Revisión por la Dirección 2025- 2026

Facultad de Atención Integral en Ciencias de la Salud y Asistencia Social

Temas a Tratar:

1. Cambios en las cuestiones externas e internas
2. Información sobre el desempeño y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad
3. Política de la calidad
4. Satisfacción del cliente, Resultados y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
5. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad
6. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
7. Las no conformidades y acciones correctivas
8. Los resultados de seguimiento y medición
9. Los resultados de las auditorias
10. El desempeño de los proveedores externos
11. La adecuación de los recursos
12. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
13. Las oportunidades de mejora

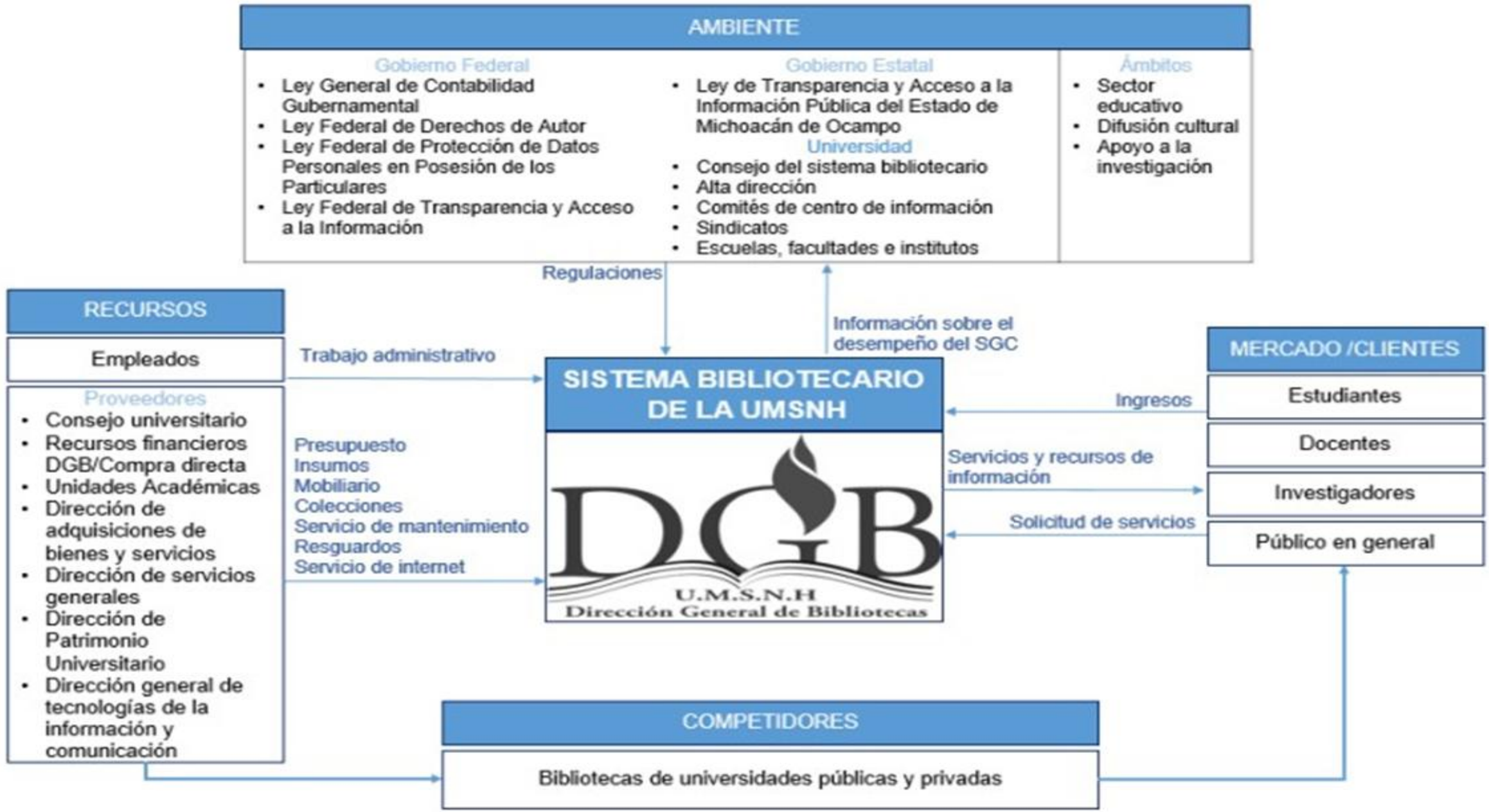
Políticas de Calidad

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

Contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad para la gestión de colecciones y la prestación de servicios bibliotecarios con el apoyo de los procesos de soporte: Encuadernación de Fondos Contemporáneos, mantenimiento de acervos especiales, organización documental, gestión tecnológica y sistemas, formación de recursos humanos y recursos financieros.

Estamos comprometidos en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos aplicables de nuestros usuarios; el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica; la capacitación y la mejora continua.

Contexto de la Organización



Tomando en cuenta el contexto de la organización se lleva acabo la valoración de los factores favorables y contraproducentes mediante el análisis FODA, dando seguimiento para mantener la mejora continua

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
FORTALEZAS (+)		**OPORTUNIDADES (+)**	
1	Atencion que se brinda a los usuarios	1	Actualizar equipos de computo
2	fomento para el uso de la biblioteca	2	Modificar las medidas de seguridad para el resguardo de acervo
3	Mantenimiento de areas de servicio preriodicamente	3	Fomento para la lectura mediante la comunicación profesor-biblioteca para la busqueda de informacion
4	Mantenimiento del acervo bibliogafrico	4	Credencializar a los usuarios para que tengan acceso al amplio contenido de acervo existente en las bibliotecas de la UMNH
5	Adecuacion de los servicios acorde a las necesidades de los usuarios	5	Creacion de circulo de lectura para el insentivo de la consulta acervo
6		6	
7		7	
8		8	
DEBILIDADES (-)		**AMENAZAS (-)**	
1	Falta de Arco Magentico	1	Falta de personal para la prestacion de servicios
2	No contar con control de seguridad eficiente	2	La existencia de robo hormiga de acervo bibliografico
3	Falta de personal para la prestacion de servicios de manera eficiente	3	Desinteres de la comunidad estudiantil
4		4	Falta de interes del personal para brindar atencion de calidad
5		5	
6		6	

Encuesta de Satisfacción

Formato de la Encuesta que se Aplico a los Alumnos y Docentes de la Facultad

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Centro de información_____

Turno: Matutino☐ Vespertino☐

Tu opinión es muy importante para nosotros, por eso te pedimos unos minutos de tu tiempo para responder una breve encuesta que nos ayudará a mejorar nuestros centros de información.

Escuela, facultad, instituto o unidad profesional de procedencia: _____
Fecha: _____

Tipo de usuario:

Estudiante: Bachillerato ☐ Licenciatura ☐ Posgrado
Técnico Superior Universitario ☐

Docente ☐ Investigador ☐ Otro _____

Género: Femenino ☐ Masculino ☐ Otro ☐

Valora las siguientes afirmaciones y marca con una X la opción que corresponda a tu nivel de satisfacción (1= mínima satisfacción; 5= máxima satisfacción).

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

¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?

Sí ☐ No ☐

¿Tienes algún comentario o sugerencia para mejorar nuestros servicios, colecciones o instalaciones?

_____

_____

_____

Resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios

TEM	AFIRMACIONES	MEDIA	PONDERACIÓN	MÍNIMO ACEPTABLE
1	El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.	*4.47*	8.9	8.0
2	El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.	*4.60*	9.2	8.0
3	Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.	*4.64*	9.3	8.0
4	Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	*4.38*	8.8	8.0
5	¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?		*83*	*2*
SI			*SI*	*NO*

Retroalimentación de las Partes Interesadas Pertinentes

1. Computadoras nuevas, Libros de trabajo Social, todo esto para tener un espacio de estudio mejor.

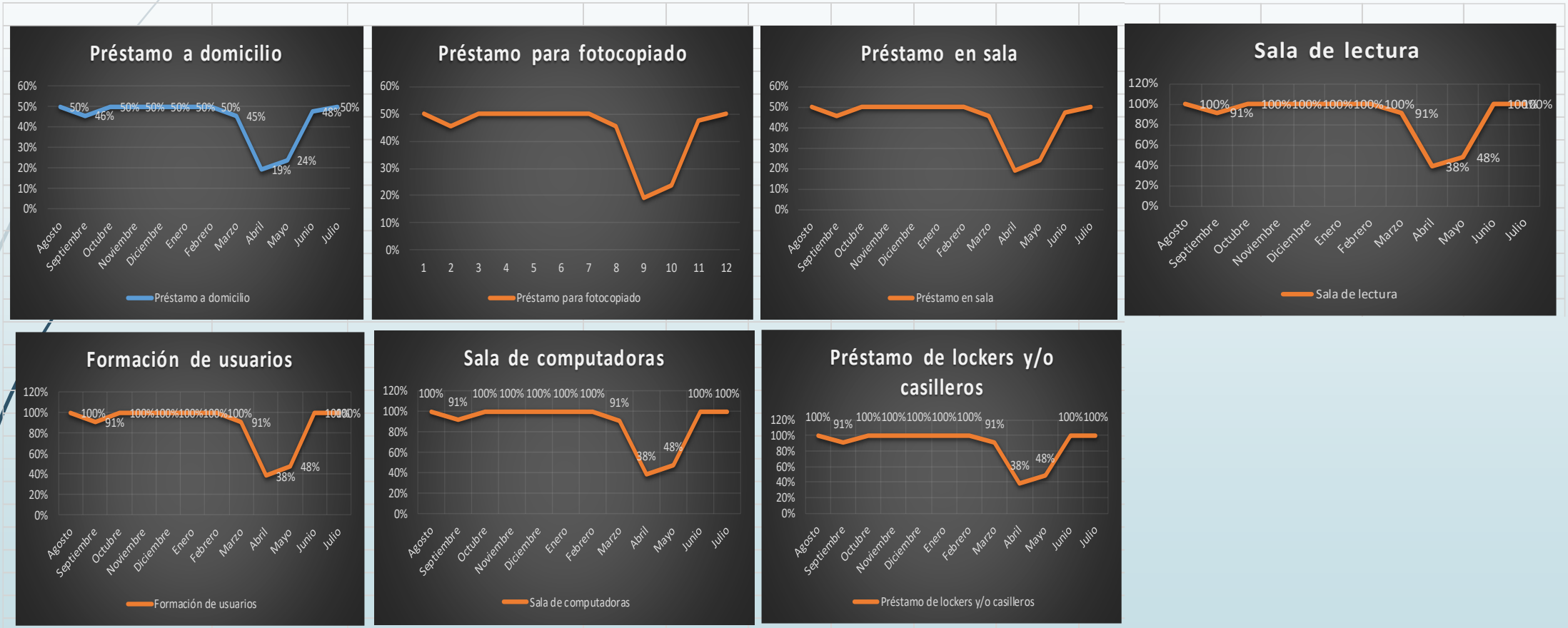
2. Espacio mas grande para las mesas de estudio y computadoras nuevas e internet.

3. Sin cometario.

4. Estoy satisfecho con todos los servicios y con el trato del personal.

5. Nuevos equipos de computo y mas libros.

Resultado del Desempeño de la Prestación de Servicios



No Conformidades y Acciones Correctivas

UNIVESIDAD 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	**2**	**HORA DEL CIERRE DE LA AUDITORÍA:**	**14:00**	**FECHA DE LA AUDITORÍA:**	11/JULIO/2025
				FECHA DE ENTREGA DEL INFORME:	08/08/2025
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:	- 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 SALUD PUBLICA Y ENFERMERÍA			**COORDINADOR DEL CENTRO DE INFORMACIÓN / RESPONSABLE DE PROCESO DE SOPORTE:**	C.C.I. ERICK GAONA GONZÁLEZ
EQUIPO AUDITOR:	**AUDITOR LÍDER**	**AUDITOR AUXILIAR**	**OBSERVADOR**	**GESTOR INTERNO:**	
	MARCO A. MUÑOZ AMBRIZ	NANCY MARTÍNEZ SEGOVIA			

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

RESULTADO DE

Los resultados de las auditoria

REQUISITO	DECLARACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	EVIDENCIA DE AUDITORÍA	RESULTADO
7.1.3 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. 7.1.3 a) edificios y servicios asociados;	Al revisar el registro de SB_EIFPOP_7.1.3_7.1.4_8.1_2025_06 en el apartado de "acabados", existe una observación para atender una humedad en una pared de la biblioteca, la cual no ha sido gestionada ante la dirección de la facultad por lo que se declara una NC dado que incumple en el capítulo de la norma ISO 9001-2015 7.1.3.a.	Manual de calidad Norma ISO 9001-2015 SB_EIFPOP_7.1.3_7.1.4_8.1_2025_06 Evaluación de Infraestructura Física para la Operación de los Procesos	NC
8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que: a) describa la no conformidad;	En un recorrido por la sala de cómputo observamos que un equipo de cómputo no está disponible, pero al revisar el archivo de disponibilidad SB_R_DS_8.7_2024_07 no está registrado, por lo que incumple en el requisito de la Norma ISO 9001 2015 8.7.2.a.	SB_R_DS_8.7_2024_07 Disponibilidad del Servicio	NC
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios a) Se han determinado los siguientes requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios del alcance del SGC: ● Reglamentos Internos de cada Centro de Información	Se cuenta con un reglamento interno sin embargo no existe evidencia de aprobación por lo que se marca una No Conformidad al capítulo 8.2.2 de la norma ISO 901:2015	Reglamento presentado por el Coordinador del Centro de Información Manual del Sistema de Gestión de a Calidad	NC
7.5.3 Control de la información documentada 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: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;	En recorrido por el centro de información se observa que la Política de calidad y la Visión están obsoletas, hay un oficio 003/2025 de solicitud con sello de recibido de impresión de la política, pero no ha sido atendido, por lo que incumple en el requisito 7.5.3.1.a.	Recorrido físico, y entrevista	NC
9.1.2 Satisfacción del cliente La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	Al revisar las encuestas de satisfacción observamos sugerencias por parte de los alumnos donde solicitan contar con más computadoras, sin embargo, no hay evidencia de que se tenga comunicación con el cliente ni por correo ni está publicado en un lugar visible por lo que se marca una NC en el área de la norma.	Encuesta de satisfacción PEFC_R_ES_9.1.2_2023_02	**NC**

Todas las No Conformidades encontradas en la Auditoria, fueron atendidas dando solución a cada una, los resultados y proceso que se realizo está registrados en la Plataforma de Hallazgos del sistema de gestión de la calidad

Para consultar las no conformidades se puede ingresar a al siguiente link
https://www.dgb.umich.mx/servicios/hallazgos2020/index.php

Criterios de evaluación de proveedores

Los criterios que se determinan a continuación se aplican a los bienes y servicios que las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales suministran a los Centros de Información, mismos que serán evaluados por el coordinador del centro de información en el registro Evaluación de las Escuelas, Facultades, Institutos o Unidades Profesionales como proveedores (SB _R _EEFIUPP_8.4.1).

a) Tiempo de entrega de los bienes o servicios
Uno (1) Más de 2 meses.
Dos (2) De 1 a 2 meses.
Tres (3) Menos de 1 mes.

b) Cumplimiento de especificaciones
Uno (1) El producto o servicio no cumple con las especificaciones solicitadas.
Dos (2) Cumple parcialmente las especificaciones y puede concesionarse la aceptación.
Tres (3) Cumple totalmente las especificaciones solicitadas.

c) Calidad de productos, materiales o servicios
Uno (1) Para productos o materiales en mal estado al momento de la entrega o servicios que requirieron corrección.
Dos (2) Para productos o materiales en buen estado al momento de la entrega o servicios recibidos a total satisfacción.

d) Servicios asociados
Uno (1) Atención deficiente de quejas y reclamos.
Dos (2) Atención oportuna y adecuada de las quejas y reclamos.

CATEGORÍA	PUNTAJE	RESULTADO
A	1-4	NO CUMPLE
B	5-8	CUMPLE PARCIALMENTE
C	9-10	CUMPLE

El desempeño de los proveedores externos Formato aplicado

NOMBRE DEL PROVEEDOR			
TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO		FECHA	

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

OBSERVACIONES -COMENTARIOS SOBRE EL SERVICIO

FIRMAS DEL COMITÉ		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA

Resultados de la Evaluación de Proveedores

Dando como resultado de las evaluaciones aplicada de las solicitudes de adquisición de bienes y servicios durante el ciclo 2025-2026.

Teniendo un promedio de 8

La adecuación de los recursos

Área	Necesidad	Propuesta
Computo	Herramientas Actualizadas para edición de Trabajos	Actualización de Office en los equipos de Computo
Acervo	Nuevos Temas con referencia a las tres Carreras	Verificar la Pertinencia del Acervo de las tres carreras para Ampliar el Contenido de Cada Carrera
Sala de Lectura	Adecuación de Conectores de Energía	Verificar el Funcionamiento de los conectores para el uso de Energía y Adecuarlos a la necesidad del Usuario

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

Los coordinadores de los centros de información y responsables de los procesos de soporte, podrán identificar riesgos y oportunidades asociados a sus actividades.

En este Instrumento se muestran de manera detalla, la situación y el proceso a realizar en caso de que se llegarán a presentar riesgos u oportunidades en el centro de información.

La cual se puede consultar en el siguiente link
https://www.dgb.umich.mx/index.php/otros/matriz-de-riesgos-y-oportunidaddes

Las oportunidades de mejora

- **MIGRACION AL CATOLOGO DIGITAL DE KOHA DE LA BILBIOTECA VIRTUAL MEDIANTE LA DIRECCION DE BIBLIOTECA CON EL PROCESO DE ORGANIZACION DOCUMETAL**

Gracias por su atención