

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2024–2025 BIBLIOTECA

INSTITUTO DE
INVESTIGACIONES
AGROPECUARIAS Y
FORESTALES



POLITICA

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 nuestros usuarios; el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica; la capacitación y la mejora continua.



9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección

La revisión por la dirección se realiza de acuerdo a lo planificado en el Calendario de Actividades del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario (SB_D_CASGCSB_8.1) y debe incluir:

a) Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa.
Debe incluir el estado de los Acuerdos establecidos en la minuta de la revisión por la dirección previa.

b) Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.

Mostrar el contexto de la organización

c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.
2. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
4. Las no conformidades y acciones correctivas.
5. Los resultados de seguimiento y medición.
6. Los resultados de las auditorías.
7. El desempeño de los proveedores externos.

d). La adecuación de los recursos.

e). La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

f). Las oportunidades de mejora.



a) Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa.

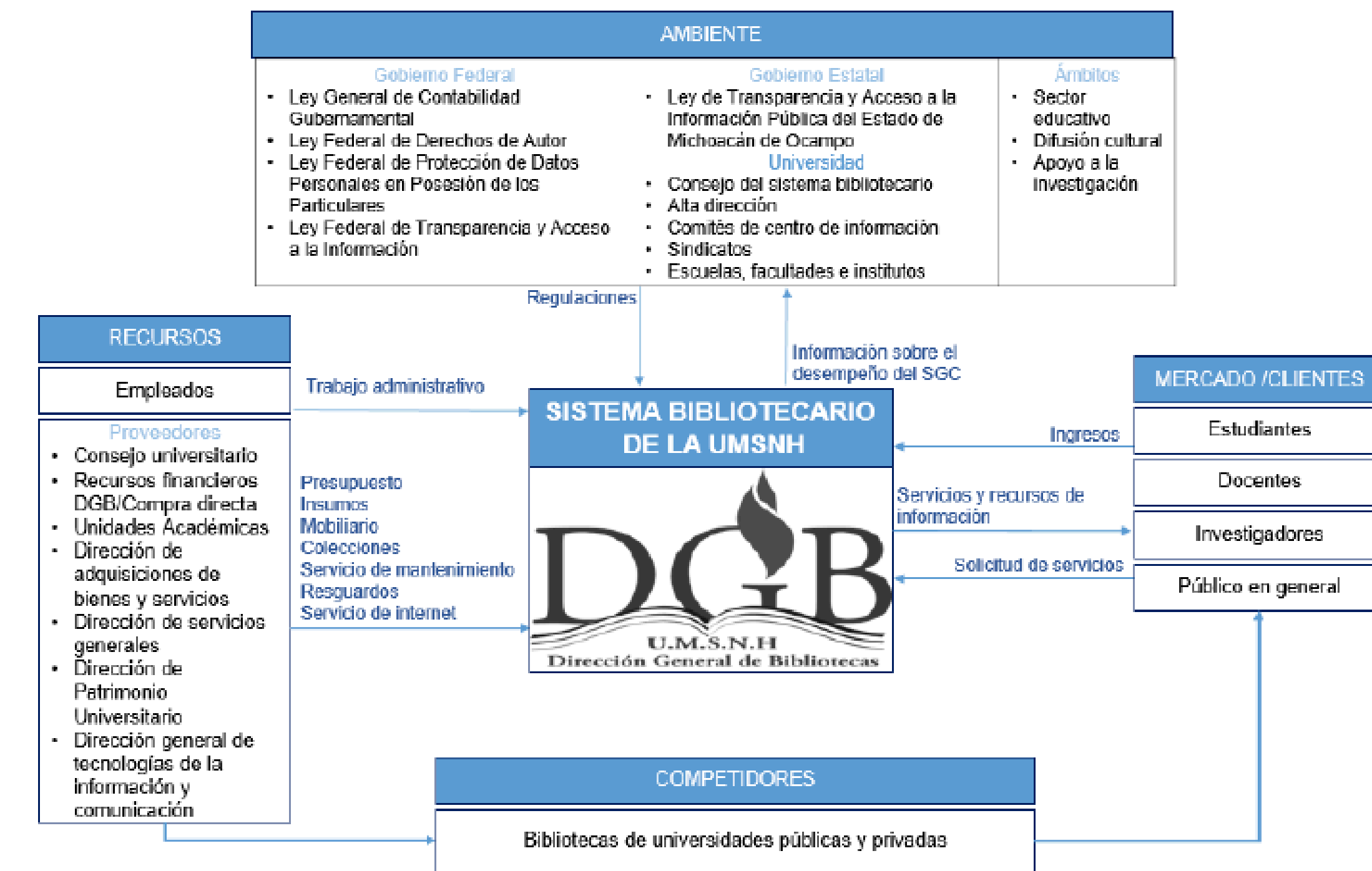


	Acuerdo	Responsable
	Reunión del comité de biblioteca del IIAF, para aprobar objetivos operativos, de acuerdo a las propuestas planteadas por el coordinador y gestora interna de calidad.	Comité de Biblioteca Coordinador Dr. Mauricio Perea Peña Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor
	Oficio a la dirección del IIAF, para evaluar si es posible brindar a los usuarios una conexión a internet vía wifi.	Coordinador Dr. Mauricio Perea Peña Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor
	Habilitar el espacio de estantería vacía, como lugar de resguardo de las pertenencias de los usuarios (mochilas), mientras se encuentran dentro de la biblioteca.	Coordinador Dr. Mauricio Perea Peña Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor
	Fumigación de la biblioteca.	Director Dr. Jorge Fonseca Madrigal Secretario Administrativo Lic. Jorge Luis Macías Tzintuzn
	Página de Facebook publicada, exclusiva de la biblioteca del IIAF y enlazada desde la página web oficial del instituto.	Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor Ing. En sistemas Homero
	Habilitar el buzón de quejas y sugerencias del formato de la DGB, de manera más visible y práctico (digital), para los usuarios.	Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor Ing. En sistemas Homero
	Solicitar la impresión de la política de calidad en tamaño plotter para el acrílico.	Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor
	Solicitar la actualización e impresión del catálogo de productos y servicios dados de alta de la biblioteca del IIAF, el cual se encuentra ubicado (publicado) por fuera del espacio de biblioteca, el tamaño plotter para acrílico.	Gestora Interna Lic. Cristina Villa Villaseñor
	Recarga de extintor de la biblioteca.	Director Dr. Jorge Fonseca Madrigal Secretario Administrativo Lic. Jorge Luis Macías Tzintuzn
	Adquisición de 28 títulos, para la biblioteca.	Director Dr. Jorge Fonseca Madrigal Secretario Administrativo Lic. Jorge Luis Macías Tzintuzn
	Adquirir una nueva computadora para el personal bibliotecario.	Director Dr. Jorge Fonseca Madrigal Secretario Administrativo Lic. Jorge Luis Macías Tzintuzn

Acuerdos
establecidos en la
minuta de la revisión
por la dirección
previa 2023-2024

b) Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.

Contexto de la Organización



c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:



1

Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

2

Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.

3

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

4

Las no conformidades y acciones correctivas.

5

Los resultados de seguimiento y medición.

6

Los resultados de las auditorías.

7

El desempeño de los proveedores externos.



c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

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

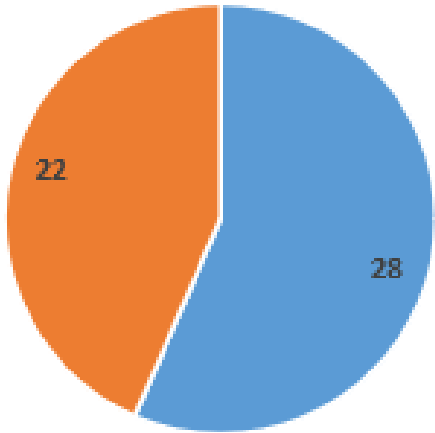
Resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios y detección de necesidades usuarios (incluir el número de encuestas aplicadas y la población sobre la cual se hizo el cálculo de la muestra), resultados de las encuestas de determinación de requisitos del Consejo del Sistema de Bibliotecario, de Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario, de Centros de Información, Docentes y Empleados (cada 3 años); sugerencias bibliográficas, mostrar las quejas y sugerencias de los usuarios.

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

ITEM	AFIRMACIONES	MEDIA	PONDERACIÓN	MÍNIMO ACEPTABLE
1	El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.	4.00	8.0	8.0
2	El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.	5.00	10.0	8.0
3	Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.	5.00	10.0	8.0
4	Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	3.50	7.0	8.0
5	¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?		22	0
SI			SI	NO

Cálculo de la Población



Población: 28
Encuestas aplicadas: 22

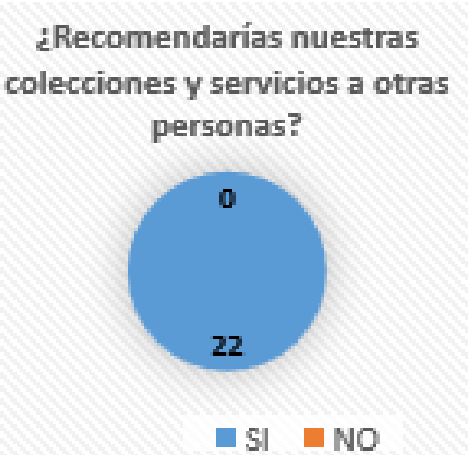
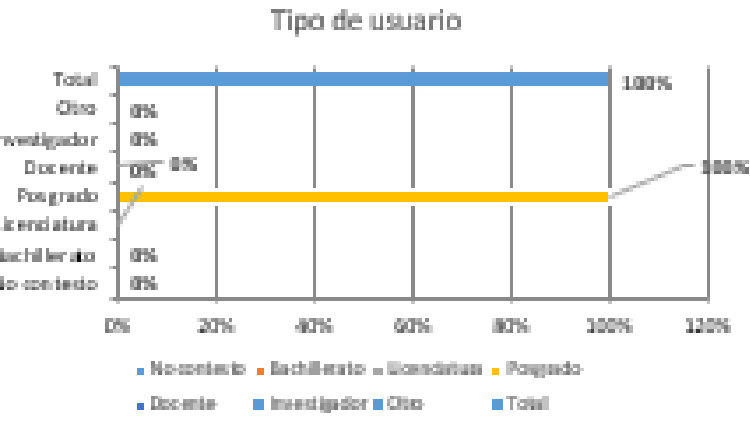
UNIVERSIDAD ARHOCANA, DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Centro de información: _____
Turno: Masculino ☐ Femenino ☐
Tu opinión es muy importante para nosotros, por eso te pedimos unos minutos de tu tiempo para responder una breve encuesta que nos ayudará a mejorar nuestros centros de información.
Escuela, Facultad o Instituto de procedencia: _____
Fecha: _____
Tipo de usuario:
Estudiante: Bachillerato ☐ Licenciatura ☐ Posgrado ☐
Docente ☐ Investigador ☐ Otro ☐
Género: Femenino ☐ Masculino ☐ Otro ☐
Valora las siguientes afirmaciones y marca con una X la opción que corresponda a tu nivel de satisfacción (1= mínima satisfacción; 5= máxima satisfacción).

	1	2	3	4	5
COLECCIONES					
El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.					
ATENCIÓN EN EL SERVICIO					
El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.					
Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.					
INSTALACIONES					
Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.					

¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?
SI ☐ No ☐
¿Tienes algún comentario o sugerencia para mejorar nuestros servicios, colecciones o instalaciones?

VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2023 SR_R_ESU_8.2.3.C_2023_04



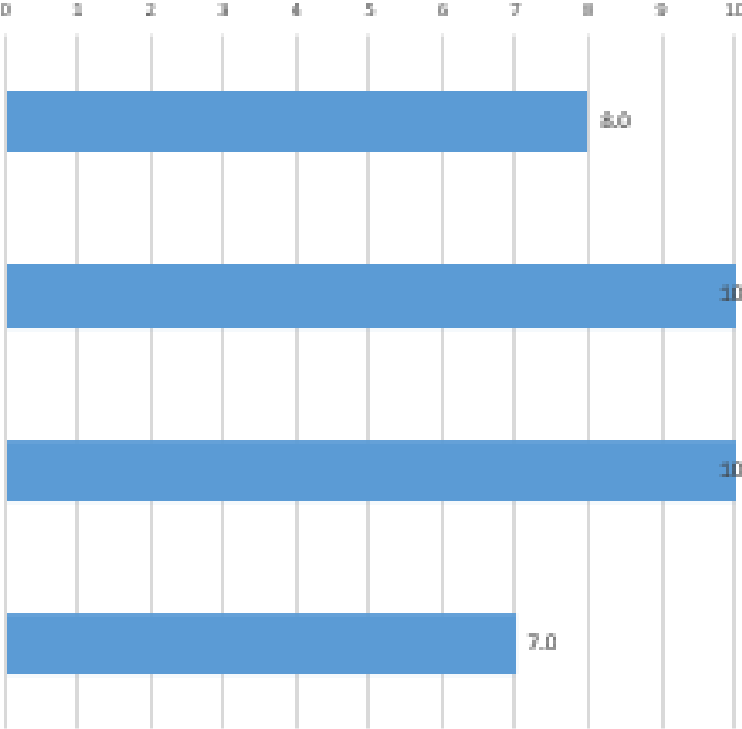
Encuesta de Satisfacción

El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.

El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.

Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.

Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.



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

ENCUESTA DE
DETECCIÓN DE
NECESIDADES
USUARIOS

El en Procedimiento de Prestación de Servicio: Detección de las necesidades de los Usuarios: Dice que se realizará cada tres años (última vez: 2024)

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

SUGERENCIAS
BIBLIOGRAFICAS DE
LOS USUARIOS

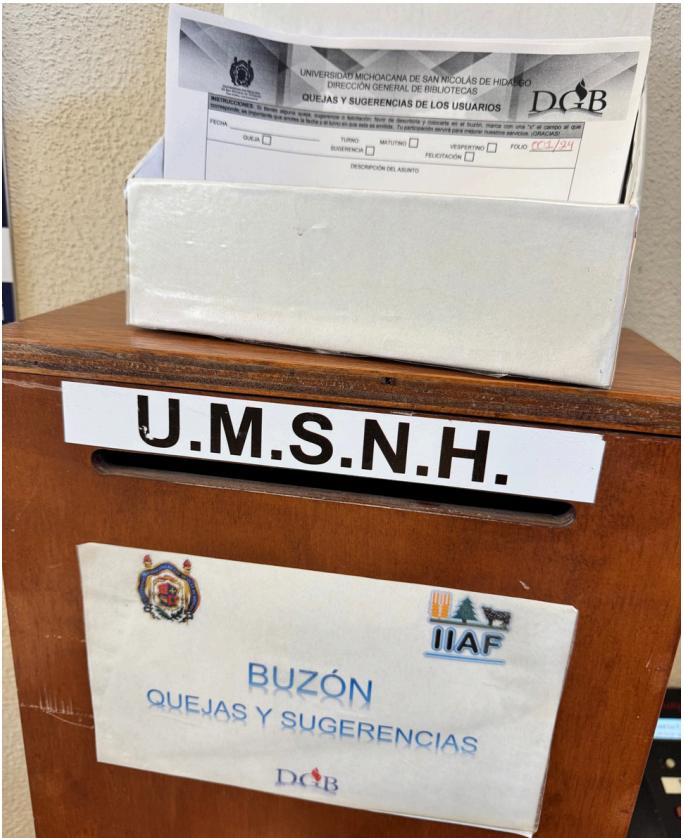
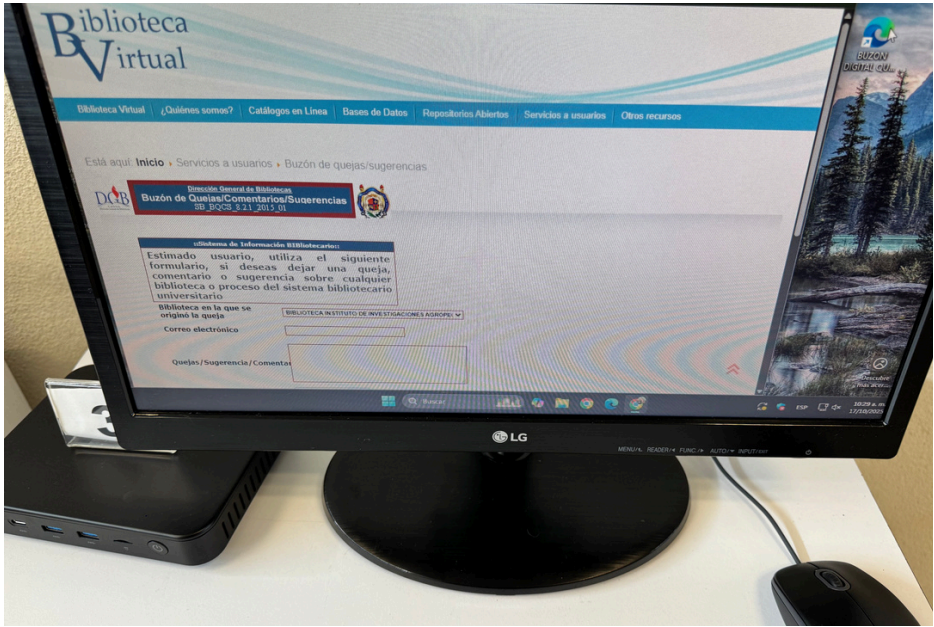


0

QUEJAS Y / O
SUGERENCIAS DE
LOS USUARIOS



0





c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

2.- Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.

Grado de cumplimiento de Objetivos Estratégicos u Operativos (plataforma de objetivos).

2.- Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.

(plataforma de objetivos).

OBJETIVOS
ESTRATEGICOS DEL
SISTEMA BIBLIOTECARIO

OBJETIVOS
OPERATIVOS DEL IIAF

Editando el objetivo de calidad: 3. Para diciembre 2025, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios en los siguientes centros de información: Centro de Información Biológico Ambiental, Biblioteca del Posgrado de Odontología, Biblioteca del Campus Ciudad Hidalgo y los 5 centros de información a integrarse.

¿Qué sección del plan de acción quieres modificar?						
No. Actividad	Modificar	Ponderación	Avance	Evidencia	Seleccionar	Imprimir
Título:	3. Para diciembre 2025, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios en los siguientes centros de información: Centro de Información Biológico Ambiental, Biblioteca del Posgrado de Odontología, Biblioteca del Campus Ciudad Hidalgo y los 5 centros de información a integrarse.				<input checked="" type="radio"/>	
Fecha de aprobación:	2025-05-28				<input type="radio"/>	
1	Solicitar planes de estudio	25%	25%	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2	Capturar la bibliografía de los planes de estudio y su cotejo con la existencia física en estantería	50%	0%	NO	<input type="radio"/>	
Totales:		75%	25%			

[Continuar](#)
[Atrás](#)



Se va a revisar la cuenta con el proceso correspondiente, derivado a que se documento el objetivo de la automatización de préstamo de libros, sin embargo al buscarlo en la plataforma no aparece el despliegue del mismo, únicamente sale el año, por lo que no se puede ver el avance y documentar el cumplimiento del mismo.

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Dirección General de Bibliotecas

POC = PLATAFORMA DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD
SB_PL_PPOC_6.2_2017_01

DCB PGC
Proceso de Gestión de la Calidad

[Inicio](#) » [Objetivos estratégicos](#) » [Objetivos operativos](#) » [Acuerdos](#) » [Quejas/Sugerencias](#) » [Minutas](#) »

:=Menú:=

- [Nuevo](#)
- [Editar](#)
- [Eliminar](#)
- [Buscar](#)

:=Bienvenid@:=

→ [saliafcp](#)

Buscar objetivos operativos anuales del proceso

Año de los objetivos operativos: 2025

[Buscar](#)



c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

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

Resultados de los indicadores determinados en los Procedimientos de Gestión de Colecciones y de Prestación de Servicios (registros de medición de procesos operativos y de disponibilidad del servicio) para los centros de información; en el caso de los procesos de soporte los determinados en sus procedimientos.

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

Procedimientos de Gestión de Colecciones: Registro medición de procesos operativos.

N°	Indicador	Mes	Volumenes totales del	Volumenes disponibles del mes	Porcentaje de disponibilidad de la colección	ANUAL
PGC 02	Conformidad Porcentaje de disponibilidad de la colección por mes	AGOSTO	1,804	1,804	100.00%	1.00
		SEPTIEMBRE	1,804	1,804	100.00%	
		OCTUBRE	1,804	1,804	100.00%	
		NOVIEMBRE	1,804	1,804	100.00%	
		DICIEMBRE	1,804	1,804	100.00%	
		ENERO	1,804	1,804	100.00%	
		FEBRERO	1,804	1,799	99.72%	
		MARZO	1,804	1,804	100.00%	
		ABRIL	1,804	1,804	100.00%	
		MAYO	1,804	1,804	100.00%	
		JUNIO	1,804	1,795	99.50%	
		JULIO	1,804	1,802	99.89%	

N°	Indicador	Número	TOTAL	Registro
PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	7	0.39% Solicitud de acervo Bibliográfico y Registro de inventario de coleccionar
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS	1804	

N°	Indicador	Número	TOTAL	Registro
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA	1804	0 Registro inventario de la colección
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	1804	

N°	Indicador	Número	TOTAL	Registro
PGC05	Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen respecto a las colecciones para préstamo a domicilio	SUMATORIA DEL NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR VOLUMEN	16	0 Inventario de la colección/ Reporte de Software de administración de la biblioteca/ SIBIB
		NÚMERO DE LIBROS PARA PRÉSTAMO	0	

N°	Indicador	Número	TOTAL	Registro
PGC06	Promedio de título por volumen	SUMATORIA DE VOLÚMENES	1804	1.40 Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	1287	

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS MEDICIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS															
SERVICIOS															
N°	Indicador	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Promedio	Registro fuente
PGC02	Porcentaje de disponibilidad de los servicios	Préstamo a domicilio	98%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Registro de Disponibilidad del servicio
		Préstamo para fotocopiado	98%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Préstamo en sala	98%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Préstamo en reserva												0	
		Cubículos de estudio y/o lectura												0	
		Formación de usuarios	95%	97%	95%	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	
		Sala de computadoras	98%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Préstamo de lockers y/o casilleros												0	
		Fotocopiado	98%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Impresiones	95%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	
		Scanner y/o digitalización	98%	97%	100%	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	
		Sala para personas con limitaciones												0	
		Sala de lectura	98%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Préstamo de laptop												0	
		Préstamo Interbibliotecario												0	



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

PRESTACIÓN DE SERVICIOS:
Registro de disponibilidad del servicio.

No.	CONCEPTO	MES											
		AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
1	DIAS LABORABLES POR MES (ABIERTA LA BIBLIOTECA)	21	18	20	20	11	19	19	21	12	16	20	12

INDICADOR		MES												ANUAL
No.	PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PPS06	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	
1	Préstamo a domicilio	98%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Préstamo para fotocopiado	98%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Préstamo en sala	98%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	Préstamo en reserva												100%	100%
5	Cubículos de estudio y/o lectura												100%	100%
6	Sala de computadoras	95%	97%	95%	100%	100%	97%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	98%
7	Formación de usuarios	98%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8	Préstamo de lockers y/o casilleros											100%	100%	100%
9	Fotocopiado	98%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10	Impresiones	95%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
11	Scanner y/o digitalización	98%	97%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
12	Sala para personas con limitaciones motrices												100%	100%
13	Sala de lectura	98%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14	Préstamo de laptop												100%	100%
15	Préstamo Interbibliotecario											100%	100%	100%

Los servicios: Préstamo en reserva, Cubículos de estudio y/o lectura, Préstamo de lockers y/o casilleros, Sala para personas con limitaciones, Préstamo de laptop y Préstamo Interbibliotecario.
NO APLICAN EN LA BIBLIOTECA DEL IIAF.





c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

4.- Las no conformidades y acciones correctivas.

Quejas y no conformidades detectadas en la operación de los procesos, incluyendo sus acciones y estado (plataforma de hallazgos).

4.- Las no conformidades y acciones correctivas.

0 QUEJAS

1 NO CONFORMIDAD
(Detectada en la aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios)



Plataforma de hallazgos

No conformidades (Desplegar no conformidad)

1.- IDENTIFICACIÓN

Proceso/Biblioteca	BIIAF = Biblioteca del Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales
Fecha:	2025-09-03

Tipo	No Conformidad ❌	
Descripción	Durante la aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios, el indicador correspondiente a -los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar- obtuvo una calificación de 7.0, siendo el valor mínimo aceptable 8.0 conforme al estándar de calidad establecido. Esto indica que los espacios actuales no cumplen completamente con las condiciones adecuadas de confort, iluminación, mobiliario o ambiente para favorecer el estudio y la investigación. Impacta al requisito 9.1.2 Satisfacción del cliente ya que se relaciona directamente con la medición y seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus necesidades.	
Área de la norma	9.1.2 = Satisfacción del cliente	
Tipo de acción o acciones que se requieren	Acción correctiva ❌	Corrección <input type="checkbox"/>

2.- DETERMINACIÓN DE LA CAUSA O CAUSAS

Título del método de análisis: 5_porques

¿Por qué los usuarios calificaron con 7 los espacios? ¿Por qué consideran que no son completamente adecuados los espacios? CAUSA RAIZ: Los usuarios consideran que los espacios no son completamente adecuados por la falta de conexiones a energía eléctrica.

¿Existen no conformidades similares, o que potencialmente pueda ocurrir? **no**



4.- Las no conformidades y acciones correctivas.

3.- PLAN DE ACCIÓN

Titulo del plan: Conexiones a corriente electrica.

Actividad número: 1
Descripción: Evaluar con la administración la posibilidad de poner más conexiones de energía eléctrica.
Responsable: Coordinador, gestor interno de calidad, y administración del instituto.
Recursos: Los que sean necesarios al momento de la evaluación.
¿Se cumplió? NO
Motivos del incumplimiento:
Evidencia: NO
Ponderación: 60%
Avance: 0%
Fecha compromiso: 2025-12-19
Fecha cumplimiento: 0000-00-00

Actividad número: 2
Descripción: Instalación de conexiones eléctricas, realizar la solicitud a la administración por medio de un SABS.
Responsable: Administración del IIAF.
Recursos: Recurso económico
¿Se cumplió? NO
Motivos del incumplimiento:
Evidencia: NO
Ponderación: 40%
Avance: 0%
Fecha compromiso: 2026-09-29
Fecha cumplimiento: 0000-00-00

Avance al día:

Ponderación
total: 100%

Avance
total: 0%





c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

5.- Los resultados de seguimiento y medición.

Resultados de programas de recarga de extintores, calibración de termohigrómetros, mantenimiento de equipo de cómputo y arco magnético, evaluación de infraestructura, fumigación, cursos tomados por el personal, evaluación de desempeño, evaluación de clima laboral (cuando haya o cada 3 años); así como los resultados que el centro de información o proceso de soporte considere necesarios (número de usuarios, uso de la colección y servicios, desempeño del personal etc).

5.- Los resultados de seguimiento y medición.

RECARGA DE EXTINTOR
Próxima recarga:
NOVIEMBRE 2025

EVALUACIÓN DE
INFRAESTRUCTURA

FUMIGACIÓN
2025



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
FOLIO 003/2025

INSTRUCCIONES:
Este formato sirve para solicitar, recibir, enviar a cuarentena, verificar, dar conformidad o devolver el proveedor todo tipo de adquisiciones o servicios requeridos por las unidades 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 suelta que acompañe a las adquisiciones, siempre respetando las firmas y fechas pertinentes.

DATOS DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN
TELÉFONO	3-22-35-00 EXT. 5219
EMAIL	biblioteca@unam.mx

DATOS DE LA BIBLIOTECA O PROCESO QUE SOLICITA

NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN
TELÉFONO	3-22-35-00 EXT. 5219
EMAIL	biblioteca@unam.mx

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO

REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD
RECARGA DE EXTINTOR UBICADO EN LA BIBLIOTECA DEL IIAF	PIEZA	TIPO DE AGENTE EXTINGUIDOR: PQS. 4.5 RD	PIEZA

SELO Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA SOLICITUD Y SERVICIO

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE RECARGA DE EXTINTORES

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	Gestor Interno de Calidad Lic. Cristina Villa Villaseñor	[Firma]	06-septiembre-2024

AGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2018

Página 1

SB_R_SABO_7.1_8.4.3_2018_0

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y AMBIENTAL PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

El presente formato sirve para evaluar la infraestructura y ambiente para la operación de los centros de información y procesos de apoyo certificados, el cual se deberá aplicar cada dos años conforme a la norma ISO 9001:2015. Los evaluadores realizarán la evaluación, una vez terminada se entrega al Jefe de Departamento de Planeación y Desarrollo, el cual verificará el formato, una vez que esté verificado será entregado en forma física para firma y sellado por el responsable del centro de información, ya firmado será entregado el original al responsable del centro de información. NOTA: Como evidencia se podrán anexar fotografías de los diferentes espacios.

CENTRO DE INFORMACIÓN:
Biblioteca del Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales

EVALUADOR: Manuel González Guzmán, Stephanie Edith Hernández Jasso

FECHA PROGRAMADA: 03-26-25

FECHA DE REALIZACIÓN: 03-24-25

ÁREA:

Instrucciones: Marca con una X el criterio a evaluar que corresponda, si se encuentra en buen estado o si requiere atención, si requiere atención deberá describirlo en el campo de observaciones.

No.	CRITERIO A EVALUAR	BUEN ESTADO	REQUIERE ATENCIÓN	OBSERVACIONES
1	ESTRUCTURAL			
1.1	MUROS			
1.2	COLUMNAS			
1.3	LOSAS			
2	INSTALACIONES			
2.1	ELÉCTRICAS			
2.2	HIDRÁULICAS			
2.3	SANITARIAS			
2.4	ESPECIALES			
3	ACABADOS			
3.1	RECUBRIMIENTOS			
3.2	PINTURAS			
3.3	PLAFONES			
3.4	PISOS			
4	COMPLEMENTARIOS			
4.1	HERRERÍA			
4.2	CARPINTERÍA			
4.3	VENTANAS			
4.4	LUMINARIAS			

Requerir atención en la esquina Noroeste y Suroeste ya que existe humedad

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
FOLIO 004/2025

INSTRUCCIONES:
Este formato sirve para solicitar, recibir, enviar a cuarentena, verificar, dar conformidad o devolver el proveedor todo tipo de adquisiciones o servicios requeridos por las unidades 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 suelta que acompañe a las adquisiciones, siempre respetando las firmas y fechas pertinentes.

DATOS DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN
TELÉFONO	3-22-35-00 EXT. 5219
EMAIL	biblioteca@unam.mx

DATOS DE LA BIBLIOTECA O PROCESO QUE SOLICITA

NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN
TELÉFONO	3-22-35-00 EXT. 5219
EMAIL	biblioteca@unam.mx

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO

REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD
FUMIGACIÓN DEL ESPACIO DE LA BIBLIOTECA	PIEZA	TIPO DE AGENTE EXTINGUIDOR: PQS. 4.5 RD	PIEZA

SELO Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA SOLICITUD Y SERVICIO

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE RECARGA DE EXTINTORES

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	Gestor Interno de Calidad Lic. Cristina Villa Villaseñor	[Firma]	16-OCTUBRE-2025

AGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2018

Página 1

SB_R_SABO_7.1_8.4.3_2018_0

5.- Los resultados de seguimiento y medición.

MANTENIMIENTO DE
ARCO MÁGNÉTICO


Aún no aplica en la Biblioteca del IIAF, debido a que se adquirió recientemente y falta la instalación del mismo.

MANTENIMIENTO DE
EQUIPO DE COMPUTO

Se realizará la solicitud al Ing. Homero , encargado del área de sistemas del IIAF, para llevar a cabo una programación anual del mantenimiento de computadoras que se encuentran en la biblioteca.

5.- Los resultados de seguimiento y medición.

Evaluación de desempeño,
evaluación de clima laboral
(cuando haya o cada 3
años).



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE
SAN NICOLÁS DE HIDALGO



DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA
PROCESO DE FORMACIÓN DE
RECURSOS HUMANOS
EDIFICIO "S" CIUDAD UNIVERSITARIA
No. Oficio 26/2022

DR. MAURICIO PEREA PEÑA
COORDINADOR DEL CENTRO DE INFORMACIÓN
DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN AGROPECUARIAS Y FORESTALES
PRESENTE.

Por este medio se anexa el informe de los resultados de la evaluación de clima laboral correspondiente al Centro de Información del Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales a través de los indicadores evaluados se detectaron las fortalezas y debilidades, permitiendo con ello descubrir las áreas de mejora continua para alcanzar el logro de objetivos y metas.

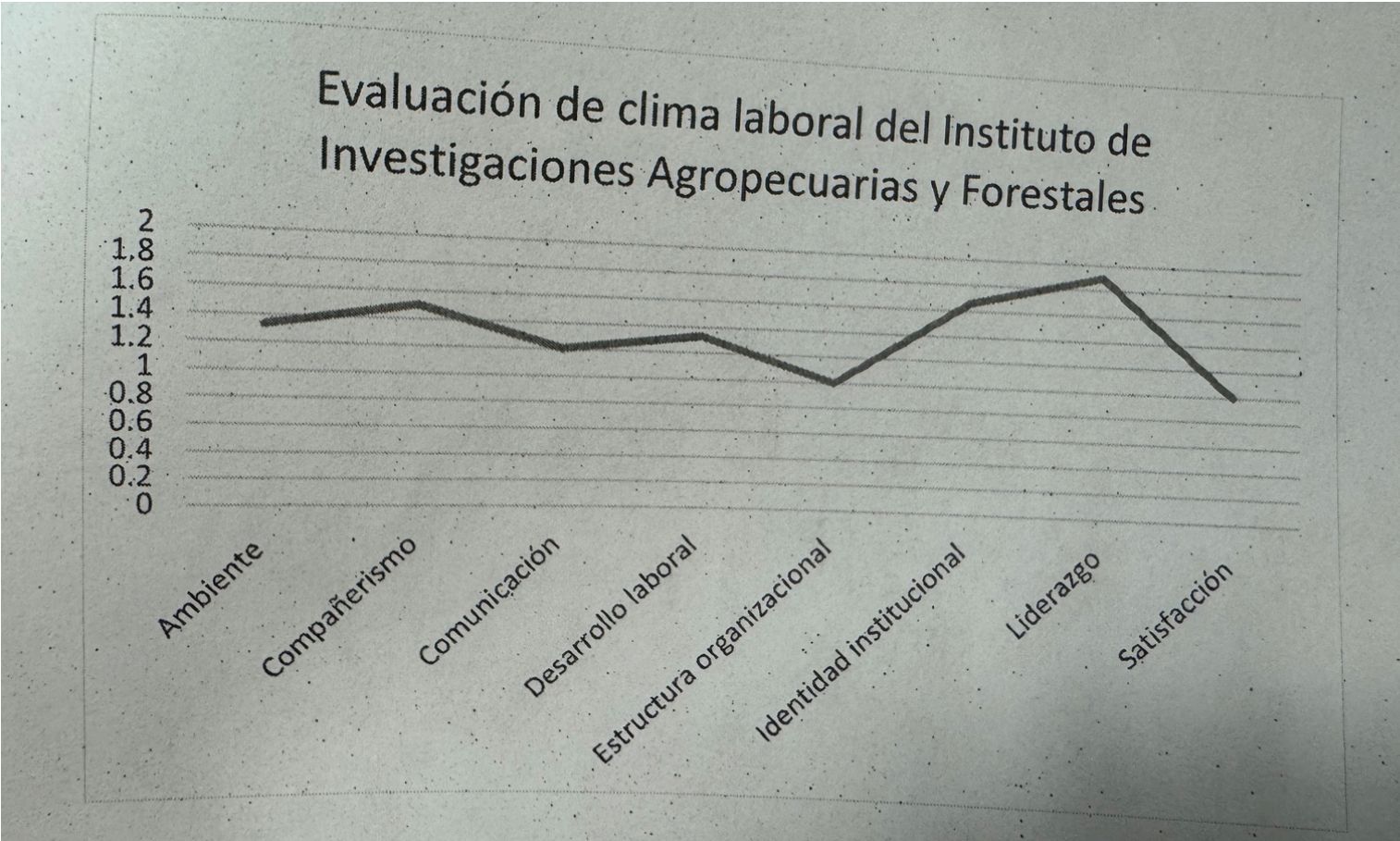
Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente, y aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Morelia, Michoacán, a 04 de noviembre de 2022.

ATENTAMENTE
Responsable del Proceso de Formación de Recursos Humanos

Ma. Teresa Avila C.
LIC. MARIA TERESA AVILA CALDERON

NOVIEMBRE
2022



5.- Los resultados de seguimiento y medición.

TURNO MATUTINO

Servicios del turno Matutino de: Biblioteca del Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales			
Número	Servicio	Cantidad	Fecha
1	Cubículos de estudio y/o lectura	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
2	Formación de usuarios	9	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
3	Fotocopiado	21	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
4	Impresiones	24	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
5	Préstamo a domicilio	10	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
6	Préstamo de laptop	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
7	PRESTAMO DE LOCKERS Y/O CASILLEROS	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
8	Préstamo en reserva	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
9	Préstamo en sala	10	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
10	Préstamo para fotocopiado	5	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
11	Sala de computadoras	24	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
12	Sala de lectura	104	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
13	Sala para personas con limitaciones	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
14	Scanner y/o digitalización	6	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
Total de servicios		213	
Total de usuarios Mujeres: 90			
Total de usuarios Hombres: 88			
Total de usuarios Sin especificar: 11			

TURNO VESPETINO

Servicios del turno Vespertino de: Biblioteca del Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales			
Número	Servicio	Cantidad	Fecha
1	Cubículos de estudio y/o lectura	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
2	Formación de usuarios	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
3	Fotocopiado	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
4	Impresiones	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
5	Préstamo a domicilio	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
6	Préstamo de laptop	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
7	PRESTAMO DE LOCKERS Y/O CASILLEROS	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
8	Préstamo en reserva	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
9	Préstamo en sala	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
10	Préstamo para fotocopiado	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
11	Sala de computadoras	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
12	Sala de lectura	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
13	Sala para personas con limitaciones	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
14	Scanner y/o digitalización	0	Del 2024-08-01 al 2025-07-31
Total de servicios		0	
Total de usuarios Mujeres: 0			
Total de usuarios Hombres: 0			
Total de usuarios Sin especificar: 0			

LOS RESULTADOS QUE EL CENTRO DE INFORMACIÓN CONSIDERE NECESARIOS: (NÚMERO DE USUARIOS, USO DE LA COLECCIÓN Y SERVICIOS).

SERVICIOS TOTALES PERIODO AGOSTO 2024 A JULIO 2025





c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

6.- Los resultados de las auditorías.

Incluye resultados, acciones y estado de hallazgos de auditoría externa e interna (plataforma de hallazgos).

INFORME DE AUDITORIA INTERNA #6 MAYO 2025

	- 10.1. VERIFICAR LAS MEJORAS DETERMINADAS PARA EL SISTEMA,		
	- 10.2. EVALUACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES.		
DEPENDENCIA AUDITADA:	BIBLIOTECA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES		COORDINADOR DEL CENTRO DE INFORMACIÓN / RESPONSABLE DE PROCESO DE SOPORTE: DR. MAURICIO PEREA PEÑA
EQUIPO AUDITOR:	AUDITOR LÍDER M.C.D. LLUVIA IBETH MEJÍA SALGADO	AUDITOR LIC. RUTH ITZEL SILVA REYES M.C.D. VERÓNICA DURÁN GONZÁLEZ	OBSERVADOR GESTOR INTERNO: LIC. CRISTINA VILLA VILLASEÑOR

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

RESULTADO DE AUDITORÍA

NO CONFORMIDAD [NC]
5

VIGENTE A PARTIR DE: DICIEMBRE DE 2022
2
PC_R_IAI_9.2.2.F_2022_04

<p>9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN LAS SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEBEN INCLUIR LAS DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON: A) LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA; B) CUALQUIER NECESIDAD DE CAMBIO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD; C) LAS NECESIDADES DE RECURSOS.</p> <p>LA ORGANIZACIÓN DEBE CONSERVAR INFORMACIÓN DOCUMENTADA COMO EVIDENCIA DE LOS RESULTADOS DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN.</p>	<p>EL CENTRO DE INFORMACIÓN NO CONSERVA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA COMO EVIDENCIA DE LOS RESULTADOS DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN. AL REVISAR LA PLATAFORMA SE EVIDENCIÓ LA FALTA DE CAPTURA DE LOS ACUERDOS DERIVADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, POR LO QUE SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 9.3.3 DE LA NORMA ISO 9001:2015.</p>	<p>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO SB_M_MGCSB_7.5.1.8_2024_09</p> <p>PLATAFORMA DE ACUERDOS</p> <p>SB_PL_PA_9.3.3_2017_01</p> <p>PRESENTACIÓN 23 DE OCTUBRE DEL 2023</p>	<p>NC</p>
---	---	---	-----------

CUMPLIMIENTO DE PLAN DE AUDITORÍA

(X) Se cumplió de acuerdo a lo establecido en el plan de auditoría.

() No se cumplió debido a:

Procesos No auditados:

OPORTUNIDAD DE MEJORA

1. N/A

INVIABILIDAD: NO

CONCLUSIONES:

1. SE CUMPLIÓ CON EL OBJETIVO DE AUDITORÍA, VERIFICANDO LOS REQUISITOS DETERMINADOS.

2. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DEL INSTITUTO CON EL CENTRO DE INFORMACIÓN.

3. TRABAJO EN EQUIPO.

VIGENTE A PARTIR DE: DICIEMBRE DE 2022

5

PC_R_IAI_9.2.2.F_2022_04

6.- Los resultados de las auditorías.

ESTADO:
PLATAFORMA DE HALLAZGOS

Hallazgos (Desplegar auditoria)

1.- IDENTIFICACIÓN

Proceso/Biblioteca	BIIAF = Biblioteca del Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales
Tipo de Auditoria	INTERNA
Fecha:	2025-05-12
No. de auditoria:	6/2025

No. de folio:	1		
Tipo de hallazgo	No Conformidad ❌		
Descripción	EL CENTRO DE INFORMACIÓN NO IMPLEMENTÓ LAS ACCIONES CORRECTIVAS SIN DEMORA INJUSTIFICADA DE LAS NO CONFORMIDADES DERIVADAS DE LA AUDITORÍA INTERNA 2024. AL REVISAR LA PLATAFORMA DE HALLAZGOS AUDITORÍA N°5 DEL 19 JUNIO DE 2024, SE CONSTATÓ QUE LA BIBLIOTECA IMPLEMENTÓ LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS PARA EL SEGUIMIENTO DE SUS NO CONFORMIDADES, SIN EMBARGO, NO EVIDENCIÓ LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MISMAS, POR LO QUE SE DOCUMENTA UNA NO CONFORMIDAD AL REQUISITO 9.2.2.E DE LA NORMA ISO 9001:2015.		
Área de la norma	9.2.2.e =		
Tipo de acción o acciones que se requieren	Acción correctiva ❌	Corrección 📄	
Avance al día:	Ponderación total: 100%		Avance total: 90%

#1

ABIERTA



6.- Los resultados de las auditorías.

ESTADO:
PLATAFORMA DE HALLAZGOS

No. de folio:	2		
Tipo de hallazgo	No Conformidad		
Descripción	LA DIRECCIÓN DEL INSTITUTO NO ASEGURA QUE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ESTÉN DISPONIBLES. EN REVISIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL CENTRO DE INFORMACIÓN REALIZADA EL 23 DE OCTUBRE DE 2023, SE REALIZÓ LA GESTIÓN A TRAVÉS DE UNA SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, PARA EL TRATAMIENTO DE LA HUMEDAD EN LOS MUROS SIN QUE SE EVIDENCIÉ EL SEGUIMIENTO A LA MISMA; POSTERIORMENTE SE REALIZA LA SEGUNDA EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA EL 24 DE MARZO DE 2025 CON LOS MISMOS RESULTADOS. POR LO QUE SE ESTABLECE UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 5.1.E DE LA NORMA ISO 9001:2015.		
Área de la norma	5.1.1.e =		
Tipo de acción o acciones que se requieren	Acción correctiva	Corrección	
Avance al día:	Ponderación total: 100%	Avance total: 100%	

#2

ABIERTA

No. de folio:	3		
Tipo de hallazgo	No Conformidad		
Descripción	EL CENTRO DE INFORMACIÓN NO PRESERVA LAS SALIDAS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EN INSPECCIÓN DE LOS ESPACIOS FÍSICOS SE PUDO OBSERVAR QUE NO SE CUENTA CON ARCO MAGNÉTICO COMO LO ESTABLECE EL MANUAL DE LA CALIDAD: SE DETERMINA LA INFRAESTRUCTURA MÍNIMA PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS, ESTA SERÁ APLICABLE SEGÚN LAS NECESIDADES DE CADA CENTRO DE INFORMACIÓN: ARCO MAGNÉTICO (ANTENAS DETECTORAS DE LÁMINAS MAGNÉTICAS): EN BIBLIOTECAS DE ESTANTERÍA ABIERTA, O CUANDO LO DETERMINE EL CENTRO DE INFORMACIÓN POR LO QUE SE DOCUMENTA UNA NO CONFORMIDAD AL REQUISITO 8.5.4 DE LA NORMA ISO 9001:2015.		
Área de la norma	8.5.4 = Preservación		
Tipo de acción o acciones que se requieren	Acción correctiva	Corrección	
Avance al día:	Ponderación total: 100%	Avance total: 90%	

#3

ABIERTA



6.- Los resultados de las auditorías.

ESTADO:
PLATAFORMA DE HALLAZGOS

#4

No. de folio:	4		
Tipo de hallazgo	No Conformidad		
Descripción	EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN NO SE INCLUYEN EN SU TOTALIDAD LAS ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. AL VERIFICAR LA PRESENTACIÓN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2023-2024, NO SE EVIDENCIARON LAS ENTRADAS: 2) GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD; 3) EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS; 7) EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS; SE ESTABLECE UNA NO CONFORMIDAD AL REQUISITO 9.3.2 DE LA NORMA ISO 9001:2015.		
Área de la norma	9.3.2 = Entradas de la revisión por la dirección		
Tipo de acción o acciones que se requieren	Acción correctiva	Corrección	
Avance al día:	Ponderación total: 100%	Avance total: 30%	

ABIERTA

#5

No. de folio:	5		
Tipo de hallazgo	No Conformidad		
Descripción	EL CENTRO DE INFORMACIÓN NO CONSERVA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA COMO EVIDENCIA DE LOS RESULTADOS DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN. AL REVISAR LA PLATAFORMA SE EVIDENCIÓ LA FALTA DE CAPTURA DE LOS ACUERDOS DERIVADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, POR LO QUE SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 9.3.3 DE LA NORMA ISO 9001:2015.		
Área de la norma	9.3.3 = Salidas de la revisión por la dirección		
Tipo de acción o acciones que se requieren	Acción correctiva	Corrección	
Avance al día:	Ponderación total: 100%	Avance total: 70%	

ABIERTA





c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

7.- El desempeño de los proveedores externos.

Resultados de la evaluación de proveedores de los productos y servicios recibidos..

7.- El desempeño de los proveedores externos.

CALIFICACIÓN FINAL: 10

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	INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES (IIAF)		
TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	PROVEEDOR DE MATERIAL	FECHA	28 de mayo de 2025

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	3
b)	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	3
c)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
d)	SERVICIOS ASOCIADOS	2
TOTAL		10

OBSERVACIONES

NINGUNA.

FIRMAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
DR. MAURICIO PEREA PEÑA	Coordinador del Centro de Información	

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	INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES (IIAF)		
TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	PROVEEDOR DE MATERIAL	FECHA	09 DE JULIO DE 2025

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	2
b)	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	3
c)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	3
d)	SERVICIOS ASOCIADOS	2
TOTAL		10

OBSERVACIONES

NINGUNA.

FIRMAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
DR. MAURICIO PEREA PEÑA	Coordinador del Centro de Información	



d). La adecuación de los recursos.

Estado de las solicitudes de adquisición de productos y servicios solicitados (SABS).

SABS RECARGA DE
EXTINTOR
SOLICITADO

SABS FUMIGACIÓN
SOLICITADO

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
FOLIO 003/2025

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 indicar los cambios correspondientes con "X" para indicar el estado de las adquisiciones o servicios. El formato puede ser reproducido como hoja suelta que acompañe a las adquisiciones, siempre registrando las firmas y fechas pertinentes.

SOLICITUD DEL SERVIDOR

DATOS DEL PROCESO		DATOS DE LA BIBLIOTECA O PROCESO QUE SOLICITA	
NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES	NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	BIBLIOTECA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES
DIRECCIÓN:	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES	DIRECCIÓN:	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES
TELÉFONO:	3-22-35-00 EXT. 5219	TELÉFONO:	3-22-35-00 EXT. 5225
E-MAIL:		E-MAIL:	bibliotecalaf@gmail.com

VERIFICACIÓN: Marcar con una "X" cuando se acredite en la realidad.

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD	VERIFICACIÓN					
			ENTREGA	RECEPCIÓN	CONCESIÓN	DEVOLUCIÓN	DEVOLUCIÓN O CAMBIO	
RECARGA DE EXTINTOR UBICADO EN LA BIBLIOTECA DEL IAF	TIPO DE AGENTE EXTINGUIDOR: PQS. 4.5 KG	PIEZA	1	X				

SELLO Y FIRMA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO

OBSERVACIONES

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE RECARGA DE EXTINTORES

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	Gestor Interno de Calidad Lic. Cristina Villa Villaseñor	<i>[Firma]</i>	06-septiembre-2024
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			

VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2018

Página 1

S9_R_SABS_7.1_8.4.3_2018_0

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
FOLIO 004/2025

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 indicar los cambios correspondientes con "X" para indicar el estado de las adquisiciones o servicios. El formato puede ser reproducido como hoja suelta que acompañe a las adquisiciones, siempre registrando las firmas y fechas pertinentes.

SOLICITUD DEL SERVIDOR

DATOS DEL PROCESO		DATOS DE LA BIBLIOTECA O PROCESO QUE SOLICITA	
NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES	NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	BIBLIOTECA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES
DIRECCIÓN:	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES	DIRECCIÓN:	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES
TELÉFONO:	3-22-35-00 EXT. 5219	TELÉFONO:	3-22-35-00 EXT. 5225
E-MAIL:		E-MAIL:	bibliotecalaf@gmail.com

VERIFICACIÓN: Marcar con una "X" cuando se acredite en la realidad.

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD	VERIFICACIÓN				
			ENTREGA	RECEPCIÓN	CONCESIÓN	DEVOLUCIÓN	DEVOLUCIÓN O CAMBIO
FUMIGACIÓN DEL ESPACIO DE LA BIBLIOTECA	ASPECTOS DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE COLECCIONES:	N/A	1	X			

SELLO Y FIRMA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO

OBSERVACIONES

DE ACUERDO A LOS ASPECTOS A CONSIDERAR AL MOMENTO DE LA FUMIGACIÓN COMO LO ESTABLECE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE COLECCIONES DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA DGB-UMSNH.

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	Gestor Interno de Calidad Lic. Cristina Villa Villaseñor	<i>[Firma]</i>	18-OCTUBRE-2025
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			

VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2018

Página 1

S9_R_SABS_7.1_8.4.3_2018_0

e). La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

Revisar el FODA del centro de información.

ACTUALIZADOS EN
FEBRERO DE 2025

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
FORTALEZAS (+)		OPORTUNIDADES (+)	
1	Biblioteca certificada por IQS- ISO 9001:2015	1	Adquisición de acervo bibliografico pertinente a programas de estudio
2	Personal capacitado para la prestación de servicios	2	Wi-Fi para los usuarios. Red para alumnos de maestria y doctorado
3	Cuenta con buena estructura fisica (edificio y mobiliario)	3	Contar con presupuesto para la compra de libros en el POA
4	Cuenta con aire acondicionado	4	Mejora continua en la actualización de la prestación de servicios
5	Prestamo a domicilio automatizado	5	Difusión de los servicios de la biblioteca por medios digitales
6	Computadoras actuales y con internet	6	Crear mayor interacción con los usuarios, promoviendo servicios de la biblioteca
7	Acceso a consultade catálogos en línea	7	
8	Recarga de extintor anual	8	
9	Fumigación anual	9	
10	Sistema de calidad implementado al sistema bibliotecario	10	
11	Servicios que cumplen las necesidades básicas de los usuarios	11	
12	Buena disposición a la mejora continua	12	
13	Comunicación con el comité de la biblioteca	13	
14	Se cuenta con personal para mantener el espacio limpio	14	
15	Registro de Ingreso de usuarios automatizado		
DEBILIDADES (-)		AMENAZAS (-)	

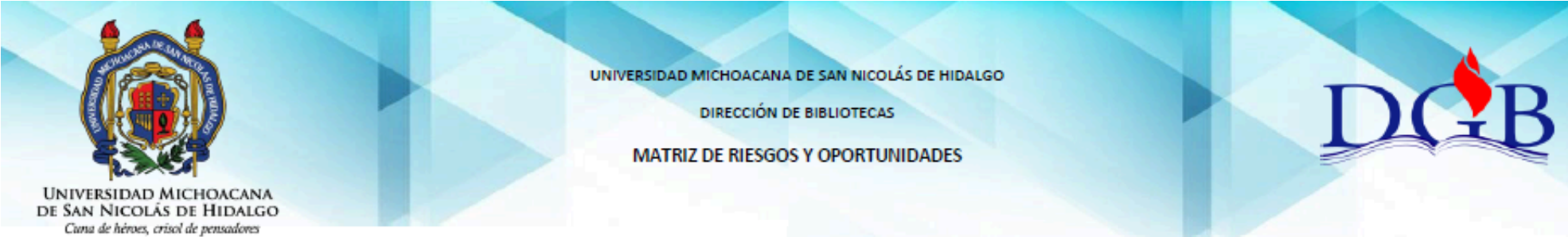
15 Registro de Ingreso de usuarios automatizado		AMENAZAS (-)	
DEBILIDADES (-)			
1	Falta de difusión de los servicios por medios digitales	1	No cuenta con arco magnetico
2	Poco acervo pertinente a los programas de estudio del IIAF	2	Dismunición en el presupuesto anual para la universidad
3	Falta de difusión de los servicios por medios digitales	3	La baja matricula en la UMSNH
4	Falta de estrategia para comunicación con los usuarios sobre nuevas adquisiciones	4	Disminución de los usuarios
5	Suspensiones	5	
6	Falta de presupuesto	6	

e). La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.



Mostrar riesgos y oportunidades, así como las acciones determinadas en la Matriz de riesgos y oportunidades que impacten a los centros de información. En revisión por la dirección del Sistema Bibliotecario se determinan, planifican y evalúan la eficacia de las acciones.

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES



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	5	5	25		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; ADEMÁS SE REALIZÓ UNA VERIFICACIÓN POR EL PROCESO DE CALIDAD SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LOS RECURSOS SOLICITADOS Y SE IDENTIFICÓ LA ATENCIÓN EN 26 CENTROS DE INFORMACIÓN. 2. En el caso de Dirección de Bibliotecas, se adquirió transceivers donde el internet mejoró en la Biblioteca Central y procesos de soporte. CUMPLE	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	4	2	8	

	Pandemias.	Debido al protocolo de desinfección podría haber poca disponibilidad de acervo para préstamo o consulta. Además, que el proceso de prestación del servicio no se encuentra disponible en su totalidad para el usuario.	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE	4	4	16	Se mantiene identificado el riesgo, sin embargo, el seguimiento de este no depende del Sistema Bibliotecario ya que no está bajo su control. 1. Se cuenta con un protocolo de bioseguridad para la reapertura de las bibliotecas del Sistema Bibliotecario, mismo que se mantiene en constante actualización. CUMPLE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE COLECCIONES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN SU TOTALIDAD. SE CONTINUARÁ ATENDIENDO LAS INDICACIONES INSTITUCIONALES.	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS	2	1	2	
Los directivos de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales no toman en cuenta las sugerencias de compra, por parte del coordinador de biblioteca.		Debido a que las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales no toman en cuenta las solicitudes de los coordinadores de biblioteca, puede que la colección no sea pertinente a los planes de estudio.	PROCESOS OPERATIVOS	4	4	16	1. Generar evidencias de las actividades y gestiones CUMPLE 2. Mantener comunicación con los Comités de Bibliotecas (Dirección de Bibliotecas). CUMPLE 3. Verificar resultado del indicador de gestión de colecciones sobre adquisición de colección pertinente. EN PROCESO	COMITÉ DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN	4	4	16	
Escasez por jubilación del personal catalogador en los centros de información.		Debido a la escasez por jubilación del personal catalogador en los centros de información, puede que se presente una baja producción en el acervo bibliográfico. Cambiar la redacción	PROCESOS OPERATIVOS PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL PROCESO DE	2	2	4	1. Convocatoria para el personal interesado. 2. Capacitación. 3. Selección del personal que realizará la actividad. NO SE CUMPLÓ CON LAS ACTIVIDADES	PROCESO ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL/ CENTROS DE INFORMACIÓN A INTEGRARSE	4	4	12	



f) Las oportunidades de mejora

Acciones y estado de las oportunidades de mejora previas y propuestas de mejora.

PREVIAS

RESULTADO

PROPUESTAS 2024

1

Wifi para estudiantes



Acceso a la conexión de wifi, para estudiantes exclusivamente de posgrado.

2

Adquirir libros actualizados
(físicos y digitales)



Se adquirieron nuevos libros para la biblioteca, adquiridos por compra directa del IIAF, así como por la donación por parte de la Dirección de Biblioteca.

3

Buzón de quejas y
sugerencias (digital)



Quedo como acceso directo en las computadoras.

a) Oportunidades de mejora.

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



PROPUESTA

ACCIONES NECESARIAS

Promover el uso de recursos digitales y bases de datos académicas mediante difusión digital y física de los servicios de cursos y/o talleres que imparte El Proceso de Desarrollo de Competencias Informativas, de la Dirección de Bibliotecas para la comunidad estudiantil del IIAF.

Difusión por medios digitales (página de facebook de la biblioteca del IIAF), así como impresión de carteles y colocación en lugares estratégicos.



9.3.3 Salidas de Revisión por la Dirección

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.)

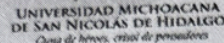




¡Muchas gracias!

Por su atención.



BIBLIOTECARIA / GESTOR
INTERNO

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

SB_R_M_7.4_2024_03

9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección

La revisión por la dirección se realiza de acuerdo con lo planificado en el Calendario de Actividades del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario (SB_D_CASGCSB_8.1) y debe incluir:

- a) Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa.
Debe incluir el estado de los Acuerdos establecidos en la minuta de la revisión por la dirección previa.
- b) Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.
Mostrar el contexto de la organización
- c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.
 - 2. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
 - 3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 - 4. Las no conformidades y acciones correctivas.
 - 5. Los resultados de seguimiento y medición.
 - 6. Los resultados de las auditorías.
 - 7. El desempeño de los proveedores externos.
- d). La adecuación de los recursos.
- e). La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- f). Las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de Revisión por la Dirección

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.)

- 1.- Bienvenida, se dio inicio de la reunión siendo las 09:05 am, con la bienvenida del comité de biblioteca por el coordinador del centro de Información (IIAF) Dr. Mauricio Perea Peña.
- 2.- Se revisaron las entradas de la revisión por la dirección de manera detallada cada una.
- 3.- Se revisaron los acuerdos establecidos en la reunión por la dirección previa 2023-2024, de las acciones tomadas para dar el cumplimiento de las mismas, así como de los acuerdos que están pendientes (en proceso); ya que en 2025 se acaba de renovar el nombramiento de un nuevo estudiante para que forme parte del comité de biblioteca como representante de la comunidad estudiantil.
- 4.- Se explicó el contexto de la organización, en cuanto a los cambios en las cuestiones externas e internas.
- 5.- Información sobre el desempeño y eficacia del sistema: mostrando las encuestas que se aplicaron a usuarios de la biblioteca del IIAF, de acuerdo al cálculo de la población en total se aplicaron 22 encuestas de satisfacción en cuanto a la encuesta de detección de necesidades de los usuarios no se aplicó, debido a que la última aplicación fue en 2024 y se actualizó el procedimiento el cual indica que la antes mencionada encuesta se aplicará cada 3 años. Referente a la satisfacción de usuarios la calificación de 7 puntos, uno menos que el mínimo aceptable que es de 8 puntos de los espacios que sean propicios para estudiar, aprender e investigar manifestaron que es por falta de conexiones a la energía eléctrica, por lo cual se documentó en la Plataforma de hallazgos como una no conformidad ya que impacta en la norma ISO 9001:2015, y se hará la evaluación pertinente para la instalación de las mismas.
- Se mostró el desempeño de la disponibilidad del servicio.
- De la evaluación de desempeño y clima laboral de la biblioteca, la última evaluación realizada por la DGB, fue en noviembre de 2022, por lo que en este momento no se consideró sea necesaria hasta que corresponda.
- Se mostró el gran avance de los servicios totales que ha tenido la biblioteca a comparación de años anteriores.
- El desempeño de los proveedores en este caso directamente de la administración del recurso del Instituto, ha sido muy buena pues todo lo solicitado se ha obtenido con una calificación de 10.
- 6.- Para la adecuación de los recursos, los ingresos generados en la biblioteca por los servicios prestados como copias, impresiones y scanner, se mantienen y se contribuyen para la compra de hojas blancas y recarga de tóner; se realizará también del servicio solicitado.
- 7.- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades , se mostró y explicó la matriz de riesgos y oportunidades al comité presente.
- 8.- Las oportunidades de mejora: se llega al acuerdo que la página de Facebook es una buena estrategia para estar en comunicación con la comunidad estudiantil del IIAF, en la cual se aprueba la propuesta de la difusión de los talleres impartidos por el proceso de habilidades informativas.
- 9.- Salidas de la revisión por la dirección, se evaluaron las oportunidades de mejora, como lo es crear también una cuenta de Instagram de la biblioteca y darle publicidad constante de los servicios de la biblioteca, así como también surge una nueva propuesta que es invitar a los investigadores del Instituto a participar en la elaboración de reseñas de libros que estén en la biblioteca, fomentando así la participación e integración del cuerpo académico del Instituto.
- 10.- Cierre de la sesión, siendo las 10:00 horas. Se da por terminada la reunión de revisión por la dirección.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
1. Adquirir 10 títulos por año, de acuerdo a bibliografía de los programas de estudio del IIAF.	<ul style="list-style-type: none"> • Director Dr. Jorge Fonseca Madrigal • Secretario Administrativo Lic. Jorge Luis Macías Tzintzun • Coordinador Dr. Mauricio Perea Peña • Gestor Interno Lic. Cristina Villa Villaseñor 	30 de septiembre de 2026
2. Fomentar las sugerencias bibliográficas por parte de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestor Interno Lic. Cristina Villa Villaseñor 	30 de septiembre de 2026
3. Reunión del comité de biblioteca para los objetivos operativos.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador Dr. Mauricio Perea Peña • Gestor Interno Lic. Cristina Villa Villaseñor 	31 de octubre de 2025
4. Solicitar a la Dirección de Bibliotecas, la Impresión de los plotter para los acrílicos, dónde se publica la política, los objetivos y el catálogo de productos y servicios. Documentos que están obsoletos.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador Dr. Mauricio Perea Peña • Gestor Interno Lic. Cristina Villa Villaseñor 	30 de noviembre de 2025
5. Instalación de arco magnético.	<ul style="list-style-type: none"> • Director Dr. Jorge Fonseca Madrigal • Secretario Administrativo Lic. Jorge Luis Macías Tzintzun 	19 de diciembre de 2025