Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AGOSTO 2025-JULIO 2026

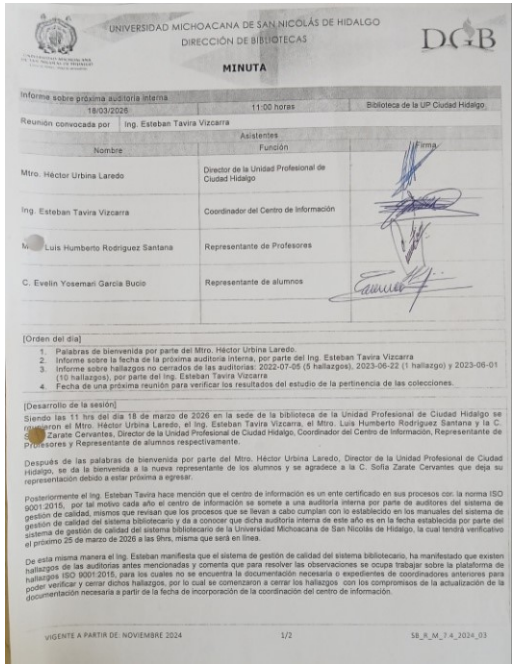
BIBLIOTECA DE LA

Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo

Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa

24 de septiembre de 2025

- Necesidad de tener personal para el aseo o limpieza del centro de información –Solucionado-.
- Gestionar la conectividad a Internet que permita proveer de dicho servicio al centro de información – Se sigue trabajando-.
- Integración de miembros del comité por parte de cada facultad de los programas de estudios anidados en la unidad profesional –no viable-.
- Realizar sesiones más periódicas de este comité para estar al pendiente de las situaciones apremiantes del centro de información –Solucionado-.
- Realizar el estudio de la pertinencia –Solucionado-.
- Verificar el FODA por parte de todos los miembros del comité –Solucionado-.
- Verificar el reglamento interno de la biblioteca.
- Atención a los SABS –Solucionado-.
- Cerrar los hallazgos abiertos de auditorias pasadas (muchos años atrás) –Solucionado-.



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
DGB

MINUTA

Informe sobre próxima auditoría interna		
18/03/2026	11:00 horas	Biblioteca de la UP Ciudad Hidalgo
Reunión convocada por	Ing. Esteban Tavira Vizcarra	

Asistentes

Nombre	Función	Firma
Mtro. Héctor Urbina Laredo	Director de la Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo	
Ing. Esteban Tavira Vizcarra	Coordinador del Centro de Información	
M[illegible] Luis Humberto Rodriguez Santana	Representante de Profesores	
C. Evelin Yosemari García Bucio	Representante de alumnos	

[Orden del día]

1. Palabras de bienvenida por parte del Mtro. Héctor Urbina Laredo.
2. Informe sobre la fecha de la próxima auditoría interna, por parte del Ing. Esteban Tavira Vizcarra
3. Informe sobre hallazgos no cerrados de las auditorías: 2022-07-05 (5 hallazgos), 2023-06-22 (1 hallazgo) y 2023-06-01 (10 hallazgos), por parte del Ing. Esteban Tavira Vizcarra.
4. Fecha de una próxima reunión para verificar los resultados del estudio de la pertinencia de las colecciones.

[Desarrollo de la sesión]

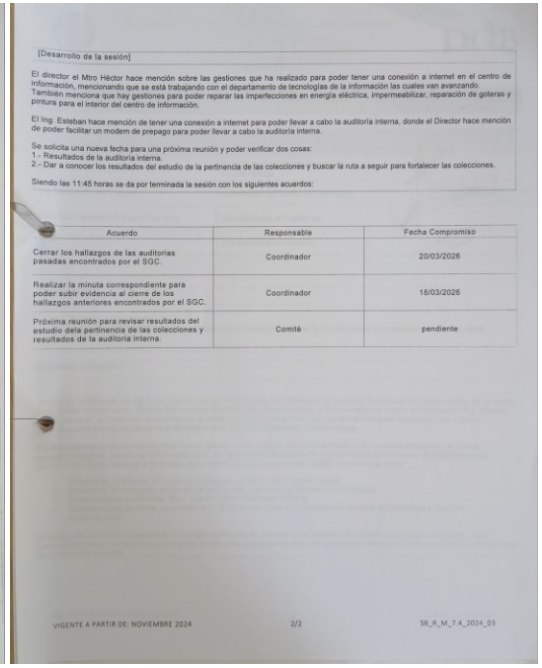
Siendo las 11 hrs del día 18 de marzo de 2026 en la sede de la biblioteca de la Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo se reunieron el Mtro. Héctor Urbina Laredo, el Ing. Esteban Tavira Vizcarra, el Mtro. Luis Humberto Rodriguez Santana y la C. Sofía Zarate Cervantes, Director de la Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo, Coordinador del Centro de Información, Representante de Profesores y Representante de alumnos respectivamente.

Después de las palabras de bienvenida por parte del Mtro. Héctor Urbina Laredo, Director de la Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo, se da la bienvenida a la nueva representante de los alumnos y se agradece a la C. Sofía Zarate Cervantes que deja su representación debido a estar próxima a egresar.

Posteriormente el Ing. Esteban Tavira hace mención que el centro de información es un ente certificado en sus procesos con la norma ISO 9001:2015, por tal motivo cada año el centro de información se somete a una auditoría interna por parte de auditores del sistema de gestión de calidad, mismos que revisan que los procesos que se llevan a cabo cumplan con lo establecido en los manuales del sistema de gestión de calidad del sistema bibliotecario y da a conocer que dicha auditoría interna de este año es en la fecha establecida por parte del sistema de gestión de calidad del sistema bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, la cual tendrá verificativo el próximo 25 de marzo de 2026 a las 9hrs, misma que será en línea.

De esta misma manera el Ing. Esteban manifiesta que el sistema de gestión de calidad del sistema bibliotecario, ha manifestado que existen hallazgos de las auditorías antes mencionadas y comenta que para resolver las observaciones se ocupa trabajar sobre la plataforma de hallazgos ISO 9001:2015, para los cuales no se encuentra la documentación necesaria o expedientes de coordinadores anteriores para poder verificar y cerrar dichos hallazgos, por lo cual se comenzaron a cerrar los hallazgos con los compromisos de la actualización de la documentación necesaria a partir de la fecha de incorporación de la coordinación del centro de información.

VIGENTE A PARTIR DE: NOVIEMBRE 2024 1/2 SB_8_M_7.4_2024_03



[Desarrollo de la sesión]

El director el Mtro Héctor hace mención sobre las gestiones que ha realizado para poder tener una conexión a internet en el centro de información, mencionando que se está trabajando con el departamento de tecnologías de la información las cuales van avanzando. También menciona que hay gestiones para poder reparar las imperfecciones en energía eléctrica, impermeabilizar, reparación de goteras y pintura para el interior del centro de información.

El Ing. Esteban hace mención de tener una conexión a internet para poder llevar a cabo la auditoría interna, donde el Director hace mención de poder facilitar un modem de prepago para poder llevar a cabo la auditoría interna.

Se solicita una nueva fecha para una próxima reunión y poder verificar dos cosas:
1.- Resultados de la auditoría interna.
2.- Dar a conocer los resultados del estudio de la pertinencia de las colecciones y buscar la ruta a seguir para fortalecer las colecciones.

Siendo las 11:45 horas se da por terminada la sesión con los siguientes acuerdos:

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Cerrar los hallazgos de las auditorías pasadas encontrados por el SGC.	Coordinador	20/03/2026
Realizar la minuta correspondiente para poder subir evidencia al cierre de los hallazgos anteriores encontrados por el SGC.	Coordinador	18/03/2026
Próxima reunión para revisar resultados del estudio dela pertinencia de las colecciones y resultados de la auditoría interna.	Comité	pendiente

VIGENTE A PARTIR DE: NOVIEMBRE 2024 2/2 SB_8_M_7.4_2024_03

Contexto de la Organización



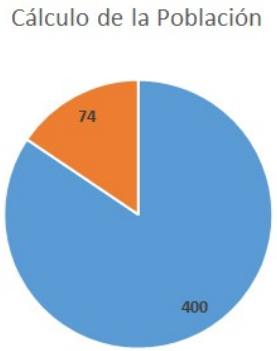
Información sobre el desempeño y la Eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad

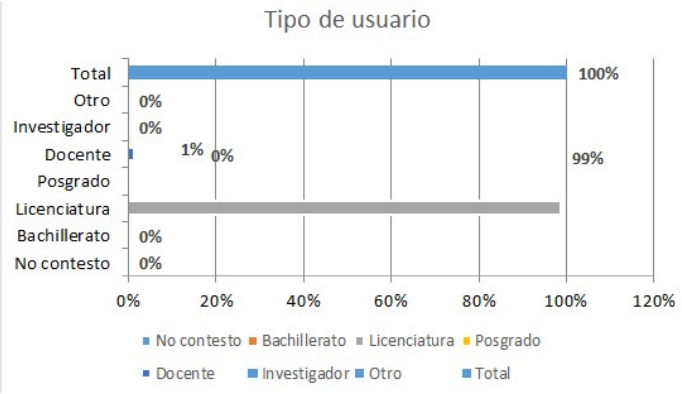
CÁLCULO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la población	400
Número de encuestas a aplicar	74

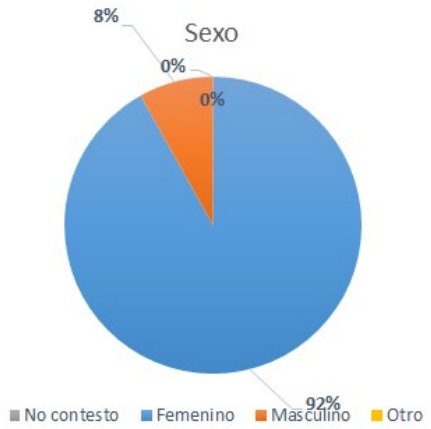
Tipo de usuario (en porcentaje)	No contesto	Bachillerato	Licenciatura	Posgrado	Docente	Investigador	Otro	Total
	0%	0%	99%	0%	1%	0%	0%	100%

Encuestas de satisfacción de usuarios

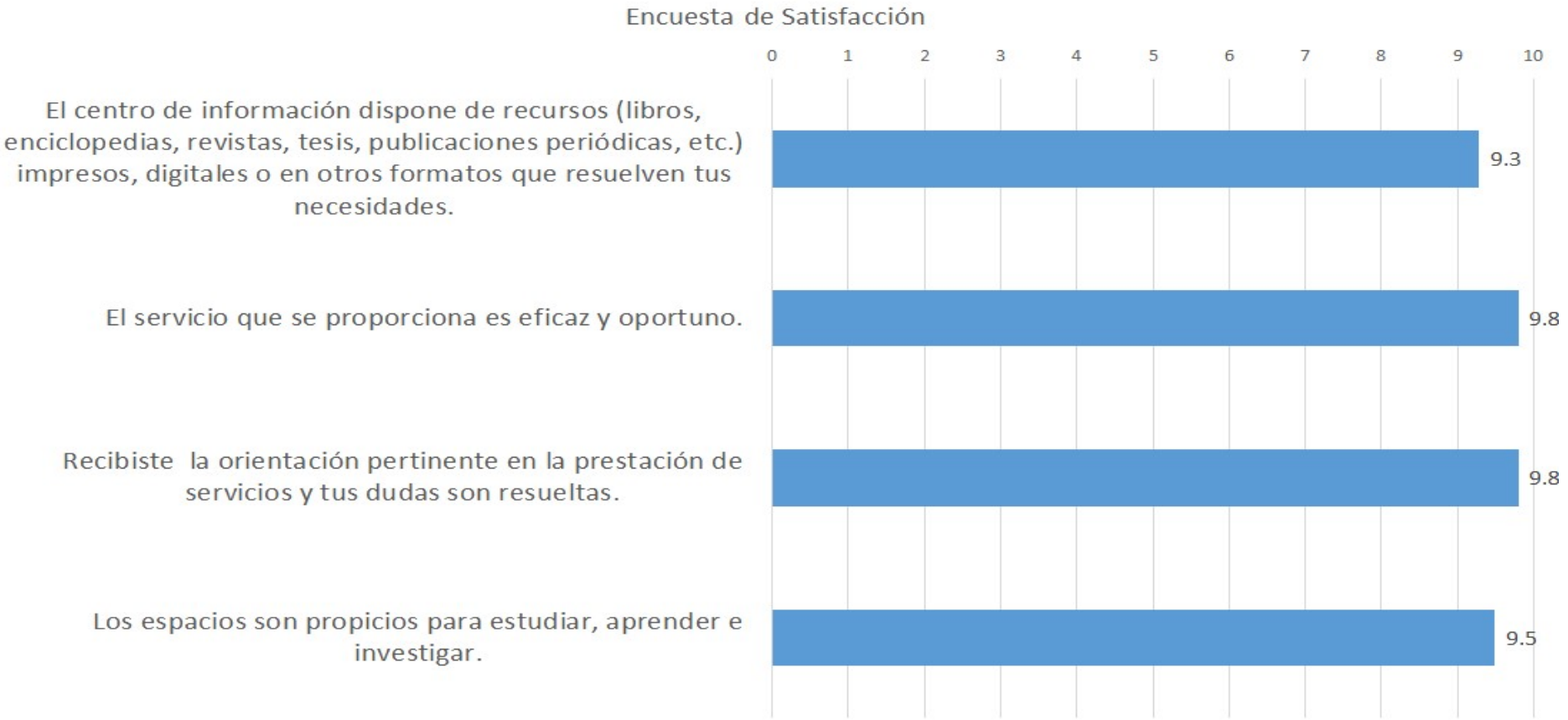






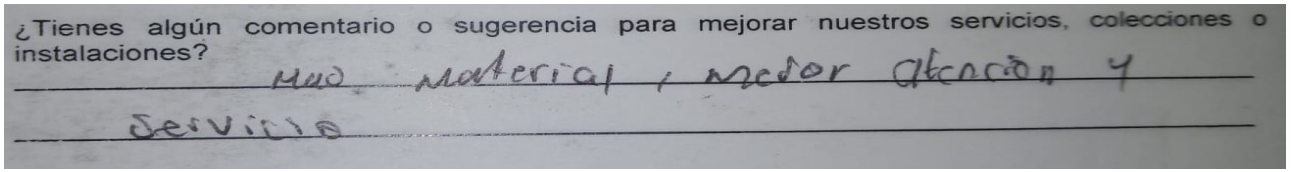


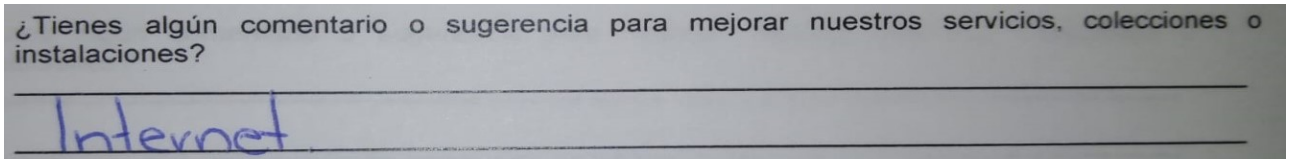
Encuestas de satisfacción de usuarios

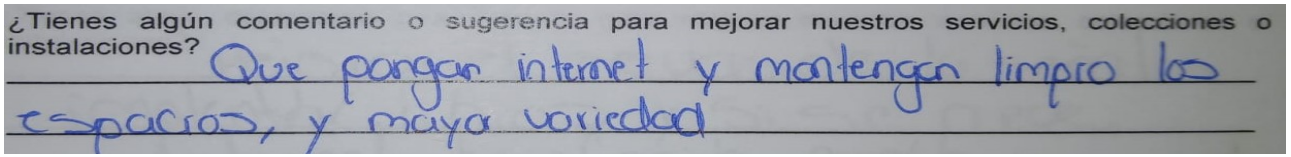


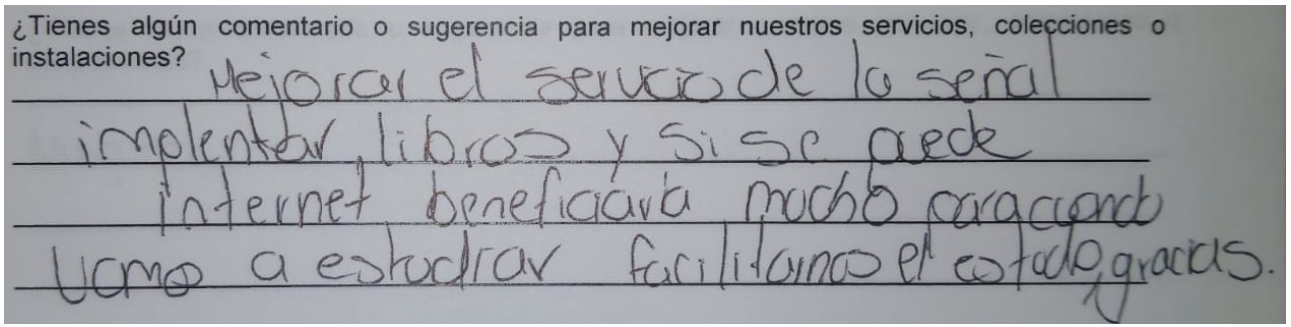
Encuestas de satisfacción de usuarios

Algunas sugerencias de los usuarios encuestados







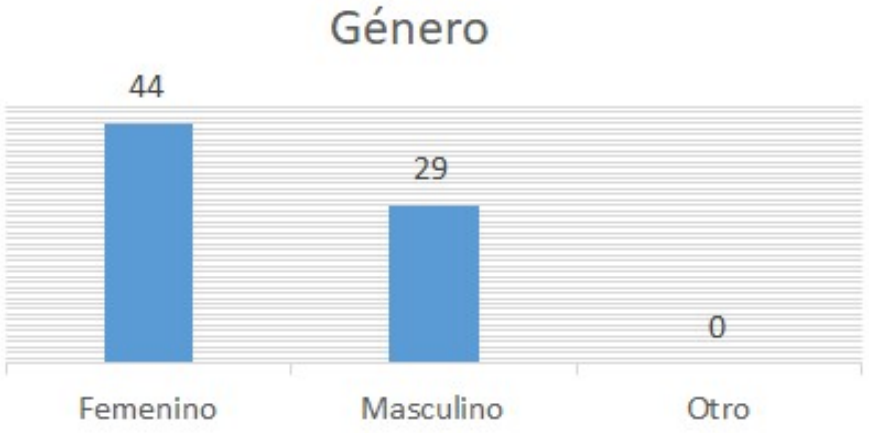


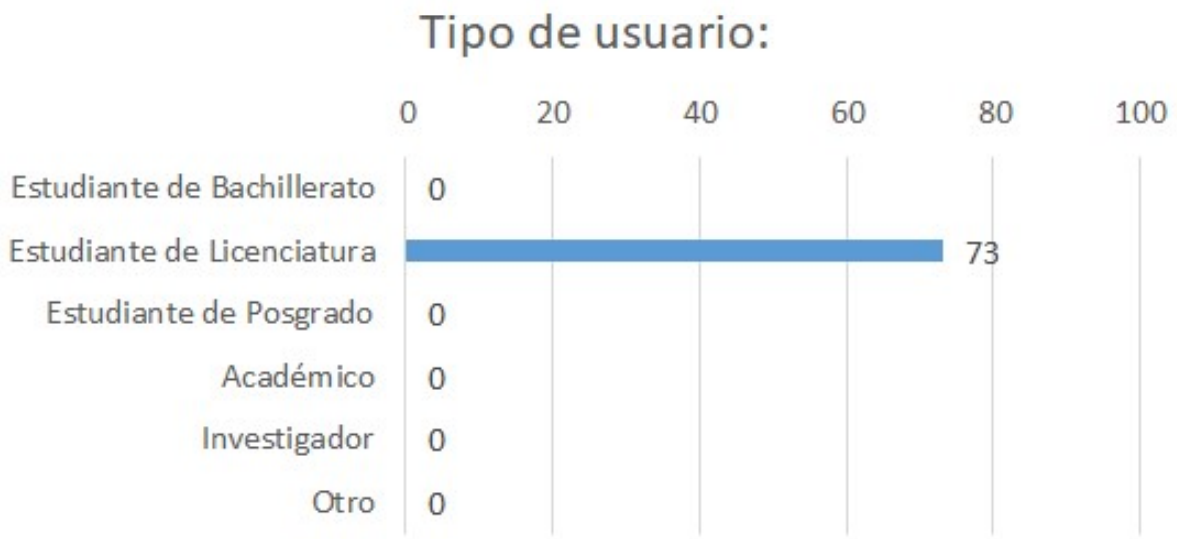
CÁLCULO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la población	370
Número de encuestas a aplicar	73

Detección de necesidades de los usuarios

Se aplica a la población total de nuestra Unidad Profesional, se aplica cada 3 años, pero en el caso de la biblioteca de Ciudad Hidalgo se aplicó el año pasado (2025) y solo se muestra como antecedente.

Detección de necesidades de los usuarios, resultados…del 2025 (se hace cada 3 años)



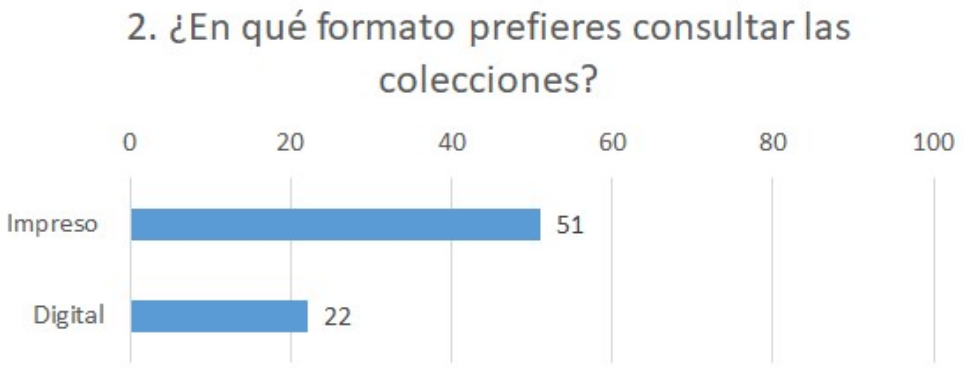


Detección de necesidades de los usuarios, continuación…



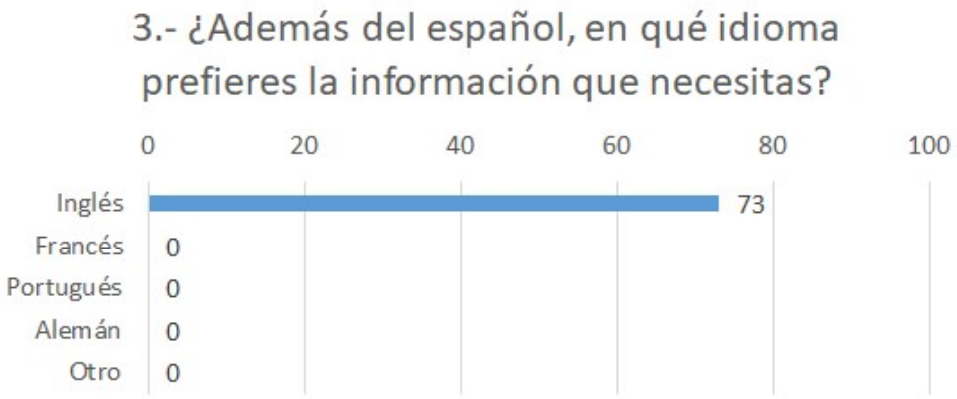


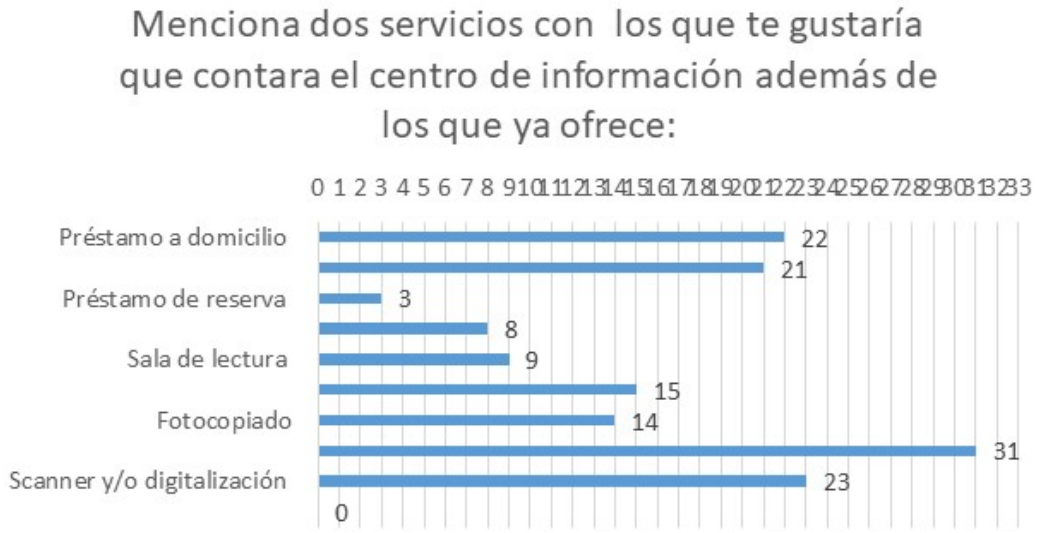
Detección de necesidades de los usuarios, continuación…



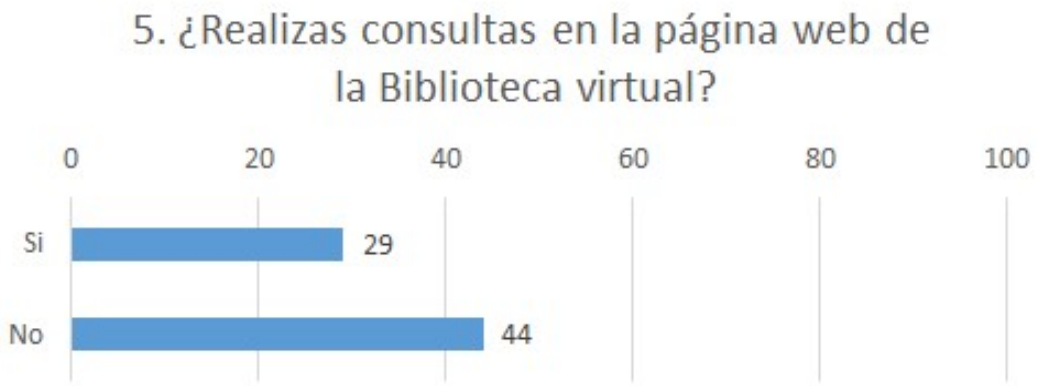


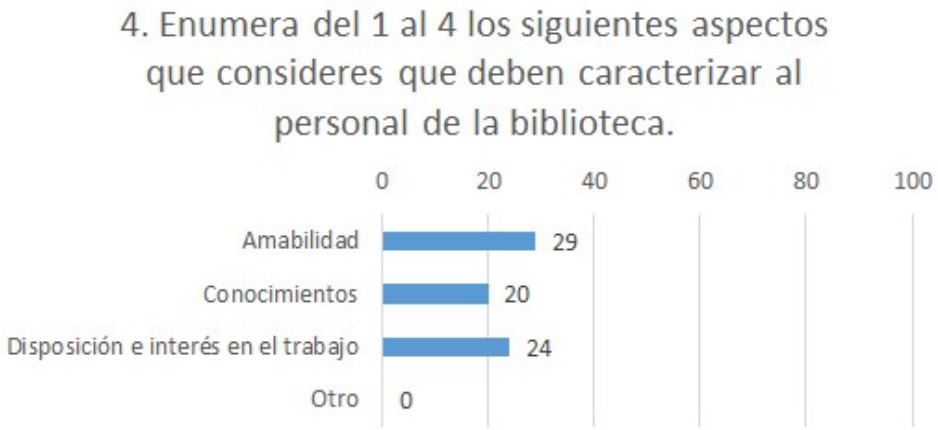
Detección de necesidades de los usuarios, continuación…

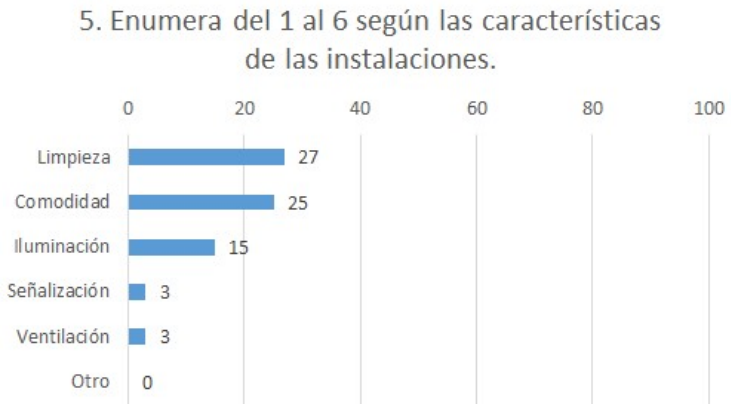




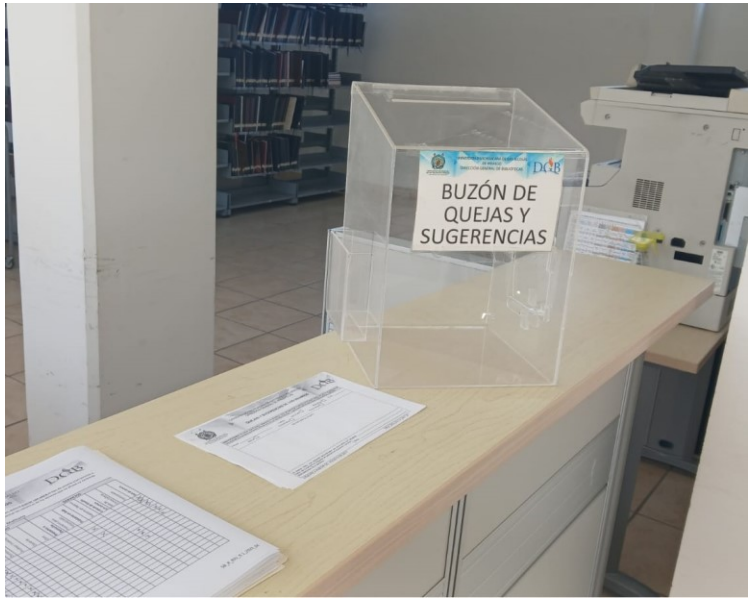
Detección de necesidades de los usuarios, continuación…







Quejas y/o Sugerencias



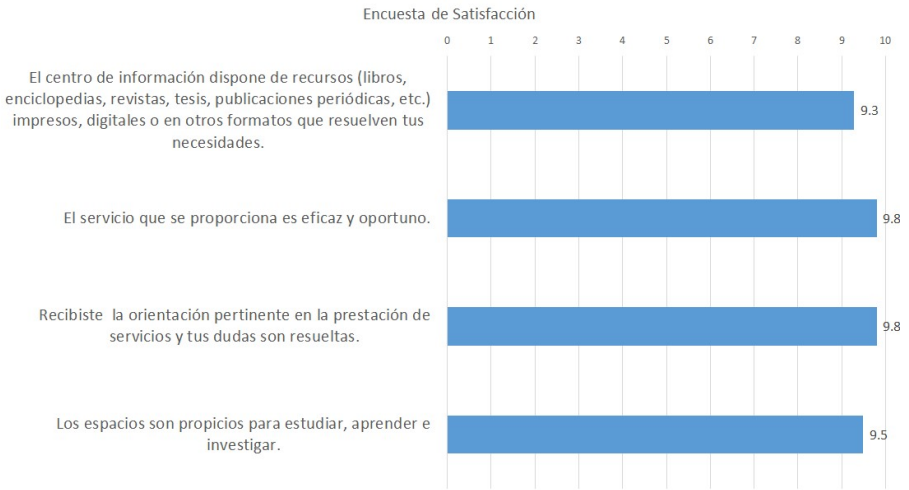
- Los usuarios no realizaron quejas o sugerencias.
- Cabe mencionar que se cuenta con un buzón y papeletas a la vista para tal fin.

Objetivo de calidad

- Incrementar la satisfacción de los usuarios del Centro de Información mediante una atención oportuna y eficiente.

- **Meta medible:** Alcanzar un **mínimo de 90 % de satisfacción de los usuarios** durante el periodo anual.
- **Indicador:** Porcentaje de satisfacción de usuarios.
- **Evidencia:** Encuestas de satisfacción y reportes de resultados.

Grado en que se han alcanzado los objetivos de la calidad 2025-2026



- Se ha alcanzado el objetivo propuesto para este periodo, pero con la observación que no se ha plasmado en la plataforma de objetivos.

Desempeño de los procesos

Indicadores de Servicios

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

MEDICIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS

DGB

SERVICIOS															
N°		Indicador	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Promedio	Registro fuente
PGC02	Porcentaje de disponibilidad de los servicios	Préstamo a domicilio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Registro de Disponibilidad del servicio
		Préstamo para fotocopiado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Préstamo en sala	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Préstamo en reserva													0	
		Cubículos de estudio y/o lectura	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Formación de usuarios	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Sala de computadoras													0	
		Préstamo de lockers y/o casilleros													0	
		Fotocopiado													0	
		Impresiones													0	
		Scanner y/o digitalización													0	
		Sala para personas con limitaciones													0	
		Sala de lectura	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Préstamo de laptop													0	
		Préstamo Interbibliotecario													0	

Indicadores de Colecciones

N°	Indicador	Mes	Volumenes totales del mes	Volumenes disponibles del mes	Porcentaje de disponibilidad de la colección	ANUAL
PGC 02	Conformidad Porcentaje de disponibilidad de la colección por mes	AGOSTO	4,216	4216	100.00%	1.00
		SEPTIEMBRE	4,216	4216	100.00%	
		OCTUBRE	4,216	4216	100.00%	
		NOVIEMBRE	4,216	4216	100.00%	
		DICIEMBRE	4,216	4216	100.00%	
		ENERO	4,216	4216	100.00%	
		FEBRERO	4,216	4216	100.00%	
		MARZO	4,216	4216	100.00%	
		ABRIL	4,216	4216	100.00%	
		MAYO	4,216	4216	100.00%	
		JUNIO	4,216	4216	100.00%	
		JULIO	4,216	4216	100.00%	

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	0	0.00%	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS	4216		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA	4216	0	Registro inventario de la colección
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	4216		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC05	Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen respecto a las colecciones para préstamo a domicilio	SUMATORIA DEL NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR VOLUMEN	97	3%	Inventario de la colección/ Reporte de Software de administración de la biblioteca/ SIBIB
		NÚMERO DE LIBROS PARA PRÉSTAMO	3109		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC06	Promedio de título por volumen	SUMATORIA DE VOLÚMENES	4216	1.51	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	2784		

No conformidades y acciones correctivas

- Auditoria interna del 25 de marzo de 2026

- 5 No conformidades
- 1 oportunidad de mejora

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

No conformidades

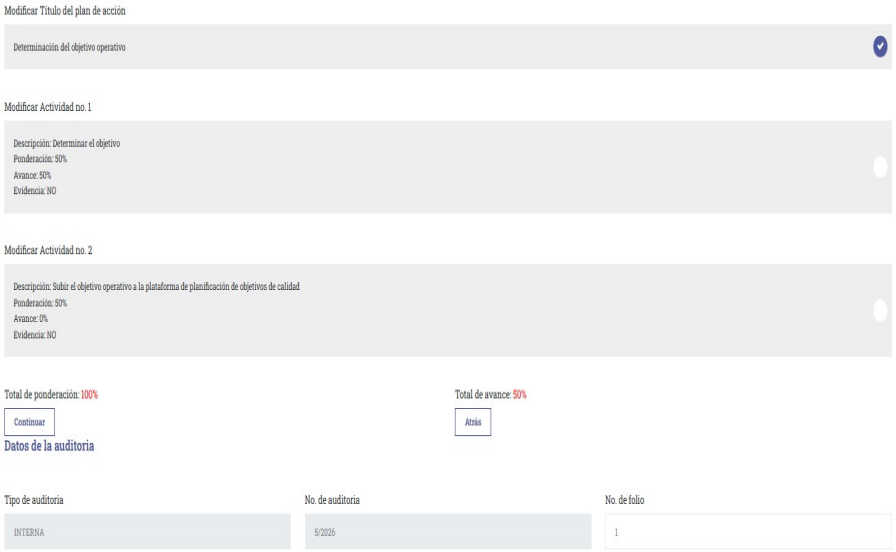
- EL CENTRO DE INFORMACIÓN NO ESTABLECIÓ OBJETIVOS DE LA CALIDAD PARA LAS FUNCIONES Y NIVELES PERTINENTES.
  - AL REVISAR LA PLATAFORMA DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD SE EVIDENCIA LA FALTA DE OBJETIVO OPERATIVO VIGENTE, COMO LO DECLARA EL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO, POR LO QUE SE DOCUMENTA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 6.2.1 DE LA NORMA ISO 9001:2015.
- LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD PROFESIONAL DE CIUDAD HIDALGO NO CUENTA CON LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE RESPALDE LAS ACTIVIDADES A DESEMPEÑAR.
  - AL REVISAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE COLECCIONES NO SE PRESENTÓ EVIDENCIA DE LA SOLICITUD DEL ACERVOS BIBLIOGRÁFICOS, ACTIVIDAD QUE SE DEBE REALIZAR ANUALMENTE.
- EN REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COLECCIONES, NO SE EVIDENCIÓ LA REALIZACIÓN DE LA FUMIGACIÓN ANUAL, ACTIVIDAD ESTABLECIDA EN EL PROCEDIMIENTO. POR LO QUE SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 8.5.4 DE LA NORMA ISO DE 9001:2015.
- EN RECORRIDO POR LOS ESPACIOS DE LA BIBLIOTECA SE OBSERVÓ QUE LA MISIÓN Y VISIÓN NO ESTÁN VIGENTES; ASÍ MISMO NO SE IDENTIFICÓ LA POLÍTICA DE CALIDAD VISIBLE COMO LO DETERMINA EL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO.
- EL CENTRO DE INFORMACIÓN NO CUMPLE CON LAS ENTRADAS REQUERIDAS PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
Acciones correctivas - No. Folio1

AL REVISAR LA PLATAFORMA DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD **SE EVIDENCIA LA FALTA DE OBJETIVO OPERATIVO VIGENTE**, COMO LO DECLARA EL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO, POR LO QUE SE DOCUMENTA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 6.2.1 DE LA NORMA ISO 9001:2015.



Acciones	
Proceso/Biblioteca	BCCH = Biblioteca Campus Ciudad Hidalgo
No. Auditoria	5
No. Folio	1
Fecha de la auditoria	2026-03-25
Área ISO	6.2.1 =
Tipo de auditoria	INTERNA
Tipo de hallazgo	n_c
Tipo de acción	a_c,
Estado Fecha de verificación	Sin resultado de auditoría
Descripción	EL CENTRO DE INFORMACIÓN NO ESTABLECIÓ OBJETIVOS DE LA CALIDAD PARA LAS FUNCIONES Y NIVELES PERTINENTES. AL REVISAR LA PLATAFORMA DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD SE EVIDENCIA LA FALTA DE OBJETIVO OPERATIVO VIGENTE, COMO LO DECLARA EL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO, POR LO QUE SE DOCUMENTA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 6.2.1 DE LA NORMA ISO 9001:2015.



Se tiene un avance del 50 % de resolución, falta subir el objetivo de calidad a la plataforma de objetivos del sistema de calidad de la UMSNH.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
Acciones correctivas - No. Folio2

LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD PROFESIONAL DE CIUDAD HIDALGO NO CUENTA CON LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE RESPALDE LAS ACTIVIDADES A DESEMPEÑAR. AL REVISAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE COLECCIONES **NO SE PRESENTÓ EVIDENCIA DE LA SOLICITUD DEL ACERVOS BIBLIOGRÁFICOS,** ACTIVIDAD QUE SE DEBE REALIZAR ANUALMENTE. POR LO QUE SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 8.5.1.a.1 DE LA NORMA ISO DE REFERENCIA.

Acciones	
Proceso/Biblioteca	BCCH = Biblioteca Campus Ciudad Hidalgo
No. Auditoria	5
No. Folio	2
Fecha de la auditoria	2026-03-25
Área ISO	8.5.1.a.1 =
Tipo de auditoria	INTERNA
Tipo de hallazgo	n_c
Tipo de acción	,a_c,
Estado Fecha de verificación	Cerrada 2026-07-13
Descripción	LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD PROFESIONAL DE CIUDAD HIDALGO NO CUENTA CON LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE RESPALDE LAS ACTIVIDADES A DESEMPEÑAR. AL REVISAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE COLECCIONES NO SE PRESENTÓ EVIDENCIA DE LA SOLICITUD DEL ACERVOS BIBLIOGRÁFICOS, ACTIVIDAD QUE SE DEBE REALIZAR ANUALMENTE. POR LO QUE SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 8.5.1.a.1 DE LA NORMA ISO DE REFERENCIA

Modificar Título del plan de acción

Solicitar colecciones

Modificar Actividad no. 1

Actividad no. 1
Descripción: Realizar el estudio de la pertinencia de las colecciones.
Ponderación: 50%
Avance: 50%
Evidencia:

Modificar Actividad no. 2

Actividad no. 2
Descripción: Solicitud por escrito las colecciones de acuerdo con el estudio de la pertinencia.
Ponderación: 50%
Avance: 50%
Evidencia:

Total de ponderación: 100%

Total de avance: 100%

Continuar

Atrás

Datos de la auditoria

Tipo de auditoria	No. de auditoria	No. de folio
INTERNA	5/2026	2

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
Acciones correctivas - No. Folio3

EN REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COLECCIONES, **NO SE EVIDENCIÓ LA REALIZACIÓN DE LA FUMIGACIÓN** ANUAL, ACTIVIDAD ESTABLECIDA EN EL PROCEDIMIENTO. POR LO QUE SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 8.5.4 DE LA NORMA ISO DE 9001:2015.

Acciones	
Proceso/Biblioteca	BCCH = Biblioteca Campus Ciudad Hidalgo
No. Auditoria	5
No. Folio	3
Fecha de la auditoria	2026-03-25
Área ISO	8.5.4 = Preservación
Tipo de auditoria	INTERNA
Tipo de hallazgo	n_c
Tipo de acción	,a_c,
Estado Fecha de verificación	Cerrada 2026-07-17
Descripción	EL CENTRO DE INFORMACIÓN NO PRESERVA LAS SALIDAS DURANTE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EN REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COLECCIONES, NO SE EVIDENCIÓ LA REALIZACIÓN DE LA FUMIGACIÓN ANUAL, ACTIVIDAD ESTABLECIDA EN EL PROCEDIMIENTO. POR LO QUE SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 8.5.4 DE LA NORMA ISO DE 9001:2015

Modificar Título del plan de acción

Solicitar y realizar fumigación

Modificar Actividad no. 1

Actividad no. 1
Descripción: Realizar la gestión verbal y escrita ante la dirección de la Unidad Profesional.
Ponderación: 50%
Avance: 50%
Evidencia:

Modificar Actividad no. 2

Actividad no. 2
Descripción: Implementar la fumigación en el centro de información.
Ponderación: 50%
Avance: 50%
Evidencia:

Total de ponderación: 100%

Total de avance: 100%

Continuar

Atrás

Datos de la auditoria

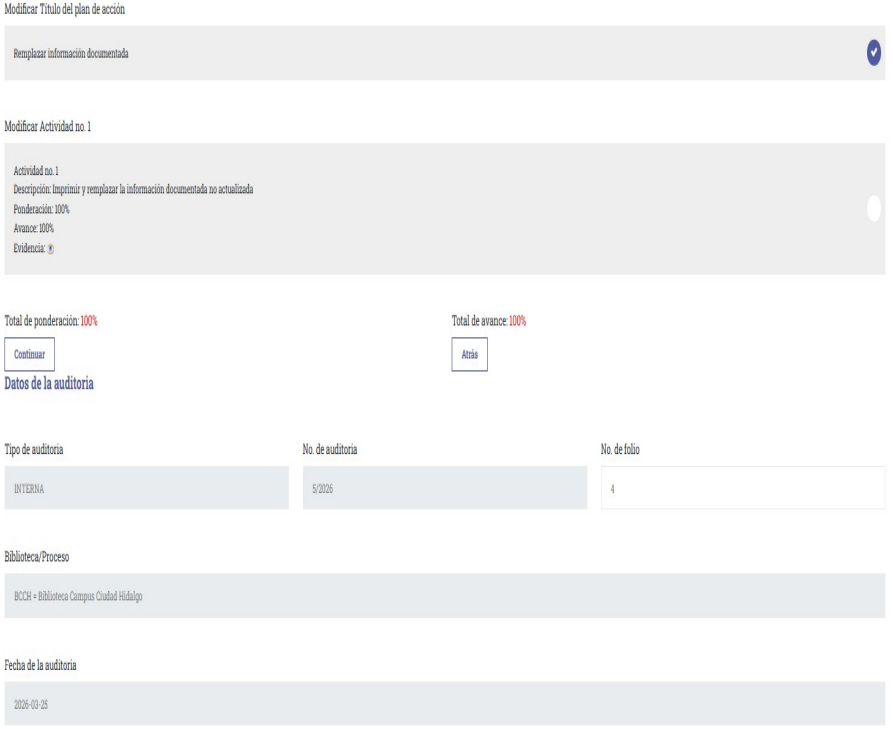
Tipo de auditoria	No. de auditoria	No. de folio
INTERNA	5/2026	3

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
Acciones correctivas - No. Folio4

EN RECORRIDO POR LOS ESPACIOS DE LA BIBLIOTECA **SE OBSERVÓ QUE LA MISIÓN Y VISIÓN NO ESTÁN VIGENTES;** ASÍ MISMO **NO SE IDENTIFICÓ LA POLÍTICA DE CALIDAD VISIBLE** COMO LO DETERMINA EL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO. POR LO QUE SE ESTABLECE UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 7.5.3.2.A DE LA NORMA ISO 9001:2015.

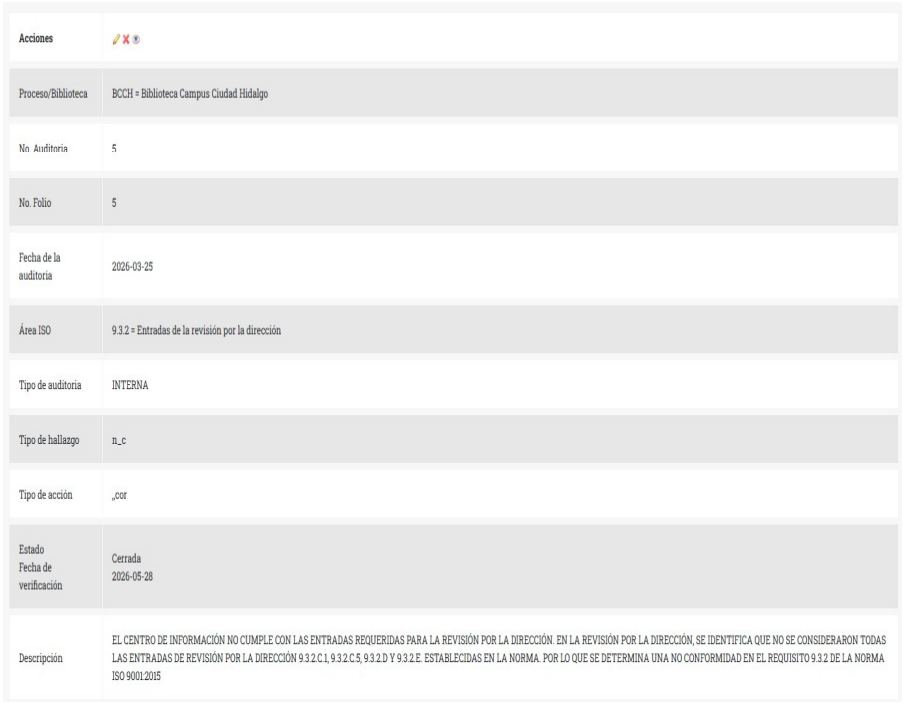


Acciones	
Proceso/Biblioteca	BCCH = Biblioteca Campus Ciudad Hidalgo
No. Auditoria	5
No. Folio	4
Fecha de la auditoria	2026-03-25
Área ISO	7.5.3.2.a =
Tipo de auditoria	INTERNA
Tipo de hallazgo	n_c
Tipo de acción	a_c,
Estado Fecha de verificación	Cerrada 2026-06-25
Descripción	LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD PROFESIONAL DE CIUDAD HIDALGO NO HACE USO DE LOS FORMATOS DEFINIDOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA. EN RECORRIDO POR LOS ESPACIOS DE LA BIBLIOTECA SE OBSERVÓ QUE LA MISIÓN Y VISIÓN NO ESTÁN VIGENTES; ASÍ MISMO NO SE IDENTIFICÓ LA POLÍTICA DE CALIDAD VISIBLE COMO LO DETERMINA EL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO. POR LO QUE SE ESTABLECE UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 7.5.3.2.A DE LA NORMA ISO 9001:2015.

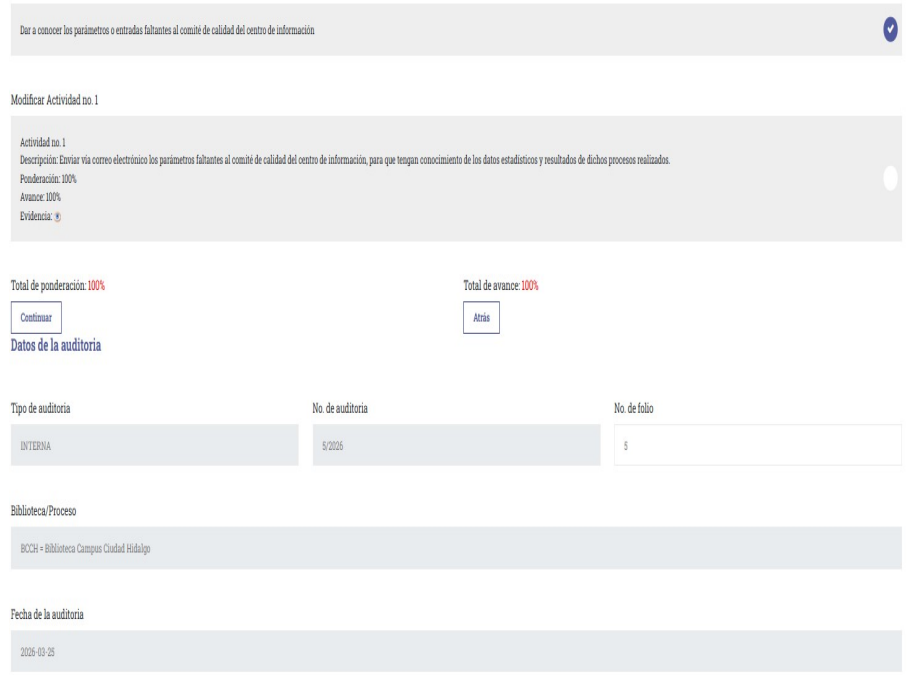


INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
Acciones correctivas - No. Folio5

EN LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, SE IDENTIFICA QUE **NO SE CONSIDERARON TODAS LAS ENTRADAS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN** 9.3.2.C.1, 9.3.2.C.5, 9.3.2.D Y 9.3.2.E. ESTABLECIDAS EN LA NORMA. POR LO QUE SE DETERMINA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 9.3.2 DE LA NORMA ISO 9001:2015.



Acciones	
Proceso/Biblioteca	BCCH = Biblioteca Campus Ciudad Hidalgo
No. Auditoría	5
No. Folio	5
Fecha de la auditoria	2026-03-25
Área ISO	9.3.2 = Entradas de la revisión por la dirección
Tipo de auditoria	INTERNA
Tipo de hallazgo	n_c
Tipo de acción	„cor
Estado Fecha de verificación	Cerrada 2026-05-28
Descripción	EL CENTRO DE INFORMACIÓN NO CUMPLE CON LAS ENTRADAS REQUERIDAS PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. EN LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, SE IDENTIFICA QUE NO SE CONSIDERARON TODAS LAS ENTRADAS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 9.3.2.C.1, 9.3.2.C.5, 9.3.2.D Y 9.3.2.E. ESTABLECIDAS EN LA NORMA. POR LO QUE SE DETERMINA UNA NO CONFORMIDAD EN EL REQUISITO 9.3.2 DE LA NORMA ISO 9001:2015



Resultados de Seguimiento y medición

- Recarga de extintor
  - Es nuevo, no requería recarga.
- Mantenimiento de computadoras
  - Se da mantenimiento preventivo y correctivo a las computadoras una vez al mes.
- Evaluación de la infraestructura
  - Se realizo el día 23 de agosto 2025
- Fumigación
  - Se realizo el segundo fin de semana de agosto, por personal asignado

- Cursos tomados (no se cuentan con invitaciones a nuevas capacitaciones).
- Número de usuarios
  - Hombres: 265
  - Mujeres: 778
    - Total: **1,043 (SIBIB)**
- Uso de las colecciones
  - 97 Volúmenes prestados (diapositiva 19)
- Desempeño del personal (Encuestas de satisfacción antes mencionadas en dispositiva 6).

Evidencia de seguimientos y medición

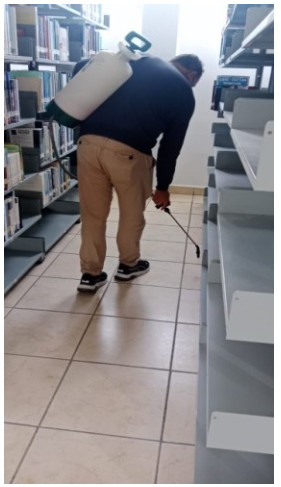
- Recarga de extintor
- Mantenimiento de computadoras
- Evaluación de la infraestructura
- Fumigación

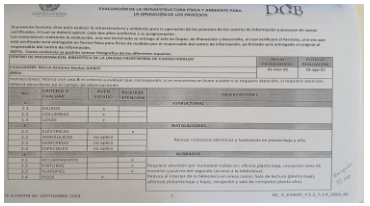


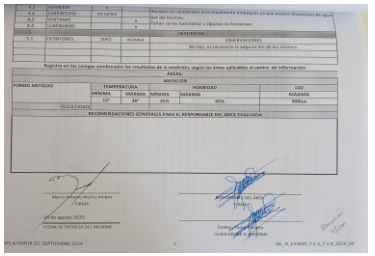












Evidencia de seguimientos y medición

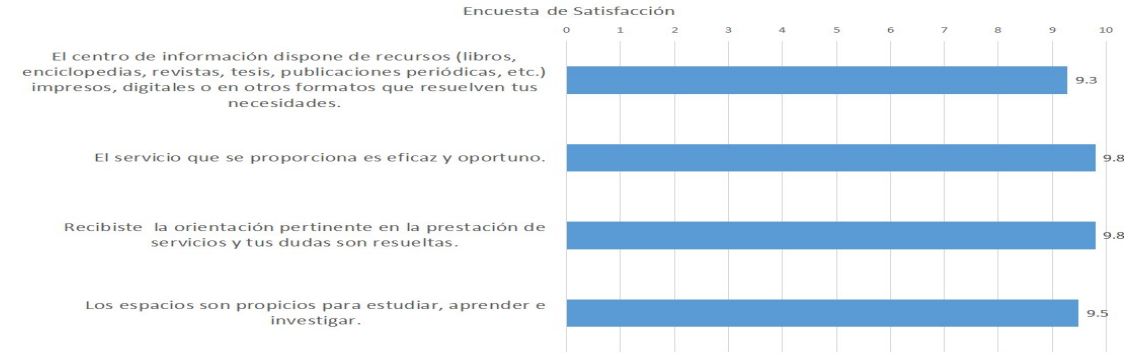
- Número de usuarios

Total: **1,043 (SIBIB)**

- Uso de las colecciones

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC05	Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen respecto a las colecciones para préstamo a domicilio	SUMATORIA DEL NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR VOLUMEN	97	3%	Inventario de la colección/ Reporte de Software de administración de la biblioteca/ SIBIB
		NÚMERO DE LIBROS PARA PRÉSTAMO	3109		

- Desempeño del personal



Resultados de las auditorias

- 5 No Conformidades
  - Ya plasmadas anteriormente.
- 1 Oportunidad de mejora
  - Se realiza la charla con el comité sobre la observación y se platica con el personal responsable del aseo para realizar la firma de bitácoras y poder cumplir con la observación.

Resultados de seguimiento y medición

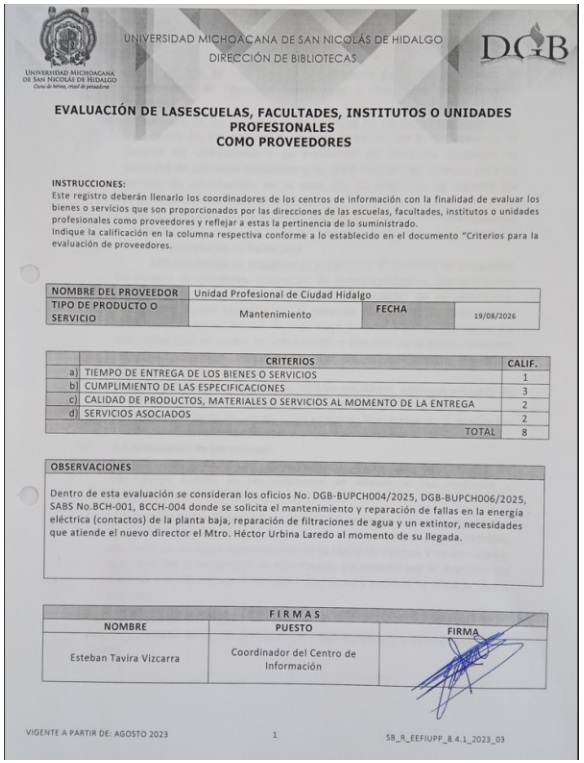
- Total de servicios
  - Agosto 2024-Julio 2025:
    - 445
- Total de Personas Atendidas
  - Agosto 2024-Julio 2025:
    - Hombres: 128
    - Mujeres: 376
    - Total: **540**

- Total de servicios
  - Agosto 2025- Julio 2026
    - **1,110**
- Total de Personas Atendidas
  - Agosto 2025-Julio 2026
    - Hombres: 265
    - Mujeres: 778
      - Total: **1,043**

Usuarios atendidos actualmente: Agosto 2026 a la fecha: 387

Desempeño de los proveedores externos

EVALUACIÓN DE LAS ESCUELAS, FACULTADES O INSTITUTOS COMO PROVEEDORES



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

DGB

EVALUACIÓN DE LASESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS O UNIDADES PROFESIONALES COMO PROVEEDORES

INSTRUCCIONES:
Este registro deberán llenarlo los coordinadores de los centros de información con la finalidad de evaluar los bienes o servicios que son proporcionados por las direcciones de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales como proveedores y reflejar a estas la pertinencia de lo suministrado.
Indique la calificación en la columna respectiva conforme a lo establecido en el documento "Criterios para la evaluación de proveedores.

NOMBRE DEL PROVEEDOR	Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo		
TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	Mantenimiento	FECHA	19/08/2026

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS	1
b)	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES	3
c)	CALIDAD DE PRODUCTOS, MATERIALES O SERVICIOS AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
d)	SERVICIOS ASOCIADOS	2
	TOTAL	8

OBSERVACIONES

Dentro de esta evaluación se consideran los oficios No. DGB-BUPCH004/2025, DGB-BUPCH006/2025, SABS No.BCH-001, BCCH-004 donde se solicita el mantenimiento y reparación de fallas en la energía eléctrica (contactos) de la planta baja, reparación de filtraciones de agua y un extintor, necesidades que atiende el nuevo director el Mtro. Héctor Urbina Laredo al momento de su llegada.

FIRMAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Esteban Tavira Vizcarra	Coordinador del Centro de Información	

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO 2023 1 SB_R_EEFIUPP_8.4.1_2023_03

Cumple **No Cumple** **Cumple parcialmente**

1. Personal para actividades del aseo - SABS No. BCH-003
2. Material de papelería - SABS No. BCH-002
3. Reparación de contactos y luminarias - SABS No. BCH-001 y BCH-004
4. Extintor certificado de 6 kg - SABS No. BCH-001
5. Reparación de muros, troneras y ventanales - SABS No. BCH-001
6. Conexión mínima de 10 MB de manera simétrica - SABS No. BCH-001
7. Fumigación SABS No. BCH-005
8. Carteles de misión, visión y política de calidad - SABS No. BCH-006

Dichas solicitudes se plasman mediante SABS entregados a la dirección de la Unidad Profesional

Adecuación de los recursos

- No se cuentan con multas a los usuarios, dichas sanciones se encuentran plasmadas en el capitulo VI, artículos 14, 15, 16, del reglamento interno del centro de información.
- No se cuentan con servicios que generen un cobro o costo para el usuario.

Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

FODA

	Fortalezas (+)
1	Se cuenta material bibliografico
2	Nivel de formación académica del personal
3	Se cuenta con infraestructura fisica (edificio, mobiliario)
4	Se cuenta con personal con buena disposicón de servicio
5	Comunicación con el Comité de Biblioteca
6	Atención cordial al público
7	Salas de lectura
8	Préstamo de material a domicilio a egresados

	Debilidades (-)
1	No se cuenta con Internet que impacta tanto a los usuarios como al personal de la biblioteca impidiendo consultar fuentes de la w eb así como a las plataformas de la Universidad Michoacana
2	Falta de actualización de acervo bibliográfico impreso y digital
3	Personal no capacitado, poco capacitado.
4	No se cuenta con extentores
5	No hay servicio en horario vespertino
6	Falta de actualización de acervo bibliográfico impreso y digital
7	Falta de actualización de cursos
8	Falta de personal en el centro de información
9	No hay control de usuarios morosos
10	Las colecciones no son pertinente a los planes de estudio
11	No se cuenta con ningun recurso economico para las necesidades
12	Falla en la instalación electrica (contactos o enchufes y luminarias)
13	No se cuenta con material de papeleria (hojas, folder, toner, plumas, lapices, broches, clip, etc).
14	No contar con rampa adecuada para personas con sillas de ruedas
15	Falta de cultura de los usuarios en la forma de utilizar los servicios disponibles
16	Falta de formación al usuario, difusión de todos los servicios que brinda la biblioteca

	Oportunidades (+)
1	Disponibilidad de apoyo por parte de la DGB
2	Disponibilidad de apoyo por parte de autoridades de la UPCH
3	Implementación de bases de datos para inventarios
4	Implementación de bases de datos para usuarios
5	Implementacion de bases de datos para procesos
6	Implementación de expedientes en físico
7	Implementación de expediente en digital
8	Capacitaciones por parte de la DGB
9	Nuevos potenciales usuarios en los de nuevo ingreso
10	Dar la formacipon de usuarios a los de nuevo ingreso

	Amenazas (-)
1	No contar con presupuesto
2	No contar con las suficientes capacitaciones en los procesos
3	Nula actualizacion de colecciones (nuevos ejemplares)
4	Las capacitaciones son forenaeas y se tiene que trasladar a la ciudad de Morelia.
5	Las pacitaciones en línea no se pueden tomar en las instalaciones debido a la falta de internet en la UPCH
6	Poca afluencia de usuarios

Evidencias fotográficas



Atención para uso de Biblioteca

Mantener colecciones en estantería ordenada





Atención para uso de Biblioteca

Evidencia fotográfica, continuación…



Orientación para la consulta de colecciones

Recepción de usuario





Registro del uso de servicios

Evidencia fotográfica, continuación…







Formación de usuario – alumnos de la Licenciatura en Psicología

Evidencia fotográfica, continuación…







Formación de usuario – alumnos de la Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo

MINUTA

Informe sobre próxima auditoría interna		
24/09/2026	11:00 horas	Biblioteca de la UP Ciudad Hidalgo
Reunión convocada por	Ing. Esteban Tavira Vizcarra	

Asistentes		
Nombre	Función	Firma
Mtro. Héctor Urbina Laredo	Director de la Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo	
Ing. Esteban Tavira Vizcarra	Coordinador del Centro de Información	
Mtra. Maricelia Montes de Oca Díaz	Representante de Profesores	M. DIAZ.
C. Evelin Yosemari García Bucio	Representante de alumnos	

[Orden del día]

1. Palabras de bienvenida por parte del Mtro. Héctor Urbina Laredo.
2. Integración y bienvenida a la Mtra. Maricelia Montes de Oca Díaz como representante de profesores.
3. Informe sobre los trabajos del último ciclo anterior e informes de la auditoría interna anterior.
4. Asuntos generales.
5. Fecha de una próxima reunión.

[Desarrollo de la sesión]

Siendo las 10:30 hrs del día 24 de septiembre de 2026 en la sede de la biblioteca de la Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo se reunieron el Mtro. Héctor Urbina Laredo, el Ing. Esteban Tavira Vizcarra, la Mtra. Maricelia Montes de Oca Díaz y la C. Sofía Zarate Cervantes, Director de la Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo, Coordinador del Centro de Información, Representante de Profesores y Representante de alumnos respectivamente.

Después de las palabras de bienvenida por parte del Mtro. Héctor Urbina Laredo, Director de la Unidad Profesional de Ciudad Hidalgo, se da la bienvenida a la nueva representante de los profesores la Mtra. Maricelia Montes de Oca Díaz.

Posteriormente el Ing. Esteban Tavira da la bienvenida y agradece a los miembros de este comité su compromiso y trabajo hasta el momento y da inicio de la revisión por la dirección, se plasman, explican y da los resultados de los trabajos realizados durante el último ciclo escolar, avances de acuerdos.

El director el Mtro Héctor hace mención sobre las gestiones que ha realizado para poder tener una conexión a internet en el centro de información.

También menciona que se realizaron trabajos que han mejorado la atención y prestación de servicios en el centro de información como es la reparación de la energía eléctrica de la primera planta, pintar en varias zonas de la biblioteca, el trabajo en conjunto con la secretaria académica para poder donar libros.
El Ing. Esteban hace mención de tener una conexión a internet para poder dar el servicio a los alumnos y tener el centro de cómputo habilitado al 100%.

[Desarrollo de la sesión]

La Mtra. Maricelia Montes de Oca hace la petición de gestionar de manera conjunta una charla o capacitación para el uso de la biblioteca virtual y que los alumnos puedan tener los conocimientos y herramientas necesarias en la utilización de la biblioteca virtual de la UMSNH, por lo que el coordinador hace el compromiso de hablarlo con la dirección de bibliotecas para poder ver la factibilidad de dicha capacitación de manera virtual o presencial.

Siendo las 11:30 horas del 24 de septiembre del año en curso se da por terminada la sesión con los siguientes acuerdos:

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Cerrar el hallazgo pendiente de la auditoria pasada encontrados por el SGC.	Coordinador	30/09/2026
Gestionar curso sobre uso de la biblioteca virtual y repositorios.	Comité	30/09/2026
Continuar con las gestiones de la conexión a internet para poder tener los recursos digitales con los que cuenta la biblioteca.	Director	25/09/2026
Próxima reunión para revisar resultados del estudio de la pertinencia de las colecciones y resultados de la auditoría interna.	Comité	pendiente