

The background features a gradient from light purple at the top to light blue at the bottom. It is decorated with numerous realistic water droplets of various sizes, some with highlights and shadows, giving them a 3D appearance. A large, faint, light-colored circle is centered in the background, behind the text.

# REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

## 2025

# CONFORMAR EL COMITÉ DE BIBLIOTECA

- DRA. KARINA FERNÁNDEZ CHÁVEZ. DIRECTORA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
- DRA. LETICIA LÓPEZ ROMERO. SECRETARIA ACADÉMICA
- DRA. CLAUDIA ELENA MARTÍNEZ. PROFESORA
- DRA. LILIANA RUBY CHACÓN HUERTA. COORDINADORA DEL CENTRO DE INFORMACIÓN
- C. DIEGO ARMANDO AVARCA RAMOS. ALUMNO

## POLÍTICA DE CALIDAD

El Sistema Bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, respalda las funciones de docencia, investigación, conservación y 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, Proceso de Organización Documental, Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas, Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas, Proceso de Calidad, Proceso de Formación de Recursos Humanos, Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos, Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales y Proceso de Gestión de Recursos Financieros. Estamos comprometidos con 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.

### A) ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIA

- ACUERDOS REVISIÓN ANTERIOR (17/01/2024)

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso	
Iniciar con el objetivo de capacitación en cursos de Bases de datos	Dra. Liliana Chacón	22/01/2024	<input checked="" type="checkbox"/>
Dar seguimiento en la capacitación de los cursos de base de datos par que él estudiante practique las búsquedas en las bases de datos	Dra. Liliana Chacón	22/01/2024	<input checked="" type="checkbox"/>
Captura de los profesores de base e interinos a la plataforma para el ingreso a la biblioteca	Dra. Liliana Chacón e Ing. Uriel Vargas	28/03/2024	<input checked="" type="checkbox"/>
Instalación de 6 computadoras en la biblioteca	Ing Uriel Vargas	30/04/2024	<input type="checkbox"/>
Adquisición de persiana, fumigación etc	Dr. Carmelo Israel Huerta	30/04/2024	<input checked="" type="checkbox"/>





**COMUNICADO A PROFESORES Y ALUMNOS  
(PRIMER Y CUARTO AÑO)**

Estimados Profesores de la asignatura de **Gestión de la Información y Metodología de la Investigación**

Por medio del presente se les comunica que como parte de los objetivos propuestos para 2024 por la Dirección General de Bibliotecas, se llevarán a cabo dos importantes capacitaciones dirigidas a diferentes grupos:

1. **Capacitación sobre Bases de Datos:** Dirigida a los **profesores y alumnos de Gestión de la Información de 1er año**. Este curso les proporcionará herramientas clave para el manejo eficiente de bases de datos, un aspecto esencial en su formación.
2. **Capacitación en Búsqueda Avanzada en Bases de Datos:** Dirigida a los **profesores y alumnos de Metodología de la Investigación de 4º año**, con el objetivo de mejorar sus habilidades en la búsqueda y recuperación de información académica avanzada, un recurso valioso para sus proyectos e investigaciones.

Les solicitamos de la manera más atenta que los profesores de las asignaturas mencionadas, asistan con sus grupos a la capacitación en el **Auditorio Universitario de la Facultad**

Se anexan al presente los detalles sobre los grupos que deberán asistir y los horarios correspondientes.

Agradecemos su atención y colaboración en esta importante actividad formativa.

ATENTAMENTE

DR RENÉ RUIZ ACUÑA  
SECRETARIO ACADÉMICO DE  
LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA

Facultad de Odontología de la UMSNH  
Av. Ventura Puente esq. Lic. Adolfo Cano s/n  
Col. Chapultepec Norte C.P. 58010  
Teléfonos: 4433127870, 4433145967

#HumanistaPorSiempre



## Odontología

- Usuarios
  - Registro
  - Alta alumnos
  - Reporte Diario
  - Reporte mensual desglosado
  - Crear alerta
  - Mensual
  - Anual
- Libros & Revistas
  - Registro de libros
  - Reporte de libros
  - Reporte mensual de libros
  - Reporte global de libros
  - Alta de revistas
  - Listado de revistas
  - Buscador de temas
  - Listado de revistas totales
- Computadoras
  - Préstamo

Liliana Ruby Chacón Huerta



Salir

## FERNANDEZ TREVINO FERNANDO

Por favor marca las opciones que apliquen.

- ☒ Préstamo en sala
- ☐ Préstamo para fotocopiado
- ☐ Sala de computadoras
- ☐ Formación de usuarios
- ☐ Sala para personas con limitaciones
- ☒ Sala de lectura

Guardar



# B)CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## Contexto de la Organización







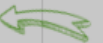
# C) INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.
  - RESULTADO DE LAS ENCUESTAS
  - INCLUIR NÚMERO DE ENCUESTAS APLICADAS
  - CALCULO MUESTRA
  - RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE DETERMINACIÓN DEL CONSEJO DEL SISTEMA DE BIBLIOTECARIO, DE COMITÉ DE BIBLIOTECA DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO, DE CENTROS DE INFORMACIÓN, DOCENTES Y EMPLEADOS.
  - SUGERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS
  - QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

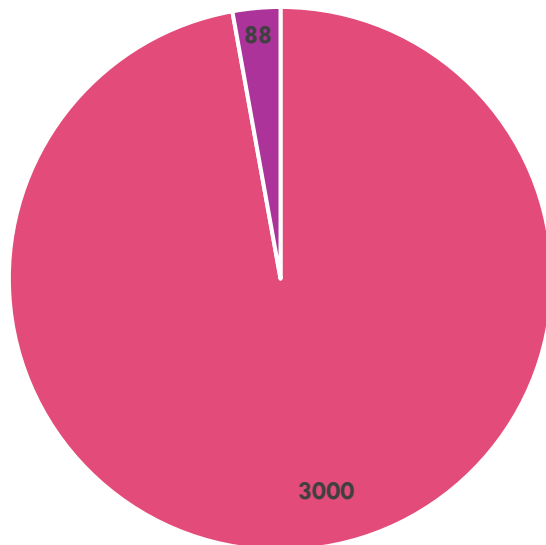
# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2023-2024

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS														
MEDICIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS														
Grado de Satisfacción de los Usuarios PPS01 Y PGC01														
INSTRUCCIÓN: Da click en habilitar para macros, obtener el número de encuestas a aplicar en tu medición y vacía los resultados obtenidos de esta.														
Centro de Información:														
Esta fila el resultado del análisis se rellenará automáticamente con el botón amarillo de la hoja ESU vaciado														
TEM	AFIRMACIONES	MEDIA	PONDERACIÓN	MÍNIMO ACEPTABLE	CÁLCULO DE LA MUESTRA		Anota en esta celda el tamaño de la población para la encuesta, para satisfacción toma en cuenta la cantidad de usuarios reales, para detección de necesidades toma en cuenta la matrícula de la escuela, facultad, instituto o unidad profesional.							
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.	0	0.0	8.0	Tamaño de la población	3000								
2	El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.	0	0.0	8.0	Número de encuestas a aplicar	88								
3	Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.	0	0.0	8.0										
4	Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	0	0.0	8.0										
5	¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?		83	1	Tipo de usuario (en porcentaje)	No contesto	Bachillerato	Licenciatura	Posgrado	Docente	Investigador	Otro	Total	
						0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	

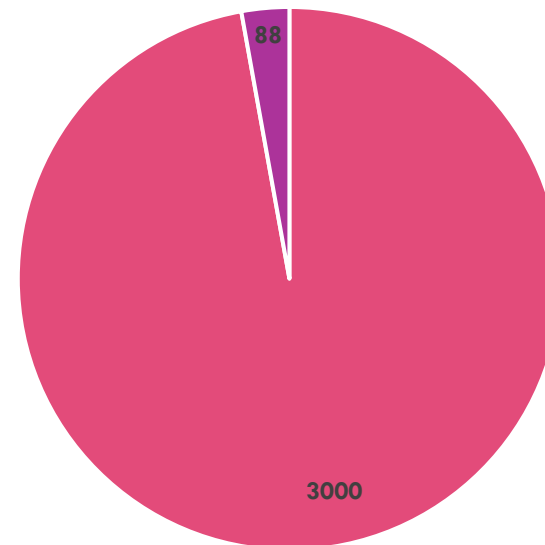
# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2024-2025

 <div>             UNIVERSIDAD MICHOCANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO              DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS  <b>MEDICIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS</b> </div> 														
Grado de Satisfacción de los Usuarios														
PPS01 Y PGC01														
INSTRUCCIÓN: Da click en <b>habilitar para macros</b> , obtener el número de encuestas a aplicar en tu medición y vacía los resultados obtenidos de esta.														
Centro de Información:														
		 Esta fila el resultado del análisis se rellenará automáticamente con el botón amarillo de la hoja ESU vaciado												
TEN	AFIRMACIONES	MEDIA	PONDERACIÓN	MÍNIMO ACEPTABLE	CÁLCULO DE LA MUESTRA		Anota en esta celda el tamaño de la población para la encuesta, para satisfacción toma en cuenta la cantidad de usuarios reales, para detección de necesidades toma en cuenta la matrícula de la escuela, facultad, instituto o unidad profesional.							
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.	4.44	8.9	8.0	Tamaño de la población	3000								
2	El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.	4.57	9.1	8.0	Número de encuestas a aplicar	88								
3	Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.	4.56	9.1	8.0										
4	Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	4.55	9.1	8.0	Tipo de usuario (en porcentaje)	No contestó	Bachillerato	Licenciatura	Posgrado	Docente	Investigador	Otro	Total	 En este recuadro al llenar ESU vaciado automáticamente se llenan (la fórmula los convierte automáticamente en porcentaje)
5	¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?		86	0		0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	
SI			SI	NO	Género (en porcentaje)	No contestó	Femenino	Masculino	Otro	Total				
						5%	61%	34%	0%	100%				

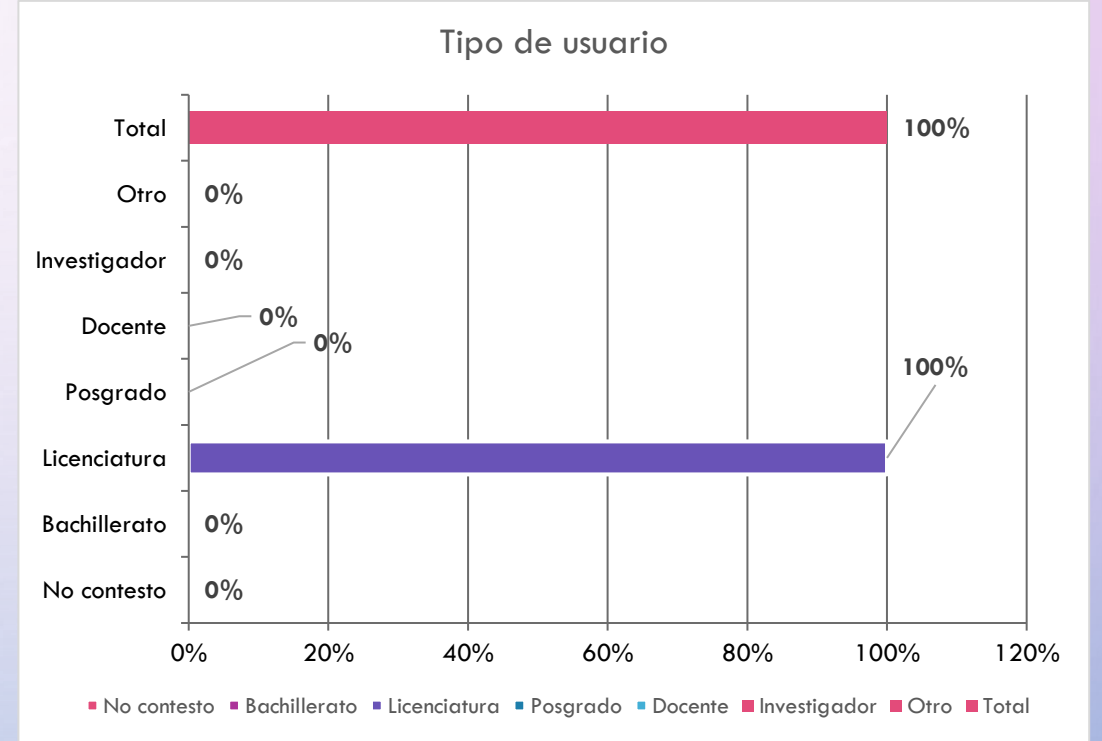
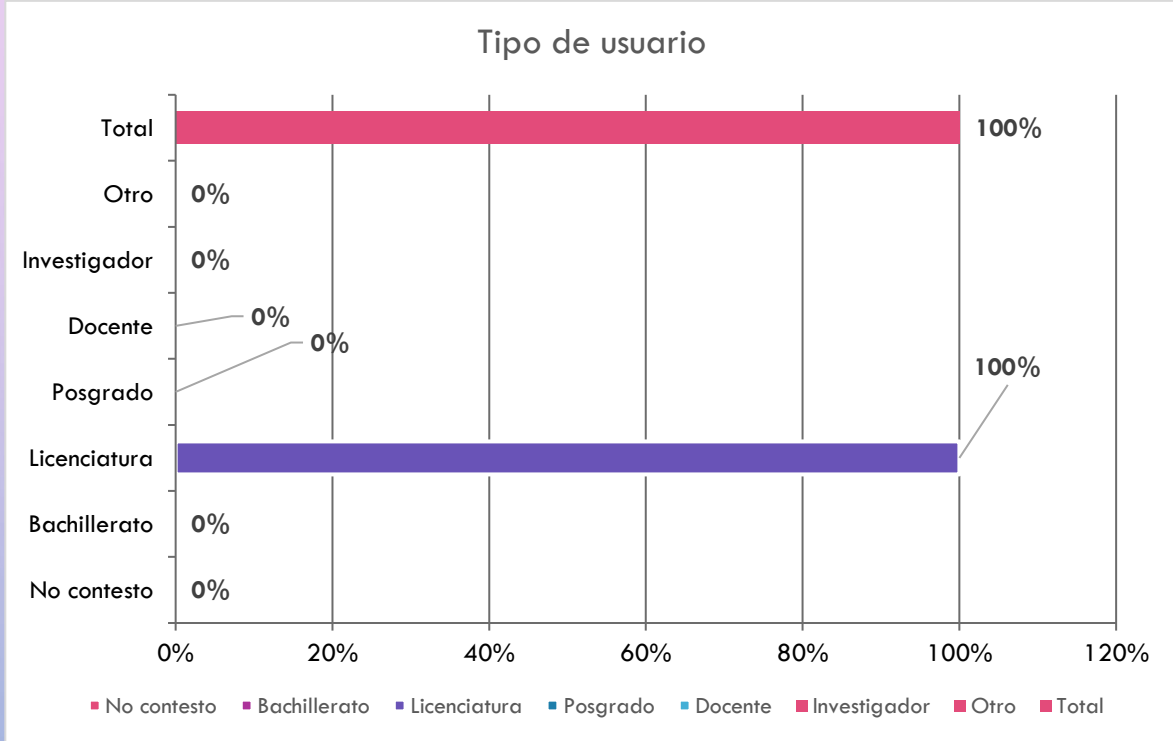
Cálculo de la Población

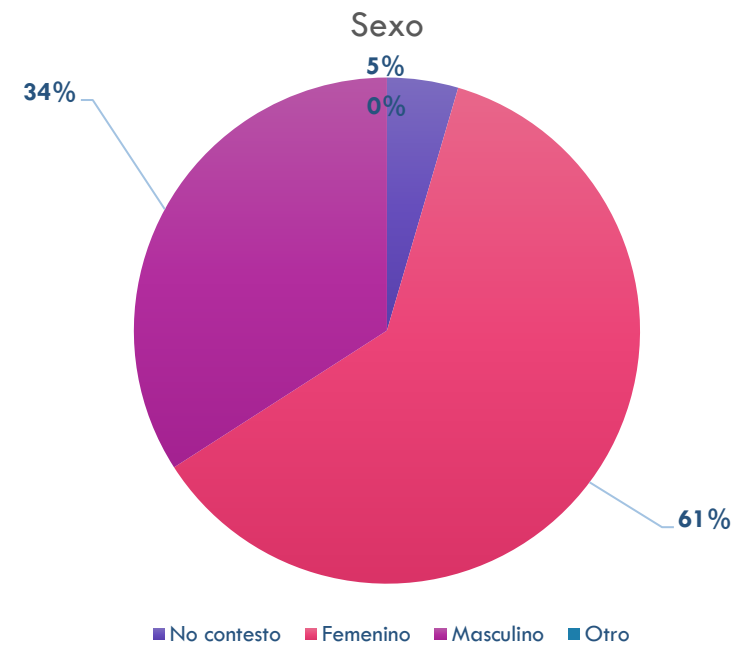
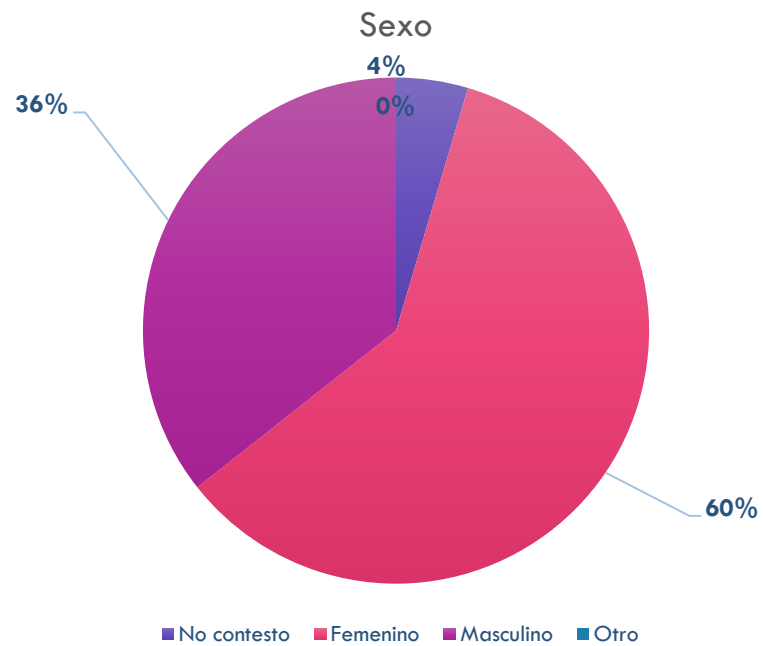


Cálculo de la Población

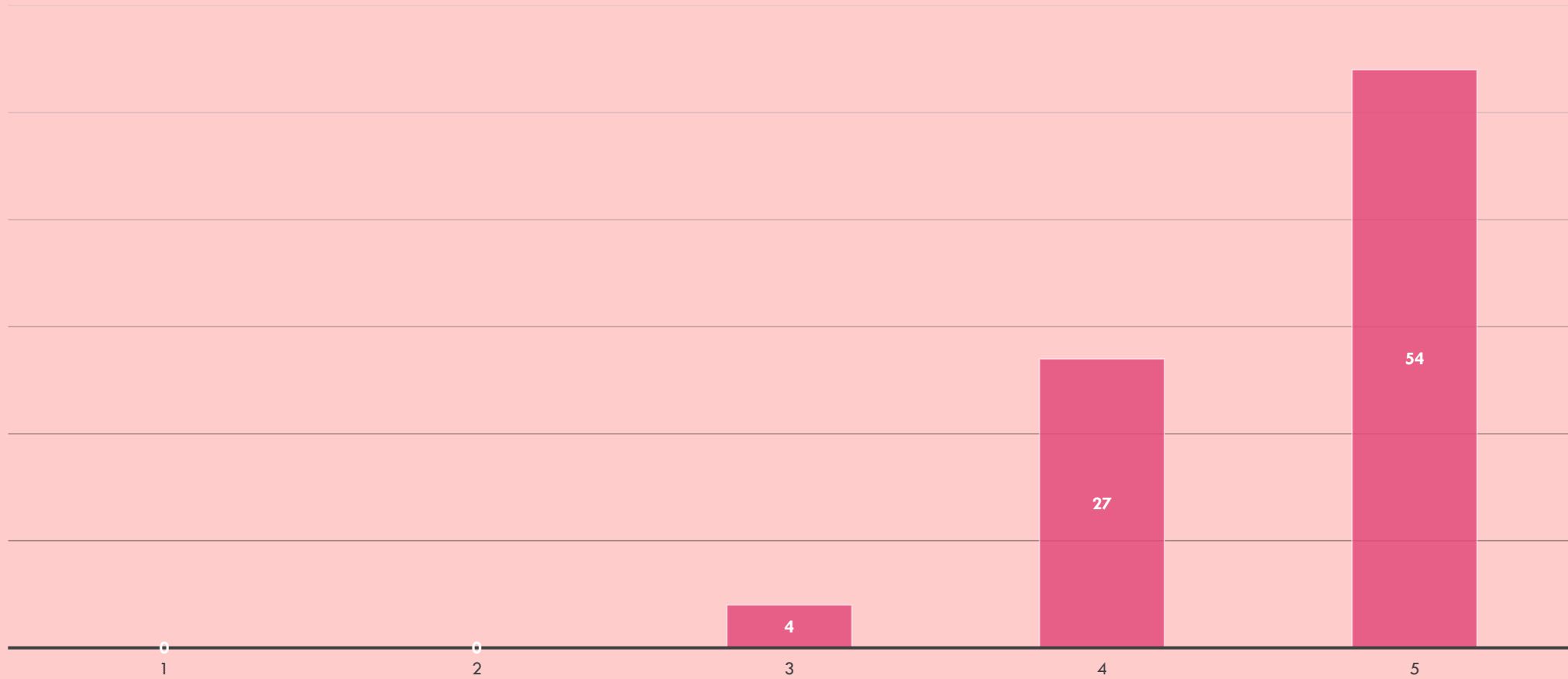






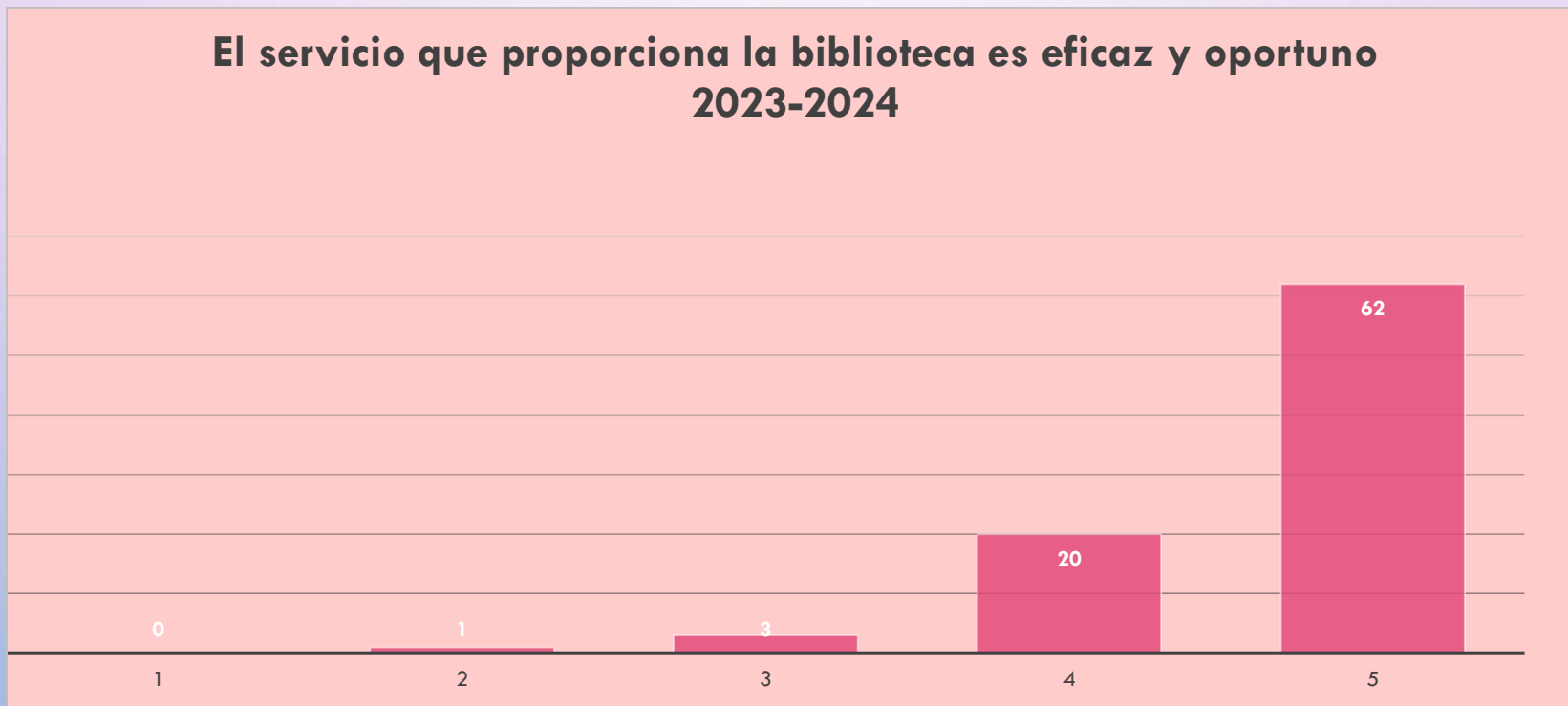


**El centro de información dispone de recursos libros impresos, digitales o en otros formatos  
que resuelve tus necesidades 2023-2024**



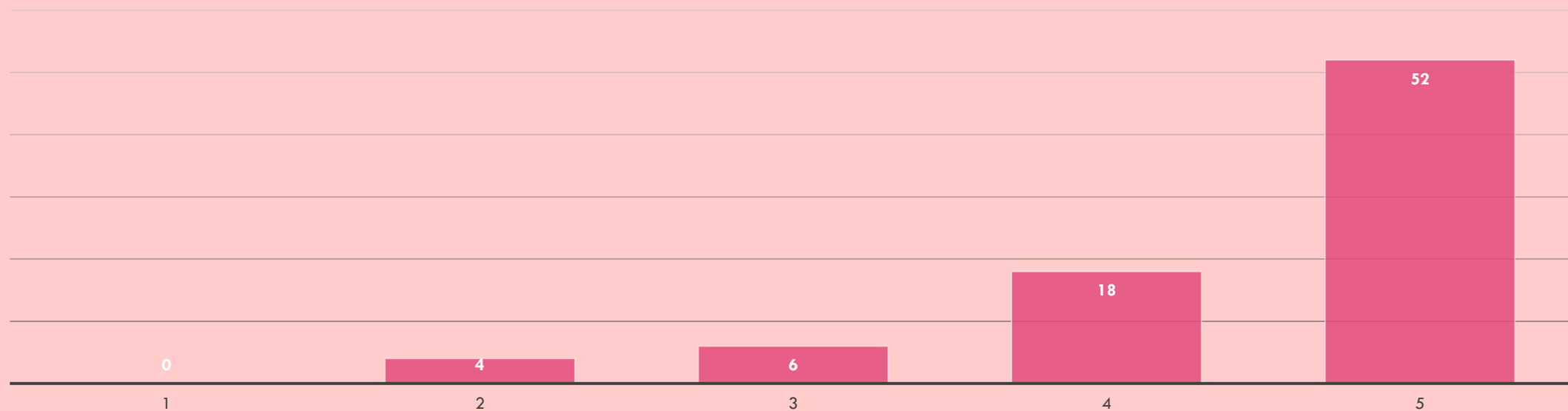
# 2023-2024

**El servicio que proporciona la biblioteca es eficaz y oportuno  
2023-2024**

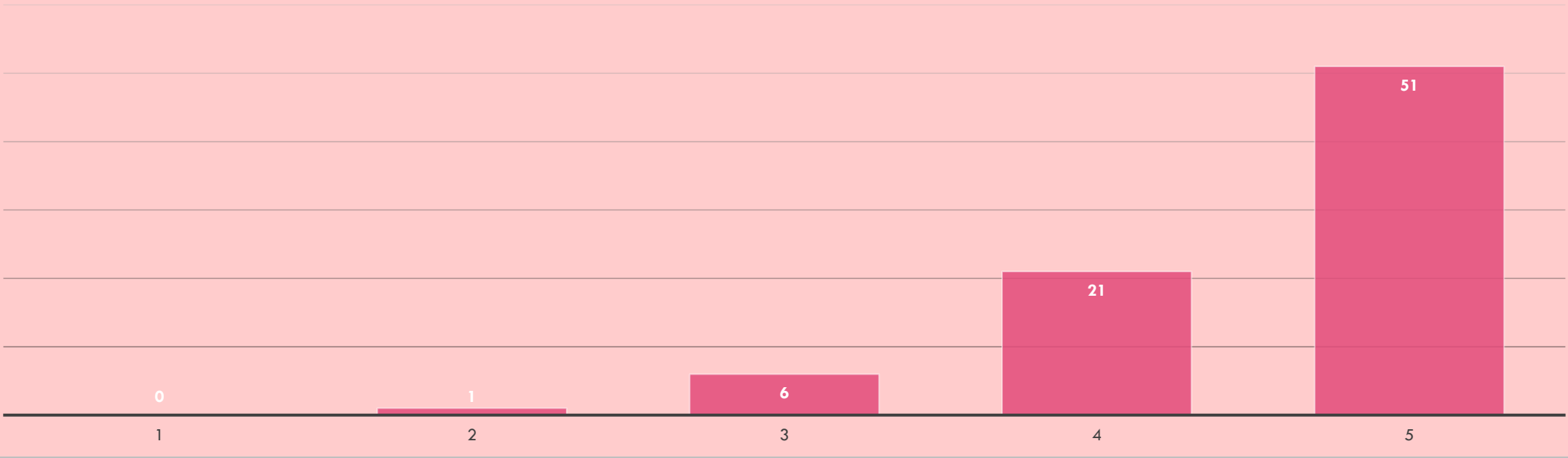




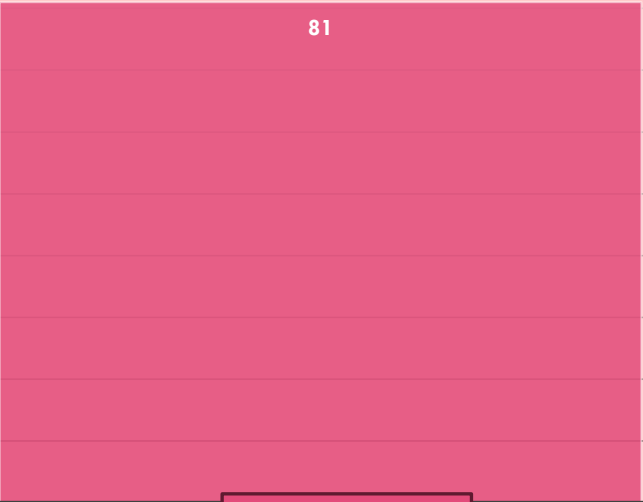
**Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas**



**Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar**



Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas



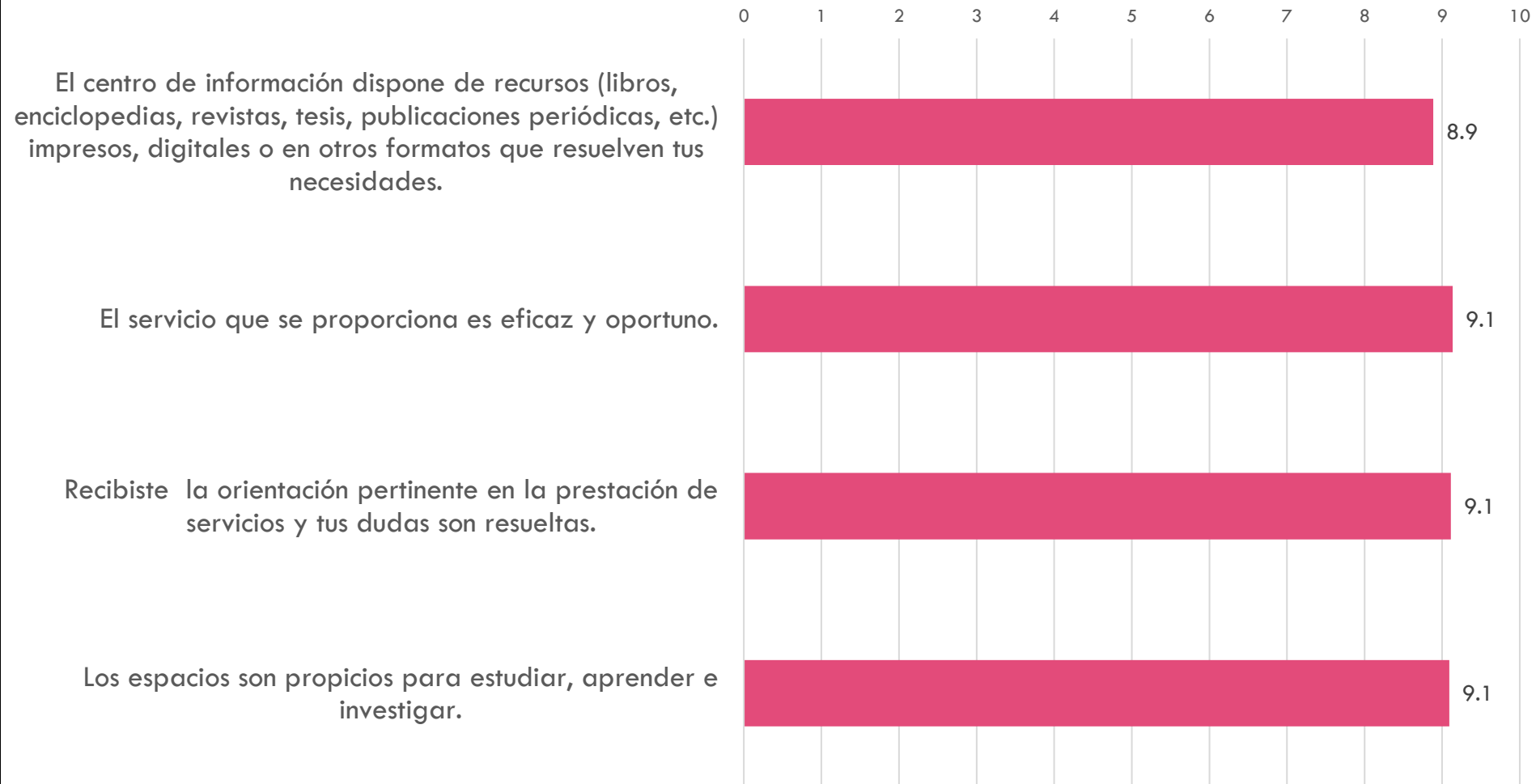
Si



no

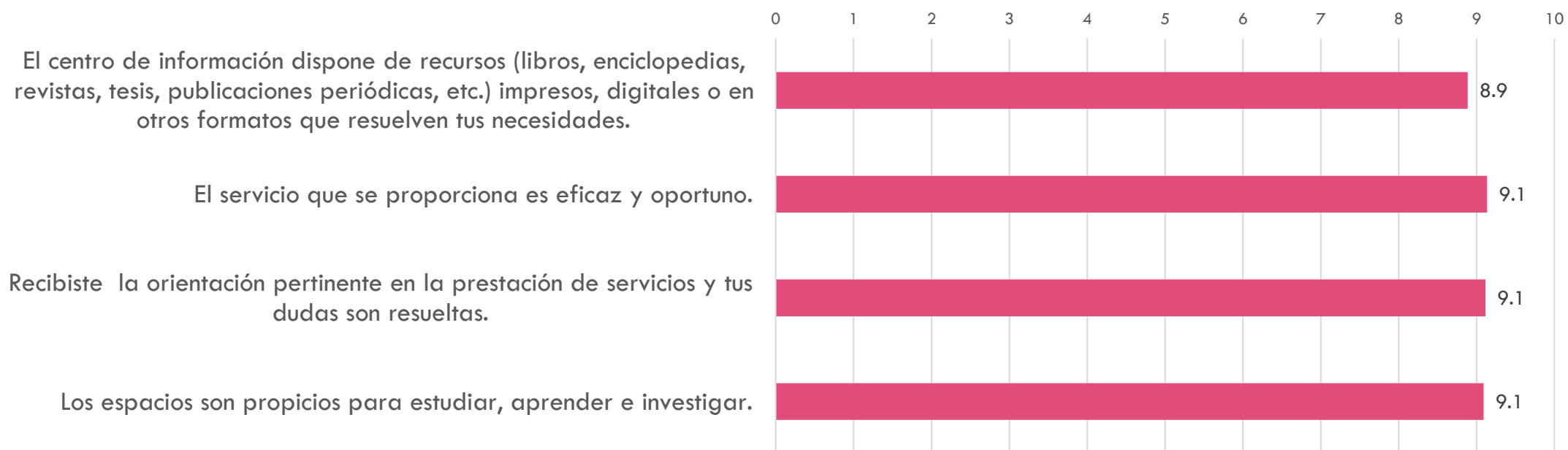
# 2024-2025

## Encuesta de Satisfacción

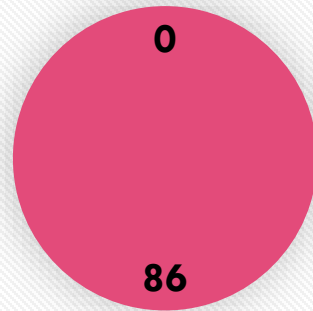




### Encuesta de Satisfacción

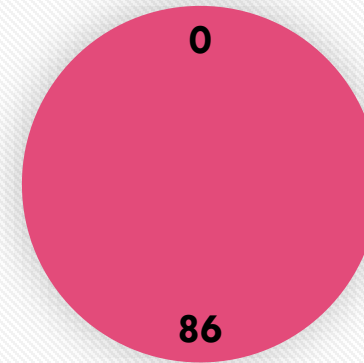


**¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?**



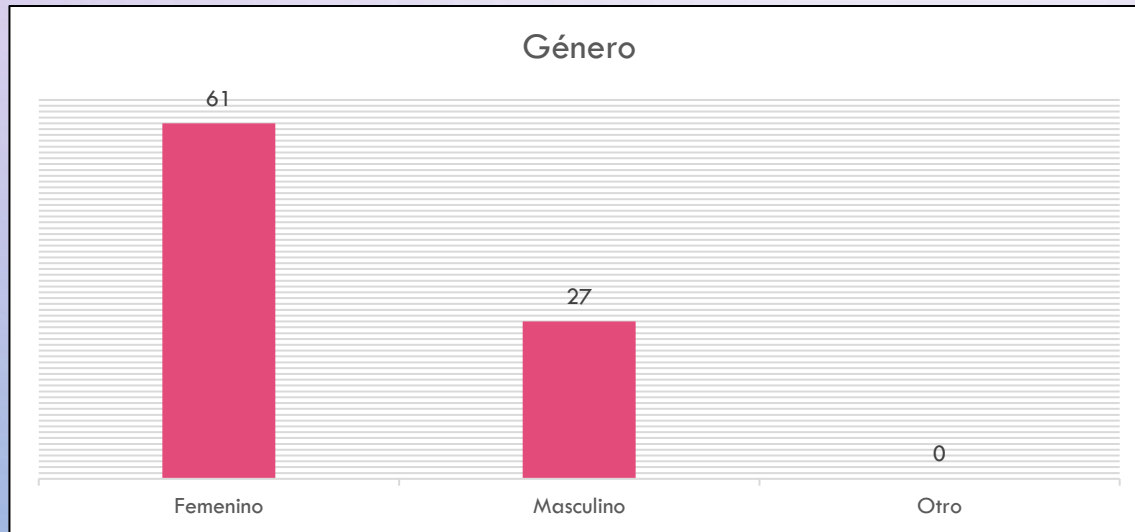
■ SI ■ NO

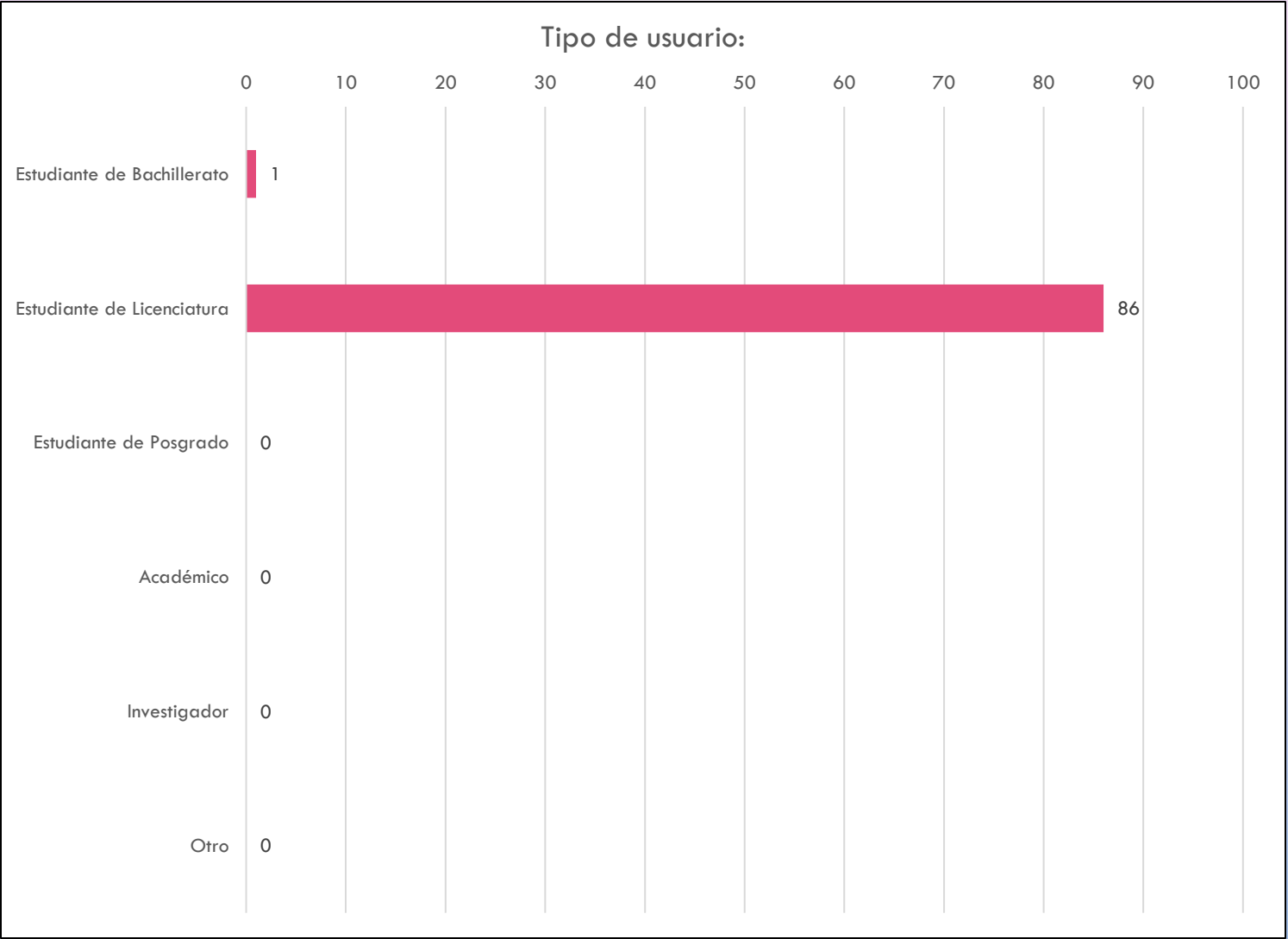
**¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?**



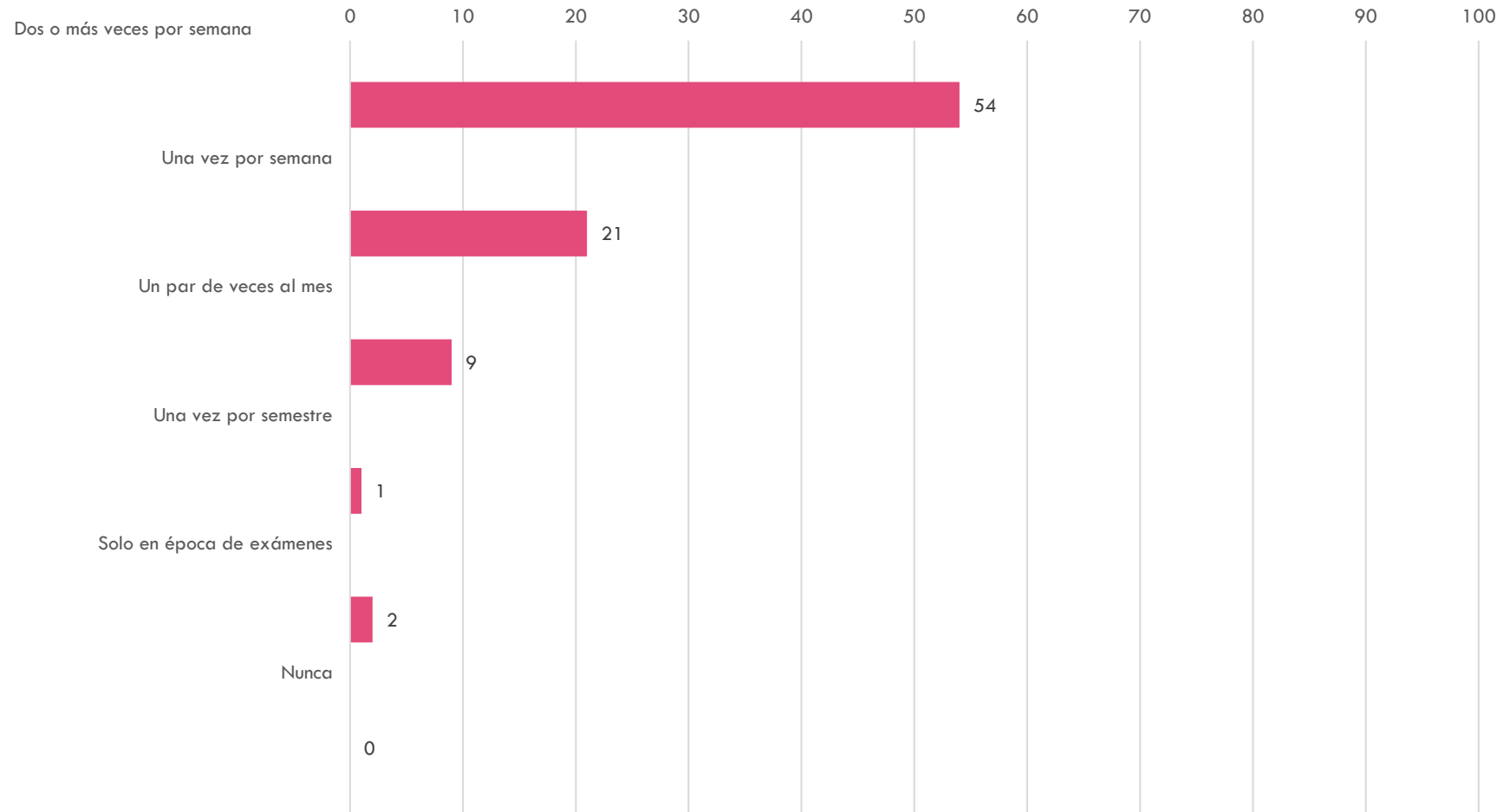
■ SI ■ NO

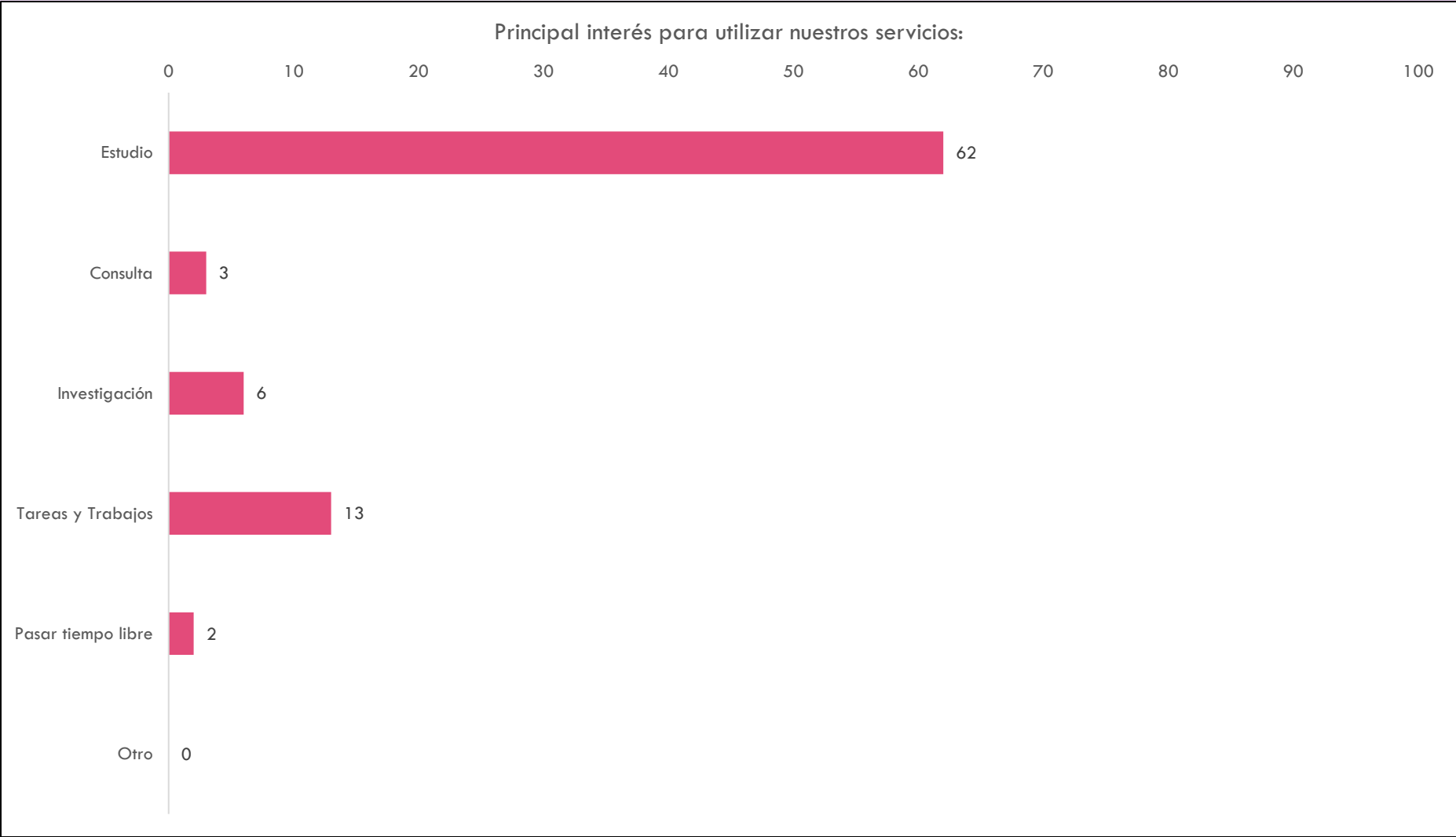
# ENCUESTA DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS 2023-2024 (NO SE APLICÓ EN 2024-2025)





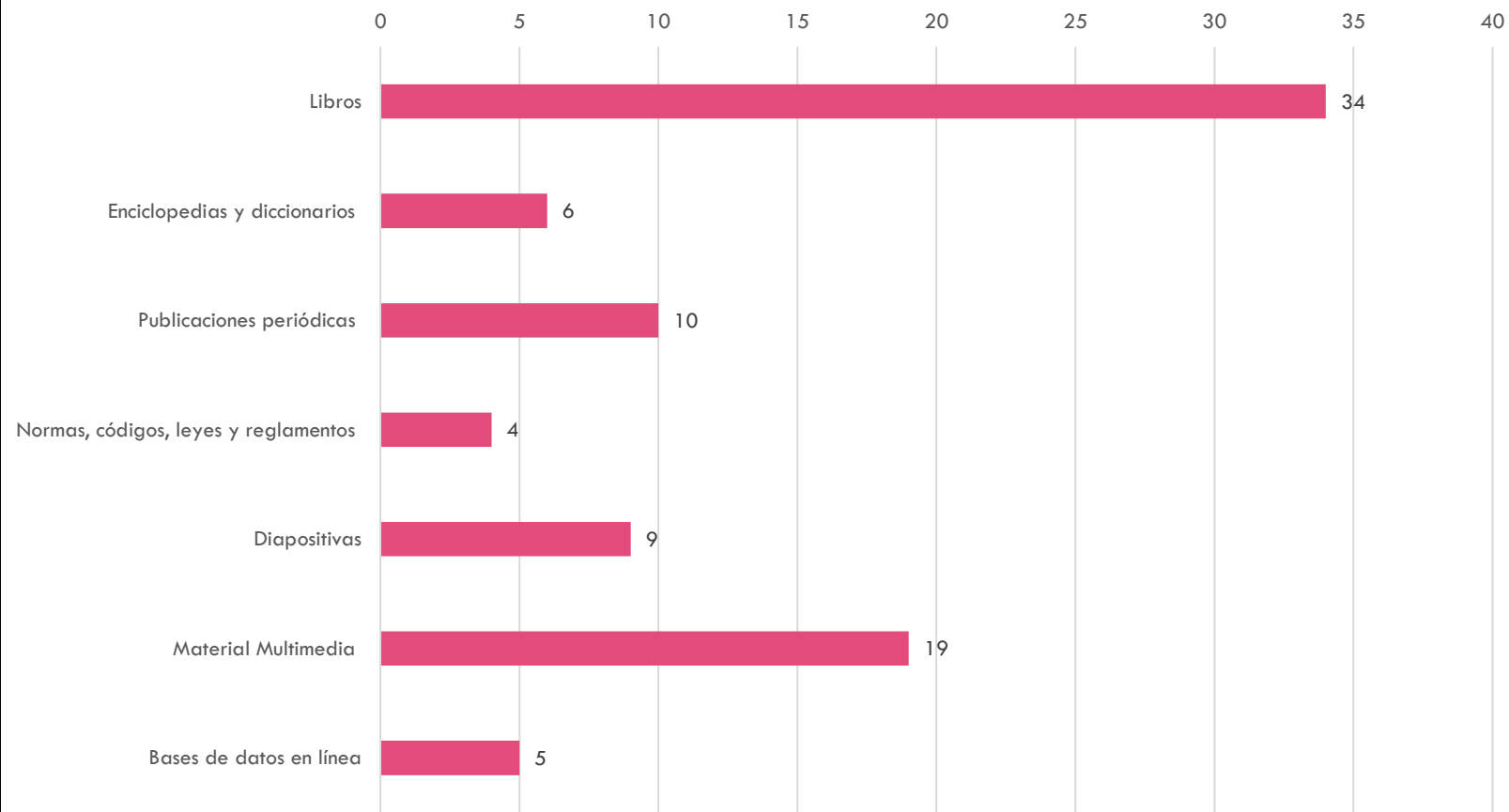
### Frecuencia con que visitas la biblioteca:



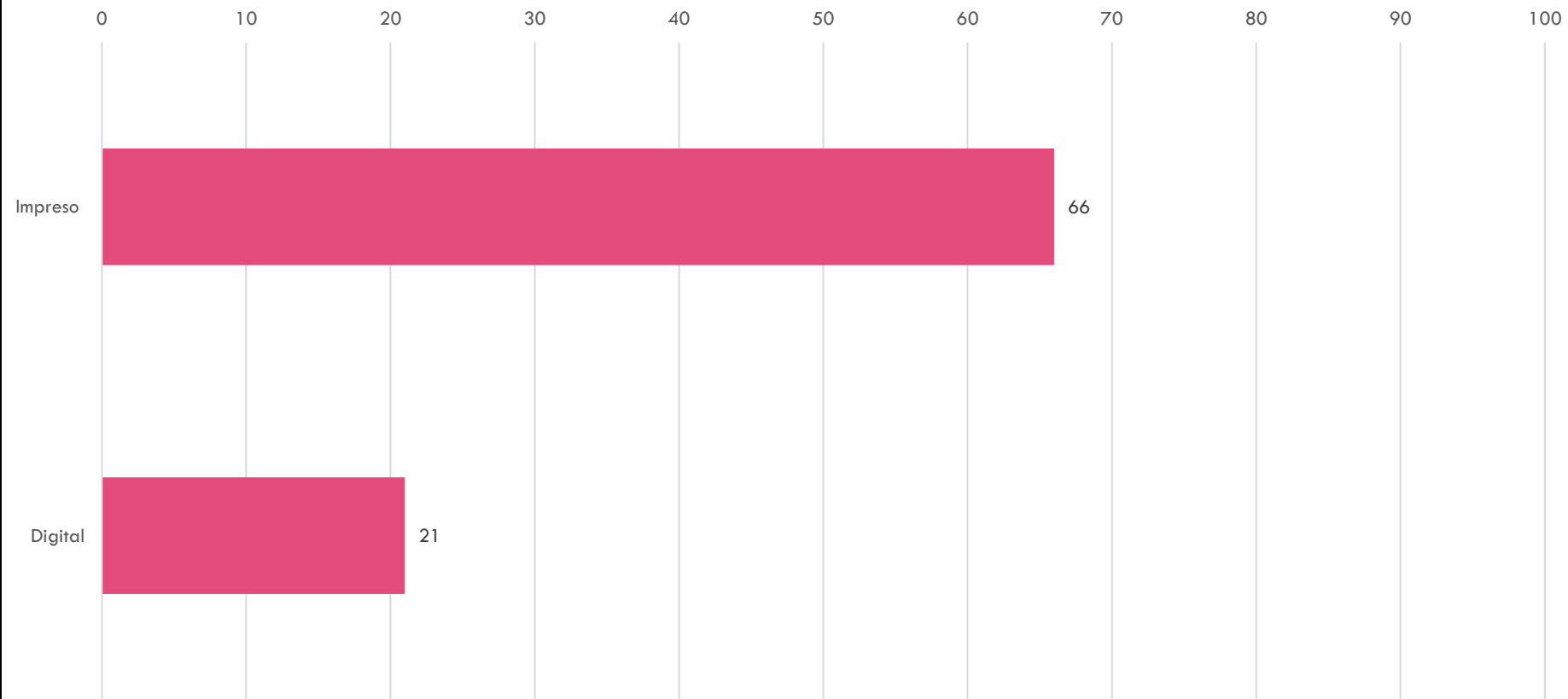




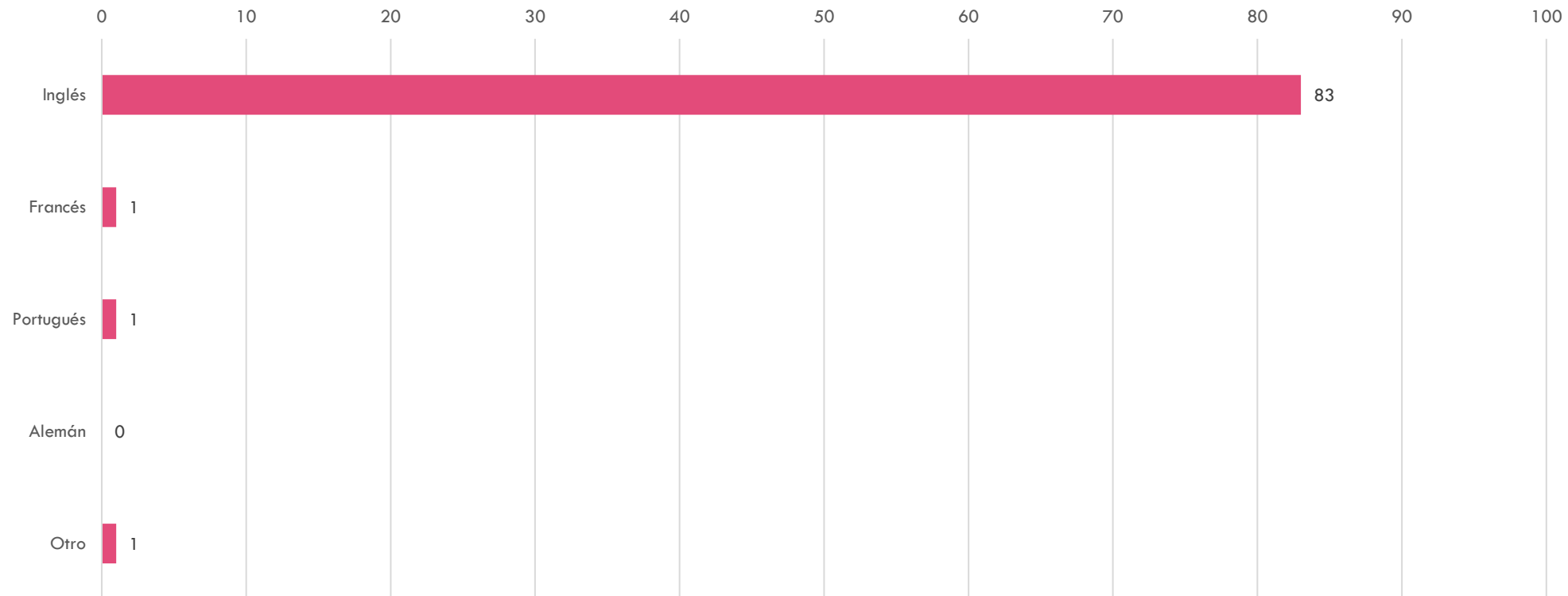
1. Menciona las colecciones con las que te gustaría que contara el centro de información, aparte de las que ya ofrece:



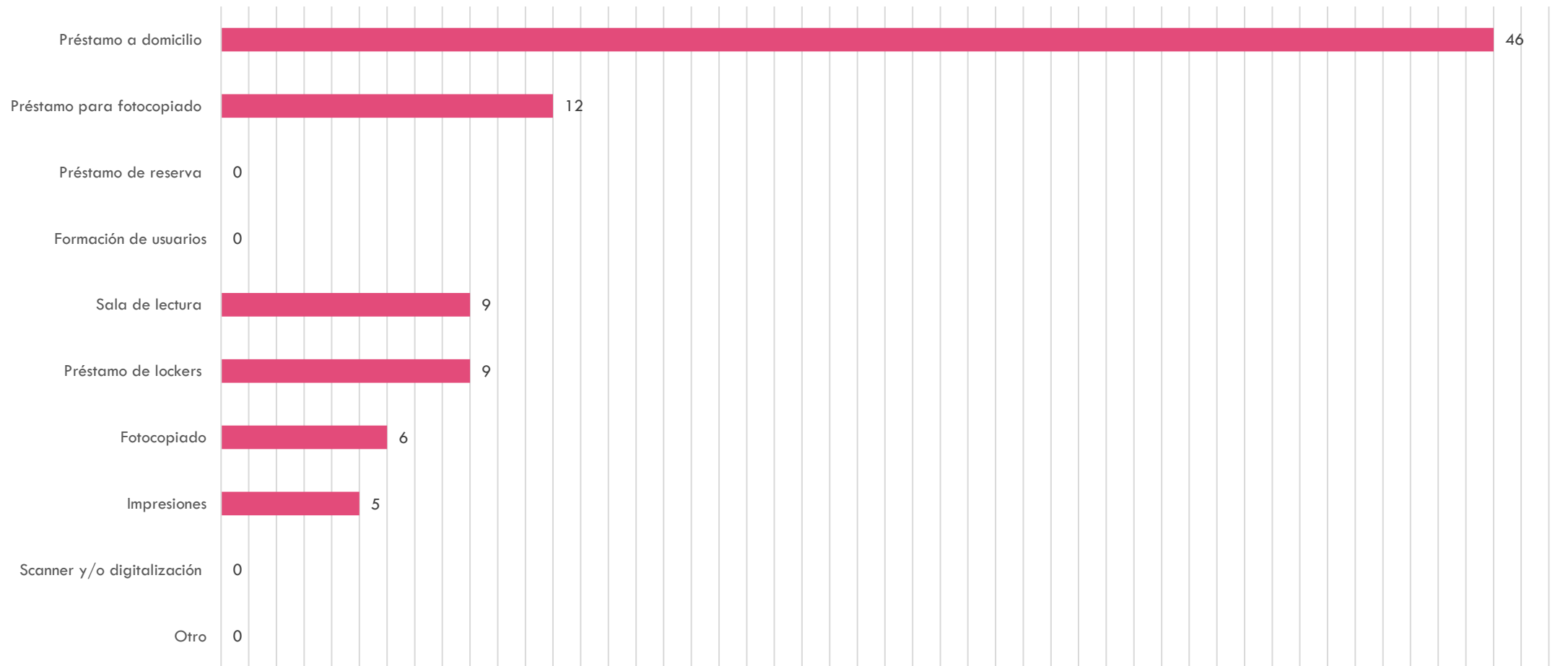
## 2. ¿En qué formato prefieres consultar las colecciones?



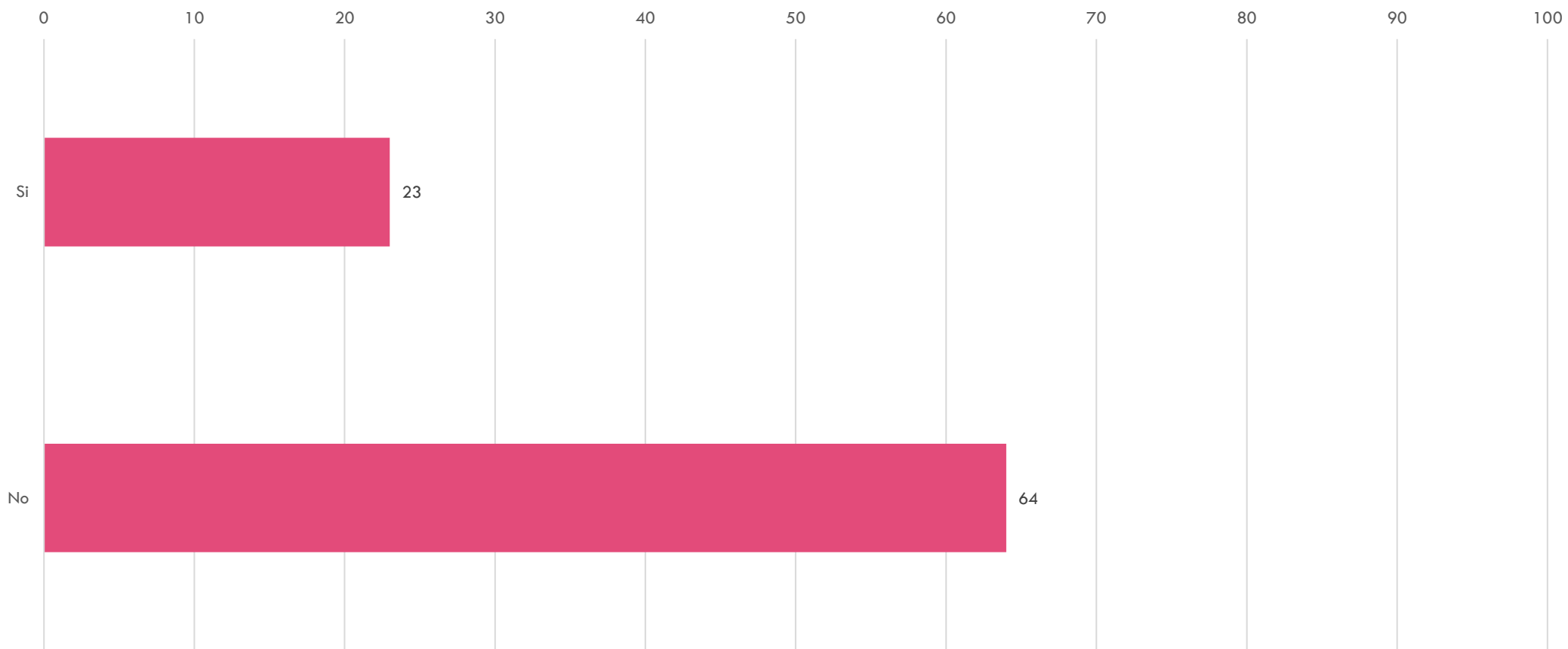
### 3.- ¿Además del español, en qué idioma prefieres la información que necesitas?



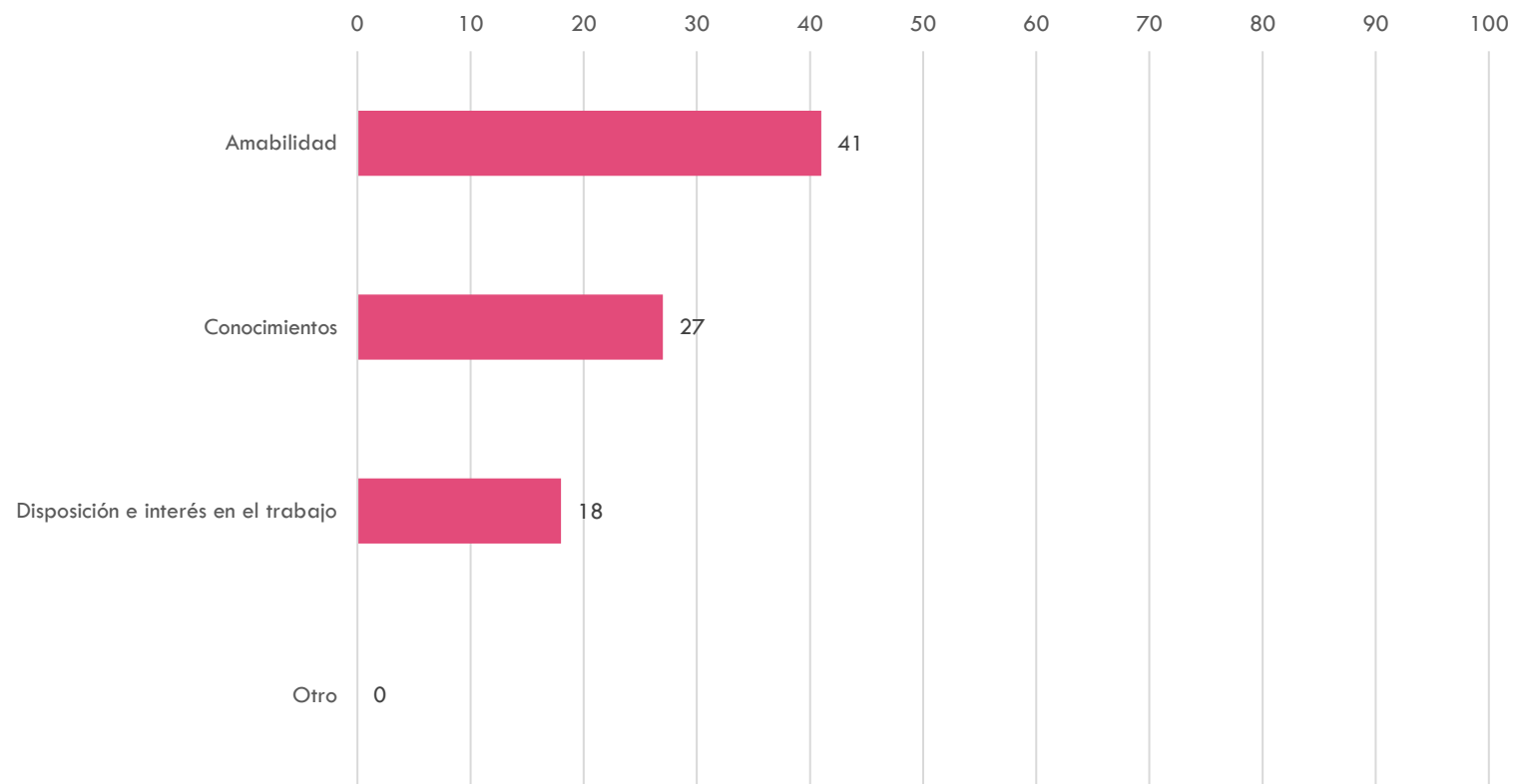
### Menciona los servicios con los que te gustaría que contara el centro de información además de los que ya ofrece



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

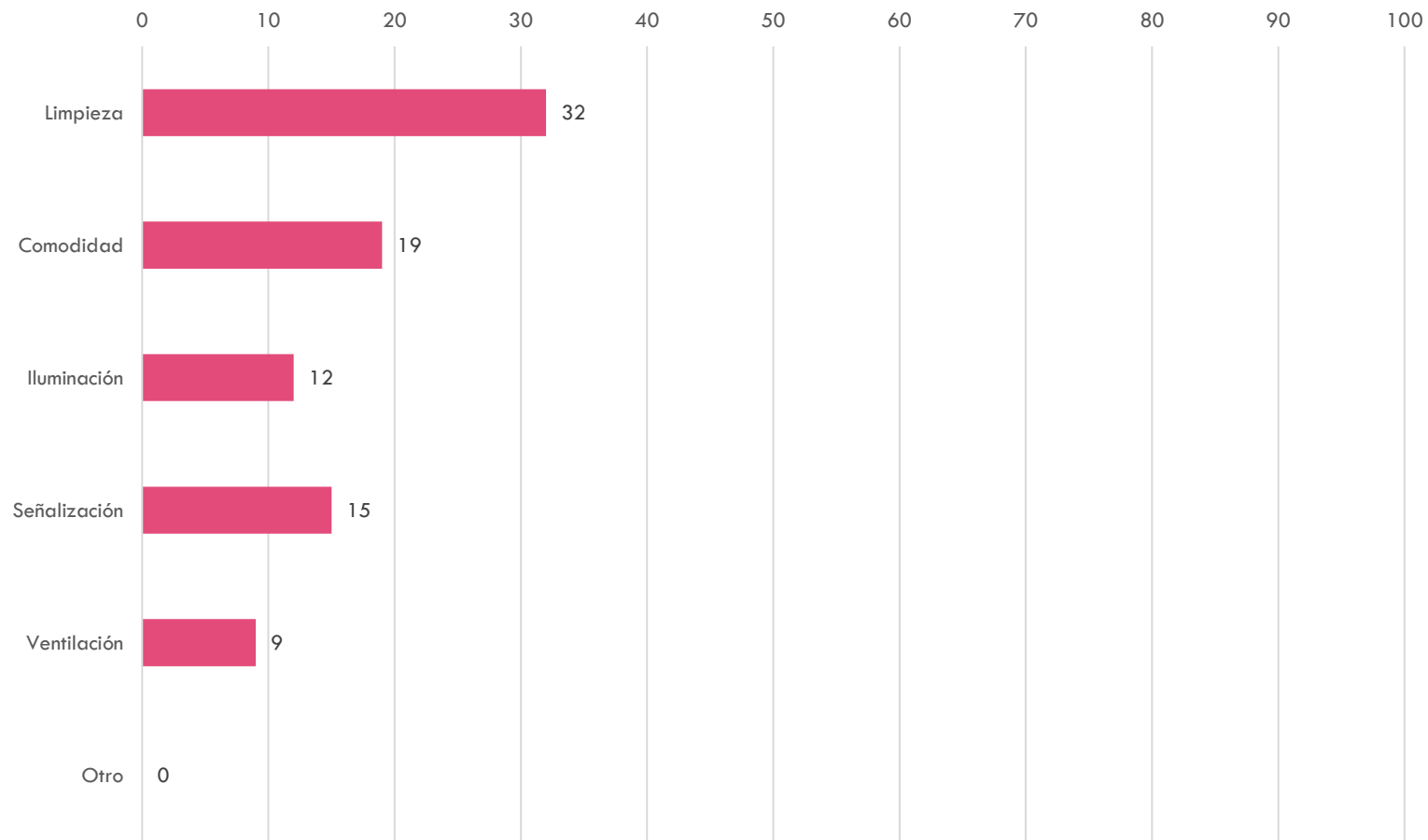


4. Enumera del 1 al 4 los siguientes aspectos que consideres que deben caracterizar al personal de la biblioteca.





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



# SUGERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



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

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



## SUGERENCIAS BIBLIOGRAFICAS DE LOS USUARIOS

**Instrucciones:** Anota tus sugerencias de libros o colecciones que no encontré en la biblioteca y que consideren son necesarias para su consulta. Déjanos tu correo si requieres una respuesta personalizada.



No.	Fecha	Título	Autor	Editorial	Edición	Año	Correo electrónico
1	11/09/2023	Casos clínicos en odontopediatría	Juan Ramón Boj Beatriz Auria Olga Cervantes	Peldaño		2023	Dra. <a href="#">Tonantzi</a>
2	11/09/2023	Odontología clínica <u>avanzada</u> <u>Situaciones</u> prácticas	Elena <a href="#">Barberian</a>	Odontología <a href="#">Books</a>		2020	Dra. <a href="#">Tonantzi</a>
3	11/09/2023	Odontopediatría Clínica	Juan Ramón Boj Olga Cortes Luis Pedro Ferreira	<a href="#">Odontologia Books</a>			Dra. <a href="#">Tonantzi</a>
4	11/09/2023	Odontopediatría Dudas y aclaraciones	Boj,J.R Hernandez M Cortes O. González P.				Dra. <a href="#">Tonantzi</a>
5	11/09/2023	Odontopediatría bebes, niños y adolescentes	<a href="#">Boy,J.R.</a>				Dra. <a href="#">Tonantzi</a>
6	11/09/2023	Lesiones traumáticas en Odontopediatría, dientes temporales y permanentes, jóvenes	Elena <a href="#">barberia leache</a>	Masson			Dra. <a href="#">Tonantzi</a>
7	11/09/2023	Atlas de odontología infantil, para pediatras y odontólogos	Elena Barberia <a href="#">Leache</a>	<a href="#">Ripano</a>	2°		Dra. <a href="#">Tonantzi</a>
8	11/09/2023	Traumatología oral en <u>odontopediatría</u> <u>diagnóstico</u> y tratamiento integral	C. García Ballesta A. Mendoza <a href="#">Mendoza</a>				Dra. <a href="#">Tonantzi</a>



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

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS







**SUGERENCIAS BIBLIOGRAFICAS DE LOS USUARIOS**

No.	Fecha	Título	Autor	Editorial	Edición	Año	Correo electrónico
9	11/09/2023	Guía de conducta de pacientes y padres en odontopediatría	Boj. J.R. <u>Cabezas</u> , <u>Lapits</u> Kaya A. González P. <u>Perez P.</u> Brunet I.				Dra. <u>Tonantzi</u>
10	11/09/2023	Atlas de odontopediatría	Boj J.R. <u>Ferreira</u> L. P.			2010	Dra. <u>Tonantzi</u>
11	11/09/2023	Odontopediatría: La evolución del niño al adulto joven	Boj J.R. <u>Catala</u> M. García Ballesta C. Mendoza A.			2011	Dra. <u>Tonantzi</u>
12	20/09/2023	Oclusión en implantología	Antonio Carlos Cardoso	<u>LIVRARIA</u> <u>SANTOS</u> <u>EDITORIA</u> 978-85- 7889-023-0		2013	Estudiante



# QUEJAS 2023-2024

 UNIVERSIDAD MICHOCACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO <i>Clave de acceso, unido al personal</i>	UNIVERSIDAD MICHOCACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECA	
QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS		
<small>INSTRUCCIONES: Si tienes alguna queja, sugerencia o felicitación, favor de describirla y colocarla en el buzón, marca con una "x" el campo al que corresponde; es importante que antes la fecha y el turno en que esta es emitida. Tu participación servirá para mejorar nuestros servicios. ¡GRACIAS!</small>		
FECHA: 17 / Nov / 23	TURNO: MATUTINO <input checked="" type="checkbox"/> VESPERTINO <input type="checkbox"/>	FOLIO: _____
QUEJA <input type="checkbox"/>	SUGERENCIA <input type="checkbox"/>	FELICITACIÓN <input type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO		
El internet no sirve se va y regresa y ya tiene días así		
<small>Si deseas recibir una respuesta personalizada, por favor anota tus datos, de lo contrario la respuesta se publicará en el pizarrón o el área destinada a esto de tu biblioteca.</small>		NOMBRE: Rodrigo Sanchez
		EMAIL: _____
VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO DE 2017		SB_R_QSU_8.2.1.c_2017_01

 UNIVERSIDAD MICHOCACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO <i>Clave de acceso, unido al personal</i>	UNIVERSIDAD MICHOCACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECA	
QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS		
<small>INSTRUCCIONES: Si tienes alguna queja, sugerencia o felicitación, favor de describirla y colocarla en el buzón, marca con una "x" el campo al que corresponde; es importante que antes la fecha y el turno en que esta es emitida. Tu participación servirá para mejorar nuestros servicios. ¡GRACIAS!</small>		
FECHA: 27-Septiembre-2023	TURNO: MATUTINO <input checked="" type="checkbox"/> VESPERTINO <input type="checkbox"/>	FOLIO: _____
QUEJA <input checked="" type="checkbox"/>	SUGERENCIA <input type="checkbox"/>	FELICITACIÓN <input type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO		
La Computadora 05 se traba mucho, No deja abrir el power Point, no se abre el internet, tarda mucho y se traba, también faltan casilleros en la biblioteca porque no hag un orden como tal.		
<small>Si deseas recibir una respuesta personalizada, por favor anota tus datos, de lo contrario la respuesta se publicará en el pizarrón o el área destinada a esto de tu biblioteca.</small>		NOMBRE: Carol Judith Jiménez Ramirez
		EMAIL: Carol68@gmail.com
VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO DE 2017		SB_R_QSU_8.2.1.c_2017_01

Se envió correo electrónico al usuario, avisando y dando gracias sobre la reparación, el día 08/09/2024.

CERRADA

27/09/23  
Folio 08  
Folio 09

QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

INSTRUCCIONES: Si tienes alguna queja, sugerencia o felicitación; favor de describirla y colocarla en el buzón, marca con una "x" el campo al que corresponde; es importante que anotes la fecha y el turno en que esta es emitida. Tu participación servirá para mejorar nuestros servicios. ¡GRACIAS!

FECHA: 24 / Sept / 2024 TURNO: MATUTINO ☒ VESPERTINO ☐ FOLIO: \_\_\_\_\_  
QUEJA ☒ SUGERENCIA ☐ FELICITACIÓN ☐

DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO

Todas las mesas del lado derecho de la Biblioteca no cuentan con energía eléctrica, por lo que los enchufes no cuentan con su función, por lo que no pueden ser utilizados, generando problemas para el uso de dispositivos electrónicos como las computadoras, impidiendo así la elaboración de trabajos escolares.

Si deseas recibir una respuesta personalizada, por favor anota tus datos, de lo contrario la respuesta se publicará en el pizarrón o el área destinada a esto de tu biblioteca.

NOMBRE: Valeria Guadalupe Tajimero Andrade  
EMAIL: 2024765f@umich.mx



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Consejo de Gobierno, Ciudad del presidente*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



## QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

**INSTRUCCIONES:** Si tienes alguna queja, sugerencia o felicitación, favor de describirla y colocarla en el buzón, marca con una "x" el campo al que corresponde; es importante que antes la fecha y el turno en que ésta es emitida. Tu participación servirá para mejorar nuestros servicios. ¡GRACIAS!

FECHA: 13-Marzo-2024

QUEJA ☐

TURNO:

SUGERENCIA ☐

MATUTINO ☐

VESPERTINO ☒

FOLIO: \_\_\_\_\_

FELICITACIÓN ☐

### DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO

Manifiesto inconformidad, referente a la pérdida de una cartera que se encontraba en mi mochila, que se encontraba en los estantes de la biblioteca.

→ Sugiero que pongan loqueros.

Si deseas recibir una respuesta personalizada, por favor anota tus datos, de lo contrario la respuesta se publicará en el pizarrón o el área destinada a esto de tu biblioteca.

NOMBRE: \_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO DE 2017

SB\_R\_QSU-8.2.1.c\_2017\_01

Se sube a plataforma de No conformidades 10/09/2024  
Se inicia trámite.





UNIVERSIDAD MICHOCANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
Casa de libros, casa de personas

UNIVERSIDAD MICHOCANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



## QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

**INSTRUCCIONES:** Si tienes alguna queja, sugerencia o felicitación, favor de describirla y colocarla en el buzón, marca con una "x" el campo al que corresponde, es importante que anotes la fecha y el turno en que esta es emitida. Tu participación servirá para mejorar nuestros servicios. ¡GRACIAS!

FECHA: 25-Sep-2024 TURNO: MATUTINO ☒ VESPERTINO ☐ FOLIO: \_\_\_\_\_  
QUEJA ☒ SUGERENCIA ☐ FELICITACIÓN ☐

### DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO

No hay espacio en la biblioteca por las computadoras, quitan espacio, tanto yo que no son muy necesarias por que algunos traen laptop, Tablet, celular, no son necesarias en la biblioteca tal vez si hacen un salon de computo estadia mejor.

Si deseas recibir una respuesta personalizada, por favor anota tus datos, de lo contrario la respuesta se publicara en el pizarrón o el área destinada a esto de tu biblioteca.

NOMBRE: Gómez Ramirez Miriam  
EMAIL: 2338257d@umich.mx

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO DE 2017

SB\_R\_QSU\_8.2.1.c\_2017\_01



UNIVERSIDAD MICHOCANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
Casa de libros, casa de personas

UNIVERSIDAD MICHOCANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECA



## QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

**INSTRUCCIONES:** Si tienes alguna queja, sugerencia o felicitación, favor de describirla y colocarla en el buzón, marca con una "x" el campo al que corresponde, es importante que anotes la fecha y el turno en que esta es emitida. Tu participación servirá para mejorar nuestros servicios. ¡GRACIAS!

FECHA: 25 Septiembre TURNO: MATUTINO ☒ VESPERTINO ☐ FOLIO: \_\_\_\_\_  
QUEJA ☒ SUGERENCIA ☐ FELICITACIÓN ☐

### DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO

Hay muy poco espacio, es imposible sentarse ya que los espacios son muy reducidos, además las computadoras quitan espacio, como sugerencia sera que se haga un salon de computo.

Si deseas recibir una respuesta personalizada, por favor anota tus datos, de lo contrario la respuesta se publicara en el pizarrón o el área destinada a esto de tu biblioteca.

NOMBRE: Jimena Tepez Viveros  
EMAIL: 22253665@umich.mx

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO DE 2017

SB\_R\_QSU\_8.2.1.c\_2017\_01

2. GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

-GRADO DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS U OPERATIVOS (PLATAFORMA DE OBJETIVOS)

# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SISTEMA DE CALIDAD



Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo  
Dirección General de Bibliotecas

PPOC = PLATAFORMA DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD



DGB  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



PGC  
Proceso de Gestión de la Calidad



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

:=:Menú:=:

→ **Buscar**

:=:Bienvenid@:=:

→ **rubych**

↳ **Cerrar sesión**

**Editando el objetivo de calidad: 3. Para diciembre 2025, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudio 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
<b>Título:</b>	3. Para diciembre 2025, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudio 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"/>	
<b>Fecha de aprobación:</b>	2025-05-28				<input type="radio"/>	
<b>1</b>	Solicitar planes de estudio	25%	25%		<input type="radio"/>	
<b>2</b>	Capturar la bibliografía de los planes de estudio y su cotejo con la existencia física en estantería	50%	0%	NO	<input type="radio"/>	
<b>Totales:</b>		75%	25%			

**Continuar**

**Atrás**

# OBJETIVOS DE LA BIBLIOTECA 2024



Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo  
Dirección General de Bibliotecas

PPOC = PLATAFORMA DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD



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

:=:Menú:=:

→ [Nuevo](#)

→ [Editar](#)

→ [Eliminar](#)

→ [Buscar](#)

:=:Bienvenid@:=:

→ [rubych](#)

↳ [Cerrar sesión](#)

Editando el objetivo de calidad: Capacitación en curso de base de datos a 500 estudiantes de la Facultad de Odontología, al 23 de diciembre de 2024.

¿Qué sección del plan de acción quieres modificar?						
No. Actividad	Modificar	Ponderación	Avance	Evidencia	Seleccionar	Imprimir
<b>Título:</b>	Capacitación en curso de base de datos a 500 estudiantes de la Facultad de Odontología, al 23 de diciembre de 2024.				<input checked="" type="radio"/>	
<b>Fecha de aprobación:</b>	2024-01-17				<input type="radio"/>	
1	Solicitar al Secretario académico envíe la invitación a los profesores para que asistan sus estudiantes a la capacitación del Curso de Base de Datos.	20%	20%	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2	Realizar el calendario con la Licenciada Violeta García, para la elaboración de los cursos de Base de Datos	10%	10%	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3	Solicitar el Auditorio para la realización del curso de base de datos	10%	10%	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4	Realizar calendario y autorización por parte del secretario académico para el Curso de Base de Datos a los estudiantes de la Facultad de Odontología.	10%	10%	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5	Realizar los cursos de bases de datos en el Auditorio de la Facultad	50%	50%	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>¿Cómo se evaluarán los resultados?</b>					<input type="radio"/>	
<b>Totales:</b>		100%	100%			

[Continuar](#)

[Atrás](#)





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

:=:Menú:=:

→ [Nuevo](#)

→ [Editar](#)

→ [Eliminar](#)

→ [Buscar](#)

:=:Bienvenid@:=:

→ [rubych](#)

↳ [Cerrar sesión](#)

Editando el objetivo de calidad: Capacitación a 150 estudiantes del 4° año de la Facultad de Odontología, en Búsqueda de información avanzada en Base de Datos a diciembre de 2024.

¿Qué sección del plan de acción quieres modificar?						
No. Actividad	Modificar	Ponderación	Avance	Evidencia	Seleccionar	Imprimir
Título:	Capacitación a 150 estudiantes del 4° año de la Facultad de Odontología, en Búsqueda de información avanzada en Base de Datos a diciembre de 2024.				<input checked="" type="radio"/>	
Fecha de aprobación:	2024-01-17				<input type="radio"/>	
1	Solicitar al Secretario Académico de la Facultad de Odontología hablar con los profesores de 4° año para que envíen a sus estudiantes a la capacitación en la Búsqueda de información avanzada en las Bases de Datos de la Dirección de Bibliotecas.	20%	20%		<input type="radio"/>	
2	Realizar el calendario de los cursos de Búsqueda de información avanzada en Base de Datos	20%	20%		<input type="radio"/>	
3	Solicitar el Auditorio para realizar los cursos de Búsqueda de información avanzada en Base de Datos en la Facultad de Odontología	20%	20%		<input type="radio"/>	
4	Realizar los cursos de Búsqueda de información avanzada en Base de Datos en Auditorio de la Facultad de Odontología.	40%	40%		<input type="radio"/>	
¿Cómo se evaluarán los resultados?					<input type="radio"/>	
Totales:		100%	100%			

[Continuar](#)

[Atrás](#)



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

:=Menú:=:

→ [Nuevo](#)

→ [Editar](#)

→ [Eliminar](#)

→ [Buscar](#)

:=Bienvenid@:=:

→ [rubych](#)

↳ [Cerrar sesión](#)

Editando el objetivo de calidad: A diciembre del 2024 realizar la captura de 330 profesores definitivos e interinos, en la plataforma de Registro de Ingreso de Usuarios y circulación de Libros

¿Qué sección del plan de acción quieres modificar?

No. Actividad	Modificar	Ponderación	Avance	Evidencia	Seleccionar	Imprimir
<b>Título:</b>	A diciembre del 2024 realizar la captura de 330 profesores definitivos e interinos, en la plataforma de Registro de Ingreso de Usuarios y circulación de Libros				<input checked="" type="radio"/>	
<b>Fecha de aprobación:</b>	2024-01-17				<input type="radio"/>	
1	Solicitar los nombres completos y números de empleados de los profesores definitivos e interinos de la Facultad de Odontología.	20%	20%	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2	Entregar la lista de nombres de profesores de la Facultad al Ingeniero Uriel Vargas, para que los integre en la plataforma de Registro de Ingreso de Usuarios de la Biblioteca.	20%	20%	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3	Los Bibliotecarios realizan la captura de los profesores de base e interinos, en la plataforma del Koha, en el apartado de Circulación para préstamo de Libros.	20%	20%	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4	Diariamente los Bibliotecarios realicen la captura de profesores en la plataforma de Ingreso de Usuarios y en la de Circulación para el préstamo de Libros.	40%	40%	NO	<input type="radio"/>	
¿Cómo se evaluarán los resultados?					<input type="radio"/>	
Totales:		100%	100%			

[Continuar](#)

[Atrás](#)



NO SE PLANTEARON OBJETIVOS EN 2025 AL NO  
TENER REUNIÓN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

-RESULTADO DE 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.



## COLECCIONES 2023-2024

N°	Indicador	Mes	Volumenes totales del mes	Volumenes disponibles del mes	Porcentaje de disponibilidad de la colección	ANUAL
PGC 02	Conformidad  Porcentaje de disponibilidad de la colección por mes	AGOSTO	4,325	4325	100.00%	99.86%
		SEPTIEMBRE	4325	4323	99.95%	
		OCTUBRE	4325	4325	100.00%	
		NOVIEMBRE	4325	4325	100.00%	
		DICIEMBRE	4325	4325	100.00%	
		ENERO	4325	4325	100.00%	
		FEBRERO	4325	4313	99.72%	
		MARZO	4325	4313	99.72%	
		ABRIL	4325	4313	99.72%	
		MAYO	4325	4313	99.72%	
		JUNIO	4325	4313	99.72%	
		JULIO	4325	4313	99.72%	

## COLECCIONES 2024-2025

N°	Indicador	Mes	Volumenes totales del mes	Volumen es disponibl es del mes	Porcentaje de disponibilidad de la colección	ANUAL
PGC 02	Conformidad  Porcentaje de disponibilidad de la colección por mes	AGOSTO	4,355	4302	98.78%	0.99
		SEPTIEMBRE	4,355	4302	98.78%	
		OCTUBRE	4,355	4302	98.78%	
		NOVIEMBRE	4,355	4292	98.55%	
		DICIEMBRE	4,355	4292	98.55%	
		ENERO	4,355	4292	98.55%	
		FEBRERO	4,355	4292	98.55%	
		MARZO	4,355	4292	98.55%	
		ABRIL	4,355	4291	98.53%	
		MAYO	4,355	4302	98.78%	
		JUNIO	4,414	4414	100.00%	
		JULIO	4,414	4414	100.00%	

# 2023-2024



N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	19	0.95%	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS	2000		

# 2023-2024

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	59	5.05%	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS	1163		

# 2023-2024



N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA	3050	50	Registro inventario de la colección
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	3100		

# 2023-2024

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA	3445	-31	Registro inventario de la colección
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	3414		



# 2023-2024



N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC06	Promedio de título por volumen	SUMATORIA DE VOLÚMENES	3100	1.55	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	2000		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC06	Promedio de título por volumen	SUMATORIA DE VOLÚMENES	3445	2.95	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	1169		



MEDICIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS 2024-2025

S	Indicador	Mes	Volumenes totales del mes	Volumenes disponibles del mes	Porcentaje de disponibilidad de la colección	ANUAL	
PGC 02	Conformidad	AGOSTO	4,355	4302	98.78%	0.99	Documento base "Disponibilidad del servicio" Copiar de la hoja llamada Concentrado Final DC, copiar datos de la columna C (Volumenes totales del
	Porcentaje de disponibilidad de la colección por mes	SEPTIEMBRE	4,355	4302	98.78%		
		OCTUBRE	4,355	4302	98.78%		
		NOVIEMBRE	4,355	4292	98.55%		
		DICIEMBRE	4,355	4292	98.55%		
		ENERO	4,355	4292	98.55%		
		FEBRERO	4,355	4292	98.55%		
		MARZO	4,355	4292	98.55%		
		ABRIL	4,355	4291	98.53%		
		MAYO	4,355	4302	98.78%		
		JUNIO	4,414	4414	100.00%		
		JULIO	4,414	4414	100.00%		
N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente		
PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	59	5.05%	Solicitud de aceros Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones		
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS	1169				
N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente		
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA	3445	-31	Registro inventario de la colección		
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	3414				

37								
38	<b>N°</b>	<b>Indicador</b>		<b>Número</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Registro fuente</b>		
39	<b>PGC06</b>	<b>Promedio de título por volumen</b>	SUMATORIA DE VOLÚMENES	3445	2.95	<b>Inventario de la colección y SIBIB</b>		
40			SUMATORIA DE TÍTULOS	1169				
41								
42								







UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

## MEDICIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS



### Préstamo para fotocopiado



### Préstamo en sala

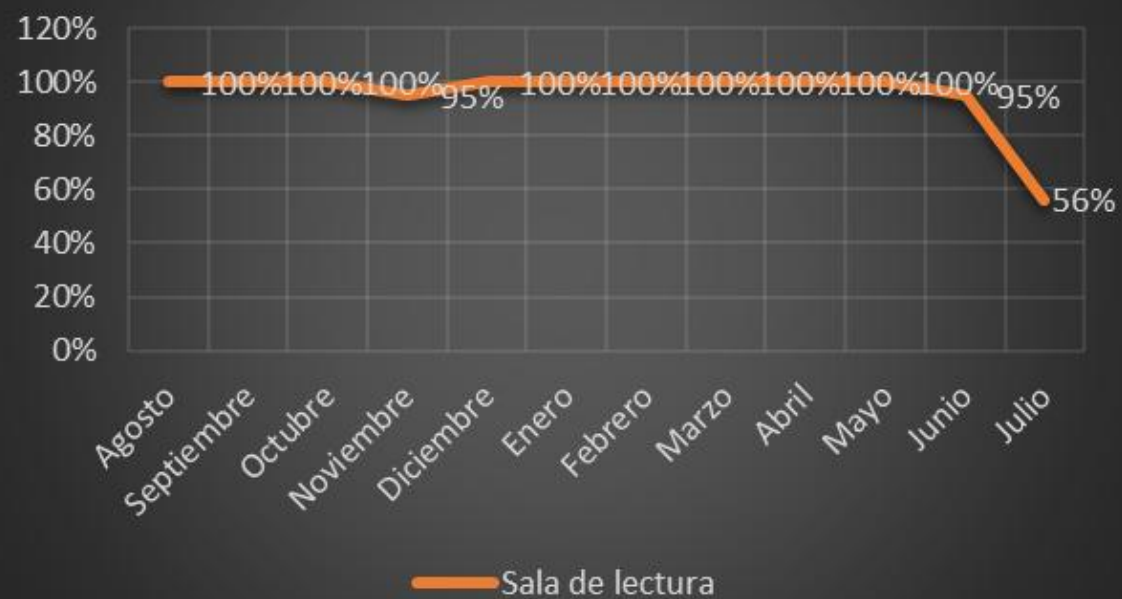


### Sala para personas con limitaciones





## Sala de lectura



## Préstamo de laptop



- **4. LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.**

- QUEJAS Y NO CONFORMIDADES DETECTADAS EN OPERACIÓN DE LOS PROCESOS**

- INCLUYENDO SUS ACCIONES Y ESTADO (PLATAFORMA DE HALLAZGOS)**



PLAN DE ACCIÓN: QUEJA DE USUARIO DEL 13 DE MARZO DE 2024 POR PÉRDIDA DE UNA CARTERA QUE SE ENCONTRABA EN SU MOCHILA QUE DEJO EN LOS ESTANTES DE LA BIBLIOTECA

No .	Actividades necesarias	Responsable	Fecha compromiso	¿Se cumplió en fecha?	Fecha cumplimiento	Motivos de incumplimiento en la fecha	Recursos necesarios	Ponderación %	Avance %
1	Hacer nuevamente SABS al Secretario Administrativo de la Facultad para la Adquisición de lockers. Se había solicitado anteriormete en el SABS 02/2023-2024 del día 07/09/2024, pero no se ha obtenido respuesta.	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	2024-09-11	SI	2024-09-11		Computadora Impresora    Hojas	20	20
2	Entrega de Hallazgos de Auditoria al comité de la biblioteca, solicitando una reunión para dar solución a la queja.	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	2024-09-30	SI	2024-09-30		Computadora Impresora    Hojas	20	20
3	Colocación de un letrero en los estantes, especificando que no nos hacemos responsables por la pérdida de pertenencias del usuario, en tanto se puede dar una solución al resguardo de las pertenencias del usuario.	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	2024-09-10	NO	2024-09-10		Computadora Impresora Internet	20	20
4	Solicitud de cotizaciones de locker	Dr. Carmelo Israel Huerta Ortíz Secretario Administrativo de la Facultad	2024-10-31	NO	2024-10-31		Cotización de Proveedores	20	20
5	Adquisición de lockers	Dr. Carmelo Israel Huerta Ortíz Secretario Administrativo de la Facultad	2024-12-31	NO	2024-12-31	No se han comprado lockers. De la biblioteca del anexo se trajeron 8 locker con 4 espacios cada uno, sin embargo no se ha autorizado el reglamento interno para dar este servicio y hay cerraduras que no funcionan.	Computadora Impresora    Hojas Cotización de los proveedores Autorización de la compra por parte de Tesorería de la Universidad Adquisición de los lockers	20	5

PLAN DE ACCIÓN: NO HAY LUZ EN LAS MESAS Y ESTORBAN LAS COMPUTADORAS. QUEJA DE USUARIO DIEGO ARMANDO ABARCA RAMOS Y DE VALERIA GUADALUPE TOYIMAROA ANDRADE

No .	Actividades necesarias	Responsable	Fecha compromiso	¿Se cumplió en fecha?	Fecha cumplimiento	Motivos de incumplimiento en la fecha	Recursos necesarios	Ponderación %	Avance %
1	Enviar correo electrónico al Secretario Administrativo, solicitando nuevamente enviar al electricista para que instale la luz.	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	2024-09-30	SI	2024-09-30		Computadora Internet Sabs	20	20
2	Enterar a los miembros del comité las quejas de los usuarios.	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	2024-10-11	NO	2024-10-11		Reunión con el comité. Quejas de los usuarios	20	0
3	Electricista instale la luz en las mesas.	Secretario Administrativo Electricista	2024-10-11	NO	0000-00-00		Cables de luz Canaleta	60	0

# PLAN DE ACCIÓN: QUEJA DE USUARIOS DEBIDO A QUE ESTORBAN LAS COMPUTADORAS EN LAS MESAS DE LA SALA DE LECTURA.

Plan de acción sobre: Queja de los usuarios debido a que estorban las computadoras en las mesas de la sala de lectura.							Avance al día:	100%	0%
No.	Actividades necesarias	Responsable	Fecha compromiso	¿Se cumplió en fecha?	Fecha cumplimiento	Motivos de incumplimiento en la fecha	Recursos necesarios	Ponderación %	Avance %
1	Escanear las quejas y adjuntarlas a la presentación de revisión por la dirección.	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	2024-09-30	NO	0000-00-00		Computadora Escaner	20	0
2	Realizar la reunión de revisión por la dirección y exponer las quejas de los usuarios referente a que estorban las computadoras.	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	2024-10-11	NO	0000-00-00		Computadora Presentación de revisión por la dirección	20	0
3	Dar seguimiento a las propuestas de solución que se determinen en la reunión de revisión por la dirección.	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	2024-10-31	NO	0000-00-00		Computadora	40	0
4	Enviar por correo electrónico respuesta a los usuarios referente a sus quejas.	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	2024-11-04	NO	0000-00-00		Computadora Internet Correos electrónicos de los usuarios que colocaron su queja.	20	0

**EN LA EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS POR PARTE DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS DEL 30 DE ABRIL DE 2025 DEJARON COMO OBSERVACIÓN:**

- 1. SE REQUIERE ATENCIÓN EN LOS CONTACTOS Y EL CABLEADO EN LA BIBLIOTECA SE ENCUENTRA EXPUESTO.**
- 2. SE REQUIERE ATENCIÓN EN LA TERCERA VENTANA EN ZONA NORTE CONTANDO DE PONIENTE A ORIENTE.**
- 3. SE REQUIERE ATENCIÓN EN 3 LUMINARIAS QUE NO SIRVEN, DOS EN ZONA DE ESTUDIO Y 1 EN ÁREA PARA LAS MOCHILAS.**

No	Actividades necesarias	Responsable	Fecha compromiso	¿Se cumplió en fecha?	Fecha cumplimiento	Motivos de incumplimiento en la fecha	Recursos necesarios	Ponderación %	Avance %
1	Realizar el SABS dirigido al secretario administrativo, para que realice la reparación de contactos, cableado de luz que están expuestos, reparar o quitar las ventanas que están por caerse, cambiar las 3 lámparas que no funcionan.	Liliana Chacón	2025-05-31	NO	0000-00-00		Computadora Impresora Hojas	20	0
2	Que el secretario envíe al electricista para que instale los contactos y cables que se encuentran expuestos en el área de lectura y conecte la luz en las mesas de trabajo.	Secretario Administrativo Electricista	2025-07-31	NO	0000-00-00		Gestión para el pago de los honorarios del electricista.	20	0
3	Retirar las ventanas que no funcionan o que están por caerse en la biblioteca.	Secretario Administrativo Herrero	2025-07-31	NO	2025-07-31		Que el secretario Administrativo gestione el pago para pagar al herrero y lo envíe a la biblioteca para retirar las ventanas que no sirven.	20	5
4	Que el Secretario Administrativo envíe al Electricista para la reparación de 3 luminarias que no funcionan	Secretario Administrativo Electricista	2025-07-31	NO	0000-00-00		Que el Secretario Administrativo Gestione el recurso para que se le pague al electricista y pueda reparar las luminarias.	20	0
5	Que ya se tenga reparado el cableado y contactos de luz en el área de lectura de la biblioteca, las ventanas estén reparadas y las 3 luminarias funcionen.	Secretario Administrativo Electricista Herrero	2025-08-31	NO	0000-00-00		Que el Secretario Administrativo de la Facultad Gestione el pago del Electricista y el Herrero, para que reparen los desperfectos de contactos, cables de luz, lámparas y ventanas de la Biblioteca	20	0



## **5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.**


### **RESULTADO DE:**

- PROGRAMAS DE RECARGA DE EXTINTORES**
- CALIBRACIÓN DE TERMOHIGRÓMETROS**
- MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y ARCO MAGNÉTICO**
- EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA**
- FUMIGACIÓN**
- CURSOS TOMADOS POR EL PERSONAL**
- EVALUACIÓN DE CLIMA LABORAL (CUANDO HAYA O CADA 3 AÑOS)**
- RESULTADOS QUE EL CENTRO DE INFORMACIÓN O PROCESO DE SOPORTE CONSIDERE NECESARIOS  
NÚMERO DE USUARIOS, USO DE COLECCIÓN Y SERVICIOS, DESEMPEÑO DEL PERSONAL ETC.**

## 5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

### -PROGRAMAS DE RECARGA DE EXTINTORES 2024

**Cliente:** U.M.S.N.H. Facultad de Odontología (Anexo)  
Morelia, Mich.  
**Fecha:** Junio 12 del 2024  
**At'n.** C.P. Israel Huerta.



Protección y Seguridad Industrial  
**VYSMAX**

DESCRIPCION .	UNIDAD	CANT.	P.UNITARIO	IMPORTE
Servicio de mantenimiento y recarga a extintor polvo quimico seco abc, capacidad 4.5 Kg.	PZA	7	\$ 307.00	\$ 2,149.00
Holograma "NOM-154-SCFI-2005 "	PZA	7	\$ 6.50	\$ 45.50
Servicio de mantenimiento y recarga a extintor CO2 tipo bc, capacidad 4.5 Kg.	PZA	3	\$ 310.34	\$ 931.02
Servicio de mantenimiento y recarga a extintor CO2 tipo bc, capacidad 2.5 Kg.	PZA	3	\$ 168.10	\$ 504.30
<b>SUBTOTAL</b>				<b>\$ 3,629.82</b>


**Importante:**


- \* Agregar el 16% de I.V.A. al momento de facturación, los precios no estiman ninguna posible refacción a utilizar durante el servicio.
- \* La garantía de nuestros servicios va por escrito, teniendo la vigencia de 1 año.
- \* Solo tenemos para nuestros clientes polvo químico seco "Certificado" el polvo que llaman "Normado" es de mas baja calidad y por ende la recarga es más barata.

**Paulo Sergio Ruiz**  
**VYSMAX**

2025 no se ha recargado los extintores

# 5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y ARCO MAGNÉTICO

 UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

 **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: LIC. LILIANA CHACON HUERTA Biblioteca: ODONTOLOGÍA

Fecha reporte: 23/ENERO/2024 Fecha atención: 23/ENERO/2024 Número de caso: \_\_\_\_\_

Asignado a: C. JULIO LÓPEZ CORTÉS CS: AREA DE LA SALUD

Reporte inicial:

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL ARCO DE SEGURIDAD  
CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DEL 2024

Diagnóstico

LIMPIEZA FISICA DEL SISTEMA ELECTRONICO DEL DISPOSITIVO.

Relación de equipos atendidos

1-Marca y modelo:	S/N y/o C/P:	
2-Marca y modelo: <u>3M - 2B01DM</u>	S/N y/o C/P:	<u>S/N 23113063 C/P 0005440</u>
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:

EL DISPOSITIVO SE ENCUENTRA DESCONECTADO, INFORMA EL PERSONAL A CARGO QUE ESTA DESCOMPUESTO, QUE YA SE CANALIZO PARA SU ATENCION CON EL PROVEEDOR DESDE EL 2023, LES INFORMARON QUE POR CUESTIONES DE PRESUPUESTO SE ATENDERIA HASTA ESTE AÑO.  
QUEDAMOS AL PENDIENTE PARA CUANDO ESTE REPARADO, Y AGENDARLO AL SIGUENTE SERVICIO PREVENTIVO.

Fecha de conclusión: 23/ENERO/2024 Equipos atendidos: 1 Acciones realizadas: 1

Cumple con las especificaciones mencionadas en este formato: SI ☒ NO ☐

**Nota:** Al firmar este registro usted está aceptando lo descrito en el mismo.

Firmas

[Firma]  
Del personal asignado al inicio del caso.

[Firma]  
De conformidad por parte del solicitante.

VIGENTE A PARTIR DE: DICIEMBRE 2023 1 PGT5\_R\_SSR\_8.5.1\_8.6\_2023\_02



# 5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y ARCO MAGNÉTICO

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS		DCB											
SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		FOLIO 01/2024-2025											
<b>INSTRUCCIONES</b> Este formato sirve para solicitar, recibir, enviar a su destino, verificar, dar conformidad 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, registrar las calificaciones 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 registrará las firmas y fechas pertinentes.													
DATOS DEL PROCESO		DATOS DE LA BIBLIOTECA O PROCESO QUE SOLICITA											
NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Dr. Carmelo Israel Huerta Ortiz Secretario Administrativo de la Facultad de Odontología	NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Biblioteca de la Facultad de odontología de la UMSNH										
DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte	DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte										
TELÉFONO:	443-3127870	TELÉFONO:	4431663852										
EMAIL:		EMAIL:											
DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD	VERIFICACIÓN: Marque con una X dentro de cada cuadro si se cumple o no el requisito										
Compostura del arco magnético	No prende el arco magnético.	1	<table border="1"> <tr> <td>ENTREGA</td> <td>RECIBO</td> <td>ACEPTACIÓN</td> <td>CONFORMACIÓN</td> <td>DEVOLUCIÓN AL PROVEEDOR SI CAMBIA</td> </tr> <tr> <td></td> <td>*</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	ENTREGA	RECIBO	ACEPTACIÓN	CONFORMACIÓN	DEVOLUCIÓN AL PROVEEDOR SI CAMBIA		*			
ENTREGA	RECIBO	ACEPTACIÓN	CONFORMACIÓN	DEVOLUCIÓN AL PROVEEDOR SI CAMBIA									
	*												
SELLO Y FIRMA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO: 		OBSERVACIONES:											
VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES													
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA										
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta		26/08/2024										
RECIBE Y ACEPTA PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	Dra. Liliana R. Chacón H.		28/08/2024										
CONCESIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS QUE CUMPLEN PARCIALMENTE LOS REQUISITOS DE ACEPTACIÓN													
DEVUELVE O CAMBIA PRODUCTOS O SERVICIOS AL PROVEEDOR													







Registre en los campos sombreados los resultados de la medición, según las áreas aplicables al centro de información.

ÁREAS:						
ESTANTERÍA	TEMPERATURA		HUMEDAD		ILUMINACIÓN	
	MÍNIMA	MÁXIMA	MÍNIMA	MÁXIMA	MÍNIMA	MÁXIMA
CERRADA	16°	18°	45%	50%	300lux	500lux
MEDICIÓN						
ABIERTA	20°	24°	45%	50%	300lux	500lux
MEDICIÓN	24		44%		800lux	
SALAS DE LECTURA	MÍNIMA	MÁXIMA	MÍNIMA	MÁXIMA	MÍNIMA	MÁXIMA
	20°	24°	45%	50%	500lux	600lux
MEDICIÓN	24°		42%		800 Lux	
OFICINAS	MÍNIMA	MÁXIMA	MÍNIMA	MÁXIMA	MÍNIMA	MÁXIMA
	20°	24°	45%	50%	500lux	600lux
MEDICIÓN	24°		46%		800 Lux	
FONDO ANTIGUO	MÍNIMA	MÁXIMA	MÍNIMA	MÁXIMA	MÁXIMA	
	15°	20°	45%	65%	300lux	
MEDICIÓN						

RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL RESPONSABLE DEL ÁREA EVALUADA

Andrea, Jimenez Ruiz  
Luis M.P.  
ELABORÓ (EVALUADOR)  
FIRMA

RAG, DOMINGUEZ PEREZ  
RESPONSABLE DEL ÁREA (RECIBE)



FACULTAD DE ANTOLOGÍA

FECHA DE ENTREGA: 6/Nov/23

## 5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y AMBIENTE PARA  
LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS



El presente formato sirve para evaluar la infraestructura y ambiente para la operación de los procesos de los centros de información y procesos de apoyo certificados, el cual se deberá aplicar cada dos años conforme a su programación. Los evaluadores realizarán la evaluación, una vez terminado se entrega al Jefe de Depto. de Planeación y Desarrollo, el cual verificará el formato, una vez que esté verificado será entregado en forma física para firma de recibido 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:				FECHA PROGRAMADA:	FECHA DE REALIZACIÓN:
Biblioteca "Alfonso Cruzman Carreón" de la Facultad de Odontología				03-27-25	04-30-25
EVALUADOR: <u>Stephanie Edith Hernández Jasso, Manuel González González</u>					
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		✓	Requiere atención por que los contactos y su cableado se encuentran expuestos	
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	✓		-Se requiere atención en la tercera ventana en zona norte contando de puente a oriente. -se requiere atención en 3 luminarias que no sirven, dos en zona de estudio y 1 en área para mochilas
4.2	CARPINTERÍA	✓		
4.3	VENTANAS		✓	
4.4	LUMINARIAS		✓	
5 SEGURIDAD				
5.1	EXTINTORES	TIPO:	RECARGA	OBSERVACIONES
	3	Co2	Jun 2025	

Registre en los campos sombreados los resultados de la medición, según las áreas aplicables al centro de información.

ÁREAS:					
MEDICIÓN					
FONDO ANTIGUO	TEMPERATURA		HUMEDAD		LUZ
	MÍNIMA	MÁXIMA	MÍNIMA	MÁXIMA	MÁXIMA
		15°	20°	45%	65%
RESULTADOS					
RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL RESPONSABLE DEL ÁREA EVALUADA					

  
ELABORÓ (EVALUADOR)  
FIRMA

06/05/2025  
FECHA DE ENTREGA DEL INFORME

  
RESPONSABLE DEL ÁREA  
FIRMA  
  
NOMBRE Y FIRMA  
QUIEN RECIBE EL INFORME

## 5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. FUMIGACIÓN (29/07/2024)



No se ha fumigado en  
2025



## Dirección de Bibliotecas

*Dirección de Bibliotecas Of. Núm. 340/2024*

### COORDINADORES DE CENTROS DE INFORMACIÓN PRESENTE.

Por este medio, me permito hacer una atenta invitación para que un bibliotecario o bibliotecaria por turno, asista al curso sobre "primeros auxilios", el cual se realizará de acuerdo a la programación que se anexa.

Esta actividad se llevará a cabo en las instalaciones de la sala de capacitación de la Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades edificio "S" de Ciudad Universitaria. Es importante confirmar la asistencia del personal al Proceso de Formación de Recursos Humanos a más tardar el día viernes 20 de septiembre de 2024 antes de las 13:00 horas.

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

**ATENTAMENTE**

Morelia, Michoacán, 18 de septiembre de 2024.

  
Mtra. Silvia Alejandra Manríquez Gómez  
Directora de Bibliotecas



DIRECCIÓN GENERAL  
DE BIBLIOTECAS

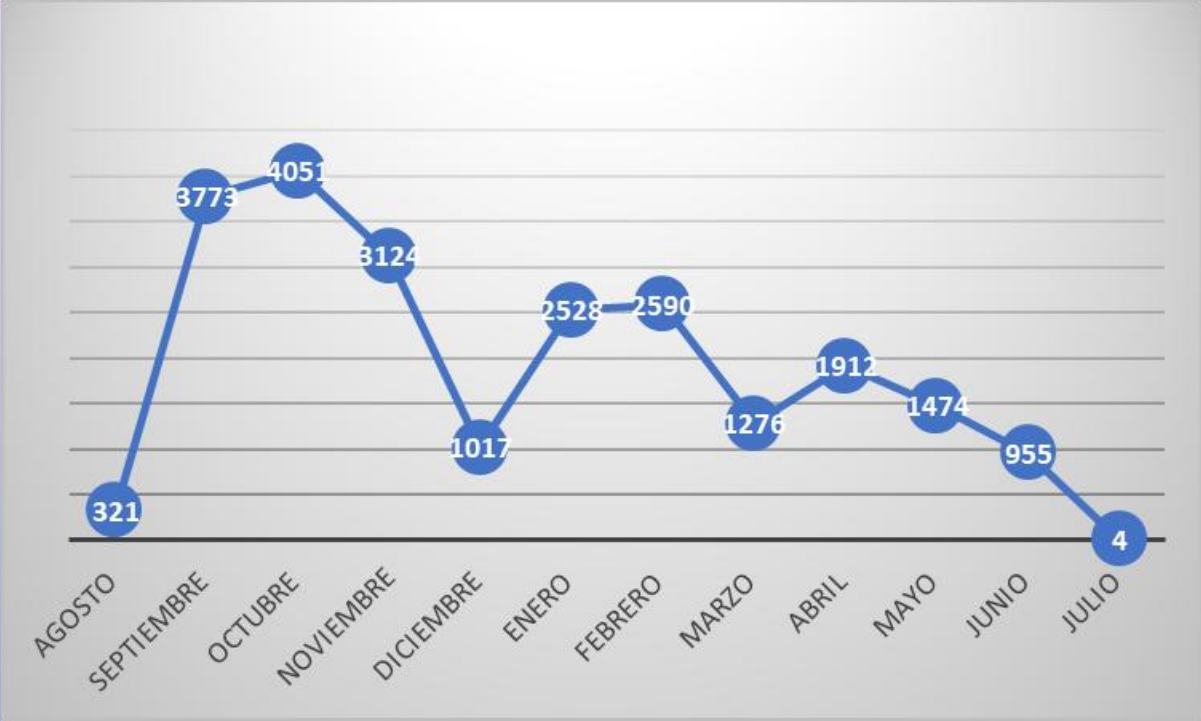
## 5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. CURSOS TOMADOS POR EL PERSONAL



- LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS DE UNIVERSIDAD REALIZA CURSOS EN LOS CUALES ELLOS INVITAN A LOS BIBLIOTECARIOS QUE CREEN PERTINENTE QUE LO TOMEN.
- DEL 23 AL 25 DE JUNIO DE 2025 SE REALIZO EL CURSO DESARROLLO DE COLECCIONES EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE CIUDAD UNIVERSITARIA EN LA QUE SE REALIZÓ LA INVITACIÓN A LOS BIBLIOTECARIOS: MADELEINE CHÁVEZ Y MARCOS CASTILLO, EN SUS RESPECTIVOS TURNOS.

5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.  
RESULTADOS QUE EL CENTRO DE INFORMACIÓN O PROCESO DE SOPORTE CONSIDERE  
NECESARIOS NÚMERO DE USUARIOS, USO DE COLECCIÓN Y SERVICIOS, DESEMPEÑO DEL  
PERSONAL ETC.

# INGRESO DE USUARIOS TURNO MATUTINO Y VESPERTINO 2023-2024



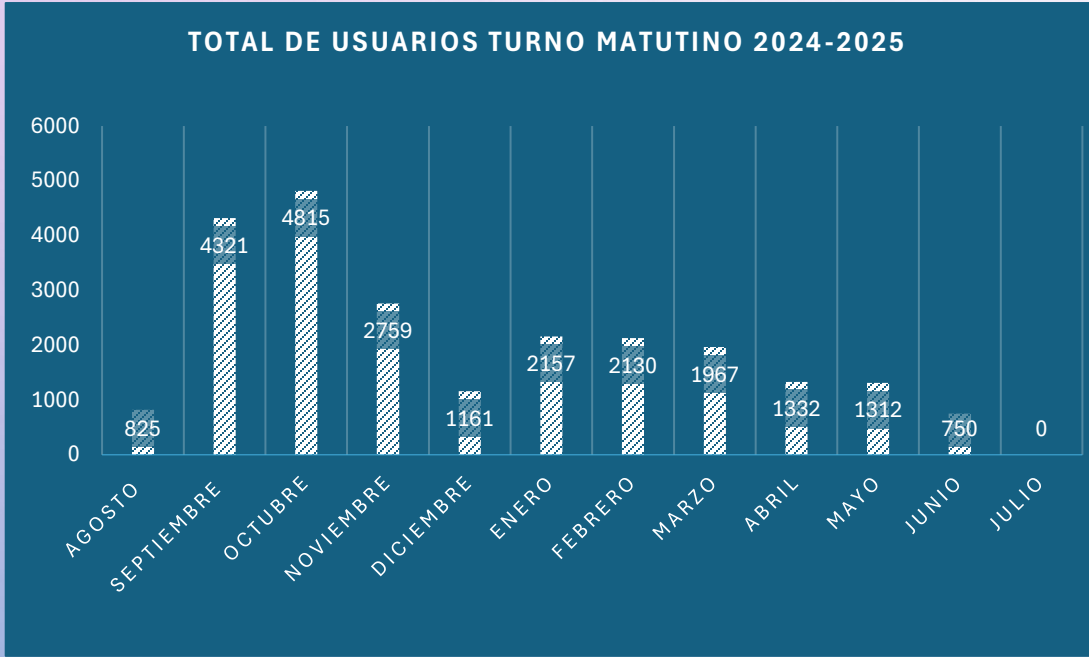
23,025



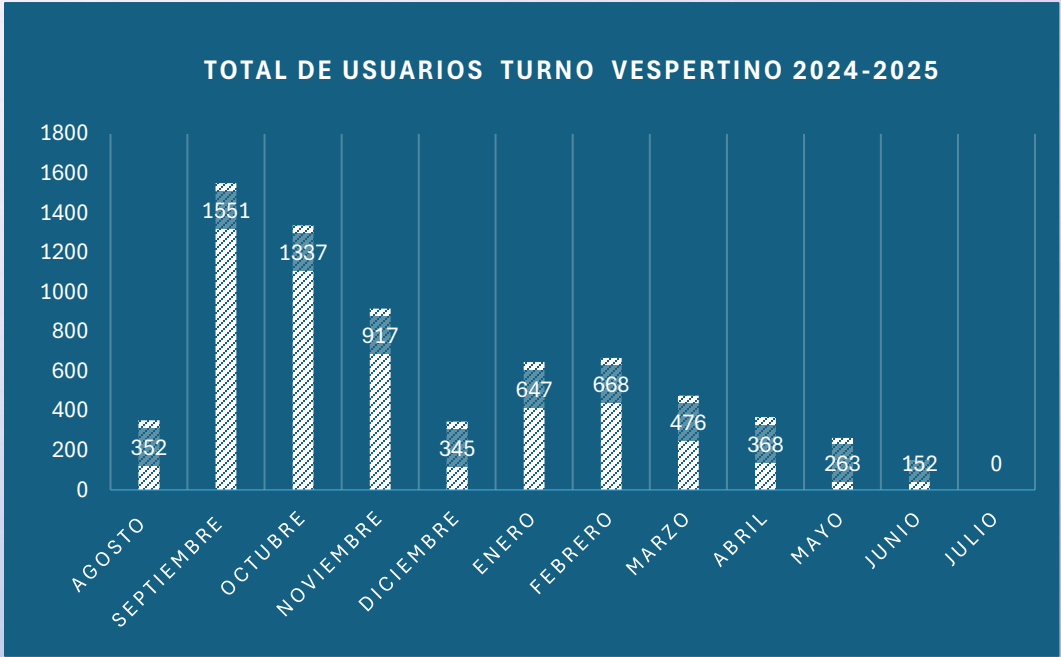
7,467



# INGRESO DE USUARIOS TURNO MATUTINO Y VESPERTINO 2024-2025



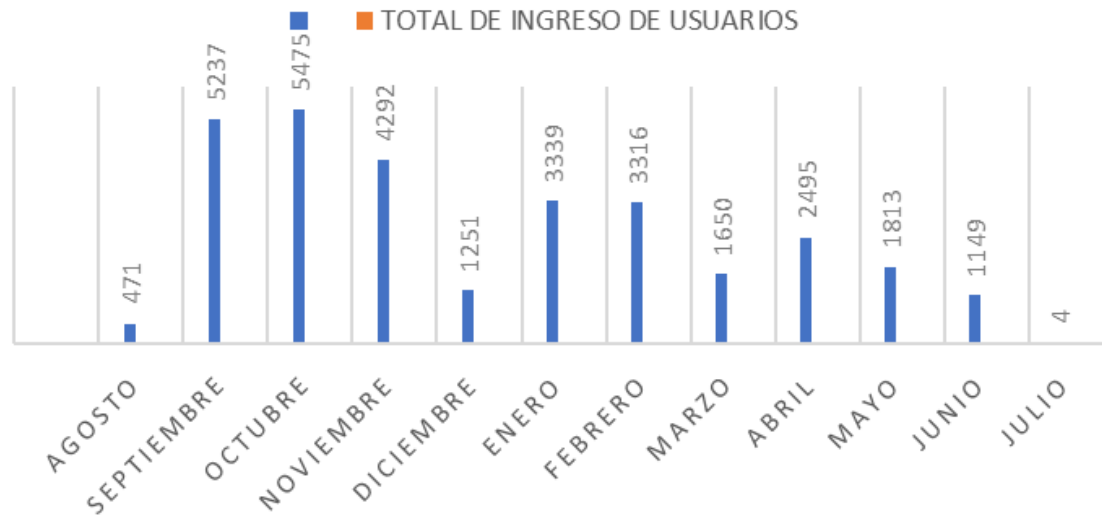
23,529



7,076

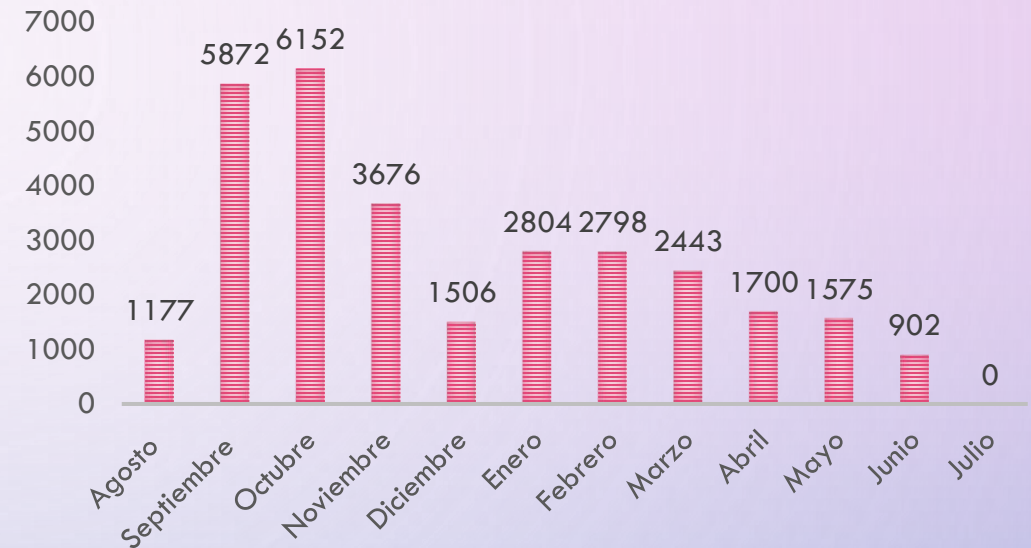
## INGRESO DE USUARIOS

AGOSTO 2023-JULIO 2024



TOTAL TURNO M Y V  
30,492

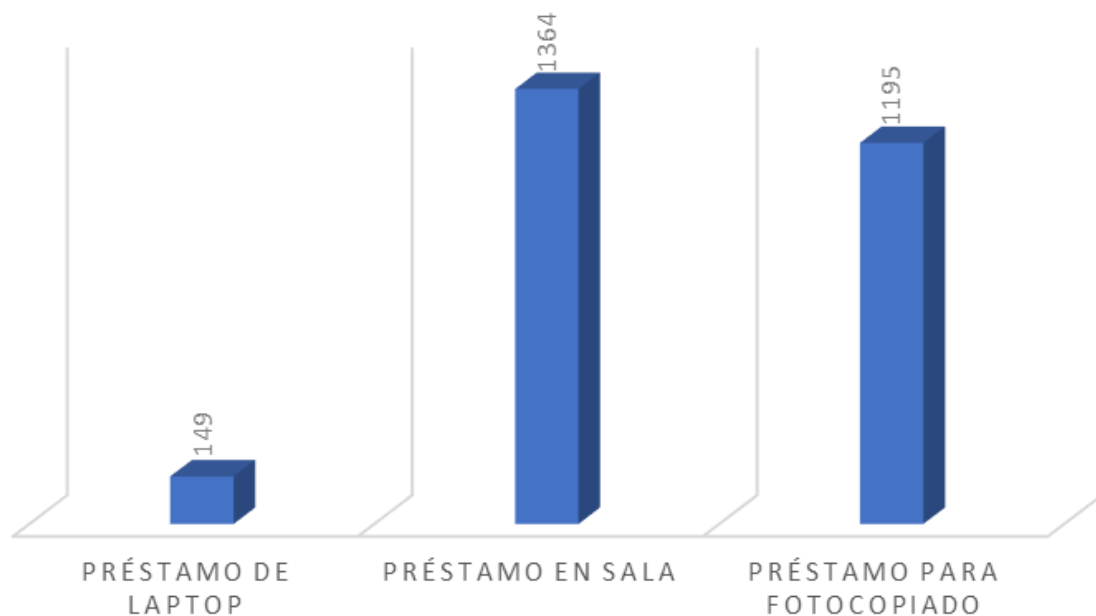
## TOTAL DE USUARIOS POR MES 2024-2025



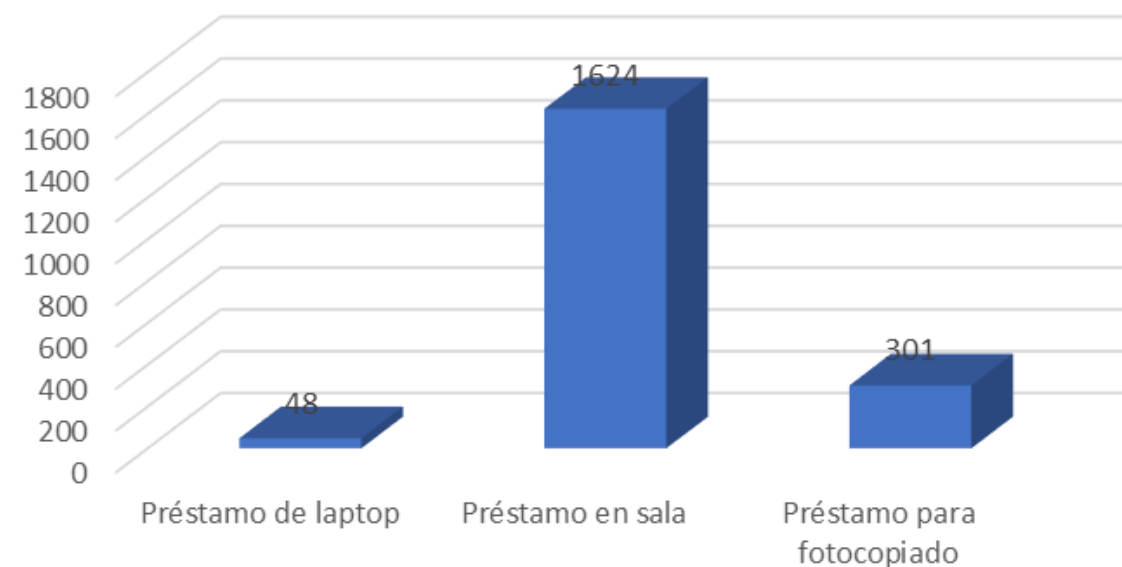
TOTAL TURNO M Y V  
30,605

# PRÉSTAMO DE LAPTOP, PRÉSTAMO EN SALA, PRÉSTAMO PARA FOTOCOPIADO 2023-2024

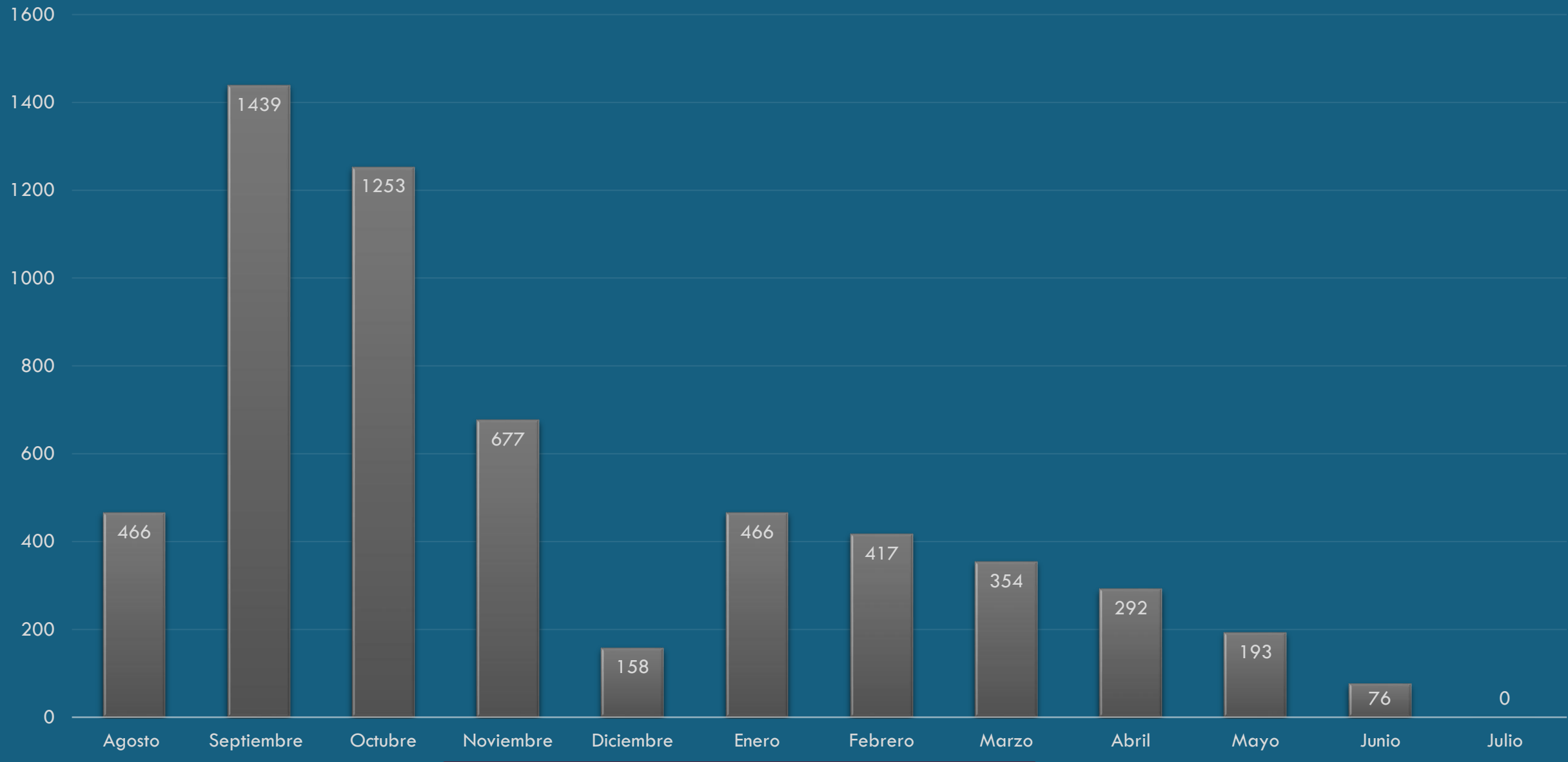
## SERVICIOS TURNO MATUTINO



## SERVICIOS TURNO VESPERTINO

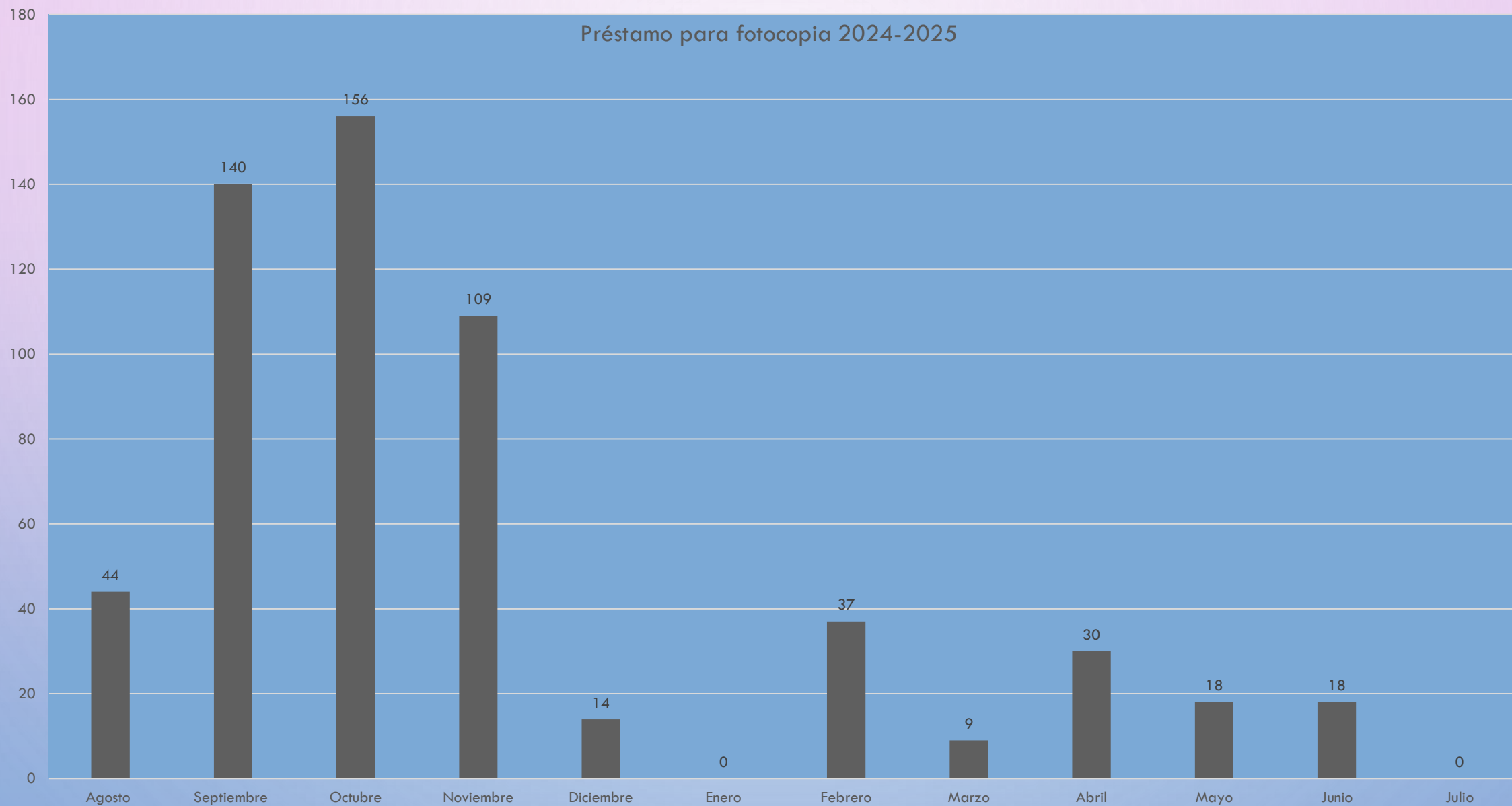


# Préstamo de libros en sala 2024-2025



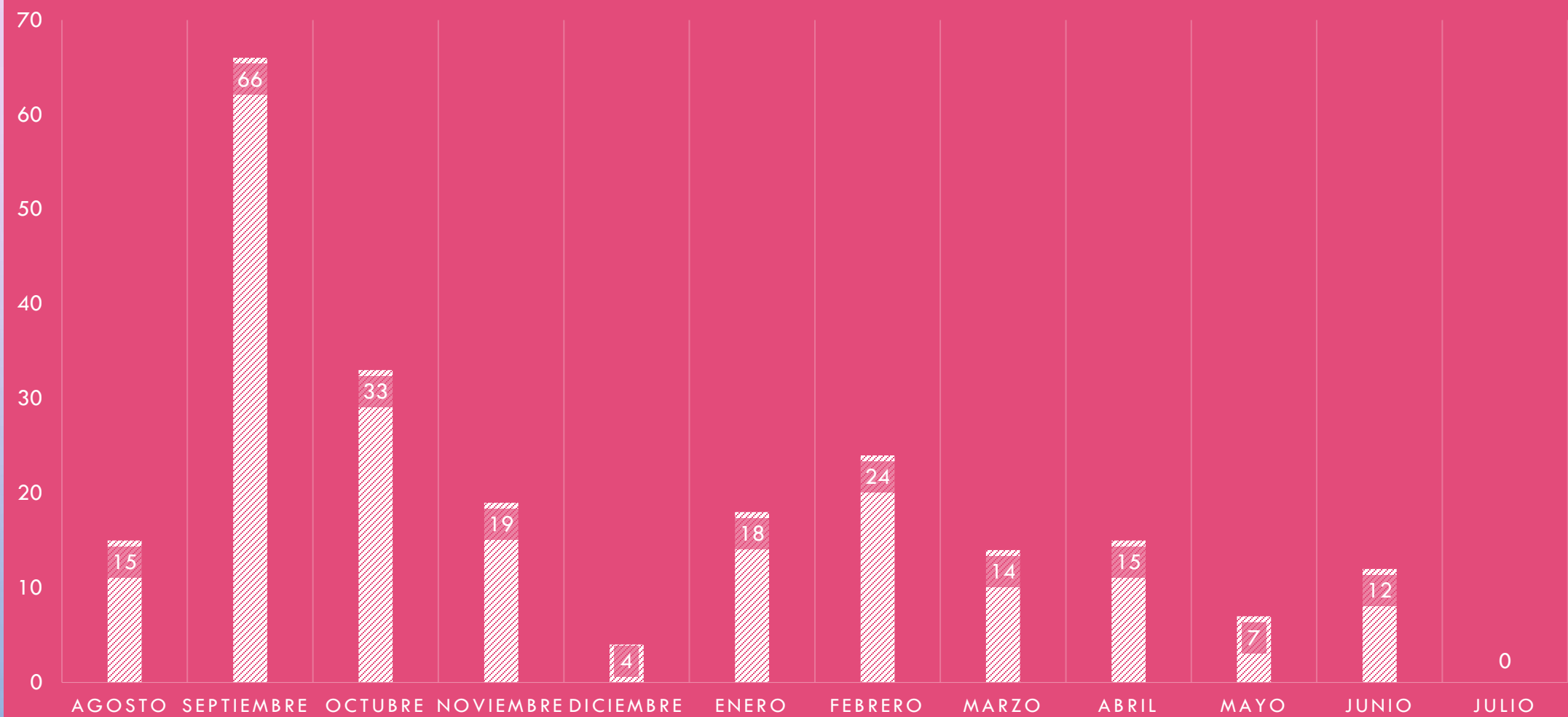
5,791 libros

## Préstamo para fotocopia 2024-2025



575 libros prestados para fotocopia

# PRÉSTAMO DE LAPTOP 2024-2025



227 se prestaron las laptops



6. LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS.

-RESULTADOS , ACCIONES Y ESTADO DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA EXTERNA E INTERNA (PLATAFORMA DE HALLAZGOS).



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Instrucción: Proporciona la información que se requiere. Este registro se utiliza para proporcionar evidencia de la realización de la auditoría.

No. DE AUDITORÍA	5	HORA DEL CIERRE DE LA AUDITORÍA:	1:30 PM	FECHA DE LA AUDITORÍA:	31 DE MAYO DE 2024
				FECHA DE ENTREGA DEL INFORME:	13 DE JUNIO DE 2024
ALCANCE:	PROCESO DE GESTIÓN DE COLECCIONES Y PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO			CRITERIOS DE AUDITORÍA:	MANUAL DE LA CALIDAD, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES DE TRABAJO, REGISTROS Y NORMATIVIDAD APLICABLE.
OBJETIVO:	- 6.2, 6.2.2. EVALUAR EL ESTABLECIMIENTO Y PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD,  - 7.1.1. VERIFICAR LOS RECURSOS PROPORCIONADOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS,  - 7.1.3. EVALUAR LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA LA EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS,  - 8.5. EVALUAR LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO BAJO CONDICIONES CONTROLADAS,  - 9.2.2.e. VERIFICAR EL SEGUIMIENTO A LOS HALLAZGOS DE AUDITORÍA INTERNA  - 9.3, 9.3.3. EVALUAR LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN,  - 10.1. VERIFICAR LAS MEJORAS DETERMINADAS PARA EL SISTEMA,  - 10.2. EVALUACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES.				
DEPENDENCIA AUDITADA:	BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA			COORDINADOR DEL CENTRO DE INFORMACIÓN / RESPONSABLE DE PROCESO DE SOPORTE:	M.C.D. LILIANA RUBY CHACÓN HUERTA
EQUIPO AUDITOR:	AUDITOR LÍDER	AUDITOR	OBSERVADOR	GESTOR INTERNO:	
	MCD. LLUVIA IBETH MEJIA SALGADO		C. PAULA IRENE CHÁVEZ LÓPEZ		


# HALLAZGO

REQUISITO	DECLARACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	EVIDENCIA DE AUDITORÍA	RESULTADO
<p>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</p> <p>6.2.1 LA ORGANIZACIÓN DEBE ESTABLECER OBJETIVOS DE LA CALIDAD PARA LAS FUNCIONES Y NIVELES PERTINENTES Y LOS PROCESOS NECESARIOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD DEBEN:</p> <p>A) SER COHERENTES CON LA POLÍTICA DE LA CALIDAD;</p> <p>B) SER MEDIBLES;</p> <p>C) TENER EN CUENTA LOS REQUISITOS APLICABLES;</p> <p>D) SER PERTINENTES PARA LA CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS Y PARA EL AUMENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE;</p> <p>E) SER OBJETO DE SEGUIMIENTO;</p> <p>F) COMUNICARSE;</p> <p>G) ACTUALIZARSE, SEGÚN CORRESPONDA.</p>	<p>EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA EL OBJETIVO DE CALIDAD, NO ES MEDIBLE.</p> <p>AL VERIFICAR LA PLATAFORMA DE OBJETIVOS DE CALIDAD, SE OBSERVA QUE EL OBJETIVO OPERATIVO VIGENTE:</p> <p>"A DICIEMBRE DEL 2024 REALIZAR LA CAPTURA DE PROFESORES DEFINITIVOS E INTERINOS, EN LA PLATAFORMA DE REGISTRO DE USUARIOS Y CIRCULACIÓN DE LIBROS", NO DETERMINA COMO SE MEDIRÁ, YA QUE NO INDICA EL NÚMERO O PORCENTAJE A ALCANZAR, POR LO QUE SE ESTABLECE UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 6.2.1.b. DE LA NORMA ISO 9001:2015.</p>	<p>PLATAFORMA DE OBJETIVOS DE CALIDAD</p> <p>PLATAFORMA DE OBJETIVOS DE CALIDAD</p> <p>SB_PL_PPOC_6.2_2017_01</p> <p>FECHA DE APROBACIÓN 17/01/2024</p>	NC
<p>7.1.3 INFRAESTRUCTURA</p> <p>LA ORGANIZACIÓN DEBE DETERMINAR, PROPORCIONAR Y MANTENER LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA LA OPERACIÓN DE SUS PROCESOS Y LOGRAR LA CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.</p> <p>NOTA LA INFRAESTRUCTURA PUEDE INCLUIR:</p> <p>A) EDIFICIOS Y SERVICIOS ASOCIADOS;</p> <p>B) EQUIPOS, INCLUYENDO HARDWARE Y SOFTWARE;</p>	<p>LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA NO MANTIENE LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA LA OPERACIÓN DE SUS PROCESOS.</p> <p>SE OBSERVA QUE EL ARCO MAGNÉTICO NO FUNCIONA DESDE EL MES DE ENERO 2024, LA FALLA SE DETECTADA EN EL MANTENIMIENTO REALIZADO POR EL PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS, SE MUESTRA EVIDENCIA DE LA GESTIÓN DE LA REPARACIÓN A LA DIRECCIÓN DE LA FACULTAD, SIN EMBARGO, NO SE HA DADO SEGUIMIENTO PONIENDO EN RIESGO LA COLECCIÓN.</p> <p>POR LO QUE SE DOCUMENTA UNA CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 7.1.3 DE LA NORMA ISO 9001:2015.</p>	<p>SOLICITUD DE SOPORTE Y REDES</p> <p>PGTS_R_SSR_8.5.1_8.6_2027_01</p> <p>23 DE ENERO DE 2024 (MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA).</p> <p>SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</p> <p>SB_R_SABS_7.1_8.4.3_2028_01</p> <p>7/2023-2024, 12/FEB/2024</p>	NC (DIRECCIÓN DE LA FACULTAD)

<p>ORGANIZACIÓN O ESTÉ SIENDO UTILIZADO POR LA MISMA. LA ORGANIZACIÓN DEBE IDENTIFICAR, VERIFICAR, PROTEGER Y SALVAGUARDAR LA PROPIEDAD DE LOS CLIENTES O DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS SUMINISTRADA PARA SU UTILIZACIÓN O INCORPORACIÓN DENTRO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS. CUANDO LA PROPIEDAD DE UN CLIENTE O DE UN PROVEEDOR EXTERNO SE PIERDA, DETERIORE O DE ALGÚN OTRO MODO SE CONSIDERE INADECUADA PARA SU USO, LA ORGANIZACIÓN DEBE INFORMAR DE ESTO AL CLIENTE O PROVEEDOR EXTERNO Y CONSERVAR LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SOBRE LO OCURRIDO. NOTA LA PROPIEDAD DE UN CLIENTE O DE UN PROVEEDOR EXTERNO PUEDE INCLUIR MATERIALES, COMPONENTES, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS, INSTALACIONES, PROPIEDAD INTELECTUAL Y DATOS PERSONALES.</p>	<p>EN RECORRIDO POR LOS ESPACIOS DE LA BIBLIOTECA SE OBSERVAN PERTENENCIAS DE LOS CLIENTES (MOCHILAS), NO SE PUDO EVIDENCIAR CONTROL PARA EL CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE POR PARTE DE LA BIBLIOTECA COMO LO DETERMINA EL MANUAL DE LA CALIDAD Y EL REGLAMENTO INTERNO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN, SE DOCUMENTA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 8.5.3 DE LA NORMA ISO 9001:2025.</p>	<p>RECORRIDO POR LA BIBLIOTECA.</p>	
<p>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 10.2.1 CUANDO OCURRA UNA NO CONFORMIDAD, INCLUIDA CUALQUIERA ORIGINADA POR QUEJAS, LA ORGANIZACIÓN DEBE: A) REACCIONAR ANTE LA NO CONFORMIDAD Y, CUANDO SEA APLICABLE: <b>1) TOMAR ACCIONES PARA CONTROLARLA Y CORREGIRLA;</b>  2) HACER FRENTE A LAS CONSECUENCIAS;  B) EVALUAR LA NECESIDAD DE ACCIONES PARA ELIMINAR LAS CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD, CON EL FIN DE QUE NO VUELVA A OCURRIR NI OCURRA EN OTRA PARTE, MEDIANTE:  1) LA REVISIÓN Y EL ANÁLISIS DE LA NO CONFORMIDAD;</p>	<p>LA BIBLIOTECA NO TOMA ACCIONES PARA CONTROLAR Y CORREGIR LAS NO CONFORMIDADES. EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO NO SE DOCUMENTAN LAS NO CONFORMIDADES DERIVADAS DE LAS QUEJAS DE LOS USUARIOS, ASÍ COMO DEL RESULTADO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POR DEBAJO DEL INDICADOR ESTABLECIDO, INCUMPLIENDO EN EL PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA, POR LO QUE SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 10.2.1.A.1 DE LA NORMA ISO 9001:2015.</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA SB_P_NCAC_10.2.1._9.2.2.E_2023_03  QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS SB_R_QSU_8.2.1.C_2017_01 27 DE SEPTIEMBRE DE 2023 17 DE NOVIEMBRE DE 2023 (FALLA DE DEL INTERNET). 24 DE MARZO DE 2024 (DINERO PERDIDO).  PRESENTACIÓN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 17 DE ENERO DE 2024 (RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE).</p>	<p>NC</p>

3.- PLAN DE ACCIÓN

Titulo del plan: A diciembre del 2024 realizar la captura de 330 profesores definitivos e interinos, en la plataforma de Registro de Ingreso de Usuarios y circulación de Libros

Actividad número: 1  
Descripción: Modificación en la redacción del objetivo, en el que se incluya la cantidad de profesores.  
Responsable: Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta Coordinadora del Centro de Información  
Recursos: Computadora e Internet  
¿Se cumplió? NO  
Motivos del incumplimiento:  
Evidencia:   
Ponderación: 100%  
Avance: 100%  
Fecha compromiso: 2024-09-30  
Fecha cumplimiento: 2024-09-30

Avance al día:

Ponderación total: 100%

Avance total: 100%

Imprimir



3.- PLAN DE ACCIÓN

Titulo del plan: El arco magnético no funciona desde el mes de enero de 2024.

Actividad número: 1


Descripción: Enviar al Secretario Administrativo de la Facultad, el informe de auditoria, y hacer mención a que hay un hallazgo en lo referente a que el arco magnético no funciona.

Responsable: Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta Coordinadora del Centro de Información

Recursos: Computadora Internet

¿Se cumplió? SI

Motivos del incumplimiento:

Evidencia: 

Ponderación: 20%

Avance: 20%

Fecha compromiso: 2024-06-13

Fecha cumplimiento: 2024-06-13

Actividad número: 2


Descripción: Reparación del arco magnético

Responsable: Secretario Administrativo de la Facultad

Recursos: Contratar quien repare e arco magnético.

¿Se cumplió? NO

Motivos del incumplimiento: No se contaba con el presupuesto para la reparación. No se encontraban piezas para la reparación

Evidencia: 

Ponderación: 80%

Avance: 80%

Fecha compromiso: 2024-05-31

Fecha cumplimiento: 2024-06-20

Avance al día:

Ponderación total: 100%

Avance total: 100%



# HALLAZGO

C) RECURSOS DE TRANSPORTE;  D) TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.			
5 LIDERAZGO 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO LA ALTA DIRECCIÓN DEBE DEMOSTRAR LIDERAZGO Y COMPROMISO CON RESPECTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:  E) ASEGURÁNDOSE DE QUE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ESTÉN DISPONIBLES;	LA DIRECCIÓN DE LA FACULTAD NO ASEGURA LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.  EN REVISIÓN DE LAS GESTIONES REALIZADAS POR PARTE DEL CENTRO DE INFORMACIÓN A LA DIRECCIÓN DE LA FACULTAD, SE OBSERVA QUE NO SE HAN PROPORCIONADO LOS RECURSOS SOLICITADOS DESDE EL AÑO 2023, INCUMPLIENDO EN LO DETERMINADO EN EL MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO, POR LO QUE SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 5.1.E DE LA NORMA ISO DE REFERENCIA.	SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS SB_R_SABS_7.1_8.4.3_2028_01 02/2023-2024, 7/09/2023; 18/2023-2024, 30/05/2024; 11/2023-2024, 24/04/2024; 13/2023-2024, 30/05/2023:  - FUMIGACIÓN - RECARGA DE EXTINTORES (2022) - RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA 6/NOV/2023 - ATENCIÓN A LOS RECURSOS REQUERIDOS EN LOS HALLAZGOS DE AUDITORÍA HALLAZGOS DE AUDITORÍA INTERNA DEL 17 DE MAYO DE 2023,  REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 17/01/2024	NC (DIRECCIÓN DE LA FACULTAD)
7.5.3.2 PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA, LA ORGANIZACIÓN DEBE ABORDAR LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES, SEGÚN CORRESPONDA: A) DISTRIBUCIÓN, ACCESO, RECUPERACIÓN Y USO;  B) ALMACENAMIENTO Y PRESERVACIÓN, INCLUIDA LA PRESERVACIÓN DE LA LEGIBILIDAD;  C) CONTROL DE CAMBIOS (POR EJEMPLO, CONTROL DE VERSIÓN);  D) CONSERVACIÓN Y DISPOSICIÓN.	EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO NO SE CONTROLA EL USO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.  SE OBSERVA QUE SE HACE USO DE DOCUMENTACIÓN PARA EVIDENCIAR LA CONFORMIDAD DE SISTEMA DE CALIDAD, SIN EMBARGO, SE HACE USO DE REGISTROS OBSOLETOS NO CONFORMES A LA PLATAFORMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA, SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 7.5.3.2 DE LA NORMA ISO DE REFERENCIA.	PLATAFORMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA SB_PL_PID_7.5.1_2017_01  USO REGISTROS OBSOLETOS: 1. ACTIVIDADES DE ASEO 2017_01/2023_02 2. REGISTRO DE INGRESO DE USUARIOS 2019_02/2023_04 3. POLÍTICA DE CALIDAD IMPRESA 4. OBJETIVO DE CALIDAD OBSOLETO	NC
8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS LA ORGANIZACIÓN DEBE CUIDAR LA PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O A PROVEEDORES EXTERNOS MIENTRAS ESTÉ BAJO EL CONTROL DE LA	EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO NO SE CUIDA LA PROPIEDAD DEL CLIENTE.	MANUAL DE LA CALIDAD SB_M_MCSGC_7.5.1.B_2023_08  REGlamento INTERNO BFO_DN_RI_8.2.2_2022_02	NC



Plan de acción sobre: No se han proporcionado los recursos solicitados desde el año 2023, incumpliendo en lo determinado							Avance manual de calidad	0%	45%	
No.	Actividades necesarias	Responsable	Fecha compromiso	¿Se cumplió en fecha?	Fecha cumplimiento	Motivos de incumplimiento en la fecha	Recursos necesarios	Ponderación %	Avance %	Evidencia
1	Hacer del conocimiento de los hallazgos de auditoría al comité.	Dra. Lilibiana Ruby Chacón Huerta	2024-06-28	SI	2024-06-28		Computadora Impresora hojas	10	10	.pdf
2	Hablar con el Secretario Administrativo de la Facultad sobre la solicitud de fumigación de la biblioteca, y se pueda dar el seguimiento.	Dra. Lilibiana Ruby Chacón Huerta	2024-08-30	SI	2024-08-30		Sabs de solicitud de fumigación	10	10	.jpeg
3	Hablar con el Secretario Administrativo de la Facultad sobre la solicitud de Recarga de Extintores de la biblioteca y se pueda dar seguimiento.	Dra. Lilibiana Ruby Chacón Huerta	2024-08-30	SI	2024-08-30		SABS de solicitud de recarga de extintores	10	10	.pdf
4	Seguimiento de resultados de evaluación de la infraestructura física del 06 noviembre de 2023, en el que señala . -Desprendimientos considerables en recubrimiento de losa, además de fracturas. -Se tienen varios cables expuestos en las conexiones de piso. -Algunos recubrimientos tienen ligeros desprendimientos. -La herrería de las ventanas esta muy oxidada y no se pueden cerrar, además de que se podría caer. -Extintores requiere recarga.	Dra. Lilibiana Ruby Chacón Huerta Dr. Carmelo Israel Huerta Ortiz. (Secretario Académico)	2024-09-30	SI	2024-09-30		Hablar con el Secretario Administrativo de la Facultad para que se de seguimiento al SABS elaborado por lo marcado en la Evaluación de Infraestructura.	30	15	.jpeg
5	Hablar con el Secretario Administrativo para dar seguimiento al SABS 02/2023-2024 y 11/2023-2024 en el que hace se solicita: -La adquisición de lockers. -Acrílicos -Soportes metálicos -Aspiradora -Lector de huella digital	Dra. Lilibiana Ruby Chacón Huerta Dr. Carmelo Israel Huerta Ortiz (Secretario Administrativo )	2024-09-30	NO	2024-09-30		Recursos financieros para la adquisición de lo que se solicito en el SABS	40	0	NO

Plan de acción sobre: Se hace uso de registros obsoletos, no conformes a la plataforma de información documentada.							Avance al día:	100%	65%	
No.	Actividades necesarias	Responsable	Fecha compromiso	¿Se cumplió en fecha?	Fecha cumplimiento	Motivos de incumplimiento en la fecha	Recursos necesarios	Ponderación %	Avance %	Evidencia
1	Informar sobre los hallazgos de auditoría al comité de la Biblioteca de la Facultad.	Dra. Liliانا Ruby Chacón Huerta	2024-06-28	SI	2024-06-28		Computadora Impresora Hojas	20	20	.pdf
2	Retirar los documentos obsoletos como: Actividades de aseo Registro de ingreso de usuarios Política de calidad Objetivos de calidad	Dra. Liliانا Ruby Chacón Huerta	2024-06-28	NO	2024-06-28		Retirar los documentos	20	20	NO
3	Impresión de documentos actualizados como: Actividades de aseo Registro de ingreso de usuarios Política de calidad Impresa Objetivos de calidad	Dra. Liliانا Ruby Chacón Huerta Dr. Carmelo Israel Huerta Ortiz. Secretario Administrativo	2024-06-28	SI	2024-06-28		Computadora Impresora Internet Hojas Plotter	20	5	.pdf
4	Colocar los documentos actualizados de: Actividades de aseo Registro de Ingreso de los usuarios Política de calidad Objetivos de calidad	Dra. Liliانا Ruby Chacón Huerta	2024-11-29	NO	2024-11-29		Computadora Impresora Internet Hojas Impresión en plotter de Política de calidad, Objetivos de calidad	40	20	.pdf

Plan de acción sobre: Pertenencias de los clientes (mochilas ) no se pudo evidenciar control para el cuidado de la propiedad del alumnado.							100%	40%		
No .	Actividades necesarias	Responsable	Fecha compromiso	¿Se cumplió en fecha?	Fecha cumplimiento	Motivos de incumplimiento en la fecha	Recursos necesarios	Ponderación %	Avance %	Evidencia
1	Hacer llegar al comité de la biblioteca los hallazgos de auditoria.	Dra. Lilibana Ruby Chacón Huerta	2024-09-30	NO	2024-09-30		Computadora impresora hojas	10	10	.pdf
2	Entregar al Secretario Administrativo el SABS, solicitando la adquisición de los lockers	Dra. Lilibana Ruby Chacón Huerta	2024-09-30	NO	2024-09-30		Computadora Internet Impresora Hojas	30	30	.png
3	Adquisición de lockers para las pertenencias de los usuarios.	Dr. Carmelo Israel Huerta Ortiz	2024-12-31	NO	0000-00-00		Cotizaciones Tramitar la adquisición en la tesorería de la UMSNH	40	0	NO
4	Préstamo de lockers a los usuarios de la biblioteca	Bibliotecarios	2025-01-06	NO	0000-00-00		Llaves para los lockers	20	0	NO

Plan de acción sobre: No se documento en la plataforma las quejas de usuarios por Internet lento, Laptop que se traba y <del>perdida de datos</del> cartera							100%	70%		
No.	Actividades necesarias	Responsable	Fecha compromiso	¿Se cumplió en fecha?	Fecha cumplimiento	Motivos de incumplimiento en la fecha	Recursos necesarios	Ponderación %	Avance %	Evidencia
1	Dar a conocer los hallazgo de auditoria al comité de la biblioteca.	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	2024-09-30	SI	2024-09-30		Computadora Impresora Hojas	20	20	.pdf
2	Documentar en la plataforma de no conformidad las quejas de los usuarios	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	2024-09-30	NO	2024-09-30		Computadora, internet	10	10	.png
3	Enviar SABS al Secretario Administrativo solicitando la compra de lockers, con lo que se evita la pérdida de pertenencias de los usuarios.	Dr. Carmelo Israel Huerta Ortiz	2024-12-31	SI	2024-12-31		Computadora Internet Hojas	20	20	.pdf
4	Adquisición de lockers	Dr. Carmelo Israel Huerta Ortiz	2024-12-31	NO	0000-00-00		Computadora Internet Impresora Procedimiento de compra en la Tesorería de la Universidad	20	0	NO
5	Instalación de lockers	Dr. Carmelo Israel Huerta Ortiz	2024-12-31	NO	0000-00-00		Lokers	10	0	NO
6	Reparación de las laptop	Ing. Uriel Vargas	2024-09-30	SI	2025-01-31		Laptop descompuesta internet	10	10	.png
7	Hablar al Ing. Uriel para la Reparación del internet.	Ing. Uriel Vargas	2024-09-30	SI	2024-09-30		Teléfono	10	10	NO

# HALLAZGO

2) LA DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD;			
<p>3) LA DETERMINACIÓN DE SI EXISTEN NO CONFORMIDADES SIMILARES, O QUE POTENCIALMENTE PUEDAN OCURRIR;</p> <p>C) IMPLEMENTAR CUALQUIER ACCIÓN NECESARIA;</p> <p><b>D) REVISAR LA EFICACIA DE CUALQUIER ACCIÓN CORRECTIVA TOMADA;</b></p> <p>E) SI FUERA NECESARIO, ACTUALIZAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DETERMINADOS DURANTE LA PLANIFICACIÓN; Y</p> <p>F) SI FUERA NECESARIO, HACER CAMBIOS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. LAS ACCIONES CORRECTIVAS DEBEN SER APROPIADAS A LOS EFECTOS DE LAS NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS.</p>	<p>EL CENTRO DE INFORMACIÓN NO REvisa LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS TOMADAS. SE OBSERVA QUE NO SE VERIFICA LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS DETERMINADAS PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS HALLAZGOS DE AUDITORÍA INTERNA, FOLIO: 3 Y 4 DEL 17 DE MAYO DEL 2023, SIENDO RECURRENTE LA NO CONFORMIDAD, POR LO QUE SE DOCUMENTA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 10.2.1.D DE LA NORMA ISO DE 9001:2015.</p>	<p>PLATAFORMA DE HALLAZGOS SB_PL_PH_9.1.2_9.2.2.e_10.2_2023_02</p> <p>AUDITORÍA INTERNA 17 DE MAYO DE 2023, FOLIOS 3 Y 4.</p>	NC

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:



Plan de acción sobre: No se verifica la eficacia de las acciones correctivas en los hallazgos de auditoria interna del 17 de mayo del 2023,							en 100% folio 100% 4			
No .	Actividades necesarias	Responsable	Fecha compromiso	¿Se cumplió en fecha?	Fecha cumplimiento	Motivos de incumplimiento en la fecha	Recursos necesarios	Ponderación %	Avance %	Evidencia
1	Se actualiza la información en el hallazgo 3 de la auditoria interna número 4.	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	2024-09-30	NO	2024-09-30		Computadora, internet, plataforma de hallazgos	50	50	.png
2	Actualizar la Plataforma de Hallazgos de Auditoria interna número 4 en el folio 4, en lo referente a actividades de aseo.	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	2024-09-30	NO	2024-09-30		Computadora Internet Plataforma de Hallazgos	50	50	.png

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

**Instrucción:** Proporciona la información que se requiere. Este registro se utiliza para proporcionar evidencia de la realización de la auditoría.

No. DE AUDITORÍA	6	HORA DEL CIERRE DE LA AUDITORÍA:	14:00	FECHA DE LA AUDITORÍA:	20 de junio 2025
				FECHA DE ENTREGA DEL INFORME:	08 de julio del 2025
ALCANCE:	PROCESO DE GESTIÓN DE COLECCIONES Y PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO			CRITERIOS DE AUDITORÍA:	MANUAL DE LA CALIDAD, PROCEDIMIENTOS INSTRUCCIONES DE TRABAJO, REGISTROS Y NORMATIVIDAD APLICABLE
OBJETIVO:	<ul style="list-style-type: none"><li>6.2, 6.2.2. EVALUAR EL ESTABLECIMIENTO Y PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD</li><li>7.1.1. VERIFICAR LOS RECURSOS PROPORCIONADOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS,</li><li>7.1.3. EVALUAR LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA LA EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS,</li><li>8.5. EVALUAR LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO BAJO CONDICIONES CONTROLADAS,</li><li>9.2.2. e. VERIFICAR EL SEGUIMIENTO A LOS HALLAZGOS DE AUDITORÍA INTERNA</li><li>9.3, 9.3.3. EVALUAR LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN,</li><li>10.1. VERIFICAR LAS MEJORAS DETERMINADAS PARA EL SISTEMA,</li><li>10.2. EVALUACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES.</li></ul>				
DEPENDENCIA AUDITADA:	BIBLIOTECA "ALFONSO GUZMÁN CARREÓN" DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA			COORDINADOR DEL CENTRO DE INFORMACIÓN / RESPONSABLE DE PROCESO DE SOPORTE:	C.C.I LILIANA RUBY CHACÓN HUERTA
EQUIPO AUDITOR:	AUDITOR LÍDER	AUDITOR	OBSERVADOR	GESTOR INTERNO:	
	MARCO ANTONIO MUÑOZ AMBRIZ	LLUVIA IBETH MEJÍA SALGADO			

<b>FIRMA DE CONFORMIDAD:</b>	<b>ELABORADO POR:</b>
LILIANA RUBY CHACÓN HUERTA COORDINADOR DE CENTROS DE INFORMACIÓN/RESPONSABLE DE PROCESOS DE SOPORTE	MARCO ANTONIO MUÑOZ AMBRIZ AUDITOR LÍDER

REQUISITO	DECLARACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	EVIDENCIA DE AUDITORÍA	RESULTADO
<p>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</p> <p>6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>b) Como resultado de la revisión por la dirección, el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario establecerá objetivos estratégicos de aplicación general para todo el Sistema Bibliotecario.</p> <p><b>El Comité de Calidad de cada Centro de Información establecerá objetivos operativos de acuerdo a su plan de trabajo anual, los cuales deberán ser coherentes con la política de la calidad; ser medibles; tener en cuenta los requisitos aplicables; ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios, así como para el aumento de la satisfacción del cliente; ser objeto de seguimiento; comunicarse al personal; y actualizarse según corresponda. Los centros de información deberán contar con al menos un objetivo estratégico u operativo vigente.</b></p>	<p>Al revisar la plataforma de objetivos de calidad SB_PL_PA_9.3.3_2017_01 se detecta que el centro de información no cuenta con objetivos de calidad 2025, por lo cual se declara una No Conformidad en el capítulo 6.2.1 b) del Manual de gestión de la calidad del sistema bibliotecario</p>	<p>Manual de gestión de la calidad del sistema bibliotecario</p> <p>Plataforma objetivos de calidad SB_PL_PA_9.3.3_2017_01</p>	NC
<p>7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma mexicana se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;</p>	<p>Al solicitar evidencia de las capacitaciones, la Coordinadora del Centro de información mostró un registro que solicito al Proceso de Desarrollo de habilidades Informativas (PDHI) el cual entregó a la Biblioteca vía correo un registro que ya no se encuentra en el sistema de calidad, PDHI_R_PACC_8.1_2017_01</p>	<p>Manual de gestión de la calidad del sistema bibliotecario</p> <p>Plataforma de documentos de calidad</p> <p>Registro PDHI_R_PACC_8.1_2017_01</p>	NC PDHI
<p>5.2.1 Comunicación de la política de la calidad</p> <p>La política de la calidad se encuentra disponible y visible en cada centro de información y en cada proceso de soporte;</p>	<p>Al realizar un recorrido por el centro de información se detecta que no se tiene la política de calidad impresa en el centro de información como lo determina del Manual de gestión de la calidad del sistema bibliotecario, por lo cual se declara una No Conformidad en el capítulo 5.2.1 Comunicación de la política de la calidad.</p>	<p>Manual de gestión de la calidad del sistema bibliotecario y recorrido por los espacios físicos</p>	NC
<p>9.3 Revisión por la dirección</p> <p>9.3.1. Generalidades</p> <p>La revisión por la dirección se lleva a cabo de la siguiente manera:</p> <p>1. Una vez al año los centros de información deberán realizar la revisión por la dirección con su Comité de biblioteca, que incluirá información de agosto a julio, misma que deberá estar concluida en el mes de septiembre y se enviará al Proceso de Calidad en formato PDF misma que estará disponible en la página del sistema de calidad para su consulta.</p>	<p>Al revisar la página de la DGB <a href="https://www.dgb.umich.mx/index.php/otros/revisiones-por-la-direccion">https://www.dgb.umich.mx/index.php/otros/revisiones-por-la-direccion</a> y posteriormente entrevistar a la Coordinadora del centro de información se detecta que No existe revisión por la dirección 2023-2024, la última fue realizada periodo 2022-2023, por lo que se marca una No Conformidad en el capítulo 9.3.1 del Manual de gestión de la calidad del sistema bibliotecario</p>	<p>Manual de gestión de la calidad del sistema bibliotecario</p> <p>Página de la DGB</p> <p>Presentación de la última revisión</p> <p>Octubre del 2022 y minuta de la Revisión por la Dirección del 01/11/2022</p>	NC



8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;	En recorrido por los estantes se detectó que existía polvo en las charolas, lo que evidencia falta de limpieza, lo cual no es un entorno adecuado para la operación de los procesos; por lo que se marca una No Conformidad al apartado 8.5.1 d) de la Norma ISO 9001-2015	Recorrido por la estantería Norma ISO 9001-2015	NC
---	--	--	----

#### CUMPLIMIENTO DE PLAN DE AUDITORÍA

☒ Se cumplió de acuerdo a lo establecido en el plan de auditoría.

☐ No se cumplió debido a:

Procesos No auditados:

#### OPORTUNIDAD DE MEJORA:

- Se detectan SABS pendientes de atender, se sugiere que una vez que se cuente con el recurso o con la nueva dirección se atiendan las solicitudes pendientes (SABS)
- Monitorear las impresiones pendientes como catálogo de productos y servicios, política de calidad, y señalización
- Gestionar el buzón de quejas y sugerencias con el propósito de proteger las quejas y sugerencias de los clientes,
- Informar al proceso de Formación de Recursos Humanos sobre el personal que ya no forma parte del CI
- Poner a disposición el aviso de privacidad y el formato de sugerencias bibliográficas

#### INVIABILIDAD:

#### CONCLUSIONES:

1. SE CUMPLIÓ CON EL OBJETIVO DE AUDITORÍA, VERIFICANDO LOS REQUISITOS DETERMINADOS.
2. SE REQUIERE COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DEL INSTITUTO CON EL CENTRO DE INFORMACIÓN, DEBIDO A ESTO NO SE CUENTA CON REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Y ESTO A SU VEZ QUE NO SE CUENTE CON OBJETIVOS DE CALIDAD.
3. TRABAJO EN EQUIPO.

## 7. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS RECIBIDOS.



**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."

B) Dependencias Unicersitarias


<b>NOMBRE DEL PROVEEDOR</b>	Departamento de procesos Técnicos		
<b>TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO</b>	Clasificación de acervo	<b>FECHA</b>	26/09/2023

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	2
b)	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	2
c)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
d)	SERVICIOS ASOCIADOS	1
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>

**OBSERVACIONES**

Categoría: B  
 Puntaje: 7  
 Resultado: Cumple parcialmente

En algunas ocasiones la clasificación no es la correcta por lo que se tiene que colocar el libro nuevamente en cuarentena para enviarlo a su corrección.

FIRMAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	Coordinador del Centro de Información	



## 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."

### b) Dependencias Administrativas

NOMBRE DEL PROVEEDOR	Departamento de laboratorio de conservación		
TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	Restauración de Libros	FECHA	27/09/2023

	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

d) Materiales de encuadernación  
Categoría: A  
Puntaje: 8  
Resultado: Cumple parcialmente

El tiempo de entrega es largo, sobre todo por la falta de material para las restauraciones que tiene este departamento.

FIRMAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	Coordinador del Centro de Información	



## EVALUACIÓN DE DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS COMO PROVEEDORES

### INSTRUCCIONES:

Este registro deberá llenarlo el Comité de la Dirección de Bibliotecas o el Comité de biblioteca, según sea el caso, con la finalidad evaluar los servicios destinados a incorporarse en los productos o servicios del Sistema de Gestión de la Calidad, que se adquieren o contratan a través de diversas dependencias administrativas. 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 Biblioteca de la UMSNH		
TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	Acervos	FECHA	26/08/2025

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE APROBACION DE LA COMPRA	1
b)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	1
c)	CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES	3
d)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
	TOTAL	7

### OBSERVACIONES -COMENTARIOS SOBRE EL SERVICIO

El resultado de la evaluación de dependencias Administrativas como proveedores se realiza a la DGB debido a que en 2025 entregaron acervo nuevo a la Biblioteca de la Facultad.


Siendo los criterios:

1-4 NO CUMPLE

5-8 CUMPLE PARCIALMENTE

9-10 CUMPLE

Siendo evaluado como CUMPLE PARCIALMENTE por tardar más de un año en la entrega del acervo nuevo. Sin embargo, cumplió satisfactoriamente de acuerdo con la Solicitud entregada.

FIRMAS DEL COMITÉ		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	Coordinadora del Centro de Información	



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
Cuerpo de Profesores, Cuerpo de Investigadores

## 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 Odontología		
TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	Acervos	FECHA	26/08/2025

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	1
b)	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	2
c)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
d)	SERVICIOS ASOCIADOS	1
TOTAL		6

### OBSERVACIONES

El Resultado de la Evaluación es de 6 en total. De acuerdo con los criterios de evaluación:

1-4 es un tipo de proveedor QUE NO CUMPLE

5-8 CUMPLE PARCIALMENTE

9-10 CUMPLE

Siendo evaluado como que CUMPLE PARCIALMENTE por tardar más de un año en la entrega del material bibliográfico solicitado y no compró libros que se solicitaron en la relación que se les entregó.

FIRMAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	Coordinador del Centro de Información	





UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
UN NOMBRE  
una de libros, otras de personas

## 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 Odontología		
TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	Mantenimiento	FECHA	26/08/2025

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	1
b)	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	2
c)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
d)	SERVICIOS ASOCIADOS	1
	TOTAL	6

### OBSERVACIONES

El Resultado de la Evaluación es de 6 en total. Lo cual de acuerdo con los criterios de evaluación en los de: 1-4 es un tipo de proveedor QUE NO CUMPLE  
5-8 CUMPLE PARCIALMENTE  
9-10 CUMPLE

Siendo evaluado como que CUMPLE PARCIALMENTE por tardar más de un año en la reparación de los espacios físicos como el retirar las ventanas oxidadas, iluminación no se ha reparado las instalaciones de los contactos de luz y lámparas.

FIRMAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	Coordinador del Centro de Información	





UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
Centro de estudios, investigación y desarrollo

## 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 Odontología		
TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	Servicios	FECHA	26/08/2025

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	1
b)	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	2
c)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
d)	SERVICIOS ASOCIADOS	1
	TOTAL	6

### OBSERVACIONES

El Resultado de la Evaluación es de 6 en total. De acuerdo con los criterios de evaluación:  
1-4 es un tipo de proveedor QUE NO CUMPLE  
5-8 CUMPLE PARCIALMENTE  
9-10 CUMPLE

Siendo evaluado como que CUMPLE PARCIALMENTE por tardar más de un año en la recarga de extintores y fumigación.

FIRMAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	Coordinador del Centro de Información	

## D) LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

- INGRESOS DETERMINADOS EN EL REGLAMENTO INTERNO DE CADA CENTRO DE INFORMACIÓN.
- ESTADO DE LAS SOLICITUDES DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SOLICITADOS (SABS)



SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS



FOLIO 02/2023-2024

INSTRUCCIONES


Este formato sirve para redactar, 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 volante 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:	L.C. José de Jesús García López Secretario Administrativo de la Facultad de Odontología	NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Biblioteca de la Facultad de Odontología
DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte	DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte
TELÉFONO:	4433127870	TELÉFONO:	4431663852
EMAIL:		EMAIL:	liliana_chacon@gmail.mx

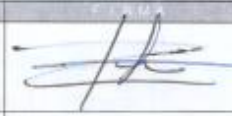
DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	Unidad	Cantidad	SOLICITANTE				
				Requerido	Entregado	Verificado	Concedido	Devuelto
Fumigación	Fumigación de la Biblioteca de la Facultad y de la Biblioteca del anexo		1					
Recarga de Extintores	Recarga de la Extintores de la Biblioteca		3	X	X	X		
Persianas	Persianas para los ventanales de lado oriente y poniente de la biblioteca de la Facultad, debido a la remodelación, la ubicación de los libros hace que en diferentes horas se exponen a los rayos del sol, perjudicando el acervo		3	X	X	X		
Cancel de madera	Cancel de madera entre los arcos magnéticos de la Biblioteca de la Facultad		1					
Lockers	Lockers para las pertenencias de los usuarios		80	X				
Acrílico para Letrero de Misión y Visión de la Biblioteca	Acrílicos de 60x45cm tipo Sandwich con dos perforaciones		1					
Acrílico para Letrero de Reglamento Interno	Acrílico de 80 de ancho x 90 de largo tipo Sandwich con dos perforaciones		1					
Acrílicos para la señalización contenido de acervo en los estantes	Acrílicos de 28 de ancho x 21 de largo		70					
Acrílico para Letrero Catálogo de Productos y Servicios	Acrílico de 60 x 90 tipo Sandwich con dos perforaciones		1					
Soportes metálicos	Soportes metálicos para dotener los libros en los estantes		80					

Reparación de Techo	Reparación de techo cercano al ventanal de la biblioteca		X	X	X			
Reparación de drenaje de los laboratorios tercer piso del edificio A	Reparación del drenaje de los laboratorios del tercer piso del edificio A, para evitar que siga afectación al techo de la biblioteca y el que se mojen los libros							
Aspiradora	Se requiere la adquisición de una aspiradora debido a que anualmente se aspira cada uno de los libros de la biblioteca.	1						
Lector de huella digital	Se requiere el lector de Huella Digital Secu Gen Hámster Plus. Este Lector nos permite que se pueda realizar el registro de usuarios de una forma más rápida usando el programa SIBIB RAU sugerido por la Dirección de Bibliotecas	1						

SELO Y/O FIRMA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO

  
7/9/23

OBSERVACIONES


VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	FECHA
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta Coordinadora del Centro de Información de la Facultad de Odontología		07/09/2023
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			





**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.

DATOS DEL PROCESO		DATOS DE LA BIBLIOTECA O PROCESO QUE SOLICITA	
NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Dr. Carmelo Israel Huerta Ortiz Secretario Administrativo de la Facultad de Odontología	NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Biblioteca de la Facultad de Odontología
DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte	DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte
TELÉFONO:	4433127870	TELÉFONO:	4431663852
EMAIL:		EMAIL:	liliana.chacon@gmail.mx

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VERIFICACIÓN: Marcar número y cuando la actividad se ha realizado				
				SOLICITADO	RECIBIDO	ACEPTADO	CONCESIONADO	DEVUELTO AL PROVEEDOR
Reparación de techo en la biblioteca	Reparación del techo en la Biblioteca debido al desprendimiento del recubrimiento de la losa por la filtración de agua del laboratorio que se encuentra en el tercer piso del Edificio.			*	*	*		
Cables expuestos	Fijar las conexiones de las computadoras.			*				
Aplanado de pared	Realizar el aplanado de la pared a nivel de la entrada de la Biblioteca			*	*	*		
Retirar ventanas de herrería	Retirar las ventanas de herrería de la parte lateral de la biblioteca, debido a que se encuentran oxidadas y descompuestas			*				
Recarga de extintores	Se requiere la recarga de los extintores de la biblioteca		3	*	*	*		
<div style="text-align: center;">  <p>SECCIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>25/4/24</p> </div>				OBSERVACIONES				

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta Coordinadora del Centro de Información de la Facultad de Odontología		24/04/2024
RECIBE Y ACEPTA PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	Liliana Ruby Chacón		
CONCESIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS QUE CUMPLEN PARCIALMENTE LOS REQUISITOS DE ACEPTACIÓN			
DEVUELVE O CAMBIA PRODUCTOS O SERVICIOS AL PROVEEDOR			



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS  
**SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**




FOLIO 15/2023-2024

**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 los casillos 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 SERVICIO			
DATOS DEL PROCESO		DATOS DE LA BIBLIOTECA O PROCESO QUE SOLICITA	
NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Dr. Carmelo Israel Huerta Ortiz Secretario Administrativo de la Facultad de Odontología	NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Biblioteca de la Facultad de odontología de la UMSNH
DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte	DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte
TELÉFONO:	443-3127870	TELÉFONO:	4431663852
EMAIL:		EMAIL:	

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VERIFICACIÓN: Marcar con una X cuando se acredite en los recibidos.				
				SOLICITADOS	RECIBIDOS	ACEPTADOS	DEVUELVEN	DEVOLUCIÓN AL PROVEEDOR O CASOS
Reparación	Reparación de Regulador Electrónico de Voltaje TDEmax 1000		1	*				
Reparación	Reparación de Regulador Electrónico de Voltaje Complet		1	*				
Reparación	Reparación de Regulador Electrónico de Voltaje Microvolt Inet		1	*				
SELLO Y/O FIRMA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO				OBSERVACIONES				
 01/07/24 Leibaj								

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta		01/07/2024
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			



SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

FOLIO 18/2023-2024

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:	Dr. Carmelo Israel Huerta Ortiz Secretario Administrativo de la Facultad de Odontología	NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Biblioteca de la Facultad de odontología de la UMSNH
DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte	DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte
TÉLEFONO:	443-3127870	TÉLEFONO:	4431663852
EMAIL:		EMAIL:	

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VERIFICACIÓN: Marcar con una X cuando la actividad se ha realizado				
				SOLICITADO	RECIBIDO	ACEPTADO	CONCESIÓN	DEVUELTO AL PROVEEDOR O CAMBIO
Cambio de lugar	Estantes dobles de los libros que se encuentran en la mitad de la biblioteca. Se propone el colocarlo en la parte posterior de la biblioteca, para tener una mejor visión de los bibliotecarios para el cuidado sobre el manejo de los libros por parte de los usuarios.		3	*	X			
Cambio de lugar	Cambio de lugar del mostrador que se encuentra en la biblioteca. Se propone recorrerlo hacia la parte lateral de la biblioteca, para tener una mejor visión de los bibliotecarios para el cuidado sobre el manejo de los libros por parte de los usuarios.		1	*	X			
Retirar 10 cm a la altura del mostrador	El mostrador tiene una altura muy alta, lo que impide el tener visión hacia el área de lectura y estantería.		1	*				
Retirar las ventanas de herrería de la parte lateral de la biblioteca	Debido al mal estado de las ventanas y tener ya ventanas de aluminio, se solicita el retirarlas.		6	*				
Colocación de ventanas de aluminio en los ventanales que se encuentran hacia la entrada principal de Ventura Puente.	Hay poca ventilación con las ventanas que se tienen, por lo que se solicita el colocar ventanas de cristal con marco de aluminio y que abran de forma corrediza y laterar en los ventanales de la biblioteca			*				
Soportes para libros en metal	Adquirir soportes metálicos en escuadra para colocarlos como soportes para los libros que se encuentran en los estantes		100	*				

Pintar los soportes para libros

Pintar los soportes de libros metálicos que se encuentran actualmente en la biblioteca

\*

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



OBSERVACIONES




VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
PRODUCTOS Y SERVICIOS	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta		01/07/2024
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			


FOLIO 20/2023-2024

**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 suelta 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:	Dr. Carmelo Israel Huerta Ortiz Secretario Administrativo de la Facultad de Odontología	NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Biblioteca de la Facultad de odontología de la UMSNH
DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte	DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte
TELÉFONO:	443-3127870	TELÉFONO:	4431663852
EMAIL:		EMAIL:	

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VERIFICACIÓN: Marque con una X cuando se cumplan en los requisitos				
				SOLICITADO	RECIBIDO	ACEPTADO	CONCESIÓN	DEVUELTO O CAMBIO
Acrílico para Misión y Visión, Objetivos, Política de Calidad	Acrílico de 80 cm. de ancho x 45 cm. de alto tipo Sandwich con dos perforaciones		4	*	X			
Acrílico para Reglamento Interno	Acrílico de 60 cm. de ancho x 90 cm de alto tipo Sandwich con dos perforaciones		1	*	X			
Acrílico para Catálogo de Productos y Servicios	Acrílico de 60 cm. de ancho x 90 cm de alto tipo Sandwich con dos perforaciones		1	*	X			
Acrílico para la señalización de Información en cada estante	Acrílico de 30 cm. de ancho por 22 cm. de alto tipo Sandwich con respaldo para soporte		32	*	X			
Acrílicos para Instrucciones de Trabajo	Acrílico de 22 cm de ancho x 30 cm de alto tipo Sandwich con dos perforaciones		5	*	X			
Acrílicos para distribución de áreas	Acrílico de 20 cm de alto por 28 de ancho tipo Sandwich con dos perforaciones		5	*	X			
SELLO Y/O FIRMA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO.				OBSERVACIONES				
  								

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta		02/07/2024
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			





SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

FOLIO 21/2023-2024

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 los casillos 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 SERVICIO			
DATOS DEL PROCESO		DATOS DE LA BIBLIOTECA O PROCESO QUE SOLICITA	
NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Dr. Carmelo Israel Huerta Ortiz Secretario Administrativo de la Facultad de Odontología	NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Biblioteca de la Facultad de odontología de la UMSNH
DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte	DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte
TELÉFONO:	443-3127870	TELÉFONO:	4431663852
EMAIL:		EMAIL:	

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VERIFICACIÓN. Marque con una X cuando la actividad se ha realizado.					
				SOLICITADO	RECIBIDO	ACEPTADO	CONCESIÓN	DEVOLUCIÓN AL PROVEEDOR O CAMBIO	
Reparación	Reparación de Silla Secretarial color azul		1	*					
SELLO Y/O FIRMA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO				OBSERVACIONES					
 12/07/24 FACULTAD DE ODONTOLOGIA RECIBIDO MAGDA F									

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta		11/07/2024
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			

FOLIO 23/2023-2024

**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:	Dr. Carmelo Israel Huerta Ortiz Secretario Administrativo de la Facultad de Odontología	NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Biblioteca de la Facultad de odontología de la UMSNH
DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte	DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte
TELÉFONO:	443-3127870	TELÉFONO:	4431663852
EMAIL:		EMAIL:	

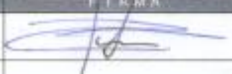
DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VERIFICACIÓN. Marcar con una X cuando la adquisición se ha realizado				
				SOLICITADO	RECIBIDO	ACEPTADO	CONCESIÓN	DEVOLUCIÓN AL PROVEEDOR O CAMBIO
Solicitud de soportes	Se solicita adquirir soportes metálicos de 20cm de alto x 15 de ancho tanto en el extremo superior como inferior		100	*				
Solicitud de Pintura	Se solicita el pintar los estanteros y soportes metálicos de la biblioteca de la Facultad			*				

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

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA  
12/07/24  
ODONTOLOGIA  
RECIBIDO  
MAGDA F

OBSERVACIONES

**VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta		11/07/2024
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			





SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

FOLIO 25/2023-2024

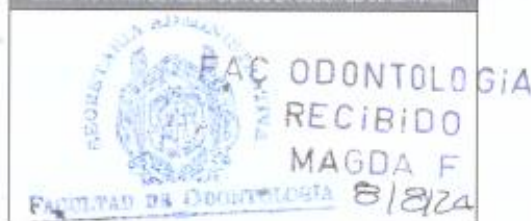
INSTRUCCIONES

Este formato sirve para solicitar, recibir, enviar a proveedor, 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 suelta 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:	Dr. Carmelo Israel Huerta Ortiz Secretario Administrativo de la Facultad de Odontología	NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Biblioteca de la Facultad de odontología de la UMSNH
DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte	DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte
TELÉFONO:	443-3127870	TELÉFONO:	4431663852
EMAIL:		EMAIL:	

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD	Cantidad	VERIFICACIÓN: Marcar, según corresponda, actividad en desarrollo				
				SOLICITADOS	RECIBIDOS	ACEPTADOS	CONCESION	DEVUELTO O CAMBIO PRODUCTO O SERVICIO
Reguladores de voltaje	Se solicita la adquisición de nuevos reguladores de voltaje para las computadoras que se encuentran en la Biblioteca de la Facultad		4	*				

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



OBSERVACIONES

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta		08/08/2024
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			





FOLIO 26/2023-2024

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 suelta que acompañe a las adquisiciones; siempre registrará las firmas y fechas pertinentes.

SOLICITUD DEL SERVIDOR			
DATOS DEL PROCESO		DATOS DE LA BIBLIOTECA O PROCESO QUE SOLICITA	
NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Dr. Carmelo Israel Huerta Ortiz Secretario Administrativo de la Facultad de Odontología	NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Biblioteca de la Facultad de odontología de la UMSNH
DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte	DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte
TELÉFONO:	443-3127870	TELÉFONO:	4431663852
EMAIL:		EMAIL:	

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	LÍNEAS	CANTIDAD	VERIFICACIÓN (Marcar con una X cuando se acredite el cumplimiento)					
				SOLICITADO	RECEBIDO	ACEPTADO	CONCESION	DEVUELTO	DEVUELTO AL PROVEEDOR
Electricista	Se solicita que el electricista realice la reconexión de cables de la luz en las mesas de trabajo de la Biblioteca de la Facultad		9	*					
Electricista	Se solicita que el electricista realice la reconexión de cables de la luz en el mostrador de la Biblioteca de la Facultad		3	*					
Electricista	Se solicita que el electricista repare los contactos de luz que se encuentran en la pared de la Biblioteca de la Facultad		6	*					

SELECCIONADO FIRMA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO:

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA  
9/8/24  
ODONTOLOGIA  
RECIBIDO  
MAGDA F  
FACULTAD DE ODONTOLOGIA

OBSERVACIONES

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta		08/08/2024
RECIBE Y ACEPTA PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	Dra. Liliana Ruby Chacón H.		23/08/24, Pend
CONCESIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS QUE CUMPLEN ALMENTE LOS REQUISITOS DE ACEPTACIÓN			
DEVUELVE O CAMBIA PRODUCTOS O SERVICIOS AL PROVEEDOR			



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:	Dr. Carmelo Israel Huerta Ortiz Secretario Administrativo de la Facultad de Odontología	NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Biblioteca de la Facultad de odontología de la UMSNH
DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte	DIRECCIÓN:	Ventura Puente Esq. Adolfo Cano S/N Chapultepec Norte
TELÉFONO:	443-3127870	TELÉFONO:	4431663852
EMAIL:		EMAIL:	

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD	Cantidad	VERIFICACIÓN. Marque con una X cuando la actividad se ha realizado.				
				SOLICITADO	RECIBIDO	ACEPTADO	CONCESIÓN	DEVOLUCIÓN AL PROVEEDOR O CAMBIO
Lockers	Se solicita la adquisición de lockers con sistema de cerraduras y casilleros independientes, para el resguardo de las pertenencias de los usuarios que asisten a la biblioteca y con esto, evitar la pérdida de las pertenencias de los usuarios, así como dar solución a la No conformidad que marcaron en la auditoría interna del 31 de mayo de 2024.		80 casilleros	*				
SELLO Y/O FIRMA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO			OBSERVACIONES					
FAÇ ODONTOLOGIA RECIBIDO MAGDA F 11/9/24								

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta		10/09/2024
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			

- 
- SE HACE DE CONOCIMIENTO AL NUEVO COMITÉ LOS PENDIENTES REFERENTE A REPARACIONES Y COMPRAS PENDIENTES.
  - ENTREGA DE SABS



## E) LA EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

- REVISAR EL FODA DEL CENTRO DE INFORMACIÓN
- MOSTRAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES, ASÍ COMO LAS ACCIONES DETERMINADAS EN LA MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDADES QUE IMPACTAN EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN





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

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

### MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES



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

RIESGOS															
	Aspecto	FODA		Riesgo	Procesos a los que impacta	Evaluación de riesgo				Acciones para abordar riesgos	Encargado	Evaluación de acciones			
						Frecuencia	Severidad	Riesgo	Clasificación			Frecuencia	severidad	Riesgo	Clasificación
		AMENAZAS	DEBILIDADES												
	Tecnológico	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		<p>1. La alta dirección de cada centro de información manifestará ante las autoridades la necesidad de mejorar la conexión a internet. Los resultados de quejas y sugerencias, detección de necesidades y satisfacción de los usuarios NO ES EFICAZ.</p> <p>2. En el caso de Dirección de Bibliotecas, se adquirió transceivers donde el internet mejoró en la Biblioteca Central y procesos de soporte. EFICAZ.</p> <p>NO DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS EL SEGUIMIENTO A ESTE RIESGO, YA QUE ES UN PROBLEMA INSTITUCIONAL Y</p>	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES S	4	3	12	

VIGENTE A PARTIR DE: OCTUBRE 2023

1.

SB\_D\_MRO\_6.1.1\_6.1.2\_2023\_08

										CORRESPONDE A OTRA DEPENDENCIA LA ATENCIÓN. SIN EMBARGO, LOS SERVICIOS SIGUEN OPERANDO DE MANERA SATISFACTORIA EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN. ES UN RIESGO QUE SE MANTIENE DETECTADO EN EL SISTEMA DE CALIDAD.					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

									CORRESPONDE A OTRA DEPENDENCIA LA ATENCIÓN. SIN EMBARGO, LOS SERVICIOS SIGUEN OPERANDO DE MANERA SATISFACTORIA EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN. ES UN RIESGO QUE SE MANTIENE DETECTADO EN EL SISTEMA DE CALIDAD.					
		Catálogo bibliográfico inconsistente.	Debido a las inconsistencias en el catálogo bibliográfico, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario.	PGC PPS POD	2	4	8		1. Detectar los errores con inventarios. <b>Cumplida</b> 2. Planificar corrección de errores en la base de datos. <b>Cumplida</b> 3. Verificación interna del acervo antes su salida del Proceso de Organización Documental. <b>Cumplida</b>  Los resultados de salidas no conformes fue de 4.	POD/ CENTROS DE INFORMACIÓN	1	2	2	
		Catálogo bibliográfico incompleto.	Debido a que el catálogo bibliográfico está incompleto, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario.	PGC PPS	3	3	9		1. Establecer objetivo de calidad en los centros de información que lo requieran. <b>Cumplida</b>  SE CUENTA CON UN OBJETIVO ESTRATÉGICO (2019-2023) QUE INCLUYE 8 CENTROS DE INFORMACIÓN Y QUE CULMINA EN DICIEMBRE DE 2023. SE INTEGRAN NUEVOS CENTROS DE INFORMACIÓN EN ENERO 2024.	POD/PGTS/ CENTROS DE INFORMACIÓN	2	2	4	

			Personal sin capacitación.	Debido a la falta de capacitación del personal de centros de información no certificados y a la rotación del mismo, puede que el servicio no cumpla con los requisitos establecidos.	PPS PGC PFRH	1	3	3		1. Ampliar alcance de las capacitaciones a las bibliotecas no certificadas. Se cumplió con el programa 2022-2023. EFICAZ 2. Contar con la información del personal en la plataforma del Proceso de Recursos Humanos. En proceso	RESPONSABLE DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS/ COORDINADORES DE CENTROS DE INFORMACIÓN	1	1	1	
			Falta de compromiso por parte de los comités de biblioteca para el seguimiento de acuerdos.	Debido a la falta de interés de los Comités de Biblioteca, puede que no se alcance el logro de los objetivos.	PPS PGC	3	4	12		1. Para que los Comités de bibliotecas sesionen, se requiere una gran interacción de la Dirección de Bibliotecas con ellos, se realizarán visitas frecuentes a las bibliotecas a fin de estimular su trabajo. En proceso	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	5	4	20	
	Social	Movimientos huelguísticos y/o paros.		Debido a los movimientos de huelga y paros, puede que no se cumplan los objetivos de calidad.	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE	3	5	15		1. Identificar los posibles conflictos y aumentar 3 meses a la planeación de Objetivos. Cumplida	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	1	1	1	
		No se entrega en tiempo el informe de infraestructura física a los centros de información.  No se realizan las gestiones necesarias para la reparación y		Debido a la falta de seguimiento de las evaluaciones de infraestructura física en el Sistema bibliotecario, puede que haya deterioro o pérdida de la misma.	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE	3	5	15		ACCIONES ANTERIORES NO EFICACES - La Dirección de Bibliotecas decidió que Patrimonio Universitario ya no realizaría las evaluaciones por incumplimiento en la entrega de los informes. EN PROCESO	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE LA DB	4	1	4	

[illegible]



			Extravío de libros.	Debido a que no se cuenta con información de los libros extraviados, puede que el usuario no localice la información requerida.	PGC PPS	2	4	8		1. Actualizar listado de deudores. <i>Cumplida</i> 2. Diagnóstico de las bajas de libros. <i>Cumplida</i>  SE CUENTA CON UN INVENTARIO DE COLECCIONES EN TODOS LOS CENTROS DE INFORMACIÓN, POR LO QUE PERMITIÓ DETECTAR LOS LIBROS FALTANTES.	CENTROS DE INFORMACIÓN	3	1	3	
	Salud	Contingencia sanitaria por COVID.  Aumento de contagios.		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.	PGC  PPS	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.  Se cuenta con un protocolo de bioseguridad para la reapertura de las bibliotecas del Sistema Bibliotecario, mismo que se mantiene en constante actualización. <i>Cumplida</i>  LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE COLECCIONES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO YA SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN SU TOTALIDAD. SE CONTINUARÁ ATENDIENDO LAS INDICACIONES INSTITUCIONALES.	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS	2	1	2	
	Económico	Carencia del presupuesto para las bibliotecas.		Debido a la carencia de un presupuesto regularizado exclusivo para las bibliotecas y sus áreas, no se garantiza la operación básica de sus procesos.	PGC  PPS	4	3	12		El seguimiento de este riesgo depende de cada centro de información, por lo que su Comité gestionará la necesidad de recursos a su dirección. La Dirección de Bibliotecas dejará de suministrar recursos a las bibliotecas para su operación básica. <i>En proceso</i>  Riesgo identificado.	COMITÉ DE BIBLIOTECA	5	3	15	

		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.	PGC	4	4	16	Las bibliotecas deberán generar evidencias de las actividades y gestiones. La dirección de bibliotecas apoyará manteniendo comunicación con los Comités de Bibliotecas. En proceso	COMITÉ DE BIBLIOTECA	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.	PGC POD PFRH	2	2	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatoria para el personal interesado.</li> <li>- Capacitación.</li> <li>- Selección del personal que realizará la actividad.</li> </ul>					
		Falta de personal de intendencia en los centros de información.	Debido a la falta de personal de intendencia en los centros de información, puede que los espacios estén sucios.	PGC PPS	3	4	12	La Dirección de Bibliotecas agendará reuniones con las direcciones de las escuelas, facultades, institutos y unidades, con la finalidad de que atiendan las necesidades de personal de intendencia.					

Oportunidades	Descripción del impacto	Procesos a los que impacta	Encargado
Oferta de capacitación del personal en línea	Formación continua del personal	PPS y PGC	Recursos humanos
Desarrollo de colecciones digitales	Cubrir necesidades de información	PPS Y PGC	Alta Dirección
Mejora y actualización de las plataformas del Sistema Bibliotecario	Plataformas eficaces y con información actualizada	Todos los procesos	Todos los procesos
Formación de instructores internos en temas especializados	Reducción de gastos en capacitación	PPS Y PGC	Alta Dirección



El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) es una herramienta de estudio de la situación de los centros de información o proceso de soporte del Sistema bibliotecario, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadra.

INSTRUCCIONES: Completar cada cuadrante de la matriz.

Existen 2 Tipos de factores:

1.- Factores Internos

Corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de los usuarios, entre otros.

2.- Factores Externos

Se trata de oportunidades y amenazas en el contexto que rodea a una organización.

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS (+)	
1	Se cuenta con infraestructura física (edificio, mobiliario).
2	Se cuenta con personal con buena disposición de servicio.
3	Credencial propia de la biblioteca en algunos centros de información.
4	Módulo de circulación en operación (préstamo automatizado en algunos centros de información.
5	Pantallas para difundir información a los usuarios centros de información.
6	Sistema de vigilancia instalado en algunos centros de información.

FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES (+)	
1	Cambio de año presupuestal
2	Cambio de gobierno federal.
3	Apoyo por parte de los procesos de la DB a los centros de información.
4	Disponibilidad de una amplia oferta de libros digitales para su adquisición.
5	Posibilidad de contar con presupuesto a partir de proyectos de financiamiento con recursos públicos y privados destinados a centros de información.
6	Oferta de capacitación para el personal en la modalidad en línea.

7	Disponibilidad de Red Wi-Fi para usuarios en la mayoría de los centros de información.
8	Sala de lectura climatizada en la Biblioteca de la Facultad de Economía y en la del Instituto de Investigaciones Históricas.
9	Nivel de formación académica del personal.
10	Buena comunicación con el Comité de Biblioteca de algunos centros de información.
11	Disponibilidad de servicios en horario sabatino en algunos algunos centros de información.
12	Medios tecnológicos adecuados para dar cursos en línea.
13	Disponibilidad de un equipo de instructores internos.
14	Contamos con convenios de capacitación con la UNAM.
15	Disponibilidad de la Plataforma "Biblioteca Virtual".
16	Recursos de información en línea contratados por la institución, pese a los recortes presupuestales.

7	Ampliación de la cobertura de las actividades de capacitación interna.
8	Esta me parece bien, pero cambiaría la redacción: Aprovechar la disponibilidad de mecanismos de comunicación efectivos con los usuarios y usuarias tales como las redes sociales para difundir la calendarización de talleres y charlas.
9	Oferta de servicios en facultades e institutos y campus externos de UMSNH para el desarrollo de actividades de capacitación.
10	<b>Catálogos compartidos, trabajar para que la UMSNH cuente con el catálogo único para la búsqueda y/o recuperación del material bibliográfico por parte de la comunidad universitaria. (POD).</b>
11	<b>Facilitar a los usuarios y usuarias el acceso a las bibliotecas certificadas mediante la expedición de una credencial que permita el uso de servicios como el préstamo a domicilio en las bibliotecas que se encuentren certificadas.</b>
12	<b>Disponibilidad de una estación de radio universitaria (Radio Nicolaita) para promocionar los servicios y colecciones de las bibliotecas.</b>
13	<b>Cambios tecnológicos que podrían favorecer a los procesos del Sistema de Calidad, por ejemplo mediante el uso de la Inteligencia Artificial en algunos de sus procesos.</b>
14	
15	
16	



17	Adaptación de las actividades a la modalidad en línea.
18	<b>Homologación de cursos. (PFRH).</b>
19	

DEBILIDADES (-)	
1	Internet deficiente que impacta tanto a los usuarios como al personal de la biblioteca impidiendo consultar fuentes de la web así como a las plataformas de la Universidad Michoacana.
2	Falta de actualización de acervo bibliográfico impreso y digital.
3	Equipos de cómputo obsoletos para la prestación del servicio, usuarios y personal del centro de información.
4	No se mantiene ni proporciona la infraestructura física: edificios, adecuaciones a las instalaciones, mantenimiento de equipos de cómputo, recarga de extintores, aire acondicionado, así como falta arcos magnéticos, en algunas bibliotecas.
5	Personal no capacitado.
6	Falta de personal de intendencia en los centros de información
7	Falta de una cultura de protección civil como son en manejo de extintores, rutas de evacuación, etc.
8	Escasez de personal catalogador en los centros de información, debido a jubilaciones.
9	<b>Respuesta tardía de las direcciones a solicitudes de la bibliotecas.</b>

17	
18	
19	

AMENAZAS (-)	
1	Disminución progresiva del presupuesto.
2	Contagios por reactivación de COVID.
3	Tomas y huelgas.
4	No existe presupuesto para la contratación de recursos de información en línea.
5	Falta de presupuesto para cursos externos.
6	Insuficiencia de recursos para garantizar la seguridad del acervo: se ha llegado a registrar pérdida de material por hurto y por proliferación de plagas y/o microorganismo que afectan a los documentos.
7	Carencia de un presupuesto regularizado exclusivo para las bibliotecas y su áreas, no se garantiza la operación básica de sus procesos.
8	La disminución de usuarios después de la pandemia COVID-19.
9	Limitado acceso a bases de datos para la investigación.

10	Falta de difusión de los servicios que repercute en número de usuarios que pueden llegar a tener las bibliotecas.
11	Rezago en en procesamiento técnico de los material bibliográficos.
12	Tiempo de habilitación del POABS tardío, que impide la compra de acervo en los primeros meses del año.
13	No se cuenta con el espacio requerido para una biblioteca universitaria.
14	Escasa cantidad de volúmenes en materiales para la gran cantidad de usuarios.
15	Los recursos generados por los Centros de Información, no se usan para cubrir las necesidades de la biblioteca.
16	No contamos con información del personal de áreas no certificadas.
17	Falta de actualización de cursos.
18	<b>Falta de personal en los centros de información.</b>
19	La cantidad de acervo es insuficiente para la cantidad de alumnos.
20	Las escuelas, facultades, institutos y unidades profesionales no toman en cuenta las solicitudes de los coordinadores de biblioteca, la colección no es pertinente a los planes de estudio.
21	Falta de auditores internos.
22	Falta de compromiso e interés de los Comités de los centros de información con el Sistema de Calidad y operación de las bibliotecas.
23	<b>No se tiene el catálogo bibliográfico completo en los 15 centros de información que se integrarán al SGC.</b>

10	<b>Falta de aprobación del Plan Estratégico del Sistema Bibliotecario por parte del H. Consejo Universitario.</b>
11	<b>Cambio climático, ya que representa un riesgo para la conservación de materiales biblio-hemerográficos pertenecientes al fondo antiguo que deben estar en condiciones medioambientales controladas.</b>
12	<b>Cambios en las condiciones políticas debido al relevo en el gobierno federal que podrían tener un impacto negativo o positivo en el sistema bibliotecario.</b>
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	

24	Catalogadores Externos a la Dirección de Bibliotecas, el que exista personal realizando actividades de catalogación propias y no coordinadas por el Dpto. de Procesos Técnicos de la DB, y con el Proceso central del POD representan una amenaza en la consistencia y elaboración del catálogo único del Sistema Bibliotecario de nuestra Universidad. (POD)
25	Rotación del personal en los centros de información.
26	
27	
29	
30	

24	
25	
26	
28	
29	
30	



El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) es una herramienta de estudio de la situación de los centros de información o proceso de soporte del Sistema bibliotecario, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadra.

INSTRUCCIONES: Completar cada cuadrante de la matriz.

Existen 2 Tipos de factores:

1.- Factores Internos

Corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de los usuarios, entre otros.

2.- Factores Externos

Se trata de oportunidades y amenazas en el contexto que rodea a una organización.

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
FORTALEZAS (+)		OPORTUNIDADES (+)	
1	Se cuenta con infraestructura física remodelada recientemente	1	Cambio de año presupuestal
2	Se cuenta con mobiliario adquirido hace cuatro años	2	Apoyo de parte del departamento de Procesos Técnicos para el cambio de ubicación de los libros del Anexo a la Biblioteca Central de la Facultad de Odontología.
3	Préstamo automatizado de libros para fotocopia.	3	Mejorar la búsqueda de información en la Biblioteca Virtual referente a los temas del área odontológica. (Varios de los artículos únicamente se puede ver el abstrac o no deja verlos).
4	Captura de ingreso de usuarios automatizado	4	Acceso cercano en la biblioteca central de Ciudad Universitaria para la descarga de las cajas que se envía con libros para los diferentes departamentos, como Procesos Técnicos o Restauración. Ya que en muchas ocasiones no hay donde estacionarse y es complicado ir cargando las cajas con los libros para dejarlos en los diferentes departamentos.



Disponibilidad de red Wi-Fi para usuarios	6	
Disponibilidad de la plataforma "Biblioteca Virtual"	7	
Se cuenta con la participación del Departamento de Habilidades Informativas para la capacitación a los estudiantes en las Bases de Datos.	8	
<b>DEBILIDADES (-)</b>	<b>AMENAZAS (-)</b>	
Internet wifi deficiente que impacta a los usuarios.	1	Falta de capacitación al personal de Bibliotecas en los cursos que piden en la plataforma de personal de la Dirección de Bibliotecas.
Falta de actualización de acervo bibliográfico impreso	2	No existe presupuesto para la contratación de recursos de información en línea
Falta de acervo bibliográfico digital	3	Limitado acceso a bases de datos para la investigación.
Equipos de computo obsoletos para la prestación del servicio	4	
Equipo de computo de escritorio no instalado por falta de conexiones de luz y de internet	5	
Falta de aire acondicionado o ventiladores	6	
Falta de impresión en plotter, de documentos como Reglamento, objetivos etc.	7	
Falta de soportes para los libros.	8	
Falta de capacitación y seguimiento en su labor bibliotecaria.	9	
Respuesta tardía de las direcciones a las solicitudes de la biblioteca.	10	
Tiempo de habilitación del POA tardío, que impide que se pueda reparar cosas en la biblioteca.	11	
Tiempo de habilitación del POA tardío, que impide la compra en los primeros meses del año.	12	
Muchos requisitos para la autorización de compra de acervo y al final no autorizan.	13	

## F) LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA.



-ACCIONES Y ESTADO DE  
LAS OPORTUNIDADES DE  
MEJORA PREVIAS



-PROPUESTA DE MEJORA

# ACCIONES Y ESTADO DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA PREVIAS

- REPARACIÓN DE ARCO MAGNÉTICO
- REPARACIÓN DE INSTALACIÓN DE LUZ EN 3 MESAS

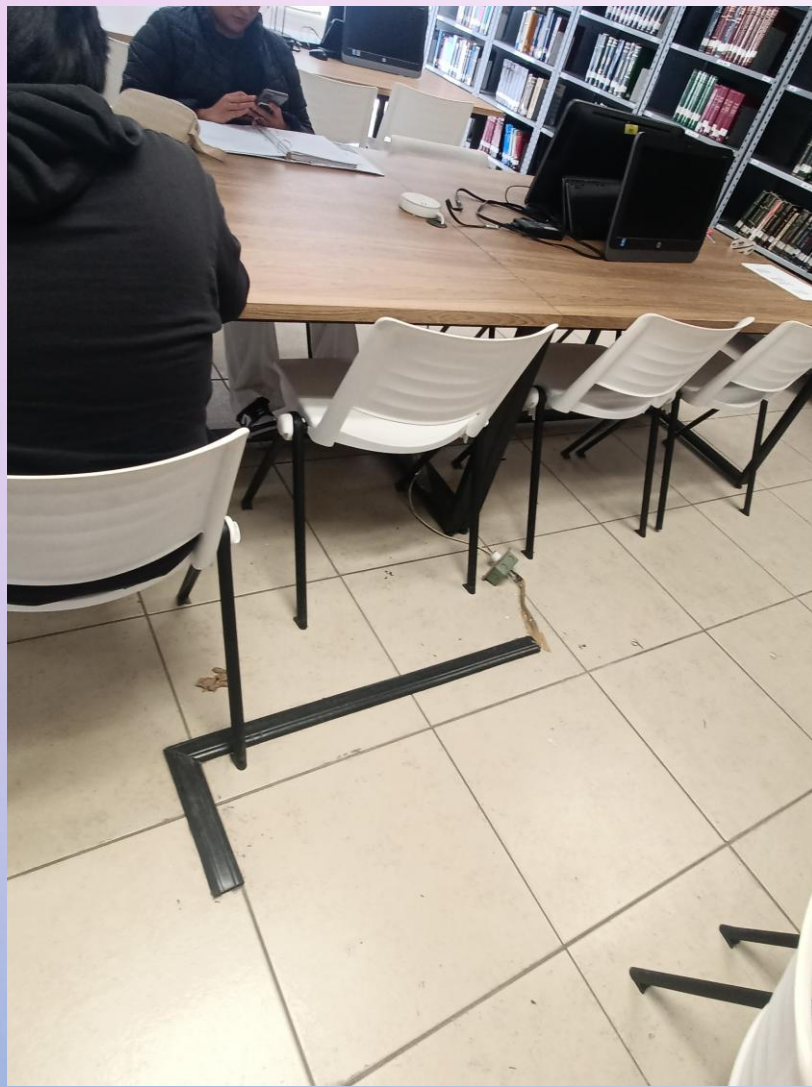


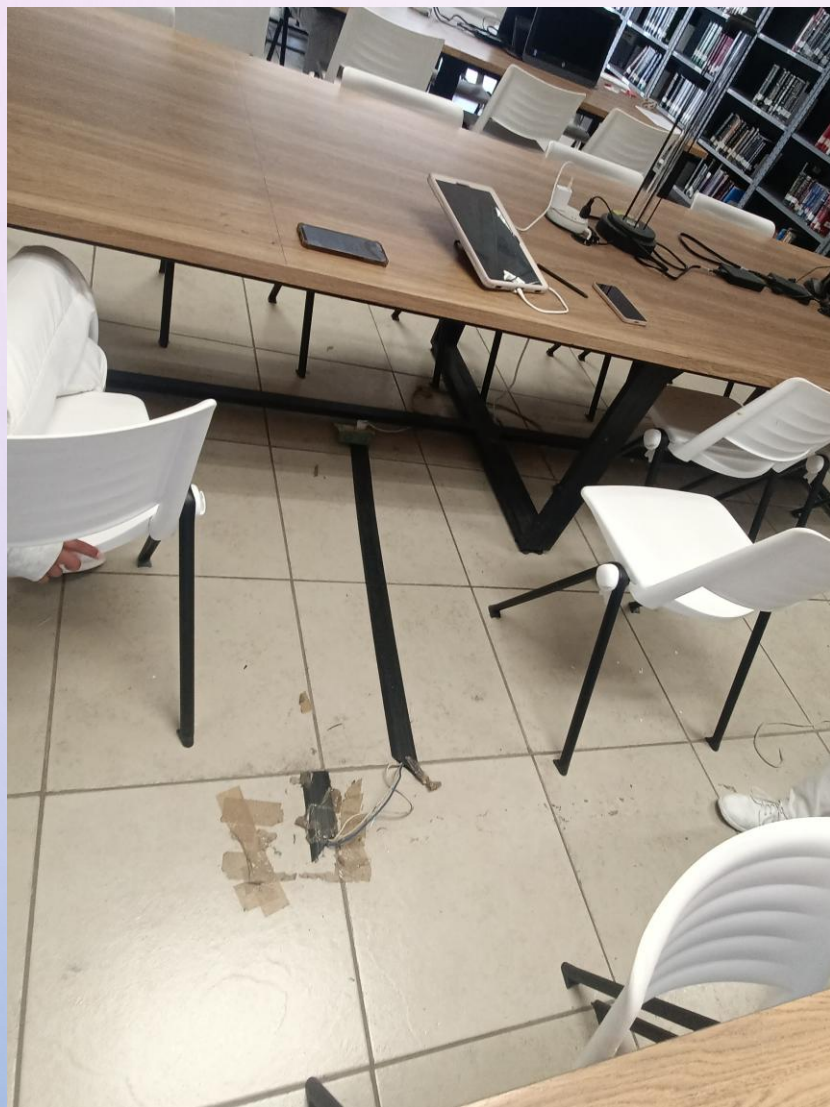












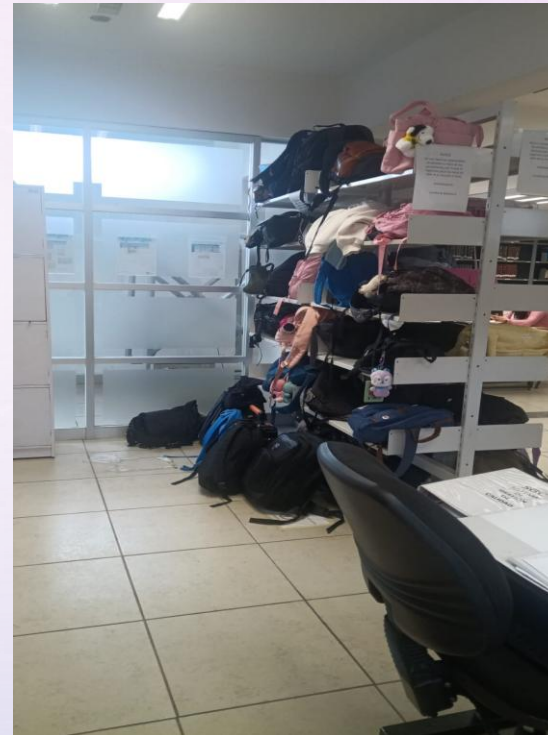
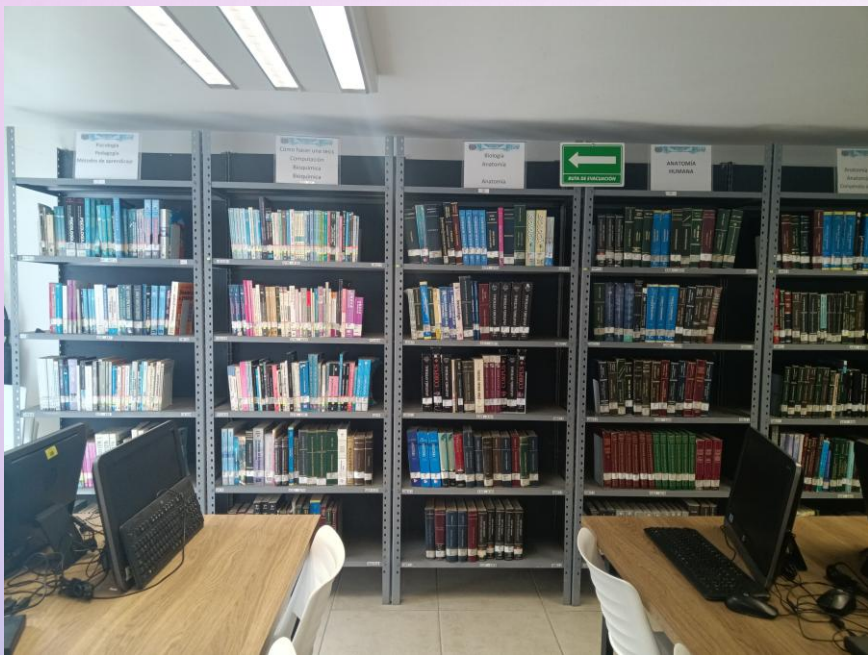






- IMPLEMENTAR EL PRÉSTAMO A DOMICILIO
- COMPRA DE SOPORTES PARA LOS LIBROS
- RETIRAR LAS COMPUTADORAS DE ESCRITORIO
- COMPRA DE VENTILADORES
- ADQUIRIR LIBROS NUEVOS
- REALIZAR LOS CURSOS DE BASES DE DATOS PARA LOS ESTUDIANTES DE PRIMER AÑO
- PROPUESTAS DE OBJETIVOS
- MÁS LOCKERS
- RETIRAR LAS VENTANAS















[Orden del día]

1. Conformación del comité de biblioteca
2. Revisión por la dirección ciclo escolar 2023-2024 y 2024-2025

[Desarrollo de la sesión]

**1-Conformación del comité de biblioteca.**

Se inicia la reunión a las 12:10 p.m.

La Dra. Liliana Chacón menciona a las personas propuestas para formar parte del comité de biblioteca, la Dra. Karina Fernández menciona estar de acuerdo en los integrantes, conformado por:

Dra. Karina Fernández Chávez. Directora de la Facultad

Dra. Leticia López Romero. Secretaria Académica

Dra. Claudia Elena Martínez Sánchez. Profesora

Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta. Coordinadora de la Biblioteca

C. Diego Armando Abarca Ramos. Alumno

La Dra. Liliana hace mención que desde hace 2 años no se realiza las reuniones de revisión por la dirección y la importancia de estas para mantener las certificaciones, que a su vez se pide para las acreditaciones de la Facultad.

Comenta que la biblioteca de la Facultad de Odontología pertenece al sistema de Calidad por parte de la Dirección de Bibliotecas de la UMSNH, por lo que es importante que se cumpla con los requisitos que nos piden, ya que, al incumplir, afecta a todas las bibliotecas de la universidad que están incorporadas. Por tal motivo nos piden cumplir con los requisitos o salir del sistema y solicitar en forma independiente la Certificación.

La Dra. Karina Fernández pide que sigamos incorporados al Sistema de Calidad por parte de la Dirección de Bibliotecas de la UMSNH.

Se les comparte la política de calidad, estando de acuerdo todos en ella.

**-Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa (estado de los acuerdos**

Se da a conocer el estado de las acciones de la revisión por la dirección previas (estado de los acuerdos). Se les muestra los acuerdos que ya se cumplieron y referente al acuerdo de instalación de 6 computadoras en la biblioteca, la Dra. Liliana Chacon comenta que se dejaron en la biblioteca las computadoras del centro de cómputo, esto por indicaciones del director anterior, sin embargo, estas no se han instalado por falta de conexiones de luz y en cambio hay quejas de los usuarios por que las computadoras les estorban en las mesas de trabajo. La Dra. Leticia López hace mención de que se instalen las computadoras, ya que es requisito en las acreditaciones que se cuente con un centro de cómputo.



**2-Cambio en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la calidad.** Se les muestra el contexto de la organización y se les explica como siendo un sistema la biblioteca depende de varias dependencias y reglamentos, y como estas nos impactan. Por lo que para la solicitud de adquisiciones y reparaciones en la biblioteca es necesario gestionar en diferentes áreas.

**c)-Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a: Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.**

En este punto se revisó la encuesta de satisfacción y de necesidades de los usuarios de los ciclos escolares 2023-2024 y 2024-2025, en el que se obtuvieron buenos resultados. Solo en los puntos referente a las colecciones, les gustaría que contara el centro de información con la adquisición de más acervos impresos, así como el contar con préstamo a domicilio. La Dra. Liliana Chacón comenta que a los estudiantes se les cobra en su inscripción por la cantidad de cien pesos por alumno, para la adquisición de libros. Sin embargo, no han bajado el recurso para esta adquisición, la Dra. Leticia López propone que se solicite a las diferentes editoriales los catálogos para que ella se los pueda hacer llegar a las diferentes academias y puedan escoger los libros que requieren para hacer su compra. En cuanto a la petición de que se cuente con préstamo a domicilio se acuerda por parte del comité que se implemente y que solo se preste los libros que tengan más de tres volúmenes, así como por un lapso de tres días; quedándose como multa cien pesos y cien pesos más por día que no lo entreguen.

En lo referente a los aspectos que consideran que debe caracterizar al personal de la biblioteca, se menciona que por parte de los usuarios piden esta parte de amabilidad, sin embargo, el C. Diego Abarca menciona que en si no es que los bibliotecarios los traten mal, el problema es que no les gusta que les llamen la atención por estar hablando en voz alta.

En cuanto a las características de las instalaciones hacen mención en la encuesta a que se piden limpieza. La Dra. Liliana Chacón comenta que no se tiene problema con la intendenta de la mañana, sin embargo, el intendente de la tarde no realiza la limpieza. La Dra. Leticia López se compromete a hablar con el secretario administrativo y con el C. Josué para que realice la limpieza de la biblioteca.



### **En cuanto a las quejas y sugerencias.**

Se les da a conocer las quejas y sugerencias de los usuarios y cuales ya fueron resueltas. En el caso de la falta de luz en las mesas de lado derecho el Ing. Uriel Vargas ya realizo la instalación eléctrica en esas mesas.

Otra de las quejas es por pérdida de pertenencias de los usuarios por lo que se solicita el apoyo a la directora para que se compren más lockers, con lo que se evitaría la perdida de pertenencias. Se le hace entrega de los SABS donde se realiza varas peticiones de reparación y adquisición.

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

Se muestra al comité los objetivos que se tienen por parte del Sistema Bibliotecario de la UMSNH en el 2025, así como los objetivos de calidad que se plantearon en el año 2024 en la biblioteca de la Facultad, los cuales se cumplieron al cien por ciento, sin embargo, en el 2025 al no tener la reunión de revisión por la dirección, no se contó con objetivos para ese año.

La Dra. Liliana Chacón propone que se estipule como objetivo, **“A mayo de 2026 la capacitación de los 700 estudiantes de primer año, en Biblioteca Virtual” y “A diciembre de 2025, dar el Servicio de Préstamo a Domicilio a los 3000 estudiantes de la Facultad de Odontología”**. Lo cual es autorizado por los integrantes del comité.

### **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.**

En este punto la Dra. Liliana Chacón les da a conocer la disponibilidad del servicio en la biblioteca y los servicios en el que en algunos meses no se contó al cien por ciento el préstamo de laptop, sin embargo, se repararon. Se tiene un promedio de títulos por volumen de 1.55 y de 2.95. La conformidad porcentaje de disponibilidad de la colección por mes de agosto a mayo de un 96% a 100%. El porcentaje de incremento de la colección fue de 5.05% promedio de títulos por volumen fue de 2.95, según la fórmula de medición de los procesos operativos 2024-2025.



**4.Las no conformidades y acciones correctivas. Quejas y no conformidades.**

Se muestra las no conformidades resultado de quejas de los usuarios, en cuestión de la pérdida de una cartera, falta de luz en las mesas de trabajo, referente a que las computadoras que no están instaladas en las mesas de trabajo ya que estorban, también se les da a conocer la evaluación de la infraestructura física y ambiente para la operación de los procesos por parte de la Dirección de Bibliotecas. La Dra. Karina Fernández menciona que se puede ir priorizando para dar solución por lo que los SABS los entregará al secretario administrativo para que de seguimiento.

**5.Los resultados de seguimientos y medición. Resultado de programas de recarga de extintores, mantenimiento de equipo de cómputo y arco magnético, evaluación de la infraestructura, fumigación, cursos tomados por el personal, evaluación del desempeño, evaluación de clima laboral, número de usuarios, uso de colecciones y servicios, desempeño del personal.**

Se solicita al comité apoye con la recarga de extintores, debido a que se encuentran caducados. La directora se compromete a dar las indicaciones al secretario administrativo para que dé seguimiento y sean recargados. Se muestra diapositivas en la que el arco magnético se reparó. Se muestra el reporte de evaluación de la infraestructura y ambiente para la operación de los procesos. También le solicita el que se dé seguimiento en la fumigación de la biblioteca. La Dra. Liliana Chacón les comenta que las reparaciones se les especifica en los SABS que se le entregaron a la Dra. Karina Fernández.

Los resultados de seguimiento y medición del centro de información o proceso de soporte, número de usuarios, uso de colecciones y servicios, desempeño del personal, se les muestra las diapositivas en donde se les menciona que los usuarios que entraron e 2024-2025 es de 23,529 en el turno matutino y 7,076 en el turno vespertino, esto nos indica que el servicio de la biblioteca es alto, préstamo de laptop 227 veces, préstamo para fotocopiado 575 veces. Por lo tanto, es justificable la adquisición de acervo y reparación de instalaciones y mobiliario.

**-Los resultados de las auditorias. Resultados, acciones y estado de hallazgos de auditoría externa e interna.**

Se les muestra las diapositivas con los informes de auditoría interna y los planes de acción. La Dra. Liliana Chacón da a conocer las observaciones que dejaron en las auditorias y lo referente a reparaciones y compras se ha solicitado por medio de SABS a los directivos anteriores y en este momento se encuentran en los SABS que se ha entregado a la Directora.

**-El desempeño de los proveedores externos.**

*La Dra. Liliana Chacón les da a conocer las evaluaciones como proveedores tanto a la Dirección de Bibliotecas y a la Dirección de la Facultad, en la que fueron evaluados como proveedores que cumplen parcialmente, debido a que tardan más de un año en entregar lo solicitado.*

**D. La adecuación de recursos. Ingresos determinados en el reglamento interno de cada centro de información. Estado de las solicitudes de adquisición de productos y servicios solicitados.**

Al comité se le da a conocer las solicitudes de adquisición de bienes y servicios, estado de avance y cuales ya fueron cerradas por tener cumplimiento. Y se comenta que lo que aún falta por reparar o adquirir esta en los SABS que se le entregaron a la Dra. Karina Fernández.

**-La eficacia de las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Revisar el FODA del centro de información. Mostrar riesgos y oportunidades, Matriz de riesgos y oportunidades que impacten a los centros de información.**

La Dra. Liliana Chacón muestra al comité Matriz de Riesgos y Oportunidades del Sistema Bibliotecario y que es lo que puede impactar en la biblioteca de la Facultad, así como el FODA.

**-Las oportunidades de mejora.**

- Implementar el préstamo a domicilio, el cual es aceptado por el comité
- Compra de soportes para los libros,
- Instalar las computadoras de escritorio.
- Compra de ventiladores
- Adquirir libros nuevos
- Realizar los cursos de bases de datos para los estudiantes de primer año
- Propuestas de objetivos
- Más lockers
- Retirar las ventanas

Estas oportunidades de mejora fueron solicitadas en los SABS que se le entregan a la Dra. Karina Fernández.



Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Hacer los SABS para la instalación de luz para las computadoras en las mesas de trabajo de la Biblioteca	Dra. Liliana Chacón	17/10/2025
Hacer los SABS para la instalación de Internet en las computadoras que se encuentran en las mesas de trabajo de la biblioteca.	Dra. Liliana Chacón	17/10/2025
Solicitar a las editoriales envíen los catálogos de libros y enviarlos a la Dra. Leticia López para que lo haga llegar a las academias y siguieran los libros para compra.	Dra. Liliana Chacón Dra. Leticia López	17/10/2025
Realizar los trámites para implementar el préstamo a domicilio	Dra. Liliana Chacón	01/12/2025
Hablar con el secretario administrativo y el Intendente C. Josué, para que se realice el aseo en la biblioteca en el turno vespertino	Dra. Leticia López	10/10/2025
Entregar los SABS al secretario Administrativo para que le de seguimiento.	Dra. Karina Fernández	10/10/2025
Subir a la plataforma los Objetivos de calidad y dar el seguimiento.	Dra. Liliana Chacón	31/10/2025