



Periodo 2024- 2025  
Revisión por la Dirección  
Biblioteca Facultad de Químico Farmacobiología.

# Entradas de la Revisión por la Dirección

---

**Los cambios en las cuestiones externas e internas: Contexto de la organización**

---

**Política de Calidad**

---

**Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas**

---

**El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad**

---

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

---

**Las no conformidades Y acciones correctivas**

---

**Los resultados de seguimiento y medición**

---

**Los resultados de las auditorias**

---

**El desempeño de los proveedores externos**

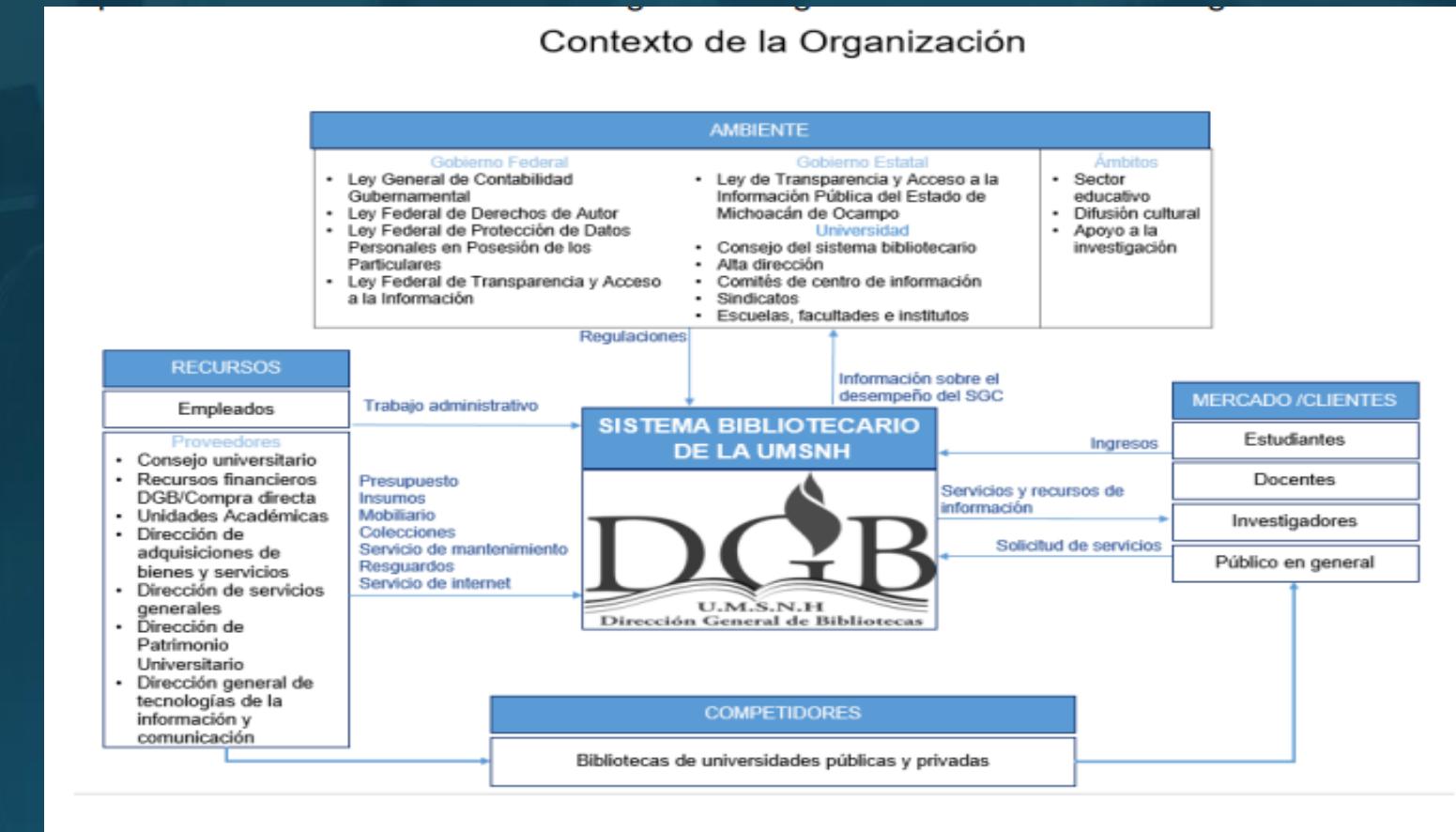
---

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

---

**Oportunidades de mejora**

# CONTEXTO DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

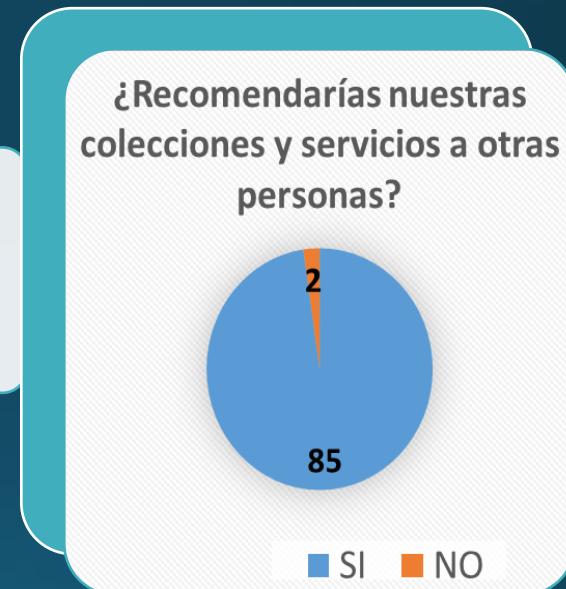
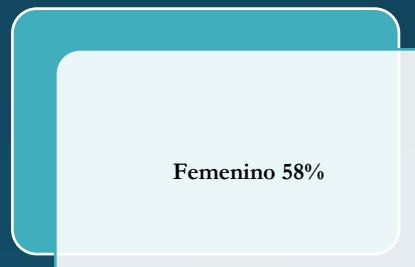
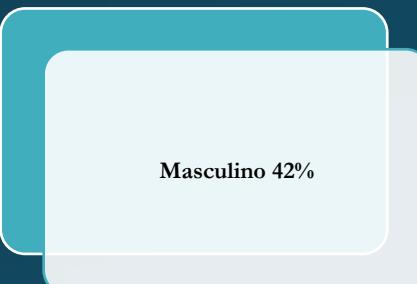


El sistema bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo respalda las funciones de docencia, la investigación, la conservación y la difusión de la cultura que se realizan en la Universidad, proporcionando servicios y recursos de información a la comunidad universitaria y público en general. Contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad para la gestión de colecciones y la prestación de servicios bibliotecarios con el apoyo de los procesos de soporte: Encuadernación de Fondos Contemporáneos, Mantenimiento de Acervos Especiales, Organización Documental, Gestión Tecnológica y Sistemas, Desarrollo de Habilidades Informativas, Formación de Recursos Humanos y Recursos Financieros. Estamos comprometidos en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos aplicables de nuestros usuarios; el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica; la capacitación y la mejora continua.

## Política de Calidad

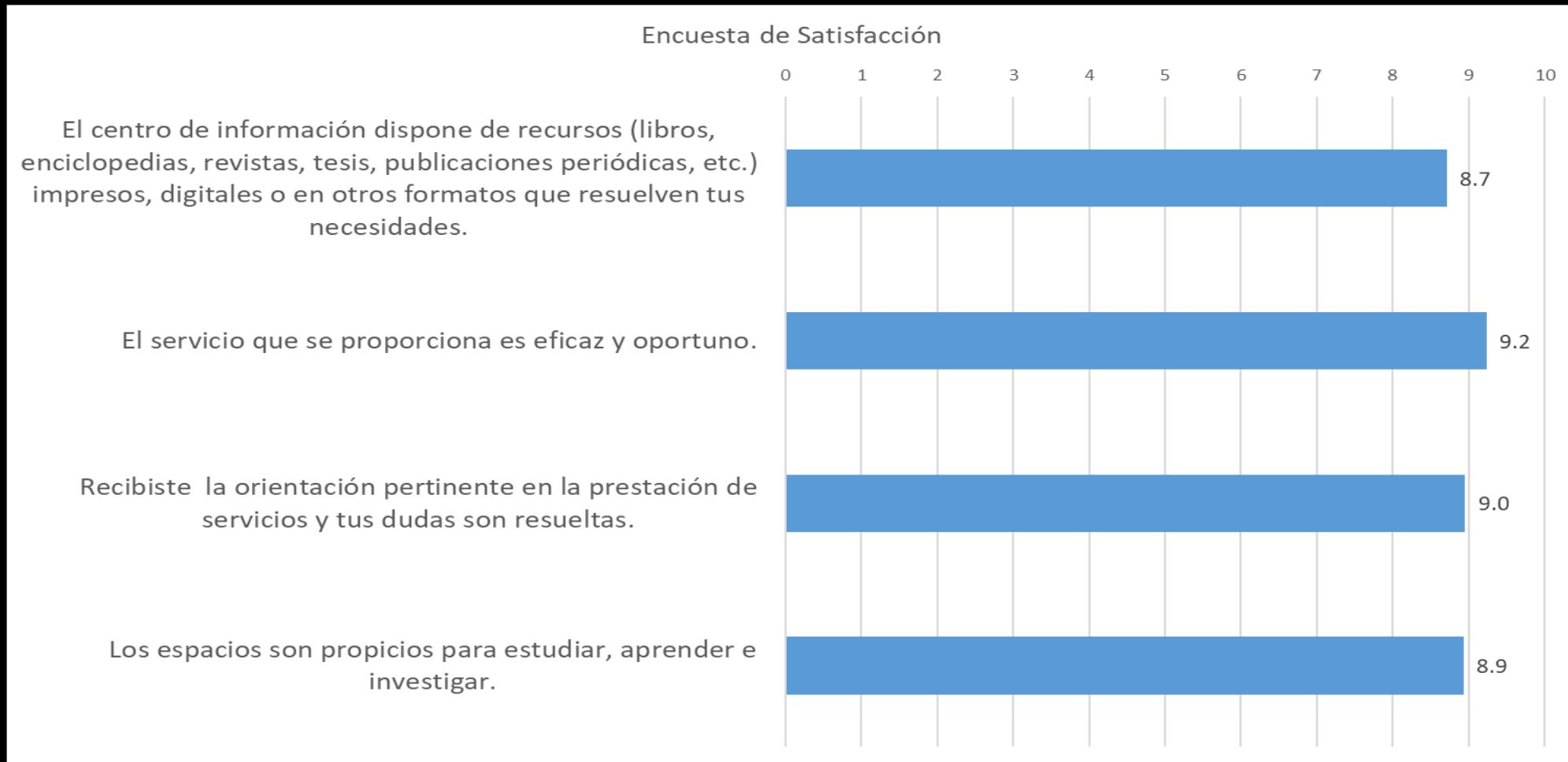
# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

## Satisfacción de usuarios y retroalimentación



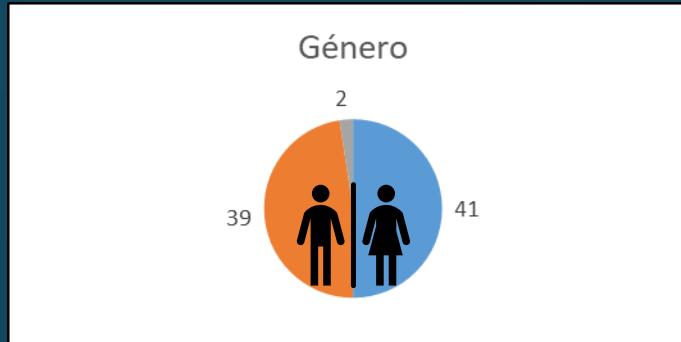
# DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

## Satisfacción de usuarios y retroalimentación



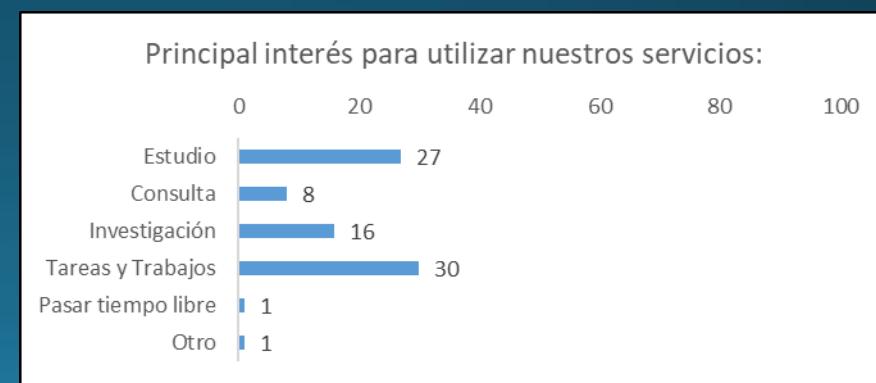
# DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Detección de necesidades y  
retroalimentación.



DETECCIÓN DE NECESIDADES.  
Población total 2,356  
Encuestas realizadas 82

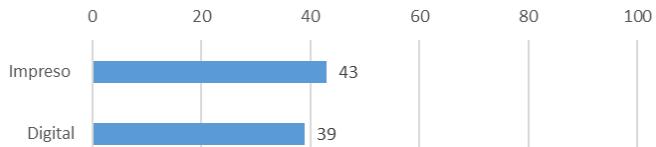
Tipo de usuario:  
Estudiante de Licenciatura 86



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



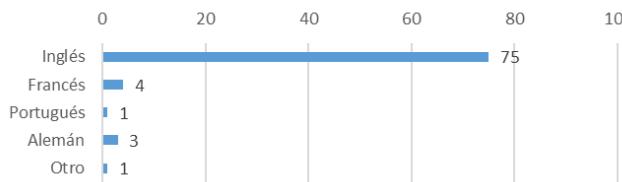
2. ¿En qué formato prefieres consultar las colecciones?



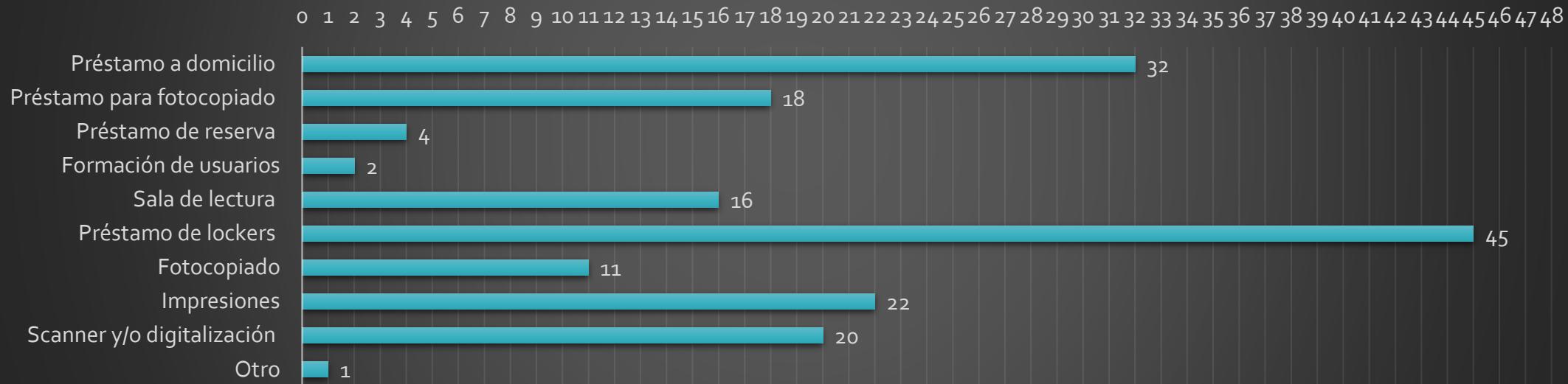
Frecuencia con que visitas la biblioteca:



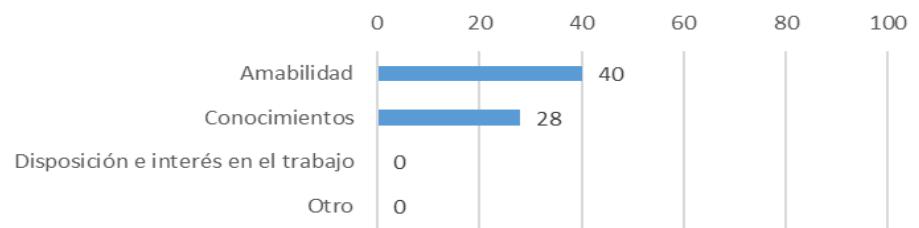
3.- ¿Además del español, en qué idioma prefieres la información que necesitas?



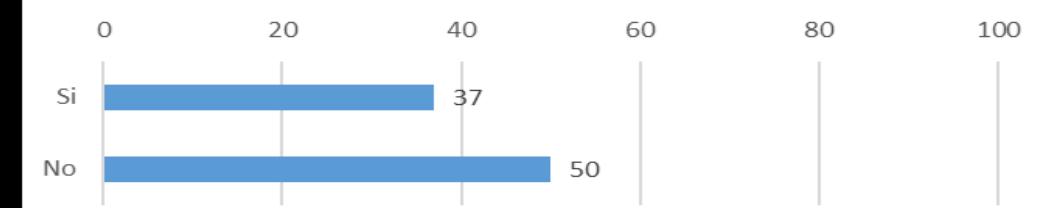
## Servicios con los que te gustaría que contara el centro de información además de los que ya ofrece:



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



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

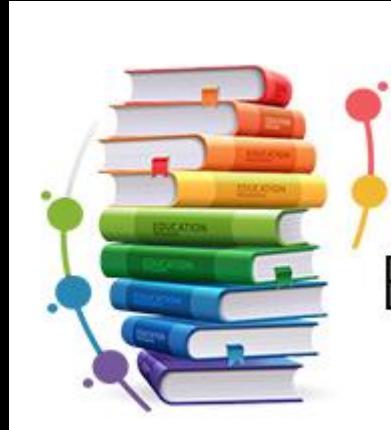


# OBJETIVOS DE ESTRATÉGICOS

## 2024-2028

- Para diciembre 2024, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios.

Avance 25%



Certificación de la Biblioteca  
Octubre de 2025.

Avance 80%



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

## Resultado de los Indicadores determinados en los servicios



## Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios : Indicadores de colecciones

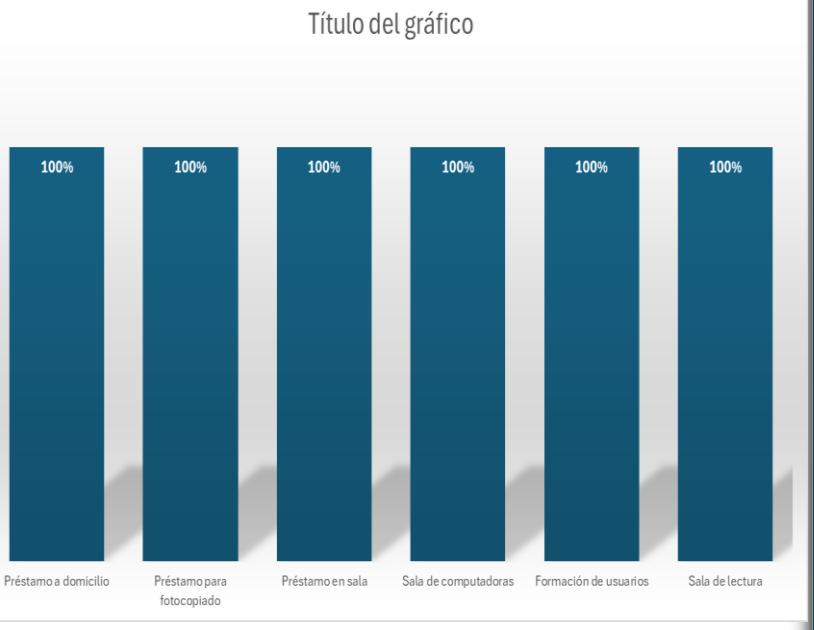
Nº	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC03	<b>Porcentaje de incremento de la colección pertinente</b>	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO		0	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS			
Nº	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC04	<b>Cantidad de títulos no localizables en estantería</b>	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA	2421	0	Registro inventario de la colección
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	2421		
Nº	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC05	<b>Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen respecto a las colecciones para préstamo a domicilio</b>	SUMATORIA DEL NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR VOLUMEN	10	0%	Inventario de la colección/ Reporte de Software de administración de la biblioteca/ SIBIB
		NÚMERO DE LIBROS PARA PRÉSTAMO	2172		
Nº	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC06	<b>Promedio de título por volumen</b>	SUMATORIA DE VOLÚMENES	2421	2.48	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	976		

# Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios: Prestación de servicios

SERVICIOS															Registro fuente
Nº	Indicador	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Promedio	
PGC02	Préstamo a domicilio						100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Registro de Disponibilidad del servicio
	Préstamo para fotocopiado						100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Préstamo en sala						100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Préstamo en reserva														
	Cubículos de estudio y/o lectura														
	Formación de usuarios						100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Sala de computadoras						100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Préstamo de lockers y/o casilleros														
	Fotocopiado														
	Impresiones														
	Scanner y/o digitalización														
	Sala para personas con limitaciones						100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Sala de lectura														
	Préstamo de laptop														
	Préstamo Interbibliotecario														



## PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS



# NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

## PLATAFORMA DE HALLAZGOS



LA BIBLIOTECA DE FACULTAD DE QUÍMICO FARMACOBIOLOGÍA CUENTA CON MATERIAL BIBLIOGRÁFICO SIN ESTAR REGISTRADO EN EL CATÁLOGO EN LÍNEA Y SIN CÓDIGO DE BARRAS.

LO QUE CONSTITUYE UN PRODUCTO NO CONFORME DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS QUE SE ENCUENTRA DETERMINADOS EN EL CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.



ACTIVIDAD 1



DEPURAR EL INVENTARIO ,  
RESULTADO DEL COTEJO DEL  
ACERVO BIBLIOGRÁFICO.



PENDERACIÓN: 30%



ACTIVIDAD 2



INTEGRAR AL OBJETIVO ESTRATÉGICO ,  
SOBRE CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN,  
EL ACERVO PENDIENTE DE LA BIBLIOTECA



PENDERACIÓN: 70%

# Resultados de seguimiento y medición

## Evaluación de infraestructura

- Se recomienda tener extintores vigentes, debido a que estaban marcados con fecha: Nov/2023, al momento que se realizó la evaluación ✓
- Reparación de iluminación: 3 lámparas dañadas. ✓
- Reparación de ventanas: 3 ventanas dañadas ✓
- Requiere vidrios para ventanales ✓
- Gomas para protección de patas de sillas ✓

- Se requiere estantería por exceso de material bibliográfico. Ya no es necesario, debido a que se generó descarte y se liberó espacio .
- Se requiere mobiliario para área de cómputo. No es necesario debido a que con el mobiliario que se cuenta, el área está en función

DGB

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 información y procesos de apoyo certificados, el cual se deberá aplicar cada dos años conforme a su programación.

NOTA: Como evidencia se podrán anexar fotografías de los diferentes espacios.

CENTRO DE INFORMACIÓN:		FECHA PROGRAMADA	FECHA DE REALIZACIÓN		
Biblioteca de la facultad de químico farmacobiología					
EVALUADOR:	Aristela Quintana Díaz Asempira Miguel Angel Hernandez Miguel Hernandez Diaz	15-feb-24	15-feb-24		
ÁREA:	Gabinete				
Instrucciones: Marca con una X el ítem que 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	REQUiere ATENCIÓN	OBSERVACIONES
1					ESTRUCTURAL
1.1	MUROS	●			
1.2	COLUMNAS	●			
1.3	LOSAS	●			
2					INSTALACIONES
2.1	ELECTRICAS	●			
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	HERBERIA	●			
4.2	CARPINTERIA	●			
4.3	VENTANERIA		●		Reparación de ventilación en ventanas a ventaneras dañadas
4.4	LUMINARIAS	●			Reparación de iluminación 3 lámparas dañadas
5					SEGURIDAD
5.1	EXTINTORES	U. TIPO:	FECHA DE RECARCARGA:		OBSERVACIONES
1	Exteriores	POB	Nov 2023		Vence noviembre 2023
1	Internas	CO2	Nov 2022		Vence noviembre 2023

VIGENTE A PARTIR DE SEPTIEMBRE 2023

SB\_R\_EIFAOP\_7\_L1\_7\_1-4\_2023\_03

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

ÁREAS:	TEMPERATURA	HUMEDAD	ILUMINACIÓN	
	MÍNIMA	MÁXIMA	MÍNIMA	MÁXIMA
ESTANTERIA	16°	18°	45%	50%
CERRADA				
ABRIERTA	24.2		33.8	
	20°	24°	45%	50%
SALAS DE LECTURA				
MEDICIÓN	24.2		33.8	
ABRIERTA	20°	24°	45%	50%
	25.3		33.7	
OFICINAS				
MEDICIÓN	24.2		33.8	
ABRIERTA	20°	24°	45%	50%
	24.2		33.8	
FONDO ANTIGUO				
MEDICIÓN	15°	20°	45%	65%

RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL RESPONSABLE DEL ÁREA EVALUADA

Se recomienda tener extintores vigentes para el servicio de emergencias

Reparación de iluminación 3 lámparas dañadas

Reparación de ventilación en ventanas 3 ventilaciones dañadas

Requerir reparación de servicio de internet para los usuarios y el personal

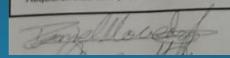
Requerir vidrios para ventanas

Se recomienda supervisar el cableado de internet

Requerir los hueles para las patas de las sillas para la disminución de ruido en la biblioteca

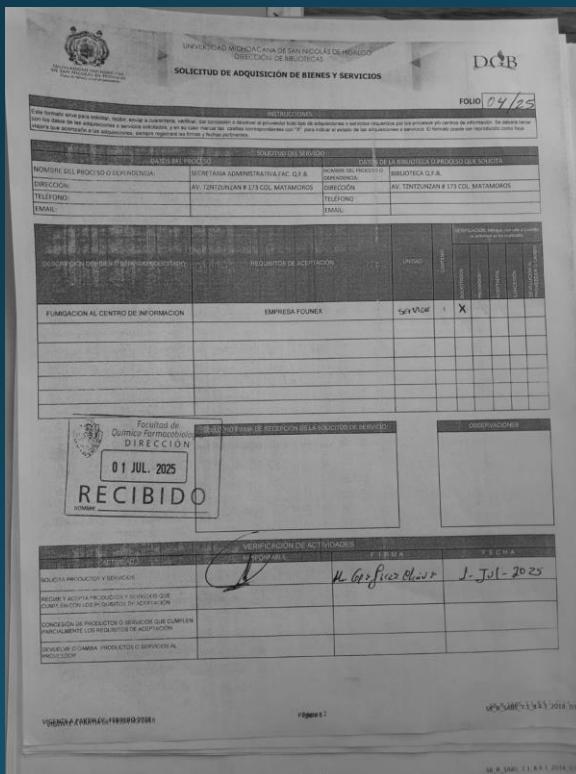
Requerir estantería por exceso de bibliografías

Requerir mobiliario para área de cómputo



# SABS PENDIENTES

Fumigación pendiente de realizarse  
solicitada en SABS, FOLIO: 04/2025  
Recibido con fecha de 1/07/2025



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN NICOLÁS DE HÉROES  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS  
SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
FOLIO 04/25

DIRECCIONES:

NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	SECRETARIA ADMINISTRATIVA FAC. Q.F.B.	NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO:	BIBLIOTECA UZB.
DIRECCIÓN:	AV. TINTINZUNZAN # 173 COL. MATAHOROS	DEPARTAMENTO:	
TELÉFONO:	5555555555	EMAIL:	

DETALLE DEL SERVICIO:

DETALLE DEL SERVICIO	DETALLE DE LA BIBLIOTECA QUE SE SOLICITA
FUMIGACIÓN AL CENTRO DE INFORMACIÓN	EMPRESA FONEX
VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	FECHA FIRMA FOLIO FECHA
RECIBO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO	01 JUL. 2025
VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	1 - JUL - 2025
DETALLE DEL SERVICIO	DETALLE DE LA BIBLIOTECA QUE SE SOLICITA
DEVOLVER O CAMBIA PRODUCTOS O SERVICIOS AL PROVEEDOR	

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

RECIBO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

VIGENCIA EXTERNA (180 DÍAS)

Página 1

RECIBIDO

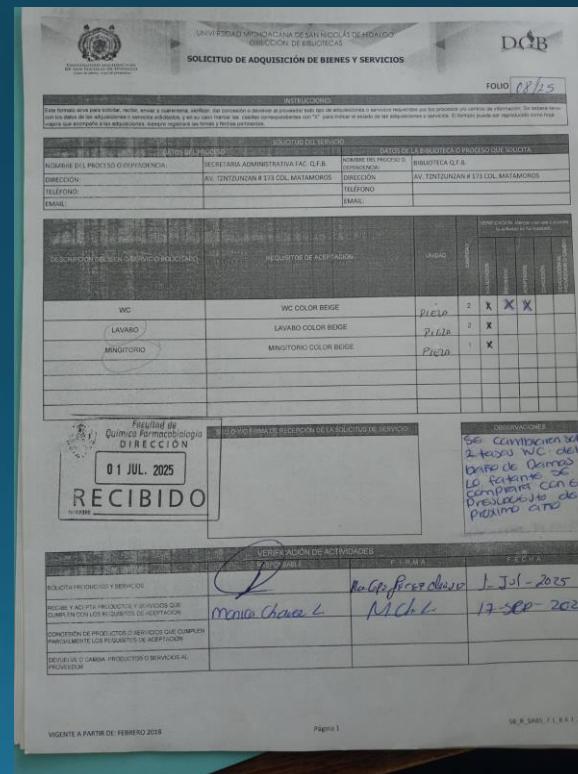
RECIBO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

VIGENCIA EXTERNA (180 DÍAS)

Página 1

Cambio de W.C. (tanque, tasa, lavabo) SABS,  
FOLIO 08/2025  
Recibido con fecha de 1/07/2025



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN NICOLÁS DE HÉROES  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS  
SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
FOLIO 08/25

DIRECCIONES:

NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	SECRETARIA ADMINISTRATIVA FAC. Q.F.B.	NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO:	BIBLIOTECA Q.F.B.
DIRECCIÓN:	AV. TINTINZUNZAN # 173 COL. MATAHOROS	DIRECCIÓN:	AV. TINTINZUNZAN # 173 COL. MATAHOROS
TELÉFONO:		TELÉFONO:	
EMAIL:		EMAIL:	

DETALLE DEL SERVICIO:

DETALLE DEL SERVICIO	DETALLE DE LA BIBLIOTECA O PROCESO QUE SOLICITA
DETALLE DEL SERVICIO	DETALLE DE LA BIBLIOTECA O PROCESO QUE SOLICITA
W.C.	WC COLOR BEIGE
LAVABO	LAVABO COLOR BODE
MINGITORIO	MINGITORIO COLOR BEIGE

DETALLE DEL SERVICIO:

DETALLE DEL SERVICIO	DETALLE DE LA BIBLIOTECA O PROCESO QUE SOLICITA
RECIBO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO	01 JUL. 2025
VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	1 - JUL - 2025
RECIBO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO	01 JUL. 2025
VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	1 - JUL - 2025

RECIBO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

VIGENCIA EXTERNA (180 DÍAS)

Página 1

RECIBO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

VIGENCIA EXTERNA (180 DÍAS)

Página 1

RECIBO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO

VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

VIGENCIA EXTERNA (180 DÍAS)

Página 1

# Resultados de seguimiento y medición. Mantenimiento de equipo de cómputo

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS  
**DGE**

**SOLICITUD DE SOPORTE Y REDES**

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

Nombre: C. CLAUDIA MERINO MENDOZA . Biblioteca: QUÍMICO FARMACOBIOLOGÍA  
Fecha reporte: 12 / 08 / 2025 . Fecha atención: 12 / 08 / 2025 . Número de caso:  
Asignado a: C. JULIO LÓPEZ CORTÉS . CS: ÁREA DE LA SALUD  
Reporte inicial:

INSTALACION DE REGULADORES NUEVOS

Diagnóstico

INSTALACION FISICA, Y VERIFICACION DEL FUNCIONAMIENTO

Relación de equipos atendidos

1-Marca y modelo:	ALL IN ONE HP 200G4	S/N y/o C/P:	8CC1322MQ
2-Marca y modelo:	ALL IN ONE HP 200G4	S/N y/o C/P:	8CC1322MR8
3-Marca y modelo:	ALL IN ONE HP 200G4	S/N y/o C/P:	8CC1322MQ1
4-Marca y modelo:	ENSAMBLE	S/N y/o C/P:	
5-Marca y modelo:		S/N y/o C/P:	

Requerimientos extras:

Material /refacciones  Garantía/Capacitación  No se requieren extras

Detalles y reporte final del servicio:

SE INSTALAN FISICAMENTE 4 REGULADORES, 2 EN LOS EQUIPOS ADMINISTRATIVOS Y 2 EN EQUIPOS QUE SON DE USO PÚBLICO. SE HACEN PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO CORRECTO, SE HACE ENTREGA LOS EQUIPOS CON SU RESPECTIVO DISPOSITIVO DE PROTECCIÓN FUNCIONANDO CORRECTAMENTE.

Fecha de conclusión: 12 / 08 / 2025 . Equipos atendidos: 1 . Acciones realizadas: 8  
Cumple con las especificaciones mencionadas en este formato: SI  NO   
Nota: Al firmar este registro usted está aceptando lo descrito en el mismo.

Firmas

Del personal asignado al inicio del caso.

De conformidad por parte del solicitante.  
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD  
DE QUÍMICO FARMACOBIOLOGÍA

# Cursos y tutorías de capacitación del personal bibliotecario

## CURSO NORMA ISO 9001:2015



### Servicios de los Procesos de Soporte

Servicios de PGTS Y POD

Servicios Desarrollo de Habilidades Informativas,

Servicio de Encuadernación F. contemporáneos y Preservación

## Tutorías

PLATAFORMA SARH

PLAN ESTRATÉGICO DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO.

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

TUTORÍA SIBIB (TODO SIBIB) DESCARTE INV MOBILIARIO

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONORMES Y PLATAFORMA

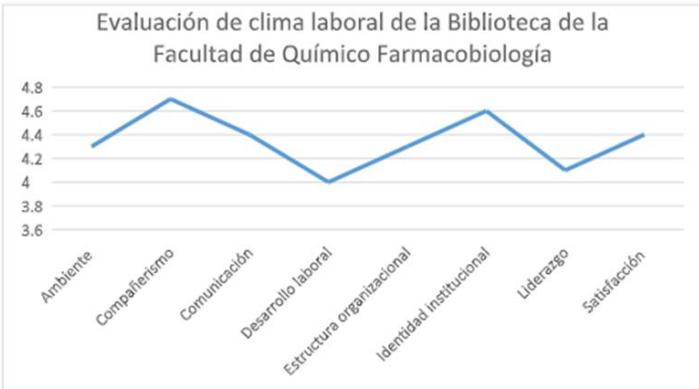
PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS,

PLATAFORMA DE CONTROL DE RIESGOS, CONTROL DE CAMBIOS CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS

PLATAFORMA DE ACUERDOS

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

PLATAFORMA OBJETIVOS DE CALIDAD



CRITERIOS:

CRITERIOS:	MEDIA GENERAL POR CRITERIO
AMBIENTE LABORAL	4.3 %
COMPAÑERISMO	4.7 %
COMUNICACIÓN	4.4 %
DESARROLLO LABORAL	4 %
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	4.3 %
IDENTIDAD INSTITUCIONAL	4.6 %
LIDERAZGO	4.1 %
SATISFACCIÓN	4.4 %

# EVALUACIÓN DECLIMA LABORAL

# RESULTADO DE LA AUDITORÍA INTERNA

## Realizada el 18 de septiembre de 2025

### NO CONFORMIDAD (NC) 4

REQUISITO	DECLARACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	EVIDENCIA DE AUDITORÍA	RESULTADO
<b>7 Apoyo</b> <b>7.5 Información documentada</b> <b>7.5.2 Creación y actualización</b> <u>Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:</u> a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia); b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico); c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	En la Biblioteca de la Facultad Químico – Farmacobiología, no se asegura de la correcta actualización de la información documentada. Durante la auditoria se constató que el Reglamento Interno publicado en la página institucional de la Facultad es diferente del publicado en el Sistema Bibliotecario. Asimismo, la descripción de los servicios ofrecidos en la página institucional presenta diferencias respecto a los servicios declarados en el Catálogo de Productos y Servicios de los Procesos Operativos. En consecuencia, se incumple el requisito 7.5.2 de la norma ISO 9001:2015. Por lo tanto, se declara una NO CONFORMIDAD.	<a href="https://www.gfb.umich.mx/biblioteca.html">https://www.gfb.umich.mx/biblioteca.html</a>  Catálogo de Productos y Servicios de los Procesos Operativos SB_D_CPSPO_8.2.1.a_8.2.2.a_8.5.1.c <a href="https://www.dgb.umich.mx/images/PDF/CatalogodeProductosyServiciosdelosprocesosoperativosQFB.pdf">https://www.dgb.umich.mx/images/PDF/CatalogodeProductosyServiciosdelosprocesosoperativosQFB.pdf</a>	NC



The screenshot shows a portion of a website for a library. At the top, there's a banner with the word "Biblioteca" and a "SILENCIO" sign. Below the banner, a navigation bar includes links for "Página de inicio", "Nosotros", "Información Académica", "Servicios", and "Noticias". On the right side of the page, there's a sidebar with sections for "Reglamento Interno" and "Servicios que ofrece", which lists services like "Consulta y préstamo de libros", "Equipo de cómputo con acceso a Internet", and "Internet inalámbrica".

# RESULTADO DE LA AUDITORÍA INTERNA

## Realizada el 18 de septiembre de 2025

NO CONFORMIDAD

<p><b>8 Operación</b> <b>8.5 Producción y provisión del servicio</b> <b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b> La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.</p>	<p>En el Procedimiento de Gestión de Colecciones, no se asegura la aplicación consistente de la instrucción de trabajo para la habilitación de acervos adquiridos. En el desarrollo de la auditoría se constató que el acervo ingresado por compra (12 volúmenes) mediante el oficio 022-2025 fue habilitado sin seguir en su totalidad la instrucción de trabajo correspondiente, omitiéndose el sellado en la contraportada de los ejemplares. Incumpliendo el requisito 8.5.1 de la norma ISO 9001:2015. En consecuencia, se declara una NO CONFORMIDAD</p>	<p>Procedimiento de Gestión de Colecciones SB_P_PGC_8.1_8.5.1  Oficio 022-2025  Instrucción de trabajo de habilitación de material bibliográfico y tesis SB_IT_HMBT_8.1.e.1_2018_01</p>	<p>NC</p>
---	--	---	-----------



# RESULTADO DE LA AUDITORÍA INTERNA

## NO CONFORMIDAD

<p><b>8 Operación</b></p> <p><b>8.5 Producción y provisión del servicio</b></p> <p><b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b></p> <p>La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:</p> <p>a) <u>la disponibilidad de información documentada que defina:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;</li> <li>2) <u>los resultados a alcanzar;</u></li> </ol>	<p>En la Biblioteca de la Facultad de Químico - Farmacobiología, no se asegura que la información documentada esté disponible para garantizar la ejecución de las actividades. Durante la revisión del registro de Actividades de Aseo, se constató que este no es llenado ni firmado por el intendente responsable, lo que impide asegurar la trazabilidad y la veracidad del cumplimiento de las actividades. En consecuencia, se incumple el requisito 8.5.1.a.2 de la norma ISO 9001:2015. Por lo tanto, se declara una NO CONFORMIDAD.</p>	<p>Procedimiento de Prestación de Servicios SB_P_PPS_8.1_8.5.1_2024_06</p> <p>Actividades de aseo SB_R_AA_8.5.1_2023_02</p>	<p>NC</p>
<p><b>8 Operación</b></p> <p><b>8.5 Producción y provisión del servicio</b></p> <p><b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b></p> <p>La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:</p> <p>d) <u>el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;</u></p>	<p>En la Biblioteca de la Facultad Químico – Farmacobiología, no se asegura la realización de las actividades de aseo de acuerdo con lo planificado. Durante la revisión del registro de Actividades de Aseo, se constató que en varios casos se marca como "No Conforme", lo que demuestra que las actividades programadas no fueron ejecutadas. En reunión con directivos y personal, se informó que se realizó la solicitud de cambio de intendente, actualmente asignado al turno vespertino. Por lo tanto, se declara una NO CONFORMIDAD ya que incumple el requisito 8.5.1.d de la norma ISO 9001:2015.</p>	<p>Actividades de aseo SB_R_AA_8.5.1_2023_02</p> <p>Actividades de aseo SB_IT_AA_8.1.e.1_2018_01</p> <p>Minuta del 05 de marzo de 2025 SB_R_M_7.4_2024_03</p>	<p>NC</p>

# Desempeño de los proveedores

## Evaluación de escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales como proveedores

### CRITERIOS

#### A) TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS

Uno (1) Más de 2 meses.

Dos (2) De 1 a 2 meses.

Tres (3) Menos de 1 mes.

#### B) CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES

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

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

Tres (3) Cumple totalmente las especificaciones solicitadas.

#### C) CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS

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

Dos (2) Para productos o materiales en buen estado al momento de la entrega o servicios recibidos a total satisfacción.

#### D) SERVICIOS ASOCIADOS

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

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

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

Tipo de producto o servicio	Calificación
Servicio, manejo de extintores	8
Reguladores para sala de computo	9
Plomería. Wc	7
Buzón quejas y sugerencias	9
Señalización	9

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

# MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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. 2. Se programa la clasificación y catalogación en el Koha de la colección identificada.	PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL/CENTROS DE INFORMACIÓN			
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. <b>CUMPLE</b> 2. Verificar a través de auditoría interna las actividades de aseo en los centros de información.	CENTROS DE INFORMACIÓN/AUTORIDAD DE LA UNIVERSIDAD			

# OPORTUNIDADES DE MEJORA

Mejoras	IMPACTO	ACCIONES REALIZADAS
<b>Red inalámbrica WI-FI para usuarios</b>	Proceso prestación de servicios	Solicitar la adquisición de un Router inalámbrico (para distribuir la señal Wi-Fi) a la Dirección de la Facultad
<b>Solicitar capacitación de Biblioteca Virtual al Proceso de Desarrollo de Habilidades informativas</b>	Proceso de Gestión de Colecciones Proceso de Prestación de Servicios	Solicitar la capacitación a la Subdirección de Bibliotecas
<b>Realizar búsqueda de bases de datos línea de libre acceso que apoyen el plan de estudios.</b>	Proceso de Gestión de Colecciones Proceso de Prestación de Servicios	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitar al PDHI capacitación sobre criterios para validar bases de datos</li><li>2. Capacitación</li><li>3. Búsqueda de revista.</li><li>4. Publicación en la biblioteca y en la página de la Facultad.</li></ol>



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS



MINUTA

[Título de la reunión] Revisión por la Dirección

02/10/2025

[Hora de la reunión] 10:30 am

[Lugar de la reunión] Dirección de la  
Facultad de Químico Farmacobioología

Reunión convocada por Directora de la Facultad de Químico Farmacobioología

Asistentes

Nombre	Función	Firma
Maria Guadalupe Pérez Cávarez	Representante Profesor	
Christian Hernández Justiniani	Representante estudiante	
Rosa María Gómez Martínez	Directora	
Monica Chávez Lázaro	Jefa Coordinación de las Bibliotecas D.F.B	
Arturo Chávez Esquivel	Sra. Asistente FQFB	

<p><b>[Orden del día]</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">1.      Lista de presentes</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">2.      Revisión por la Dirección.</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">3.      Asuntos generales</td></tr> </table> <p><b>[Desarrollo de la sesión]</b></p> <p>Morelia, Michoacán, siendo las 10:30 a.m. del día 02 de octubre de 2025 se dio por iniciada la reunión con el Comité de Biblioteca de la Facultad de Químico Farmacobiología, bajo el orden del día descrito.</p> <p class="list-item-l1">1.      Lista de presentes</p> <p class="list-item-l1">2.      Revisión por la Dirección</p> <p class="list-item-l1">3.      Asuntos generales</p> <p><b>Revisión por la Dirección.</b></p> <p>La directora de la Facultad de Químico Farmacobiología M.C. Rosa María García Martínez hizo del conocimiento del cambio de representante de la alumna Vania Arleim Rojas García quedando el alumno Christian Hernández Justiniani</p> <p>Posteriormente, la Coordinadora y Gestor Interno, procede a realizar la presentación de la información de la siguiente manera:</p> <p><b>Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.</b>      Para conocimiento general del Comité de Biblioteca, se mencionó y explicó el contexto de la organización del Sistema Bibliotecario, así como de la política de calidad.</p> <p><b>Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.</b>      Se presentaron los resultados de la aplicación de encuestas que se aplicaron a 87 usuarios para determinar la satisfacción por los productos y servicios de la biblioteca y 86 alumnos para la detección de necesidades de usuarios en la biblioteca.      Otro tema que se destacó en el desarrollo de este punto fue la necesidad de solicitar capacitación en el Departamento de Habilidades Informativas, para que los usuarios conozcan el material multimedia con el que se cuenta en la Biblioteca Virtual; y a su vez conozcan el contenido de ésta.</p> <p>En los servicios con los que les gustaría que contara el centro de información además de los que ya se ofrece, nuestros usuarios determinan el préstamo a domicilio, el cual se tomará a consideración para agregar un día más de préstamo a domicilio, dependiendo de la pertinencia del material bibliográfico con el que se cuenta físicamente. El cual se revisará y expondrá con los bibliotecarios, para determinar si es pertinente o no.</p> <p><b>Objetivos de estratégicos</b></p> <p>Se abordaron los objetivos estratégicos en los que participamos en el Sistema Bibliotecario para conocimiento del Comité y se presentaron el avance de cada uno.</p> <p>1.- Para diciembre 2024, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios, se hace mención de que se está trabajando y se lleva registro de avance en 25%</p>	1.      Lista de presentes	2.      Revisión por la Dirección.	3.      Asuntos generales	
1.      Lista de presentes				
2.      Revisión por la Dirección.				
3.      Asuntos generales				
VIGENTE A PARTIR DE: NOVIEMBRE 2024	1			
SB_R_M_7.4_2024_03				

en plataforma y en el registro, Listado de bibliografía de los programas de estudio el avance se encuentra registrado en el 3er semestre a la fecha del día 2 de octubre de 2025;

2.- Certificación de la Biblioteca octubre de 2025. se lleva registro de avance en 80% y solo se espera la notificación de la fecha de Auditoría Externa.

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

Se menciona el porcentaje de disponibilidad de la colección por mes, en el mes de julio el porcentaje no está reflejado en un 100% debido a que se encuentra material en el departamento de restauración y fondos contemporáneos.

En la disponibilidad de servicios, se da a conocer que los servicios fueron reflejados en un 100% durante el periodo de enero a julio del 2025.

**Resultados de seguimiento y medición.**

Solicitud de adquisición de bienes y servicios, quedan pendientes dos, una con Folio: 04/2025, recibido con fecha de 1/07/2025 en el que se solicitó la fumigación de la Biblioteca; el Secretario Administrativo, indicó que solicitará otras cotizaciones además de la proporcionada por la anterior coordinadora.

El segundo con Folio 08/2025, en el que se solicita el Cambio de W.C. (mingitorio, tasa, lavabo) del cual sólo se cambiaron las tasas del sanitario de las mujeres, quedando pendientes mingitorio, lavabo, se determina en las observaciones lo faltante se adquirirá con el presupuesto del próximo año.

**Resultado de la auditoría interna realizada el 18 de septiembre de 2025.**

Como resultado de la auditoría interna, realizada el 18 de septiembre, Se detectaron 4 no conformidades a las cuales ya se les dio el seguimiento y planificación en la plataforma de hallazgos, los cuales se dieron a conocer por parte del coordinador. Y así determina el seguimiento con la Dirección en lo que impacta más, que es el tema del intendente y actividades de aseo no realizadas.

**Oportunidades de mejora.**

Se hace la mención de las siguientes oportunidades de mejora para la biblioteca.

- Red inalámbrica WI-FI para usuarios, Solicitar la adquisición de un Router inalámbrico (para distribuir la señal Wi-Fi a la Dirección de la Facultad. En la revisión por la dirección, la Directora dio a conocer, que este sería factible cuando se termine de instalar la antena que por medio de la CFE se está instalando dentro de las instalaciones de la facultad, ellos proveerán los Router; para los edificios y así la señal del WI-FI sea más rápida.
- Solicitar capacitación de Biblioteca Virtual al Proceso de Desarrollo de Habilidades informativas. Enviar oficio de Solicitud a la Subdirección de Bibliotecas
- Realizar búsqueda de bases de datos en línea de libre acceso que apoyen el plan de estudios.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Solicitar capacitación de Biblioteca Virtual	Maestra María Guadalupe Pérez Chávez	30/10/2025
Asignación de personal de intendencia en el turno matutino	Dirección y Secretario Administrativo	31/10/2025
Reunión con el intendente y coordinador de la biblioteca	Dirección y Secretario administrativo 31/10/2025	31/10/2025
Determinar si se agrega un día más, para el servicio de préstamo a domicilio	Maestra María Guadalupe Pérez Chávez	28/11/2025

GRACIAS.