U.M.S.N.H
Dirección General de Bibliotecas

Revisión Por la Dirección 2026

Biblioteca de la Facultad de Químico Farmacobiología

Estado de las acciones de la Revisión por la Dirección 2025.

Acuerdo	Solución	Fecha Compromiso
Solicitar capacitación de Biblioteca Virtual	Solicitud de Capacitación de Biblioteca Virtual , a la Dirección de Bibliotecas para Usuarios, docentes y personal administrativo de la Facultad de Químico Farmacobiología.	Usuarios:19/11/2025 Personal Administrativo: 26/11/2025 Personal Docente. 14/01/2026
Asignación de personal de intendencia en el turno matutino	Se llevó a cabo una reunión con la Directora, él administrativo, personal de intendencia, la Coordinadora de la biblioteca y la maestra representante del área académica. En esta reunión, la Dirección asignó a dos intendentes para la biblioteca, para los turnos matutino y vespertino.	13/11/2025
Reunión con intendentes y coordinador de la biblioteca	Se llevó a cabo una reunión con la Directora, él administrativo, personal de intendencia, la Coordinadora de la biblioteca y la maestra representante del área académica, donde se les dio a conoces la instrucción de trabajo, el registro de actividades de aseo y la distribución de actividades a realizar para cada turno.	13/11/2025
Determinar si se agrega un día más, para el servicio de préstamo a domicilio	Durante la reunión con los bibliotecarios, se analizó la disminución en el servicio de préstamo a domicilio detectada en la encuesta de necesidades. Tras evaluar el inventario disponible y la demanda de los usuarios, se acordó por votación extender este servicio un día más, seleccionando el jueves. Para conocimiento de los usuarios , se colocará un aviso.	16/10/2025

Cambios de las cuestiones externas e internas

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

Biblioteca de la Facultad de Químico Farmacobiología

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

CUESTIONES INTERNAS	
Fortalezas	**Debilidades**
1. Comunicación fluida con la Dirección de la Facultad de Químico Farmacobiología. 2. Participación de los profesores en los cursos de capacitación. 3. Disposición del personal bibliotecario para ejecutar las actividades asignadas. 4. Capacitación continua del personal bibliotecario mediante su participación en cursos. 5. Adquisición de una plataforma digital especializada y contratada para el área de la salud.	1. Falta de conectividad: Ausencia de servicio de internet inalámbrico (Wi-Fi) para los usuarios. 2. Baja afluencia: Disminución en el número de usuarios que solicitan los servicios bibliotecarios. 3. Rezago en catalogación: Falta de registro y catalogación de parte del material bibliográfico. 4. Catálogo digital incompleto: Ausencia de un catálogo bibliográfico en línea en su totalidad.

CUESTIONES EXTERNAS	
Oportunidades	**Amenazas**
1. La existencia de recursos de información digital de acceso gratuito en línea, para apoyo a los planes de estudio. 2. EL enriquecimiento de la colección bibliográfica, mediante donaciones más actualizadas a la existente en la biblioteca. 3.- Compra de Acervo Actualizado por la Dirección de Bibliotecas y la Dirección de la Facultad.	1.- Por la baja del presupuesto, no se puedan atender las necesidades de infraestructura de la biblioteca. 2.- El servicio de la Red Universitaria suele ser deficiente e impacta los Servicios que ofrece la Dirección de Bibliotecas.



Política de Calidad

El sistema bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo respalda las funciones de docencia, la investigación, la conservación y la difusión de la cultura que se realizan en la Universidad, proporcionando servicios y recursos de información a la comunidad universitaria y público en general.

Contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad para la gestión de colecciones y la prestación de servicios bibliotecarios con el apoyo de los procesos de soporte: Encuadernación de Fondos Contemporáneos, Mantenimiento de Acervos Especiales, Organización Documental, Gestión Tecnológica y Sistemas, Desarrollo de Habilidades Informativas, Formación de Recursos Humanos y Recursos Financieros.

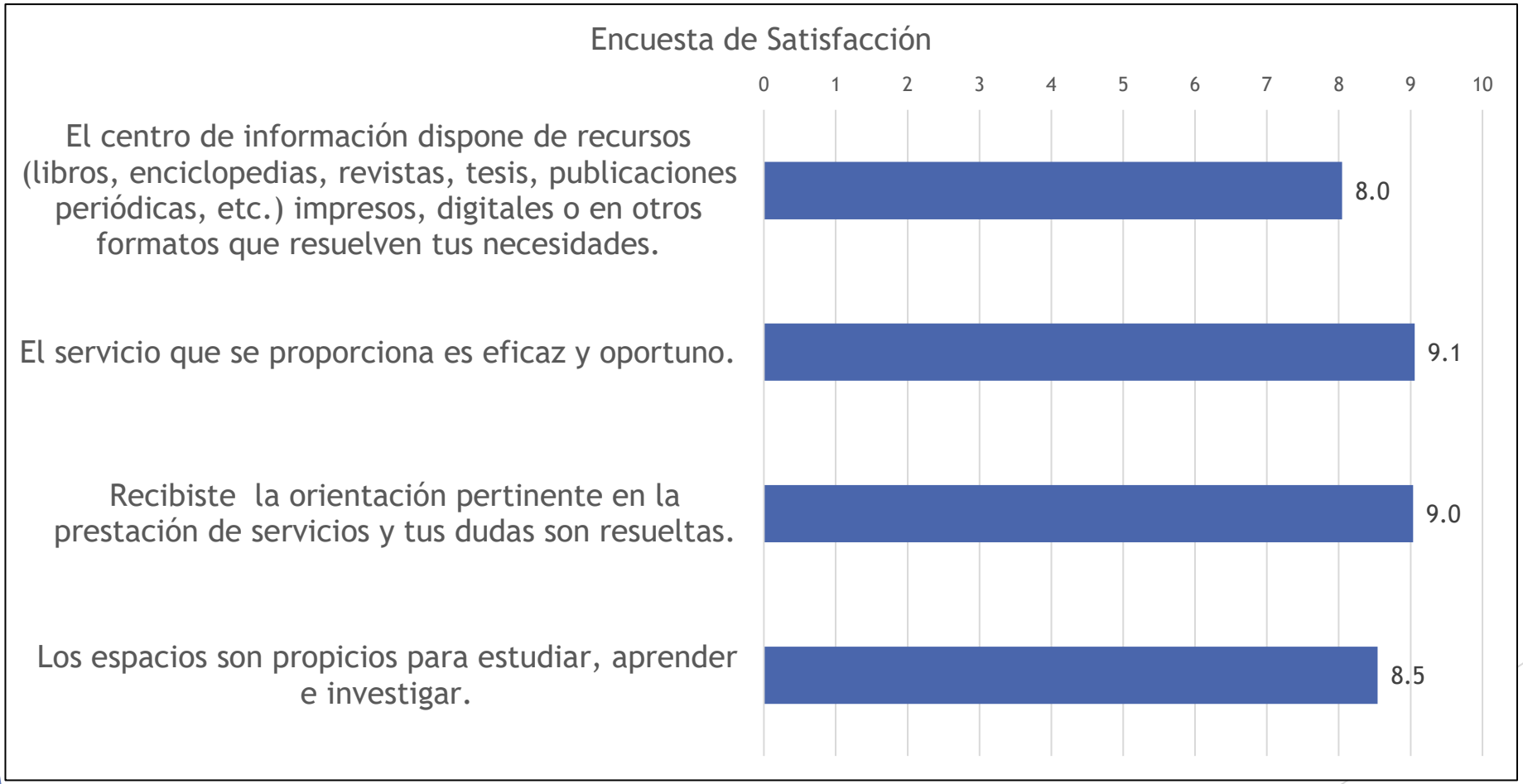
Estamos comprometidos en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos aplicables de las personas usuarias; de los requisitos legales y reglamentarios aplicables; el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica; la capacitación del personal y la mejora continua.

El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

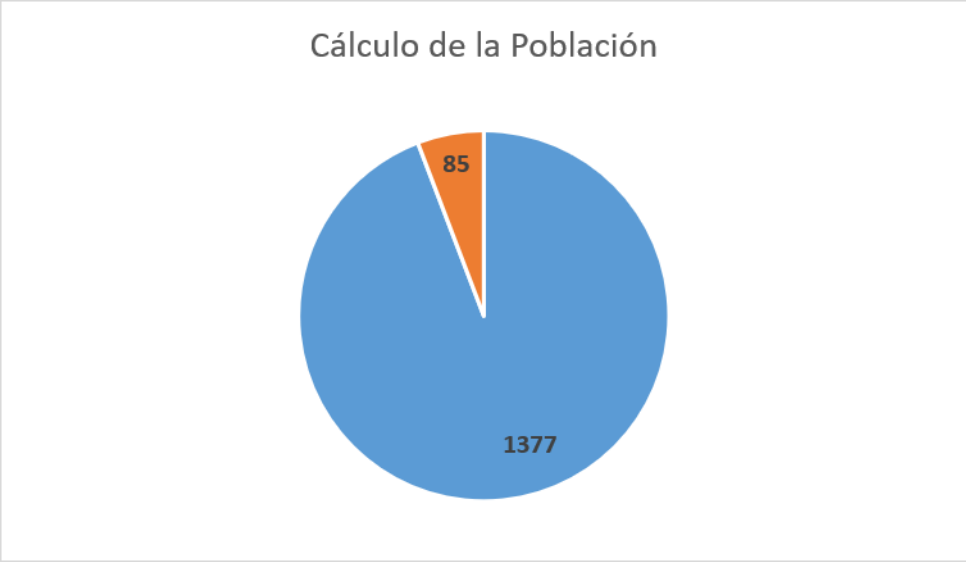


1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

Grado de Satisfacción de los Usuarios



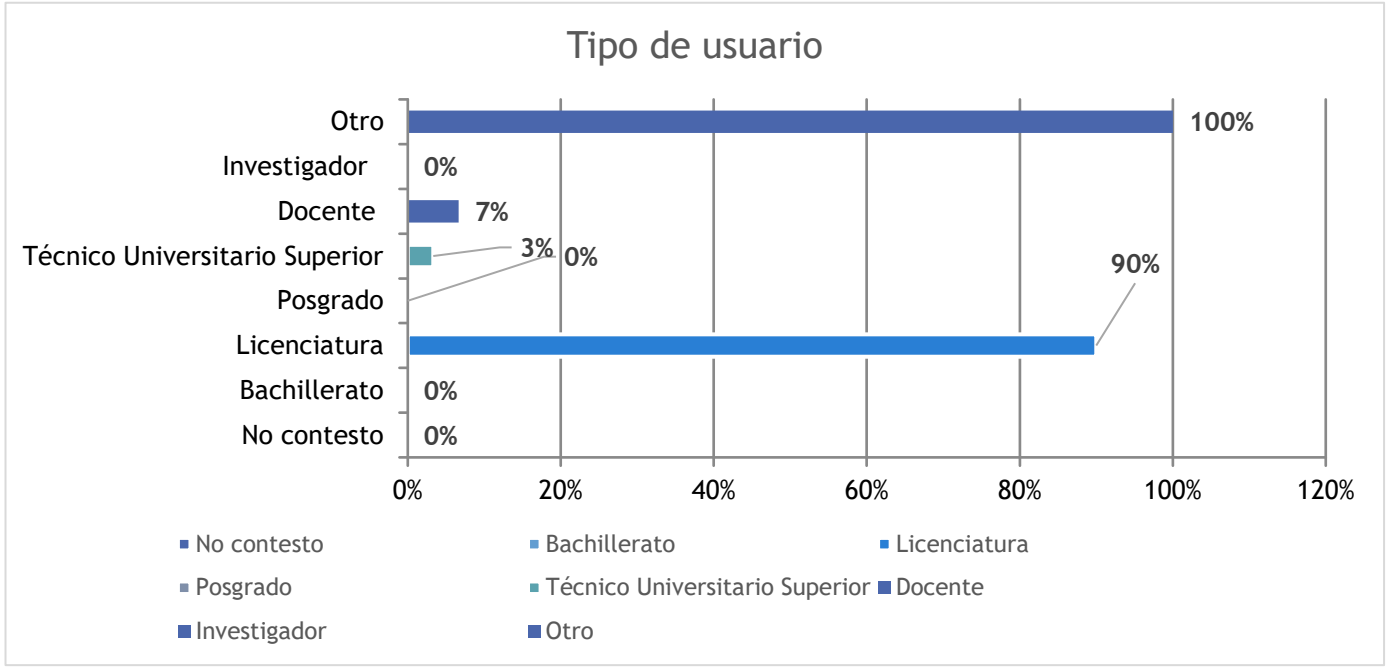
1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

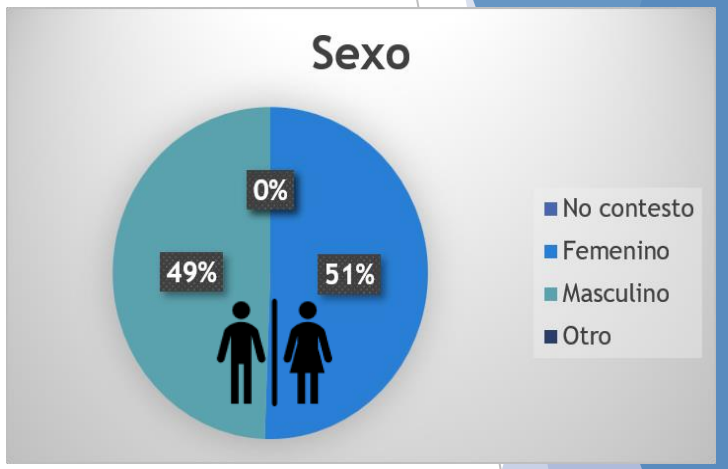


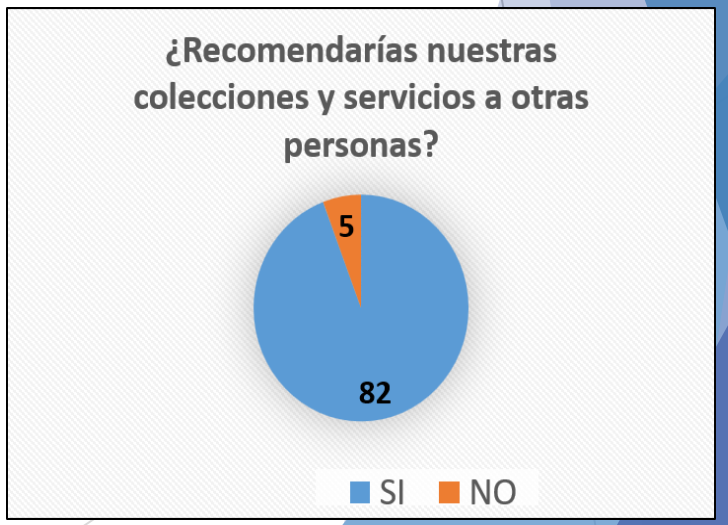
- Se aplicó a una población de 1,377 alumnos
- Muestra determina: 85 encuestas
- Numero de acuestas aplicadas

90

1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.



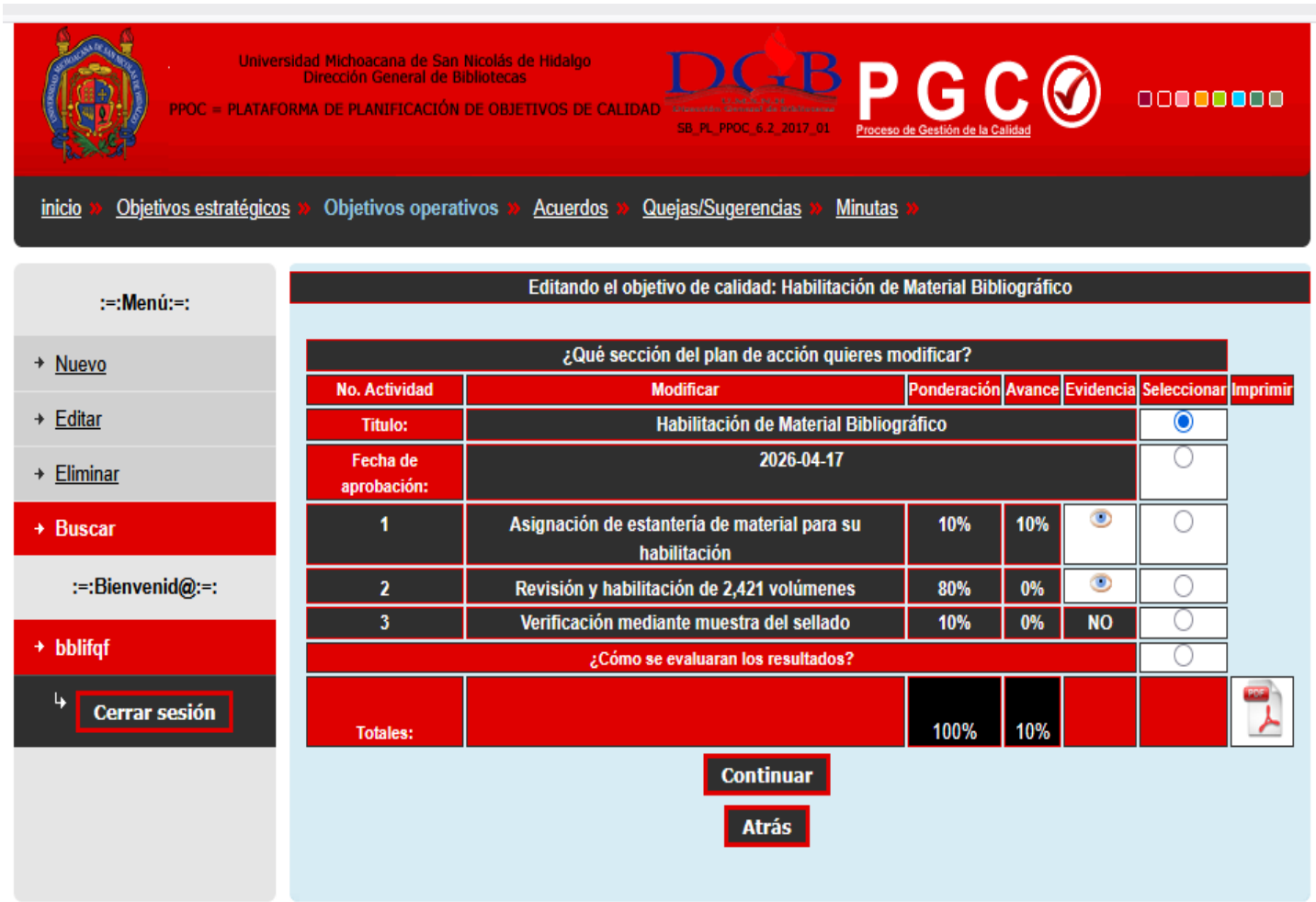


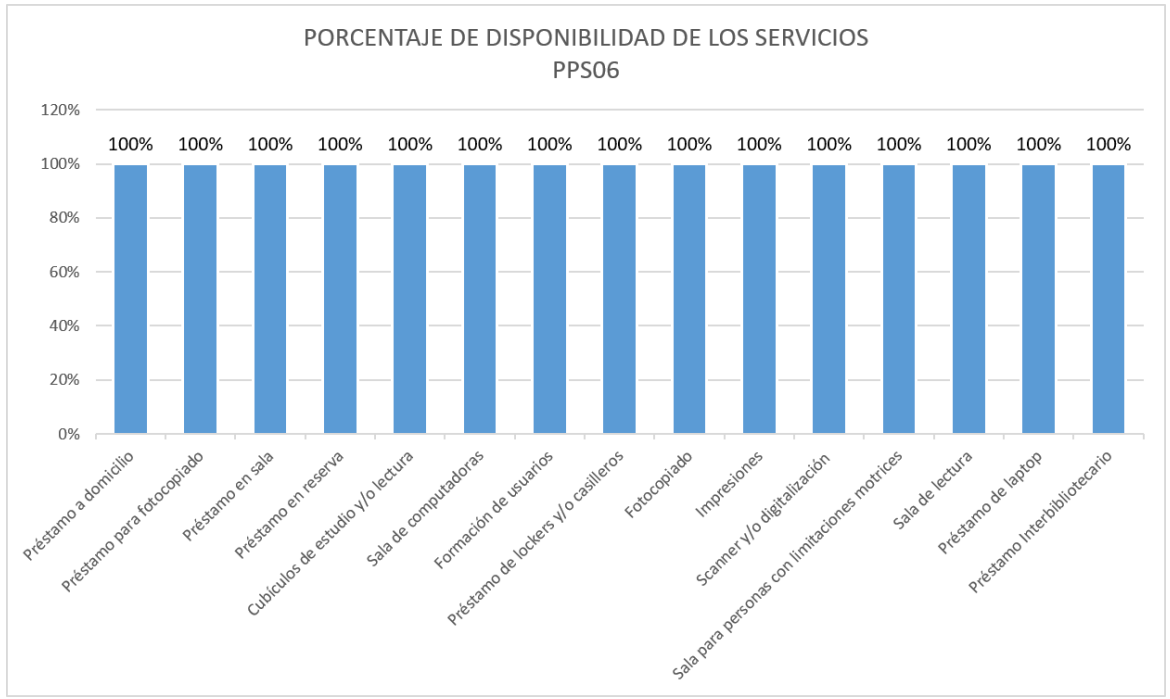


2. Grado en que se ha logrado los Objetivos de calidad: Objetivo Operativos

Actividad #1
Avance 10%

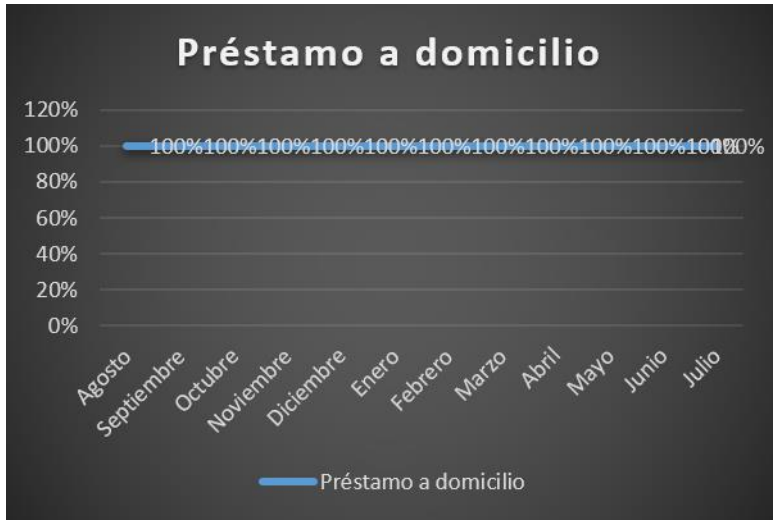
Actividad #2
Avance 72%





3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
Indicadores de servicios







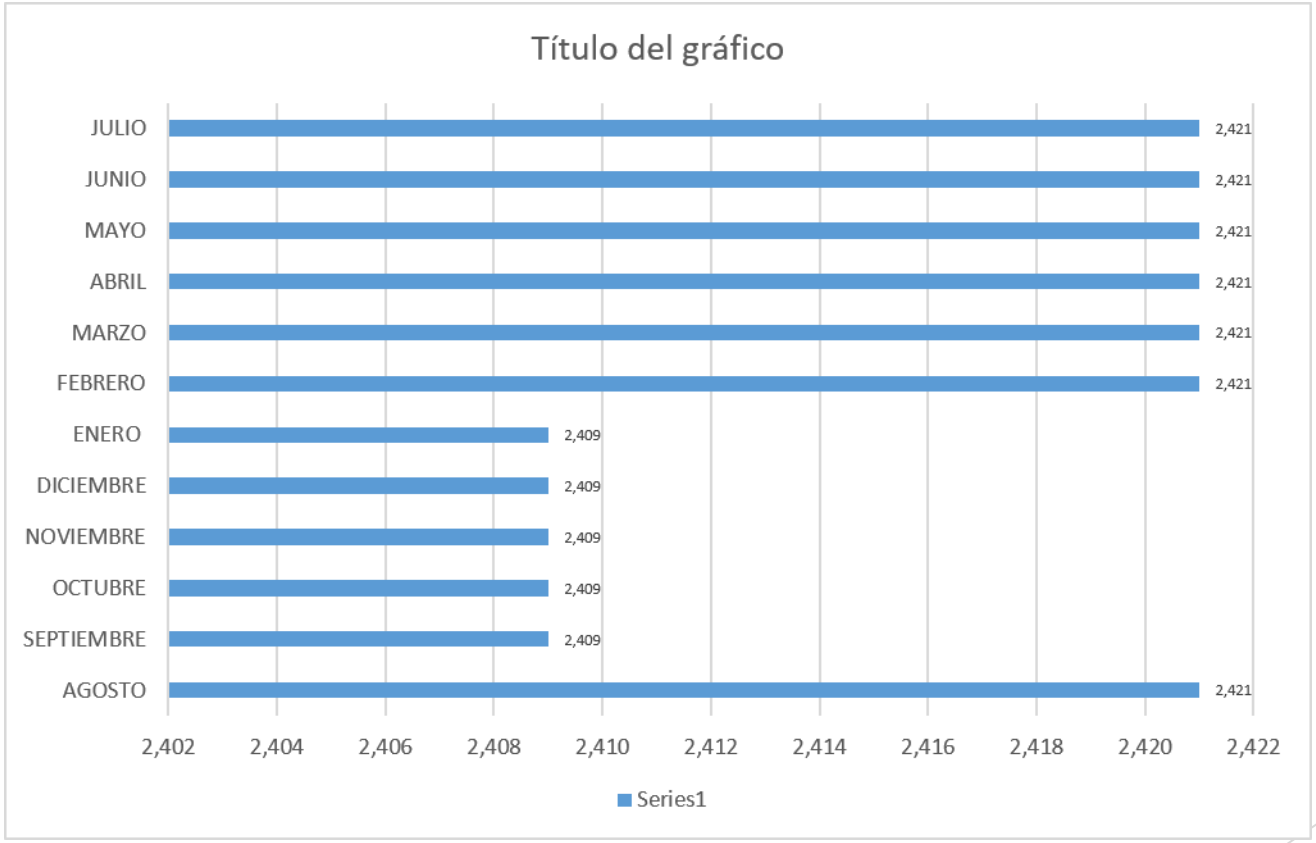
3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
Indicadores de servicios







3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
Indicadores de Colecciones



3.Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicio. .

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	12	100.00%	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS	12		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA	2421	0	Registro inventario de la colección
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	2421		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC05	Promedio de título por volumen	SUMATORIA DE VOLÚMENES	2421	2.48	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	976		

4. No conformidades y acciones correctivas

La Biblioteca de Facultad de Químico Farmacobiología cuenta con material bibliográfico sin estar Registrado en el catálogo en línea KOHA y sin Código de barras.

Lo que constituye un producto no conforme de acuerdo con los requisitos establecidos que se encuentra determinados en el catálogo de productos y servicios.

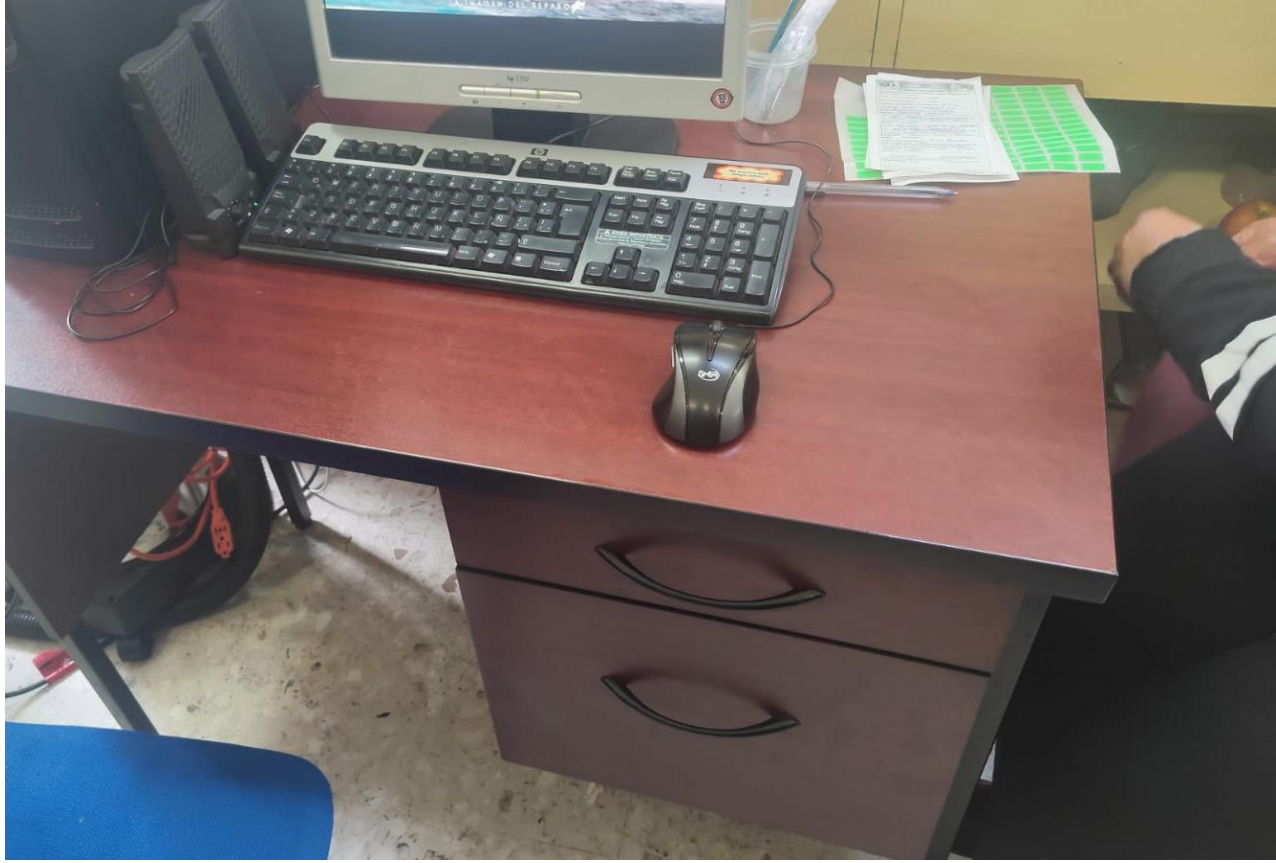
ACTIVIDADA 1	Depurar el inventario , resultado del cotejo del acervo bibliográfico	PONDERACION 30%	Actividad cerrada
ACTIVIDADA 2	Integrar al objetivo estratégico , sobre catalogación y clasificación, el acervo pendiente de la Biblioteca	Ponderación: 70%	El Comité de Dirección de Bibliotecas acordó mantener sin cambios el objetivo estratégico. Febrero de 2027 se llevará a cabo una revisión donde se considerará incorporar las cinco Bibliotecas que obtuvieron certificación en 2025

5. Los resultados de seguimiento y medición

Evaluación de infraestructura realizada el 13/02/2026.
Comentarios: Se requiere la instalación de protecciones en el cableado de iluminación y datos debido a que se encuentra expuesto







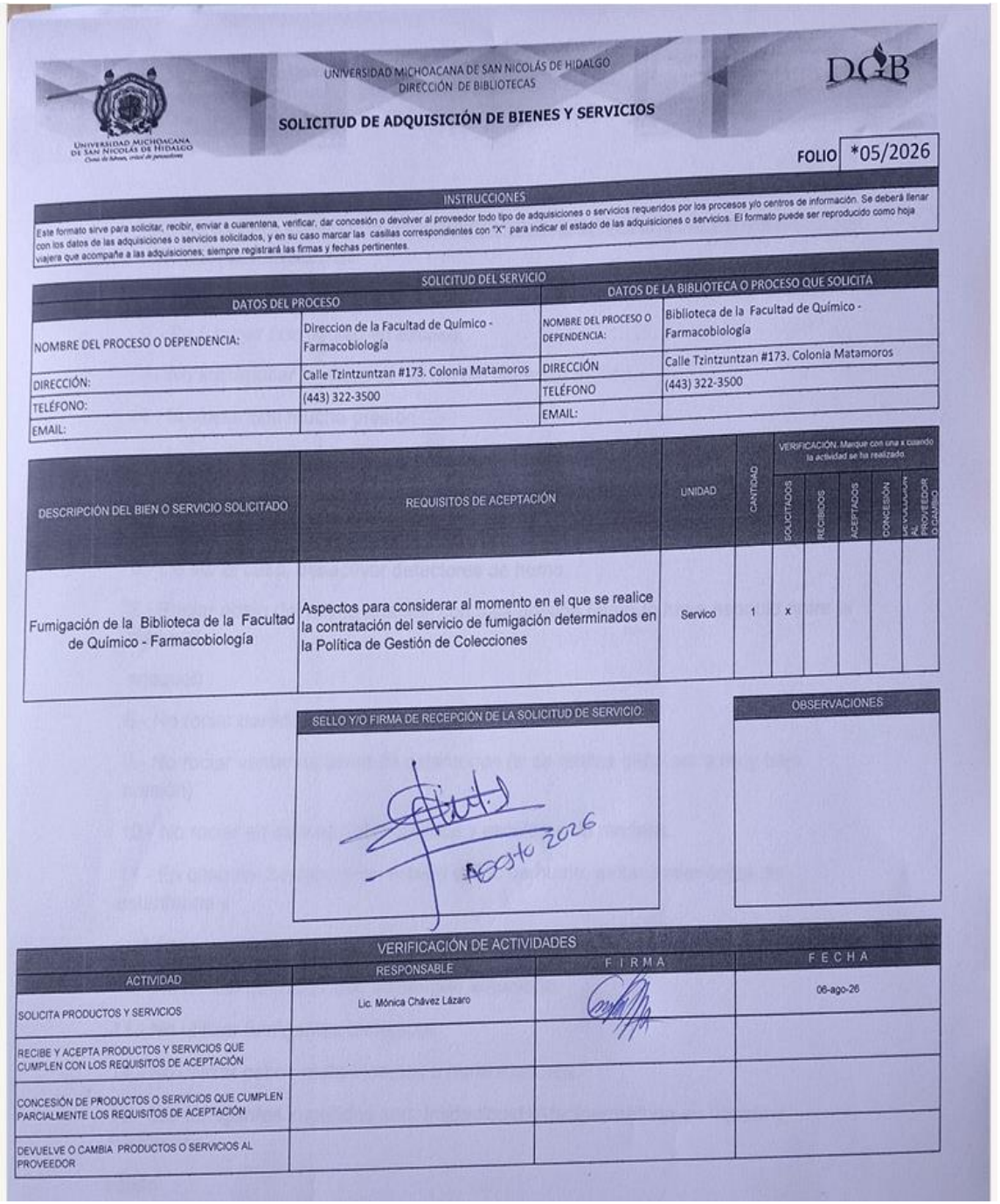
5.Los resultados de seguimiento y medición

Evaluación de infraestructura.

Comentarios: El espacio destinado a la estantería es muy limitado. Se recomienda sustituir los escritorios actuales, ya que sus dimensiones son excesivas y optimizarían el área disponible.

5. Los resultados de seguimiento y medición

- FUMIGACION . SOLICITUD EN TRAMITE



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

DGB

SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

FOLIO *05/2026

INSTRUCCIONES

Este formato sirve para solicitar, recibir, enviar a cuarentena, verificar, dar concesión o devolver al proveedor todo tipo de adquisiciones o servicios requeridos por los procesos y/o centros de información. Se deberá llenar con los datos de las adquisiciones o servicios solicitados, y en su caso marcar las casillas correspondientes con "X" para indicar el estado de las adquisiciones o servicios. El formato puede ser reproducido como hoja viajera que acompañe a las adquisiciones; siempre registrará las firmas y fechas pertinentes.

SOLICITUD DEL SERVICIO

DATOS DEL PROCESO		DATOS DE LA BIBLIOTECA O PROCESO QUE SOLICITA	
NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Direccion de la Facultad de Químico - Farmacobiología	NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Biblioteca de la Facultad de Químico - Farmacobiología
DIRECCIÓN:	Calle Tzintzuntzan #173. Colonia Matamoros	DIRECCIÓN	Calle Tzintzuntzan #173. Colonia Matamoros
TELÉFONO:	(443) 322-3500	TELÉFONO	(443) 322-3500
EMAIL:		EMAIL:	

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VERIFICACIÓN. Marque con una x cuando la actividad se ha realizado. SOLICITADOS	RECIBIDOS	ACEPTADOS	CONCESIÓN	DEVOLUCIÓN AL PROVEEDOR O CAMBIO
Fumigación de la Biblioteca de la Facultad de Químico - Farmacobiología	Aspectos para considerar al momento en el que se realice la contratación del servicio de fumigación determinados en la Política de Gestión de Colecciones	Servico	1	x				

SELLO Y/O FIRMA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO:

Agosto 2026

OBSERVACIONES

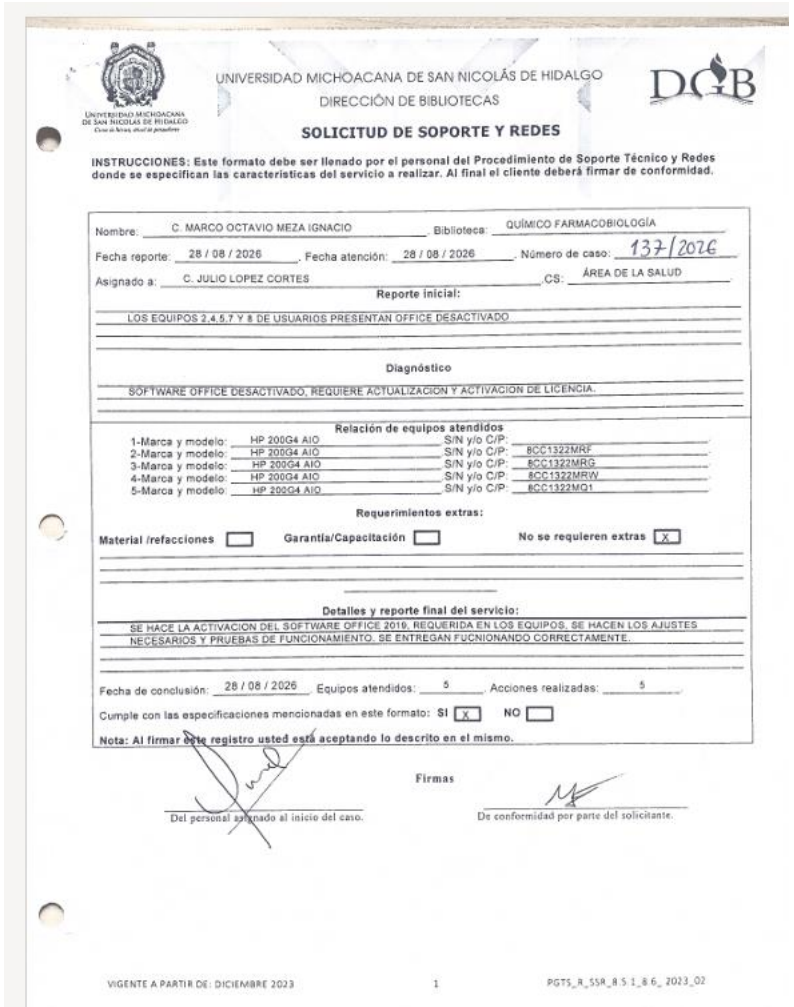
VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	Lic. Mónica Chávez Lázaro		06-ago-26
RECIBE Y ACEPTA PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE ACEPTACIÓN			
CONCESIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS QUE CUMPLEN PARCIALMENTE LOS REQUISITOS DE ACEPTACIÓN			
DEVUELVE O CAMBIA PRODUCTOS O SERVICIOS AL PROVEEDOR			

5. Los resultados de seguimiento y medición

MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, REPORTE DE PGTS

28/8/2026



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
DGB

SOLICITUD DE SOPORTE Y REDES

INSTRUCCIONES: Este formato debe ser llenado por el personal del Procedimiento de Soporte Técnico y Redes donde se especifican las características del servicio a realizar. Al final el cliente deberá firmar de conformidad.

Nombre: C. MARCO OCTAVIO MEZA IGNACIO. Biblioteca: QUÍMICO FARMACOBIOLOGÍA
Fecha reporte: 28 / 08 / 2026. Fecha atención: 28 / 08 / 2026. Número de caso: 137/2026
Asignado a: C. JULIO LOPEZ CORTES. CS: ÁREA DE LA SALUD

Reporte inicial:

LOS EQUIPOS 2,4,5,7 Y 8 DE USUARIOS PRESENTAN OFFICE DESACTIVADO

Diagnóstico

SOFTWARE OFFICE DESACTIVADO, REQUIERE ACTUALIZACION Y ACTIVACION DE LICENCIA.

Relación de equipos atendidos

1-Marca y modelo: HP 200G4 AIO. S/N y/o C/P: 8CC1322MRF
2-Marca y modelo: HP 200G4 AIO. S/N y/o C/P: 8CC1322MRG
3-Marca y modelo: HP 200G4 AIO. S/N y/o C/P: 8CC1322MRW
4-Marca y modelo: HP 200G4 AIO. S/N y/o C/P: 8CC1322MQ1
5-Marca y modelo: HP 200G4 AIO. S/N y/o C/P:

Requerimientos extras:

Material /refacciones ☐ Garantía/Capacitación ☐ No se requieren extras ☒

Detalles y reporte final del servicio:

SE HACE LA ACTIVACION DEL SOFTWARE OFFICE 2019, REQUERIDA EN LOS EQUIPOS. SE HACEN LOS AJUSTES NECESARIOS Y PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO. SE ENTREGAN FUCNIONANDO CORRECTAMENTE.

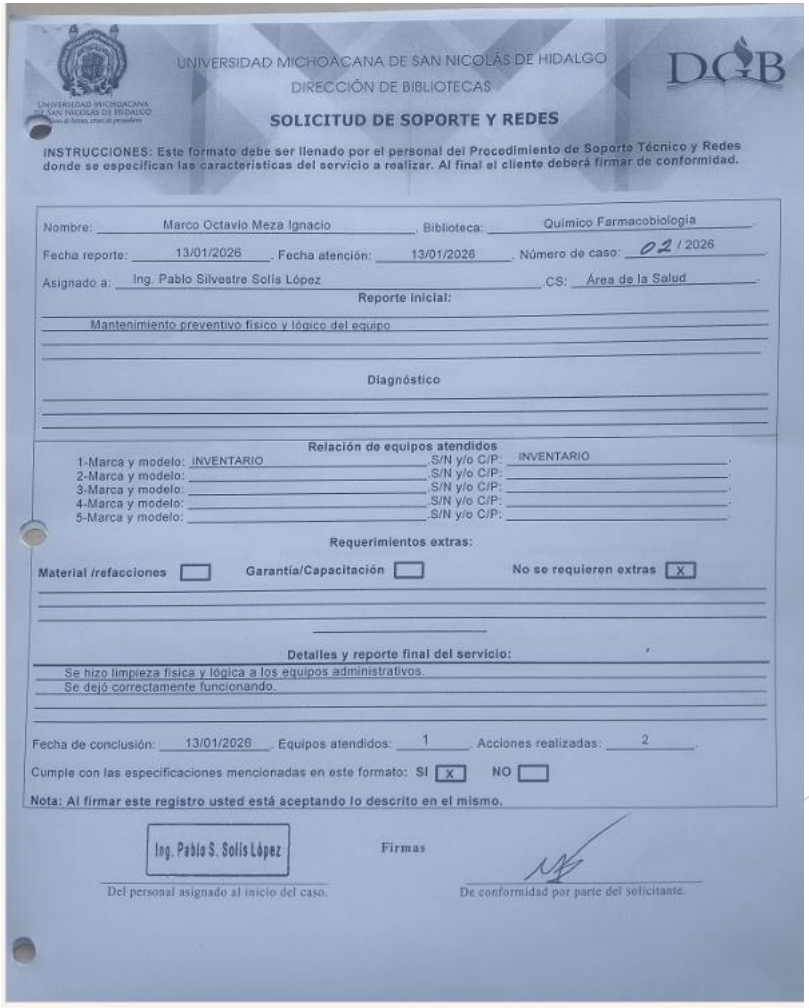
Fecha de conclusión: 28 / 08 / 2026. Equipos atendidos: 5. Acciones realizadas: 5.
Cumple con las especificaciones mencionadas en este formato: SI ☒ NO ☐
Nota: Al firmar este registro usted está aceptando lo descrito en el mismo.

Firmas

Del personal asignado al inicio del caso. De conformidad por parte del solicitante.

VIGENTE A PARTIR DE: DICIEMBRE 2023 1 PGTS_R_SSR_8.5.1_8.6_ 2023_02

13/1/2026



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
DGB

SOLICITUD DE SOPORTE Y REDES

INSTRUCCIONES: Este formato debe ser llenado por el personal del Procedimiento de Soporte Técnico y Redes donde se especifican las características del servicio a realizar. Al final el cliente deberá firmar de conformidad.

Nombre: Marco Octavio Meza Ignacio. Biblioteca: Químico Farmacobiología
Fecha reporte: 13/01/2026. Fecha atención: 13/01/2026. Número de caso: 02 / 2026
Asignado a: Ing. Pablo Silvestre Solís López. CS: Área de la Salud

Reporte inicial:

Mantenimiento preventivo físico y lógico del equipo

Diagnóstico

Relación de equipos atendidos

1-Marca y modelo: INVENTARIO. S/N y/o C/P: INVENTARIO
2-Marca y modelo: . S/N y/o C/P:
3-Marca y modelo: . S/N y/o C/P:
4-Marca y modelo: . S/N y/o C/P:
5-Marca y modelo: . S/N y/o C/P:

Requerimientos extras:

Material /refacciones ☐ Garantía/Capacitación ☐ No se requieren extras ☒

Detalles y reporte final del servicio:

Se hizo limpieza física y lógica a los equipos administrativos.
Se dejó correctamente funcionando.

Fecha de conclusión: 13/01/2026. Equipos atendidos: 1. Acciones realizadas: 2.
Cumple con las especificaciones mencionadas en este formato: SI ☒ NO ☐
Nota: Al firmar este registro usted está aceptando lo descrito en el mismo.

Ing. Pablo S. Solís López

Firmas

Del personal asignado al inicio del caso. De conformidad por parte del solicitante.

Escala	Descripción
0	**No aplica.**
1- 2.4	**Insuficiente:** cubre en menos de un 60% con los estándares y expectativas que demanda su función, requiere mejorar en corto plazo.
2.5 – 3.4	**Suficiente:** cumple del 60 al 80% de los estándares y expectativas de su función, tiene deficiencias, pero muestra voluntad y habilidad para superarlas.
3.5 – 4.4	**Óptimo:** cumple el 80 al 100% los estándares, expectativas y objetivos de su función, tiene deficiencias, siendo su contribución la esperada.
4.5 - 5	**Excelente:** supera claramente todos los estándares y expectativas de su función, y su puesto es realmente significativo.

UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE
SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA
PROCESO DE FORMACIÓN DE
RECURSOS HUMANOS
EDIFICIO "S" CIUDAD UNIVERSITARIA

INFORME RETROALIMENTACIÓN CONTINUA PARA LOS PERFILES DE FUNCIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

LIC. MÓNICA CHÁVEZ LÁZARO
COORDINADORA DEL CENTRO DE INFORMACIÓN
DE LA FACULTAD DE QUÍMICO FARMACOBIOLOGÍA.
PRESENTE.

Por este conducto informo los resultados de la retroalimentación continua (evaluación de desempeño) aplicada al personal a su cargo.

NOMBRE	RESULTADO	RANGO
Marco Octavio Meza Ignacio	4.93	Excelente
Claudia Merino Mendoza	5	Excelente
Ernesto Lazcano Jiménez	4.67	Excelente

Conclusión: El resultado de la evaluación del personal fue excelente, destacándose por la calidad de su desempeño, el cumplimiento de sus responsabilidades y sus aportaciones significativas.

Se anexa tabla que describe el grado y su significado:



5. Los resultados de seguimiento y medición

EVALUACION DE DESEMPEÑO

5. Los resultados de seguimiento y medición



CURSOS Y TUTORÍAS DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO

Turno matutino

✨**Curso de Lengua de Señas** ✨
🗓️ **Fechas:** 11 de febrero al 15 de julio de 2026
⏰ **Modalidad:** Clases solo los miércoles
🗣️ **Imparte:** Coordinación del Departamento de Idiomas

📖 **Curso: Historia del Libro y las Bibliotecas**
🗓️ **Sesiones:** Junio 23, 30 | Julio 7, 14
🗣️ **Imparte: Dirección de Bibliotecas**

Turno vespertino

✨ **Curso de Lengua de Señas** ✨
🗓️ **Fechas:** 9 de febrero al 13 de julio de 2026
⏰ **Modalidad:** Clases solo los miércoles
🗣️ **Imparte:** Coordinación del Departamento de Idiomas

5. Los resultados de seguimiento y medición

Mantenimiento y limpieza de colecciones por el personal de la biblioteca, del 3 al 10 de agosto de 2026.



6.RESULTADOS DE AUDITORIAS

Entrega de Certificado ISO 9001:20215 31/AGOSTO/2026



6. RESULTADOS DE AUDITORIAS

Proceso/Biblioteca	BFQF = Biblioteca de la Facultad de Químico - Farmacobiología	
Tipo de Auditoria	INTERNA	
Fecha:	2025-09-18	
No. de auditoria:	1/2025	
No. de folio:	1	
Tipo de hallazgo	No Conformidad ☒	
Descripción	En la Biblioteca de la Facultad Químico – Farmacobiología, no se asegura de la correcta actualización de la información documentada. Durante la auditoria se constató que el Reglamento Interno publicado en la página institucional de la Facultad es diferente del publicado en el Sistema Bibliotecario. Asimismo, la descripción de los servicios ofrecidos en la página institucional presenta diferencias respecto a los servicios declarados en el Catálogo de Productos y Servicios de los Procesos Operativos. En consecuencia, se Incumple el requisito 7.5.2 de la norma ISO 9001:2015. Por lo tanto, se declara una NO CONFORMIDAD	
Área de la norma	7.5.2 = Creación y actualización	
Tipo de acción o acciones que se requieren	Acción correctiva ☐	Corrección ☒

6. RESULTADOS DE AUDITORIAS

4.- DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES ESTABLECIDAS			
Se envió mediante oficio a la dirección , la información de la Bibliotecas , para que se realice el cambio en la página institucional de la Faculta del reglamento interno y servicios que se ofrecen en ella y sean iguales a los que se encuentran publicado en la página del Sistema Bibliotecario, los cuales al ser consultada la pagina institucional, no percatamos de que ya son iguales			
Cerrada	☒	¿Se requiere agregar otra acción?	☐
Fecha para la verificación del resultado de las acciones			2025-10-23
Imprimir			

5.- RIESGOS			
¿Se requiere actualizar la matriz de riesgos?			
SI	☐	NO	☒
Imprimir			

6.RESULTADOS DE AUDITORIAS

Proceso/Biblioteca	BFQF = Biblioteca de la Facultad de Químico - Farmacobiología	
Tipo de Auditoria	INTERNA	
Fecha:	2025-09-18	
No. de auditoria:	1/2025	
No. de folio:	2	
Tipo de hallazgo	No Conformidad	
Descripción	En el Procedimiento de Gestión de Colecciones, no se asegura la aplicación consistente de la instrucción de trabajo para la habilitación de acervos adquiridos. En el desarrollo de la auditoría se constató que el acervo ingresado por compra (12 volúmenes) mediante el oficio 022-2025 fue habilitado sin seguir en su totalidad la instrucción de trabajo correspondiente, omitiéndose el sellado en la contraportada de los ejemplares. Incumpliendo el requisito 8.5.1 de la norma ISO 9001:2015. En consecuencia, se declara una NO CONFORMIDAD	
Área de la norma	8.5.1 = Control de la producción y de la provisión del servicio	
Tipo de acción o acciones que se requieren	Acción correctiva	Corrección

6.RESULTADOS DE AUDITORIAS

4.- DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES ESTABLECIDAS			
Se realizo una tutoría con el personal de la biblioteca, donde se desarrollarán los puntos que corresponden a la instrucción de trabajo de la habilitación de material bibliográfico, se hace entrega de una instrucción de trabajo, para que la tengan presente y sirva de apoyo			
Cerrada	☒	¿Se requiere agregar otra acción?	☐
Fecha para la verificación del resultado de las acciones			2025-10-23
Imprimir			

5.- RIESGOS			
¿Se requiere actualizar la matriz de riesgos?			
SI	☐	NO	☒
Imprimir			

6. RESULTADOS DE AUDITORIAS

Proceso/Biblioteca	BFQF = Biblioteca de la Facultad de Químico - Farmacobiología	
Tipo de Auditoria	INTERNA	
Fecha:	2025-09-18	
No. de auditoria:	1/2025	
No. de folio:	3	
Tipo de hallazgo	No Conformidad ☒	
Descripción	En la Biblioteca de la Facultad de Químico - Farmacobiología, no se asegura que la información documentada esté disponible para garantizar la ejecución de las actividades. Durante la revisión del registro de Actividades de Aseo, se constató que este no es llenado ni firmado por el intendente responsable, lo que impide asegurar la trazabilidad y la veracidad del cumplimiento de las actividades. En consecuencia, se incumple el requisito 8.5.1.a.2 de la norma ISO 9001:2015. Por lo tanto, se declara una NO CONFORMIDAD	
Área de la norma	8.5.1.a.2 =	
Tipo de acción o acciones que se requieren	Acción correctiva ☒	Corrección ☐

6.RESULTADOS DE AUDITORIAS

4.- DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES ESTABLECIDAS			
Se llevo a cabo reunió con el personal de intendencia, se dio a conocer las instrucciones de trabajo; se acordaron días en que el intendente debe realizar el aseo, se da a conocer el registro de actividades y el llenado del mismo.			
Cerrada	☒	¿Se requiere agregar otra acción?	☐
Fecha para la verificación del resultado de las acciones			2025-11-13
Imprimir			

5.- RIESGOS			
¿Se requiere actualizar la matriz de riesgos?			
SI	☐	NO	☒
Imprimir			

6. RESULTADOS DE AUDITORIAS

Proceso/Biblioteca	BFQF = Biblioteca de la Facultad de Químico - Farmacobiología	
Tipo de Auditoria	INTERNA	
Fecha:	2025-09-18	
No. de auditoria:	1/2025	
No. de folio:	4	
Tipo de hallazgo	No Conformidad X	
Descripción	En la Biblioteca de la Facultad Químico – Farmacobiología, no se asegura la realización de las actividades de aseo de acuerdo con lo planificado. Durante la revisión del registro de Actividades de Aseo, se constató que en varios casos se marca como "No Conforme", lo que demuestra que las actividades programadas no fueron ejecutadas. En reunión con directivos y personal, se informó que se realizó la solicitud de cambio de intendente, actualmente asignado al turno vespertino. Por lo tanto, se declara un a NO CONFORMIDAD ya que incumple el requisito 8.5.1.d de la norma ISO 9001:2015	
Área de la norma	8.5.1.d =	
Tipo de acción o acciones que se requieren	Acción correctiva X	Corrección

6.RESULTADOS DE AUDITORIAS

4.- DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES ESTABLECIDAS			
Se realizo registro en una tabla de Excel sobre el control de las actividades de aseo; para asegurar que el intendente realice el llenado conforme a la actividad programadas. La cual se verifica contra cotejo del registro.			
Cerrada	☒	¿Se requiere agregar otra acción?	☐
Fecha para la verificación del resultado de las acciones			2025-12-19
Imprimir			

5.- RIESGOS			
¿Se requiere actualizar la matriz de riesgos?			
SI	☐	NO	☒
Imprimir			

6.RESULTADOS DE AUDITORIAS

- **En espera del envío del calendario de Planificación de Auditoría Interna, para confirmar la fecha asignada a la Biblioteca de la Facultad de Químico Farmacobiología 2026/2027**

7.Desempeño de los proveedores
Evaluación de escuelas, facultades como proveedores

CRITERIOS

A) TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS

Uno (1) Más de 2 meses.

Dos (2) De 1 a 2 meses.

Tres (3) Menos de 1 mes.

B) CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES

Uno (1) El producto o servicio no cumple con las especificaciones solicitadas.

Dos (2) Cumple parcialmente las especificaciones y puede concesionarse la aceptación.

Tres (3) Cumple totalmente las especificaciones solicitadas.

C) CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS

Uno (1) Para productos o materiales en mal estado al momento de la entrega o servicios

que requirieron corrección.

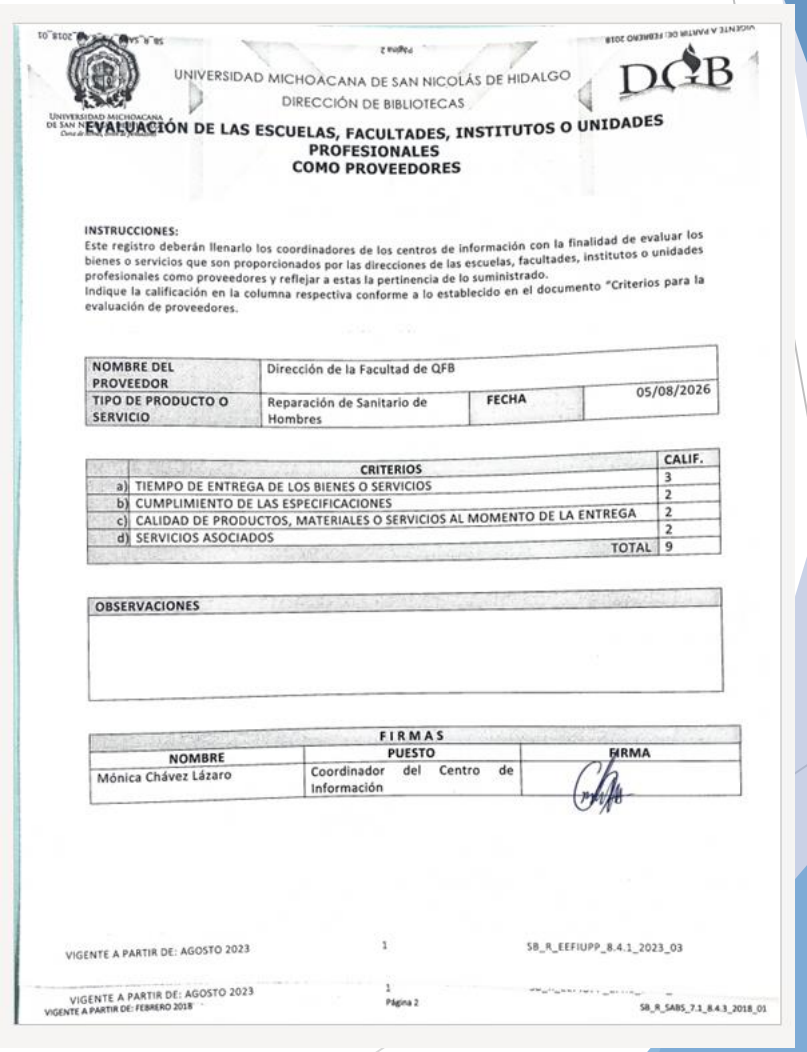
Dos (2) Para productos o materiales en buen estado al momento de la entrega o servicios

recibidos a total satisfacción.

D) SERVICIOS ASOCIADOS

Uno (1) Atención deficiente de las quejas y reclamos.

Dos (2) Atención oportuna y adecuada de las quejas y reclamos



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
DQB

EVALUACIÓN DE LAS ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES COMO PROVEEDORES

INSTRUCCIONES:
Este registro deberán llenarlo los coordinadores de los centros de información con la finalidad de evaluar los bienes o servicios que son proporcionados por las direcciones de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales como proveedores y reflejar a estas la pertinencia de lo suministrado.
Indique la calificación en la columna respectiva conforme a lo establecido en el documento "Criterios para la evaluación de proveedores.

NOMBRE DEL PROVEEDOR	Dirección de la Facultad de QFB		
TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	Reparación de Sanitario de Hombres	FECHA	05/08/2026

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	3
b)	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	2
c)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
d)	SERVICIOS ASOCIADOS	2
	TOTAL	9

OBSERVACIONES

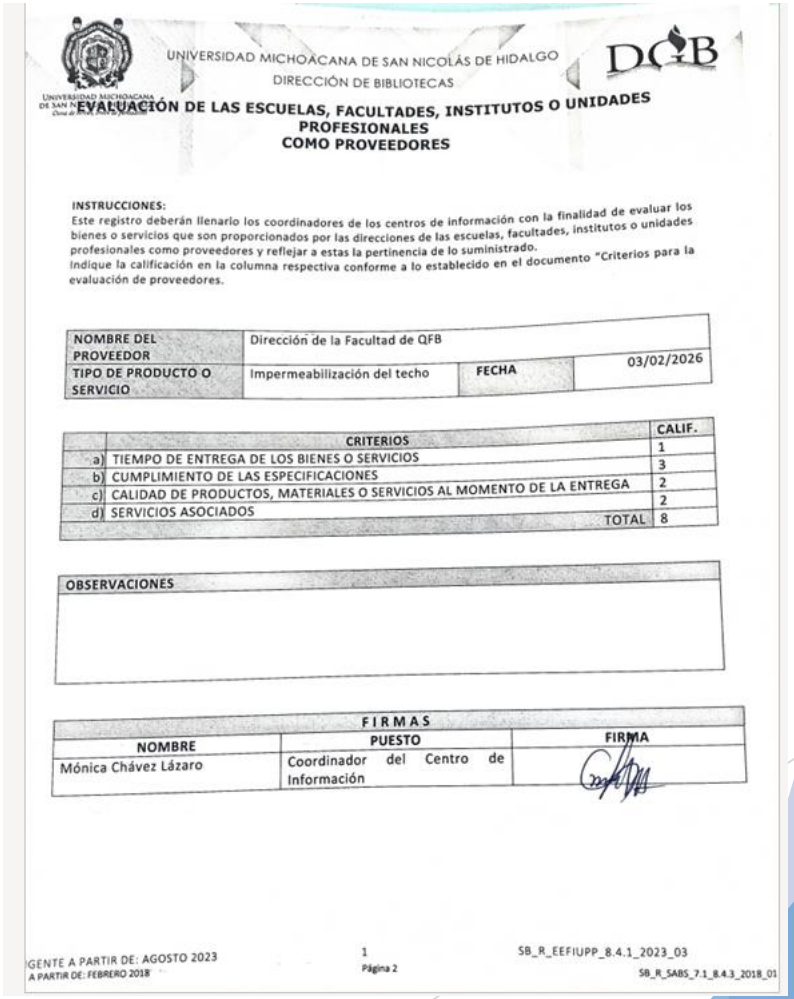
FIRMAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Mónica Chávez Lázaro	Coordinador del Centro de Información	

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO 2023 | 1 | SB_R_EEFIUPP_8.4.1_2023_03

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO 2023 | 1 | Página 2 | SB_R_SABS_7.1_8.4.3_2018_01
VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2018

7.Desempeño de los proveedores
Evaluación de escuelas, facultades como proveedores

Categoría	Puntaje	Resultado
A	1-4	NO CUMPLE
B	5-8	CUMPLE PARCIALMENTE
C	9-10	CUMPLE



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

EVALUACIÓN DE LAS ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES COMO PROVEEDORES

INSTRUCCIONES:
Este registro deberán llenarlo los coordinadores de los centros de información con la finalidad de evaluar los bienes o servicios que son proporcionados por las direcciones de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales como proveedores y reflejar a estas la pertinencia de lo suministrado.
Indique la calificación en la columna respectiva conforme a lo establecido en el documento "Criterios para la evaluación de proveedores.

NOMBRE DEL PROVEEDOR	Dirección de la Facultad de QFB		
TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	Impermeabilización del techo	FECHA	03/02/2026

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	1
b)	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	3
c)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
d)	SERVICIOS ASOCIADOS	2
	TOTAL	8

OBSERVACIONES

FIRMAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Mónica Chávez Lázaro	Coordinador del Centro de Información	

GENTE A PARTIR DE: AGOSTO 2023
A PARTIR DE: FEBRERO 2018
1
Página 2
SB_R_EEFIUPP_8.4.1_2023_03
SB_R_SABS_7.1_8.4.3_2018_01

La adecuación de los recursos

- Estado de las solicitudes de adquisición de productos y servicios solicitados

No. SABS	Bien o servicio	Estatus
03/2026	Reparación de sanitarios de hombres	Cerrado / aceptado
04/2026	Poda de árbol	Recibido
05/2026	Fumigación	Recibido
06/2026	Recarga de extintores	Recibido

Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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

DGB

INSTRUCCIÓN: Una vez al año el Comité de Calidad deberá determinar y dar seguimiento a los Riesgos y Oportunidades.

FODA		Riesgo	Procesos a los que impacta	Evaluación de riesgo				Acciones para abordar riesgos	Responsable	Evaluación de acciones			
DEBILIDADES	AMENAZAS			Frecuencia	Severidad	Riesgo	Clasificación			Frecuencia	severidad	Riesgo	Clasificación
El ancho de banda de internet es deficiente.		Debido a la mala conectividad del servicio de internet, los servicios pueden suspenderse.	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE	4	2	8		1. La alta dirección de cada centro de información manifestará ante las autoridades la necesidad de mejorar la conexión a internet. **DISMINUYERON LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS.** 2. En el caso de Dirección de Bibliotecas, se adquirió transceivers donde el internet mejoró en la Biblioteca Central y procesos de soporte. **CUMPLE** **NO DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS EL SEGUIMIENTO A ESTE RIESGO, YA QUE ES UN PROBLEMA INSTITUCIONAL Y CORRESPONDE A OTRA DEPENDENCIA LA ATENCIÓN.**	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	2	2	4	
Catálogo bibliográfico incompleto.		Debido a que el catálogo bibliográfico está incompleto, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario.	PROCESOS OPERATIVOS PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	3	3	9		1. Establecer objetivo de calidad en los centros de información que lo requieran. **Clasificar y catalogar 18,282 volúmenes a diciembre de 2028 en 5 CENTROS DE INFORMACIÓN. Avance de 32.49%.**	POD/PGTS/ CENTROS DE INFORMACIÓN	2	2	4	

Oportunidades de mejora
Propuestas 2025

Mejoras	IMPACTO	ACCIONES REALIZADAS
Red inalámbrica WI-FI para usuarios	Proceso prestación de servicios	Solicitar la adquisición de un Router inalámbrico (para distribuir la señal Wi-Fi) a la Dirección de la Facultad
Solicitar capacitación de Biblioteca Virtual al Proceso de Desarrollo de Habilidades informativas	Proceso de Gestión de Colecciones Proceso de Prestación de Servicios	Solicitar la capacitación a la Subdirección de Bibliotecas
Realizar búsqueda de bases de datos línea de libre acceso que apoyen el plan de estudios.	Proceso de Gestión de Colecciones Proceso de Prestación de Servicios	1. Solicitar al PDHI capacitación sobre criterios para validar bases de datos 2. Capacitación 3. Búsqueda de revista. 4. Publicación en la biblioteca y en la página de la Facultad.

Se determinó que la red mejorará su eficiencia con la nueva antena de Telmex, cuya instalación está próxima a concluir

Fechas de capacitación impartida
Usuarios:19/11/2025
Personal Administrativo: 26/11/2025
Personal Docente. 14/01/2026

- Se colocó publicidad de la plataforma Ovid , contratada para el área de la salud. Ya se encuentra disponible a través de acceso directo en la Biblioteca Virtual.
- Tutoría de plataforma OVID en el curso de inducción siclo escolar 2026

Oportunidades de mejora Propuestas 2026

Mejoras	IMPACTO	ACCIONES REALIZADAS
Modificación del servicio de préstamo a domicilio. Art 13 del reglamento interno de la Biblioteca	Proceso de Gestión de Colecciones Proceso de Prestación de Servicios	**Modificación al Reglamento Interno de la Biblioteca de QFB:** Modificar la modalidad del servicio de préstamo a domicilio para que se brinde de manera diaria en lugar de exclusivamente a los días viernes. Esta actualización responde a la baja afluencia del servicio registrada durante el periodo escolar 2025-2026, con el objetivo de fomentar una mayor circulación del acervo y optimizar el servicio.
Capacitación en el uso de la plataforma digital ovid	Proceso de Gestión de Colecciones Proceso de Prestación de Servicios	1. Solicitud de fechas disponibles en nov- dic 2. Solicitud de capacitación para estudiantes de la facultad de químico farmacobiología

Salidas por Revisión por la Dirección

Salidas Deben incluir decisiones y acciones relacionadas con:

- a)Oportunidades de mejora.

Selección de oportunidades de mejora viables y la determinación de las acciones necesarias para su implementación.

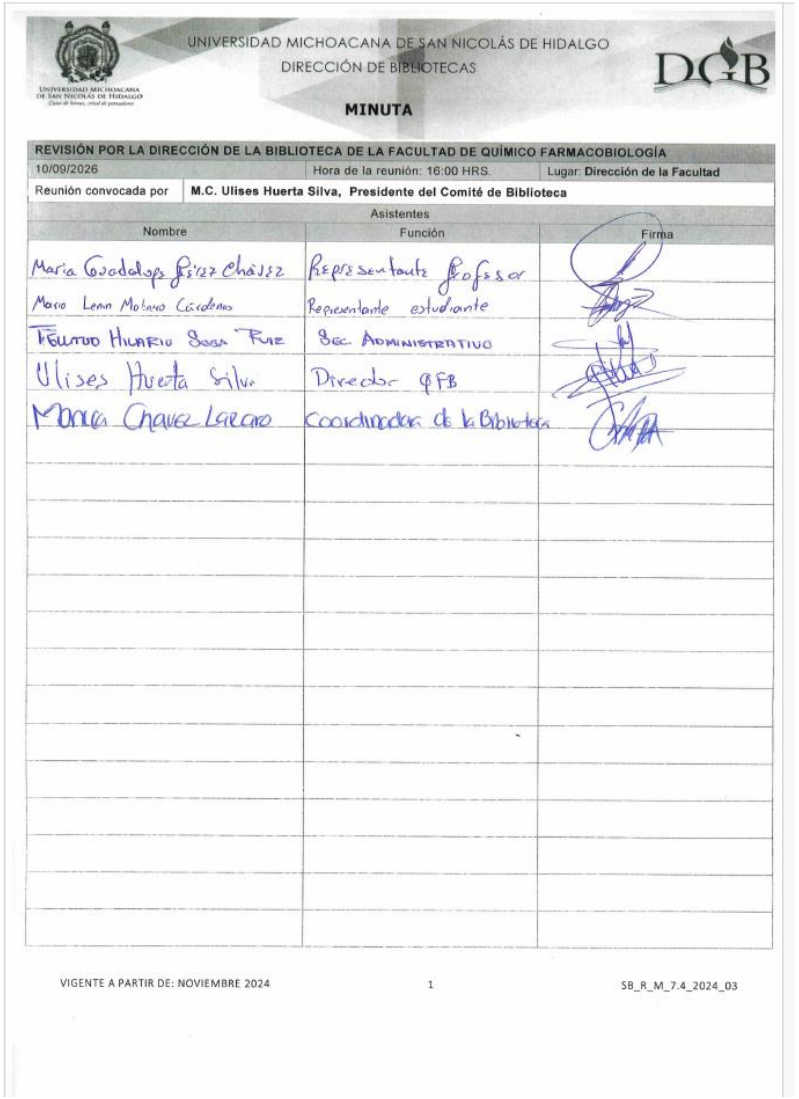
- b)Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad.

Las que surgen de las no conformidades, riesgos y oportunidades, objetivos de calidad e indicadores.

- c)Necesidad de recursos.

Para la operación de los procesos operativos (humanos, financieros, materiales, infraestructura etc.)

Minuta



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

MINUTA

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE QUÍMICO FARMACOBIOLOGÍA		
10/09/2026	Hora de la reunión: 16:00 HRS.	Lugar: **Dirección de la Facultad**
Reunión convocada por	**M.C. Ulises Huerta Silva, Presidente del Comité de Biblioteca**	

Asistentes		
Nombre	Función	Firma
María Guadalupe Ruiz Chávez	Representante Profesor	
Mario Leon Molano Cárdenas	Representante estudiante	
Felipe Hilario Sosa Ruiz	Sec. Administrativo	
Ulises Huerta Silva	Director QFB	
Monica Chavez Lorano	Coordinadora de la Biblioteca	

VIGENTE A PARTIR DE: NOVIEMBRE 2024 1 SB_R_M_7.4_2024_03

[Orden del día]

1. Lista de presentes
2. Revisión por la Dirección.
3. Asuntos generales

[Desarrollo de la sesión]

Morelia, Michoacán, siendo las 4:00 pm. del día 10 de septiembre del 2026 se dio por iniciada la reunión con el Comité de Biblioteca de la Facultad de Químico Farmacobiología, bajo el orden del día descrito.

1. Lista de presentes
2. Revisión por la Dirección
3. Asuntos generales

Revisión por la Dirección.

Precedida por el director de la Facultad de Químico Farmacobiología M.C. Ulises Huerta Silva y Comité de la Biblioteca.

Posteriormente, la Coordinadora y Gestor Interno, procede a realizar la presentación de la información recabado duran te el periodo de julio 2025 a agosta 2026, bajo los lineamientos marcado en el Manual de Gestión de la Calidad del sistema bibliotecario en el capítulo 9 Evaluación del desempeño, apartado 9.3.2 entradas de la Revisión por la Dirección la siguiente manera:

Estado de las cuestiones de la revisión previa.
Se presenta ante los miembros del comité el informe de estado sobre el desarrollo y cumplimiento de los acuerdos del 2025, especificando detalladamente el avance de cada uno y la fecha exacta en la que se llevaron a cabo

Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.
Se presentaron y explicaron el análisis FODA y la política de calidad del sistema Bibliotecario ante el Comité de Biblioteca. Se invitó a los integrantes a compartir sus observaciones para incorporarlas a la propuesta que se presentará ante el Comité del Sistema Bibliotecario; en la revisión por la dirección del sistema, sin embargo, los miembros manifestaron no tener ninguna, ni comentario al respecto.

Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
Se presentaron los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a 90 usuarios, con el objetivo de evaluar la calidad de los productos y servicios de la biblioteca. La cual fue aplicada a un numero de población real de 1,377 alumnos, 49% de usuarios masculinos y 51% de usuarios femenino,

Objetivos de Operativo

Se expone el objetivo operativo establecido para trabajar con el personal de la biblioteca del turno vespertino. Este plan de acción se despliega en respuesta a una no conformidad detectada por la auditoría interna, donde se identificaron 12 libros con el proceso de habilitación incompleto. El objetivo consiste en revisar todo el material bibliográfico mediante la aplicación de la instrucción de trabajo correspondiente, con el fin de detectar los ejemplares no conformes y corregir su habilitación de manera correcta. El cual lleva un 82% de avance.
Se pasa a firma la minuta de implementación del objetivo operativo.

Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

Se muestra el 100% de disponibilidad en los servicios prestados por la biblioteca. Asimismo, el indicador de colecciones a agosto de 2026 confirma que el material está totalmente disponible para los usuarios, se registra un incremento de 12 volúmenes adquiridos mediante la compra gestionada por la Dirección de Bibliotecas.

No conformidades y acciones correctivas.
Se les notificó el estado de la no conformidad emitida por producto no conforme, de acuerdo con los requisitos establecidos en el catálogo de productos y servicios. Asimismo, se informó que no se concluirá la actividad 2 debido a los acuerdos del Comité de Bibliotecas. Dicho comité determinó incorporar los centros de información certificados en 2025 al objetivo estratégico del 2027.

Resultados de seguimiento y medición.

Evaluación de infraestructura realizada en febrero 2026
Comentarios: Se identificó la necesidad de instalar protecciones en el cableado expuesto de iluminación y datos. En seguimiento a esta recomendación, se envió un oficio al encargado de Proyectos (PGTS), quien cuenta con conocimientos en dispersores de señal, para solicitar la recomendación de un protector adecuado. Al respecto, el encargado notificó que no existe dicho componente, argumentando que la instalación de un protector de ese tipo interferiría con la calidad de la señal y afectaría la conectividad de la sala de cómputo. Lo cual se toma como atendido.
Se informa que la Dirección de Bibliotecas adquirió dos escritorios para la biblioteca con el objetivo de subsanar lar recomendaciones marcadas en la evaluación de infraestructura de 2025, por lo que dicha observación se da por atendida

Quedando el SABS folio 05/2026 en trámite, este deriva la solicitud de fumigación

Se presentan los resultados de la evaluación de desempeño del personal, detallando la calificación de cada bibliotecario, quienes obtuvieron la categoría de "Excelente".

Se exponen las actividades de capacitación del personal con el objetivo de informar al comité sobre el estado actual de preparación y actualización de los bibliotecarios. Así como fecha en que los bibliotecarios realizan la limpieza de colecciones.

Resultado de la auditoría

Como resultado de la auditoría interna, se confirmó el cierre de las no conformidades detectadas y se notificó que la entrega del certificado de calidad ISO 9001:2015 se realizó el 31 de agosto de 2026.

Desempeño de proveedores, evaluación de escuelas, facultades como proveedore.

Se realizaron 2 evaluaciones de proveedores, las cuelas salen con resultados favorables ya que alcanzan un puntaje mayo a 8.

Adecuación de los recursos.

Quedan 3 SABS en estatus de "recibido", los cuales desglosan los servicios de fumigación, poda de árboles y recarga de extintores. El secretario administrativo determinó darles seguimiento y estableció que la fecha para la recarga de extintores sería el día siguiente a la realización de esta reunión.

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

Se presentó la matriz de riesgos y oportunidades del sistema bibliotecario, en la cual se identificaron dos amenazas críticas para la biblioteca. La primera refiere a un ancho de banda deficiente derivado de la mala conectividad del servicio de internet. La segunda señala un catálogo bibliográfico incompleto, lo que impide que los usuarios localicen la información que requieren.

Oportunidades de mejora.

Se hace la mención de las oportunidades de mejora del 2025, como fue su seguimiento y como se llevaron a cabo.
Propuestas para este año.

- Modificación del art. 13 de reglamento interno de la Biblioteca, donde se habla del servicio de préstamo a domicilio, Modificar la modalidad del servicio de

préstamo a domicilio para que se brinde de manera diaria en lugar de exclusivamente a los viernes.

- Capacitación en el uso de la plataforma digital ovid dirigida a estudiantes matriculados en la Facultad de Químico Farmacobiología.
- Integración de la revista facultativa en el portal de la Biblioteca Virtual, garantizando el acceso directo a los usuarios desde esta plataforma. Una ves concretado el proyecto
- Adquisición de un equipo de cómputo para el área de los bibliotecarios

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Modificación en el reglamento interno de la Biblioteca de la Facultad de Químico Farmacobiología	Coordinadora de la biblioteca	próxima sesión de consejo técnico
Verificar fechas para que se imparta la capacitación de la plataforma OVID	Coordinadora de la biblioteca	30/ 10 / 2026
Solicitar mediante oficio se impartan la tutoría de Plataforma OVID	Dirección de la Biblioteca	30/11/2026