objetivos de Calidad de la organización y el cumplimiento de las acciones determinadas para el cierre eficaz de las No Conformidades declaradas). |

| TIPO | SG | DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD |
|---|---|---|
| NC-m-01 | SGC | **Requisito**:<br><br>**7.4 Comunicación**<br><br>La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:<br><br>a) qué comunicar;<br>b) cuándo comunicar;<br>c) a quién comunicar;<br>d) cómo comunicar;<br>**e)** e) quién comunica.<br><br>**Texto de la no conformidad**:<br><br>Durante las visitas realizadas a dos bibliotecas ubicadas en Amecameca, una del Plantel "Sor Juana Inés de la Cruz" de la Escuela Preparatoria de nivel medio superior y de estudios profesionales del "Centro Universitario UAEM Amecameca", se identificó una insuficiente comunicación y coordinación entre el Administrador de Proceso de Servicios Bibliotecarios de la UAEMEX a nivel central con las academias y particularmente con el personal operativo. Lo anterior se deriva de la ausencia de mecanismos o líneas de acción que permitan verificar de manera sistemática que el acervo bibliográfico físico y la biblioteca digital disponible correspondan y se encuentren actualizados de conformidad con los planes de estudio vigentes.<br><br>Asimismo, se observó que aproximadamente el 40% del acervo bibliográfico requerido no se encuentra disponible. Al realizar una muestra de un título faltante en cada una de las bibliotecas visitadas y efectuar su búsqueda tanto en el catálogo SAB Sistema Automatizado de Bibliotecas (Janium), como en la biblioteca digital, no fue posible localizar dichos materiales. Aunque se identificaron algunos títulos con temática similar, únicamente el personal docente |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| | | podría determinar si estos cubren adecuadamente los contenidos y temas establecidos en los programas de estudio correspondientes.<br><br>Adicionalmente, durante la visita a la Biblioteca del Centro Universitario UAEM Valle de México se obtuvo evidencia de que el Administrador del Proceso en el procedimiento de Procesamiento Técnico Bibliotecario no ha proporcionado respuesta ni seguimiento para su procesamiento, situación que ha generado retrasos en su incorporación o disposición final. Entre los materiales pendientes se encuentran:<br><br>• 952 volúmenes donados por egresados para su incorporación al sistema JANIUM y la gestión de sus respectivas etiquetas, recibido en la Dirección de Entornos Académicos y Conocimiento el 20 de abril de 2026.<br>• 497 volúmenes destinados al descarte por corresponder a acervo de legislación obsoleta, recibido en la Dirección de Entornos Académicos y Conocimiento el 27 de febrero de 2025.<br><br>El hallazgo se clasifica como **No Conformidad Menor (NCm)**, debido a que las situaciones identificadas requieren atención y seguimiento para prevenir que se afecte la eficacia, oportunidad y desempeño del proceso de Servicios Bibliotecarios de la UAEMEX, así como en la disponibilidad de los recursos de información necesarios que apoyan las actividades académicas y el cumplimiento de los planes de estudio vigentes. |

| TIPO | SG | DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD |
|---|---|---|
| NC-m-02 | SGC | **Requisito**:<br><br>**9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**<br><br>9.1.1 Generalidades<br><br>La organización debe determinar:<br><br>a) qué necesita seguimiento y medición;<br>b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;<br>c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;<br>d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.<br><br>La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.<br><br>La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados. |
| | | **Texto de la no conformidad**:<br><br>Durante la auditoria a los procesos de adquisiciones nivel central, bibliotecas nivel medio y superior, laboratorio nivel medio y superior, tutorías en nivel superior, al solicitar los resultados de los indicadores de desempeño que contemplan los planes de calidad, no se tiene definida la metodología, ni quien concentra la información y a quien se le envía esta, para que se dé seguimiento al desempeño de los procesos.<br><br>Así mismo, no cuentan con metas establecidas, criterios de aceptación, ni periodicidad definida para su reporte. No hay datos comparativos, que permitan saber si ha habido mejora o se mantiene el desempeño de los procesos.<br><br>En los planes de calidad y de acuerdo con cada proceso auditado hay diferentes criterios: en unos planes de calidad el indicador de desempeño y el objetivo de calidad es el mismo y en otros se mezclan ambos, y en otros son totalmente independientes los indicadores de desempeño de los objetivos y cuando esto sucede los responsables de proceso solo cuentan con los resultados de los objetivos de calidad.<br><br>Ejemplo:<br><br>En el proceso de adquisiciones que cuenta en su plan de calidad con 3 indicadores de desempeño, se recibió la información al día siguiente y los resultados son al corte del 20 de octubre de 2026, no se conoce cuáles son las metas, ni periodo que debe reportarse y no se tiene información sobre el resultado al cierre de 2025.<br><br>En el proceso de prácticas de laboratorio de nivel medio superior en Amecameca al revisar el indicador de desempeño: % de reactivos faltantes cuya formula: reactivos solicitados/inventario de reactivos no se reporta. se |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| | | detectó que se solicitaron en agosto 2026 a la subdirección administrativa reactivos para el stock del sem2026B en agosto 2026 y a la fecha no se tiene respuesta, habiendo en dicha solicitud un nuevo reactivo con el que no se cuenta en stock.<br>En el proceso de tutorías en nivel superior en Amecameca el Objetivo de calidad:<br>• Lograr la participación del 34% de alumnos clasificados con un tipo de intervención tutorial alta, no se reporta ni la redacción es clara para la responsable del proceso.<br>Es no conformidad menor puesto que no se encontró evidencia de que esto esté afectando o ponga en riesgo la prestación del servicio educativo. |

## SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES MENORES

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Se verificó durante la auditoría que el plan de acción de la Organización para la atención de las no conformidades menores es viable ya que contiene una referencia de la misma, responsable, acciones propuestas y fechas compromiso de finalización, para corregir lo detectado. | **X** | La organización debe enviar al Subdirector de Auditorías, asignado a su cuenta, el Plan de Acción para la atención de las no conformidades menores, que incluya: una referencia de la misma, responsable, acciones propuestas y fechas compromiso de finalización, en un plazo no mayor a 90 días naturales. El área de Auditorías de Certificación determinará si es aceptable.<br>La eficacia de las acciones tomadas será confirmada en la próxima auditoría. |

En auditorías de certificación, recertificación y cambios de alcance no se podrá recomendar para su Dictaminación por parte del Consejo de Certificación de ATR hasta que sea aprobado el Plan de Acción.
La eficacia de las acciones tomadas por la organización será revisada en su próxima auditoría, en caso de no evidenciar dicha eficacia*, podrán ser declarada(s) como No Conformidad(es) Mayor(es). (*Si existe reincidencia en el incumplimiento del requisito).
Para auditorías de mantenimiento: En caso de no enviar a ATR el plan de acción para la atención de la(s) no conformidad(es) menor(es) que incluya: una referencia de la misma, responsable, acciones propuestas y fechas compromiso de finalización en los siguientes 90 días naturales, el estatus del Certificado a partir del día 91 será “suspendido”, por un periodo máximo de 180 días naturales, pasando dicho plazo y de no haber presentado el plan de acción el estatus cambiará a “Cancelado”.
Pasando el período para el seguimiento de las **No Conformidades** en auditorías de:

- Cambio de alcance: Se mantendrá el alcance anterior, hasta la realización de la siguiente auditoría.
- Certificación: Se podrá realizar nuevamente la auditoría de Etapa 2 en los siguientes 180 días naturales.

## CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA

| | ACEPTABLE | CONDICIONADO POR: | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | **X** | **No conformidad Mayor** | **X** | **No conformidad menor** |
| Con base en el cumplimiento de los objetivos de la auditoria, se concluye que el SG de la organización cumple.<br>Por lo que el auditor líder recomienda:<br>Otorgar.<br>Mantener.<br>Recertificar.<br>Modificar.<br>Transición. | | Con base en el cumplimiento de los objetivos de la auditoria, se concluye que:<br>La organización debe enviar al Subdirector de Auditorías, asignado a su cuenta, en un plazo no mayor a 90 días naturales a partir de la fecha de este informe las evidencias documentadas del análisis, plan de acción, implementación y cierre de las no conformidades mayores detectadas durante esta auditoría, con el objetivo de determinar si son aceptadas por el auditor líder para su cierre y poder ser turnado el expediente al consejo de certificación. | | Con base en el cumplimiento de los objetivos de la auditoria, se concluye que:<br>La organización debe enviar al Subdirector de Auditorías, asignado a su cuenta, un plan de acción para atender las no conformidades menores detectadas en el SG en los 90 días naturales siguientes, para su revisión y aceptación. El plan de acción debe incluir referencia de la (s) No Conformidad (es), responsable, acciones propuestas y fechas compromiso de finalización, una vez recibido esta documentación y podrá ser turnado el expediente al consejo de certificación.<br>La eficacia de las acciones tomadas será confirmada en la próxima auditoría. |
| | **ISO 9001:2015** | **X** | **ISO 9001:2015** | **X** | **ISO 9001:2015** |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

En auditorías de certificación, recertificación y cambios de alcance no se podrá recomendar para su **Dictaminación por parte del Consejo de Certificación de ATR** hasta que sea aprobado lo correspondiente a las No conformidades Mayores o menores según sea el caso.
En caso de no presentar ya sea en sitio o en gabinete la información requerida o que las evidencias no aseguren eliminar la(s) no conformidad(es) mayor(es) en el plazo establecido, se procede a lo siguiente en auditorías de:

- Certificación.- Se podrá realizar nuevamente la auditoría de Etapa 2 en los siguientes 180 días naturales.
- Con cambio de alcance.- Se mantendrá el alcance anterior, hasta la realización de la siguiente auditoría

La eficacia de las acciones tomadas por la organización será revisada en su próxima auditoría, en caso de no evidenciar dicha eficacia*, podrán ser declarada(s) como No Conformidad(es) Mayores para el caso de las No conformidades menores por considerarse reincidencia en el incumplimiento del requisito.
Para auditorías de mantenimiento: En caso de no enviar a ATR el Plan de Acción para la atención de la(s) no conformidad(es) menor(es) que incluya: una referencia de la misma, responsable, acciones propuestas y fechas compromiso de finalización en los siguientes 90 días naturales, el estatus del Certificado a partir del día 91 será "suspendido", por un periodo máximo de 180 días naturales, pasando dicho plazo y de no haber presentado el Plan de Acción el estatus cambiará a "Cancelado".

## APELACIÓN DEL RESULTADO DE LA AUDITORÍA POR LA ORGANIZACIÓN

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ¿Existen diferencias de opinión o puntos no resueltos sobre la(s) No Conformidad(es) declarada(s) y/o su clasificación? | Se aplicará el procedimiento de apelaciones vigentes de ATR. | | | |
| | NO | **X** | SI | |
| | Descripción de la información que soporta la apelación: | | | |

## FORTALEZAS O ASPECTOS POSITIVOS DE LA ORGANIZACIÓN CON RESPECTO A SU SISTEMA DE GESTIÓN

Comentarios:

Se identifica una organización con las siguientes características:

- Sistema de Gestión robusto con una base metodológica digital en constante mejora;
- Personal responsable del seguimiento del SGC comprometido y competente;
- Personal administrativo y operativo en constante capacitación;
- Sistema de Gestión en cambios importantes – Certificación en ISO 14001 – Actualización del Alcance del SGC;
- Inclusión de nuevos procesos al SGC;
- Uso de herramientas digitales como apoyo a los procesos y automatización de actividades documentales;
- Áreas definidas de manera específica para la gestión, seguimiento y cambios en los procesos y en el SGC y SGA.

## AGRADECIMIENTO Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

En nombre de American Trust Register S.C., agradecemos a la organización y al personal auditado las facilidades otorgadas, información proporcionada y atenciones recibidas durante la presente auditoría, asimismo le reiteramos que toda la información a la que tuvo acceso el equipo auditor se manejará con carácter confidencial.

**Nota: La información de esta sección pasará a una revisión técnica por parte de nuestro comité de revisión de informes, quien será el único facultado para solicitar cualquier cambio.**

| FIRMA DE APROBACIÓN DEL CLIENTE | FIRMA DE APROBACIÓN DEL AUDITOR LÍDER POR AMERICAN TRUST REGISTER S.C. |
|---|---|
| **L. en C.P. María del Carmen Quevedo García**<br>**Jefa del Departamento del Sistema de Gestión de la Calidad** | **Lic. Jesús Esquivel Hernández** |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

## ANEXO DEL INFORME DE AUDITORIA
## SEGUIMIENTO DEL RESULTADO DE LA AUDITORÍA ANTERIOR

| TIPO | SG | DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD |
|---|---|---|
| NC-m-01 | SGC | **Requisito**:<br>**9.1.3 Análisis y evaluación**<br>La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.<br>Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:<br>e) la conformidad de los productos y servicios;<br>f) el grado de satisfacción del cliente;<br>g) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;<br>h) sí lo planificado se ha implementado de forma eficaz; |
| | | **Texto de la no conformidad**:<br>• **Facultad de Contaduría y Administración**<br>○ **Servicios Bibliotecarios de la UAEMEX.**<br>Una vez determinada la necesidad de adquirir nuevas obras, se procede a cumplir la metodología descrita en el Procedimiento de Adquisición de Material Documental donde se establece:<br>• Se entregan los listados de libros solicitados;<br>• Los listados son sometidos a sesión del Comité Internos de Selección y Descarte<br>Una vez aprobados los ejemplares a comprar se integran en el Módulo de la Biblioteca para que el alumno sepa que obra debe adquirir y entregar a la biblioteca. Este proceso se realiza desde mayo de 2023 y el registro de la revisión y aprobación de fecha 2023 solo determina 50 libros a adquirir, para los libros restantes, se presenta como evidencia, registros de documentados en hojas electrónicas no declarados en el SGC y que solo la responsable conoce, esta política no formal pone en riesgo la realización eficaz del proceso.<br>Se identifica un rezago en la adquisición y seguimiento de los títulos identificados derivado de que la selección se realiza en 2023 y a octubre de 2025 no se puede demostrar el seguimiento de las 54 obras restantes.<br>• Facultad de Ingeniería:<br>Se tiene definido como Objetivo tener actualizado mínimo el 60 % de la bibliografía necesario por materia y por programa de estudios y el resultado hasta marzo de 2025 es de 46.34 %.<br>En la Biblioteca de la Facultad de Economía el Objetivo de Calidad definido como contar con un acervo actualizado mínimo de 60 % respecto a la bibliografía básica de los planes y programas de estudio de las licenciaturas que se imparten en esta facultad.<br>• El resultado global es de 49.10%<br>Adicionalmente el procedimiento de Procesamiento técnico bibliotecario en versión 4 de 7/7/2025 establece en su política 9 que el plazo de procesamiento técnico para la catalogación de 1 a 350 volúmenes será de 50 días hábiles, como máximo y actualmente tienen material bibliográfico de varias bibliotecas de la universidad que exceden en casi el doble de tiempo y aun no se entregan catalogados. |
| | | **Evidencias presentadas**:<br>Se da seguimiento al cierre de la NCm 01, declarada en la Auditoría RE-07. |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| | | Para tal fin la organización documenta en el formato Salidas No Conformes y Acciones Correctivas el hallazgo No Conforme con el No. de Folio 558 y determina derivado del análisis de la causa raíz determina un Plan de Acción que abarca a la red de las 50 bibliotecas de la institución.<br><br>Sin embargo, al revisar el cumplimiento del Plan establecido de manera normativa por el Proceso Rector PONER NOMBRE (folio 558), se identifica que en la biblioteca Profesor Santiago Velazco no se cumple tal disposición, se presenta un nuevo plan con dos acciones que incumplen con la metodología del proceso de No Conformidad y Acciones Correctivas que determina el levantamiento de un nuevo folio en caso de incumplimiento o cambio de los planes definidos.<br><br>Se cuestiona al Responsable sobre el incumplimiento establecido por el proceso Rector y se explica que ese Plan de Acción no fue comunicado por dicha área, que carecen de dicho documento y por lo tanto determinaron realizar esas acciones, sin presentar evidencia de informar al proceso central del cambio.<br><br>Durante la verificación del cierre del hallazgo también se da continuidad con el seguimiento y verificación del cumplimiento del Plan de Acciones determinado por parte del proceso central donde solo se presenta como evidencia una copia de dicho plan con la firma de la responsable de la biblioteca sin que dicho registro demuestre un seguimiento al cumplimiento de las acciones tomadas.<br><br>Adicionalmente durante la realización de la Auditoría Interna el hallazgo de incumplimiento se identifica y se reporta como No Conformidad al verificar el incumplimiento.<br><br>Durante la Auditoría se da seguimiento al nivel de comunicación en la red de bibliotecas respecto de las acciones establecidas y su seguimiento por el proceso central para el cierre de la NCm 01 (Auditoría externa RE-01) y como ejemplo en la Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración Biblioteca “Prof. Santiago Velasco Ruiz, se identifica:<br><br>• Al verificar el proceso respecto del cumplimiento del hallazgo no conforme de la auditoría anterior, se expresa un desconocimiento del personal operativo de la biblioteca respecto de dicho plan, las acciones y su cumplimiento. Elemento que se repite en otras bibliotecas de la red expresado por los responsables de las mismas.<br>• Facultad de Ingeniería – Biblioteca Ing. Carlos González Flores - El Responsable desconoce las acciones y planes para la solventación del hallazgo declarado en la Auditoría RE-07.<br><br>Complementando el potencial efecto de este incumplimiento se observa en el proceso central los siguientes elementos:<br><br>• Falta de seguimiento y verificación del proceso central para el cumplimiento de los planes de acción que se establecen a cumplir;<br>• Falta de una comunicación eficaz entre el proceso central de la red de bibliotecas y las bibliotecas mismas, como es el caso del cambio del software de gestión y administración de las bases de datos (FOLIO por JANIUM) y lo expresado por el responsable del proceso central donde establece que no es su obligación informar a la red de las decisiones tomada a nivel central, que su Matriz de Comunicación no lo obliga a mantener una comunicación eficaz con los proceso porque además, no cuenta con el personal necesario. |
| | | **Conclusión**:<br><br>**SE RECLASIFICA EL HALLAZGO DE LA AUDITORÍA RE-07 COMO NCM** ya que las evidencias presentadas muestran un riesgo que afecta y puede afectar el desempeño de la red de biblioteca y el cumplimiento de sus actividades normativas (actualización de la bibliografía requerida por los planes y programas de estudio, que es para el cumplimiento de uno de los objetivos de Calidad de la organización y el cumplimiento de las acciones determinadas para el cierre eficaz de las No Conformidades declaradas). |

| TIPO | SG | DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD |
|---|---|---|
| NC-m-02 | SGC | **Requisito**:<br><br>**7.2 Competencia** |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| | | La organización debe:<br>a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;<br>b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;<br>c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;<br>d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia. |
| | | **Texto de la no conformidad**:<br>En el proceso de Gestión de Recursos Humanos, Capacitación se identifica que no se realiza evaluación de las acciones tomadas para incremento de competencia del personal. |
| | | **Evidencias presentadas**:<br>Se presenta como evidencia el formato Salidas No Conformes y Acciones Correctivas Folio 557, donde se determina:<br>• Análisis de la causa raíz documentado:<br>• Plan de Acción para la solventación del hallazgo no conforme declarado en el formato 5W1H:<br>o Estudiar y analizar la forma de evaluar la eficacia de la competencia de los cursos impartidos;<br>o Actualización de la carta descriptiva;<br>o Publicación de la información documentada del Procedimiento de Información documentada;<br>o Aplicación del Instrumento de evaluación de la competencia final de la capacitación;<br>o Subir a la base de datos del SGC las evidencias demostrativas de la implementación y de cierre eficaz del Plan determinado.<br>o Verificación de la DODA del cumplimiento de las acciones tomadas vía las evidencias presentadas.<br>• Cumplimiento de las acciones determinadas en el Plan de Acción; y<br>• Seguimiento de la eficacia del Plan de Acción por parte de la DODA vía la verificación de las evidencias subidas a la plataforma electrónica:<br>o Formato de Plan de Acción 5W1H;<br>o Minuta – Revisión del hallazgo y determinación de las acciones necesarias;<br>o Lista de asistencia – Determinación del Planes de acción a implementar – Fechas - Responsables;<br>o Evidencias para atender el folio: 557 – Dirección de Promoción del Talento Humano;<br>▪ Carta descriptiva actualizada versión 6;<br>▪ Lista de acreditación versión 3;<br>▪ Lista de Información Documentada versión 27;<br>▪ Solicitud de Actualización de Formatos SGC – Control de Documentos y Registros DODA.<br>▪ Registros electrónicos en el Portal de Servicios Educativos SEDUCA; y<br>▪ Constancias de participantes (calificación aprobatoria). |
| | | **Conclusión**:<br>**Se CIERRA de manera eficaz el hallazgo.** |

| TIPO | SG | DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD |
|---|---|---|
| NC-m-03 | SGC | **Requisito**:<br>7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:<br>a) distribución, acceso, recuperación y uso;<br>b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;<br>c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);<br>d) conservación y disposición. |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| | | **Texto de la no conformidad**:<br><br>Al verificar las evidencias de la realización del proceso de Estudios de Nivel Medio Superior en el procedimiento de Orientación Educativa del plantel Ignacio Ramírez Calzada, se identifica que el Programa de Trabajo del Servicio de Orientación Educativa con actividades por plantel, no se encuentra como formato controlado. Incumpliendo con la metodología de Control del Procedimiento de Información documentada determinada por la institución, contrario a lo establecido por el requisito. 7.5 de ISO 9001:2015. |
| | | **Evidencias presentadas**:<br><br>Se presenta como evidencia el formato Salidas No Conformes y Acciones Correctivas Folio 558, donde se determina:<br><br>• Análisis de la causa raíz documentado:<br>• Plan de Acción para la solventación del hallazgo no conforme declarado en el formato 5W1H:<br>o Reunión de trabajo – Determinación de acciones para el cierre del hallazgo No Conforme;<br>o Actualización de la información documentada del proceso;<br>o Solicitar la publicación de la información documentada en la página Web del SGC;<br>o Capacitar a los Responsable del proceso en las actualizaciones;<br>o Realiza una Auditoría Interna para verificar el cumplimiento del Plan de Acciones;<br>• Cumplimiento de las acciones determinadas en el Plan de Acción; y<br>• Seguimiento de la eficacia del Plan de Acción por parte de la DODA vía la verificación de las evidencias subidas a la plataforma electrónica:<br>o Formato de Plan de Acción 5W1H;<br>o Minuta – Revisión del hallazgo y determinación de las acciones necesarias;<br>o Lista de asistencia – Determinación del Planes de acción a implementar – Fechas - Responsables;<br>o Evidencias para atender el folio: 558 – Coordinación de Bibliotecas de la Facultad de Contaduría y Administración, Ingeniería y Economía;<br>▪ Minuta – Elaboración del Plan de Acción – Folio:558;<br>▪ Lista de acreditación versión 4;<br>▪ Lista de Información Documentada versión 27;<br>▪ Solicitud de Actualización de Formatos SGC – Control de Documentos y Registros DODA. |
| | | **Conclusión**:<br><br>**Se CIERRA de manera eficaz** el hallazgo derivado del avance eficaz de las etapas concluidas hasta octubre 2026 y la planeación de la etapa final en enero de 2027. |

| TIPO | SG | DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD |
|---|---|---|
| NC-m-04 | SGC | **Requisito**:<br><br>**4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**<br><br>4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.<br><br>La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:<br><br>c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;<br>d) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos; |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| | | **Texto de la no conformidad**:<br>• **Facultad de Ciencias Políticas y Sociales – Tutoría Académica Institucional**<br>Al revisar el reporte Académico de Tutorías se observa para el ciclo anterior 2024A, los siguientes resultados:<br>• Tutores sin presentar Plan de Trabajo (K);<br>• Tutores sin Reporte Final (L)<br>• Tutores atendidos (Z)<br>o Tutorados 17 – Atendidos 15 Sociología:<br>o Tutorados 23 – Atendidos 20 Ciencias Políticas y Administrativas – 2º caso Tutorados 27 – Atendidos 0 – 3º Tutorados 7 – Atendidos 0 - Tutorados 35 – Atendidos – 15 Comunicación 0<br>Adicionalmente, los datos identificados del resultado del proceso evidencian un desempeño ineficaz con referencia las expectativas establecidas:<br>• 41 Tutores con Planes de Trabajo registrados (requisito normativo) de los cuales solo 29 documentaron actividades en el SITAA 70%;<br>• 5 Tutores con Planes de Trabajo registrado s y actividades realizadas, no generan reporte final por lo que el 42% no podrá recibir reconocimiento tutorial;<br>• 509 alumnos de 1002 con Tutor asignado en el SITAA con actividades reportadas en plataforma 51% del alumnado atendido;<br>• El promedio de puntos PROED es de 24.4, siendo esta cifra inferior en 14% al ciclo anterior<br>Se accesa la plataforma electrónica y se revisan los registros respecto de la realización de las actividades que buscan el cumplimiento de los requisitos normativos de la institución donde según los datos anteriores, el cumplimiento de estos requisitos es parcial.<br>• **Facultad de Ciencias Políticas y Sociales – Liberación del Servicio Social.**<br>Al realizar la verificación del proceso, no se presentan evidencias que permitan validar una planeación y el establecimiento de controles operacionales que permitan evaluar el desempeño del proceso, se cuenta con evidencias de la realización de las charlas informativas, sin embargo, estas no corresponden a lo determinado en el método como es la emisión de Listas de Asistencia formales.<br>Se clasifica como NCm derivado de la presentación de acciones en proceso para asegurar la eficacia y lograr el desempeño establecido en cuanto a las Tutorías y Servicio Social. |
| | | **Evidencias presentadas**:<br>Se presenta como evidencia el formato Salidas No Conformes y Acciones Correctivas Folio 560, donde se determina:<br>• Análisis de la causa raíz documentado:<br>• Plan de Acción para la solventación del hallazgo no conforme declarado en el formato 5W1H:<br>o Realizar la actualización del procedimiento de Salidas No Conformes, No Conformidades y Acciones Correctivas;<br>o Enviar la propuesta a la Titular del Departamento del SGC, para revisión y aprobación, en su caso;<br>o Solicitar la publicación del procedimiento a la Responsable de Información Documentada;<br>o Solicitar la publicación del procedimiento a la Responsable de Información Documentada;<br>• Cumplimiento de las acciones determinadas en el Plan de Acción; y<br>• Seguimiento de la eficacia del Plan de Acción por parte de la DODA vía la verificación de las evidencias subidas a la plataforma electrónica:<br>o Formato 5W1H – 03/11/2025;<br>o Minuta – Elaboración del Plan de Acción – Folio:560 – Actualización del Procedimiento de Salidas No Conformes y Acciones Correctivas;<br>o Lista de asistencia Plan de Acción hallazgo No Conforme; |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| | | ○ Evidencias fotográficas de la capacitación impartida;<br>○ Envió vía e-mail del Procedimiento al micrositio del SGC y presentación del documento y sus cambios de manera digital;<br>○ Lista de asistencia para la determinación de las acciones a realizar;<br>○ Procedimiento actualizado de Salidas No Conformes, No Conformidades y Acciones Correctivas y formato 8D;<br>○ Guía del formato de Verificación de atención de hallazgos;<br>○ Minuta Revisión del proceso de Liberación del Servicio Social;<br>○ Capacitación del Sistema Institucional de Control y Desempeño Escolar;<br>○ Oficio de solicitud de formatos en plataforma y sistemas – Cambios en estructura;<br>○ Oficio DryES/009/2026 – Fecha: 12/03/2026;<br>○ Evidencias de e-mails entre las partes interesadas;<br>○ Evidencias de Plática – Fecha: 12/02/2026 – Evidencias fotográficas – 205 participantes;<br>○ Listas de asistencia – Registros digitales;<br>○ Oficio: DryES/010/2026 – Fecha: 28/05/2026;<br>○ Reporte de Auditoría folio: 2026-ISO90012015-F1-03 – Fecha: 08/07/2026;<br>○ Solicitud de Publicación del Procedimiento – Control de Documentos y Registros DODA; y<br>○ Formato de Verificación de atención de hallazgos versión 1 – Fecha: 09/07/2026. |
| | | **Conclusión**:<br>**Se CIERRA de manera eficaz el hallazgo.** |

## MUESTRA DE LA PRESENTE AUDITORÍA

| ELEMENTO | RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LA EVIDENCIA | HALLAZGO |
|---|---|---|
| **Comprensión de la organización y de su contexto (Considerando Cambio climático)** | La organización ha documentado en la "Guía del Sistema de Gestión de la Calidad", lo relacionado con el cumplimiento del numeral 4.1 de la norma ISO 9001:2015 de la siguiente manera:<br>Para determinar el contexto de cada proceso que integra el SGC, se considera el:<br>• Modelo de Administración de Riesgos UAEMEX, haciendo uso de las Matrices de:<br>○ Evaluación de Factores Externos (MEFE);<br>○ Evaluación de Factores Internos (MEFI);<br>○ Matriz Concentrado MEFE-MEFI; y<br>○ Guía para la actualización de Contexto, Partes Interesadas y la Administración de Riesgos del SGC.<br>Esta información se encuentra publicada en la página Web de la Institución en el apartado/pestaña referente al Sistema de Gestión de la Calidad y es responsabilidad de cada proceso regirse por dicha metodología. | **C** |
| **Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (Considerando Cambio climático)** | Las Partes Interesadas de la Institución se documentan también en la "Guía del Sistema de Gestión de la Calidad", donde se establece:<br>Las Partes Interesadas son identificadas y documentados sus requisitos y expectativas vía:<br>• Modelo de Administración de Riesgos UAEMEX;<br>• Manual para Abordar Riesgos y Oportunidades del SGC:<br>• Anexo "Determinación de las Partes Interesadas y sus Requisitos"; y<br>• Guía para la Actualización de Contexto, Partes Interesadas y la Administración de Riesgos del SGC | **C** |
| **Determinación de requisitos legales y otros requisitos** | La Institución identifica, publica y actualiza la normatividad externa e interna aplicable en la página Web, en la sección de la Consejería Jurídica Universitaria con los siguientes apartados:<br>• Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México; | **C** |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| | • Estatuto Universitario de la Universidad Autónoma del Estado de México;<br>• Reglamentos;<br>• Reglamentos Internos;<br>• Códigos;<br>• Lineamientos;<br>• Decretos;<br>• Bases;<br>• Acuerdos H. Consejo Universitario;<br>• Acuerdos Rector/Rectora;<br>• Políticas;<br>• Protocolos; y<br>• Criterios emitidos por la Oficina de la Abogacía General. | |
| **Acciones para abordar riesgos y oportunidades** | En lo referente a cumplir con Acciones para abordar riesgos y oportunidades, la institución ha generado un modelo denominado:<br>• Modelo de Administración de Riesgos UAEMEX.<br>Tal modelo establece como metodología el uso de las Matrices de:<br>o Evaluación de Factores Externos (MEFE);<br>o Evaluación de Factores Internos (MEFI);<br>o Matriz Concentrado MEFE-MEFI; y<br>o Guía para la actualización de Contexto, Partes Interesadas y la Administración de Riesgos del SGC.<br>Es responsabilidad de cada proceso de los determinados como parte del Alcance del SGC, el uso de dicha metodología, con al menos las siguientes acciones;<br>Identificación de los riesgos por proceso;<br>• Documentación de los elementos necesarios en las matrices documentadas anteriormente;<br>• Determinación de la calificación de los mismos basándose en la metodología;<br>• Establecimiento de las acciones o los planes de acción que permitan:<br>o Evitar riesgos, asumir riesgos para conseguir oportunidades;<br>o Eliminar la fuente de riesgo;<br>o Realizar cambios en la frecuencia o probabilidad de dichos riesgos;<br>o Mitigar en la medida de los posible las consecuencias;<br>o Compartir el riesgo como mecanismo para obtener una oportunidad. y<br>o mantener riesgos mediante decisiones informadas<br>• Actualización de los riesgos y de los planes de acción para su control o eliminación según corresponda;<br>Cada proceso es responsable del cumplimiento de la metodología e informar a sus direcciones correspondientes sobre sus consecuencias potenciales o reales, así como la necesidad de cambios que afecten al proceso, al SGC y/o a la misma institución. | **C** |
| **No conformidad / acción correctiva / acción preventiva / comunicación con el cliente / incidentes y/o quejas** | La metodología establecida por la institución determina que el Administrador del Proceso y/o Responsable del Proceso deben atender, documentar, reportar, establecer los planes de acción necesarios y dar seguimiento y cierre como lo determina el Procedimiento de Salidas No Conformes, No conformidades y Acciones Correctivas en el formato:<br>• No Conformidades y Acciones Correctivas.<br>Durante el ciclo octubre 2025 a septiembre 2026 se han registrado los siguientes datos:<br>• 68 NC declaradas en el SGC;<br>• 17 NC cerradas en fechas compromiso;<br>• 46 NC en Tiempo; | **C** |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| | • 5 NC vencidas.<br>• 6 NC derivadas de Auditoría Interna | |
| **Gestión y control de cambios** | La metodología para la Planificación de cambios se documenta en la Guía del Sistema de Gestión de la Calidad versión 7 donde se determina:<br>• Cuando el Representante de la Alta Dirección determine la necesidad de cambios que afecten la operación del SGC, se realizarán de manera planificada, considerando el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del SGC, la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades mediante el uso del formato de Planificación del Cambio | **C** |
| **Conocimiento de la organización (SGC, SGOE y SGP)** | No se programó para verificar. | **NA** |

## DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS ANALIZADAS

**Facultad de Contaduría y Administración (C.U)**
**Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX**

- **Biblioteca "Prof. Santiago Velasco Ruiz".**

El proceso tiene como propósito de prestación del servicio del material bibliotecario a la comunidad universitaria, para tal fin se ha definido diversos subprocesos documentados como procedimientos que se anotan en el apartado de Metodología Documentada.

El proceso se detona a partir de la solicitud de acceso al acervo cultural por parte del alumno, docente, personal administrativo e incluso por particulares que acuden a la biblioteca a consultar el acervo cultural.

Se realiza un recorrido por las instalaciones observándose orden y limpieza, el material colocado en las diferentes estanterías se encuentra clasificado y es administrado vía un sistema informático llamado JANIUM.

Se da seguimiento al cierre de la NCm 01, declarada en la Auditoría RE-07.

Para tal fin la organización documenta en el formato Salidas No Conformes y Acciones Correctivas el hallazgo No Conforme con el No. de Folio 558 y determina derivado del análisis de la causa raíz determina un Plan de Acción que abarca a la red de las 50 bibliotecas de la institución.

Sin embargo, al revisar el cumplimiento del Plan establecido de manera normativa por el Proceso Rector PONER NOMBRE (folio 558), se identifica que en la biblioteca Profesor Santiago Velazco no se cumple tal disposición, se presenta un nuevo plan con dos acciones que incumplen con la metodología del proceso de No Conformidad y Acciones Correctivas que determina el levantamiento de un nuevo folio en caso de incumplimiento o cambio de los planes definidos.

Se cuestiona al Responsable sobre el incumplimiento establecido por el proceso Rector y se explica que ese Plan de Acción no fue comunicado por dicha área, que carecen de dicho documento y por lo tanto determinaron realizar esas acciones, sin presentar evidencia de informar al proceso central del cambio.

- **Metodología documentada:**
  - Sistema Bibliotecario de la UAEMEX;
  - Procedimiento Técnico Bibliotecario;
  - Selección y Adquisición de Material Documental;
  - Solicitud de Información Documental;
  - Inventarios y Actualización de Catalogo en línea;
  - Descarte de Material Documental.
- **Registros verificados:**
  - No. de acta: 01/ordinaria/2026 – Presentación de listados del material bibliográfico sugerido para donación de acervo cultural de alumnos;
  - Formato de adquisición – 1er semestre A – Listado de material bibliográfico sugerido para donación;
  - Borrador comparativo del Formato de adquisiciones de la Biblioteca Prof. Santiago Velasco Ruiz;


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- Formato de Saldias No Conformes y Acciones Correctivas folio: 558; y
- Análisis de Causa Raíz – Folio: 508 Análisis Causa Raíz 5 Por qué´s;

- **Objetivos / Indicadores de Calidad:**
  - Acervo actualizado al 60% respecto a la bibliografía básica a diciembre 2026 Resultado;
    - Resultado 56.3%;
- **Personal entrevistado:**
  - Patricia Valle Fragoso – Responsable de Biblioteca.

**Facultad de Derecho:**
**Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX**

- **Biblioteca "Lic. César Camacho Quiroz".**

El proceso tiene como propósito de prestación del servicio del material bibliotecario a la comunidad universitaria, para tal fin se ha definido diversos procesos documentados en los procedimientos que se han diferenciado y que se anotan en el apartado de Metodología Documentada.

El proceso se detona a partir de la solicitud de acceso al acervo cultural por parte de la comunidad universitaria y las partes interesadas pertinentes involucradas.

Para el caso del subproceso se verifica el cumplimiento del Inventarios y Actualización de Catalogo en línea, el proceso inicia con la presentación de listado de bibliografía a la Biblioteca Central, información de inventarios y necesidades a cubrir para cumplir con lo requerido por los programas educativos. Se presentan las evidencias de estas actividades y se listan en el apartado correspondiente (Registros verificados).

Se ha establecido una campaña de Donación de Libros requeridos a los docentes. Se presentan evidencias de planes de acción para la actualización de la bibliografía necesaria para cumplir con la demanda de los planes y programas educativos, sin embargo, estas acciones no corresponden a los planes de acción definidos para todas las bibliotecas

Al verificar el proceso respecto del cumplimiento del hallazgo no conforme de la auditoría anterior, se expresa un desconocimiento del personal operativo de la biblioteca respecto de dicho plan, las acciones y su cumplimiento.

- **Metodología documentada:**
  - Sistema Bibliotecario de la UAEMEX;
  - Procedimiento Técnico Bibliotecario;
  - Selección y Adquisición de Material Documental;
  - Solicitud de Información Documental;
  - Inventarios y Actualización de Catalogo en línea;
  - Descarte de Material Documental.
- **Registros verificados:**
  - Listados de existencia bibliográfica (registro electrónico en la Pla forma electrónica PLANER);
  - Formado de Seguimiento a las Referencias Documentales Resumen – No. de títulos requeridos= 1,434 – bibliografía básica 1, 223 – Bibliografía complementaria 244 – Avance vs necesidades reales de material bibliográfico 56.3 Licenciatura en Derecho – Licenciatura en Medios 22.22 – Meta 60% a 2029 – Proceso con evidencias de avance;
  - Acta 01/2026 Sesión Ordinaria "Selección y Descarte de Material Documental – Solicitar al personal docente bibliografía requerida;
  - Lista de asistencia 15/10/2026 – Primera sesión ordinaria Comité Interno de Selección y Descarte 15/10/2026;
  - Programa de Estudios Licenciaturas en Derecho y Medios – Listado de Bibliografía básica;
  - Minuta – Asunto: Cómo alcanzar la meta del objetivo de Calidad;
  - Listado comparativo de títulos y existencia de los mismos – Identificación de necesidades documentada en el Listado de Bibliografía emitido por la Academia.
  - Propuesta de modificación la infraestructura de la biblioteca – Imágenes de las propuestas de modificación (diseño propuesto -Anexo 1, 2 y 3);
  - Croquis de la edificación para el caso base para las propuestas documentadas en los anexos;


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- Ejercicio de comparación y llenado de la Formato de Seguimiento de Evidencias Documentales pestaña de Bibliografía – Determinación e necesidades de textos.

- **Objetivos / Indicadores de Calidad:**
  - Acervo actualizado al 60% respecto a la bibliografía básica a diciembre 2026 Resultado;
    - Licenciatura de Derecho 56.3%;
    - Licenciatura en Medios 22.2%:
- **Personal entrevistado:**
  - Diana Rosales Jacobo – Jefa del Departamento de Infraestructura Académica;
  - Laura Edith Ruíz Martínez – Bibliotecaria;
  - Eduardo Castto Zepeda – Bibliotecaria.

**Facultad de Ingeniería**
**Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX:**

- **Biblioteca Ing. Carlos González Flores".**

El proceso tiene como propósito de prestación del servicio del material bibliotecario a la comunidad universitaria, para tal fin se ha definido diversos procesos documentados en los procedimientos que se han diferenciado y que se anotan en el apartado de Metodología Documentada.

El proceso se detona a partir de la solicitud de acceso al acervo cultural por parte de la comunidad universitaria. Los servicios incluyen:

- Préstamo en sala de material bibliográfico (acceso general);
- Préstamo a domicilio (comunidad universitaria);
- Préstamo de cubículos de estudio grupal (comunidad universitaria);
- Asesoría a búsqueda de acervo bibliográfico;
- Participación en el curso de inducción de los servicios de la biblioteca;
- Sala de Estudio Libre (libre acceso);
- Servicio a distancia – Solicitud virtual de información del catálogo o de una parte de la obra.

Para efecto del resultado de la prestación de servicios bibliotecarios, se cuenta con una base de datos donde se captura toda esa información, los resultados parciales se documentan en el apartado

Al realizar la verificación al proceso se identifica la declaración de una NCm

Derivado de los cambios del sistema electrónico, la información con la que se cuenta es a partir de agosto 2026. El cambio en el sistema implico la depuración de la información, se desconoce si se cuenta con el respaldo de global del acervo bibliotecario global de la institución.

En cumplimiento del hallazgo de Auditoría Interna se declara una NCm donde se identifican un lote de libros enviados a procesos técnicos no habían sido entregados de acuerdo con lo determinado por la metodología y dos días posteriores a la Auditoría Interna se entregaron los faltantes NCm folio:

Para el caso de la encuesta de Satisfacción del usuario, el resultado es de93.3& de satisfacción.

Para el caso de la actualización de la bibliografía conforme a los requerimientos de planes y programas de estudio, se presentan como evidencia Listado de bibliografía para titulación ISES y otros listados de otras áreas de conocimiento. El proceso está en proceso del análisis y comparativo de existencias vs. necesidades y establecer los títulos para donación que serán comunicados a los alumnos próximos a titularse.

El Responsable desconoce las acciones y planes para la solventación del hallazgo declarado en la Auditoría RE-07.

- **Metodología documentada:**
  - Sistema Bibliotecario de la UAEMEX;
  - Procedimiento Técnico Bibliotecario;
  - Selección y Adquisición de Material Documental;
  - Solicitud de Información Documental;
  - Inventarios y Actualización de Catalogo en línea;


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- Descarte de Material Documental; y
- Reglamento de Biblioteca página web de la institución.

- **Registros verificados:**
  - Oficio Estadística – Reporte de oficialización y el cuestionario 912 – Estadística 912.11 enero / diciembre 2025 – Facultad de Ingeniería;
  - Prestamos domiciliarios:
    - Hoja de Inscripción por Plan cuenta: 2521285 – Registro digital de acceso (JANIUM sistema electrónico) – 9 préstamos agosto / octubre de 2026 – 5 obras consultadas;
    - Hoja de Inscripción por Plan cuenta: 2310007 – Registro digital de acceso (JANIUM sistema electrónico) – 1 préstamos agosto / agosto de 2026 – 1 obra consultada;
  - Prestamos en sala noviembre 2025 – 2026 – 2,098 – Prestamos a domicilio 6,948;
  - Matrícula escolar = 3,367 – No. de consultas 9,046;
  - Oficio No. FI/DIR/551/2024 Inventario 20/10/2024:
    - Total de títulos = 13,353;
    - Total de volúmenes = 34,403;
    - Libros faltantes = 3,351.
  - Oficio No. FI/DIR/085/2024 Inventario 23/02/2024 – Estadística 912.11 – Diciembre 2023:
  - Títulos Adquiridos = 126 Existencia: 13,314 – Consultados = 3,082;
  - Volúmenes Adquiridos = 466 Existencia: 34,175– Consultados = 3,780
  - Oficio No.: FI/DIR/484/2026 – Resultado de la Encuesta de Satisfacción – 93.3% Satisfacción;
  - Listado de bibliografía para titulación ISES;

- **Objetivos / Indicadores de Calidad:**
  - Objetivo de Calidad: Porcentaje de actualización del acervo respecto de los planes y programas de estudio;
    - Reporte de avance del Objetivo de Calidad: 56.44%.

- **Personal entrevistado:**
  - Moises Gutiérrez Carillo – Coordinado de Biblioteca.

**Dirección de Acompañamiento Estudiantil**

- **Tutoría Académica Institucional.**

El proceso basa su desempeño en el cumplimiento del Programa Tutoría Academia Institucional.

Derivado de un fallo del Sistema SITAA, donde se pierde información derivado de un fallo en el sistema, se establece como Riesgo la posibilidad de que nuevamente pueda darse el evento y afecte de manera significativa el proceso de Tutoría. Para tal fin se presentan las siguientes evidencias (SITAA 2.0):

- Uso de la metodología de No Conformidad y Acciones Correctivas – Análisis de Causa Raíz 5 ¿Por qué?;
- Plan de Acción 5W 1H;

El objetivo del proceso es dar acompañamiento a los estudiantes y dar seguimiento de estudiantes en riesgo académico, se presentan las gráficas, seguimiento y métricas de las actividades de los Tutores y el resultado a los Tutorados.

Se presenta y explica el Proyecto de Reglamento de Tutorías, su avance y la expectativa de conclusión a partir del análisis jurídico, académico, administrativo y normativo aplicable. En el proyecto se incluye la participación de todos los centros universitarios

- **Metodología documentada:**
  - Procedimiento Tutoría Academia Institucional;
  - Reglamento de Estudios Profesionales;
  - Estatuto Universitario.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- **Registros verificados:**
  - Formato de Análisis de Causa Raíz 5 ¿Por qué? – Folio: 565 – Falta de información del proceso para el semestre 2025B así como ausencia de registro en el SITAA en los 52 espacios institucionales;
  - Plan de Acción 5W 1H del 5 de junio de 2026;
  - SITAA 2.0 – Se realiza una simulación de la asignación de tutores – tutorados en sistema SITAA 2.0;
  - Acceso a la plataforma SITAA 2.0 y presentación de datos, seguimiento y resultados de acuerdo con los criterios de reprobación, deserción y desempeño académico de los alumnos; y
  - Proyecto de Reglamento del Programa de Acompañamiento Académico (Tutoría Académica) de la Universidad Autónoma del Estado de México Exposición General de Criterios de Redacción;
- **Objetivos / Indicadores de Calidad:**
  - Lograr la participación del 34% de los las alumnos alumnas que están clasificados con un tipo de intervención tutorial alta- Resultado 27% - Meta a lograr por semestre 34%;
  - Lograr la cobertura semental del 98% de alumnos en el programa de Tutoría Académica con tutor o tutora asignado = 100$ cumplimiento.
- **Personal entrevistado:**
  - Humberto Altamirano Pinña – Titular del Departamento de Acompañamiento Académico;
  - Sadra Galvánn Mares – Directora de Acompañamiento Estudiantil;
  - Hortencia Porras Rivera – Responsable de la Unidad de Planeación;
  - Mishel Gutiérrez López – Responsable de la Unidad de Apoyo Administrativo;
  - Eduardo Mendoza Teran – Responsable de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**Dirección de Recursos Materiales**

- **Adquisiciones:**
  - Concursos; y
  - Procedimientos Adquisitivos.

Auditado: Luis Fernando Sánchez y González Responsable de unidad de planeación y RD, Ana Karen Hernández Reyes encargada del archivo de compras.

Plan de calidad ver7 del 11 de sept de 2026.

- Entradas: Requisición de compras o contratación de servicios por todos los espacios universitarios
- Salidas: Bienes o arrendamientos, servicios prestados.
- Procedimientos adquisitivos ver4 del 4 de junio de 2021
- Procedimiento de Concursos ver1 del 19 de septiembre de 2019.
- Requisitos legales: ley de adquisiciones arrendamientos y servicios, su reglamento, Ley de contratación pública del estado y municipios y su reglamento, reglamento de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la UAEMEX.

Se revisa evidencia de Procedimientos adquisitivos: (Compras);

- Bienes no etiquetados;
- Compra donde el bien no se etiqueta (menor a 3500.00);
- Solicitud por la Dirección de recursos materiales el 29 de diciembre de 2025 de un teléfono digital de escritorio con valor máximo de 2922.00;
- 2 cotizaciones por Proveedores Apagsa e Inbiotel;
- Otro estudio de mercado con las 2 propuestas anteriores se anexan otras 3 cotizaciones;
- El proveedor seleccionado fue por 2,105.11;
- El aparato fue entregado el 30 de diciembre de 2025;
- Vale de entrega activo fijo del 29 de diciembre de 2025;
- CSF del proveedor;


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- Factura folio: 5303 del 30 de dic de 2025;
- Póliza de pago del 30 de dic de 2025;
- Contra recibo del pago para el proveedor con fecha del 30 de diciembre de 2025.
- Bien etiquetado que pasa a concurso por el monto total: (a partir de 501,000.00);
- Compra de equipo educacional y recreativo mesas para picnic;
- Solicitud del 12 de noviembre de 2025 por la Dirección de recursos materiales;
- Límite para compra: 995.115.74 con IVA se etiqueta cada mesa derivada de que su costo es de 29.599.00 arriba de los 3500;
- Estudio de mercado 3 cotizaciones por 21 piezas: Proveedores: Carlos Antonio Martínez, Cristian Israel Arzate y Mizraim Mora: la mejor cotización fue de Mizraim Mora por 725,928.00;
- Estado de situación presupuestal del área requirente;

Oficio compras 069/2025 del 12 de noviembre de 2025. Compras solicita se lleve a cabo el concurso para adjudicar los bienes:

- Fondo subsidio ordinario estatal 2025;
- IR-15 invitación restringida: calendario IR-15-2025;
- Resumen de convocatoria y bases, Anexo técnico y anexo económico. Anexo de fianzas;
- Correo de envío de bases, anexos y calendario al comité de adquisiciones del 25 de noviembre de 2025;
- Invitaciones con correo del 21 de noviembre de 2025. Se enviaron a 7 proveedores. Se verifica cumplimiento;
- Recibo de pago de bases del 24 de noviembre de 2025 por Proveedor Inoxitol SA de CV, comprobante y factura;
- Relación de asistencia de junta de aclaraciones, acta, y acuse del acta del 27 de noviembre de 2026;
- Propuestas asistencia de 9 personas, oferta técnica del proveedor, oferta económica 721,031.64 con IVA;
- Acta de apertura y presentación de ofertas, acuse de recibo del acta, acuse de documentos originales, cuadro de validación del área usuaria, asistencia al acta de dictamen y cuadro de dictamen. Asistencia al acto de fallo y acta de fallo del 8 de diciembre de 2025; y
- Fallo a favor de Inoxitol SA de CV. Acuse de acta de fallo y tarjeta informativa remitiendo a compras el resultado del concurso.

Contratación de servicio de arrendamiento de software: Solicitud por la Dirección de tecnologías el 13 de octubre de 2025. Para renovación de licenciamiento Solidworks (500 licencias).

- Límite de costo 116,465.16;
- 3 cotizaciones de Am software, Omar Hurtado y Definición total. Mejor propuesta Omar Hurtado 114,175.32;
- Contrato pedido del 23 de octubre de 2025. UAEM/DRMP1080725 por 114,175.32;
- Salida y vale de entrega;
- Activación de los softwares con vigencia a partir del contrato del 31 de diciembre de 2025; y
- Factura y contra recibo del 3 de noviembre de 2025.

**Objetivo de calidad 1**. meta:85.01% de adquisiciones con base en solicitudes recibidas.

- Al cierre de diciembre de 2025: se cumplió con 88.82%

**Objetivo de calidad 2.** Satisfacción de usuarios meta:90% (encuesta de satisfacción en el SIIA al final de la requisición).

- Resultado al cierre del 4to trimestre 2025: 93% Durante 2026: no se tienen resultados.

**INDICADORES DE DESEMPEÑO**

1. **% de requisiciones que cumplen los requisitos de entrada**
   - Resultado al cierre de 2025: no se tuvo respuesta – resultado al 20 de octubre de 2026: 27%
2. **% de procedimientos declarados desiertos**
   - Resultado al cierre de 2025: no se tuvo respuesta Resultado al 20 de octubre de 2026: 76%
3. **% de contratos cumplidos satisfactoriamente**
   - Resultado al cierre de 2025: no se tuvo respuesta Resultado al 20 de octubre de 2026: 68%

**Riesgo:**

- Ingreso inadecuado de solicitudes de adquisición fuera del sistema SIIA (por las dependencias) reducir el riesgo – Acciones: establecer lineamientos técnicos y administrativos para el uso del SIIA, capacitación anual a los usuarios (interna sobre el uso de SIIA).

**Oportunidad:**


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- Fortalecimiento de padrón de proveedores para disponibilidad de múltiples empresas no registradas en el padrón institucional, superar la no competitividad de proveedores aprovechando la oferta nacional – Acciones. Campaña de actualización e integración del padrón de proveedores a nivel nacional, emitir convocatoria abierta a nivel institucional.

**Dirección de Talento Humanos**
**Administración del Personal Universitario:**

- **Capacitación.**

Auditada: Miriam Serrano García titular del depto. del desarrollo del talento humano y 4 coordinadores de capacitación.
Plan de calidad ver10 del 14 de octubre de 2025
Entradas: Solicitudes por titulares de los espacios para capacitación a través de oficio firmado por titular.
Salidas: Calendario mensual de capacitación del personal administrativo sindicalizado y de confianza autorizado y difundido a través de redes oficiales y a titulares administrativos de espacios universitarios CCPASC-UAEMEX, Emisión de constancias de los participantes acreditados
Se detecta la necesidad: mediante una encuesta al personal preguntando que temas requiere de acuerdo con sus funciones y al final de cada capacitación.
Procedimiento capacitación ver7 del 14 de octubre de 2025.

Se revisa evidencia de:

Calendario del mes de octubre de 2026 con instructores internos y externos
Curso, taller o plática con Temas relacionados con la inteligencia artificial, Canva, diagramación operativa, y otros.
Calendario del mes de septiembre de 2026
Curso, taller o plática
Ejemplo: taller de 7 sesiones redacción institucional y asistente de escritura llevado a cabo por la Mtra. Lucero Margarita Aguirre V. impartido el 3, 4, 9, 10, 11, 17 y 18 de septiembre de 2026. Modalidad virtual. Duración 14 horas. De 11 a 13 horas.
Lineamientos de colaboración para el instructor
Lista de asistencia: total 43 participantes.
Lista de acreditación: solicitó 5 actividades continuas para acreditar el 100%. De los cuales 14 no acreditaron. 29 acreditaron.
Constancias de participación en proceso.

Calendario enero 2025

Curso diseño de recursos visuales con canva
Impartido por Lic. Erick Camacho Gutiérrez de lunes a viernes del 12 al 23 de enero de 2026. Modalidad virtual. 10 sesiones. Duración 20 horas.
Lineamientos de colaboración para el instructor
Lista asistencia de 39 participantes.
Lista de acreditados 35 acreditados y 4 no acreditados
Constancias de participación expedidas del 23 de enero de 2026.

- Objetivo de calidad: Contar con una acreditación del 60% del personal administrativo que inicia o inscritos en la actividad de capacitación (semestral).
  - Cierre a diciembre del 2025: arriba del 72% se cumple
  - Avance durante 2026: arriba del 62% se va cumpliendo.
- Indicador de desempeño: Personal capacitado Meta: 60% del personal administrativo se capacite al menos una vez al año.
  - Avance al cierre de septiembre 2026: 59.58%.

**Riesgo:**

Falla en servicio de comunicación para llevar a cabo las actividades de capacitación – Acciones: Enviar por correo el contenido temático a los participantes, el contenido de las actividades de capacitación programadas en plataforma se mantiene en formato digital para dar acceso a los participantes a través del correo electrónico personal.

**Oportunidad:**

Actualizar oferta capacitación definida en planes de desarrollo nacionales e internacionales para atender las nuevas necesidades – Acciones: revisión de numerales contenidos en los objetivos de desarrollo sostenible en los que el departamento de desarrollo de recurso humano puede incursionar.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

**Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**
**Tecnologías de la Información y Comunicaciones**:

- **Servicios Tecnológicos; y**
- **Capacitación en Tecnologías de la Información y Comunicación.**

Auditados: Aldo Velasco Responsable de calidad de la DTIC, Martha Matadamas G. Jefa de depto. de capacitación en TIC, Alan Lebario M. Ing. de soporte de capacitación, Reyna María Peña A. Jefa de servicios, Jorge Vendrell Responsable de centro de servicios tecnológicos.

Plan de calidad ver10 del 22 de mayo de 2025.
Servicios tecnológicos
Entradas: reporte de incidentes o solicitudes de servicios a través del sistema de control y seguimiento de solicitudes de servicios, llamada telefónica y correo electrónico.
Salidas: Atención de reportes de incidentes o solicitudes de servicio.
Capacitación:
Entradas: solicitud del curso o certificación
Salidas: Constancia de participación o certificado.

Se revisa evidencia de:

Servicios tecnológicos

Portal de software universitario contiene el listado de software base y especializado enfocado a investigadores y laboratorios especializados.

Campaña de renovación tecnológica en 55 espacios académicos durante la administración (al 2029) iniciada en septiembre 2026 al cierre de diciembre 2026 es visitar 15 espacios.

Adquisición de nuevo equipo de cómputo para espacios universitarios (salas de cómputo). Relación de los equipos asignados a los espacios: son 3756 nuevos equipos de cómputo, tecnológico y telecomunicaciones.

Seguimiento a la atención de tickets: por incidentes o fallas, o necesidad de servicio técnico.

- Solicitante CU UAEM Atlacomulco ticket 82740 del 20 de octubre de 2026 a las 9:20. Prioridad baja. Restablecimiento de MFA (verificación de 2 pasos), se atiende mismo día a las 10:00 por Viridiana Iturbe Esquivel.

Capacitación:

La capacitación es impartida por proveedores de las marcas de los equipos dependiendo del licenciamiento que se adquiere se planifica reuniéndose con los proveedores para acordar fechas:

Planifican una para personal administrativo, para docente, para alumnos de toda la universidad. Todos son modalidad en línea.

- Actualmente se está impartiendo una capacitación por Microsoft para el uso de IA Copilot
- Durante 2026 se han impartido los siguientes cursos: 68 en temas de TEAMS, Minecraft, Matlab, etc.

Los cursos son abiertos a público en general disponibles los enlaces en redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube, Instagram:

- De Copilot se han dado 6 talleres con temas distintos para personal administrativo:
- Evidencia de promoción en Facebook sesión 6 Copilot en Word está recientemente publicada.
- Curso para personal administrativo con proveedor Microsoft seguimiento y alineaciones:

Seguimiento a capacitación iniciada el 6 de agosto 2026 para personal administrativo, con duración hasta el 3 de sept de 2026 fueron 6 sesiones y las sesiones fueron martes y jueves – Asistencia de las 6 sesiones turno matutino y vespertino personal administrativo: son 1225 asistentes 77% matutino.

Curso para personal docentes con Proveedor Microsoft curso Copilot 6 sesiones este inicia el jueves 1 de octubre de 2026. Vía remota matutino y vespertino 11 am y 6 pm, se tiene una participación de 52 personas en turno matutino, y en vespertino son 68 personas.

Curso para alumnos certificación Microsoft Office: Comprobantes de pago para inscripción a cursos en trimestre octubre, noviembre y diciembre 2026. Son 89 inscritos de plantel Isidro Favela Alfaro, preparatoria 1 Adolfo López Mateos son 43 inscritos, Preparatoria 9 son 110.

Indicadores:


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

Servicios tecnológicos

- Objetivo de calidad:
  - Tickets cerrados en tiempo y forma – Meta: 92% mensual.
  - Prioridad crítica: de 4 a 6 horas, alta de 6 horas a 1 días, media de 8 horas a 3 días, normal a baja de 2 a 5 días.
  - Resultado: de enero al 30 de septiembre 2026: 95.9% se mantiene cumplimiento de la meta durante el año.

Capacitación

- Objetivo de calidad
  - Incrementar un 2% el número de alumnos capacitados para una certificación con respecto al año anterior
  - Al cierre del 2025: 0.69% se afectó el resultado por paro universitario. El resultado octubre a diciembre 2025.
  - Incrementar la capacitación de 2424 universitarios
- Avances a la fecha: 2956 universitarios capacitados (alumnos repetidos).
  - Lograr la certificación de competencias digitales de 700 universitarios.
- Avance a la fecha al cierre de septiembre 2026: llevan 133 alumnos certificados.
  - Incrementar un 2% Alumnos con puntajes arriba de los 800 puntos con respecto al año anterior
- Al cierre del 2025: 0.66% de alumnos con puntaje arriba de los 800 puntos.
  - Incrementar un 2% de alumnos certificados con referencia al año anterior.
- Avance a la fecha: aprox. 0.54 % pero en el último trimestre se incrementa y se puede cumplir o superar.

**Riesgos:**

Atención de incidentes y solicitudes fuera de tiempo establecido – Acciones: mediciones mensuales, reportes del SCSSS para seguimiento a tickets, informar a jefes de depto. y personal responsable de los servicios cuando hay necesidad de dar seguimiento a reportes de incidentes y solicitudes de servicio registrados en sistema de tickets.

**Oportunidades:**

Renovación de equipo tecnológico – Acciones: Sensibilizar a autoridades sobre el uso de las Tics, presentar análisis de viabilidad de condiciones previas al cumplimiento de la meta, llevar a cabo la adquisición del equipo de cómputo, enfoque actual en adquisición de softwares.

**Plantel "Dr. Ángel Ma. Garibay Kintana" de la Escuela Preparatoria.**
**Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX.**

- **Biblioteca "Profa. Cristina Ocadiz de Peñaloza"**

■ El servicio bibliotecario se administra de conformidad con el proceso Servicios Bibliotecarios de la UAEM con enfoque a proceso. Entidades interactuantes en el proceso:

- Suministradores del acervo bibliotecario. y,
- Titular de la subdirección académica y coordinador de la biblioteca quienes llevan el inventario y actualizan el catálogo bibliográfico en línea.

■ Acervo bibliográfico:

- Se mantiene de acuerdo con los planes y programas de estudio actualizados y el procesamiento técnico bibliotecario, de conformidad con la selección y adquisición de material documental; y
- Se mantiene y se actualiza el catálogo en línea.

■ Usuarios del servicio bibliográfico:

- La comunidad universitaria y el público en general, quienes solicitan formalmente la información; ▪ Los usuarios anotan la bibliografía solicitada en el sistema de registro electrónico para bibliotecas (SREB) y en el sistema de administración para bibliotecas (SAB).

■ Resultados del proceso de servicio bibliotecario de la UAEMEX:

- Selección y Adquisición de Material Documental,
- Procesamiento Técnico Bibliotecario,
- Inventario y Actualización del Catálogo en Línea,


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- Solicitud de Información Documentada, y
- Descarte de Material Documental.

■ Infraestructura de la biblioteca:

- La infraestructura es adecuada para el servicio y la conservación de la integridad física documental. De ahí que,
- Los cambios climáticos extremos no afectan la operatividad de la biblioteca.

■ Justificación del material bibliográfico.

- El material bibliográfico satisface los Planes y Programas de Estudio autorizados por Consejo Universitario; y,
- El Consejo Universitario acuerda y autoriza el descarte documental de manera pertinente.

■ Normativa rectora del servicio bibliotecario:

| | | |
|---|---|---|
| Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación CONPAB (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios). | Consejo General de Préstamo Interbibliotecario y Suministros de Documentos del CONPAB-IES. | Directrices de la IFLA/UNESCO. |
| Legislación de la UAEM | Estatuto Universitario, Art.16-Inciso V, Art. 27- Inciso VI y XVI, Art. 28-Insiso XI, Art. 31. | Reglamento del Sistema de Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma del Estado de México. |

■ Recursos para el servicio bibliotecario:

- Recursos de la biblioteca: personal competente, materiales, infraestructura, tecnología, y ambiente adecuado para la operación del servicio bibliotecario;
- Elementos relevantes: Selección y Adquisición de Material Documental, Procesamiento Técnico Bibliotecario, Inventario y Actualización del Catálogo en Línea, Solicitud de Información Documentada, y Descarte de Material Documental.

■ Procesos interactuantes con el servicio bibliotecario:

- Estudios del Nivel Medio Superior,
- Administración del Personal Universitario,
- Adquisiciones,
- Tecnologías de la Información; ▪ Comunicaciones.

■ Control del Servicio Bibliotecario:

| Operaciones controladas | Puntos de control | Responsables | Autoridades |
|---|---|---|---|
| Evaluación del acervo faltante. | Validación del listado de bibliografía de los planes y programas de estudio por el Comité de Selección y Descarte de Material Documental | Subdirector Académico<br>Coordinador de la biblioteca<br>Comité Interno Selección y Descarte de Material Documental | Validar que el acervo se encuentre acorde a los planes y programas de estudio |
| Adquisición del acervo faltante. | Solicitud de adquisición autorizada. | Comité Interno de Selección y Descarte de Material Documental | Autorizar la compra. |
| Procesamiento técnico de material bibliográfico | Oficio de entrega de material catalogado. | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica | Autorizar el oficio. |
| Prestación del servicio en sala | Control del registro electrónico de usuarios. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Autorizar el acceso al servicio y registra la consulta en sala |
| Préstamo de servicio a domicilio | Registro en el sistema del préstamo. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Autorizar el préstamo del material. |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | | |
|---|---|---|---|
| Servicio a distancia | Correo electrónico o Sistema de automatización para bibliotecas. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Envío de la información solicitada. |
| Revisión de acervo existente. | Inventario de los acervos. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario<br>Jefe del departamento de procesos técnicos | Validar el inventario de los espacios universitarios contra la existencia física del material documental. |
| Descarte de material documental | Acta de autorización de descarte del material documental. | Titular del espacio académico y/o presidente del consejo universitario | Autorizar el acta de descarte de material documental. |

■ Información documentada verificada en la auditoría:

| Título | Datos relevantes | Retención | Recuperación | Disposición |
|---|---|---|---|---|
| Bitácora de recepción | Préstamo de Equipo y/o Espacio/Solicitud de información documental/Registros 20.10.2026 | Física | Digital | Se conserva |
| Oficios | Solicitud de materiales para biblioteca a la Subdirección Administrativa del 22.06.2026<br>Y, lista de materiales y servicios | Física | Digital | Se conserva |
| Donaciones | Donación de 60 libros de ingles del 21.09.2026 a la Dirección del Nivel Medio Superior. | Física | Digital | Se conserva |
| Oficio de entrega de la donación | Entrega de los libros a la Biblioteca Cristina Ocadiz de Peñaloza | Física | Digital | Se conserva |
| Inducción | Plática sobre el uso de la biblioteca del 04.09.2026 a 56 alumnos. | Física | ---------- | Se destruye |

En la información documentada anterior se comprobó la identificación única, la trazabilidad, confiabilidad, valor probatorio, disponibilidad, y conformidad documental.

■ Gestión del contexto y riesgos del Servicio Bibliotecario

Se encontró la siguiente Información documentada en la gestión del contexto y riesgos que aborda el Servicio Bibliotecario:

- Contexto interno: Matriz de Evaluación de Factores Internos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM).
- Contexto externo: Matriz de Evaluación de Factores Externos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM).
- Partes interesadas: Matriz de Determinación de las Partes Interesadas y sus Requisitos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM).
- Riesgos: Matriz Administración de Riesgos y Oportunidades del SGC (Servicios Bibliotecarios de la UAEM).
- Riesgo: Falta de presupuesto para la adquisición de referencia documental … Este se reduce solicitando al inicio del semestre (23.09.2026) los libros para la revisión y autorización del Comité de Selección y Descarte de Material Documental.

■ Indicador de desempeño del servicio bibliotecario:

- Cantidad de bibliografía básica de acuerdo con los objetivos de los planes y programas de estudio por espacio académico.

■ Medición de la eficacia:

- (Bibliografía en estantería de los espacios académicos / Bibliografía básica de planes y programas) X 100

■ Seguimiento:

- ▪ Los espacios académicos verifican el acervo bibliográfico semestralmente.

■ Objetivo del acervo bibliográfico:

- Contar con el acervo actualizado al 60% respecto a la bibliografía básica en los programas de estudio que atienden los espacios académicos hasta 2029. Se cumple con el objetivo al 65.37% al tercer trimestre de 2026.

■ Satisfacción del usuario:

- Se estableció el logro del 90% de satisfacción del usuario en 2026.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- La tendencia de la meta alcanzada al mes de octubre de 2026 es de 93%.

■ Modos de la encuesta:

- Escrita pues el servicio es presencial;
- La frecuencia de medición es semestral.

■ Propiedad del usuario o del proveedor externo:

| Acciones | Usuario | Proveedor externo |
|---|---|---|
| Identificación | Solicitud de Información Documentada:<br>Credencial Universitaria<br>Credencial de trabajador universitario | Procesamiento Técnico Bibliotecario:<br>El material documental se identifica con etiquetas de código de barras y con sello de biblioteca a la que pertenece. |
| Verificación | Solicitud de Información Documentada:<br>El usuario solicitante del servicio de préstamo a domicilio presenta su identificación oficial. | Procesamiento Técnico Bibliotecario:<br>Se genera un listado de material documental recibido contra material documental procesado y por entregar. |
| Protección y salvaguarda | Solicitud de Información Documentada:<br>Des magnetización del material a préstamo.<br>Salida del usuario a través del arco de seguridad. | Descarte de Material Documental:<br>En estantería y espacios de acceso restringido. |

■ Procesamiento técnico para la preservación de la información bibliográfica:

- El material documental se recibe y entrega en cajas de cartón con el nombre del Espacio Académico;
- El material documental se transporta en carros metálicos, y se coloca en estantería adecuada;
- Se almacena en estantería adecuada.

■ Descarte de Material Documental: ▪ El material documental se recibe en cajas de cartón con el nombre del Espacio Académico;

- Se almacena en estantería adecuada.

■ Comunicación bibliotecaria:

| Aspecto a comunicar | Origen Interno | Origen Externo | Cuando comunicar | A quien comunicar | Cómo comunicar | Quién comunica |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Planeación (Cronograma de actividades) | X | | Primer mes del año | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Oficio, capacitación y/o medios electrónicos | Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario |
| Entrega de materiales procesados y Cambios en el catálogo en línea | X | | Al concluir la solicitud del trabajo | Al titular del Espacio Académico | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Capacitación | X | | Cuando sea programada | A quien corresponda | Oficio, vía telefónica y electrónica | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Calendario de inventarios | X | | Primer mes el año | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Correo electrónico y oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica<br>Jefe del Departamento del |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Sistema Bibliotecario Jefe del Departamento de Procesos Técnicos |
| Inventario | X | 5 días antes de la fecha programada para el inventario | A los usuarios de la Biblioteca | Anuncio impreso en el espacio | Coordinador de la Biblioteca |
| Resultado del inventario avalado por las autoridades del espacio académico | X | Septiembre – Octubre de acuerdo con la programación de inventarios | Al Titular de la Dirección de Infraestructura Académica con copia al Titular del Departamento de Procesos Técnicos | Oficio | Titular del Espacio Académico |
| Informe de la liberación del inventario | X | Septiembre Octubre de acuerdo con la programación de inventarios | Al titular del espacio académico | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Cambios al Proceso Servicios Bibliotecarios de la UAEM | X | Cuando exista un cambio | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| El estatus del préstamo a domicilio | X | En las partes del servicio que incluyen: préstamo, renovación, vencimiento y morosidad | Al usuario | Correo | Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario mediante el sistema de administración para bibliotecas |

**Prácticas de Laboratorios de Nivel Medio Superior**

- **Laboratorio de Química, Física y Biología.**

■ En el proceso de este procedimiento se establecen los lineamientos para estandarizar la operación de los laboratorios de los Planteles de la Escuela Preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México. (UAEMÉX). Este proceso es aplicado por el jefe del departamento de Laboratorios y Talleres de la Dirección de Infraestructura Académica; y observado por el Responsable de la Coordinación de los Laboratorios de Física, Química y Biología de los Planteles de la Escuela Preparatoria de la UAEMÉX.

■ Riesgo abordado en el proceso:

Falta de capacitación de los docentes … Situación: Que el personal docente desconozca el procedimiento documentado del SGC, así como los recursos con que cuenta el laboratorio … El administrador del proceso y coordinador de laboratorio requiere la impartición de cursos de capacitación sobre el SGC a los docentes en las áreas de conocimiento correspondientes.

■ Objetivos del proceso: 80% de prácticas programadas.

- Indicador: Cumplimiento total de las prácticas;
- KPI formulado = (No. de prácticas realizada/ No. de prácticas programada) X100;
- Meta propuesta SMART;
- Tendencia de cumplimiento del 50 % en el Semestre B al mes de octubre de 2026. La medición de la tendencia terminara en noviembre de 2026.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

■ En el proceso se han definido las responsabilidades y autoridades de los siguientes colaboradores:

- Titulares de la Dirección, Subdirección Académica, Subdirección Administrativa, del Departamento de Laboratorios y
- Talleres; Academias Disciplinares de Plantel; Responsable de la Coordinación de Laboratorios; Responsable de Laboratorio; Docentes, y Alumnos.

■ Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México:

- Título quinto de la administración y patrimonio universitarios, artículo 35. Estatuto Universitario de la Universidad Autónoma del Estado de México;
- Título primero de la Universidad, CAPÍTULO II de las libertades de Cátedra e Investigación y, el libre examen y discusión de las ideas, artículos 6 y 7.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente; CAPÍTULO VI "Materiales y Residuos Peligrosos", artículos150 y 151.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos; TÍTULO QUINTO "Manejo Integral de Residuos Peligrosos" CAPÍTULO I "Disposiciones Generales"; CAPÍTULO II "Generación de Residuos Peligrosos".

■ Reglamento de la Educación Media Superior de la Universidad Autónoma del Estado de México (Legislación Universitaria);

- TÍTULO SEGUNDO, capítulo IV, artículo 48; capítulo VI, artículo 65 y 68;
- TÍTULO TERCERO, Capítulo I, artículo 82. Reglamento de Laboratorios y Talleres de la UAEMÉX.
- Norma Oficial Mexicana NOM-017-STPS-2008, Equipo de protección personal. Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.
- Norma Oficial Mexicana NOM-026-STPS-1998, Colores y señales de seguridad e higiene e identificación de riesgos.
- Norma Oficial Mexicana NOM-052-SEMARNAT-2005, que establece las características, el procedimiento de identificación, clasificación y los listados de los residuos peligrosos.
- Norma Oficial Mexicana NOM-087-SEMARNAT-SSAI-202, Protección ambiental-salud, ambiental residuos peligrosos biológicos infecciosos-clasificación y especificación de manejo.

■ Deberes relevantes:

El presidente de Academia Disciplinar de Biología, Química y Física de cada Plantel de la Escuela Preparatoria, entrega al responsable de la Coordinación de Laboratorios, en la primera semana de inicio del semestre, los manuales de prácticas aprobados por las Academias Generales respectivas para su calendarización. Este puede entregarse en forma impresa o electrónica.

El docente reporta al responsable de la Coordinación de Laboratorios sobre cualquier anomalía en el desarrollo de las prácticas. Antes de la primera sesión da a conocer a los alumnos el "Reglamento de Laboratorios y Talleres de la UAEMÉX". Y, si no puede al desarrollo de una práctica asigna a un suplente para que la práctica se realice. El docente titular dirige y resuelve dudas en el desarrollo de la práctica.

Los alumnos cumplen con lo establecido en el "Reglamento de Laboratorios y Talleres de la UAEMÉX", en caso de no hacerlo son sancionados según la gravedad de la falta. Si incurre en un mal uso del equipo y material y lo deteriora lo repone y de la misma calidad, con fecha límite de entrega de una semana previa al período de reinscripciones.

El responsable de laboratorio aplica el procedimiento "Disposición final de RP en la UAEMÉX" al finalizar la práctica. Y, reporta el uso de equipos en el formato de "Vale de material". Si la práctica requiera el consumo de reactivos, reporta la cantidad utilizada en el formato de Control de uso de reactivos. Él también ajusta las balanzas granatarias que se usan en las prácticas, mensualmente.

El profesor titular de la unidad de aprendizaje reporta en la bitácora de uso de laboratorio la realización de prácticas virtuales, adjuntando, la lista de asistencia de alumnos, reportes de prácticas entregadas (de 2 a 5) por los alumnos y firmando la bitácora de uso de laboratorio.

■ Aspectos relevantes:

El Manual de Prácticas de laboratorio de Física, Química y Biología incluye: Título, introducción, objetivo(s), Materiales, reactivos, procedimiento, y referencias bibliográficas, de cada práctica.

Para el desarrollo de algunas prácticas se solicitan a los alumnos materiales complementarios que se encuentran señalados en los Manuales de Prácticas de Laboratorio.

La bitácora declarada en el procedimiento contiene información solicitada en el formato documentado en el SGC y cada Plantel genera su propio formato de acuerdo con sus necesidades.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

En cuanto a la calendarización o programación de prácticas cada Plantel genera su propio formato de acuerdo con sus necesidades. Las prácticas virtuales se programan en la plataforma Microsoft TEAMS.

■ Las operaciones controladas del proceso se realizan en el orden que a continuación se indica:

| | |
|---|---|
| Titular de la Dirección del Espacio Académico | Recibe Manual de Prácticas de Laboratorio aprobado y lo turna para su revisión al RCL. |
| Responsable de la Coordinación de Laboratorios (RCL) | Recibe Manual de Prácticas de Laboratorio y lo revisa con el Presidente de Academia. Elabora el Calendario de Prácticas de Laboratorio y entrega para su aprobación la propuesta del Calendario de Prácticas de Laboratorio. |
| Titular de la Dirección del Espacio Académico | Recibe el Calendario de Prácticas de Laboratorio, en su caso, solicita correcciones. Y, aprueba el Calendario de Prácticas de Laboratorio y turna para su difusión. |
| Titular de la Subdirección Académica | Recibe y difunde el Calendario de Prácticas de Laboratorio y turna a través de las academias. |
| Responsable de la Coordinación de Laboratorios (RCL) | Recibe el Calendario de Prácticas de Laboratorio y archiva original para su control. Levanta registro de inventario de reactivos, materiales y equipo. Y, Solicita la adquisición de los faltantes de reactivos y materiales. |
| Titular de la Subdirección Administrativa | Recibe la solicitud de faltantes de reactivos y materiales. Genera la requisición y solicita la adquisición de los reactivos y materiales. Recibe y verifica las compras. En caso de bienes muebles, asigna en sistema SIIA y entrega junto con consumibles. |
| Responsable de la Coordinación de Laboratorios (RCL) | Recibe los materiales y reactivos. Y, entrega materiales y reactivos junto con copia de calendarios a los responsables de laboratorio para resguardo y organización. |
| Responsable de Laboratorios | Recibe copia de calendario, materiales y reactivos y, de acuerdo con el calendario de prácticas de laboratorio prepara el kit correspondiente. |
| Docente | Verifica los kits e informa al Responsable de la Coordinación de Laboratorios (RCL). |
| Responsable de la Coordinación de Laboratorios (RCL) | Se da por enterado de que los kits están completos. Y, verifica el cumplimiento del reglamento para acceso a los alumnos al laboratorio. |
| Usuario/Alumnado | Ingresan al laboratorio. Se firma el vale de materiales y equipo. Y, realizan la práctica con supervisión del docente y reportan resultados. |
| Docente | Firma la práctica de laboratorio e Informa que concluyó la práctica |
| Responsable de la Coordinación de Laboratorios (RCL) | Se da por enterado y verifica el llenado de la bitácora de prácticas. Recolecta los residuos generados durante la práctica. Los registra en bitácora lo residuos peligrosos y en su caso almacena. Y, finalmente limpia y ordena el área de trabajo para la continuación de los trabajos programados. |

■ Información documentada verificada:

| Título | Datos relevantes | Retención y recuperación | Disposición |
|---|---|---|---|
| Vale de materiales y equipos | Práctica: Movimiento uniformemente acelerado. No. 1, Grupo 12.<br>Quinto semestre<br>El alumno acepta que recibe Kit de práctica limpio, completo y en buen estado. Con su nombre, número de cuenta y Firma. | Física | Se destruye |
| Bitácora de uso de laboratorio | Física II CBU 2024; 5to. Semestre; Enero – Agosto 2026; Turno matutino (1 – 12); Modalidad presencial y Vespertino (13 – 24) mediación tecnológica; | Física | Se conserva |
| Control de uso de reactivos | Química, 1er. Semestre; 30.06.2025 | Física y Digital | Se conserva |
| Encuesta de Satisfacción del Usuario | 20 preguntas; Resultado observado 99.60% | Física y Digital | Se conserva |
| Plan de Calidad del Proceso | Interacción de procesos del SGC y fuera del alcance del SGC; Operación y control del proceso. | Física y Digital | Se conserva |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | | |
|---|---|---|---|
| Manejo de residuos peligrosos | Residuos peligrosos entregados a la empresa Manejo Integral de Residuos, S.A. de C.V.; Folio 39275. | Física y Digital | Se conserva |

**Plantel "Lic. Adolfo López Mateos" de la Escuela Preparatoria.**
**Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX.**

- **Biblioteca "Prof. Adrián Ortega Monroy"**

■ El servicio bibliotecario se administra de conformidad con el proceso Servicios Bibliotecarios de la UAEM con enfoque a proceso.

■ Entidades interactuantes en el proceso:

- Suministradores del acervo bibliotecario. y,
- Titular de la subdirección académica y coordinador de la biblioteca quienes llevan el inventario y actualizan el catálogo bibliográfico en línea.

■ Acervo bibliográfico:

- Se mantiene de acuerdo con los planes y programas de estudio actualizados y el procesamiento técnico bibliotecario, de conformidad con la selección y adquisición de material documental; y
- Se mantiene y se actualiza el catálogo en línea.

■ Usuarios del servicio bibliográfico:

- La comunidad universitaria y el público en general, quienes solicitan formalmente la información;
- Los usuarios anotan la bibliografía solicitada en el sistema de registro electrónico para bibliotecas (SREB) y en el sistema de administración para bibliotecas (SAB).

■ Resultados del proceso de servicio bibliotecario de la UAEMEX:

- Selección y Adquisición de Material Documental,
- Procesamiento Técnico Bibliotecario,
- Inventario y Actualización del Catálogo en Línea,
- Solicitud de Información Documentada, y
- Descarte de Material Documental.

■ Infraestructura de la biblioteca:

- La infraestructura es adecuada para el servicio y la conservación de la integridad física documental. De ahí que,
- Los cambios climáticos extremos no afectan la operatividad de la biblioteca.

■ Justificación del material bibliográfico.

- El material bibliográfico satisface los Planes y Programas de Estudio autorizados por Consejo Universitario. Y,
- El Consejo Universitario acuerda y autoriza el descarte documental de manera pertinente.

■ Normativa rectora del servicio bibliotecario:

| | | |
|---|---|---|
| Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación CONPAB (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios). | Consejo General de Préstamo Interbibliotecario y Suministros de Documentos del CONPAB-IES. | Directrices de la IFLA/UNESCO. |
| Legislación de la UAEM | Estatuto Universitario, Art.16-Inciso V, Art. 27- Inciso VI y XVI, Art. 28-Insiso XI, Art. 31. | Reglamento del Sistema de Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma del Estado de México. |

■ Recursos para el servicio bibliotecario:

- Recursos de la biblioteca: personal competente, materiales, infraestructura, tecnología, y ambiente adecuado para la operación del servicio bibliotecario;


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- Elementos relevantes: Selección y Adquisición de Material Documental, Procesamiento Técnico Bibliotecario, Inventario y Actualización del Catálogo en Línea, Solicitud de Información Documentada, y Descarte de Material Documental.

■ Procesos interactuantes con el servicio bibliotecario:

- Estudios del Nivel Medio Superior,
- Administración del Personal Universitario,
- Adquisiciones,
- Tecnologías de la Información; ▪ Comunicaciones.

■ Control del Servicio Bibliotecario:

| Operaciones controladas | Puntos de control | Responsables | Autoridades |
|---|---|---|---|
| Evaluación del acervo faltante. | Validación del listado de bibliografía de los planes y programas de estudio por el Comité de Selección y Descarte de Material Documental | Subdirector Académico<br>Coordinador de la biblioteca<br>Comité Interno Selección y Descarte de Material Documental | Validar que el acervo se encuentre acorde a los planes y programas de estudio |
| Adquisición del acervo faltante. | Solicitud de adquisición autorizada. | Comité Interno de Selección y Descarte de Material Documental | Autorizar la compra. |
| Procesamiento técnico de material bibliográfico | Oficio de entrega de material catalogado. | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica | Autorizar el oficio. |
| Prestación del servicio en sala | Control del registro electrónico de usuarios. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Autorizar el acceso al servicio y registra la consulta en sala |
| Préstamo de servicio a domicilio | Registro en el sistema del préstamo. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Autorizar el préstamo del material. |
| Servicio a distancia | Correo electrónico o Sistema de automatización para bibliotecas. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Envío de la información solicitada. |
| Revisión de acervo existente. | Inventario de los acervos. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario<br>Jefe del departamento de procesos técnicos | Validar el inventario de los espacios universitarios contra la existencia física del material documental. |
| Descarte de material documental | Acta de autorización de descarte del material documental. | Titular del espacio académico y/o presidente del consejo universitario | Autorizar el acta de descarte de material documental. |

■ Información documentada verificada en la auditoría:

| Título | Datos relevantes | Retención | Recuperación | Disposición |
|---|---|---|---|---|
| Bitácora de recepción | 61 mujeres y 27 barones el día 20.10.2026 | Física | Digital | Se retiene |
| Bitácora de consultas atendidas/presenciales | 4092 mujeres y 2359 barones | Física | Digital | Se retiene |
| Bitácora de consultas atendidas/En Línea | 79 en agosto – 20 de octubre | Física | Digital | Se retiene |
| Hoja de Registro de Temperatura y Humedad relativa en Biblioteca | Atención diaria del cambio climático | Física | Digital | Se retiene |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

En la información documentada anterior se comprobó la identificación única, la trazabilidad, confiabilidad, valor probatorio, disponibilidad, y conformidad documental.

■ Gestión del contexto y riesgos del Servicio Bibliotecario
- Se encontró la siguiente Información documentada en la gestión del contexto y riesgos que aborda el Servicio Bibliotecario:
- Contexto interno: Matriz de Evaluación de Factores Internos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM);
- Contexto externo: Matriz de Evaluación de Factores Externos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM);
- Partes interesadas: Matriz de Determinación de las Partes Interesadas y sus Requisitos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM); y
- Riesgos: Matriz Administración de Riesgos y Oportunidades del SGC (Servicios Bibliotecarios de la UAEM).

■ Riesgo abordado de conformidad con la Matriz Administración de riesgos y Oportunidades:
- Riesgo: Que el personal docente al realizar la restructuración del programa no revisa ni incluye referencias bibliográficas con los datos completos.

■ Indicador de desempeño del servicio bibliotecario
- Cantidad de bibliografía básica de acuerdo con los objetivos de los planes y programas de estudio por espacio académico.

■ Medición de la eficacia:
- (Bibliografía en estantería de los espacios académicos / Bibliografía básica de planes y programas) X 100;

■ Seguimiento:
- Los espacios académicos verifican el acervo bibliográfico semestralmente.

■ Objetivo del acervo bibliográfico:
- Contar en el Semestre B con el acervo actualizado al 60% respecto a la bibliografía básica en los programas de estudio que atienden los espacios académicos hasta 2026. Por cambio de sistema se inicia el seguimiento y evaluación y la determinación de necesidades bibliográficas de las academias.

■ Satisfacción del usuario:
- Se estableció el logro del 90% de satisfacción del usuario en 2026.
- La tendencia de la meta alcanzada al mes de octubre de 2026 es de 89.9% la medición termina en noviembre de 2026.

■ Modos de la encuesta:
- La encuesta es escrita y se realiza anualmente.

■ Propiedad del usuario o del proveedor externo:

| Acciones | Usuario | Proveedor externo |
|---|---|---|
| Identificación | Solicitud de Información Documentada:<br>Credencial Universitaria<br>Credencial de trabajador universitario | Procesamiento Técnico Bibliotecario:<br>El material documental se identifica con etiquetas de código de barras y con sello de biblioteca a la que pertenece. |
| Verificación | Solicitud de Información Documentada:<br>El usuario solicitante del servicio de préstamo a domicilio presenta su identificación oficial. | Procesamiento Técnico Bibliotecario:<br>Se genera un listado de material documental recibido contra material documental procesado y por entregar. |
| Protección y salvaguarda | Solicitud de Información Documentada:<br>Des magnetización del material a préstamo.<br>Salida del usuario a través del arco de seguridad. | Descarte de Material Documental:<br>En estantería y espacios de acceso restringido. |

■ Procesamiento técnico para la reservación de la información bibliográfica:

- El material documental se recibe y entrega en cajas de cartón con el nombre del Espacio Académico;
- El material documental se transporta en carros metálicos, y se coloca en estantería adecuada;
- Se almacena en estantería adecuada.

■ Descarte de Material Documental: ▪ El material documental se recibe en cajas de cartón con el nombre del Espacio Académico; ▪ Se almacena en estantería adecuada.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

■ Comunicación bibliotecaria:

| Aspecto a comunicar | Origen Interno | Origen Externo | Cuando comunicar | A quien comunicar | Cómo comunicar | Quién comunica |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Planeación (Cronograma de actividades) | X | | Primer mes del año | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Oficio, capacitación y/o medios electrónicos | Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario |
| Entrega de materiales procesados y Cambios en el catálogo en línea | X | | Al concluir la solicitud del trabajo | Al titular del Espacio Académico | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Capacitación | X | | Cuando sea programada | A quien corresponda | Oficio, vía telefónica y electrónica | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Calendario de inventarios | X | | Primer mes el año | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Correo electrónico y oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica<br>Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario<br>Jefe del Departamento de Procesos Técnicos |
| Inventario | X | | 5 días antes de la fecha programada para el inventario | A los usuarios de la Biblioteca | Anuncio impreso en el espacio | Coordinador de la Biblioteca |
| Resultado del inventario avalado por las autoridades del espacio académico | X | | Septiembre – Octubre de acuerdo con la programación de inventarios | Al Titular de la Dirección de Infraestructura Académica con copia al Titular del Departamento de Procesos Técnicos | Oficio | Titular del Espacio Académico |
| Informe de la liberación del inventario | X | | Septiembre Octubre de acuerdo con la programación de inventarios | Al titular del espacio académico | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Cambios al Proceso Servicios Bibliotecarios de la UAEM | X | | Cuando exista un cambio | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| El estatus del préstamo a domicilio | X | | En las partes del servicio que incluyen: préstamo, renovación, | Al usuario | Correo | Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| | vencimiento y morosidad | mediante el sistema de administración para bibliotecas |

**Dirección de Entornos Académicos.**
**Prácticas de Laboratorios de Nivel Medio Superior.**

- Laboratorio de Química, Física y Biología.

El proceso tiene como propósito la planeación, gestión, seguimiento y medición de la realización de prácticas de laboratorio en los espacios académicos. El proceso se detona a partir de la evaluación del proceso para efecto de determinar la planificación y estandarización de la realización de las prácticas de laboratorio de manera estandarizadas.

Derivado de esta planeación se han logrado cambios como la reducción en la adquisición de insumos para las prácticas al concentrar las adquisiciones de manera grupal y la entrega de los mismos a partir de las necesidades propias de cada laboratorio en función del número de alumnos.

Se presentan como evidencia los registros documentados en el apartado correspondiente.

Se realiza una inspección virtual o presencial con la finalidad de verificar la funcionalidad y el grado de cumplimento por laboratorio, el tipo (presencial o virtual está en correspondencia con los recursos asignados;

- **Metodología documentada:**
  - Procedimiento de Prácticas de Laboratorio de Nivel Medio Superior UAEMEX;
  - Plan de Calidad;
  - Reglamento de Laboratorio (normativa universitaria);
  - Lineamientos para el Uso de los Laboratorios de Biología, Física y Química;
- **Registros verificados:**
  - Evidencias fotográficas de las reuniones con los espacios académicos para la planeación y estandarización del proceso a nivel preparatoria;
  - Acta de sesión de academia – Primera reunión ordinaria de la Academia disciplinar de química – 14/07/2026.- Solicitud de la lista de prácticas de laborarlo a desarrollarse – Listado aprobado por los laboratoristas para su aplicación;
  - Oficio DEMS 420/2026 – 6/10/2026 – Listado de Prácticas por Academia en física, química y biología;
  - Lineamientos para el Uso de los Laboratorios de Biología, Física y Química – Presentación y explicación de la estandarización del proceso de prácticas de laboratorio en los elementos básicos;
  - Guía Rápida del Estado de Laboratorios y Talleres – Listado del resultado de las verificaciones con la obligatoriedad de ser comunicado al Director del espacio académico.
  - Oficio No. DIA/DLT/517/2025 – Fecha 23/097/2025 – Resultado/Observaciones – Los 3 laboratorios tienen lo necesario, pero no lo adecuado – Solicitud de envió de evidencias al término del semestre – Evidencia fotográfica;
  - Gráfica de Funcionalidad para la Guía de laboratorios.
- **Objetivos / Indicadores de Calidad:**
  - Lograr que el 80% de las practicas programadas se lleven a cabo:
    - Número de prácticas realizadas / Practicas programadas X 100% – Resultado 99.6%.
- **Personal entrevistado:**
  - César Ignacio Esquivel – Responsable del Departamento de Laboratorios y Talleres;
  - Floriberto Rosales Valencia – Auxiliar del Departamento; y
  - Víctor Manuel Díaz Vertíz – Responsable del Departamento de Calidad.

**Dirección de Entornos Académicos**
**Prácticas de Laboratorio del Nivel de Estudios Profesionales de la UAEMÉX:**

- **Prácticas del Laboratorio de Automatización y Control; y**


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- **Manufactura por Router.**

El proceso tiene como propósito la determinación de la metodología, planificación y gestión para una operación eficaz del proceso de Laboratorio de Estudios Profesionales.

Se realiza un diagnóstico de la realización de prácticas de los diferentes laboratorios y talleres de la institución tenido como base la reglamentación universitaria para así lograr una estandarización de los laboratorios en su diferente quehacer.

El proceso inicia con la base documental metodológica, donde se incluya responsabilidades y autoridades de las partes interesadas, actualmente se cuenta con 80 manuales que cubren gran parte de los espacios académicos, buscando la estandarización de los laboratorios en colaboración con las áreas académicas para cubrir las unidades de aprendizaje determinadas.

El proceso logro la inclusión de los

Se establece como propósito del proyecto de Certificación de Laboratorios de Automatización y Control, la estandarización de los laboratorios de educación superior que quieran ser incluidos en la Certificación de Calidad de la UAEMEX.

- Planeación para la implantación del proyecto;
- Generación de base documental Manuales de Prácticas de Laboratorio;
- Capacitación al personal responsable de las prácticas de laboratorio;
- Implementación de los Manuales de Prácticas de Laboratorios;
- Reuniones con las partes interesadas y evaluación de avances; y
- Inclusión de nuevos laboratorios al Alcance del SGC.

- **Metodología documentada:**
  - Procedimiento Prácticas de Laboratorio de Automatización y Control;
  - Procedimiento Prácticas de Laboratorio por Router.
  - Plan de Calidad para cada proceso; y
  - Reglamento de Laboratorio (normativa universitaria).
  - Manual de Prácticas de Dibujo Técnico Industrial – Mediante Router CNC PROCAM 6060;
  - Manual de Practicas de Proceso de Maquinado Mediante Router CNC PROCAM 6060
- **Registros verificados:**
  - Registro de Prácticas de Laboratorio Programadas Centro Universitario del Valle de México Automatización y Control Periodo 2026ª;
  - PRDI NS-2793 – Lograr 4 laboratorios de docencia certificados durante la administración 2025 – 2029;
  - Manual de Prácticas de Dibujo Técnico Industrial – Mediante Router CNC PROCAM 6060
  - Plan de Estudios de materias teórico practica de laboratorio;
  - Certificación de Laboratorios de Automatización y Control – Etapas:
    - Videos de capacitación;
    - Calendario de Prácticas de Laboratorio;
    - Aprobación de práctica de laboratorio;
    - Aprobación del Manual de Dibujo Técnico;
    - Oficios informativos del desempeño del proceso (laboratorios certificados);
    - Verificación de la alineación de la base documental con el Plan de Estudios correspondiente (unidad de aprendizaje)
  - Listado de Planeación de Practicas de Laboratorio realizadas.
- **Objetivos / Indicadores de Calidad:**
  - Lograr que se realice el 90% de las Prácticas programadas semestralmente – Resultado 100% CUMPLIMIENTO.
- **Personal entrevistado:**
  - César Ignacio Esquivel – Responsable del Departamento de Laboratorios y Talleres;
  - Floriberto Rosales Valencia – Auxiliar del Departamento;
  - Víctor Manuel Díaz Vertíz – Responsable del Departamento de Calidad; y
  - Alejandra Camila Urbina López – Apoyo al Departamento.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

**Dirección de Acompañamiento Estudiantil**

- **Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX.**

El proceso tiene como meta administrar de manera global el proceso de Bibliotecas para el caso de 50 unidades.

La planeación se documenta en al Cronograma de Actividades 2026 e inicia con:

- Solicitud de referencias al Subdirector Académico;
- Aplicación del Diagnóstico del Sistema Bibliotecario;
- Requerimientos del SIBIDE;
- Reuniones a Planteles.

La medición del desempeño a usuario o partes interesadas determina como indicador el 90% de satisfacción del usuario = Resultado 3er trimestre 2026 88.72%.

- **Metodología documentada:**
  - Procedimiento de Servicios Bibliotecario de la UAEMEX
  - Plan de Calidad;
  - Procedimiento de Procesamiento Técnico Bibliotecario;
  - Procedimiento de Selección y Adquisición de Material Documental;
  - Solicitud de Información documental;
  - Inventario y Actualización del Catálogo en Línea
  - Descarte de Material Documental.
- **Registros verificados:**
  - Análisis de Causa Raíz 5 ¿Por qué? Folio: 558;
  - Minuta 03/11/2025 Reporte de Auditoría Externa; elaboración del análisis … atención a los hallazgos de Auditoría RE-07;
  - Minuta 05/11/2025 – Atención a Hallazgo 558;
  - Lista de asistencia 3/11/2025 – Registro de evidencia de palpitación evento de análisis; y
  - Cronograma de actividades 2026.
- **Objetivos / Indicadores de Calidad:**
  - Contar con el acervo actualizado al 60% respecto a la bibliografía básica en los programas de estudio que atienden los espacios académicos hasta diciembre 2029 – Resultado al 3º trimestre 2026 = 51.28% AVANCE;
  - Se establece brindar 12,500 servicios bibliotecarios a la comunidad universitaria y público en general trimestralmente = Resultado septiembre 2026 = 7.658.
- **Personal entrevistado:**
  - José Barrón Pérez – Responsable del Sistema Bibliotecarios y Administrador del Proceso; y
  - Víctor Manuel Díaz Vertíz – Responsable del Departamento de Calidad.

**Dirección de Acompañamiento Estudiantil**

- **Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX.**

El proceso tiene como meta prestar los servicios de acceso al acervo cultural de la biblioteca central de la Universidad, esta biblioteca no está ligada al cumplimiento de un programa educativo en particular, se basa en el acopio de Obras que apoyen las necesidades de conocimiento general de la institución.

El inventario de la Biblioteca Central es de:

- 987,000 volúmenes;
- 572,000 títulos
- 0 Descares de obras;


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- 195 Títulos donación

La estadística respecto de la prestación de servicios se conforma de la siguiente manera:

| Mes | Acervo | Ludoteca | Cubículos | Videoteca | Sala de Computo | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Enero | 89 | 55 | 32 (13) | 12 | 67 | 255 |
| Febrero | 378 | 236 | 192 (65) | 223 | 105 | 1134 |
| Marzo | 348 | 252 | 275(68) | 287 | 118 | 1280 |
| Abril | 308 | 235 | 93 (38) | 347 | 100 | 1083 |
| Mayo | 197 | 256 | 183 (57) | 289 | 152 | 1077 |
| Junio | 153 | 157 | 155 (55) | 100 | 85 | 650 |
| Julio | 42 | 50 | 10 (4) | 31 | 32 | 165 |
| Agosto | 365 | 282 | 142 (39) | 221 | 57 | 867 |
| Septiembre | 366 | 272 | 267(84) | 198 | 44 | 1147 |
| Octubre | | | | | | |
| Noviembre | | | | | | |
| Diciembre | | | | | | |
| Total | | | | | | |

Los servicios prestados son:

- Acervo (préstamo de libros);
- Ludoteca (acceso solicitado a áreas lúdicas)
- Cubículos (solicitud de préstamo de espacios);
- Videoteca (préstamo de material video films)
- Sala de Computo
- (uso de equipos de cómputo).

Los servicios a los que se puede tener acceso de la biblioteca central son:

- Estudiantes;
- Docentes;
- Investigadores;
- Personal administrativo y Operativo;
- Público en General.

- **Metodología documentada:**

  - Procedimiento de Servicios Bibliotecario de la UAEMEX
  - Plan de Calidad;
  - Procedimiento de Procesamiento Técnico Bibliotecario;
  - Procedimiento de Selección y Adquisición de Material Documental;
  - Solicitud de Información documental;
  - Inventario y Actualización del Catálogo en Línea; y
  - Descarte de Material Documental.

- **Registros verificados:**

  - Acceso a la base de dato de la JAIUM –
  - Estadística Biblioteca Central;
  - Recorrido por las áreas;
  - Verificación del servicio vía demostración de la atención al usuario;
  - Control de Servicios Biblioteca Central 2026 – Estadística.

- **Objetivos / Indicadores de Calidad:**


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- Se establece brindar 12,500 servicios bibliotecarios a la comunidad universitaria y público en general trimestralmente = Resultado septiembre 2026 = 7.658;
- Lograr el 90% de cumplidito de la Satisfacción del cliente – Resultado = 89.3%.

- **Personal entrevistado:**

  - Víctor Manuel Díaz Vertíz – Responsable del Departamento de Calidad.

**Plantel "Sor Juana Inés de la Cruz" de la Escuela Preparatoria**
**Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX.**

- **Biblioteca "Dr. Jorge Jiménez Cantú"**

Auditada: Gisela Chávez Badillo responsable de coordinación de biblioteca

Plan de calidad ver10 del 4 de julio de 2025.

Entradas: concentrado de bibliografía de planes y programas de estudio (por la subdirección académica), solicitud de turno para catalogación y clasificación, Oficio de solicitud de catalogación y clasificación de material documental adquirido por compra, donación o canje, Oficio con la relación del material sujeto a modificación en el catálogo en línea, solicitud de información documental (registro en SREB, solicitud de información en sistema SAB, descarte de material documental por oficio de solicitud de descarte de material documental, aprobado por la autoridad correspondiente.

Salidas: Selección y adquisición de material documental (factura con sellos), oficio de entrega de material documental sujeto a donación o canje, procesamiento técnico bibliotecario, inventario y actualización del catálogo en línea, solicitud de información documental consulta de material documental, descarte de material documental, infraestructura, ambiente para la operación, cambio climático.

- Procedimiento de selección y adquisición de material ver4 del 4 de julio de 2025
- Procedimiento de descarte de material documental ver4 del 4 de julio de 2025
- Procedimiento de solicitud de información documental ver2 del 4 de julio de 2025
- Procedimiento procesamiento técnico bibliotecario ver4 del 4 de julio de 2025
- Procedimiento inventario y actualización del catálogo en línea ver4 del 4 de julio de 2025.

Se revisa evidencia de:

Comité interno de selección y descarte donde participan los presidentes de cada academia, para determinar el acervo que se requiere para el semestre en curso. No se han recibido listado de bibliografía emitida para los semestres en curso en el último año que tiene la coordinadora.

Bibliografía de los planes y programas de estudios CBU 2024.

La coordinadora cuenta con una relación de existencia de libros en estantería y en sistema JANIUN de los requeridos para los semestres:

- 1er semestre: existencia de 18 de 38 que se requieren en los planes de estudio. 47%
- 2do semestre: existencia de 18 de 23 que se requieren en planes de estudio 78%
- 3er semestre: existencia de 10 de 46 que se requieren en planes de estudio 21%
- 4to semestre: existencia de 16 de 21 que se requieren en planes de estudio 76%
- 5to semestre: existencia de 22 de 35 que se requieren en planes de estudio 62%
- 6to semestre: existencia de 17 de 46 que se requieren en planes de estudio 36%
- En promedio se tiene un 53.33% del acervo para el programa CBU 2024

Se ingresa a la biblioteca digital y se busca un título para el 1er semestre CBU 2024 – Se encuentra un título similar a un libro de introducción a la probabilidad y estadística editorial Math Learning sin embargo no se tiene la certeza de que cumpla con los temas requeridos en el plan de estudios.

Programa de fomento a la lectura donde la comunidad donó acervo bibliográfico llevado a cabo en abril 2026. El acervo está en procesos técnicos en nivel central, para ponerlos a disposición. Falta la cinta magnética.

Ya se seleccionaron 83 títulos por el comité técnico de selección y descarte acta del 13 de octubre de 2026. Son 20 integrantes los que firman.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

No se ha adquirido acervo bibliográfico impreso o físico al menos desde 2023. La coordinadora tiene 1 año en la biblioteca. No se tiene un inventario físico actualizado – Registro en sistema JANIUN Acervo bibliográfico 2025: 8126 títulos, 18,853 volúmenes, matrícula 2436.

Objetivo de calidad e indicador:

- Acervo actualizado al 60% respecto a la bibliografía básica a diciembre de 2029.
- Resultado al cierre del 2025: del currículo CBU 2015 se mantuvo en 60%.
- Resultado al cierre de 2025: CBU 2024: 53.33% No se cumple.

Satisfacción del usuario: se mide mediante encuestas

- Resultado al cierre de 2025: 83.9% resultado: al 1er semestre 2026: 83.9% al 2do semestre 2026: 90.2 %

**Riesgo:**

- Muy alto: falta de presupuesto para la adquisición de acervo bibliográfico
- Acciones: Seguimiento a la apertura del presupuesto anual para la adquisición de libros, gestionar presupuesto anual.

**Oportunidad:**

- Biblioteca Digital – Acciones: Analizar la actualizad y pertinencia de los recursos electrónicos adquiridos, alimentación y administración por nivel central.

**Prácticas de Laboratorios de Nivel Medio Superior:**

- **Laboratorio de Química, Física y Biología.**

Auditado: Jorge Gutiérrez Guerrero Coordinador de laboratorios de nivel medio superior – Laboratorio de química, física y biología.

Plan de calidad ver4 del 30 de junio de 2025.
Entradas: Programa de prácticas a realizar en el semestre por la Dirección de entornos académicos a través de las academias de cada asignatura para definirlas.
Salidas: Planeación de prácticas a realizar con horarios de docentes con asignación de grupos.
Procedimiento para prácticas de laboratorio de nivel medio superior ver 6 del 30 de junio de 2025.

Se revisa evidencia de:

Oficio DEMS420/2026 del 6 de agosto de 2026
Ejemplo de las prácticas a realizar: Academia biología I: 3er semestre son 7 prácticas y biología y salud 5to semestre son 5 prácticas.
Física II para 5to semestre 4 prácticas.
Química I total de 8 prácticas. Todas son con CBU 2024 y solo hay un grupo de desface en física II CBU 2015 que egresa en este semestre.
Tópicos de química I: CBU 2015 son 4 prácticas.
Cada práctica cuenta con su manual correspondiente en digital y físico.
Ejemplo: manual de física I CBU 2024.

Ejemplo Horario química I docente Leticia Esther Ramos 4 grupos asignados (1,2,3,4) virtual en turno matutino.
Bitácora: Operaciones básicas de laboratorio práctica 1 realizada el 12 de agosto de 2026 firmada por docente
Listado de alumnos que participaron en la práctica (evidencia de conexión en línea)

Docente Jorge Gutiérrez práctica realizada Núm. 1 Física II Velocidad y aceleración realizada el 26 de agosto 2026 presencial.
Bitácora: práctica realizada en equipo de 5 alumnos. Resultados obtenidos valores de aceleración. Cuestionario inicial y final a la práctica para evaluarla. Calificación 5 de 5.
Asistencia de grupo 15 son 30 alumnos, grupo 14 son 37 alumnos, grupo 10 son 27 alumnos

Práctica registro en cuaderno de alumno de práctica de enlace químico realizada dentro del salón de clases, por el tamaño de los grupos hay prácticas que se pueden realizar en el salón.

Registro prácticas realizadas de nivel medio superior llevada a cabo el 25 de febrero 2026 y 22 de abril de 2026.
Docente Leticia Gabriela práctica 1 física ondulatoria CBU 2015 Semestre 2026-1 y equilibrio total modulo 3.
Listado de materiales proporcionados: proyector, cable de internet, adaptador VGA a HDMI.

Cuentan con 10 básculas y 34 vernier los cuales se calibran internamente por el coordinador.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

Oficio solicitando compra de reactivos y materiales del 26 de agosto de 2026. Dirigido al subdirector administrativo del plantel.
Solicita 10 tipos de reactivos, 14 tipos de materiales para mantener el stock. sin respuesta se mezclan reactivos que no hay en inventario con los que son para reponer el stock.

Objetivo de calidad satisfacción del usuario 92%

- Encuesta de satisfacción de usuario se totaliza mediante lógica borrosa (muestra en función de los alumnos que participan en prácticas).
- La muestra es de 209 alumnos: resultado al semestre 2026-1: 99.05% meta: 92%

Objetivo de calidad realizar 80% de prácticas programadas

- Resultados: semestre 2026-1: 100%

Indicadores de desempeño:

- % de reactivos faltantes reactivos solicitados/inventario de reactivos

REVISAR EL INDICADOR ya que se mantiene un stock y se pide al inicio de cada semestre para recuperar el stock y algunos materiales adicionales que se deberán tener para las practicas, sin embargo, en este semestre 2026B no se tuvo respuesta a la solicitud de reactivos y material del docente que coordina los laboratorios de prácticas enviada mediane oficio recibido el 28 de agosto de 2026 en la subdirección administrativa del plantel.

**Riesgo:**

- Retraso en la gestión administrativa de compras; y
- Acciones: informar necesidades apremiantes de cada laboratorio.

**Oportunidad:**

- Optimizar reactivos y materiales para las prácticas; y
- Acciones: inventario de reactivos y materiales.

**Centro Universitario UAEM Amecameca**

- **Servicios Bibliotecarios de la UAEMEX:**
  - **Biblioteca del Centro Universitario UAEM Amecameca**

Auditado: Marco Antonio Ojeda Gutiérrez Asesor de usuarios de Tics y actualmente encargado de biblioteca.

Plan de calidad ver10 del 4 de julio de 2025.

**Entradas:** concentrado de bibliografía de planes y programas de estudio (por la subdirección académica), solicitud de turno para catalogación y clasificación, Oficio de solicitud de catalogación y clasificación de material documental adquirido por compra, donación o canje, Oficio con la relación del material sujeto a modificación en el catálogo en línea, solicitud de información documental (registro en SREB, solicitud de información en sistema SAB, descarte de material documental por oficio de solicitud de descarte de material documental, aprobado por la autoridad correspondiente.

**Salidas:** Selección y adquisición de material documental (factura con sellos), oficio de entrega de material documental sujeto a donación o canje, procesamiento técnico bibliotecario, inventario y actualización del catálogo en línea, solicitud de información documental consulta de material documental, descarte de material documental, infraestructura, ambiente para la operación, cambio climático.

- Procedimiento de selección y adquisición de material ver4 del 4 de julio de 2025
- Procedimiento de descarte de material documental ver4 del 4 de julio de 2025
- Procedimiento de solicitud de información documental ver2 del 4 de julio de 2025
- Procedimiento procesamiento técnico bibliotecario ver4 del 4 de julio de 2025
- Procedimiento inventario y actualización del catálogo en línea ver4 del 4 de julio de 2025.

Se revisa evidencia de:

- Inventarios de acervo bibliográfico acta del 18 de noviembre de 2025:
- Resultados: total de títulos 14,151 total de volúmenes 28,833. Comparativo de resultado registrado en sistema contra existencia en físico: libros para modificación en catálogo en línea son 10 libros, 4 libros faltantes, libros para descarte 4.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- Acciones por tomar como resultado del inventario físico: se encontraron 10 libros mal catalogados.
- Ya se llevó a cabo el descarte de los 4 libros.

Evidencia de ejemplo de materia composición de textos I para la carrera lengua y literatura hispánicas del 1er semestre plan 2024

- Listado bibliográfico: tiene 5 referencias bibliográficas de las cuales se cuenta con 1 título en físico y 3 en digital.
- Cuando se identifica que no hay existencia se cataloga para solicitar la adquisición del material requerido en físico.
- Listado bibliográfico de materia derecho romano primer y segundo semestre. plan 2026
- Son 10 materias se requieren 245 títulos de los cuales se tienen en físico y digital 153: 62.4%
- Resumen de % de acervo por programa de estudios que son 10, son 2 en reestructuración y hay uno que no cumple con el 60% que es lengua y literatura ya que tiene el 55% de acervo y es plan 2015. El resto está arriba del 62%.
- La última Adquisición de acervo no se ha tenido desde 2024.
- Reporte de daños a infraestructura 2024-2026 oficio enviado en marzo 2026 al Director de la UA.

Mantenimiento anual al arco de seguridad: el último fue llevada a cabo en 2025. Si funciona correctamente se hicieron pruebas durante la auditoria.

- Objetivo de calidad durante 2026 – Meta: 60% anual – Avance del 67.63%
  - Resultado al cierre de 2025: 76.23% se bajó con la actualización de nuevos programas de estudio.

Satisfacción del usuario: Meta: 90%

- Resultado al cierre 2025: 78.3% – durante 2026: 81.7% – Acciones correctivas: las concurrencias son por el estado de la infraestructura goteras en escaleras y cubículos de estudio en grupo, se acaban de arreglar las goteras hace 2 días. Se han quejado del trato de quien los atiende, pero no se ha sabido si es el de la mañana o el de la tarde, faltaba agua en baños. En el formato no contempla el turno en que se está evaluando para identificar al responsable que no tiene buen trato. no se cuenta con un coordinador esta función la desempeña el responsable de Tics, son 2 bibliotecarios uno en matutino y otro en vespertino y son 2 plantas y ambos hacen las labores de limpieza.

**Riesgo:**

- Alto desactualización de las referencias documentales en cuanto a pertinencia y actualidad
- Acciones: Análisis de las referencias documentales plasmadas en los programas de estudios.

**Oportunidad:**

- Biblioteca Digital (catálogo en línea abierto al público); y
- Acciones: Analizar la actualizad y pertinencia de los recursos electrónicos adquiridos, alimentación y administración por nivel central.

- **Tutoría Académica Institucional**

Auditada: María Inés González Chávez Coordinadora de tutoría académica

Plan de calidad ver6 del 20 de mayo de 2026

**Entradas:** información de alumnos y tutores académicos, plan de acción tutorial, listado semestral de alumnos inscritos en el semestre.

**Salidas:** brindar atención a través del programa institucional de tutoría académica, a estudiantes que lo requieren, Asignación de tutores, registro y seguimiento de la tutoría, realización de cursos y promoción de asesorías remediales para exámenes extraordinarios o a título, jornadas de tutorías académicas cada semestre. Son 1897 alumnos y son 100 tutores. Procedimiento tutoría académica institucional.

Se revisa evidencia de:

- Nuevo ingreso es anual se utiliza el sistema de información académica de tutoría y asesoría SITAA;
- Semestre 2026-A Listado de alumnos por turno que son 2: por grupo;
- Reasignación de tutorados: por licenciaturas que son 7 en los 2 turnos. Lic en nutrición, en derecho, lengua y literatura hispánica, veterinaria, administración, contaduría y políticas.
- Para los coordinadores de carrera quienes recaban la firma de los alumnos de conocimiento de quienes son sus tutores. Además, se les comunica por correo institucional y se publican las listas de tutorados por cada tutor.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

Plan de trabajo de los tutores en sistema SITAA

- Seguimiento a plan de trabajo de tutor Aidé Martínez con 1 grupo de tutorados de 1er y 3er semestre.
- Se ingresa al sistema donde se monitorea el cumplimiento.
- Plan de acción tutorial periodo 2026A son 14 tutorados planificados el plan fue realizado el 11 de marzo de 2026.

Evidencia de actividades de tutoría académica de Aidé Martínez:

- Factor 1.4.1.1 habilidades de lectura y escritura, así como comunicación oral y escrita de aprendizaje. Evidencia fotográfica de la actividad con los alumnos.
- Lista de participantes con fecha del 23 de febrero de 2026. Se reportan 13 participantes

Cursos remediales;

- UA Ingles 7 semestre 2026ª modalidad virtual fecha del 17 de junio de 2026.
- Listado de 6 alumnos que participaron. Docente Cyntia Denise Reyes.

Oficio del 28 de sept de 2026. Informa metas del POA

- Alumnos con riesgo académico alto durante semestre 2026-B: son 218 alumnos; y
- Alumnos con riesgo académico alto que reciben servicio de asesoría disciplinar en trimestre jul-sept 2026: son 15 alumnos.

Otras actividades realizadas:

- Semana de Jornadas de tutoría académica se envía invitación a tutores para participar en jornadas.
- Planificada llevarse a cabo en semestre 2026B del 7 al 11 de septiembre de 2026.
- Invitación a las jornadas.
- Programa de jornadas por licenciaturas por carrera, actividades culturales, académicas y deportivas del 7 al 11 de sept de 2026.
- Ejemplo: taller construyendo mi marca personal expositor: Dra. Abigail Alonso.
- Informe de la jornada realizada con 73 actividades, evidencia fotográfica de cada actividad.
- Listados de asistencia de cada actividad.
- Constancia de participación de docente Sergio Centeotl Pérez participo con la plática tanatología dentro de un ámbito escolar el 8 de sept de 2026.

Cursos programados para tutores:

- Evidencia del curso básico de tutoría a Tutora Argelia Sanabria Acosta el 12 de junio de 2025.
- Evidencia de curso taller para tutores en activo del 23 de febrero de 2026 evidencia de participación de docente Clara Díaz Aguilar.

**Objetivo de calidad:**

- Lograr la participación del 34% de alumnos clasificados con un tipo de intervención tutorial alta NO SE REPORTA;
- Lograr cobertura semestral del 98% de alumnos en el programa de tutoría académica con tutor asignado; y
- Si se cubre al 100% se evidencia en el sistema SITAA ver2.0.

**Satisfacción del usuario meta del 80%**

- Encuesta que se aplica a alumnos cada año resultado de la atención: 90.89% al cierre 2025.

**Indicadores de desempeño:**

- Estudiantes asignados con tutorías/total de inscritos – Resultados: 100%;
- Registro de planes de trabajo de coordinaciones/número de coordinaciones de tutoría solo hay 1;
- Numero de registro de planes de tutores/número de tutores – Resultado:100%;
- Número de registro de planes/ número de tutores – Resultado:100%;
- Número de registro de actividades/tutores con registro de plan – Resultado: no se tiene el dato;
- Número de registro de reporte final/número de actividades de registro de actividades por tutores – Resultado: no se tiene el dato.

**Riesgo:**


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- Resistencia de alumnos en participar en tutorías
- Acciones: seguimiento con lista de asistencia de alumnos que toman tutorías, jornadas de tutorías.

**Oportunidad:**

- Fortalecer vínculo entre tutor y turado
- Acciones: mantener datos de contacto entre alumnos y tutores, comunicación en SITAA.

**Facultad de Contaduría y Administración (Los Uribe)**
**Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX.**

- **Biblioteca "L.A.E. Jorge Guadarrama López.**

■ El servicio bibliotecario se administra de conformidad con el proceso Servicios Bibliotecarios de la UAEM con enfoque a proceso.

Entidades interactuantes en el proceso:

- Suministradores del acervo bibliotecario; y
- Titular de la subdirección académica y coordinador de la biblioteca quienes llevan el inventario y actualizan el catálogo bibliográfico en línea.

■ Acervo bibliográfico:

- Se mantiene de acuerdo con los planes y programas de estudio actualizados y el procesamiento técnico bibliotecario, de conformidad con la selección y adquisición de material documental; y
- Se mantiene y se actualiza el catálogo en línea.

■ Usuarios del servicio bibliográfico:

- La comunidad universitaria y el público en general, quienes solicitan formalmente la información;
- Los usuarios anotan la bibliografía solicitada en el sistema de registro electrónico para bibliotecas (SREB) y en el sistema de administración para bibliotecas (SAB).

■ Resultados del proceso de servicio bibliotecario de la UAEMEX:

- Selección y Adquisición de Material Documental;
- Procesamiento Técnico Bibliotecario;
- Inventario y Actualización del Catálogo en Línea;
- Solicitud de Información Documentada; y
- Descarte de Material Documental.

■ Infraestructura de la biblioteca:

- La infraestructura es adecuada para el servicio y la conservación de la integridad física documental. De ahí que, los cambios climáticos extremos no afectan la operatividad de la biblioteca.

■ Justificación del material bibliográfico.

- El material bibliográfico satisface los Planes y Programas de Estudio autorizados por Consejo Universitario; y
- El Consejo Universitario acuerda y autoriza el descarte documental de manera pertinente.

■ Normativa rectora del servicio bibliotecario:

| | | |
|---|---|---|
| Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación CONPAB (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios). | Consejo General de Préstamo Interbibliotecario y Suministros de Documentos del CONPAB-IES. | Directrices de la IFLA/UNESCO. |
| Legislación de la UAEM | Estatuto Universitario, Art.16-Inciso V, Art. 27- Inciso VI y XVI, Art. 28-Insiso XI, Art. 31. | Reglamento del Sistema de Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma del Estado de México. |

■ Recursos para el servicio bibliotecario:


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- Recursos de la biblioteca: personal competente, materiales, infraestructura, tecnología, y ambiente adecuado para la operación del servicio bibliotecario;

■ Elementos relevantes:

- Selección y Adquisición de Material Documental, Procesamiento Técnico Bibliotecario, Inventario y Actualización del Catálogo en Línea, Solicitud de Información Documentada, y Descarte de Material Documental.

■ Procesos interactuantes con el servicio bibliotecario:

- Estudios del Nivel Medio Superior,
- Administración del Personal Universitario,
- Adquisiciones,
- Tecnologías de la Información; y
- Comunicaciones.

■ Control del Servicio Bibliotecario:

| Operaciones controladas | Puntos de control | Responsables | Autoridades |
|---|---|---|---|
| Evaluación del acervo faltante. | Validación del listado de bibliografía de los planes y programas de estudio por el Comité de Selección y Descarte de Material Documental | Subdirector Académico<br>Coordinador de la biblioteca<br>Comité Interno Selección y Descarte de Material Documental | Validar que el acervo se encuentre acorde a los planes y programas de estudio |
| Adquisición del acervo faltante. | Solicitud de adquisición autorizada. | Comité Interno de Selección y Descarte de Material Documental | Autorizar la compra. |
| Procesamiento técnico de material bibliográfico | Oficio de entrega de material catalogado. | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica | Autorizar el oficio. |
| Prestación del servicio en sala | Control del registro electrónico de usuarios. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Autorizar el acceso al servicio y registra la consulta en sala |
| Préstamo de servicio a domicilio | Registro en el sistema del préstamo. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Autorizar el préstamo del material. |
| Servicio a distancia | Correo electrónico o Sistema de automatización para bibliotecas. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Envío de la información solicitada. |
| Revisión de acervo existente. | Inventario de los acervos. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario<br>Jefe del departamento de procesos técnicos | Validar el inventario de los espacios universitarios contra la existencia física del material documental. |
| Descarte de material documental | Acta de autorización de descarte del material documental. | Titular del espacio académico y/o presidente del consejo universitario | Autorizar el acta de descarte de material documental. |

■ Información documentada verificada en la auditoría:

| Título | Datos relevantes | Retención | Recuperación | Disposición |
|---|---|---|---|---|
| Plan de Calidad/Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX | Selección y adquisición de material documental:<br>**Objetivo**: Acervo actualizado al 60% (Bibliografía básica de programas de estudio que atienden los espacios académicos hasta diciembre de 2029).<br>Porcentaje de actualización del acervo bibliográfico respecto a los planes y programas de estudio actuales: | 3 años | Digital | Destrucción |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Administración … 59.59%; Contaduría … 59.31%; Informática Administrativa … 42.22%; Mercadotecnia … 59.93%<br>**Total = 55:71%** al 3er. Trimestre/Septiembre/2026 | | | |

En la información documentada anterior se comprobó la identificación única, la trazabilidad, confiabilidad, valor probatorio, disponibilidad, y conformidad documental.

■ Gestión del contexto y riesgos del Servicio Bibliotecario:

Se encontró la siguiente Información documentada en la gestión del contexto y riesgos que aborda el Servicio Bibliotecario:

- Contexto interno: Matriz de Evaluación de Factores Internos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM).
- Contexto externo: Matriz de Evaluación de Factores Externos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM).
- Partes interesadas: Matriz de Determinación de las Partes Interesadas y sus Requisitos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM).
- Riesgos: Matriz Administración de Riesgos y Oportunidades del SGC (Servicios Bibliotecarios de la UAEM).

■ Indicador de desempeño del servicio bibliotecario:

- Cantidad de bibliografía básica de acuerdo con los objetivos de los planes y programas de estudio por espacio académico.

■ Medición de la eficacia:

- (Bibliografía en estantería de los espacios académicos / Bibliografía básica de planes y programas) X 100.

■ Seguimiento:

- Los espacios académicos verifican el acervo bibliográfico semestralmente.

■ Objetivo del acervo bibliográfico:

- Contar con el acervo actualizado al 60% respecto a la bibliografía básica en los programas de estudio que atienden los espacios académicos hasta 2029. Se cumple con el objetivo al 55.71% al segundo semestre de 2026.

■ Riesgo de conformidad con la Matriz de riesgos:

- Desactualización en las referencias documentales en cuanto a pertinencia y actualidad;
- El personal docente no actualiza las referencias; y
- Para reducir el riesgo el Departamento de Servicio Bibliotecario analiza anualmente las referencias documentales en los programas de estudio.

■ Satisfacción del usuario:

- Se estableció el logro del 90% de satisfacción del usuario en 2026.
- La tendencia de la meta alcanzada al mes de octubre de 2026 es de 85%

■ Modos de la encuesta:

- La encuesta es escrita cuando el servicio es presencial;
- La encuesta es electrónica cuando el servicio es en línea;
- La frecuencia de medición es semestral.

■ Propiedad del usuario o del proveedor externo:

| Acciones | Usuario | Proveedor externo |
|---|---|---|
| Identificación | Solicitud de Información Documentada:<br>Credencial Universitaria<br>Credencial de trabajador universitario | Procesamiento Técnico Bibliotecario:<br>El material documental se identifica con etiquetas de código de barras y con sello de biblioteca a la que pertenece. |
| Verificación | Solicitud de Información Documentada: | Procesamiento Técnico Bibliotecario: |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| Protección y salvaguarda | El usuario solicitante del servicio de préstamo a domicilio presenta su identificación oficial.<br>Solicitud de Información Documentada:<br>Des magnetización del material a préstamo.<br>Salida del usuario a través del arco de seguridad. | Se genera un listado de material documental recibido contra material documental procesado y por entregar.<br>Descarte de Material Documental:<br>En estantería y espacios de acceso restringido. |

■ Procesamiento técnico para la preservación de la información bibliográfica:

- El material documental se recibe y entrega en cajas de cartón con el nombre del Espacio Académico;
- El material documental se transporta en carros metálicos, y se coloca en estantería adecuada;
- Se almacena en estantería adecuada.

■ Descarte de Material Documental:

- El material documental se recibe en cajas de cartón con el nombre del Espacio Académico;
- Se almacena en estantería adecuada.

■ Comunicación bibliotecaria:

| Aspecto a comunicar | Origen Interno | Origen Externo | Cuando comunicar | A quien comunicar | Cómo comunicar | Quién comunica |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Planeación (Cronograma de actividades) | X | | Primer mes del año | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Oficio, capacitación y/o medios electrónicos | Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario |
| Entrega de materiales procesados y Cambios en el catálogo en línea | X | | Al concluir la solicitud del trabajo | Al titular del Espacio Académico | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Capacitación | X | | Cuando sea programada | A quien corresponda | Oficio, vía telefónica y electrónica | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Calendario de inventarios | X | | Primer mes el año | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Correo electrónico y oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica<br>Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario<br>Jefe del Departamento de Procesos Técnicos |
| Inventario | X | | 5 días antes de la fecha programada para el inventario | A los usuarios de la Biblioteca | Anuncio impreso en el espacio | Coordinador de la Biblioteca |
| Resultado del inventario avalado por las autoridades del espacio académico | X | | Septiembre – Octubre de acuerdo con la programación de inventarios | Al Titular de la Dirección de Infraestructura Académica con copia al Titular del | Oficio | Titular del Espacio Académico |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Departamento de Procesos Técnicos | | |
| Informe de la liberación del inventario | X | Septiembre Octubre de acuerdo con la programación de inventarios | Al titular del espacio académico | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Cambios al Proceso Servicios Bibliotecarios de la UAEM | X | Cuando exista un cambio | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| El estatus del préstamo a domicilio | X | En las partes del servicio que incluyen: préstamo, renovación, vencimiento y morosidad | Al usuario | Correo | Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario mediante el sistema de administración para bibliotecas |

**Facultad de Ciencias de la Conducta**
**Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX**

- **Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Conducta**

■ El servicio bibliotecario se administra de conformidad con el proceso Servicios Bibliotecarios de la UAEM con enfoque a proceso.

- Entidades interactuantes en el proceso:
- Suministradores del acervo bibliotecario; y
- Titular de la subdirección académica y coordinador de la biblioteca quienes llevan el inventario y actualizan el catálogo bibliográfico en línea.

■ Acervo bibliográfico:

- Se mantiene de acuerdo con los planes y programas de estudio actualizados y el procesamiento técnico bibliotecario, de conformidad con la selección y adquisición de material documental.
- Se mantiene y se actualiza el catálogo en línea.

■ Usuarios del servicio bibliográfico:

- La comunidad universitaria y el público en general, quienes solicitan formalmente la información;
- Los usuarios anotan la bibliografía solicitada en el sistema de registro electrónico para bibliotecas (SREB) y en el sistema de administración para bibliotecas (SAB).

■ Resultados del proceso de servicio bibliotecario de la UAEMEX:

- Selección y Adquisición de Material Documental;
- Procesamiento Técnico Bibliotecario;
- Inventario y Actualización del Catálogo en Línea;
- Solicitud de Información Documentada, y
- Descarte de Material Documental.

■ Infraestructura de la biblioteca:

- La infraestructura es adecuada para el servicio y la conservación de la integridad física documental. De ahí que, los cambios climáticos extremos no afectan la operatividad de la biblioteca.

■ Justificación del material bibliográfico.

- El material bibliográfico satisface los Planes y Programas de Estudio autorizados por Consejo Universitario. Y,


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- El Consejo Universitario acuerda y autoriza el descarte documental de manera pertinente.

■ Normativa rectora del servicio bibliotecario:

| | | |
|---|---|---|
| Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación CONPAB (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios). | Consejo General de Préstamo Interbibliotecario y Suministros de Documentos del CONPAB-IES. | Directrices de la IFLA/UNESCO. |
| Legislación de la UAEM | Estatuto Universitario, Art.16-Inciso V, Art. 27- Inciso VI y XVI, Art. 28-Insiso XI, Art. 31. | Reglamento del Sistema de Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma del Estado de México. |

■ Recursos para el servicio bibliotecario:

- Recursos de la biblioteca: personal competente, materiales, infraestructura, tecnología, y ambiente adecuado para la operación del servicio bibliotecario;

■ Elementos relevantes:

- Selección y Adquisición de Material Documental;
- Procesamiento Técnico Bibliotecario;
- Inventario y Actualización del Catálogo en Línea;
- Solicitud de Información Documentada; y
- Descarte de Material Documental.

■ Procesos interactuantes con el servicio bibliotecario:

- Estudios del Nivel Medio Superior,
- Administración del Personal Universitario,
- Adquisiciones, ▪ Tecnologías de la Información;
- Comunicaciones.

■ Control del Servicio Bibliotecario:

| Operaciones controladas | Puntos de control | Responsables | Autoridades |
|---|---|---|---|
| Evaluación del acervo faltante. | Validación del listado de bibliografía de los planes y programas de estudio por el Comité de Selección y Descarte de Material Documental | Subdirector Académico<br>Coordinador de la biblioteca<br>Comité Interno Selección y Descarte de Material Documental | Validar que el acervo se encuentre acorde a los planes y programas de estudio |
| Adquisición del acervo faltante. | Solicitud de adquisición autorizada. | Comité Interno de Selección y Descarte de Material Documental | Autorizar la compra. |
| Procesamiento técnico de material bibliográfico | Oficio de entrega de material catalogado. | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica | Autorizar el oficio. |
| Prestación del servicio en sala | Control del registro electrónico de usuarios. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Autorizar el acceso al servicio y registra la consulta en sala |
| Préstamo de servicio a domicilio | Registro en el sistema del préstamo. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Autorizar el préstamo del material. |
| Servicio a distancia | Correo electrónico o Sistema de automatización para bibliotecas. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Envío de la información solicitada. |
| Revisión de acervo existente. | Inventario de los acervos. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario<br>Jefe del departamento de | Validar el inventario de los espacios universitarios contra la existencia física del material documental. |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | procesos técnicos | |
| Descarte de material documental | Acta de autorización de descarte del material documental. | Titular del espacio académico y/o presidente del consejo universitario | Autorizar el acta de descarte de material documental. |

■ Información documentada verificada en la auditoría:

| Título | Datos relevantes | Retención | Recuperación | Disposición |
|---|---|---|---|---|
| Plan de Calidad/Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX | Selección y adquisición de material documental:<br>**Objetivo**: Acervo actualizado al 60%<br>(Bibliografía básica de programas de estudio que atienden los espacios académicos hasta diciembre de 2029).<br>Porcentaje de actualización del acervo bibliográfico respecto a los planes y programas de estudio actuales:<br>Cultura Física y Deporte … 42.81%; Educación … 52.10%; Psicología … 50.73%; Trabajo Social … 50.72%<br>**Total = 49.40%** al 3er. Trimestre/Septiembre/2026 | 3 años | Digital | Destrucción |

En la información documentada anterior se comprobó la identificación única, la trazabilidad, confiabilidad, valor probatorio, disponibilidad, y conformidad documental.

■ Gestión del contexto y riesgos del Servicio Bibliotecario

Se encontró la siguiente Información documentada en la gestión del contexto y riesgos que aborda el Servicio Bibliotecario:

- Contexto interno: Matriz de Evaluación de Factores Internos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM).
- Contexto externo: Matriz de Evaluación de Factores Externos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM).
- Partes interesadas: Matriz de Determinación de las Partes Interesadas y sus Requisitos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM).
- Riesgos: Matriz Administración de Riesgos y Oportunidades del SGC (Servicios Bibliotecarios de la UAEM).

■ Indicador de desempeño del servicio bibliotecario:

- Cantidad de bibliografía básica de acuerdo con los objetivos de los planes y programas de estudio por espacio académico.

■ Medición de la eficacia:

- (Bibliografía en estantería de los espacios académicos / Bibliografía básica de planes y programas) X 100

■ Seguimiento:

- Los espacios académicos verifican el acervo bibliográfico semestralmente.

■ Objetivo del acervo bibliográfico:

- Contar con el acervo actualizado al 60% al 2029; y
- Respecto a la bibliografía básica en los programas de estudio que atienden los espacios académicos en 2026, se cumple con el objetivo al 49.40% al segundo semestre de 2026.

■ Riesgo:

- Desactualización en las referencias documentales en cuanto a pertinencia y actualidad; y
- El personal docente no actualiza las referencias.

Para reducir el riesgo el Departamento de Servicio Bibliotecario analiza anualmente las referencias documentales en los programas de estudio.

■ Satisfacción del usuario:

- Se estableció el logro del 90% de satisfacción del usuario en 2026.
- La tendencia de la meta alcanzada al mes de octubre de 2026 es de 85%


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

■ Modos de la encuesta:

- La encuesta es escrita cuando el servicio es presencial;
- La encuesta es electrónica cuando el servicio es en línea; y
- La frecuencia de medición es semestral.

■ Propiedad del usuario o del proveedor externo:

| Acciones | Usuario | Proveedor externo |
|---|---|---|
| Identificación | Solicitud de Información Documentada:<br>Credencial Universitaria<br>Credencial de trabajador universitario | Procesamiento Técnico Bibliotecario:<br>El material documental se identifica con etiquetas de código de barras y con sello de biblioteca a la que pertenece. |
| Verificación | Solicitud de Información Documentada:<br>El usuario solicitante del servicio de préstamo a domicilio presenta su identificación oficial. | Procesamiento Técnico Bibliotecario:<br>Se genera un listado de material documental recibido contra material documental procesado y por entregar. |
| Protección y salvaguarda | Solicitud de Información Documentada:<br>Des magnetización del material a préstamo.<br>Salida del usuario a través del arco de seguridad. | Descarte de Material Documental:<br>En estantería y espacios de acceso restringido. |

■ Procesamiento técnico para la preservación de la información bibliográfica:

- El material documental se recibe y entrega en cajas de cartón con el nombre del Espacio Académico; y
- El material documental se transporta en carros metálicos, y se coloca en estantería adecuada;
- Se almacena en estantería adecuada.

■ Descarte de Material Documental:

- El material documental se recibe en cajas de cartón con el nombre del Espacio Académico; y
- Se almacena en estantería adecuada.

■ Comunicación bibliotecaria:

| Aspecto a comunicar | Origen Interno | Origen Externo | Cuando comunicar | A quien comunicar | Cómo comunicar | Quién comunica |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Planeación (Cronograma de actividades) | X | | Primer mes del año | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Oficio, capacitación y/o medios electrónicos | Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario |
| Entrega de materiales procesados y Cambios en el catálogo en línea | X | | Al concluir la solicitud del trabajo | Al titular del Espacio Académico | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Capacitación | X | | Cuando sea programada | A quien corresponda | Oficio, vía telefónica y electrónica | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Calendario de inventarios | X | | Primer mes el año | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Correo electrónico y oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario<br>Jefe del Departamento de Procesos Técnicos |
| Inventario | X | 5 días antes de la fecha programada para el inventario | A los usuarios de la Biblioteca | Anuncio impreso en el espacio | Coordinador de la Biblioteca |
| Resultado del inventario avalado por las autoridades del espacio académico | X | Septiembre – Octubre de acuerdo con la programación de inventarios | Al Titular de la Dirección de Infraestructura Académica con copia al Titular del Departamento de Procesos Técnicos | Oficio | Titular del Espacio Académico |
| Informe de la liberación del inventario | X | Septiembre Octubre de acuerdo con la programación de inventarios | Al titular del espacio académico | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Cambios al Proceso Servicios Bibliotecarios de la UAEM | X | Cuando exista un cambio | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| El estatus del préstamo a domicilio | X | En las partes del servicio que incluyen: préstamo, renovación, vencimiento y morosidad | Al usuario | Correo | Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario mediante el sistema de administración para bibliotecas |

**Plantel Cuauhtémoc de la Escuela Preparatoria**
**Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX**

- **Biblioteca "Tepochcalli"**

■ El servicio bibliotecario se administra de conformidad con el proceso Servicios Bibliotecarios de la UAEM con enfoque a proceso.

Entidades interactuantes en el proceso:

- Suministradores del acervo bibliotecario;
- Titular de la subdirección académica y coordinador de la biblioteca quienes llevan el inventario y actualizan el catálogo bibliográfico en línea.

■ Acervo bibliográfico:

- Se mantiene de acuerdo con los planes y programas de estudio actualizados y el procesamiento técnico bibliotecario, de conformidad con la selección y adquisición de material documental.
- Se mantiene y se actualiza el catálogo en línea.

■ Usuarios del servicio bibliográfico:

- La comunidad universitaria y el público en general, quienes solicitan formalmente la información;


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- Los usuarios anotan la bibliografía solicitada en el sistema de registro electrónico para bibliotecas (SREB) y en el sistema de administración para bibliotecas (SAB).

■ Resultados del proceso de servicio bibliotecario de la UAEMEX:

- Selección y Adquisición de Material Documental;
- Procesamiento Técnico Bibliotecario;
- Inventario y Actualización del Catálogo en Línea;
- Solicitud de Información Documentada, y
- Descarte de Material Documental.

■ Infraestructura de la biblioteca:

- La infraestructura es adecuada para el servicio y la conservación de la integridad física documental. De ahí que; y
- Los cambios climáticos extremos no afectan la operatividad de la biblioteca.

■ Justificación del material bibliográfico.

- El material bibliográfico satisface los Planes y Programas de Estudio autorizados por Consejo Universitario; y
- El Consejo Universitario acuerda y autoriza el descarte documental de manera pertinente.

■ Normativa rectora del servicio bibliotecario:

| | | |
|---|---|---|
| Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación CONPAB (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios). | Consejo General de Préstamo Interbibliotecario y Suministros de Documentos del CONPAB-IES. | Directrices de la IFLA/UNESCO. |
| Legislación de la UAEM | Estatuto Universitario, Art.16-Inciso V, Art. 27- Inciso VI y XVI, Art. 28-Insiso XI, Art. 31. | Reglamento del Sistema de Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma del Estado de México. |

■ Recursos para el servicio bibliotecario:

▪ Recursos de la biblioteca:

- Personal competente, materiales, infraestructura, tecnología, y ambiente adecuado para la operación del servicio bibliotecario;

▪ Elementos relevantes:

- Selección y Adquisición de Material Documental, Procesamiento Técnico Bibliotecario, Inventario y Actualización del Catálogo en Línea, Solicitud de Información Documentada, y Descarte de Material Documental.

■ Procesos interactuantes con el servicio bibliotecario:

- Estudios del Nivel Medio Superior,
- Administración del Personal Universitario
- Adquisiciones,
- Tecnologías de la Información;
- Comunicaciones.

■ Control del Servicio Bibliotecario:

| Operaciones controladas | Puntos de control | Responsables | Autoridades |
|---|---|---|---|
| Evaluación del acervo faltante. | Validación del listado de bibliografía de los planes y programas de estudio por el Comité de Selección y Descarte de Material Documental | Subdirector Académico<br>Coordinador de la biblioteca<br>Comité Interno Selección y Descarte de Material Documental | Validar que el acervo se encuentre acorde a los planes y programas de estudio |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | | |
|---|---|---|---|
| Adquisición del acervo faltante. | Solicitud de adquisición autorizada. | Comité Interno de Selección y Descarte de Material Documental | Autorizar la compra. |
| Procesamiento técnico de material bibliográfico | Oficio de entrega de material catalogado. | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica | Autorizar el oficio. |
| Prestación del servicio en sala | Control del registro electrónico de usuarios. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Autorizar el acceso al servicio y registra la consulta en sala |
| Préstamo de servicio a domicilio | Registro en el sistema del préstamo. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Autorizar el préstamo del material. |
| Servicio a distancia | Correo electrónico o Sistema de automatización para bibliotecas. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Envío de la información solicitada. |
| Revisión de acervo existente. | Inventario de los acervos. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario<br>Jefe del departamento de procesos técnicos | Validar el inventario de los espacios universitarios contra la existencia física del material documental. |
| Descarte de material documental | Acta de autorización de descarte del material documental. | Titular del espacio académico y/o presidente del consejo universitario | Autorizar el acta de descarte de material documental. |

■ Información documentada verificada en la auditoría:

| Título | Datos relevantes | Retención | Recuperación | Disposición |
|---|---|---|---|---|
| Plan de Calidad/Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX | Existencia de títulos en acervo de acuerdo con los planes y programas de estudio del espacio académico.<br>CBU 2015, actualizado al 3er. Trimestre/septiembre de 2026.<br>Porcentaje del acervo, actualizado = 61.42% | 3 años | Digital | Destrucción |

En la información documentada anterior se comprobó la identificación única, la trazabilidad, confiabilidad, valor probatorio, disponibilidad, y conformidad documental.

■ Gestión del contexto y riesgos del Servicio Bibliotecario

Se encontró la siguiente Información documentada en la gestión del contexto y riesgos que aborda el Servicio Bibliotecario:

- Contexto interno: Matriz de Evaluación de Factores Internos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM);
- Contexto externo: Matriz de Evaluación de Factores Externos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM);
- Partes interesadas: Matriz de Determinación de las Partes Interesadas y sus Requisitos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM);
- Riesgos: Matriz Administración de Riesgos y Oportunidades del SGC (Servicios Bibliotecarios de la UAEM).

■ Indicador de desempeño del servicio bibliotecario:

- Cantidad de bibliografía básica de acuerdo con los objetivos de los planes y programas de estudio por espacio académico.

■ Medición de la eficacia:

- (Bibliografía en estantería de los espacios académicos / Bibliografía básica de planes y programas) X 100.

■ Seguimiento:

- Los espacios académicos verifican el acervo bibliográfico semestralmente.

■ Objetivo del acervo bibliográfico:

- Contar con el acervo actualizado al 60% hasta 2029 … Se cumple con el objetivo al 61.42% al 3er. Trimestre/Septiembre/2026


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

■ Riesgo:

- Desactualización en las referencias documentales en cuanto a pertinencia y actualidad; y
- El personal docente no actualiza las referencias.

Para reducir el riesgo el Departamento de Servicio Bibliotecario analiza anualmente las referencias documentales en los programas de estudio.

■ Satisfacción del usuario:

- Se estableció el logro del 90% de satisfacción del usuario en los semestres 2026; y
- La tendencia de la meta alcanzada al mes de octubre de 2026 es de 80%

■ Modos de la encuesta:

- La encuesta es escrita cuando el servicio es presencial;
- La encuesta es electrónica cuando el servicio es en línea; y
- La frecuencia de medición es semestral.

■ Propiedad del usuario o del proveedor externo:

| Acciones | Usuario | Proveedor externo |
|---|---|---|
| Identificación | Solicitud de Información Documentada:<br>Credencial Universitaria<br>Credencial de trabajador universitario | Procesamiento Técnico Bibliotecario:<br>El material documental se identifica con etiquetas de código de barras y con sello de biblioteca a la que pertenece. |
| Verificación | Solicitud de Información Documentada:<br>El usuario solicitante del servicio de préstamo a domicilio presenta su identificación oficial. | Procesamiento Técnico Bibliotecario:<br>Se genera un listado de material documental recibido contra material documental procesado y por entregar. |
| Protección y salvaguarda | Solicitud de Información Documentada:<br>Des magnetización del material a préstamo.<br>Salida del usuario a través del arco de seguridad. | Descarte de Material Documental:<br>En estantería y espacios de acceso restringido. |

■ Procesamiento técnico para la preservación de la información bibliográfica:

- El material documental se recibe y entrega en cajas de cartón con el nombre del Espacio Académico;
- El material documental se transporta en carros metálicos, y se coloca en estantería adecuada; y
- Se almacena en estantería adecuada.

■ Descarte de Material Documental:

- ▪ El material documental se recibe en cajas de cartón con el nombre del Espacio Académico; y
- ▪ Se almacena en estantería adecuada.

■ Comunicación bibliotecaria:

| Aspecto a comunicar | Origen | | Cuando comunicar | A quien comunicar | Cómo comunicar | Quién comunica |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Interno | Externo | | | | |
| Planeación (Cronograma de actividades) | X | | Primer mes del año | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Oficio, capacitación y/o medios electrónicos | Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario |
| Entrega de materiales procesados y | X | | Al concluir la solicitud del trabajo | Al titular del Espacio Académico | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Cambios en el catálogo en línea | | | | | |
| Capacitación | X | Cuando sea programada | A quien corresponda | Oficio, vía telefónica y electrónica | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Calendario de inventarios | X | Primer mes el año | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Correo electrónico y oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica<br>Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario |
| Inventario | X | 5 días antes de la fecha programada para el inventario | A los usuarios de la Biblioteca | Anuncio impreso en el espacio | Jefe del Departamento de Procesos Técnicos<br>Coordinador de la Biblioteca |
| Resultado del inventario avalado por las autoridades del espacio académico | X | Septiembre – Octubre de acuerdo con la programación de inventarios | Al Titular de la Dirección de Infraestructura Académica con copia al Titular del Departamento de Procesos Técnicos | Oficio | Titular del Espacio Académico |
| Informe de la liberación del inventario | X | Septiembre Octubre de acuerdo con la programación de inventarios | Al titular del espacio académico | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Cambios al Proceso Servicios Bibliotecarios de la UAEM | X | Cuando exista un cambio | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| El estatus del préstamo a domicilio | X | En las partes del servicio que incluyen: préstamo, renovación, vencimiento y morosidad | Al usuario | Correo | Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario mediante el sistema de administración para bibliotecas |

**Plantel Cuauhtémoc de la Escuela Preparatoria**
**Prácticas de Laboratorios de Nivel Medio Superior**

- **Laboratorio de Química, Física y Biología**

■ En el proceso de este procedimiento se establecen los lineamientos para estandarizar la operación de los laboratorios de los Planteles de la Escuela Preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México. (UAEMÉX). Este proceso es aplicado por el jefe del departamento de Laboratorios y Talleres de la Dirección de Infraestructura Académica; y observado por el Responsable de la Coordinación de los Laboratorios de Física, Química y Biología de los Planteles de la Escuela Preparatoria de la UAEMÉX.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

■ Riesgo abordado en el proceso de conformidad con la Matriz de Riesgos:

- Demora en gestión de adquisición de equipos, materiales, reactivos necesarios para llevar a cabo las prácticas de laboratorio;
- Causa de la demora: Falta de recursos económicos genera la demora en la gestión;
- Medida de reducción del riesgo: Envío de Reporte de inspección del estado de funcionalidad de los laboratorios y enterar al personal Directivo de los Planteles de la Escuela Preparatoria sobre las necesidades apremiantes que cada laboratorio.

■ Objetivos del proceso:

- Indicador: Cumplimiento de las prácticas programadas; Referencia DEAC/DLyT/0898/2026;
- Prácticas verificadas: Química y Física;
- KPI formulado = (Prácticas realizadas/Prácticas programadas) X 100;
- Objetivo propuesto: Realizar el 80% de las prácticas programadas en el período 2026 – A;
- Meta alcanzada del 100%
- Objetivo: Satisfacción de los alumnos practicantes … Lograr el 92% … Se logró el 99% de conformidad con los resultados registrados en 13.07.2026.

■ En el proceso se han definido las responsabilidades y autoridades de los siguientes colaboradores:

- Titulares de la Dirección, Subdirección Académica, Subdirección Administrativa, del Departamento de Laboratorios y
- Talleres; Academias Disciplinares de Plantel; Responsable de la Coordinación de Laboratorios; Responsable de Laboratorio; Docentes, y Alumnos.

■ Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México, Título quinto de la administración y patrimonio universitarios, artículo 35. Estatuto Universitario de la Universidad Autónoma del Estado de México, TÍTULO PRIMERO de la Universidad, CAPÍTULO II de las libertades de Cátedra e Investigación y, el libre examen y discusión de las ideas, artículos 6 y 7. Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente; CAPÍTULO VI “Materiales y Residuos Peligrosos”, artículos150 y 151. Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos; TÍTULO QUINTO “Manejo Integral de Residuos Peligrosos” CAPÍTULO I “Disposiciones Generales”; CAPÍTULO II “Generación de Residuos Peligrosos”.

Reglamento de la Educación Media Superior de la Universidad Autónoma del Estado de México (Legislación Universitaria); TÍTULO SEGUNDO, capítulo IV, artículo 48; capítulo VI, artículo 65 y 68; TÍTULO TERCERO, Capítulo I, artículo 82. Reglamento de Laboratorios y Talleres de la UAEMÉX. Norma Oficial Mexicana NOM-017-STPS-2008, Equipo de protección personal. Selección, uso y manejo en los centros de trabajo. Norma Oficial Mexicana NOM-026-STPS-1998, Colores y señales de seguridad e higiene e identificación de riesgos. Norma Oficial Mexicana NOM-052-SEMARNAT-2005, que establece las características, el procedimiento de identificación, clasificación y los listados de los residuos peligrosos. Norma Oficial Mexicana NOM-087-SEMARNAT-SSAI-202, Protección ambiental-salud, ambiental residuos peligrosos biológicos infecciosos-clasificación y especificación de manejo.

■ Deberes relevantes:

El presidente de Academia Disciplinar de Biología, Química y Física de cada Plantel de la Escuela Preparatoria, entrega al responsable de la Coordinación de Laboratorios, en la primera semana de inicio del semestre, los manuales de prácticas aprobados por las Academias Generales respectivas para su calendarización. Este puede entregarse en forma impresa o electrónica.

El docente reporta al responsable de la Coordinación de Laboratorios sobre cualquier anomalía en el desarrollo de las prácticas. Antes de la primera sesión da a conocer a los alumnos el “Reglamento de Laboratorios y Talleres de la UAEMÉX”. Y, si no puede al desarrollo de una práctica asigna a un suplente para que la práctica se realice. El docente titular dirige y resuelve dudas en el desarrollo de la práctica.

Los alumnos cumplen con lo establecido en el “Reglamento de Laboratorios y Talleres de la UAEMÉX”, en caso de no hacerlo son sancionados según la gravedad de la falta. Si incurre en un mal uso del equipo y material y lo deteriora lo repone y de la misma calidad, con fecha límite de entrega de una semana previa al período de reinscripciones.

El responsable de laboratorio aplica el procedimiento “Disposición final de RP en la UAEMÉX” al finalizar la práctica. Y, reporta el uso de equipos en el formato de “Vale de material”. Si la práctica requiera el consumo de reactivos, reporta la cantidad utilizada en el formato de Control de uso de reactivos. Él también ajusta las balanzas granatarias que se usan en las prácticas, mensualmente.

El profesor titular de la unidad de aprendizaje reporta en la bitácora de uso de laboratorio la realización de prácticas virtuales, adjuntando, la lista de asistencia de alumnos, reportes de prácticas entregadas (de 2 a 5) por los alumnos y firmando la bitácora de uso de laboratorio.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

■ Aspectos relevantes:

El Manual de Prácticas de laboratorio de Física, Química y Biología incluye: Título, introducción, objetivo(s), Materiales, reactivos, procedimiento, y referencias bibliográficas, de cada práctica.

Para el desarrollo de algunas prácticas se solicitan a los alumnos materiales complementarios que se encuentran señalados en los Manuales de Prácticas de Laboratorio.

La bitácora declarada en el procedimiento contiene información solicitada en el formato documentado en el SGC y cada Plantel genera su propio formato de acuerdo con sus necesidades.

En cuanto a la calendarización o programación de prácticas cada Plantel genera su propio formato de acuerdo con sus necesidades.

Las prácticas virtuales se programan en la plataforma Microsoft TEAMS.

■ Las operaciones controladas del proceso se realizan en el orden que a continuación se indica:

| | |
|---|---|
| Titular de la Dirección del Espacio Académico | Recibe Manual de Prácticas de Laboratorio aprobado y lo turna para su revisión al RCL. |
| Responsable de la Coordinación de Laboratorios (RCL) | Recibe Manual de Prácticas de Laboratorio y lo revisa con el Presidente de Academia. Elabora el Calendario de Prácticas de Laboratorio y entrega para su aprobación la propuesta del Calendario de Prácticas de Laboratorio. |
| Titular de la Dirección del Espacio Académico | Recibe el Calendario de Prácticas de Laboratorio, en su caso, solicita correcciones. Y, aprueba el Calendario de Prácticas de Laboratorio y turna para su difusión. |
| Titular de la Subdirección Académica | Recibe y difunde el Calendario de Prácticas de Laboratorio y turna a través de las academias. |
| Responsable de la Coordinación de Laboratorios (RCL) | Recibe el Calendario de Prácticas de Laboratorio y archiva original para su control. Levanta registro de inventario de reactivos, materiales y equipo. Y, Solicita la adquisición de los faltantes de reactivos y materiales. |
| Titular de la Subdirección Administrativa | Recibe la solicitud de faltantes de reactivos y materiales. Genera la requisición y solicita la adquisición de los reactivos y materiales. Recibe y verifica las compras. En caso de bienes muebles, asigna en sistema SIIA y entrega junto con consumibles. |
| Responsable de la Coordinación de Laboratorios (RCL) | Recibe los materiales y reactivos. Y, entrega materiales y reactivos junto con copia de calendarios a los responsables de laboratorio para resguardo y organización. |
| Responsable de Laboratorios | Recibe copia de calendario, materiales y reactivos y, de acuerdo con el calendario de prácticas de laboratorio prepara el kit correspondiente. |
| Docente | Verifica los kits e informa al Responsable de la Coordinación de Laboratorios (RCL). |
| Responsable de la Coordinación de Laboratorios (RCL) | Se da por enterado de que los kits están completos. Y, verifica el cumplimiento del reglamento para acceso a los alumnos al laboratorio. |
| Usuario/Alumnado | Ingresan al laboratorio. Se firma el vale de materiales y equipo. Y, realizan la práctica con supervisión del docente y reportan resultados. |
| Docente | Firma el vale de materiales y equipos e Informa que concluyó la práctica |
| Responsable de la Coordinación de Laboratorios (RCL) | Se da por enterado y verifica el llenado de la bitácora de prácticas. Recolecta los residuos generados durante la práctica. Los registra en bitácora lo residuos peligrosos y en su caso almacena. Y, finalmente limpia y ordena el área de trabajo para la continuación de los trabajos programados. |

■ Muestra de información documentada verificada:

| Título | Datos relevantes | Retención y recuperación | Disposición |
|---|---|---|---|
| Programación de prácticas | Química I, Módulos I, II, III, IV período Agosto – Octubre de 2026 | 2 años<br>Física y Digital | Se destruye |
| Horario General | Química I, Turnos Matutino y Vespertino; 1er. Semestre 2026-B | 2 años<br>Física y Digital | Se destruye |
| Vale de materiales y equipos | Recepción de Kit limpio, completo y en buen estado; Practica No. 6: Formación y | 2 años<br>Física y Digital | Se destruye |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Nomenclatura Binarios y Terciario; Grupo 118; Octubre 20.10.2026 | | |
| Bitácora de uso de laboratorio | Grupos 114 a 126 del 30.06.2025 | 2 años<br>Física y Digital | Se destruye |
| Control de uso de reactivos | Química II/2026 – A, 2026 – B; 30.06.2026 | 2 años<br>Física y Digital | Se destruye |
| Encuesta de Satisfacción del Usuario | Departamento de Laboratorios y Talleres/30.06.2025; Satisfacción lograda 99% | 2 años<br>Física y Digital | Se destruye |
| Manejo de residuos químicos | SEMARNAT/Manifiesto de Entrega, Transporte y Recepción de Residuos Peligrosos; Empresa: MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS, S.A. DE C.V.; Folio 1539/2023 | 2 años<br>Física y Digital | Se destruye |

**Facultad Medicina y Química**
**Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX:**

- **Biblioteca de Área "Dr. Rafael López Castañares"**

El proceso es el responsable de la prestación del servicio de biblioteca para la comunidad universitaria. El sistema informático al accesar la biblioteca en el menú establece los tipos de servicio y el solicitante determina que tipo requiere y en el registro establece e servicio a utilizar, se evidencia la prestación de los siguiente:

- Servicio de consulta de acervo bibliográfico;
- Virtual y presencial – Consulta del catálogo en línea (que incluye acceso a la biblioteca digital;
  - Préstamo domiciliario; y
  - Consulta en el sitio (abierto a la comunidad en general);
- Sala de cómputo;
- Cubículos de estudio;

Se accesa al Sistema informático de la institución, donde se muestra el Reglamento normativo, el responsable explica el contenido y demuestra como lo han abreviado en un anuncio que está a la vista de todo visitante.

El proceso emite constancias de no adeudo (requisito a cumplir para poder egresar de la licenciatura). Se comenta respecto a agilizar vía electrónica la entrega de las mismas y que el proceso incluya poder hacer el trámite a distancia, se comenta que se está en la etapa de planteamiento del proyecto para emitir una Acción de Mejora, esto incluye la validación de no adeudo económico (sanción económica derivada de retraso en la devolución de material a la biblioteca),

El reglamento establece también la supleción del servicio (temporal, permanente) documentada en el Reglamento y está definido en el sistema electrónico, si fuera un caso de un usuario exterior, se establece la metodología aplicable. Se accesa al sistema y se explican de manera directa los parámetros de búsqueda y la utilización del mismo.

Datos estadísticos de acceso y consulta del acervo cultural (octubre 2025 – septiembre 2026).

- 680 préstamos a domicilio;
- 16 Prestamos con sanciones ya cubiertas;
- 700 Préstamos en sala – Octubre 2026
- 289 Solicitud de cubículos – Octubre 2026 (1,010 alumnos/solicitante);
- 3,058 Acceso a Sala de cómputo (octubre de 2026 – Septiembre 2026).

- **Metodología documentada:**

  - Procedimiento de Servicios Bibliotecario de la UAEMEX
  - Plan de Calidad;
  - Reglamento del Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma del Estado de México;


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- **Registros verificados:**
  - Informe mensual de consultas – Octubre 2026 – Préstamo de cubículo 1.010 usuario de cubículos – Vespertino 185 usuarios;
  - Reporte del Sistema de préstamos de libros 176 (1 al 20 octubre de 2026);
  - Se revisan varios informes mensuales para verificar prestación de servicios (documento en papel);
  - Acceso al sistema informático para validar el número de donaciones recibida por la biblioteca para la actualización del
  - Se presenta la estadística de cumplimiento de existencias de material para cumplir con los planes y programas de estudio = 64.44%;
  - Métrica de la Satisfacción del cliente consulado en sistema = 85.3.
- **Objetivos / Indicadores de Calidad:**
  - Contar con el acervo actualizado al 60% respecto a la bibliografía básica en los programas de estudio que atienden los espacios académicos hasta diciembre 2029 – Resultado al 3º trimestre 2026 = 64.44% AVANCE;
- **Personal entrevistado:**
  - Marco Antonio Toledano López – Coordinador de la Biblioteca de Área de las Facultades de Medicina y Química.

**Facultad Enfermería y Obstetricia**
**Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX:**

- **Biblioteca " Enf. Delfina Urbina Corona":**

El proceso se refiere a la prestación del servicio de acceso al material bibliográfico en existencia, el servicio se basa en:

- Servicio de préstamo de material documental en sala;
- Servicio de préstamo de material documental a domicilio
- Préstamo de espacio o cubículo;
- Acceso al catálogo en línea.

Ejercicio de verificación de existencia vs catalogo:

- Educación para la Salud una Introducción – RA440.S3592013 – En catalogo 6 – En existencia; 6 – CONFORME;
- Enfermería Pediátrica – RJ 245E539 – En catalogo 7 – En existencia 6 - FALTANTE;
- Pediatría – RJ 48.393 2009 – En catalogo 6 – En existencia; 4 – FALTANTE;
- Administración de los Servicios – RA 48.T74 2009 – En catalogo 5 – En existencia; 5 – CONFORME;
- Resultado del inventario 2023 -2024 – Total de faltantes 523 – No se pudieron presentar evidencias de las acciones tomadas por la fecha del inventario.

Los solicitantes puedan conocer y solicitar el material documental vía el acceso al Catalogo.

Datos estadísticos de acceso y consulta del acervo cultural (octubre 2025 – septiembre 2026) – No se pudo accesar a los datos estadísticos de la biblioteca, no se logró la conexión con el sistema.

- préstamos a domicilio;
- Prestamos con sanciones ya cubiertas;
- Préstamos en sala:
- Solicitud de cubículos;
- Sala de cómputo

El proceso para incrementar la satisfacción del cliente se imparte capacitación en el proceso de Tutoría donde los temas son referentes a los servicios bibliotecarios. Durante las visitas presenciales a la Biblioteca se da una asesoría de acceso al sistema y localización o uso del sistema digital.

- **Metodología documentada:**
  - Procedimiento de Servicios Bibliotecario de la UAEMEX
  - Plan de Calidad;
  - Reglamento del Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma del Estado de México;


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- **Registros verificados:**
  - Acceso y consulta en el Sistema Electrónico JANIUM = de las diferentes evidencias verificadas;
  - Préstamo de Equipo y/o Espacio – del 19 al 27 de octubre de 2026:
    - Aula = 6 – No de personas = 20
    - Cubículo = 19 No de personas = 36
  - Reporte del SBIDI – Acceso a Biblioteca Digital – Ingresos septiembre 2026:
    - Alumnos = 92
    - Docentes = 0;
    - Investigadores 0;
    - Administrativos 2;
  - Encuesta de Satisfacción 2026A – 91:8%
- **Objetivos / Indicadores de Calidad:**
  - Contar con el acervo actualizado al 60% respecto a la bibliografía básica en los programas de estudio que atienden los espacios académicos hasta diciembre 2029 – Resultado al 3º trimestre 2026 = 15.87% AVANCE Enfermería – Gerontología = 61.7% AVANCE
- **Personal entrevistado:**
  - Marlene Fabela Mixuxi – Jefe de Biblioteca.

**Facultad de Planeación Urbana y Regional**
**Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX:**

- **Biblioteca "Luis Unikel"**

El proceso Selección y Adquisición de Material Documental está enfocado en lograr satisfacer la necesidad de material que cubra los requerimientos de los planes y programas de estudio vigentes y adecuarse las nuevas necesidades de estos cuando los programas sean revisados y tengan cambios.

Determinado por la falta de ingresos para la adquisición de material documental, en 2019 se presenta una propuesta para lograr la adquisición de obras necesarias, se establece la propuesta de Donación. Dicha propuesta es aceptada y se implementa.

El proceso establece un programa de capacitación de acceso a la Biblioteca Digital, sin embargo, la respuesta de la comunidad universitaria no ha sido como se esperaba.

Como resultado de la impartición de cursos de Biblioteca Digital, los resultados son:

- 20 octubre 2025 – 46 Noviembre 2025 – 5 Enero 205 – 373 Febrero 2025;

El proceso ha definido como una de sus metas no formales, la difusión del programa y la Biblioteca Digital. Además, se cuenta con una Hemeroteca Digital REDALYC – Concentrado de Revistas y documentos indexados o de información verificada.

Otra fuente es la Hemeroteca Digital de a UEAMEX; Repositorio Institucional – Concentrado de Información de tesis desde 2013.

Un elemento más es el acceso a las bases de datos de acceso Digital 19 para el caso de Arquitectura, Diseño y Urbanismo – 20 Ingeniería y Tecnología – 35 Ciencias Sociales y Administrativas – 26 Arte, Educación y Humanidades.

Acceso a Planer donde se acopian las bases de datos de la bibliografía necesaria para cumplir con los planes y programas de la Facultad de Facultad de Planeación Urbana y Regional – Tabla de Excel

- **Metodología documentada:**
  - Procedimiento de Servicios Bibliotecario de la UAEMEX;
  - Procedimiento Selección y Adquisición de Material Documental;
  - Plan de Calidad;
  - Reglamento del Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma del Estado de México;


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- **Registros verificados:**
  - Reporte Mensual de Accesos y Capacitaciones de Biblioteca Digital:
    - 20 octubre 2025 – 46 Noviembre 2025 – 5 Enero 2025 – 373 Febrero 2025;
  - Acceso al Sistema Integral de la Biblioteca Digital;
  - Litado de Recursos – Reporte de acceso a los recursos digitales septiembre 2026 con un total de 519 de la Facultad de Planeación Urbana y Digital;
  - Acceso en el área de Ciencias Naturales y Exactas 500 consultas – Ciencias Ambientales;
- **Objetivos / Indicadores de Calidad:**
  - Contar con el acervo actualizado al 60% respecto a la bibliografía básica en los programas de estudio que atienden los espacios académicos hasta diciembre 2029 – Resultado al 3º trimestre 2026 = 46.97% Ciencias Ambientales - Resultado al 3º trimestre 2026 = 22.71% Planeación Territorial.
- **Personal entrevistado:**
  - Miguel Mauricio Hernández Silva – Coordinador Académico.

**Prácticas de Laboratorio del Nivel de Estudios Profesionales de la UAEMÉX:**

- **Prácticas de Laboratorio ULCA**

El proceso tiene como propósito es asegurar la organización y funcionamiento de los laboratorios de ciencias ambientales (ULCA), durante el desarrollo de las prácticas de laboratorio.

El proceso se detona a partir de la entrega de los manuales de prácticas para realizar la planeación de la ejecución. Una vez recibido, se debe realizar un análisis del grado de viabilidad considerando cuestiones como riesgos, inventarios, personal, equipamiento y otros factores relevantes.

Se realiza una identificación de los recursos necesarios para la realización de las practicas, identificando, además, el grado de riesgo y las estrategias de control para asegurar la conformidad de realización.

Para el caso de Riesgo se ha documentado (ejemplo):

- Nombre de Riesgo: Obsolescencia Tecnológica;
  - Descripción: Laboratorios con equipos desactualizados frente a universidades privadas que ya cuentan son IA, robótica y Realidad virtual;
  - Control operacional: Programa de modernización gradual de equipos de laboratorio con alianzas público-privadas;
  - Tipo de control: Correctivo;
  - Frecuencia: anual;
- Inconsistencia en Manuales de Práctica de Laboratorio:
  - Descripción: Manuales desactualizados o con procedimientos que no corresponde al equipamiento disponible, generando confusión entre docentes y afectando la calidad de la enseñanza practica;
  - Control operacional: Actualización del Manual de Practicas por programa educativo;
  - Tipo de control: Preventivo;
  - Frecuencia: Semestral;
- **Metodología documentada:**
  - Procedimiento Practicas de Laboratorio ULCA;
  - Plan de Calidad.
  - Matriz de Riesgos y Oportunidades.
- **Registros verificados:**
  - Agenda de Practicas – Oficio: ULCA/10/26 – Propuesta de calendario de prácticas de Instrumentos y Técnicas de Análisis Ambiental – Contaminación por causas antrópicas, materia y energía y química orgánica 2026 B – 37 Prácticas – Biología;
  - Agenda de Practicas – Oficio: ULCA/12/26 – Propuesta de calendario de prácticas de Biología 3 practicas;


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- Registro de Registro de Préstamo de Material y Equipo – Materia y Energía 37 prácticas.
- Bitácora de Uso ULCA – 2 reprogramación;
- Encuesta de Satisfacción al Usuario – 86.31%;
- Inventario de Materiales de Laboratorio – 160;
- Inventario de Substancias Químicas 157;
- Lista de Equipos -;173

- **Objetivos / Indicadores de Calidad:**
  - Lograr que se realicen el 90% de las prácticas programadas semestralmente A y B de 2026 = 57.5% resultado parcial 21 octubre 2026.
- **Personal entrevistado:**
  - Maria Antonieta Reyes Suazo – Encargada de Laboratorio; y
  - Emilly Camila Zetina Ramirez – Laboratorista del ULCA.

**Centro Universitario UAEM Valle de México**
**Servicios Bibliotecarios de la UAEMEX:**

- Biblioteca " Justo Sierra, Maestro de América".

Auditados: María de Lourdes Flores Torres Responsable de biblioteca, Ernesto Rivera Leonides Bibliotecario.

Plan de calidad ver10 del 4 de julio de 2025.

Entradas: concentrado de bibliografía de planes y programas de estudio (por la subdirección académica), solicitud de turno para catalogación y clasificación, Oficio de solicitud de catalogación y clasificación de material documental adquirido por compra, donación o canje, Oficio con la relación del material sujeto a modificación en el catálogo en línea, solicitud de información documental (registro en SREB, solicitud de información en sistema SAB, descarte de material documental por oficio de solicitud de descarte de material documental, aprobado por la autoridad correspondiente.

Salidas: Selección y adquisición de material documental (factura con sellos), oficio de entrega de material documental sujeto a donación o canje, procesamiento técnico bibliotecario, inventario y actualización del catálogo en línea, solicitud de información documental consulta de material documental, descarte de material documental, infraestructura, ambiente para la operación, cambio climático.

- Procedimiento de selección y adquisición de material ver4 del 4 de julio de 2025
- Procedimiento de descarte de material documental ver4 del 4 de julio de 2025
- Procedimiento de solicitud de información documental ver2 del 4 de julio de 2025
- Procedimiento procesamiento técnico bibliotecario ver4 del 4 de julio de 2025
- Procedimiento inventario y actualización del catálogo en línea ver4 del 4 de julio de 2025.

Se revisa evidencia de Comité de selección:

- Ultima Acta de comité contempla control del acervo bibliográfico y promoción de la biblioteca digital con fecha del 26 de agosto de 2026;
- Se cuenta con carpetas revisadas en noviembre de 2025;
- Archivo Excel con acervo para plan de estudios de Lic. administración actualizada en 2026;
- Contempla 77 asignaturas se requieren 337 se cuenta con 260: 77.15% la más baja es actuaria con 53.83%;
- El mayor porcentaje lo tiene la Lic. de informática administrativa con 90.45%;
- Lista de libros no existentes para solicitar a los alumnos que egresan que compren libros para donar por un monto de 750.00 como mínimo; y
- Se da a cambio una constancia ejemplo la de alumno Samantha González donó 2 libros: Contabilidad y gestión de costes, costos y presupuestos. Es requisito para titulación la constancia de donación y no adeudo expedida por biblioteca.

Descarte de material: acervo de leyes obsoletas oficio recibido el 27 de febrero de 2025 por el Departamento de procesos técnicos en nivel central, Toluca. Son 497 volúmenes para descarte.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

Procesamiento técnico bibliotecario Oficio recibido por el departamento de procesos técnicos el 20 de abril de 2026 donde se enviaron 952 volúmenes de libros donados por egresados para su integración al sistema JANIUN. Solicitan etiquetas de volúmenes. Sin respuesta.

El anterior oficio con volúmenes enviados es de enero de 2024 por 1013 volúmenes los cuales se recibieron aproximadamente mes y medio después de esa fecha.

Solicitud de información documental (se conoce como préstamo en sala y a domicilio).

Se reciben a los alumnos y se registran por matrícula en sistema de registro de bibliotecas.

Si es a domicilio el alumno presenta el libro y se localiza en sistema JANIUN y se registran máxima 2 libros por política por 2 días. Si se vence el plazo de 2 días el sistema va acumulando monto por multa por 20 pesos por día hasta 300 pesos máxima Sujeto a no constancia de no adeudo. Se tienen 13 deudores en total sin rezago.

Si es préstamo en sala se registra al alumno y se apoya con la búsqueda para localizarlo de acuerdo con su clasificación.

Inventario bianual 2023: se tuvieron 2 libros faltantes. Llevado a cabo por 3 personas Es el último no se llevó a cabo hubo instrucción de que por cambio de sistema de FOLIO a JANIUN se lleve a cabo en 2027. Tocaba en 2025.

Mantenimiento al arco de seguridad: se reparó hace 2 años y no se ha vuelto a descomponer se verificó que si funciona.

En este plantel al prenderlo diariamente se verifica su funcionamiento correcto. En caso de fallas se reporta a la subdirección administrativa para que proceda su reparación. Como es el caso de hace 2 años que se reparó.

Conservación del acervo: registros de humedad con termohigrómetro digital de baterías. Se tiene registro de temperaturas por año: en lo que va de 2026 – Temperatura: Max de 27 y mínimo 15.5 grados centígrados se mantienen dentro del rango: 20 grados – Humedad: máximo de 55% y minino de 18% se mantienen los rangos: en promedio 24.7%

**Objetivo de calidad e indicador (son los mismos).**

Acervo actualizado al 60% respecto a la bibliografía básica a diciembre de 2029.
Resultado al cierre del 2025: 69.54%
Resultado al cierre de septiembre de 2026: 71.65%

**Satisfacción del usuario:** se mide mediante encuestas:

Resultado al cierre de 2025: 86.5 % resultado: al cierre de septiembre 2026: 88.1% análisis de causas: problemas de actualización de las computadoras para el registro, pero ya se actualizaron, bibliografía actualizada (mayor acervo) se está trabajando con las donaciones por los alumnos, capacitación para uso de biblioteca.

**Riesgo:**

Acervo obsoleto por cambio en planes de estudio
Acciones: análisis de cambio de bibliografía en los programas de estudio de cada carrera, actualización del listado de acervo requerido por semestre en el comité de selección y adquisición y descarte, donación por egresados del acervo requerido y prioritario de acuerdo con disponibilidad.

**Oportunidad:**

Aumento de solicitudes de información documental a distancia no es clara la oportunidad para el personal involucrado en los procesos
Acciones: identificar los recursos electrónicos que se consultan con mayor énfasis, reporte y estadísticas de uso, analizar la actualidad y pertinencia de los recursos electrónicos adquiridos.
Evidencia de reportes mensuales: por tipo de usuario: alumnos, investigadores, docentes, administrativos, alumnos universitarios. En el mes de abril de 2026 se consultaron 330 recursos electrónicos. Evidencia de difusión de docentes con alumnos sobre el uso de biblioteca.

**Centro Universitario UAEM Valle de México**

- **Tutoría Académica Profesional**

Auditado: Julio César Ibarra López Coordinador de tutoría académica.

Plan de calidad ver7 del 2 de octubre de 2026

Entradas: información de alumnos y tutores académicos, plan de acción tutorial, listado semestral de alumnos inscritos en el semestre.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

Salidas: brindar atención a través del programa institucional de tutoría académica, a estudiantes que lo requieren, Asignación de tutores, registro y seguimiento de la tutoría en SITAA. Capacitación a tutores en el sistema SITAA, promoción de asesorías remediales para exámenes extraordinarios o a título, jornadas de tutorías académicas cada semestre.

Son 4300 alumnos y son 97 tutores. Procedimiento tutoría académica institucional ver7 del 25 de marzo de 2026.

Se revisa evidencia de:

- Semestre 2026B al inicio del semestre reciben capacitación semestral y reunión para informar resultados semestre anterior y planeación del presente semestre.
- Asignación para nuevos y reasignación para los que ya han estado trabajando.
- Listado por carrera:
- Ejemplo: Ing. en computación Tutora: Dra. Ivonne Rodríguez P. tiene asignado 63 alumnos. 1 grupo más alumnos con prácticas profesionales como asesora y coordinadora de la carrera.
- Guadalupe Ruiz Reyes Lic. en actuaria LAC 49 alumnos para tutorado.
- Se ingresa a SITAA Planes de trabajo Docente Dra. Ivonne Rodríguez periodo 2025B y periodo 2026B son 11 actividades seleccionadas para el semestre. Ejemplo de actividad: promover competencias básicas
- Actividades en semestre 2025B: validadas por coordinación de tutorías y por alumnos tutorados. Cumplió con las actividades de acuerdo con el plan y con requisitos establecidos en el manual de tutorías que es atender al 100% de los alumnos.

Solicitud de cambio de tutor (los alumnos pueden cambiar hasta 2 veces). No se han presentado solicitudes desde 2023. Capacitación a tutores en SITAA y actualización de información de cursos ofertados para la SIGAD.

Catálogos de acciones académicas: ejemplo diseño y secuencia didáctica, ética y valores, metodología de la investigación, etc. para mantener actualizado. Se les recomienda al menos tomar un curso al semestre. Se recibe el catálogo cada semestre se comparte con ellos mediante canales institucionales.

Correo de envío de calendario de cursos a tutores con fecha del 26 de junio 2026. Calendario de cursos semestre 2026B. Calendario de actividades de tutores: pueden elegir hasta 11 actividades, mínimo son 2. Validación de actividades mediante el registro de tutorados que participaron en la actividad.

Actividad 1.4.1.1 Docente Marisela Quintana actividades para fortalecer la lecto escritura y comunicación oral. Semestre 2025B con fecha del 18 de agosto de 2025. Validada aceptada el 3 de diciembre de 2025, por el coordinador del proceso.

Constancia de cumplimiento del plan emitido por DAE de tutor por tutorado en sem2026A de tutor: Julio Cesar Ibarra. Nombramiento como tutor: Julio César Ibarra emitido junto con el reconocimiento por haber cumplido con la función tutorial al 100%. Reporte final resultado de actividades llevadas a cabo 2025B Tutor: Ivonne Estrada Jiménez con 34 tutorados.

No se reportan alumnos con riesgo. Reporta entre 80 y 99% de cumplimiento de metas. Estrategias de adaptación al entorno universitario: tutoría para alumnos. Cuando se detectan necesidades especiales de educación por los tutores: hay un apartado en el sistema SITAA donde el alumno puede ser canalizado para una asesoría disciplinar. Incluyendo a solicitud del alumno.

Ejemplo: Lic. en actuaría Guadalupe Ruíz reyes como asesor disciplinar del grupo A-19 en Geometría analítica. Con fecha 31 de agosto 2026.

**Objetivo de calidad**

- Lograr la participación del 34% de alumnos clasificados con un tipo de intervención tutorial alta (situación académica irregular, estudio socioeconómico y resultados del Exani).
- Total, de alumnos en este semestre con intervención alta: 1485 clasificados con una intervención tutorial alta.
- Resultado al cierre de 2025: 100% al cierre de sept 2025: 100%
- Lograr cobertura semestral del 98% de alumnos en el programa de tutoría académica con tutor asignado.
- Si se cubre al 100% se evidencia en el sistema SITAA ver2.0

**Satisfacción del usuario meta del 80%**

- Encuesta que se aplica a alumnos cada año resultado de la atención: semestre 2025B: los resultados se procesan en una gráfica en 4 rubros calificados: perfil del tutor 89.4%, comunicación del tutor: 84.1%, atención del tutor: 91.55%, coordinación 80.2%
- Descripción de reactivos encuestados y promedio en categorías que son 4:


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- Perfil: 47.94%, Comunicación 30.37%, atención del tutor: 38.89%, Coordinación 29.72%. sin contener detalles en los que el estudiante no está satisfecho derivado que la encuesta no contiene un espacio para comentarios o felicitaciones que puedan enriquecer el análisis y las acciones para la mejora.

Indicadores de desempeño: (no se tienen definidas metas, ni periodicidad establecida para informar, ni quien da seguimiento y las oportunidades de mejorar).

1. Estudiantes asignados con tutorías/total de inscritos – Resultados: 100%
2. Registro de planes de trabajo de coordinaciones/número de coordinaciones de tutoría solo hay 1: 100%
3. Numero de registro de planes de tutores/número de tutores resultado: SEMB2026: en sistema SITAA al cierre de 2026. resultado a la fecha en SEM2026B: se lleva un cumplimiento del 80% (en sistema SITAA)
4. Número de registro de planes/ número de tutores (este puede referirse a planes extemporáneos, pero no especifica o está repetido).
5. número de registro de actividades/tutores con registro de plan resultado: nuevo indicador en proceso
6. Número de registro de reporte final/número de actividades con registro de plan y actividades resultado: se informó a central en forms estaba en proceso el SITAA ver2.0.
7. Número de actividades validadas de tutores/ número de actividades de registro de actividades por tutores; debe decir número de actividades registradas por tutor.

**Riesgo:**

- Fallas técnicas para revisar información en el SITAA por saturación de usuarios
- Acciones: difusión y recordatorios visibles en plataforma SITAA por el área de TICS.

**Oportunidad:**

- Nuevo sistema SITAA ver2
- Acciones: capacitación y participación en el sistema, solicitud de apoyo a Unidad de Tics de nivel central.

**Centro Universitario UAEM Valle de México**

- **Prácticas de Laboratorio del Nivel de Estudios Profesionales de la UAEMÉX;**
  - **Prácticas del Laboratorio de Automatización y Control; y**
  - **Manufactura por Router.**

Auditada: Osiris Lucero Sánchez Vargas Responsable de laboratorios.

Plan de calidad ver5 del 2 de octubre de 2026.

**Entradas:** Programa de prácticas a realizar en el semestre por la Dirección de entornos académicos a través de las academias de cada asignatura para definirlas.

**Salidas:** Planeación de prácticas a realizar con horarios de docentes con asignación de grupos.

- Procedimiento para prácticas de laboratorio de nivel medio superior ver 6 del 30 de junio de 2025.
- Procedimiento para manufactura por router nivel superior ver1 del 31 de agosto de 2020.

Se revisa evidencia de:

Para prácticas de laboratorio de automatización y control:

La carrera de ingeniería industrial es la que lleva estas prácticas como parte del plan de estudios LIIN-F21 actualizado a partir de 2021. Previo al inicio del semestre se convoca a Reunión con academia de docentes donde se revisa el manual.

Minuta de reunión con academia de docentes la del SEM2026A: del 6 de abril de 2026 participaron 4 personas (docentes y la responsable del laboratorio) SEM2026B: llevada a cabo el 17 de junio de 2026.

Aprobación de práctica el 14 de octubre de 2026 mediante oficio. Para prácticas de automatización de control 2026B asignatura dibujo técnico que aplicará a partir del 19 de octubre 2026.

Calendario de prácticas de automatización de control 2026B asignatura dibujo técnico que inician a partir del 19 de octubre 2026 en total son 16 sesiones. Participan 4 docentes de asignatura de dibujo técnico.

Uso de laboratorio y preparación de material practica Fabricación de Tangram Puzzle 1 sesión del 19 de octubre de 2026.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

No se registran materiales utilizados porque ellos trajeron el material para los cortes y su acabado.

Lista de participantes en la práctica: son 16 alumnos. Docente: Eduardo Alejandro Granados Núñez. Organizados en equipos de 4 personas.

Recepción de material y equipo de laboratorio Docente Eduardo Granados. Alumno responsable de solicitar el Router y accesorios Patricia Bartolo Dionisio. Matrícula 2574474

Verificación rápida de laboratorios al finalizar la práctica: que todo esté en su lugar: se cumple se comenta que no se generaron residuos peligrosos.

Bitácora de prácticas de laboratorio 2026B se registran 3 prácticas realizadas de acuerdo con el calendario una con 15 alumnos, otra con 20 y la otra con 13 con 4 docentes y del 2026A se registraron 18 sesiones práctica de asignatura procesos de maquinados práctica: operación del labrado de imagen (CARVE). Participan 3 docentes con participación de alumnos entre 9 y 18 por práctica.

Listado anual de laboratorios: solicitud de brocas, cortadores, lentes de seguridad al área de compras del plantel con fecha del 9 de julio de 2025. El material se recibió en enero 2026 para el semestre 2026ª que inició en febrero 2026.

Calibración del dispositivo Router las especificaciones dicen que debe ser cada año

Se calibra internamente por la responsable desde el software. Cada 100 horas trabajo.

Registro de horas trabajadas en bitácora de uso de router, ultima calibración el 8 de julio de 2025. Actualmente a partir de esa fecha se registran 61.5 horas de trabajo.

Cada semestre se le da mantenimiento preventivo como limpieza: el ultimo registrado fue en agosto 2026 al inicio del semestre actual.

Bitácora de capacitación docente sobre el uso del router por la responsable del proceso:

Al inicio del semestre 2026A: se capacitaron 3 docentes. Al inicio del 2026B: se capacitó a un nuevo docente puesto que los otros 3 ya tienen conocimiento del manejo.

Inventario de herramental se mantiene actualizado al día: está completo al 100% a la fecha.

Manufactura por router (proceso para atención de cliente externo) – Participan el responsable de laboratorio y alumnos de servicio social. Inicia con correo de solicitud por el cliente que es quien conoce sobre este proceso en la página de la UAEMÉX.

- Evidencia de: solicitud del 20 de junio de 2024. Es el ultimo producto realizado: grabado en acrílico son 11 piezas de dimensiones 12 x 12 cms. Cliente Alejandro Romero.
- Cotización del 14 de junio de 2024. Por 300 pesos. Compromiso de entrega del producto el 21 de junio de 2026.
- Se recibe del cliente el diseño y las especificaciones de dimensiones y materiales, se hace el modelo que del maquinado que se va a llevar a cabo, aprobación del cliente por correo del 21 de junio de 2024. La pedacería de acrílico se la lleva el cliente.
- Encuesta de satisfacción con resultado: 100%. Observa: producto de buena calidad.
- Objetivo de calidad satisfacción del usuario meta: 90%
- Encuesta de satisfacción de usuario se totaliza mediante lógica borrosa (muestra en función de los alumnos que participan en prácticas).
- La muestra es de 53 alumnos: resultado al semestre 2026-A: 98.34% oportunidad de mejora detectada: mejora en el espacio que es reducido.

**Objetivo de calidad:** realizar 80% de prácticas programadas – Resultados: semestre 2026-A: 100%

**Indicador de desempeño:** No aplica el de reactivos ya que no se utilizan en estas prácticas.

**Riesgo:**

Para prácticas:

- Docentes no capacitados y manuales no actualizados
- Acciones: capacitación a nuevos docentes con registro mediante bitácora firmada por los capacitados (formato propio), restructuración del plan de estudios revisar si hay cambios y actualizarlos.

Para manufactura:

- Obsolescencia tecnológica para proceso interno y externo; y
- Acciones: búsqueda de nuevas tecnologías para implementar en las prácticas.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

**Facultad de Ciencias**

- **Prácticas de Laboratorio del Nivel de Estudios Profesionales de la UAEMÉX**
- **Prácticas de Laboratorios de Biología y Biotecnología**

■ Aspectos relevantes en la implementación del proceso del procedimiento:

- Se ha determinado la pertinencia del cambio climático para los resultados previstos, particularmente respecto de las condiciones ambientales, la disponibilidad de agua y energía y la continuidad del servicio.
- Se evalúa la conformidad y la eficacia del proceso, prestando particular atención a sus dos dimensiones esenciales: ▪ la confiabilidad de las condiciones experimentales y ▪ la capacidad del laboratorio para cumplir los objetivos del servicio académico.
- Se da atención prioritaria a la bioseguridad, las buenas prácticas de laboratorio y la gestión de residuos de conformidad con los deberes establecidos en los reglamentos internos, normas de seguridad y disposiciones ambientales aplicables NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002 (gestión de los residuos peligrosos biológico-infecciosos que “efectivamente” entren en su ámbito de aplicación).

■ Trazabilidad del proceso de las Prácticas de Laboratorios de Biología y Biotecnología:

Se verificó el cumplimiento de los siguientes elementos relevantes:

- los Requisitos académicos – programa de unidad de aprendizaje. y objetivo de la práctica.
- la Planificación – manual autorizado, calendario y asignación del responsable.
- la Preparación – materiales, reactivos y equipos, condiciones de operación y controles de seguridad.
- la Ejecución – asistencia y supervisión docente, aplicación del método y registro de incidencias.
- la Verificación – cumplimiento de la práctica y resultados documentados. Y,
- la Evaluación – resultados del indicador, satisfacción del usuario y acciones de mejora.

Lo anterior se realiza de conformidad con el proceso del procedimiento.

■ Gestión del contexto y riesgos en las Prácticas de Laboratorios de Biología y Biotecnología – De conformidad con el procedimiento se aborda el riesgo siguiente:

- Falta de capacitación de los docentes … Situación: Que el personal docente desconozca el procedimiento documentado del SGC, así como los recursos con que cuenta el laboratorio … El administrador del proceso y el coordinador de laboratorio solicitan la impartición de cursos de capacitación sobre el SGC a los docentes en las áreas de conocimiento correspondientes.

■ Objetivo de las Practicas de Laboratorios de Biología y Biotecnología de conformidad con el Plan de Calidad de LBB:

- Lograr 90% las prácticas programadas en los semestres A y B de 2026
- Tendencia del cumplimiento 97.70% % 1er. Semestre 2026

■ Riesgo de conformidad con la Matriz de riesgos:

- Desactualización en las referencias documentales en cuanto a pertinencia y actualidad … El personal docente no actualiza las referencias … Para reducir el riesgo el Departamento de Servicio Bibliotecario analiza anualmente las referencias documentales en los programas de estudio.

■ Satisfacción del alumnado:

- Se estableció el logro del 90% de satisfacción del alumnado en 2026.
- La tendencia de la meta alcanzada al mes de octubre de 2026 es de 96.17%

■ Proceso de Prácticas de Laboratorios de Biología y Biotecnología

- Documento rector
  - Reglamento de los Laboratorios de Docencia de Biología y Biotecnología, incluido en un manual de prácticas de la Facultad de Ciencias.
  - Este documento identifica expresamente las responsabilidades de las coordinaciones docentes, la jefatura de laboratorios, el profesorado y los técnicos laboratoristas, así como controles relacionados con materiales, reactivos, equipos, seguridad, residuos y satisfacción de los usuarios.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- Se observó en el proceso de Prácticas de Laboratorios de Biología y Biotecnología que las actividades experimentales programadas se desarrollan de manera programada, bajo condiciones controladas, con infraestructura adecuada, equipos funcionales, materiales suficientes y personal competente, asegurando el cumplimiento de los requisitos académicos y la satisfacción de los usuarios, de la siguiente manera en las prácticas de Biología y de Biotecnología.

■ Planificación, organización y requisitos del servicio académico:

● Elementos relevantes

| Elementos relevantes | Estado del elemento relevante | Información documentada que evidencia el cumplimiento |
|---|---|---|
| Identificación e interacción del proceso | Se han determinado las entradas, salidas, responsables, recursos, controles y resultados esperados del proceso. | Ficha del proceso; procedimiento vigente; mapa de procesos; organigrama; matriz de responsabilidades; indicadores. |
| Requisitos y expectativas de los usuarios | Se han identificado las necesidades pertinentes de los usuarios y establecido los requisitos para prestar el servicio. | Programa académico; solicitudes docentes; resultados de encuestas; reuniones de coordinación; requisitos del servicio. |
| Planeación semestral de prácticas | Se ha asegurado que las prácticas se planifiquen con los recursos y controles necesarios para alcanzar los resultados previstos. | Programación semestral; calendario de prácticas; horarios; solicitudes docentes; registros de autorización; programa de trabajo. |
| Correspondencia con programas de estudio | Se asegura que el servicio de laboratorio responda a los requisitos académicos establecidos. | Programas de unidades de aprendizaje; manuales de prácticas; cronogramas; objetivos de aprendizaje; revisiones académicas. |
| Disponibilidad y autorización de manuales | Se garantiza el uso de instrucciones adecuadas, revisadas, aprobadas y vigentes. | Manuales de prácticas autorizados; control de revisiones; relación de prácticas; procedimientos experimentales; registros de aprobación. |
| Coordinación de responsabilidades | Se han establecido responsabilidades, autoridades y comunicaciones necesarias para ejecutar el servicio. | Descripciones de funciones; procedimiento; comunicaciones internas; programas; requisiciones; actas de reuniones. |
| Objetivos de calidad e indicadores | Se han establecido objetivos medibles y evaluado la eficacia del proceso. | Objetivos; indicadores; metas; reportes de cumplimiento; análisis de resultados; acciones ante desviaciones. |
| Riesgos y oportunidades del proceso | Se han prevenido desviaciones que afecten la continuidad, conformidad y resultados de las prácticas. | Matriz de riesgos; criterios de evaluación; planes de acción; registros de seguimiento; medidas preventivas operacionales. |

● Infraestructura, equipos, personal y condiciones de laboratorio;

| Elementos relevantes | Estado del elemento relevante | Información documentada que evidencia el cumplimiento |
|---|---|---|
| Infraestructura y capacidad instalada | Se asegura que instalaciones y recursos sean suficientes y apropiados para la prestación del servicio. | Inventarios; distribución de espacios; registros de capacidad; inspecciones de instalaciones; programación de grupos. |
| Disponibilidad y estado de equipos científicos | Se mantienen disponibles y aptos para su uso los equipos necesarios para realizar las prácticas. | Inventario de equipos; listas de inspección; bitácoras; registros de funcionamiento; reportes de anomalías. |
| Mantenimiento preventivo y correctivo | Se preserva la capacidad operacional de los equipos y previenen las interrupciones del servicio. | Programa de mantenimiento; órdenes de servicio; reportes de fallas; bitácoras; pruebas funcionales; registros de retorno a operación. |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| Verificación y calibración de instrumentos | Se aseguran resultados de medición válidos y fiables cuando éstos se utilicen para verificar la conformidad. | Certificados de calibración, cuando procedan; registros de verificación; criterios de aceptación; identificaciones de estado; historial metrológico. |
| Competencia técnica del personal | Se asegura que el personal que influye en la calidad del servicio posea competencia demostrable. | Perfiles de puesto; constancias de formación; evaluación de competencias; registros de capacitación; autorizaciones. |
| Conocimientos y preparación de los estudiantes | Se promueve el conocimiento de los requisitos aplicables y el control de los errores humanos durante la prestación del servicio. | Registros de inducción; reglamento; listas de asistencia; manual de prácticas; evaluaciones previas, cuando procedan. |
| Condiciones ambientales y bioseguridad | Se mantienen las condiciones adecuadas para ejecutar las actividades experimentales con el fin de obtener resultados conformes. | Procedimientos de bioseguridad; evaluación de riesgos biológicos; registros ambientales, cuando se requieran; inspecciones; protocolos de contención. |
| Protección y respuesta ante emergencias | Se evita que condiciones inseguras comprometan la prestación del servicio y su continuidad. | Inspecciones de seguridad; procedimientos de emergencia; verificaciones de dispositivos; registros de capacitación; reportes de simulacros. |

● Reactivos, materiales biológicos y control experimental

| Elementos relevantes | Estado del elemento relevante | Información documentada que evidencia el cumplimiento |
|---|---|---|
| Determinación y requisición de materiales | Se aseguran oportunamente los recursos necesarios para cumplir las prácticas programadas. | Solicitudes docentes; requisiciones; inventarios; manuales; programa semestral; registros de entrega. |
| Recepción y conformidad de suministros | Se controlan los materiales y servicios suministrados externamente para evitar afectaciones a la conformidad del servicio. | Órdenes de compra; especificaciones; registros de recepción; certificados de análisis, cuando procedan; registros de incidencias. |
| Identificación, almacenamiento y caducidad de reactivos | Se preserva la idoneidad, identificación y disponibilidad de reactivos durante su almacenamiento y utilización. | Inventario de reactivos; etiquetas; hojas de datos de seguridad; bitácoras de consumo; registros de temperaturas; inspecciones. |
| Control de muestras y materiales biológicos | Se previenen pérdidas de identificación, contaminación, alteración o deterioro de muestras durante su utilización. | Registros de muestras; etiquetas; bitácoras de almacenamiento; protocolos experimentales; registros de conservación y disposición. |
| Preparación de medios, soluciones y cultivos | Se realizan las preparaciones experimentales bajo condiciones controladas y conforme a criterios establecidos. | Fórmulas; instructivos; registros de preparación; identificaciones de lotes; controles de calidad; |
| Control de contaminación y esterilización | Se mantiene la integridad de materiales y muestras y se previene la contaminación que pueda invalidar las prácticas. | Procedimientos de limpieza; ciclos de autoclave; bitácoras; registros de desinfección; resultados de verificaciones. |
| Gestión de residuos químicos y biológico-infecciosos | Se controlan las condiciones de operación que puedan afectar la conformidad, seguridad y continuidad del servicio. | Plan de manejo; bitácora de residuos; registros de segregación; etiquetas; manifiestos de entrega cuando procedan; instrucciones de manejo. |
| Control de préstamos y devolución de materiales | Se mantiene el control de materiales y equipos durante su utilización por los usuarios. | Vales de préstamo; inventarios; registros de devolución; reportes de daño o extravío; verificaciones de estado. |

● Ejecución, seguimiento y control de las prácticas


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| Elementos relevantes | Estado del elemento relevante | Información documentada que evidencia el cumplimiento |
|---|---|---|
| Preparación previa a cada práctica | Se asegura que los recursos e instrucciones estén preparados antes de iniciar el servicio. | Solicitudes; listas de preparación; bitácoras; registros de disponibilidad; comunicaciones con docentes. |
| Ejecución de prácticas bajo condiciones controladas | Se asegura que las prácticas se ejecuten conforme a los procedimientos y controles establecidos. | Manuales; registros de ejecución; bitácoras; listas de asistencia; reportes de incidencias; observación directa. |
| Cumplimiento de la programación académica | Se evalúa el cumplimiento de las actividades planificadas y sus desviaciones. | Programa semestral; bitácoras; concentrado de prácticas; informes de cumplimiento; autorizaciones de reprogramación. |
| Gestión de desviaciones experimentales | Se detectan y controlan los incumplimientos de los requisitos establecidos para la prestación del servicio. | Reportes de incidencias; registros de desviaciones; autorizaciones de repetición; correcciones; verificaciones posteriores. |
| Verificación de resultados de las prácticas | Se comprueba que el servicio cumple las condiciones establecidas y que produce resultados verificables. | Bitácoras; informes de prácticas; registros de ejecución; rúbricas; resultados experimentales; conformidad del docente. |
| Cierre y entrega de instalaciones y materiales | Se preservan las instalaciones, equipos y materiales y se asegura su disponibilidad para las actividades siguientes. | Registros de devolución; listas de inspección; bitácoras; reportes de daños; controles de residuos y limpieza. |

● Evaluación del desempeño y mejora continua

| Elementos relevantes | Estado del elemento relevante | Información documentada que evidencia el cumplimiento |
|---|---|---|
| Satisfacción de estudiantes y profesores | Se evalúa la percepción de los usuarios respecto del cumplimiento de sus necesidades y expectativas. | Encuestas; resultados semestrales; análisis de tendencias; informes de satisfacción; planes de mejora. |
| Evaluación de eficacia del proceso | Se evalúa el logro del proceso de sus objetivos y resultados previstos. | Indicadores; metas; evaluaciones semestrales; análisis de resultados; registros de seguimiento. |
| Tratamiento de quejas e incidencias | Se atienden las manifestaciones de insatisfacción y corrigen los incumplimientos que afecten el servicio. | Quejas; registros de atención; análisis de causas; acciones correctivas; comunicaciones con usuarios. |
| Auditorías internas y acciones correctivas | Se verifica la conformidad del proceso y previene la recurrencia de no conformidades. | Informes de auditoría; no conformidades; análisis de causas; acciones correctivas; verificaciones de eficacia. |
| Revisión por la Dirección y mejora continua | Se asegura que los resultados del proceso contribuyan a la evaluación y mejora del SGC. | Informes de desempeño; entradas y salidas de revisión por la dirección; acuerdos; solicitudes de recursos; evidencias de mejora. |

● Verificaciones especiales derivadas de la documentación de la Facultad de Ciencias – Confirmación del cumplimiento con el reglamento institucional de vigente

| Elementos relevantes del control institucional | Estado del elemento relevante | Información documentada que evidencia el cumplimiento |
|---|---|---|
| Entrega anticipada de manuales y requerimientos | Se reciben oportunamente los manuales o formatos de las prácticas y las relaciones de reactivos y materiales para que el técnico pueda prepararlos. | Fecha de recepción de manuales, comunicaciones electrónicas y solicitudes de materiales. |
| Preparación y entrega de materiales | El técnico laboratorista prepara y entrega los materiales requeridos, en cantidad suficiente, al inicio de las sesiones. | Solicitud del docente, registro de entrega y observación de una práctica. |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| Control semestral de inventarios | Se identifican e informa sobre los equipos averiados, materiales agotados, nuevas adquisiciones y necesidades de mantenimiento. | Inventario actualizado, reportes a la jefatura y requisiciones. |
| Supervisión de las prácticas | El profesor responsable supervisa efectivamente la actividad experimental y el cumplimiento de las instrucciones. | Horarios, listas de asistencia y observación directa de una sesión. |
| Residuos generados durante las prácticas | Se lleva una bitácora de los residuos generados y se comprueba su manejo conforme a su clasificación. | Bitácora de residuos, identificación de recipientes y registros de disposición. |
| Evaluación semestral de satisfacción | Se recopilan, procesan y comunican a las autoridades los resultados de las encuestas de docentes y alumnos. | Encuestas, informe semestral, comunicaciones y acciones derivadas. |

**Servicios Bibliotecarios de la UAEMEX**

- **Biblioteca de Área Académica "El Cerrillo"**

■ El servicio bibliotecario se administra de conformidad con el proceso Servicios Bibliotecarios de la UAEM con enfoque a proceso.

Entidades interactuantes en el proceso:

- Suministradores del acervo bibliotecario; y
- Titular de la subdirección académica y coordinador de la biblioteca quienes llevan el inventario y actualizan el catálogo bibliográfico en línea.

■ Acervo bibliográfico:

- Se mantiene de acuerdo con los planes y programas de estudio actualizados y el procesamiento técnico bibliotecario, de conformidad con la selección y adquisición de material documental; y
- Se mantiene y se actualiza el catálogo en línea.

■ Usuarios del servicio bibliográfico:

- La comunidad universitaria y el público en general, quienes solicitan formalmente la información; y
- Los usuarios anotan la bibliografía solicitada en el sistema de registro electrónico para bibliotecas (SREB) y en el sistema de administración para bibliotecas (SAB).

■ Resultados del proceso de servicio bibliotecario de la UAEMEX:

- ▪ Selección y Adquisición de Material Documental;
- ▪ Procesamiento Técnico Bibliotecario;
- ▪ Inventario y Actualización del Catálogo en Línea;
- ▪ Solicitud de Información Documentada; y
- ▪ Descarte de Material Documental.

■ Infraestructura de la biblioteca:

- ▪ La infraestructura es adecuada para el servicio y la conservación de la integridad física documental. De ahí que,
- ▪ Los cambios climáticos extremos no afectan la operatividad de la biblioteca … Se controla la temperatura y humedad relativa.

■ Justificación del material bibliográfico.

- El material bibliográfico satisface los Planes y Programas de Estudio autorizados por Consejo Universitario; y
- El Consejo Universitario acuerda y autoriza el descarte documental de manera pertinente.

■ Normativa rectora del servicio bibliotecario:


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación CONPAB (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios). | Consejo General de Préstamo Interbibliotecario y Suministros de Documentos del CONPAB-IES. | Directrices de la IFLA/UNESCO. |
| Legislación de la UAEM | Estatuto Universitario, Art.16-Inciso V, Art. 27- Inciso VI y XVI, Art. 28-Insiso XI, Art. 31. | Reglamento del Sistema de Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma del Estado de México. |

■ Recursos para el servicio bibliotecario:

- Recursos de la biblioteca:
  - Personal competente, materiales, infraestructura, tecnología, y ambiente adecuado para la operación del servicio bibliotecario;
- Elementos relevantes:
  - Selección y Adquisición de Material Documental, Procesamiento Técnico Bibliotecario, Inventario y Actualización del Catálogo en Línea, Solicitud de Información Documentada, y Descarte de Material Documental.

■ Entidades interactuantes con el servicio bibliotecario:

- Estudios del Nivel Medio Superior,
- Administración del Personal Universitario,
- Adquisiciones
- Tecnologías de la Información; y
- Comunicaciones.

■ Control del Servicio Bibliotecario:

| Operaciones controladas | Puntos de control | Responsables | Autoridades |
|---|---|---|---|
| Evaluación del acervo faltante. | Validación del listado de bibliografía de los planes y programas de estudio por el Comité de Selección y Descarte de Material Documental | Subdirector Académico<br>Coordinador de la biblioteca<br>Comité Interno Selección y Descarte de Material Documental | Validar que el acervo se encuentre acorde a los planes y programas de estudio |
| Adquisición del acervo faltante. | Solicitud de adquisición autorizada. | Comité Interno de Selección y Descarte de Material Documental | Autorizar la compra. |
| Procesamiento técnico de material bibliográfico | Oficio de entrega de material catalogado. | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica | Autorizar el oficio. |
| Prestación del servicio en sala | Control del registro electrónico de usuarios. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Autorizar el acceso al servicio y registra la consulta en sala |
| Préstamo de servicio a domicilio | Registro en el sistema del préstamo. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Autorizar el préstamo del material. |
| Servicio a distancia | Correo electrónico o Sistema de automatización para bibliotecas. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Envío de la información solicitada. |
| Revisión de acervo existente. | Inventario de los acervos. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario<br>Jefe del departamento de procesos técnicos | Validar el inventario de los espacios universitarios contra la existencia física del material documental. |
| Descarte de material documental | Acta de autorización de descarte del material documental. | Titular del espacio académico y/o presidente del consejo universitario | Autorizar el acta de descarte de material documental. |

■ Información documentada verificada en la auditoría:


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| Título | No. de Código | Retención | Recuperación | Disposición |
|---|---|---|---|---|
| Plan de Calidad/Servicios Bibliotecarios de la UAEMÉX | Selección y adquisición de material documental:<br>**Objetivo**: Acervo actualizado al 60% (Bibliografía básica de programas de estudio que atienden los espacios académicos hasta diciembre de 2029).<br>Porcentaje de actualización al 3er. Trimestre 2026 del acervo bibliográfico respecto a los planes y programas de estudio actuales:<br>Física … 44.31%; Matemáticas … 36.24%; Biología … 39.37%; Biotecnología … 32.78%<br>Total = 37.25% al 3er. Trimestre/Septiembre/2026 | Física y Digital 2 años | Digital | Destrucción |
| Calendario de Prácticas de UA, Laboratorio1 Bilogía, Semestre 2026B | Septiembre – Octubre de 2026:<br>Ecología Microbiana; Bilogía celular/Hongos; Procariontes y Virus/Fisiología Vegetal/Bilogía del Desarrollo/Protistas; Fisiología Vegetal/Biología de Desarrollo. | Física y Digital 2 años | Digital | Destrucción |
| Bitácora de Prácticas | Biotecnología/UA Ecología Microbiana/10.08 a 19.10.2026 | Física y Digital 2 años | Digital | Destrucción |
| Bitácora de Control y Manejo de Muestras y/o Experimentos | Resguardo de muestras y/o experimentos/12.08 a 08.09.2026 | Física y Digital 2 años | Digital | Destrucción |
| Bitácora de Abastecimiento de insumos | 3er. Trimestre/2026 con relación de reactivos faltantes para prácticas de acuerdo con Manuales de Laboratorio. | Física y Digital 2 años | Digital | Destrucción |
| Manejo de Residuos Peligrosos dentro del espacio universitario/facultad de Ciencias | Empresa receptora y tratadora de los residuos peligrosos: BI INFECT acreditada por la SEMARNAT/F-2849/Autorización 15-1- 218-17 | Física y Digital 2 años | Digital | Destrucción |
| Bitácora de Registro de Mantenimiento Preventivo de Equipo Menor de Laboratorio | Básculas 237099, 208943, 251582<br>Mantenimiento de la precisión de las Balanzas:<br>Variación Real = 0.99 G<br>Mantenimiento preventivo y correctivo a Microscopios, incluye revisión y limpieza. Realizador del mantenimiento: Especialistas en Sistemas de Control y Aplicaciones; CSD: 00001000000720040532 | Física y Digital 2 años | Digital | Destrucción |

En la información documentada anterior se comprobó la identificación única, la trazabilidad, confiabilidad, valor probatorio, disponibilidad, y conformidad documental.

■ Gestión del contexto y riesgos del Servicio Bibliotecario

Se encontró la siguiente Información documentada en la gestión del contexto y riesgos que aborda el Servicio Bibliotecario:

- Contexto interno: Matriz de Evaluación de Factores Internos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM).
- Contexto externo: Matriz de Evaluación de Factores Externos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM)
- Partes interesadas: Matriz de Determinación de las Partes Interesadas y sus Requisitos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM).
- Riesgos: Matriz Administración de Riesgos y Oportunidades del SGC (Servicios Bibliotecarios de la UAEM).


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

■ Indicador de desempeño del servicio bibliotecario:

- Cantidad de bibliografía básica de acuerdo con los objetivos de los planes y programas de estudio por espacio académico.

■ Medición de la eficacia:

- (Bibliografía en estantería de los espacios académicos / Bibliografía básica de planes y programas) X 100

■ Seguimiento:

- Los espacios académicos verifican el acervo bibliográfico semestralmente.

■ Objetivo del acervo bibliográfico:

- Contar con el acervo actualizado al 60% respecto a la bibliografía básica en los programas de estudio que atienden los espacios académicos hasta 2029. Se cumple con el objetivo al 37.25% al 3er. Trimestre de 2026. Se ha programado un incremento del 45% para noviembre.

■ Riesgo de conformidad con la Matriz de riesgos:

- Desactualización en las referencias documentales en cuanto a pertinencia y actualidad … El personal docente no actualiza las referencias … Para reducir el riesgo el Departamento de Servicio Bibliotecario analiza anualmente las referencias documentales en los programas de estudio.

■ Satisfacción del usuario:

- Se estableció el logro del 90% de satisfacción del usuario en 2026.
- La tendencia de la meta alcanzada al mes de octubre de 2026 es de 96.17%

■ Modos de la encuesta:

- La encuesta es escrita cuando el servicio es presencial;
- La encuesta es electrónica cuando el servicio es en línea; y
- La frecuencia de medición es semestral.

■ Propiedad del usuario o del proveedor externo:

| Acciones | Usuario | Proveedor externo |
|---|---|---|
| Identificación | Solicitud de Información Documentada:<br>Credencial Universitaria<br>Credencial de trabajador universitario | Procesamiento Técnico Bibliotecario:<br>El material documental se identifica con etiquetas de código de barras y con sello de biblioteca a la que pertenece. |
| Verificación | Solicitud de Información Documentada:<br>El usuario solicitante del servicio de préstamo a domicilio presenta su identificación oficial. | Procesamiento Técnico Bibliotecario:<br>Se genera un listado de material documental recibido contra material documental procesado y por entregar. |
| Protección y salvaguarda | Solicitud de Información Documentada:<br>Des magnetización del material a préstamo.<br>Salida del usuario a través del arco de seguridad. | Descarte de Material Documental:<br>En estantería y espacios de acceso restringido. |

■ Procesamiento técnico para la preservación de la información bibliográfica:

- El material documental se recibe y entrega en cajas de cartón con el nombre del Espacio Académico;
- El material documental se transporta en carros metálicos, y se coloca en estantería adecuada; y
- Se almacena en estantería adecuada.

■ Descarte de Material Documental:

- El material documental se recibe en cajas de cartón con el nombre del Espacio Académico; y
- Se almacena en estantería adecuada.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

■ Comunicación bibliotecaria:

| Aspecto a comunicar | Origen | | Cuando comunicar | A quien comunicar | Cómo comunicar | Quién comunica |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Interno | Externo | | | | |
| Planeación (Cronograma de actividades) | X | | Primer mes del año | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Oficio, capacitación y/o medios electrónicos | Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario |
| Entrega de materiales procesados y Cambios en el catálogo en línea | X | | Al concluir la solicitud del trabajo | Al titular del Espacio Académico | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Capacitación | X | | Cuando sea programada | A quien corresponda | Oficio, vía telefónica y electrónica | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Calendario de inventarios | X | | Primer mes el año | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Correo electrónico y oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica<br>Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario<br>Jefe del Departamento de Procesos Técnicos |
| Inventario | X | | 5 días antes de la fecha programada para el inventario | A los usuarios de la Biblioteca | Anuncio impreso en el espacio | Coordinador de la Biblioteca |
| Resultado del inventario avalado por las autoridades del espacio académico | X | | Septiembre – Octubre de acuerdo con la programación de inventarios | Al Titular de la Dirección de Infraestructura Académica con copia al Titular del Departamento de Procesos Técnicos | Oficio | Titular del Espacio Académico |
| Informe de la liberación del inventario | X | | Septiembre Octubre de acuerdo con la programación de inventarios | Al titular del espacio académico | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Cambios al Proceso Servicios Bibliotecarios de la UAEM | X | | Cuando exista un cambio | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| El estatus del préstamo a domicilio | X | | En las partes del servicio que incluyen: préstamo, renovación, | Al usuario | Correo | Jefe del Departamento del Sistema |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| | vencimiento y morosidad | Bibliotecario mediante el sistema de administración para bibliotecas |

**Facultad de Turismo y Gastronomía Campus el Rosedal**
**Servicios Bibliotecarios de la UAEMEX**

- **Biblioteca "Guadalupe Pérez San Vicente"**

■ El servicio bibliotecario se administra de conformidad con el proceso Servicios Bibliotecarios de la UAEM con enfoque a proceso.

Entidades interactuantes en el proceso:

- Suministradores del acervo bibliotecario; y
- Titular de la subdirección académica y coordinador de la biblioteca quienes llevan el inventario y actualizan el catálogo bibliográfico en línea.

■ Acervo bibliográfico:

- Se mantiene de acuerdo con los planes y programas de estudio actualizados y el procesamiento técnico bibliotecario, de conformidad con la selección y adquisición de material documental; y
- Se mantiene y se actualiza el catálogo en línea.

■ Usuarios del servicio bibliográfico:

- La comunidad universitaria y el público en general, quienes solicitan formalmente la información;
- Los usuarios anotan la bibliografía solicitada en el sistema de registro electrónico para bibliotecas (SREB) y en el sistema de administración para bibliotecas (SAB).

■ Resultados del proceso de servicio bibliotecario de la UAEMEX:

- Selección y Adquisición de Material Documental;
- Procesamiento Técnico Bibliotecario;
- Inventario y Actualización del Catálogo en Línea;
- Solicitud de Información Documentada; y
- Descarte de Material Documental.

■ Infraestructura de la biblioteca:

- La infraestructura es adecuada para el servicio y la conservación de la integridad física documental. De ahí que,
- Los cambios climáticos extremos no afectan la operatividad de la biblioteca.

■ Justificación del material bibliográfico.

- El material bibliográfico satisface los Planes y Programas de Estudio autorizados por Consejo Universitario; y
- El Consejo Universitario acuerda y autoriza el descarte documental de manera pertinente.

■ Normativa rectora del servicio bibliotecario:

| | | |
|---|---|---|
| Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación CONPAB (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios). | Consejo General de Préstamo Interbibliotecario y Suministros de Documentos del CONPAB-IES. | Directrices de la IFLA/UNESCO. |
| Legislación de la UAEM | Estatuto Universitario, Art.16-Inciso V, Art. 27- Inciso VI y XVI, Art. 28-Insiso XI, Art. 31. | Reglamento del Sistema de Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma del Estado de México. |

■ Recursos para el servicio bibliotecario:


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- Recursos de la biblioteca: personal competente, materiales, infraestructura, tecnología, y ambiente adecuado para la operación del servicio bibliotecario;
- Elementos relevantes: Selección y Adquisición de Material Documental, Procesamiento Técnico Bibliotecario, Inventario y Actualización del Catálogo en Línea, Solicitud de Información Documentada, y Descarte de Material Documental.

■ Procesos interactuantes con el servicio bibliotecario:

- Estudios del Nivel Medio Superior;
- Administración del Personal Universitario;
- Adquisiciones;
- Tecnologías de la Información; y
- Comunicaciones.

■ Control del Servicio Bibliotecario:

| Operaciones controladas | Puntos de control | Responsables | Autoridades |
|---|---|---|---|
| Evaluación del acervo faltante. | Validación del listado de bibliografía de los planes y programas de estudio por el Comité de Selección y Descarte de Material Documental | Subdirector Académico<br>Coordinador de la biblioteca<br>Comité Interno Selección y Descarte de Material Documental | Validar que el acervo se encuentre acorde a los planes y programas de estudio |
| Adquisición del acervo faltante. | Solicitud de adquisición autorizada. | Comité Interno de Selección y Descarte de Material Documental | Autorizar la compra. |
| Procesamiento técnico de material bibliográfico | Oficio de entrega de material catalogado. | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica | Autorizar el oficio. |
| Prestación del servicio en sala | Control del registro electrónico de usuarios. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Autorizar el acceso al servicio y registra la consulta en sala |
| Préstamo de servicio a domicilio | Registro en el sistema del préstamo. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Autorizar el préstamo del material. |
| Servicio a distancia | Correo electrónico o Sistema de automatización para bibliotecas. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario | Envío de la información solicitada. |
| Revisión de acervo existente. | Inventario de los acervos. | Coordinador de biblioteca o bibliotecario<br>Jefe del departamento de procesos técnicos | Validar el inventario de los espacios universitarios contra la existencia física del material documental. |
| Descarte de material documental | Acta de autorización de descarte del material documental. | Titular del espacio académico y/o presidente del consejo universitario | Autorizar el acta de descarte de material documental. |

■ Información documentada verificada en la auditoría:

| Título | Datos relevantes | Retención | Recuperación | Disposición |
|---|---|---|---|---|
| Inventario y Actualización del Catálogo en Línea del 08.08.2024 | Títulos, Volúmenes, Libros en procesos técnicos, Encuadernación, Modificaciones en Catálogo en línea, libros faltantes, y Libros para descarte. | Física y Digital<br>2 años | Digital | Destrucción |
| Acervo bibliográfico por programa académico | Se encontró de conformidad con el seguimiento digital y físico de las referencias documentales de los programas académicos | Física y Digital<br>2 años | Digital | Destrucción |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | de la Licenciatura en Gastronomía el acervo actualizado al 56.10%. Se prospectado el logro del objetivo al 100% para noviembre de 2026. | | | |

En la información documentada anterior se comprobó la identificación única, la trazabilidad, confiabilidad, valor probatorio, disponibilidad, y conformidad documental.

■ Gestión del contexto y riesgos del Servicio Bibliotecario

Se encontró la siguiente Información documentada en la gestión del contexto y riesgos que aborda el Servicio Bibliotecario:

- Contexto interno: Matriz de Evaluación de Factores Internos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM);
- Contexto externo: Matriz de Evaluación de Factores Externos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM);
- Partes interesadas: Matriz de Determinación de las Partes Interesadas y sus Requisitos (Servicios Bibliotecarios de la UAEM); y
- Riesgos: Matriz Administración de Riesgos y Oportunidades del SGC (Servicios Bibliotecarios de la UAEM).

■ Indicador de desempeño del servicio bibliotecario:

- Cantidad de bibliografía básica de acuerdo con los objetivos de los planes y programas de estudio por espacio académico.

■ Medición de la eficacia:

- (Bibliografía en estantería de los espacios académicos / Bibliografía básica de planes y programas) X 100

■ Seguimiento:

- Los espacios académicos verifican el acervo bibliográfico semestralmente.

■ Objetivo del acervo bibliográfico:

- Contar con el acervo actualizado al 60% respecto a la bibliografía básica en los programas de estudio que atienden los espacios académicos hasta 2029. Se cumple con el objetivo al 56.10% al 3er. Trimestre de 2026.

■ Satisfacción del usuario:

- Se estableció el logro del 90% de satisfacción del usuario en 2026.
- La tendencia de la meta alcanzada al mes de octubre de 2026 es de 80%

■ Modos de la encuesta:

- La encuesta es escrita cuando el servicio es presencial;
- La encuesta es electrónica cuando el servicio es en línea; y
- La frecuencia de medición es semestral.

■ Propiedad del usuario o del proveedor externo:

| Acciones | Usuario | Proveedor externo |
|---|---|---|
| Identificación | Solicitud de Información Documentada:<br>Credencial Universitaria<br>Credencial de trabajador universitario | Procesamiento Técnico Bibliotecario:<br>El material documental se identifica con etiquetas de código de barras y con sello de biblioteca a la que pertenece. |
| Verificación | Solicitud de Información Documentada:<br>El usuario solicitante del servicio de préstamo a domicilio presenta su identificación oficial. | Procesamiento Técnico Bibliotecario:<br>Se genera un listado de material documental recibido contra material documental procesado y por entregar. |
| Protección y salvaguarda | Solicitud de Información Documentada:<br>Des magnetización del material a préstamo.<br>Salida del usuario a través del arco de seguridad. | Descarte de Material Documental:<br>En estantería y espacios de acceso restringido. |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

■ Procesamiento técnico para la preservación de la información bibliográfica:

- El material documental se recibe y entrega en cajas de cartón con el nombre del Espacio Académico;
- El material documental se transporta en carros metálicos, y se coloca en estantería adecuada; y
- Se almacena en estantería adecuada.

■ Descarte de Material Documental:

- El material documental se recibe en cajas de cartón con el nombre del Espacio Académico; y
- Se almacena en estantería adecuada.

■ Comunicación bibliotecaria:

| Aspecto a comunicar | Origen Interno | Origen Externo | Cuando comunicar | A quien comunicar | Cómo comunicar | Quién comunica |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Planeación (Cronograma de actividades) | X | | Primer mes del año | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Oficio, capacitación y/o medios electrónicos | Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario |
| Entrega de materiales procesados y Cambios en el catálogo en línea | X | | Al concluir la solicitud del trabajo | Al titular del Espacio Académico | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Capacitación | X | | Cuando sea programada | A quien corresponda | Oficio, vía telefónica y electrónica | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| Calendario de inventarios | X | | Primer mes el año | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Correo electrónico y oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica<br>Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario<br>Jefe del Departamento de Procesos Técnicos |
| Inventario | X | | 5 días antes de la fecha programada para el inventario | A los usuarios de la Biblioteca | Anuncio impreso en el espacio | Coordinador de la Biblioteca |
| Resultado del inventario avalado por las autoridades del espacio académico | X | | Septiembre – Octubre de acuerdo con la programación de inventarios | Al Titular de la Dirección de Infraestructura Académica con copia al Titular del Departamento de Procesos Técnicos | Oficio | Titular del Espacio Académico |
| Informe de la liberación del inventario | X | | Septiembre Octubre de acuerdo con la | Al titular del espacio académico | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | programación de inventarios | | | Académica |
| Cambios al Proceso Servicios Bibliotecarios de la UAEM | X | Cuando exista un cambio | A Coordinadores de las Bibliotecas y Titulares de los Espacios Académicos | Oficio | Titular de la Dirección de Infraestructura Académica |
| El estatus del préstamo a domicilio | X | En las partes del servicio que incluyen: préstamo, renovación, vencimiento y morosidad | Al usuario | Correo | Jefe del Departamento del Sistema Bibliotecario mediante el sistema de administración para bibliotecas |

**Prácticas de Laboratorio del Nivel de Estudios Profesionales de la UAEMÉX:**

- **Prácticas de Laboratorio de Gastronomía**

■ En la implementación del proceso de Prácticas de Laboratorio de Gastronomía se confirma que las actividades académicas programadas se realizan oportunamente, con personal competente, infraestructura y equipamiento adecuados, materias primas conformes y condiciones higiénico-sanitarias controladas, asegurando la ejecución de las técnicas culinarias previstas, el cumplimiento de los requisitos académicos y la satisfacción de los usuarios.

Esto se ha verificado a través de los siguientes factores relevantes:

- Eficacia de la programación: prácticas realizadas respecto de las programadas.

■ Gestión del contexto y riesgos en las Prácticas de Laboratorio de Gastronomía

- Se encontró la siguiente Información documentada en la gestión del contexto y riesgos que se abordan en la Prácticas:

■ Indicador de desempeño de las prácticas: Realizar las practicas programadas.

- De conformidad con los indicadores formulados, establecidos en el Plan de Calidad del 05.06.2026/Etapas 1 y 2, se ha cumplido con las prácticas de Laboratorio de Gastronomía.

■ Eficacia %: (Número de productos realizados/Número de solicitudes aprobadas LG) X 100

■ Objetivo de las Practicas de LG: Lograr el 90% de conformidad del producto terminado en 2026

■ Tendencia del cumplimiento % al 22 de octubre de 2026 = 100%

■ Riesgo

De conformidad con la Matriz de Administración de Riesgos y Oportunidades del SGC/Practicas de Laboratorio del Nivel de Estudios Profesionales de la UAEMÉX el riesgo abordado es Inconsistencias en Manuales de Prácticas de Laboratorio (MPL) … Manuales desactualizados o con procedimientos que no corresponden al equipamiento disponible, generando confusión entre docentes y afectando la calidad de la enseñanza práctica … El riesgo se redujo actualizando en las reuniones de academia (agosto 24 – agosto 29) el MPL del programa educativo de las prácticas del laboratorio gastronómico.

■ Satisfacción del alumnado:

- Se estableció el logro del 90% de satisfacción del alumnado en 2026.
- La tendencia de la meta alcanzada al mes de octubre de 2026 es de 77.5% Se lleva una tendencia del cumplimiento al 100% para el mes de noviembre 2026.

Se han encontrado satisfactorios los siguientes aspectos relevantes:

- Conformidad operacional: prácticas desarrolladas cumpliendo los requisitos establecidos.
- Disponibilidad de recursos: prácticas ejecutadas sin interrupciones atribuibles a insuficiencia de equipos, materiales o insumos.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

- Satisfacción del usuario: resultados de la percepción de estudiantes y docentes.
- Capacidad de mejora: resultados verificables de las acciones adoptadas para eliminar causas de incumplimientos.

En esta auditoría se ha seguido la ruta de la verificación objetiva del proceso de las prácticas del Laboratorio de Gastronomía:

- Requisito académico: unidad de aprendizaje, competencias y objetivos de la práctica.
- Planificación: práctica programada, manual, receta o ficha técnica y asignación de responsables.
- Suministro: requisición, recepción, identificación y conservación de los ingredientes.
- Preparación operacional: disponibilidad y estado de equipos, utensilios, instalaciones y condiciones higiénicas.
- Ejecución: supervisión, técnicas culinarias, parámetros de preparación y controles de inocuidad.
- Resultados: evaluación del producto y de las competencias desarrolladas, conforme a los criterios definidos.
- Eficacia: cumplimiento de la programación, satisfacción de usuarios, incidencias y acciones de mejora.

■ Prácticas gastronómicas

Se encontró que de conformidad con el objetivo general de la unidad de aprendizaje las prácticas se enfocan a seleccionar las técnicas básicas de cocina en la producción de alimentos mediante el uso de equivalencias y conversiones, el análisis de los principios y bases de la cocina, y la comparación de las técnicas de corte, métodos de cocción, buenas prácticas de manufactura, montajes básicos, salsa y ligazones, para su uso en la elaboración y presentación de platillos de las diferentes cocinas.

■ Etapas cubiertas en la realización de las Prácticas de Laboratorio de Gastronomía:

**I.** Organización, planificación y requisitos del servicio académico.

| Elementos relevantes | Estado del elemento relevante | Información documentada que evidencia el cumplimiento |
|---|---|---|
| Caracterización del proceso y sus interacciones | Se encuentra definido el proceso de Prácticas de Laboratorio de Gastronomía y sus interacciones con la coordinación académica, docentes, almacén, mantenimiento y usuarios (entradas, salidas, actividades, responsables, recursos y controles necesarios para obtener los resultados previstos) *. | *Caracterización del proceso; mapa de procesos; procedimiento vigente; organigrama; matriz de responsabilidades; indicadores. |
| Necesidades y expectativas de los usuarios | Se identifican las necesidades de los usuarios respecto de infraestructura, ingredientes, utensilios, equipamiento, condiciones sanitarias y apoyo técnico para la realización de las prácticas: estudiantes, docentes y usuarios de los servicios. | Solicitudes; programas académicos; resultados de encuestas; acuerdos de coordinación; requisitos del servicio. |
| Planificación semestral de prácticas | Se planifican las prácticas de Gastronomía y se asegura su correspondencia con los programas de estudio, horarios, número de alumnos y capacidad de los laboratorios (disponibilidad de los recursos necesarios). | Programa semestral; calendario de prácticas; horarios; relación de grupos; programación de recursos; autorizaciones. |
| Correspondencia con las competencias académicas | Se demuestra que las prácticas programadas contribuyen al desarrollo de competencias en técnicas culinarias, preparación de alimentos, higiene, conservación y presentación gastronómica, de conformidad con los requisitos académicos establecidos. | Programas de unidades de aprendizaje; manuales de prácticas; objetivos académicos; guías de evaluación; rúbricas. |
| Manuales e instructivos de prácticas | Se asegura que cada práctica dispone de instrucciones autorizadas sobre ingredientes, cantidades, técnicas, tiempos, temperaturas, medidas de higiene y criterios | Manuales de prácticas; recetas estandarizadas, cuando se utilicen; instructivos; listas maestras; registros de revisión y aprobación. |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| | de evaluación, de conformidad con la información documentada, vigente y controlada. | |
| Responsabilidades y comunicación interna | Se coordinan los responsables de laboratorio, docentes, técnicos y personal de apoyo para preparar, ejecutar, supervisar y concluir cada práctica, asignando responsabilidades y formas de comunicación para la realización de la práctica. | Descripciones de funciones; procedimientos; comunicaciones; solicitudes; registros de coordinación; asignaciones de responsabilidades. |
| Objetivos de calidad e indicadores | Se han establecido objetivos e indicadores para medir y evaluar de manera imparcial el logro de los resultados previstos de las prácticas, la oportunidad en la entrega de insumos, la disponibilidad de equipos y la satisfacción de los usuarios. | Objetivos; fichas de indicadores; metas; resultados periódicos; análisis de tendencias; planes de acción. |
| Riesgos y oportunidades | Se identifican y controlan* los riesgos consecuentes de la falta de insumos, contaminación de alimentos, fallas en refrigeración, accidentes, incumplimientos de higiene o suspensión de prácticas.<br>* Se previenen resultados no deseados y mejora la capacidad del proceso para cumplir sus requisitos. | Matriz de riesgos; evaluación de consecuencias; medidas de control; acciones planificadas; seguimiento de su eficacia. |

**II.** Infraestructura, equipamiento y competencia del personal

| Elementos relevantes | Estado del elemento relevante | Información documentada que evidencia el cumplimiento |
|---|---|---|
| Infraestructura y capacidad del laboratorio | Se determina que las cocinas, estaciones de trabajo, instalaciones eléctricas, gas, agua, ventilación y áreas de preparación tienen la capacidad y condiciones necesarias para atender los grupos programados.<br>Se asegura que las instalaciones sean adecuadas y suficientes para atender las actividades programadas. | Inventario de instalaciones; programa de uso; inspecciones; registros de capacidad; reportes de mantenimiento. |
| Disponibilidad de equipos gastronómicos | Se verifica la disponibilidad y funcionamiento de hornos, estufas, refrigeradores, congeladores, batidoras, procesadores, básculas y demás equipos necesarios para las prácticas.<br>Se mantienen equipos apropiados para la ejecución de las prácticas. | Inventario de equipos; bitácoras de uso; inspecciones previas; reportes de funcionamiento; registros de fallas. |
| Mantenimiento preventivo y correctivo | Se planifica y realiza el mantenimiento de equipos de cocción, refrigeración, extracción y demás infraestructura crítica, y se verifica su funcionamiento después* de las intervenciones.<br>*Para preservar la capacidad operacional de los equipos e instalaciones. | Programa de mantenimiento; órdenes de servicio; historial de fallas; reportes técnicos; registros de verificación y puesta en servicio. |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| Control de equipos de seguimiento y medición | Se verifica que termómetros, básculas, temporizadores y demás instrumentos utilizados para controlar parámetros críticos de preparación y conservación proporcionan resultados fiables. De ahí que, se asegura la validez y fiabilidad de las mediciones que determinan la conformidad de los resultados. | Inventario; registros de verificación; certificados de calibración cuando correspondan; criterios de aceptación; identificación del estado metrológico. |
| Competencia de docentes y personal técnico | Se determina y evalúa la competencia del personal para preparar y supervisar las prácticas, operar equipos y aplicar técnicas de higiene y manipulación de alimentos. | Perfiles; expedientes de competencia; capacitación; evaluaciones; constancias; autorizaciones de operación cuando correspondan. |
| Inducción y preparación de estudiantes | Se asegura que los estudiantes conocen el reglamento, las técnicas de operación, las medidas higiénicas y las reglas para prevenir accidentes y contaminación alimentaria. De ahí que, se confirma que los participantes conocen las instrucciones y controles necesarios para ejecutar las prácticas. | Registros de inducción; listas de asistencia; manuales; reglamento; evaluaciones previas; evidencias de comunicación. |
| Condiciones ambientales e higiénico-sanitarias | Se mantienen las condiciones de limpieza, ventilación, iluminación, abastecimiento de agua y control de contaminantes necesarias para las actividades gastronómicas. De ahí que, se mantiene un ambiente adecuado para ejecutar la práctica bajo condiciones controladas. | Procedimientos de higiene; programas de limpieza; inspecciones; controles ambientales; registros de incidencias. |
| Prevención de accidentes y respuesta ante emergencias | Se verifican los controles para prevenir quemaduras, cortaduras, incendios, fugas de gas y accidentes con equipos, y preparar al personal para responder ante emergencias. En sí, se controlan las condiciones que puedan comprometer la continuidad y conformidad de la práctica. | Procedimientos de seguridad; inspecciones; análisis de riesgos; registros de capacitación; simulacros; reportes de incidentes. |

**III.** Insumos alimentarios, almacenamiento e inocuidad

Se verificó la confiabilidad de las prácticas gastronómicas, lo relativo a la calidad de los ingredientes, su adecuada conservación y la prevención de la contaminación de los alimentos.

| Elementos relevantes | Estado del elemento relevante | Información documentada que evidencia el cumplimiento |
|---|---|---|
| Determinación y requisición de ingredientes | Se determinan y solicitan los tipos, cantidades y características de los ingredientes requeridos para cada práctica, considerando recetas, número de participantes y condiciones de conservación. De ahí que, se asegura la disponibilidad oportuna de materias primas y consumibles necesarios. | Recetas; listas de ingredientes; programas de prácticas; autorizaciones; registros de entrega. |
| Control de la provisión de insumos | Se evalúan y controlan la provisión por los alumnos de materias primas, agua, materiales y servicios generales que afectan la conformidad de las prácticas. | Especificaciones de insumos; registros de cumplimiento; incidencias. |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | |
|---|---|---|
| Recepción e inspección de materias primas | Se verifica, al recibir los ingredientes, su identificación, integridad del envase, condiciones higiénicas, temperatura cuando corresponda, fechas de caducidad y características de calidad. De ahí que, se previene el uso de ingredientes que no cumplan las especificaciones establecidas. | Registros de recepción; listas de inspección; especificaciones; controles de temperatura; reportes de rechazo. |
| Almacenamiento y conservación de ingredientes | Se tiene conocimiento de que los ingredientes perecederos y no perecederos se almacenan bajo las condiciones de temperatura, humedad, higiene, separación y protección requeridas. | Procedimientos de almacenamiento; registros de temperatura; inspecciones; controles de existencias; bitácoras de conservación. |
| Control de caducidades e identificación | Se identifican para prevenir la utilización de productos caducados, alterados o sin identificación. De ahí que, se previene la identificación adecuada y se previene el uso de insumos deteriorados o no aptos para su utilización. | Registro de caducidades e integridad de los insumos. |
| Control de temperaturas de refrigeración y congelación | Se monitorean y verifican los límites de temperatura aplicables a los alimentos y se controlan las desviaciones. | Registros de temperatura; límites establecidos; instrumentos verificados. |
| Prevención de contaminación cruzada y control de alérgenos | Se controla la separación entre alimentos crudos y preparados, utensilios, superficies, ingredientes alergénicos y actividades que puedan generar contaminación cruzada. De ahí que, se evita que la manipulación y preparación comprometan la calidad e higiene de los alimentos. | Procedimientos; instructivos de manipulación; identificación de utensilios y áreas; listas de inspección; registros de capacitación. |
| Higiene personal y prácticas de manipulación | Se verifica que estudiantes, docentes y personal de apoyo cumplen las prácticas de lavado de manos, higiene personal, indumentaria y manipulación higiénica de alimentos. De ahí que, se aseguran las condiciones de higiene apropiadas durante la realización de las prácticas. | Reglamento; procedimientos de higiene; registros de inducción; listas de inspección; reportes de incumplimiento. |
| Limpieza y desinfección de instalaciones y utensilios | Se planifica, ejecuta y verifica la limpieza y desinfección de estaciones de trabajo, equipos, utensilios y áreas de preparación antes y después de las prácticas. De ahí que, se evita la contaminación de materias primas, superficies, utensilios y productos elaborados. | Programa de limpieza; procedimientos; bitácoras; listas de verificación; registros de supervisión. |
| Control de plagas y residuos | Se previene la presencia de plagas y se controla la segregación, recolección y disposición de los residuos alimentarios y otros desechos generados. De ahí que, se mantienen las condiciones higiénicas y se evitan las fuentes de contaminación que afecten las prácticas de laboratorio de gastronomía. | Programa de control de plagas; registros de inspección; reportes de servicios; procedimientos de residuos; bitácoras de limpieza. |

**IV.** Ejecución, supervisión y verificación de las prácticas gastronómicas.


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| Elementos relevantes | Estado del elemento relevante | Información documentada que evidencia el cumplimiento |
|---|---|---|
| Preparación previa a cada práctica | El responsable de las prácticas del laboratorio de Gastronomía verifica que, antes de cada práctica, se dispone de ingredientes conformes, utensilios suficientes, equipos funcionales, instalaciones limpias y recetas o instrucciones autorizadas. De ahí que, se confirma que las condiciones operacionales son adecuadas antes de realizar las prácticas de laboratorio de gastronomía. | Planeación de Clases Prácticas. |
| Ejecución bajo condiciones controladas | Se comprueba que las técnicas culinarias se realizan bajo supervisión docente y controlando cantidades, tiempos, temperaturas, higiene y métodos de preparación. De ahí que, se asegura la realización de las prácticas de conformidad con los requisitos y procedimientos establecidos. | Manuales; recetas estandarizadas; registros de práctica; listas de asistencia; bitácoras; observación directa. |
| Control de parámetros críticos de preparación | Se establecen y verifican los parámetros de cocción, enfriamiento, conservación y servicio cuando son determinantes para la inocuidad y calidad de las preparaciones. De ahí que, se verifican las condiciones de preparación y los resultados que afectan la conformidad del producto elaborado. | Hojas técnicas; registros de temperatura y tiempo; criterios de aceptación; registros de verificación; acciones ante desviaciones. |
| Verificación de resultados de aprendizaje y productos | Se evalúa la aplicación correcta, por los estudiantes, de las técnicas de preparación y del cumplimiento de los productos elaborados con los criterios especificados de presentación, textura, cocción, sabor e inocuidad. De ahí que, se comprueba el cumplimiento de los requisitos académicos y técnicos establecidos. | Reportes de prácticas; evaluaciones docentes; registros de resultados; criterios técnicos; evidencias de productos elaborados. |
| Control de prácticas o productos no conformes | Se toman acciones cuando una práctica no puede ejecutarse conforme a lo previsto o cuando una preparación presenta condiciones que impiden considerarla apta para su consumo o evaluación. De ahí que, se identifican y controlan los resultados no conformes para evitar su utilización o entrega no intencionada. | Reportes de incidencias; identificación de productos no conformes; registros de disposición; autorizaciones; correcciones y verificaciones posteriores. |
| Cierre de prácticas y devolución de recursos | Se verifica al finalizar la práctica que las estaciones quedan limpias, los equipos se encuentran en condiciones adecuadas, los utensilios son devueltos y los residuos se retiran correctamente. De ahí que, se preserva la infraestructura, los equipos y los recursos para las actividades posteriores. | Listas de inspección; registros de devolución; bitácoras de limpieza; reportes de daños; verificaciones de cierre. |

**V.** Desempeño, satisfacción de los usuarios y mejora continua


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| Elementos relevantes | Estado del elemento relevante | Información documentada que evidencia el cumplimiento |
|---|---|---|
| Cumplimiento de las prácticas programadas | Se han realizado de manera efectiva el 100% de las prácticas programadas durante el periodo evaluado (3er. Semestre 2026) y analizado las causas de cancelaciones, suspensiones o reprogramaciones. De ahí que, se ha determinado el grado de cumplimiento de los resultados planificados. | Calendarios; bitácoras de ejecución; concentrado de prácticas; cálculo del indicador; análisis de desviaciones. |
| Evaluación de la satisfacción de usuarios | Se evalúa la satisfacción de los usuarios respecto de instalaciones, disponibilidad de ingredientes, equipos, apoyo técnico, condiciones higiénicas y oportunidad del servicio de apoyo. De ahí que, se conoce la percepción de docentes y estudiantes sobre el cumplimiento de sus requisitos. | Encuestas; resultados por periodo; análisis de tendencias; informes; acciones de mejora. |
| Gestión de quejas y reclamaciones | Se reciben, investigan y resuelven las quejas relativas a equipos defectuosos, deficiencias de higiene o incumplimiento de prácticas. De ahí que, se atienden las quejas y determinan las acciones necesarias para evitar la recurrencia de incumplimientos. | Registros de quejas; análisis de causa; comunicaciones; acciones correctivas; verificaciones de eficacia. |
| Seguimiento de no conformidades y acciones correctivas | Se han previsto No conformidades durante la prestación del servicio y determinado y tratado las causas de manera eficaz para prevenir recurrencias. De ahí que, se eliminan las causas de no conformidades y comprueba la eficacia de las acciones correctivas. | Informes de no conformidad; análisis de causas; planes de acción; registros de implementación; evaluación de eficacia. |
| Resultados de auditorías internas | Los hallazgos se establecen en las auditorías internas y la forma de verificación del cumplimiento de las acciones correspondientes. De ahí que, se determina la conformidad del proceso con los requisitos aplicables y su implementación eficaz. | Programas y planes de auditoría; informes; hallazgos; acciones correctivas; registros de seguimiento. |
| Revisión por la Dirección | Se comunican a la dirección los resultados de desempeño, satisfacción, riesgos, necesidades de equipos e infraestructura y oportunidades de mejora del laboratorio; para asegurar que los resultados y necesidades del proceso se consideren en las decisiones del SGC. | Informes de desempeño; entradas y salidas de revisión por la dirección; acuerdos; decisiones; asignaciones de recursos. |
| Mejora continua del proceso de Prácticas de Laboratorio de Gastronomía | Se han implementado mejoras para optimizar el cumplimiento de prácticas, la inocuidad alimentaria, el aprovechamiento de recursos, el funcionamiento de los equipos y la satisfacción de los usuarios, y de los resultados que evidencian la eficacia de las prácticas de Laboratorio de Gastronomía. | Proyectos de mejora; resultados comparativos; indicadores; acciones implementadas; evaluaciones de resultados. |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

**VI.** Verificaciones técnicas complementarias de inocuidad alimentaria.

En este proceso se considera importante tomar conocimiento y profundizar en las condiciones de preparación de los alimentos mediante una revisión complementaria basada en la NOM-251-SSA1-2009, particularmente sus disposiciones generales del capítulo 5 y las correspondientes a los establecimientos de servicios de alimentos y bebidas del capítulo 7.

■ Controles técnicos relevantes:

| Control técnico relevante | Aspectos relevantes | Información documentada verificada |
|---|---|---|
| Condiciones de almacenamiento | Conservar ingredientes bajo las condiciones especificadas y evitar el contacto entre alimentos incompatibles o potencialmente contaminantes. | Inspección directa; registros de temperatura; identificación y orden de almacenamiento. |
| Higiene del personal | Cumplir con las medidas higiénicas antes y durante la manipulación de los alimentos. | Observación directa; instrucciones; registros de inducción; supervisión. |
| Prevención de contaminación cruzada | Separar adecuadamente los ingredientes crudos, productos listos para consumo, utensilios y superficies. | Inspección de estaciones; identificación de utensilios; procedimientos; observación del proceso. |
| Control de cocción y conservación | Cumplir en las preparaciones los parámetros establecidos de control térmico, Y atender oportunamente las desviaciones. | Registros; mediciones; criterios técnicos; acciones frente a desviaciones. |
| Limpieza y desinfección | Limpiar y desinfectar los equipos y superficies que entran en contacto con los alimentos con métodos adecuados. Y, verificar su realización. | Programa de limpieza; productos autorizados; registros; inspección física. |
| Aptitud de materias primas | Utilizar alimentos caducados, alterados, contaminados o que no cumplen las especificaciones de recepción. | Inspecciones; identificación; registros de rechazo y disposición. |
| Control de agua y hielo | Asegurar la calidad del agua y del hielo utilizados en preparaciones destinadas al consumo. | Evidencia de suministro; controles establecidos; análisis cuando correspondan; registros de mantenimiento. |
| Productos químicos de limpieza | Identificar, almacenar y utilizar los productos químicos de manera que no contaminen ingredientes, utensilios o preparaciones. | Etiquetas; fichas de seguridad; inspección; instrucciones de almacenamiento y uso. |

■ Información documentada verificada:

| Título | Datos relevantes | Retención | Recuperación | Disposición |
|---|---|---|---|---|
| Plan de Calidad del Proceso 05.06.2026 | Proveedores de información internos y externos; Identificación de usuarios/alumnado/PL-LG; Salidas y Entradas del proceso; Recursos; Operación y Control del Proceso PL-LG. | Física y Digital 2 años | Digital | Destrucción |
| Planeación de Clases Prácticas | Licenciatura en Gastronomía; Unidad de aprendizaje: Bases culinarias I; Ciclo 2026B; Primer período; 10.08 al 07.09.2026; Sesión 13; Grupos 1H/Objetivo, Contenido temático, Experiencias de aprendizaje, Evaluación. | Física y Digital 2 años | Digital | Destrucción |
| Manual de prácticas por semestre | Aprobado por el Consejo de PL-LG. | Física y Digital 2 años | Digital | Destrucción |
| Calendario de prácticas | 3er. Trimestre/septiembre 2026 | Física y Digital 2 años | Digital | Destrucción |


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Bitácora Semanal de Uso de Laboratorio | U.A./Cocina Española; Taller/Cocina 2 | Física y Digital 2 años | Digital | Destrucción |
| Requisición de equipos y utensilios a Almacén | Grupo 1; No. de cuenta: 2313111; Taller Cocina 2; Isla 5 | Física y Digital 2 años | Digital | Destrucción |
| Check List Limpieza | Cocina 2/Española/17 y 24.08.2026 | Física y Digital 2 años | Digital | Destrucción |
| Registro y Reporte de Incidencias Semanales/Septiembre 2026 | Categorías AC, Ba, SH; Descripción de las incidencias; Nivel de riesgo Ba, Md, Al; Acción realizada de manera inmediata; y Responsable de la acción. | Física y Digital 2 años | Digital | Destrucción |
| Proyecto Curricular de la Licenciatura en Gastronomía | Perfil ideal del profesor y asesor por unidad de aprendizaje/Profesora Vianey Dolores Mondragón Mora; Información documentada de su competencia; y Validación de la competencia. | Física y Digital 2 años | Digital | Destrucción |

## CAMBIOS SIGNIFICATIVOS, ASPECTOS RELEVANTES Y/O CUESTIONES NO RESUELTAS DETECTADOS QUE SE DEBEN CONSIDERAR PARA LA SIGUIENTE AUDITORÍA

- No Conformidad y Acciones Correctivas (cierre de hallazgos No Conformes);
- Proceso de Tutorías – Interacción con las bibliotecas de los espacios académicos;
- Proceso de Tutoría Académica Profesional – Interacción y resultados en los espacios académicos;
- Seguimiento a los planes de calidad y los criterios y su homologación, en cuanto a la determinación de indicadores de desempeño con sus metas y periodicidad;
- Seguimiento a la difusión de las matrices de riesgos y oportunidades. ya que los responsables de proceso no tienen el manejo de documento;


Este documento es propiedad de **American Trust Register S.C.** Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito del propietario de los derechos.
Retorno del Tulipán No. 112, Col. La Florida, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México C.P. 53160 Tel: 5236-7383 / 84. www.americantrust.com.mx.