Centro de Información de la Facultad de Ingeniería Civil



INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



2026

Estado de las Acciones de Revisiones por la Dirección Previas

Gestionar la adquisición de ventiladores	Junio 2025	✓
Traer una computadora al área de biblioteca	Diciembre 2025	✓
En la Computadora que se instale el registro de ingreso de usuarios	Diciembre 2025	✓
Se encuentra en uso el registro de ingreso de usuarios a los servicios del Centro de Información.	Marzo 2026	✓
Compra de acervo para las colecciones de general y de lectura	Diciembre 2026	
Faltan separadores de libros para las tesis		
Sillas presentan tapas negras sueltas, las cuales se caen con frecuencia		

La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:

- Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
- Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad
- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
- No conformidades y acciones correctivas
- Resultados de seguimiento y medición
- Resultados de las auditorías
- Desempeño de los proveedores externos



La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

- Este año solo se realizo las encuestas de satisfacción
- Las encuestas de detección de necesidades se realizaran cada 2 años

.

		2025		2026		
ITEM	AFIRMACIONES	MEDIA	PONDERACIÓN	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.	4.03	8.1	4.28	8.6	8.0
2	El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno.	4.00	8.0	4.38	8.8	8.0
3	Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.	4.01	8.0	4.34	8.7	8.0
4	Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	4.05	8.1	4.42	8.8	8.0
	¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?	82	9	86	9	
		SI	NO	SI	NO	

88 Encuestas para medir el Grado de Satisfacción de los Usuarios PPSO1 Y PGCO1

Tipo de usuario (en porcentaje)	No contesto	Bachillerato	Licenciatura	Posgrado	Técnico Universitario Superior	Docente	Investigador	Otro
	1%	*1%*	*93%*	*1%*	*3%*	*0%*	*0%*	100%

Género (en porcentaje)	No contesto	Femenino	Masculino	Otro	Total
	0%	*16%*	*84%*	*0%*	100%

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

Respuestas

Que se coloquen más enchufes en la parte de lectura justo en medio.
Que pongan clima
Que haya mas ventilación
Pongan clima:)
Deberían de arreglar la persiana del cubículo está oxidada y fea, pasa mucho calor
Por el momento solo que se siente muy sofocado en épocas de calor
Más cubículos
Mejorar la cancelación de ruido en los cubículos
Poner Pizarro en cubículos
Más ejemplares de libros
Dispensador de café

Me gustaría que pusieras más computadoras
No nos dejan pasar con mochilas y todavía colocan cajas que impiden la visión a nuestras cosas que están en mesa
Me gustaría que se atendiera en el turno de la tarde ya que cuando necesito hacer una investigación no se puede uno quedar por que casi siempre no llega el relevo del segundo turno.
Algunas mesas están un poco empolvadas, pero fuera de eso es un buen lugar para estudiar.
Ser más amables
en química el registro es mas rápido solo marcamos los servicios todo los datos personales los marca automático hasta el semestre cuando lee nuestra credencial
Perfecto todo
Por el momento todo bien , es el lugar adecuado para estudiar y hacer tareas
Todo bien
Todo bien
Todo excelente
Todo muy bien
Por el momento me parece muy bien que ya estén mejorando las instalaciones y aumento
todo muy bien
Todo bien
Todo perfecto

Sin respuestas 41

No
Ninguna
Ninguna. Todo está excelente y buen espacio para concentrarte en tus estudios.
No
No
No
No
no
No , muy buena atención y ambiente
No, todo está bien
Sin comentarios
No
Ninguna, está bien
No
Ninguno

Grado en que se han logrado el objetivo de la calidad.

Objetivos de sistema de calidad 2024 - 2028

Centro de información	Número de volúmenes
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	5134

2024 - Total de volúmenes 1749 Total de Títulos 840
2025 - Total de volúmenes 2542 Total de Títulos 1296
2026 - Total de volúmenes 3527 Total de Títulos 1686 en Catalogo de KOHA

AVANCE

Todos los fondos		5134			
Proyección					
Año	Mes	# Volúmenes Catalogados por mes	Pendientes de Catalogación	Inventario Koha	% Avance
			5134		
2024	ENERO - MARZO	173	4961	1839	3.36%
	ABRIL- JUNIO	276	4685	1282	8.74%
	JULIO - SEPTIEMBRE	343	4342	1625	15.42%
	OCTUBRE - DICIEMBRE	124	4218	1749	17.84%
2025	ENERO - MARZO	568	3650	2317	28.90%
	ABRIL- JUNIO	256	3394	2573	33.89 %
	JULIO - SEPTIEMBRE	279	3115	2852	39.32 %
	OCTUBRE - DICIEMBRE	290	2825	3142	44.97 %
2026	ENERO - MARZO	237	2588	3379	49.59 %
	ABRIL- JUNIO	133			
	JULIO - SEPTIEMBRE	150 pendientes de enviar			
	OCTUBRE - DICIEMBRE				
2027	ENERO - MARZO				
	ABRIL- JUNIO				
	JULIO - SEPTIEMBRE				
	OCTUBRE - DICIEMBRE				
2028	ENERO - MARZO				
	ABRIL- JUNIO				
	JULIO - SEPTIEMBRE				
	OCTUBRE - DICIEMBRE				
					51.41%

Proveedor como Facultad, el puntaje es = 10

CRITERIOS A EVALUAR

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

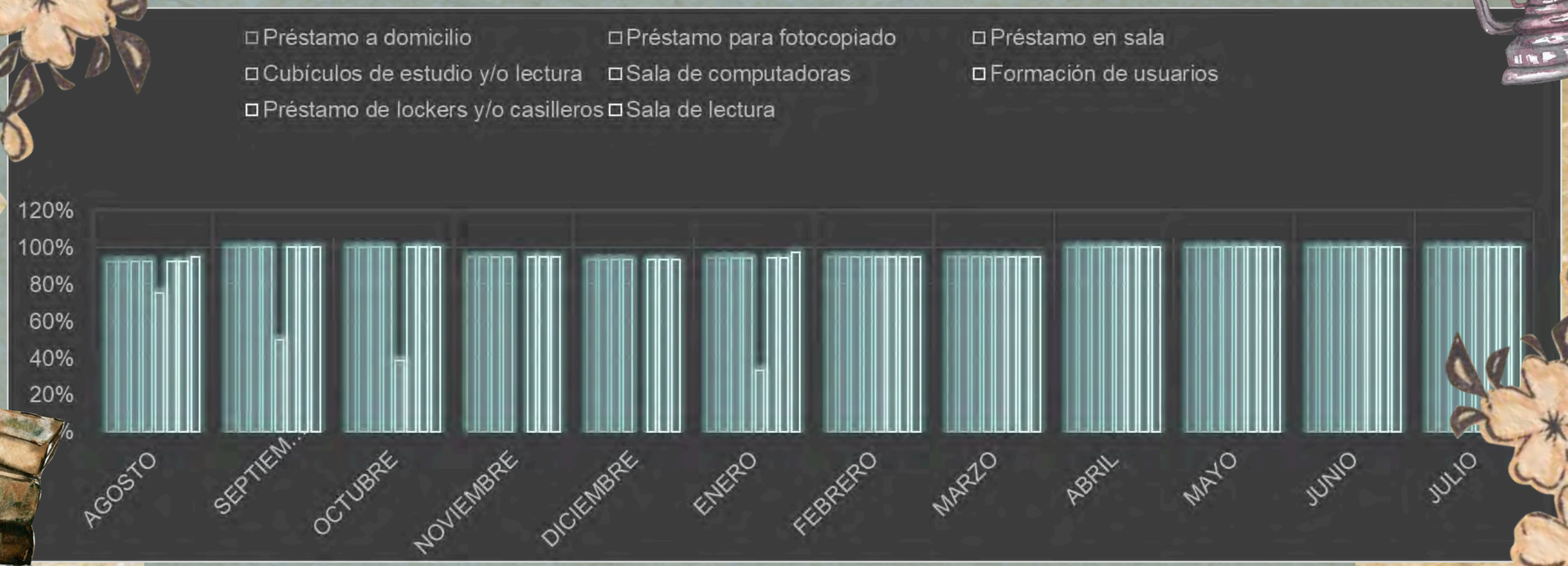
El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

Disponibilidad de los servicio

INDICADOR PPS06		MES													
No.	DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PPS06	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	Año anterior	ANUAL
1	Préstamo a domicilio	93%	100%	100%	95%	93%	94%	95%	95%	100%	100%	100%	100%	95%	97%
2	Préstamo para fotocopiado	93%	100%	100%	95%	93%	94%	95%	95%	100%	100%	100%	100%	95%	97%
3	Préstamo en sala	93%	100%	100%	95%	93%	94%	95%	95%	100%	100%	100%	100%	95%	97%
4	Cubículos de estudio y/o lectura	93%	100%	100%	95%	93%	94%	95%	95%	100%	100%	100%	100%	95%	97%
5	Sala de computadoras	75%	50%	39%	0%	0%	33%	95%	95%	100%	100%	100%	100%	95%	66%
6	Formación de usuarios	93%	100%	100%	95%	93%	94%	95%	95%	100%	100%	100%	100%	95%	97%
7	Préstamo de lockers y/o casilleros	93%	100%	100%	95%	93%	94%	95%	95%	100%	100%	100%	100%	95%	97%
8	Sala de lectura	95%	100%	100%	95%	93%	97%	95%	95%	100%	100%	100%	100%	95%	97%

El porcentaje anual de las salas de computadoras se registró en 66%, de agosto a septiembre tuvimos fallas con dos computadoras y durante el periodo comprendido entre octubre - enero se llevó a cabo la construcción de los cubículos 3, 4 y 5. En febrero se regularizo en su totalidad

DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PPS06



Los resultados de seguimiento y medición

Los resultados de seguimiento y medición

Fecha en que llego	Forma de adquisición	Titulo	Autor	Editor – impresor	Año	Total de volúmenes
08-Agosto-2025	Donación	México sus Héroes, su himno su ingeniería (1810-1910-2010)	José Fernando Tavera Montiel	Edición conmemorativa	2010	3
22-Agosto-2025	Donación	Conservación de materiales de interés histórico y artístico	Claudia Rodríguez Espinosa	UMSNH	2013	3
10-Febrero-2026	Donación	Asociación Mexicana del asfalto A.C. 25 años difundiendo el conocimiento	Asociación Mexicana del asfalto a.c.	Codex+	2022	1

Ingreso de colecciones de Agosto 2025 a Junio 2026 fue por Donación

Conformidad Porcentaje de disponibilidad de la colección por mes - Indicador - PGC 02

MES	INGRESOS DEL MES	VOLÚMENES TOTALES DEL MES	COLECCIONES				CUARENTENA				VOLÚMENES DISPONIBLES DEL MES	PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD	ANUAL
			GENERAL	CONSULTA	TESIS Y/O TESINAS PAPEL	DISCOS COMPACTOS	ENVIADO A PROCESO DE ENCUADERNACIÓN	ENVIADO A PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOC	ÁREA CUARENTENA	DESCARTE			
INVENTARIO INICIAL		7,174	5,716	178	1,235	45							
AGOSTO	6	7,180	6				452	72	5		6,651	92.63	
SEPTIEMBRE	0	7,180					626	36	5		6,513	90.71	
OCTUBRE	0	7,180					193	36	5		6,946	96.74	
NOVIEMBRE	0	7,180					193	36	5		6,946	96.74	
DICIEMBRE	0	7,180						36	5		7,139	99.43	
ENERO	0	7,180					169		5		7,006	97.58	96.77
FEBRERO	1	7,181	1				453	48	5		6,675	92.95	
MARZO	0	7,181						48	5		7,128	99.26	
ABRIL	0	7,181						48	5		7,128	99.26	
MAYO	0	7,181						48	5		7,128	99.26	
JUNIO	0	7,181					133	48	5		6,995	97.41	
JULIO	0	7,181						48	5		7,128	99.263	
		DESCARTE											
		TOTAL POR COLECCIÓN	5,723	178	1,235	45							
						7,181							

Indicadores de la colección

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
P[illegible]03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	7	0.21%	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS	3284		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA	5538	185	Registro inventario de la colección
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	5723		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC05	Promedio de título por volumen	SUMATORIA DE VOLÚMENES	213	0.04%	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	5723		

Usuarios atendidos
Agosto a Julio

2025-2026		2024 – 2025	
HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
2265	572	2431	727

Servicios proporcionados de Agosto a Julio

	2025-2026		2024-2025	
Servicio	MATUTINO	VESPERTINO	MATUTINO	VESPERTINO
Cubículos de estudio y/o lectura	1521	183	1352	288
Formación de usuarios	49	25	9	3
Préstamo a domicilio	90	19	142	68
Préstamo de lockers y/o casilleros	818	95	838	166
Préstamo en sala	296	32	329	69
Préstamo para fotocopiado	3			
Sala de computadoras	438	29	346	62
Sala de lectura	726	108	1028	212
TOTAL	3941	491	4044	868

Los resultados de la auditoria 3

La próxima auditoria no tiene fecha aun pero podría ser en el 2027

NO CONFORMIDAD no. 1

NO CONFORMIDAD	DETERMINACIÓN DE LA CAUSA O CAUSAS	método de lluvia de ideas	Causa raíz
En el centro de información de Ingeniería civil se verificaron los resultados arrojados en la satisfacción de las 4 afirmaciones que se plantean al usuario para medir su grado de satisfacción, en cuanto a los acervos, servicios, orientación y espacios los cuales no cumplen con el mínimo de 8.0 ya que su ponderación es más baja que el mínimo aceptable, se revisó la acción correctiva en la plataforma para dar tratamiento a estos ítems que no cumplieron con el minino, sin embargo se detecta que la determinación, las causas, y los planes de acción no están establecidos para darle solución a todas las afirmaciones cuestionadas por lo tanto se declara una No conformidad en el requisito 10.2.1.a.1 No conformidad y acción correctiva a) 1 tomar acciones para controlarla y corregirla, de la Norma Iso aplicable. **Encuestas de satisfacción del 2024**	La ponderación salió baja en los 4 puntos de la satisfacción	1.Se ha identificado inconformidad debido a la limitada disponibilidad de material bibliográfico alineado con el programa de estudios. 2.No todos los usuarios están familiarizados con la biblioteca ni con su ubicación dentro de las instalaciones. 3.El acceso a los servicios implica un exceso de trámites burocráticos, lo que dificulta su aprovechamiento. 4.El personal no proporciona una atención acorde con los estándares de calidad esperados. 5.Los espacios favorecen el estudio; sin embargo, se ha señalado que las condiciones en la zona de escaleras y las altas temperaturas durante la primavera generan incomodidad	Causa raíz: La ponderación salió baja en los 4 puntos

Afirmaciones de las encuestas de satisfacción	PLAN DE ACCIÓN	
El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades.	**Actividad número: 1** Descripción: Solicitar la capacitación para el personal de servicios al publico en "biblioteca virtual y Acomodo del material bibliográfico de estantería" Responsable: Coordinador del centro de información Evidencia: Oficio de solicitud de tutoría Ponderación: 15% Avance: 15% Fecha compromiso: 2025-04-30 Fecha cumplimiento: 2024-10-14	**Actividad número: 2** Descripción: El personal fue debidamente capacitado y el área de Recurso Humanos remitió las constancias de aprobación correspondientes Responsable: Proceso de Formación de Recursos Humanos Evidencia: Lista de asistencia de a cursos Ponderación: 18% Avance: 18% Fecha compromiso: 2025-11-30 Fecha cumplimiento: 2025-07-04

Afirmaciones de las encuestas de satisfacción	PLAN DE ACCIÓN	
El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno. Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas.	**Actividad número: 3** Descripción: Solicitar la compra del acervo bibliográfico para para satisfacer las necesidades de los usuarios Responsable: Coordinador del centro de información Evidencia: Envió un correo a la secretaria administrativa Ponderación: 15% Avance: 15% Fecha compromiso: 2025-04-30 Fecha cumplimiento: 2025-04-25	**Actividad número: 4** Descripción: El acervo fue adquirido y posteriormente entregado a la biblioteca para su resguardo y disposición Responsable: Dirección de la facultad de ingeniería civil / Coordinadora del centro de información ¿Se cumplió? No se ha realizado la compra por lo tanto no a llegado material Ponderación: 15% Avance: 0% Fecha compromiso: 2025-12-31 **SE CAMBIO LA FECHA PARA 2026-12-20** Fecha cumplimiento: 0000-00-00
	DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES ESTABLECIDAS	Esta abierta en porque faltan las actividades 4

FALTA LA ACTIVIDAD 4

DOCUMENTOS QUE COMPRUEBAN



Morelia Michoacán a 14 de octubre del 2024

LIC. JOSÉ MANUEL MORALES PALOMARES
SUBDIRECTOR DE BIBLIOTECAS

LIC. MARÍA TERESA ÁVILA CALDERÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO DE FORMACIÓN
DE RECURSOS HUMANOS

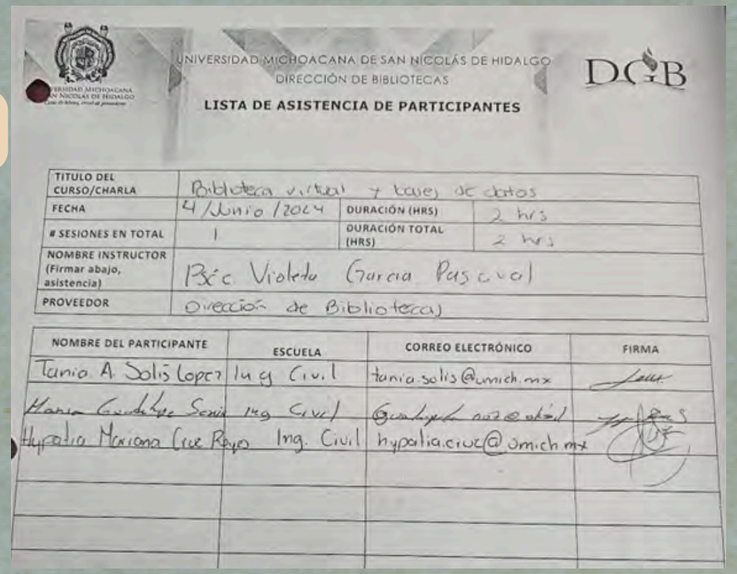
Por este medio le informo que debido a la auditoria interna no. 2 realizada el 16 de agosto del año en curso se detectaron no conformidades que podríamos resolver con capacitación, por lo cual, solicito el curso de "Biblioteca virtual", y "Acomodo de material bibliográfico en estantería" para el personal bibliotecario del Centro de Información de la Facultad de Ingeniería Civil.

Sin otro particular por el momento, reciba un cordial saludo

SUBDIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
14 OCT. 2024
RECIBIDO

ATENTAMENTE

M.C. Hypatia Mariana Cruz Reyes
Coordinador del Centro de información de Ingeniería Civil



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
DGB

LISTA DE ASISTENCIA DE PARTICIPANTES

TITULO DEL CURSO/CHARLA	Biblioteca virtual y bases de datos		
FECHA	4/Junio/2024	DURACIÓN (HRS)	2 hrs
# SESIONES EN TOTAL	1	DURACIÓN TOTAL (HRS)	2 hrs
NOMBRE INSTRUCTOR (Firmar abajo, asistencia)	Béc Violeta García Pascual		
PROVEEDOR	Dirección de Bibliotecas		

NOMBRE DEL PARTICIPANTE	ESCUELA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
Tania A. Solís López	Ing. Civil	tania.solis@umich.mx	
Hypatia Mariana Cruz Reyes	Ing. Civil	hypatia.cruz@umich.mx	



29/4/25, 10:27 a.m. Correo de UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO - Solicitud de Acervos Bibliográficos pertinentes al plan de estudio

Universidad Michoacana

Tania Anais Solís López <tania.solis@umich.mx>

Solicitud de Acervos Bibliográficos pertinentes al plan de estudio
1 mensaje

Tania Anais Solís López <tania.solis@umich.mx> 29 de enero de 2025, 12:37 p.m.
Para: Noel Diaz Gonzalez <sria.admin.fic@umich.mx>
CC: Hypatia Mariana Cruz Reyes <hypatia.cruz@umich.mx>

Buen dia, envio informacion solicitada para la adquisición de los libros de la biblioteca, en el siguiente documento se encuentran dos pestañas la primera son los libros que no hay en el acervo de la biblioteca conforme al plan de estudios y en la segunda pestaña son los libros que se encuentran en la biblioteca son pertinentes al plan de estudios pero de diferente año.

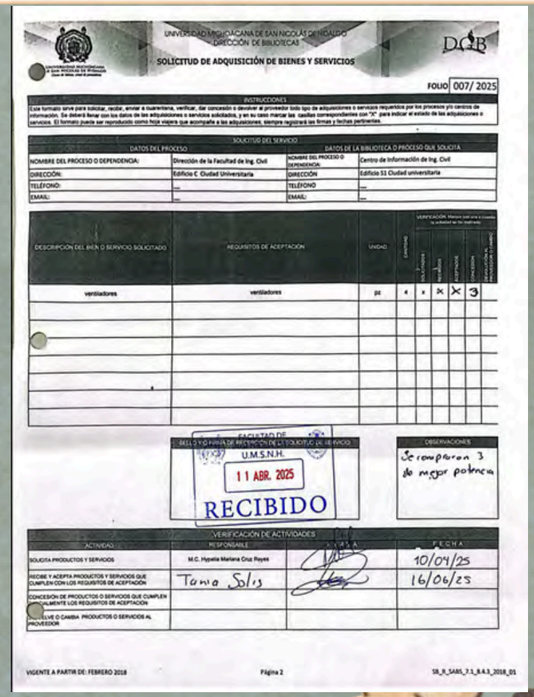
Saludos

MAD. Tania A. Solís López
Gestor Interno del Centro de Información de la Facultad de Ingeniería Civil
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Edificio S-1, Ciudad Universitaria

LISTADO DE BIBLIOGRAFÍA DE LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO.xlsx
151K

Afirmaciones de las encuestas de satisfacción	PLAN DE ACCIÓN	
Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar.	**Actividad número: 5** Descripción: Solicitar la implementación de los ventiladores para la biblioteca Responsable: Coordinador del centro de información Evidencia: (SABS) Solicitud de Adquisición de Bienes y servicios por parte de la biblioteca Ponderación: 20% Avance: 20 % Fecha compromiso: 2025-04-30 Fecha cumplimiento: 2025-04-10	**Actividad número: 6** Descripción: Los ventiladores fueron instalados y se encuentran en funcionamiento para su uso dentro del Centro de Información Responsable: Dirección de la facultad de ingeniería civil Evidencia: ventiladores ubicados en el área de sala de lectura Ponderación: 17% Avance: 17% Fecha compromiso: 2025-12-31 Fecha cumplimiento: 2025-06-16

DOCUMENTO QUE COMPRUEBA



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

FOLIO 007/ 2025

INSTRUCCIONES

Este formato sirve para solicitar, recibir, enviar a cuarentena, verificar, dar concesión o devolver al proveedor todo tipo de adquisiciones o servicios requeridos por los procesos y/o centros de información. Se deberá llenar con los datos de las adquisiciones o servicios solicitados, y en su caso 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 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:	Dirección de la Facultad de Ing. Civil	NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Centro de Información de Ing. Civil
DIRECCIÓN:	Edificio C Ciudad Universitaria	DIRECCIÓN	Edificio S1 Ciudad universitaria
TELÉFONO:	---	TELÉFONO	---
EMAIL:	---	EMAIL:	---

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO	REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VERIFICACIÓN. Marque con una x la actividad en los cuadros			
				CUMPLE/NO CUMPLE	FUNCIONA	FUNCIONA	FUNCIONA/NO FUNCIONA
ventiladores	ventiladores	pz	4	x	x	x	3

FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL
U.M.S.N.H.
11 ABR. 2025
RECIBIDO

OBSERVACIONES: Se compraron 3 de mayor potencia

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	M.C. Hypatia Mariana Cruz Reyes		10/04/25
RECIBE Y ACEPTA PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE ACEPTACIÓN	Tania Solís		16/06/25
CONCESIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS QUE CUMPLEN TOTALMENTE LOS REQUISITOS DE ACEPTACIÓN			
DEVUELVE O CAMBIA PRODUCTOS O SERVICIOS AL PROVEEDOR			

VIGENTE A PARTIR DE: FEBRERO 2018 | Página 2 | SB_9_SABS_7.1_8.4.3_2018_01

Los resultados de la auditoria 3

NO CONFORMIDAD no. 2

NO CONFORMIDAD	DETERMINACIÓN DE LA CAUSA O CAUSAS	Causa raíz con el método de lluvia de ideas	
En el centro de información al revisar las actividades de mantenimiento del Procedimiento de Gestión de colecciones se observa que no se cuenta con evidencia de la realización de la limpieza profunda del 2024 o con alguna planeación para realizarla, la última limpieza fue en año 2023, por lo que se declara una No conformidad en el requisito 8.5.1 Control de producción y de la provisión del servicio de la Norma Iso aplicable.	No se realizo la limpieza anual de los libros	-No se llevó a cabo. -Falto ser programado en algún calendario de actividades de la biblioteca. -El personal no ha recibido tutoría de la actividad de limpieza anual. -Falta de comunicación entre equipo. Causa raíz: Falto la planificación para la limpieza anual de los libros	
PLAN DE ACCIÓN			
Actividad número: 1 Descripción: Realizar un oficio solicitando tutoría de limpieza anual en sitio Responsable: Coordinador del centro de información Evidencia: Oficio de solicitud de tutoría Ponderación: 35% Avance: 35% Fecha compromiso: 2025-03-12 Fecha cumplimiento: 2025-03-12	**Actividad número: 2** Descripción: Realizar una reunión para planificar la actividad de limpieza anual Responsable: Coordinador del centro de información Evidencia: Minuta del coordinador con el personal de la biblioteca Ponderación: 30% Avance: 30% Fecha compromiso: 2025-03-10 Fecha cumplimiento: 2025-03-10	**Actividad número: 3** Descripción: Una vez realizada la actividad, deberá registrarse en el formato de control de aseo Responsable: Coordinadora del centro de información Esta programada para el 4-8 de agosto Motivos del incumplimiento: nos falta material Ponderación: 35% Avance: 0% Fecha compromiso: 2025-08-31 **Fecha cumplimiento: 2025-08-20**	Recursos necesarios Guantes látex una caja cubre bocas de concha 4 pz 2 cubetas medianas tres trozos de franela gris por persona 1 pinol Cubre Mangas de Polietileno 4 pares
DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES ESTABLECIDAS	Esta cerrada La acción se llevó a cabo con éxito durante el periodo en que no hubo presencia de alumnos, lo que permitió realizar la limpieza profunda sin afectar las actividades regulares del Centro de Información. Fecha para la verificación del resultado de las acciones 2025-11-06		

Evidencia de NO CONFORMIDAD no. 2

LIMPIEZA ANUAL DE ESTANTERÍA

Instrucciones: Anualmente el personal bibliotecario y de intendencia realizará las actividades de aseo de la colección, atendiendo las recomendaciones del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales, así mismo deberá registrar la información solicitada en el siguiente apartado.

No.	ESTANTE	FECHA DE REALIZACIÓN	C	NC	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE REALIZAR LA ACTIVIDAD	FIRMA DEL RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN
1	Estante 1 consulta	4/Agosto/25	✓		Tania Solis - Pilar Sanchez	
2	Estante 1 consulta general	4/Agosto/25	✓		Areli Hernadez.	
3	Estante 1 General	5/Agosto/25	✓		Lupita - Tania - Pilar	
4	Estante 2 General	5/Agosto/25	✓		Areli Hernandez.	
5	Estante 2 General	6/Agosto/25	✓		Areli Hernandez	
6	Estante 3 General	7/Agoto/25	✓		Areli Hernandez	
7	Estante 3 General	8/Agosto/25	✓		Areli Hernandez.	
8	Estante 4 General	11/Agosto/25	✓		Areli Hernandez	
9	Estante 5 Gneral	15/Agosto/25	✓		Tania Solis - Lupita	
10	Estante 6 General	13/Agosto/25	✓		Pilar Sanchez.	
11	Estante 6 General	14/Agosto/25	✓		Lupita - Tania.	
12	Estante Tesis	19/Agosto/25	✓		Tania. - Lupita.	
13						
14						

Las oportunidades de mejora AUDITORIA

	OPORTUNIDAD DE MEJORA	
1	- Gestionar la adquisición de ventiladores o de un aire acondicionado para mejorar la ventilación del aire dentro de las instalaciones.	Se agrego a la no conformidad 1 para satisfacer las necesidades de los usuarios
2	- Utilizar la plataforma de estadística bibliotecaria para el control del ingreso de los usuarios a los servicios del centro de información.	La coordinadora y el administrativo solo quedaron que se iba a buscar la manera de agregar una computadora para realizar este control **-Se utilizo la computadora de consulta agregando el registro de ingreso de usuarios** **-Se desarrolló un programa para el registro y control de la estadística de la biblioteca y se incorporó un escáner para agilizar el registro de usuarios y la captura de información.** **-La gestor interno captura la información en la plataforma y posteriormente la archiva al SIBIB para la Dirección de Bibliotecas.**
3	- Enviar a capacitación a las compañeras del turno matutino en especial la compañera: Servín Jacuinde María Guadalupe ya que solo se detectó un solo curso en su expediente, faltándole de cursar 7 de ellos para cumplir con su perfil de funciones.	La compañera esta en disposición de ir a capacitarse
4	- Aclarar en el Procedimiento de Soporte Técnico y Redes como se entrega o se envía la evidencia del mantenimiento preventivo de equipos de computo y de la limpieza del arco magnético, estableciendo quien es el responsable de solicitarla o en su caso entregarla para que la Biblioteca cuente con esta información en sitio, ya sea vía digital o impresa, e informar a las Bibliotecas de esta actualización.	- En este caso el Gestor Interno le toma foto a los mantenimientos empezando a tener un resguardo digital - **Se implementó el registro fotográfico de los mantenimientos, generando un resguardo digital de las evidencias correspondientes**.

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con la biblioteca:

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

ACUERDOS DE LA REVISION POR LA DIRECCION

No	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA DE COMPROMISO
1.	Revisión del Registro de usuarios.	M.C. Amir Ramiro Guzmán Chávez	Septiembre 2026
2.	Adquisición de libros: Compra de libros.	M.C. Amir Ramiro Guzmán Chávez	Diciembre 2026
3.	Adquisición de materiales y equipo.	M.C. Amir Ramiro Guzmán Chávez	Septiembre 2027

Cambios en cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

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

CUESTIONES INTERNAS	
Fortalezas	**Debilidades**
1. Disposición de atender las necesidades por parte de la Dirección. 2. Se cuenta con un sistema de vigilancia mediante cámaras. 3. Se cuenta con una sala de computó con seis nuevos equipos de cómputo. 4. Se cuenta con cinco cubículos de estudio para usuarios. 5. Servicio de Wi-Fi para usuarios y para el personal. 6. Avance significativo en el envío del acervo para su migración al sistema KOHA. 7. Existe la señalización correspondiente para identificar las diferentes áreas. 8. Se realiza el envío de material a la PEFC para su restauración, en tiempo y forma. 9. El gestor interno, recibe capacitación constante.	1. Falta de actualización de acervo bibliográfico impreso. 2. El arco magnético presenta fallas en el volumen del sonido. 3. Existencia de sillas con deterioro físico. 4. Las reuniones del personal son insuficientes. 5. Retraso en la migración del acervo a KOHA en proceso, con integración total proyectada para 2028. 6. Los objetivos planteados por la coordinación, generan un ambiente tenso, entre el personal. 7. Falta de automatización en el registro de usuarios. 8. Falta de organización de la bibliografía en la estantería. 9. Existen quejas de los usuarios, sobre atención del personal. 10. Falta de acervo actualizado se pretende comprar para este año 2026.

FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

CUESTIONES EXTERNAS	
Oportunidades	**Amenazas**
1. El personal bibliotecario, tiene la disposición de asistir a curso de capacitación. 2. Implementar cursos de formación humanista, para el personal bibliotecario. 3. Participación en talleres de mejora laboral, para el personal bibliotecario. 4. Realizar reuniones periódicas, para establecer comisiones y lograr objetivos. 5. Migración total del acervo al sistema KOHA, con conclusión proyectada para el año 2028. 6. Implementación de servicios digitales orientados a la mejora de la atención al usuario. 7. Mejorar la disponibilidad del personal para cumplir sus funciones. 8. Incrementar la cantidad de usuarios, mejorando las condiciones ambientales del Centro de Información. 9. Mejorar las condiciones de los cubículos de estudios, mediante equipo nuevo. 10. Mejorar la atención al usuario.	1. Puede presentarse humedad o infiltación de aqua al interior del edificio debido a la presencia de grietas. 2. El incremento de la tecnología, reduce el interés del usuario para asistir al Centro de Información. 3. Retrazo en la apliación del sistema, debido a la falta de capacitación del personal bibliotecario. 4. Posibles daños al acervo existente por la falta de un correcto aseo. 5. Baja asistencia del usuario, debido a que no se cuenta con bibliografía actualizada. 6. Posibles desacuerdos entre el personal bibliotecario y la coordinación, por el alcance de objetivos específicos del Centro de Información. 7. Baja asistencia de los usuarios debido a una ventilación inadecuada en el Centro de Información. 8. El préstamo a domicilio, no garantiza que el usuario se compromete a que devuelva el libro.

Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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

DGB

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

FODA		Riesgo	Procesos a los que impacta	Evaluación de riesgo				Acciones para abordar riesgos	Responsable	Evaluación de acciones			
DEBILIDADES	AMENAZAS			Frecuencia	Severidad	Riesgo	Clasificación			Frecuencia	severidad	Riesgo	Clasificación
El ancho de banda de internet es deficiente.		Debido a la mala conectividad del servicio de internet, los servicios pueden suspenderse.	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE	4	2	8		1. La alta dirección de cada centro de información manifestará ante las autoridades la necesidad de mejorar la conexión a internet. **DISMINUYERON LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS.** 2. En el caso de Dirección de Bibliotecas, se adquirió transceivers donde el internet mejoró en la Biblioteca Central y procesos de soporte. **CUMPLE** **NO DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS EL SEGUIMIENTO A ESTE RIESGO, YA QUE ES UN PROBLEMA INSTITUCIONAL Y CORRESPONDE A OTRA DEPENDENCIA LA ATENCIÓN.**	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	2	2	4	
Catálogo bibliográfico			PROCESOS	2	4	8		1. Detectar los errores con		2	2	4	

inconsistente.		Debido a las inconsistencias en el catálogo bibliográfico, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario.	OPERATIVOS PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL					inventarios 2. Planificar corrección de errores en la base de datos. 3. Verificación interna del acervo antes su salida del Proceso de Organización Documental. **LOS RESULTADOS DE SALIDAS NO CONFORMES FUERON DE 9, EN EL PERIODO AGOSTO 2024- JULIO 2025.**	POD/ CENTROS DE INFORMACIÓN				
Catálogo bibliográfico incompleto.		Debido a que el catálogo bibliográfico está incompleto, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario.	PROCESOS OPERATIVOS PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	3	3	9		1. Establecer objetivo de calidad en los centros de información que lo requieran. **Clasificar y catalogar 18,282 volúmenes a diciembre de 2028 en 5 CENTROS DE INFORMACIÓN. Avance de 32.49%.**	POD/PGTS/ CENTROS DE INFORMACIÓN	2	2	4	
Personal sin capacitación. Rotación del personal.		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.	PROCESOS OPERATIVOS PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	3	3		1. Ampliar alcance de las capacitaciones a las bibliotecas no certificadas. **CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN 2024-2025, 86%.** 2. Contar con la información del personal en la plataforma del Proceso de Recursos Humanos. **AVANCE 80%**	RESPONSABLE DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS/ COORDINADORES DE CENTROS DE INFORMACIÓN	2	1	2	
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	PROCESOS OPERATIVOS	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.	DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS/ DIRECCIÓN DE ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES	3	3	9	

								2. Verificar el cumplimiento de los objetivos de la calidad y revisión por la dirección de los centros de información. **SE CUMPLE CON EL SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD EN LOS 32 CENTROS DE INFORMACIÓN CERTIFICADOS, Y CON 31 REVISIONES POR LA DIRECCIÓN.**					
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 mantenimiento de la infraestructura.		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	3	5	15		1. Realizar las evaluaciones de infraestructura física con los pasantes de servicio social y personal de la Dirección de Bibliotecas. 2. Verificar el seguimiento a los resultados de la infraestructura física en los centros de información, por parte del proceso de calidad de la DB. **CUMPLEN LAS 33 BIBLIOTECAS PROGRAMADAS**	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE LA DB	1	1	1	
Falta de auditores.		Debido a la falta de auditores, puede que no se cumpla el programa de auditorías internas.	PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE PROCESO DE CALIDAD	4	5	20		1. Conformar un equipo de auditores que apoye el área de auditoría. **SE CUMPLIÓ CON EL PROGRAMA DE AUDITORÍA EN UN 93%.** **SE CUENTA CON 5 AUDITORES, SIN EMBARGO, SE REQUIERE QUE SE INTEGREN MÁS MIEMBROS AL EQUIPO, PARA QUE SE CUMPLA CON LAS 17 AUDITORÍAS PROGRAMADAS**	PROCESO DE CALIDAD	4	2	8	

								2026. 2. Ampliar el programa de auditoría interna a dos años. SE CUMPLE.						
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 cuentan las solicitudes de los coordinadores de biblioteca, puede que la colección no sea pertinente a los planes de estudio	PROCESOS OPERATIVOS	4	4	16		1. Generar evidencias de las actividades y gestiones. CUMPLE 2. Mantener comunicación con los Comités de Bibliotecas (Dirección de Bibliotecas). CUMPLE 3. Verificar resultado del indicador de gestión de colecciones sobre adquisición de colección pertinente. INDICADOR BAJO	COMITÉ DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN	3	4	12	
Escasez por jubilación del personal catalogador en los centros de información.		Debido a la escasez por jubilación del personal catalogador en los centros de información, puede que se presente una baja producción en el acervo bibliográfico. Cambiar la redacción	PROCESOS OPERATIVOS PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	2	2	4		1. Convocatoria para el personal interesado. 2. Capacitación. 3. Selección del personal que realizará la actividad. NO SE CUMPLIÓ CON LAS ACTIVIDADES	PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL/ CENTROS DE INFORMACIÓN A INTEGRARSE	3	4	12	
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.	PROCESOS OPERATIVOS	3	4	12		1. 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. CUMPLE	CENTROS DE INFORMACIÓN/ AUTORIDAD DE LA UNIVERSIDAD	4	4	16	

								2. Verificar a través de auditoría interna las actividades de aseo en los centros de información. LA FALTA DE PERSONAL ES UN PROBLEMA QUE ESTÁ FUERA DEL ALCANCE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO, YA QUE NO EXISTE CONTRATACIÓN DE PERSONAL DE INTENDENCIA EN LA UNIVERSIDAD.					
No se tiene el catálogo bibliográfico completo en los 15 centros de información que se integrarán al SGC		Debido a que no se cuenta con catálogos bibliográficos completos en los 15 centros de información pendientes de integrar al SGCSB, podría afectar su proceso de integración.	PROCESOS OPERATIVOS PROCESO DE INTEGRACIÓN DE CI AL SGC SB	3	4	12		1. Los centros de información realizarán el inventario para control de la colección. 5% 2. En 2026 se integran al objetivo estratégico de clasificación y catalogación.	PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL/CENTROS DE INFORMACIÓN	5	3	15	
	Cambio climático, ya que representa un riesgo para la conservación de materiales biblio-hemerográficos que deben estar en condiciones medioambientales controladas.	Debido a las amenazas que representan algunos factores extrínsecos como el cambio climático, desastres naturales, calentamiento global, plagas etc; intrínsecos como la composición del papel, podría haber pérdida de materiales documentales.	PROCESOS OPERATIVOS	2	2	4		Determinar el impacto en el Sistema Bibliotecario y las acciones Ver pag.6 CUMPLE	PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES/ PROCESO DE CALIDAD/CENTROS DE INFORMACION	4	2	8	
Proceso de entrega-recepción del SGC cuando hay cambio de coordinador o GIC.		Debido a que no existe una entrega-recepción del SGC documentada cuando hay cambio de coordinador, puede que no exista evidencia del desempeño del sistema de calidad.	PROCESOS OPERATIVOS	3	3	9		1. Creación de registro de entrega recepción.					

GRACIAS POR SU ATENCIÓN





MINUTA

Revisar por la dirección		
25/09/2026	[Hora de la reunión] 1:00 p.m.	[Lugar de la reunión] Centro de Información de la FIC
Reunión convocada por	Coordinadora Hypatia Mariana Cruz Reyes	

Asistentes

Nombre	Puesto	Firma
~~[illegible]~~ Noel Díaz González	Secretario Administrativo	
Amir Ramiro Guzmán Chávez	Director	
Tania Anais Solís López	GI	
Hypatia Mariana Cruz Reyes	Coordinadora	

[Orden del día]

1. Revisión por parte dirección del 2025 - 2026

[Desarrollo de la sesión]

1. Bienvenida: La coordinadora M.C. Hypatia Mariana da la bienvenida a los presentes
2. Revisión por parte dirección del 2025 - 2026

Nos reunimos con los profesores Amir Ramiro Guzmán Chávez - Director FIC, Noel Díaz González - Secretario Administrativo, Hypatia Mariana Cruz Reyes - Coordinadora, Tania Anais Solís López - Gestor interno en el cubículo 2 del Centro de información de Ingeniería civil para desahogar el ordine del día indicado.

La coordinadora desarrolla la presentación de Revisión por la dirección en donde se establecen los puntos

- Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
- Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al sistema de gestión de la calidad del Sistema Bibliotecario
- La información sobre el desempeño y eficacia del sistema
    1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
    2. El grado en que se han logrado los objetivos de la cálida
    3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
    4. Las no conformidades y acciones correcticas
    5. Los resultados de seguimiento y medición
    6. Los resultados de la auditoria N.3
    7. El despeño de los proveedores externos
- La adecuación de los recursos
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Las oportunidades de mejora

Temas adicionales comentados durante la reunión
Limpieza anual: Se comentó integrar al personal de intendencia David en la próxima de limpieza anual y también la posibilidad de realizarla cada dos años, dependiendo de la cantidad de ejemplares, que se tenga en el inventario.

Acuerdos
Registro de usuarios: Registrar la salida de los usuarios, ya que actualmente no se lleva a cabo.

1. Adquisición de libros: Compra de libros para el mes de diciembre.
2. Adquisición de materiales y equipo: Gestionar la compra e instalación de:
    a. Persianas.
    b. Separadores de libros.
    c. Pizarrones.
    d. Contactos eléctricos para las mesas centrales de la sala.
    e. Aire acondicionado para los cubículos.

Asimismo, Se comentó la necesidad de realizar una reunión para revisar y redistribuir las actividades del personal bibliotecario, considerando los cambios recientes de la compañera Pilar para él envió de material al POD en el mes de octubre.

Se discute y analiza el avance llegando a los acuerdos abajo indicando fecha.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Registro de usuarios:	Personal bibliotecario	30 Septiembre 2026
Adquisición de libros	M.C. Amir Ramiro Guzmán Chávez	31 Diciembre 2026
Adquisición de materiales y equipo:	M.C. Amir Ramiro Guzmán Chávez	30 Septiembre 2027