



Revisión por la dirección  
octubre 2022







## 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.

- a) Estado de las acciones de las revisiones por las direcciones previas.
- b) Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- c) Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad incluidas las tendencias relativas a:

- 
- 1) Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas
  - 2) Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad
  - 3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.



4) Las no conformidades y acciones correctivas.

5) Los resultados de seguimiento y medición.

6) Los resultados de las auditorias.



7) El desempeño de los proveedores externos.

b) La adecuación de los acervos.

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

f) Las oportunidades de mejora.



### 9.3.3 Salida de la revisión por la dirección

- a) Las oportunidades de mejora
- b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad
- c) Las necesidades de recursos.

# a) Estado de las acciones de las revisiones por las direcciones previas.

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS		DGB
MINUTA		
Hablar con el doctor Hugo Trujillo para ver la posibilidad de donación de las revistas de ADM para la	Dra. Liliana Chacón	31/01/2022
Investigar revistas de temas generales de odontología y solicitar costo de suscripción, para	Dra. Liliana Chacón	31/03/2022
Hablar al arquitecto encargado de amueblar la biblioteca para que cotice los aires acondicionados.	Dra. Liliana Chacón	15/02/2021
Hablar con los intendentes de la tarde para que apoyen en el aseo de la biblioteca.	Dra. Gordillo	22/01/2022
Hablar a los Arq. Ortega o Manuel, para solicitar la cotización de lo que falta de instalar en la	Dra. Liliana Chacón	31/01/2022
Revisar y llenar los formatos que se usan para prestar el servicio en la biblioteca, los cuales deben de	Bibliotecarios y Coordinador de la biblioteca.	17/01/2022
Hablar con las autoridades de la Rectoría para que se agilice los procedimientos del departamento	Dr. Oliver	20/02/2022



b) Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.





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



# 1.Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas



Contamos con una plataforma que agiliza el ingreso de los estudiantes

# Facultad de Odontología

## Registro de usuarios

### Biblioteca "Alfonso Guzmán Carreón"

**MONTERRAT MINCITAR AGUILAR**

Por favor marca las opciones que apliquen.

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

Guardar

odontologia.umich.mx/biblioteca/administrador/sistema.php?libros=reporte&fecha=2022-10-07

Liliana RUBY Chacón Huerta

Fecha de consulta  
dd/mm/aaaa  Consultar

El día viernes 7 de octubre se consultaron 46 libros durante el turno matutino.

El día viernes 7 de octubre se consultaron 10 libros durante el turno vespertino.

- Odontología
  - Usuarios
    - Reporte Diario
    - Crear alerta
    - Mensual
    - Anual
  - Libros & Revistas
    - Registro de libros
    - Reporte de libros
    - Reporte global de libros
    - Alta de revistas
    - Listado de revistas
    - Buscador de temas
    - Listado de revistas totales
  - Computadoras
    - Préstamo
    - Devolución
    - Registro
    - Histórico

Contamos con los temas de las revistas capturado para su consulta en físico.

Liliana Ruby Chacón Huerta

Odontología

Usuarios

- Reporte Diario
- Crear alerta
- Mensual
- Anual

Libros & Revistas

- Registro de libros
- Reporte de libros
- Reporte global de libros
- Alta de revistas
- Listado de revistas
- Buscador de temas
- Listado de revistas totales

Computadoras

- Préstamo
- Devolución
- Registro
- Histórico

### Resultado de búsqueda: endodoncia

Revista: DA

DENTAL ABSTRACTS

Volumen: 6      Año:      Serie: 2      Fecha: 1998-06-01

- \*endodoncia: Tratamiento de fracasos endodónticos con métodos apoyados en pruebas científicas
- \*IMPLANTES: Manejo de los perfiles del tejido blando en torno a implantes
- \*CONTROL DE INFECCIONES: Red hidráulica de la unidad dental :
- \*LASARES: Ineficaces para eliminar calculo subgingival
- \*MATERIALES: Restauraciones estéticas de polímero optimizado con material cerámico
- \*RIESGOS OCUPACIONALES: Desciende de modo constante la frecuencia de lesiones percutáneas entre dentista estadounidenses
- \*CIRUGIA BUCAL Y MAXILOFACIAL: Alveolo seco: causas, prevención y tratamiento
- \*MEDICINA BUCAL: Por lo imprevisto de los estados premalignos, es mejor atender pronto la leucoplasia bucal
- \*PERIODONCIA: Marcador pronóstico del riesgo genético de padecer enfermedad periodontal grave puede guiar el tratamiento
- \*PROSTODONCIA: Modificaciones terapéuticas para personas con accidentes cerebrovasculares
- \*ODONTOLOGIA RESTAURATIVA: Principios de la rehabilitación de los dientes con tratamiento de endodoncia

Revista: DA

DENTAL ABSTRACTS

Volumen: 6      Año:      Serie: 1      Fecha: 1998-05-01

- endodoncia: Nexos de la parestesia y la infección endodóntica; comunicación de dos casos
- ODONTOLOGIA ESTETICA: Métodos conservadores para tratar estéticamente el segmento anterior
- ODONTOLOGIA GENERAL: Perspectivas ante las nuevas recomendaciones para la profilaxis antibiótica
- ESTOMATOLOGIA HOSPITALARIA: Consideraciones al brindar atención bucal con anestesia general

Se contempla también el préstamo de las computadoras.

The screenshot shows a web browser window with the URL `odontologia.umich.mx/biblioteca/administrador/sistema.php?computadora=prestamo`. The user is logged in as **Liliana Ruby Chacón Huerta**. The page title is **Préstamo de computadoras**. The interface includes a sidebar menu with the following sections:

- Usuarios**
  - Reporte Diario
  - Crear alerta
  - Mensual
  - Anual
- Libros & Revistas**
  - Registro de libros
  - Reporte de libros
  - Reporte global de libros
  - Alta de revistas
  - Listado de revistas
  - Buscador de temas
  - Listado de revistas totales
- Computadoras**
  - Préstamo
  - Devolución
  - Registro
  - Histórico

The main content area contains two input fields: **Equipo** (with the value "Equipo") and **Matricula** (with the value "Matricula"). Below these fields is a blue **Enviar** button.

Se lleva la captura en digital de los libros que se prestan diariamente

odontologia.umich.mx/biblioteca/administrador/sistema.php?libros=reporte&fecha=2022-10-07

Liliana Ruby Chacón Huerta

Fecha de consulta  
dd/mm/aaaa  Consultar

El día viernes 7 de octubre se consultaron **46** libros durante el turno matutino.

El día viernes 7 de octubre se consultaron **10** libros durante el turno vespertino.

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

Se tiene el préstamo de libros para fotocopia en forma automatizado con el Koha de la DGB.

The screenshot displays the Koha library management system interface. The browser address bar shows the URL: `intranet.koha.umich.mx/cgi-bin/koha/circ/circulation.pl`. The page title is "Inicio > Circulación > Préstamos > MINCITAR AGUILAR MONTERRAT (1587459K)".

On the left side, there is a sidebar menu with the following items: "Préstamo", "Detalle", "Contabilidad", "Listas de circulación", "Historial de circulación", "Historial de reservas", "Avisos", and "Estadísticas".

The main content area shows the user profile for "MINCITAR AGUILAR MONTERRAT (1587459K)". Below this, there is a section for "Prestando a MINCITAR AGUILAR MONTERRAT (1587459K)" with a text input field for the barcode and a "Préstamo" button. To the right of this section, there is an "Atención: Mensajes" section with an "Agregar un nuevo mensaje" button.

Below the user profile, there is a section for "Prestado: Oclusión / (BFO00001967) Vence en 11/07/2022". This section includes a "Número de préstamos por tipo de artículo" table with "Columnas" and "Exportar" buttons.

The main table displays the loan record:

Fecha de vencimiento	Título	Tipo de ítem a nivel bibliográfico	Tipo de ítem	Colección	Ubicación	Biblioteca de origen	Prestado el	Prestado de	Signatura	Cargo	Multa	Precio	Renovar	Devolución
11/07/2022	Oclusión / por Martínez Ross, Erik BFO00001967	Libro	Libro		General	Biblioteca de la Facultad de Odontología	10/14/2022 09:23	Biblioteca de la Facultad de Odontología	RK523 M37 1976	0.00	0.00	0.00	0 <input type="checkbox"/> (10 de 10 renovaciones restantes)	<input type="checkbox"/>
Totales:										0.00	0.00	0.00	Renovación de vencimiento: <input type="text"/> Pardonar multas en	

El 11 de octubre se ha iniciado en forma presencial los cursos de bases de datos



No. DE CHARLA	TIPO DE SERVICIO	FECHA	LUGAR DE IMPARTICION	DESTINADO A profesores, investigadores, alumnos, personal administrativo	INSTRUCTOR	TIEMPO DEL EVENTO	SESIONES	CANTIDAD DE ASISTENTES	
2	BIBLIOTECA VIRTUAL Y BASES DE DATOS	26 de enero 2022	Sesión Virtual. (Plataforma Google Meet).	Alumnos y Profesores de la Facultad de Odontología de la UMSNH.	Carla Daniela Arce Ramos.	2 Horas	2	32	32
3	BIBLIOTECA VIRTUAL Y BASES DE DATOS	28 de enero de 2022	Sesión Virtual. (Plataforma Google Meet).	Alumnos y Profesores de la Facultad de Odontología de la UMSNH.	Jesús Abdon Sánchez Pahua	2 Horas	1	29	29
4	BIBLIOTECA VIRTUAL Y BASES DE DATOS	31 de enero 2022	Sesión Virtual. (Plataforma Google Meet).	Alumnos y Profesores de la Facultad de Odontología de la UMSNH.	Carla Daniela Arce Ramos.	2 Horas	1	28	28
5	BIBLIOTECA VIRTUAL Y BASES DE DATOS	8 de feberero de 2022	Sesión Virtual. (Plataforma Google Meet).	Alumnos y Profesores del Posgrado de la Facultad de Odontología de la UMSNH.	Carla Daniela Arce Ramos.	2 Horas	1	34	34
6	BIBLIOTECA VIRTUAL Y BASES DE DATOS	11 de febrero de 2022	Sesión Virtual. (Plataforma Google Meet).	Alumnos y Profesores de la Facultad de Odontología de la UMSNH.	Jesús Abdon Sánchez Pahua	2 Horas	1	13	13
7	BIBLIOTECA VIRTUAL Y BASES DE DATOS	14 de feberero de 2022	Sesión Virtual. (Plataforma Google Meet).	Alumnos y Profesores de la Facultades de Odontología de la UMSNH.	Carla Daniela Arce Ramos.	2 Horas	1	27	27
8	BIBLIOTECA VIRTUAL Y BASES DE DATOS	21 de feberero de 2022	Sesión Virtual. (Plataforma Google Meet).	Alumnos y Profesores de la Facultad de Odontología de la UMSNH.	Carla Daniela Arce Ramos.	2 Horas	1	25	25
9	BIBLIOTECA VIRTUAL Y BASES DE DATOS	23 de feberero de 2022	Sesión Virtual. (Plataforma Google Meet).	Alumnos y Profesores de la Facultad de Odontología de la UMSNH.	Carla Daniela Arce Ramos.	2 Horas	1	23	23
10	BIBLIOTECA VIRTUAL Y BASES DE DATOS	25 de feberero de 2022	Sesión Virtual. (Plataforma Google Meet).	Alumnos y Profesores de la Facultad de Odontología de la UMSNH.	Carla Daniela Arce Ramos.	2 Horas	1	31	31
11	BIBLIOTECA VIRTUAL Y BASES DE DATOS	2 de marzo de 2022	Sesión Virtual. (Plataforma Google Meet).	Alumnos y Profesores de la Facultad de Odontología de la UMSNH.	Jesús Abdon Sánchez Pahua	2 Horas	1	21	21
12	BIBLIOTECA VIRTUAL Y BASES DE DATOS	3 de marzo de 2022	Sesión Virtual. (Plataforma Google Meet).	Alumnos y Profesores de la Facultad de Odontología de la UMSNH.	Jesús Abdon Sánchez Pahua	2 Horas	1	20	20
13	BIBLIOTECA VIRTUAL Y BASES DE DATOS	4 de marzo de 2022	Sesión Virtual. (Plataforma Google Meet).	Alumnos y Profesores de la Facultad de Odontología de la UMSNH.	Carla Daniela Arce Ramos.	2 Horas	1	27	27
14	THEUNTICKET	1 de junio de 2022	Sesión Virtual. (Plataforma Google Meet).	Alumnos y Profesores de la Facultad de Odontología de la UMSNH.	Violeta García Pascual	2 Horas	1	1	1
15	BIBLIOTECA VIRTUAL Y BASES DE DATOS	1 de junio de 2022	Sesión Virtual. (Plataforma Google Meet).	Alumnos y Profesores de la Facultad de Odontología de la UMSNH.	Jesús Abdon Sánchez Pahua	2 Horas	1	17 (29).	29
16	BIBLIOTECA VIRTUAL Y BASES DE DATOS	11 de octubre de 2022	Centro de Computo de la Facultad de Odontología	Alumnos y Profesores de la Facultad de Odontología de la UMSNH.	Carla Daniela Arce Ramos.	2 Horas	1	20	20

Se ha dado respuesta a incrementar el acervo con 30 nuevos



El aseo se ha estado realizando los días martes y jueves

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
 DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS  
 ACTIVIDADES DE ASEO

INSTRUCCIONES: Todos los días se llevarán a cabo las actividades de aseo y se registrarán en el presente formato, marcando con "x" los recuadros que correspondan a las actividades y días en que se llevaron a cabo. Diariamente serán verificadas las actividades por el Coordinador del Centro de Información y/o Responsables de Procesos el cual indicará en el día según corresponda el estado de conformidad de la actividad realizada y si se le informa de alguna observación deberá determinar la medida correctiva inmediata.

CENTRO DE INFORMACIÓN O PROCESO: Facultad de Odontología      MES: Octubre      TURNO: Matutino

SEMANA DEL 3 AL 7 Mes Octubre Año 2022

No.	ACTIVIDAD/ÁREA	PERIODICIDAD Y QUIEN REALIZA	ACTIVIDAD REALIZADA POR EL INTENDENTE					VERIFICACIÓN C=CONFORME NC=NO CONFORME					FIRMA DEL RESPONSABLE DE REALIZAR LA ACTIVIDAD	FIRMA DEL RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN
			LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE		
1	BARRER	INTENDENTE Mart-Juev	/	X	/	X		/	C	/	C			
2	TRAPEAR	INTENDENTE Mart-Juev	/	X	/	X		/	C	/	C			
3	VACIAR BOTES DE BASURA	INTENDENTE Diario	X	X	X	X		C	C	C	C			
4	SACUDIR MOSTRADOR	BIBLIOTECARIOS Diario	X	X	X	X		C	C	C	C			
5	LIMPIEZA DE MESAS	INTENDENTE Mart-Juev	/	X		X		/	C	/	C			
6	SACUDIR ESTANTERIA	VIERNES BIBLIOTECARIOS												
7	LIMPIEZA DE VIDRIOS	AGOSTO INTENDENTES												

VIGENTE A PARTIR DE: JULIO 2017      SB\_AA\_8.5.1\_2017\_01

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

- **Capacitar a estudiantes de las materias de Gestión de Información y Seminario de proyectos, en el curso de Biblioteca Virtual y Base de Datos, que proporciona la DGB, capacitando a un total de 1000 estudiantes al 16 de diciembre de 2022. Se ha otorgado 440 estudiantes al 31 de octubre de 2022.**



### Biblioteca

En la Biblioteca "Alfonso Guzmán Carreón" de la Facultad de Odontología te atenderemos de lunes a viernes en horario de 7:30 hrs a 13:30 hrs y de 14:00 hrs a 20:00 hrs

#### SERVICIOS

- Préstamo para fotocopiado
- Préstamo en sala
- Servicio de cómputo e internet
- Formación de usuarios
- Préstamo de lockers
- Consulta de catálogos en línea
- Sala de lectura
- Préstamo de revistas
- Préstamo de CD
- Consulta a base de datos

Puedes acceder al catálogo de libros disponibles en la Biblioteca de la Facultad de Odontología, así como al reglamento oficial de la misma, también podrás acceder a las tesis digitalizadas publicadas por la Facultad, el Dr. Helio Gil Chávez junto con la Dra. Adriana Mejía Estrada publicaron la "Historia Clínica Médico Odontológica" y lo brindan a la comunidad odontológica para su libre consulta, también puedes acceder a él a través de este medio.

[Ver colección](#) [Descargar reglamento](#) [Ver tesis digitalizadas](#) [Descargar Historia clínica](#)

[Descargar Lista de libros digitales 2022](#) [Descargar Lista de revistas digitales 2022](#)

[Buscar temas en catálogo de revistas](#)



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

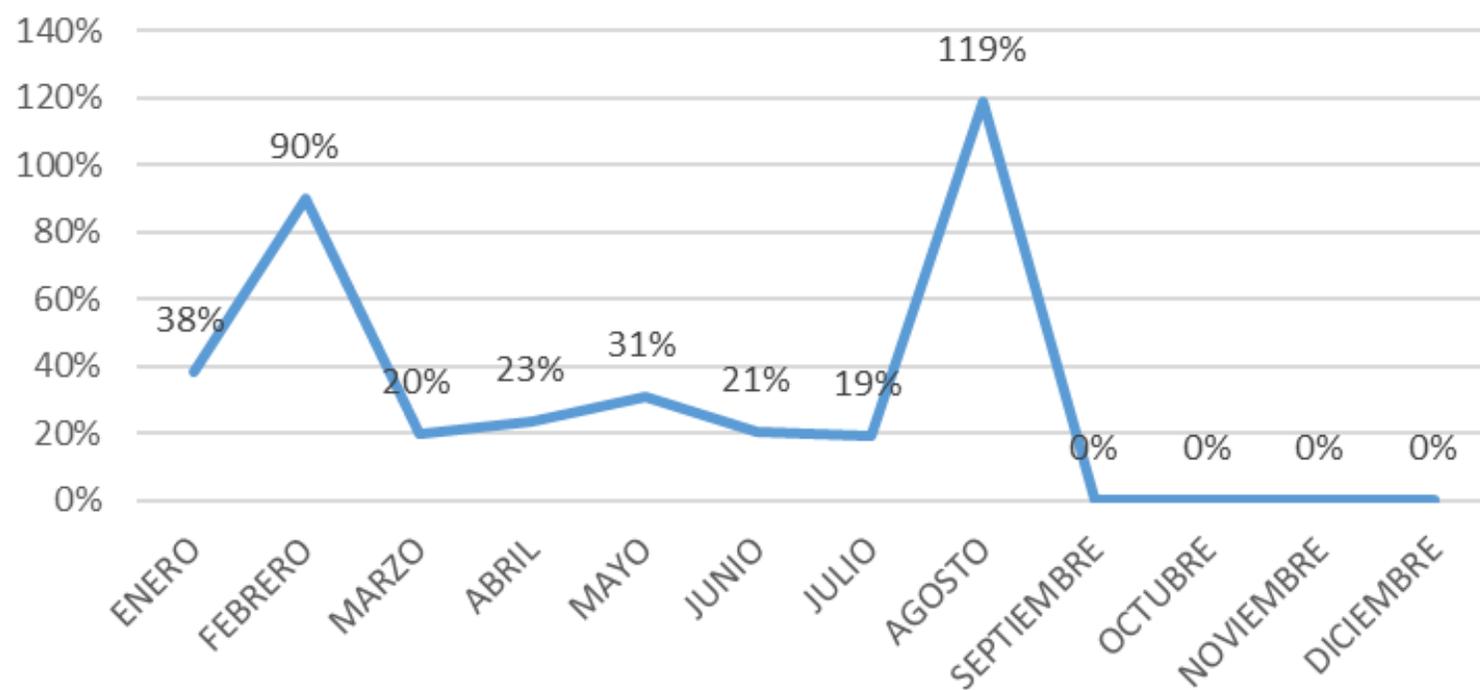


## CÁLCULO DE LA MUESTRA

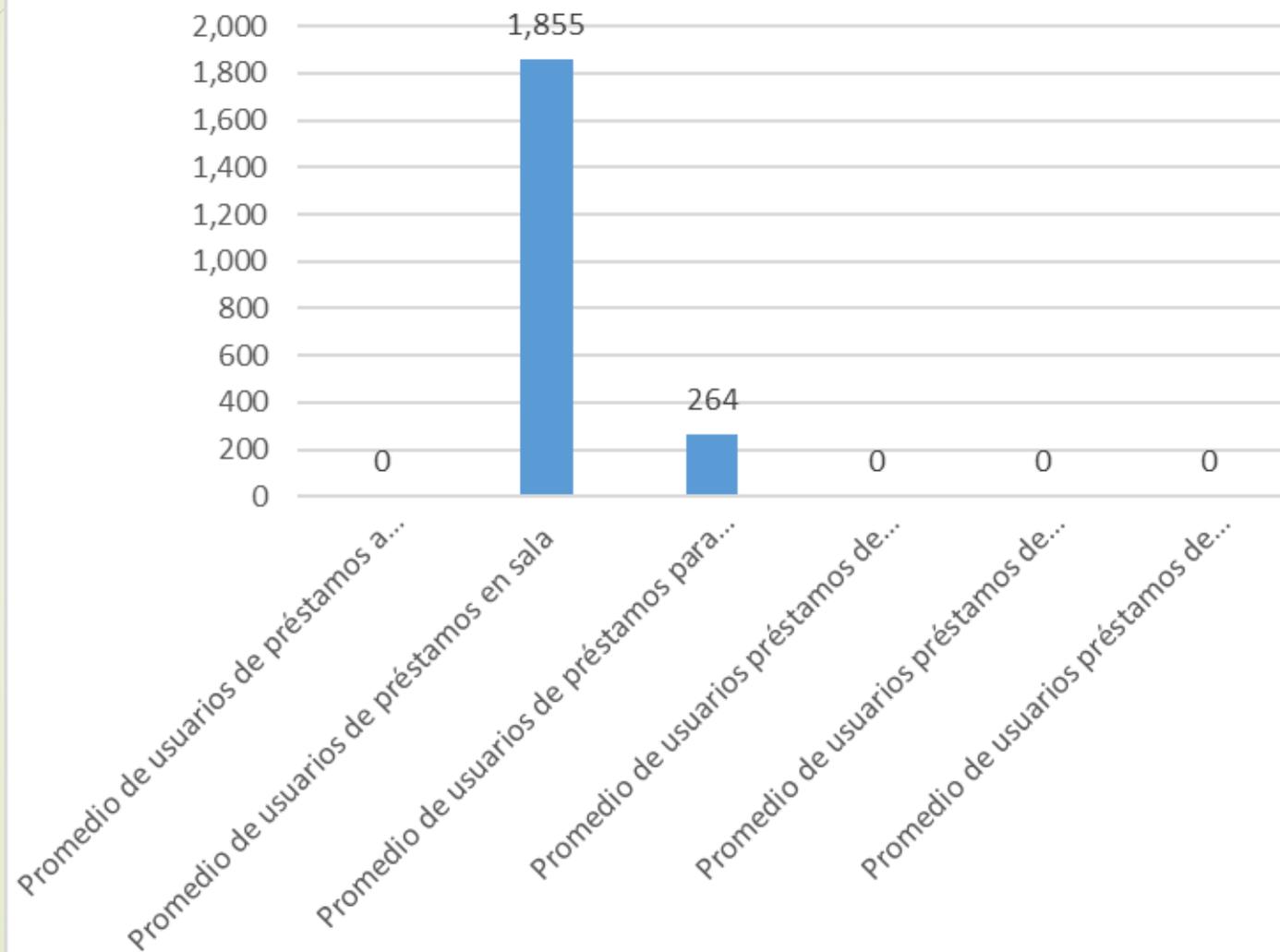
Tamaño de la población	2974
Número de encuestas a aplicar	88

ITEM	AFIRMACIONES	MEDIA	PONDERACIÓN	MINIMO ACEPTABLE
1	El centro de información dispone de los libros de las materias que necesito	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	8.0
2	El catálogo en línea es fácil de usar para encontrar los libros que necesito	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	8.0
3	Localizar un libro en las estanterías es fácil	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	8.0
4	En el centro de información dispongo de computadoras actuales y adecuadas para trabajar	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	8.0
5	Los recursos electrónicos suscritos por el centro de información (bases de datos, libros electrónicos...) me resultan eficaces para mis necesidades	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	7.0
6	Es ágil el proceso de préstamo de libros u otros materiales a domicilio	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	9.0
7	El tiempo que puedo tener un libro en préstamo a domicilio es suficiente	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	7.5
8	El número de libros que puedo tener al mismo tiempo en préstamo a domicilio se adecua a mis necesidades	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	7.5
9	Las personas que atienden al público resuelven de forma eficaz las consultas que les planteo	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	8.5
10	El trato del personal que me atiende es amable y cordial	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	8.5
11	Los medios y recursos para presentar quejas (buzón, formularios) son adecuados	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	9.0
12	Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura...) de las salas de lectura son las adecuadas	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	8.5
13	Las condiciones de trabajo (silencio, orden...) en las salas de lectura son las adecuadas	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	8.5
14	El número de lugares de lectura es suficiente	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	8.0
15	El horario habitual de apertura y cierre del centro de información se adecua a mis necesidades	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	8.0
16	Mi valoración global del centro de información es	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	8.0

## Porcentaje del préstamo por usuario a fotocopiado



## RESULTADOS

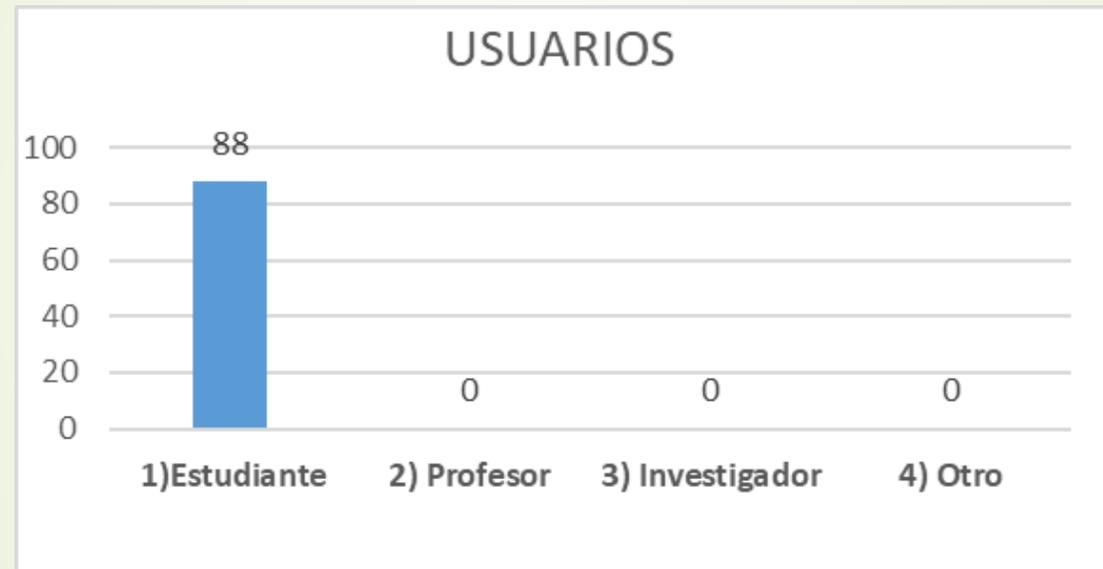


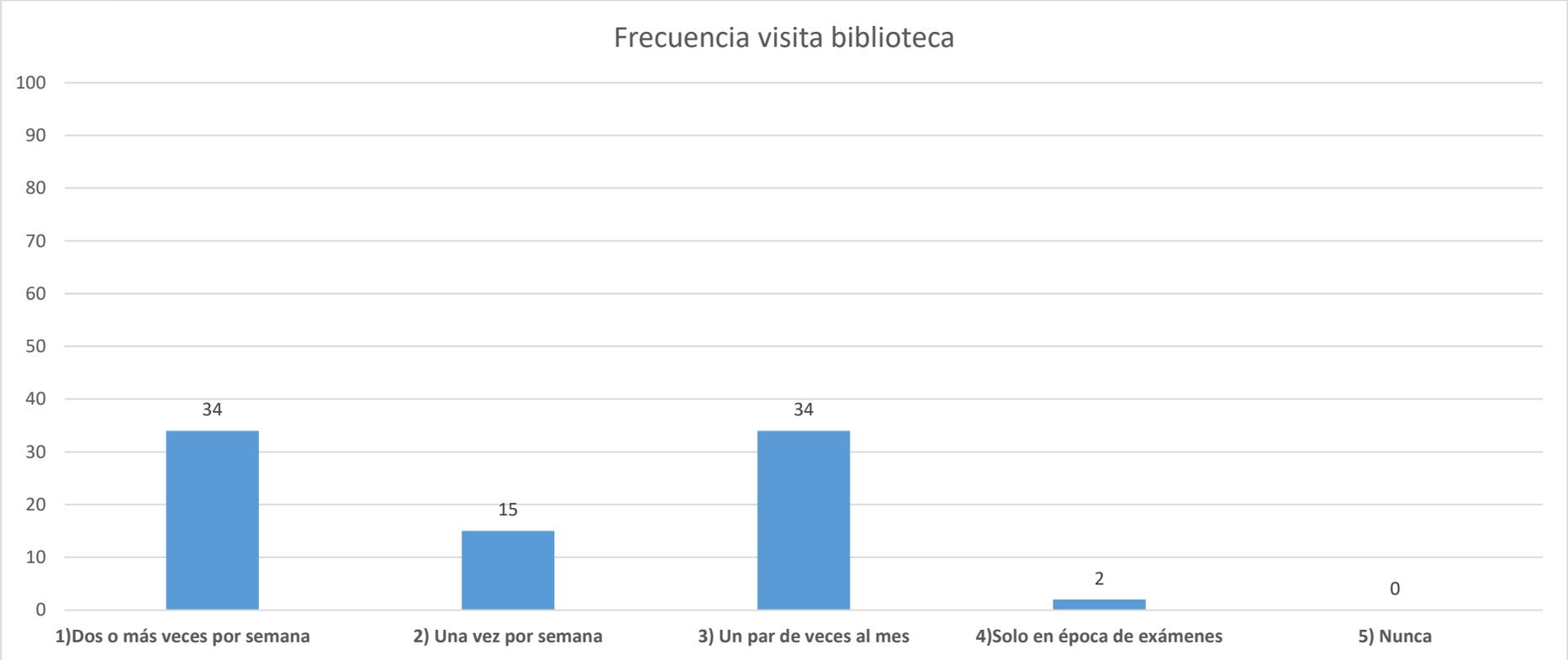
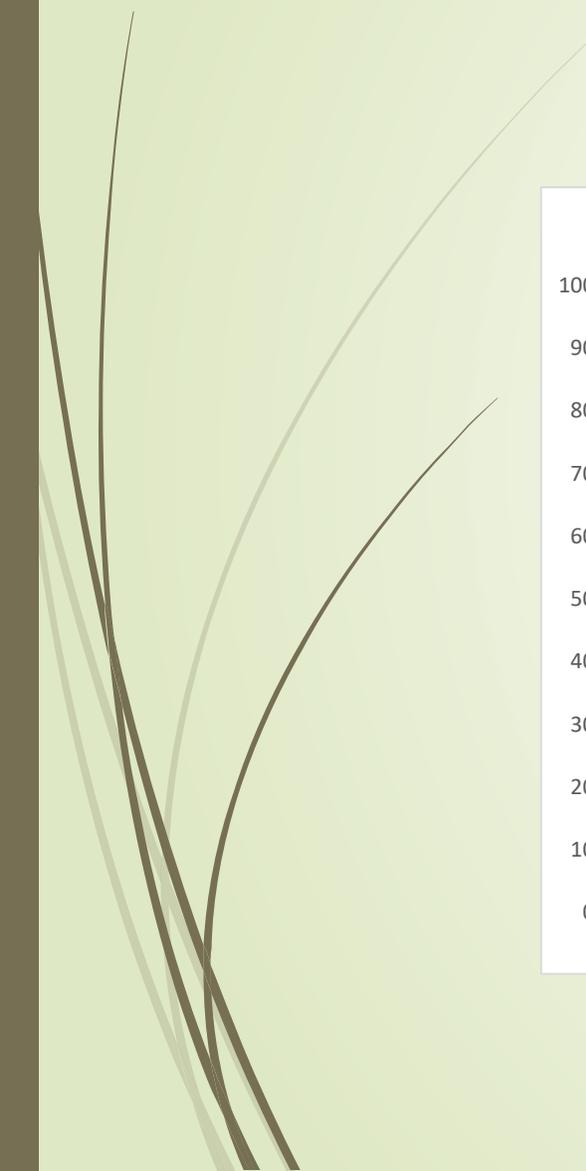


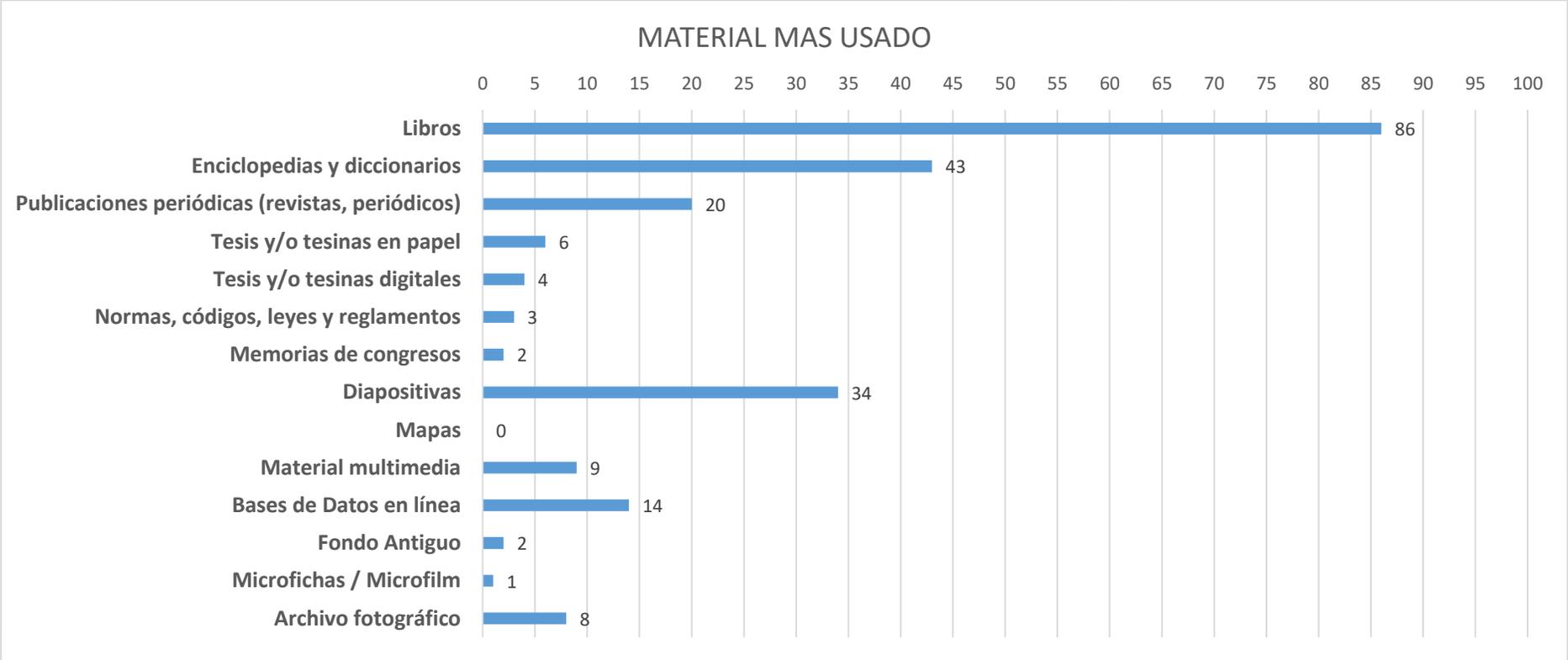
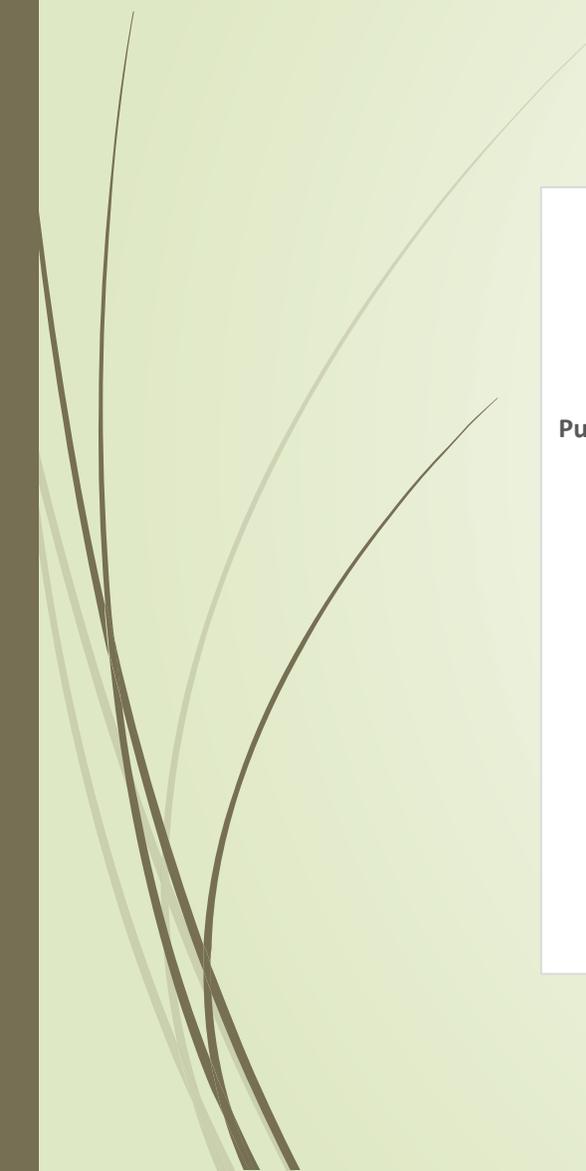
Se realizó una encuesta de detección de necesidades de los usuarios 05 de septiembre 2022



# USUARIOS

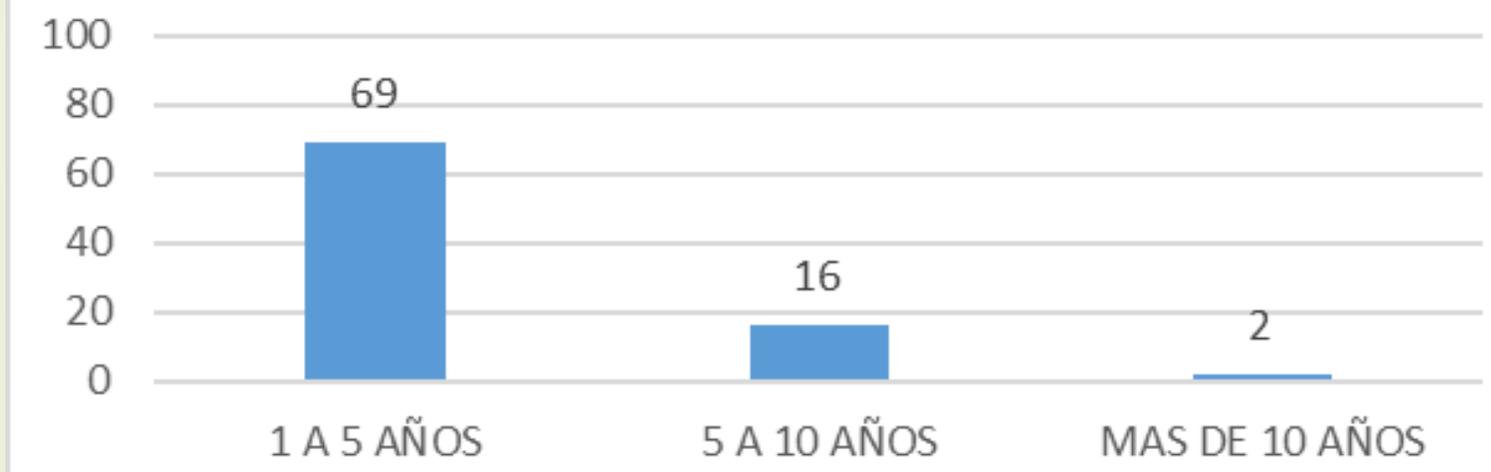




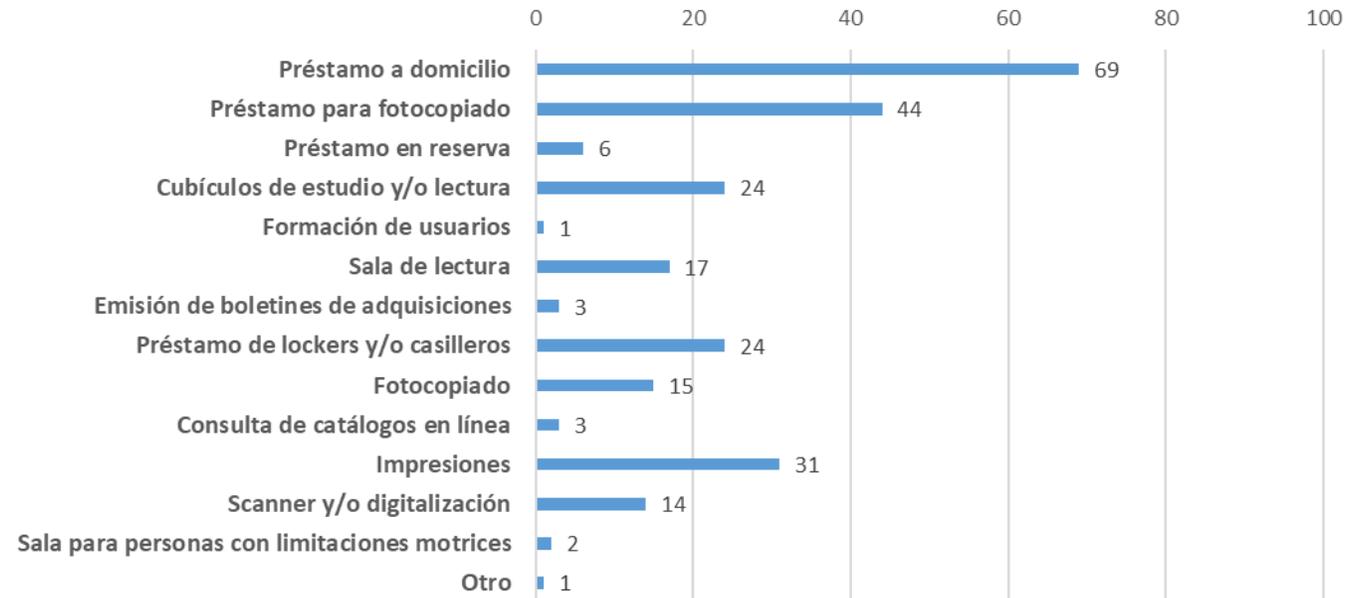




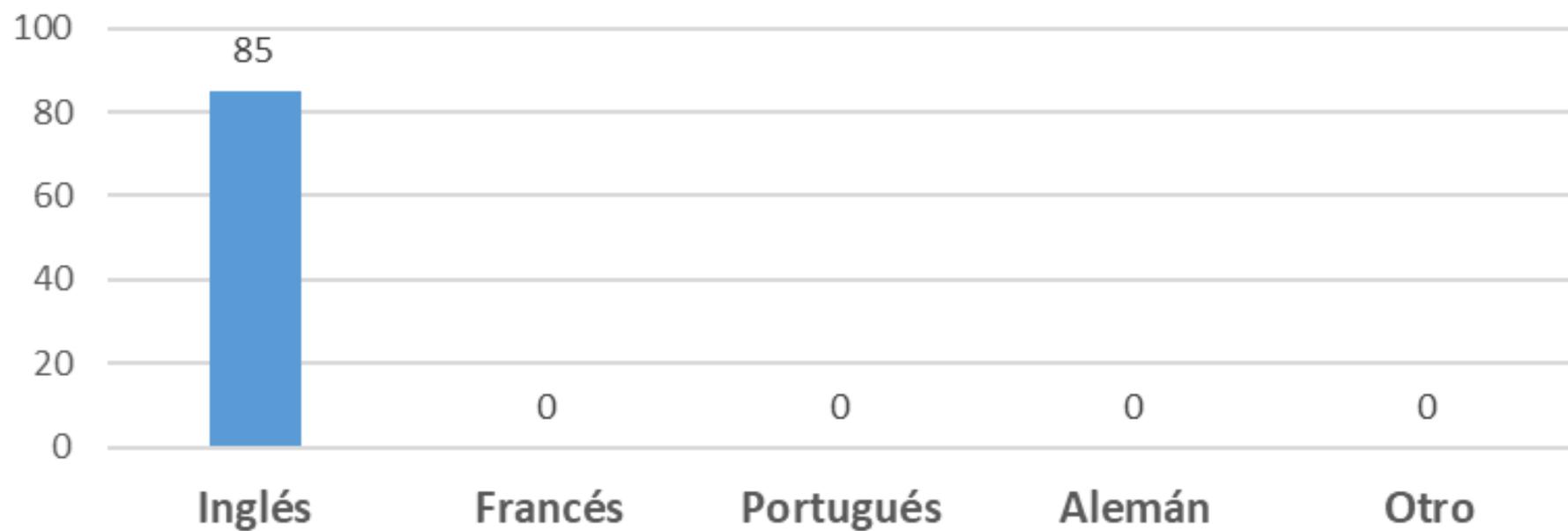
## Actualización de libros



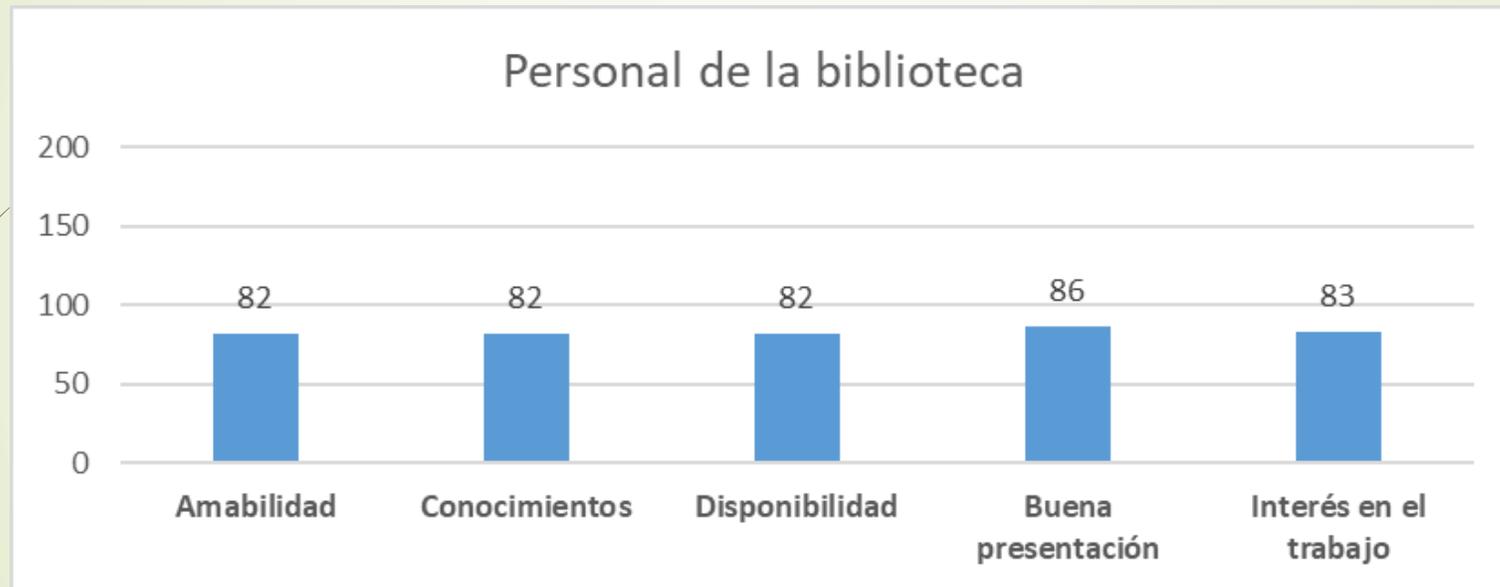
## SERVICIOS REQUERIDOS



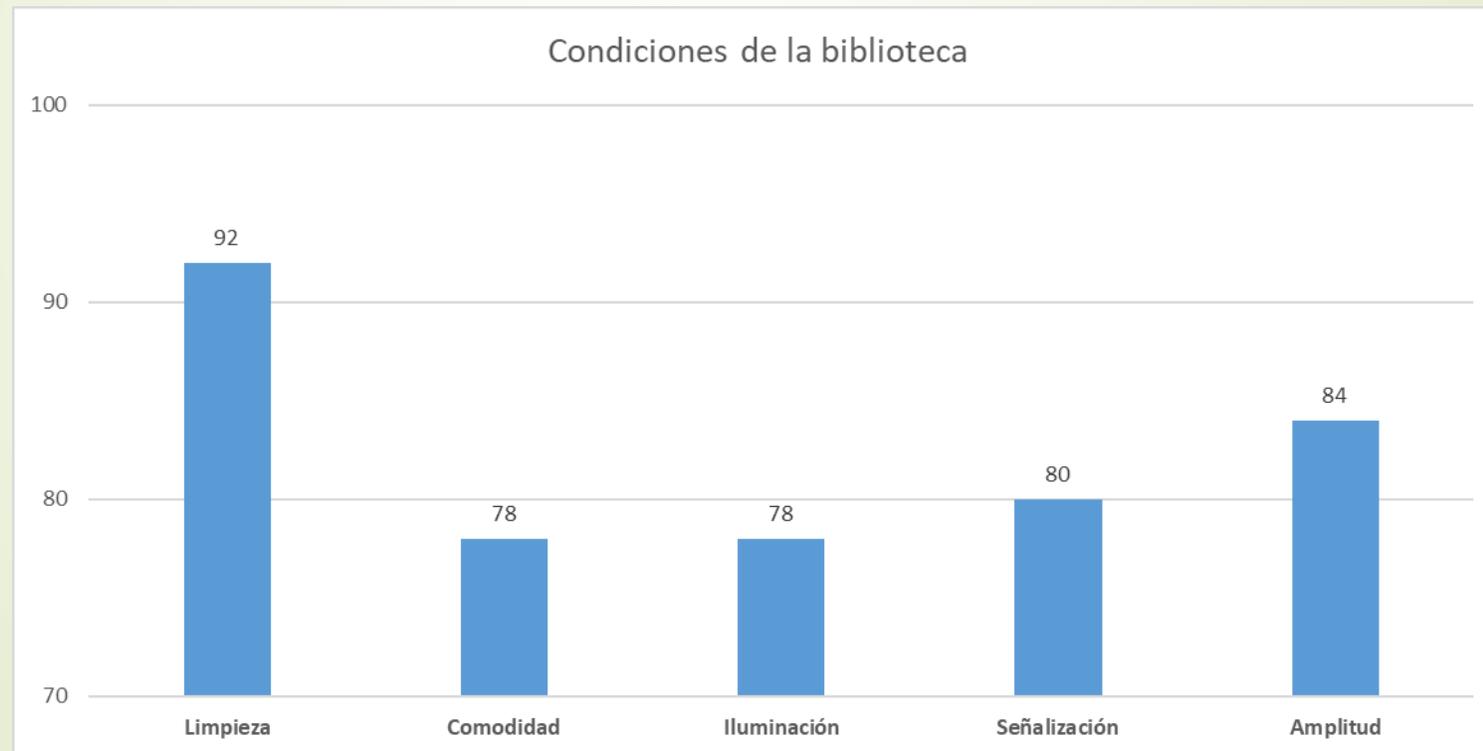
Aparte del español ¿En qué idioma prefieres la información que necesitas?



Ordena del 1 al 5 los siguientes aspectos, según la importancia que consideres deben caracterizar al personal de la



Escribe el número que consideras más importantes en la biblioteca:



## 4. Las no conformidades y acciones correctivas.

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS  
QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

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

FECHA: 12 mayo - 2022 TURNO:  MATUTINO  VESPERTINO  FOLIO: \_\_\_\_\_  
 QUEJA  SUGERENCIA  FELICITACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO

Robo de dinero dentro de la mochila  
La mochila estaba dentro de los estantes de la biblioteca, y yo cuando salir no estaba el dinero, fueron \$400.

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

NOMBRE: Paulina  
EMAIL: 1834758J@umich.mx

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO DE 2017 SB\_R\_QSU\_8.2.1.c\_2017\_01



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
Centro de Recursos, Calidad de Prestación

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

DCB

QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

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

FECHA: 05/04/22 TURNO:  MATUTINO  VESPERTINO  FOLIO: \_\_\_\_\_  
QUEJA  SUGERENCIA  FELICITACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO  
- Se necesita que las computadoras de la biblioteca funcionen y tengan internet.  
- Se necesita que se haga aseo más seguido.  
- Internet inalámbrico.

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

NOMBRE: Jordi yael Marcoa Reyna  
EMAIL: 2121449a@umich.mx

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO DE 2017

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



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



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

FECHA: 05/04/22 TURNO: MATUTINO  VESPERTINO  FOLIO: \_\_\_\_\_  
QUEJA  SUGERENCIA  FELICITACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO

SE NECESITA  
INTERNET, aseo  
Y funcionamiento de las computadoras.

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

NOMBRE: Paulina Hernandez  
EMAIL: gloriapaulinahs@gmail.com

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO DE 2017

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



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



### QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

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

FECHA: 14-Sep-2022 TURNO: MATUTINO  VESPERTINO  FOLIO: \_\_\_\_\_  
QUEJA  SUGERENCIA  FELICITACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO

Me gustaria que atendieran nuestro llamado, ya que tenemos el inconveniente de que no hay equipo de computación para poder realizar nuestros trabajos y solicita que nos apoyen con eso y un mejor internet, tambien pedir lockers porque se llena la biblioteca y no podemos dejar nuestras pertenencias en algun lugar seguro

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

NOMBRE: Abraham Ortiz Garcia  
EMAIL: 1174752x@umich.mx

VIGENTE A PARTIR DE: AGOSTO DE 2017

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



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

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

FECHA: 11.02.22. TURNO: MATUTINO  VESPERTINO  FOLIO: \_\_\_\_\_  
 QUEJA  SUGERENCIA  FELICITACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO

EL DÍA 11 DE FEBRERO DEL AÑO EN CURSO, ACUDÍ A REALIZAR ALGUNAS TAREAS DE INVESTIGACIÓN A LA BIBLIOTECA, Y ALGUNOS DE MIS COMPAÑEROS ESTABAN ESTUDIANDO EN VOZ ALTA; CONSIDERO QUE LA BIBLIOTECA DEBE SER UN LUGAR COMPLETAMENTE SILENCIOSO YA QUE AYUDA A QUE PODAMOS ALCANZAR UNA MEJOR CONCENTRACIÓN; NO LOGRADO ESTE PROPOSITO DECIDI DEJARLO SENTADO DE ESTA MANERA, SIN MAS POR EL MOMENTO MUCHAS GRACIAS.

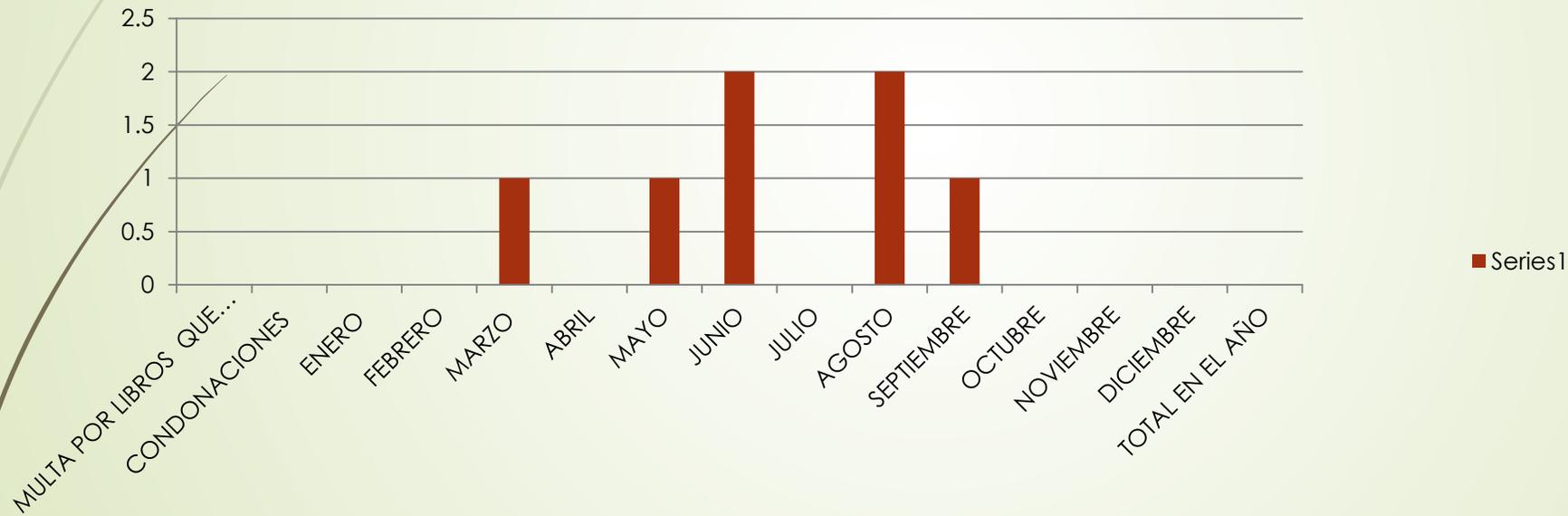
Si deseas recibir una respuesta personalizada, por favor anota tus datos, de lo contrario la respuesta se publicara en el pizarrón o el área destinada a esto de tu biblioteca.  
 NOMBRE: DIVINA AUCIA ARENAS CHÁVEZ. 10034390  
 EMAIL: divina-arenas@gmail.com.

## **Resultado de la encuesta de satisfacción, menciona:**

- Las personas que atienden al público resuelven de forma eficaz las consultas que les planteo.
- Resultado bajo de la encuesta de satisfacción de usuarios. Los medios y recursos para presentar quejas (buzón, formularios) son adecuados.
- Resultado bajo en la encuesta de satisfacción de usuarios. El horario habitual de apertura y cierre del centro de información de adecua a mis necesidades.

## 5. Los resultados de seguimiento y medición.

Se tiene un total de 7 multas al mes de septiembre





ITEM	INDICADOR	CLAVE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	DATOS DE LA FÓRMULA*	RESULTADOS	
1	Promedio de usuarios por servicio*	Promedio de usuarios de préstamos a domicilio	PPS06	ANUAL	Sumatoria de los servicios Número de meses	0
2		Promedio de usuarios de préstamos en sala	PPS06	ANUAL		1,855
3		Promedio de usuarios de préstamos para fotocopiado	PPS06	ANUAL		264
4		Promedio de usuarios préstamos de cubículos	PPS06	ANUAL		0
5		Promedio de usuarios préstamos de computadoras	PPS06	ANUAL		0
6		Promedio de usuarios préstamos de lockers y/o casilleros	PPS06	ANUAL		0
7	Porcentaje de usuarios afiliados a koha por usuario potencial	PPS02	ANUAL	Número de usuarios estudiantes activos en koha/ Número de usuarios potenciales	100%	
8	Porcentaje de pertinencia de la colección	PGC03	ANUAL	Sumatoria de títulos pertinentes Sumatoria de títulos requeridos en los planes de estudio	58%	
9	Porcentaje de incremento de la colección	PGC04	ANUAL	Sumatoria del número de volúmenes adquiridos durante el año Número total de volúmenes	0.91%	
10	Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen	PGC05	ANUAL	Número de préstamos a domicilio por volumen Número de total de volúmenes	0%	
11	Promedio de volúmenes por títulos	PGC07	ANUAL	Sumatoria de volúmenes Sumatoria de títulos	2.682966585	
12	Total de volúmenes por alumno	PGC08	ANUAL	Sumatoria de volúmenes Usuarios potenciales	1	





## 6. Los resultados de las auditorias.



### INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

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

No. DE AUDITORÍA	3	HORA DEL CIERRE DE LA AUDITORÍA:	10:00 AM A 2:00 PM	FECHA DE LA AUDITORÍA:	4 DE FEBRERO DE 2022
ALCANCE:	PROCESO DE GESTIÓN DE COLECCIONES Y PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO			FECHA DE ENTREGA DEL INFORME:	21 DE FEBRERO DE 2022
OBJETIVO:	8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9, 9.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3, 10.1, 10.2.1			CRITERIOS DE AUDITORÍA:	MANUAL DE LA CALIDAD, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES DE TRABAJO, REGISTROS Y NORMATIVIDAD APLICABLE.
DEPENDENCIA AUDITADA:	BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA			COORDINADOR DEL CENTRO DE INFORMACIÓN	LILIANA RUBY CHACÓN HUERTA
EQUIPO AUDITOR:	AUDITOR LÍDER	AUDITOR	OBSERVADOR	GESTOR INTERNO:	
	LLUVIA IBETH MEJÍA SALGADO				

FIRMA DE CONFORMIDAD:	ELABORADO POR:
COORDINADOR DE CENTROS DE INFORMACIÓN	AUDITOR LÍDER

#### RESULTADO DE AUDITORÍA

NO CONFORMIDAD (NC)	OPORTUNIDADES DE MEJORA (OM)
4	1

REQUISITO	LA NORMA DETERMINA	DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS	EVIDENCIA	RESULTADO
7.1 RECURSOS 7.1.1 GENERALIDADES	<p>LA ORGANIZACIÓN DEBE DETERMINAR Y PROPORCIONAR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EL ESTABLECIMIENTO, IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.</p> <p>LA ORGANIZACIÓN DEBE CONSIDERAR:</p> <p>A) LAS CAPACIDADES Y LIMITACIONES DE LOS RECURSOS INTERNOS EXISTENTES;</p> <p>B) QUÉ SE NECESITA OBTENER DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS.</p>	<p>EN REVISIÓN DOCUMENTAL CON LA COORDINADORA DEL CENTRO DE INFORMACIÓN, SE DETECTA QUE SE REALIZAN GESTIONES ANTE LA FACULTAD, MISMAS QUE NO MUESTRAN EVIDENCIA DE SU ATENCIÓN PARA EL MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA BIBLIOTECA.</p> <p>GESTIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PERSIANAS Y CORTINAS (7/07/2021 PARA PROTEGER DEL SOL AL ACERVO, USUARIOS Y EQUIPO DE CÓMPUTO.</li> <li>- CANCEL DE MADERA Y CRISTAL PARA MONTAJE DE ARCOS MAGNÉTICOS.</li> <li>- RECARGA DE EXTINTORES.</li> <li>- LIMPIEZA DE CRISTALES Y PISO.</li> <li>- NECESIDAD DE FUMIGACIÓN (HAY CUCHARACHAS, ARAÑAS, TIERILLAS).</li> <li>- SE GESTIONAN ACRÍLICOS PARA LA SEÑALIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA (7/7/2021).</li> </ul> <p>SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD EN EL CAPÍTULO 7.1.1 DE LA ISO DE REFERENCIA.</p>	<p>SB_R_SABS_7.1_8.4.3_2018_01 11/10/2021 (TODAS) FUMIGACIÓN (13/10/2021)</p>	<p>NC (BIBLIOTECA)</p>
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.1 GENERALIDADES	<p>EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN DEBE INCLUIR:</p> <p>A) LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA POR ESTA NORMA MEXICANA;</p> <p>B) LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE LA ORGANIZACIÓN DETERMINA COMO NECESARIA PARA LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.</p>	<p>SE DETERMINA UNA ACCIÓN DE MEJORA, CON EL PROPÓSITO DE QUE SE LLENEN EN SU TOTALIDAD LOS CAMPOS REQUERIDOS EN EL REGISTRO SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS SB_R_SABS_7.1_8.4.3_2018_01.</p>	<p>REGISTRO SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS SB_R_SABS_7.1_8.4.3_2018_01</p>	<p>OM (BIBLIOTECA)</p>

		<p>EN ENTREVISTA CON LA COORDINADORA DE LA BIBLIOTECA, MENCIONA QUE LA ÚLTIMA COMPRA DE ACERVO BIBLIOGRÁFICO FUE EL 29 DE ABRIL Y 16 DE MAYO DE 2019, MISMO QUE YA SE ENCUENTRA HABILITADO EN LA BIBLIOTECA.</p> <p>SIN EMBARGO, NO SE MUESTRA EVIDENCIA DEL LLENADO DEL REGISTRO INGRESO DE COLECCIONES, ESTABLECIDO EN EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COLECCIONES.</p> <p>SE DECLARA UNA NO CONFORMIDAD EN EL CAPÍTULO 7.5.1.B.</p>	<p>INGRESO DE COLECCIONES SB_R_RIC_8.5.2_2019_02</p>	<p>NC (BIBLIOTECA)</p>
		<p>EN ENTREVISTA CON LA COORDINADORA DE LA BIBLIOTECA, COMENTA QUE NO SE REALIZAN ACTIVIDADES DE ASEO YA QUE NO SE CUENTA CON PERSONAL DE INTENDENCIA; ADEMÁS SE OBSERVÓ QUE LOS ESPACIOS FÍSICOS SE ENCUENTRAN SUCIOS.</p> <p>EN EL SISTEMA DE CALIDAD DETERMINA:</p> <p><i>SE LLEVA A CABO DE MANERA DIARIA EN LAS ÁREAS DE LA BIBLIOTECA POR PERSONAL DE INTENDENCIA. DEBERÁ REGISTRAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL REGISTRO ACTIVIDADES DE ASEO.</i></p> <p>SE ESTABLECE UNA NO CONFORMIDAD EN EL CAPÍTULO 7.5.1.B.</p>	<p>ACTIVIDADES D ASEO SB_R_AA_8.5.1</p> <p>PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO SB_P_PPS_7.5.1B_2019_04</p>	<p>NC (BIBLIOTECA)</p>
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 8.7.1 LA ORGANIZACIÓN DEBE	LA ORGANIZACIÓN DEBE TOMAR LAS ACCIONES ADECUADAS BASÁNDOSE EN LA NATURALEZA DE LA NO CONFORMIDAD Y EN SU EFECTO SOBRE LA CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS. ESTO SE DEBE APLICAR TAMBIÉN A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES DETECTADOS	EN EL ÁREA DE CUARENTENA HAY 8 LIBROS QUE REQUIEREN RESTAURACIÓN, SIN EMBARGO NO SE ENCUENTRAN IDENTIFICADOS EN EL REGISTRO DE CUARENTENA, COMO LO DETERMINA EL		

<p>ASEGURARSE DE QUE LAS SALIDAS QUE NO SEAN CONFORMES CON SUS REQUISITOS SE IDENTIFICAN Y SE CONTROLAN PARA PREVENIR SU USO O ENTREGA NO INTENCIONADA</p>	<p>DESPUÉS DE LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS, DURANTE O DESPUÉS DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS, LA ORGANIZACIÓN DEBE TRATAR LAS SALIDAS NO CONFORMES DE UNA O MÁS DE LAS SIGUIENTES MANERAS:</p> <p>A) CORRECCIÓN;</p> <p>B) SEPARACIÓN, CONTENCIÓN, DEVOLUCIÓN O SUSPENSIÓN DE PROVISIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS;</p> <p>C) INFORMACIÓN AL CLIENTE;</p> <p>D) OBTENCIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA SU ACEPTACIÓN BAJO CONCESIÓN.</p> <p>DEBE VERIFICARSE LA CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS CUANDO SE CORRIGEN LAS SALIDAS NO CONFORMES.</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COLECCIONES:</p> <p><i>DURANTE LA ORGANIZACIÓN EN ESTANTERÍA, EL PERSONAL BIBLIOTECARIO IDENTIFICARÁ, LOS LIBROS CUYA SIGNATURA TOPOGRÁFICA SE ENCUENTRE EN MAL ESTADO, CONTENGA ERRORES O PRESENTE DETERIORO FÍSICO EL LIBRO; LO COLOCARÁ Y REGISTRARÁ EN CUARENTENA (SB_R_C_8.7).</i></p> <p>SE ESTABLECE UNA NO CONFORMIDAD EN EL CAPÍTULO 8.7 DE LA ISO.</p>	<p>CUARENTENA SB_R_C_8.7_2019_03</p> <p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COLECCIONES SB_P_PGC_7.5.1.B_2019_05</p>	<p>NC (BIBLIOTECA)</p>
--	--	---	--	----------------------------

INVIABILIDAD: NO

**CUMPLIMIENTO DE PLAN DE AUDITORÍA**

(X ) Se cumplió de acuerdo a lo establecido en el plan de auditoría.

AL MOMENTO DE LA AUDITORÍA SE PRESTAN LOS SERVICIOS: PRÉSTAMO EN SALA Y PRÉSTAMO PARA FOTOCOPIADO (PAPELETA A DOMICILIO) S\_R\_PP\_8.5.1\_2017\_01, E INTERNET INALÁMBRICO.

SE OPERA EL PROCESO DE GESTIÓN DE COLECCIONES CUMPLIENDO CON LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

- PERTINENCIA DE LA COLECCIÓN SE REALIZÓ EN EL 28 DE JUNIO DE 2018, DONDE SE REALIZA LA EVALUACIÓN DE LA PERTINENCIA DE LA COLECCIÓN 57.81.25%.
- LISTADO DE BIBLIOGRAFÍA DE LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO SB\_R\_LDPE\_4.2\_2018\_02.
- SIN QUEJAS 2020, 2021 Y 2022. ÚLTIMA QUEJA 7 DE MARZO DE 201 Y NO CONFORMIDAD: VIRUS EN EL EQUIPO DE CÓMPUTO, DOCUMENTADAS EN LA PLATAFORMA DE HALLAZGOS EL 29 DE MARZO DE 2019, FOLIO: 1.
- NO HAY DESCARTE DE LA COLECCIÓN
- INVENTARIO DE LA COLECCIÓN REALIZADO EL EN SEPTIEMBRE 2021, CON 3343 LIBROS.
- SE CUENTA CON OBJETIVO OPERATIVO PLANIFICADO Y CON FECHA DE CUMPLIMIENTO PARA DICIEMBRE 2022, EL OBJETIVO ES DE AUTOMATIZACIÓN DE INGRESO DE USUARIOS.
- SE CUENTA CON REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL 17/01/2022, SB\_R\_M\_7.4\_2019\_02.
- SE REALIZA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES: EVALUACIONE DE LA FACULTADES E INSTITUTOS COMO PROVEEDORES SB\_R\_EEFP\_8.4.1\_2018\_01

- HALLAZGOS DE LA ÚLTIMA AUDITORÍA CERRADOS 19 DE MARZO 2019
- INFRESTRUCTURA:
- EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA 2017\_01, 7/7/2021
- MANTENIMIENTO DEL ARCO MAGNÉTICO 2/02/2022
- MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO SOLICITUD SABS 2018\_01 7 DE JULIO 2022-
- EN EL SARH PERSONAL COMPLETO
- 13 DE ABRIL 2018 SE APROBÓ EL REGLAMENTO INTERNO.

( ) No se cumplió debido a:

Procesos No auditados:

CONCLUSIONES: SE MUESTRA GRAN COMPROMISO POR PARTE DE LA COORDINADORA Y PERSONAL DE LA BIBLIOTECA POR MANTENER EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. SE CUENTA CON UNA REMODELACIÓN DE LA BIBLIOTECA LO QUE PERMITIRÁ MEJORAR EL SERVICIO Y ATENCIÓN DE LOS USUARIOS.

Simbología

C= Cumple

NC= No Conformidad

OM= Oportunidad de Mejora N/A= No Aplica



INSTRUCCIÓN: Se anotarán las colecciones que presenten no conformidades de acuerdo a los requisitos establecidos en el catálogo de productos y servicios; se actualizará cada vez que el personal de bibliotecario identifique nuevas colecciones no conformes, en este caso, deberán dar aviso inmediato al Coordinador del Centro de Información para que implemente un plan de acción que permita lograr la conformidad de las colecciones detectadas.

No.	Fecha de ingreso	Código de Barras	Título	Autor	Año	Descarte No. De oficio	Procedimiento de enmendación o eliminación de la colección	Fecha de envío	Fecha de recepción	Procedimiento de enmendación o eliminación de la colección	Fecha de envío	Fecha de recepción	Habilitación	Fecha de reintegro a estantería
1		BFO000001467	Manual práctico de endodencia	John Ide Ingle	1987		Septiembre 2021 pendiente de autorización de encuademación							
2		BFO000001366	Interpretación radiográfica para el odontólogo	Bhaskar	1975		Septiembre 2021 pendiente de autorización de encuademación							
3	06/03/2022	BFO000005434	Educación médica y profesionalismo	Liz Hamui Sutton	2017					X	04/05/2022	10/08/2022	11/08/2022	12/08/2022
4	04/05/2022	BFO000005275	Historia de la Odontología en el Estado de Michoacán y la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo	Helio Gil Chávez	2020					X	04/05/2022	10/08/2022	11/08/2022	12/08/2022
5	04/03/2022	BFO000000557	Bioquímica	M. Toporek	2000		X	03/05/2022	12/05/2022			10/08/2022	10/08/2022	12/08/2022

7..

# El desempeño de los proveedores externos


 UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
 DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS



### EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE COMPRA DIRECTA

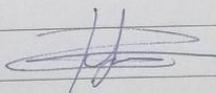
**INSTRUCCIONES:**  
 Este registro deberá llenarlo el Comité de Compras de la Dirección de Bibliotecas, tiene como finalidad evaluar a los proveedores de compra directa de bienes o servicios destinados a incorporarse en los productos o servicios del Sistema de Gestión de la Calidad.  
 Indique la calificación en la columna respectiva conforme a lo establecido en el documento "Criterios para la evaluación de proveedores."

NOMBRE DEL PROVEEDOR	Ray Harim Corces Ferretiz	FECHA	02/08/2022
RAMO	Acervo bibliográfico	GENERADO	
TIPO DE RECURSOS	GENÉRICO		

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE COTIZACIÓN	2
b)	COMPORTAMIENTO DE PRECIOS	2
c)	CREDITO	3
d)	TIEMPO DE ENTREGA	1
e)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGAS OPORTUNAS	3
f)	CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES O CONDICIONES CONTRACTUALES	3
g)	CALIDAD DE PRODUCTOS O MATERIALES AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
h)	SERVICIOS ASOCIADOS	2
	<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

**OBSERVACIONES -COMENTARIOS SOBRE EL SERVICIO**

Presenta una calificación de 18 que, de acuerdo a los parámetros para la evaluación de los proveedores, tiene una categoría C y es un proveedor calificado para seguir adquiriendo insumos.

FIRMAS DEL COMITÉ DE COMPRAS DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA
	DIRECTOR DE BIBLIOTECAS	
	SUBDIRECTOR DE BIBLIOTECAS	
	JEFE DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE LA DB	
	Responsable del Procesos de Gestión de Recursos Financieros	
Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	Coordinadora del centro de información	

VIGENTE A PARTIR DE: OCTUBRE DE 2018
1
PGRF\_R\_EPCD\_8.4.1\_2018\_01



**EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE COMPRA DIRECTA**

**INSTRUCCIONES:**

Este registro deberá llenarlo el Comité de Compras de la Dirección de Bibliotecas, tiene como finalidad evaluar a los proveedores de compra directa de bienes o servicios destinados a incorporarse en los productos o servicios del Sistema de Gestión de la Calidad.  
Indique la calificación en la columna respectiva conforme a lo establecido en el documento "Criterios para la evaluación de proveedores."

<b>NOMBRE DEL PROVEEDOR</b>	Luis Alberto Burgos Hernández (Sparkdevelopers)		
<b>RAMO</b>	Venta de lector de código de barras	<b>FECHA</b>	25/08/2022
<b>TIPO DE RECURSOS</b>	<b>GENÉRICO</b>	<b>GENERADO</b>	

	CRITERIOS	CALIF.
a)	TIEMPO DE COTIZACIÓN	2
b)	COMPORTAMIENTO DE PRECIOS	2
c)	CREDITO	3
d)	TIEMPO DE ENTREGA	1
e)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGAS OPORTUNAS	3
f)	CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES O CONDICIONES CONTRACTUALES	3
g)	CALIDAD DE PRODUCTOS O MATERIALES AL MOMENTO DE LA ENTREGA	2
h)	SERVICIOS ASOCIADOS	2
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>

**OBSERVACIONES -COMENTARIOS SOBRE EL SERVICIO**

Presenta una calificación de 18, que de acuerdo a los parámetros para la evaluación de los proveedores, tiene una categoría de C y es un proveedor calificado para seguir adquiriendo insumos.

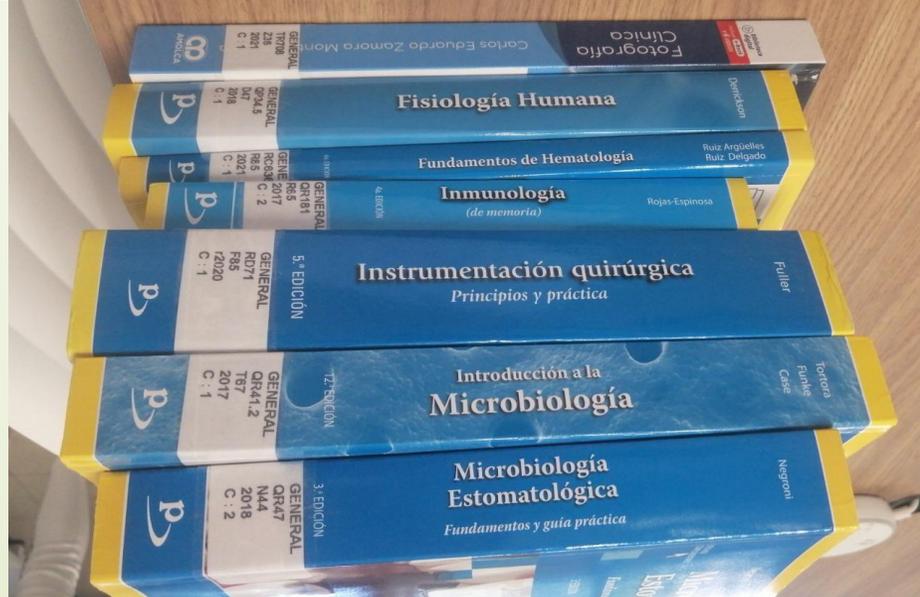
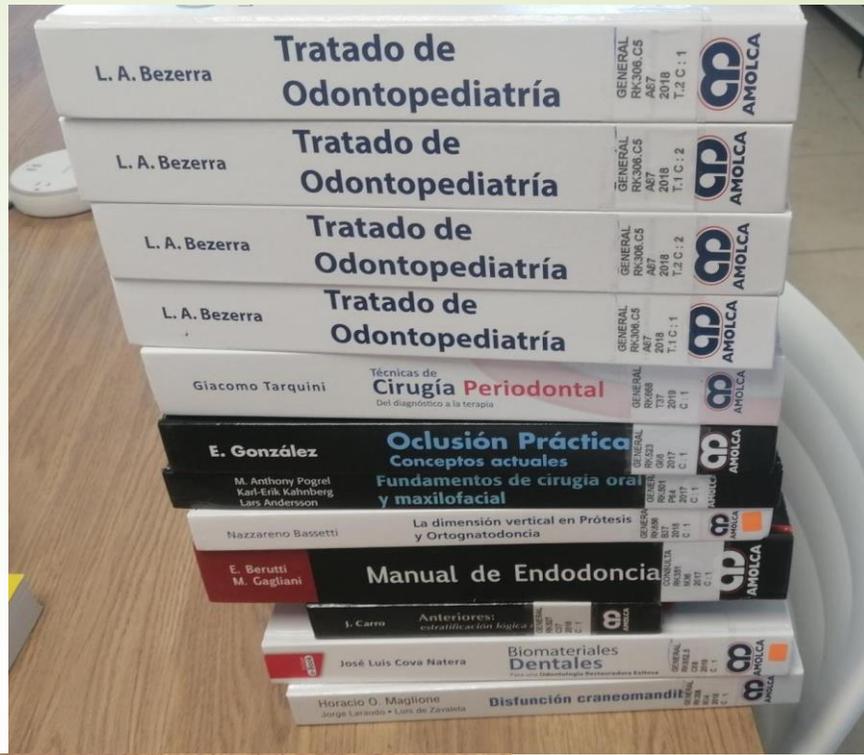
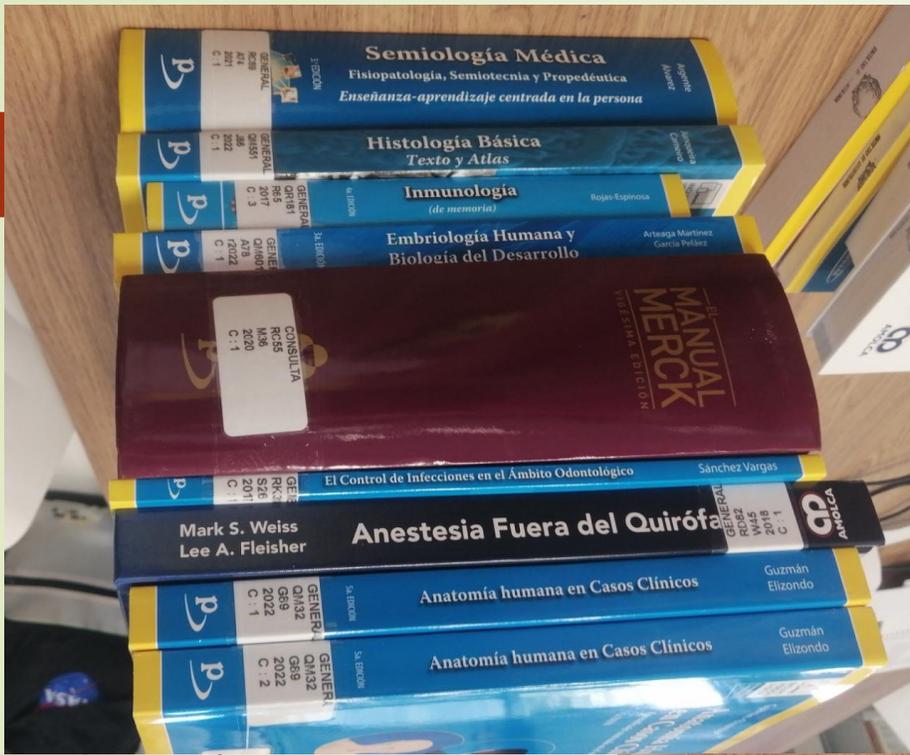
**FIRMAS DEL COMITÉ DE COMPRAS DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS**

NOMBRE	PUESTO	FIRMA
	DIRECTOR DE BIBLIOTECAS	
	SUBDIRECTOR DE BIBLIOTECAS	
	JEFE DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE LA DB	
	Responsable del Procesos de Gestión de Recursos Financieros	
Dra. Liliana Ruby Chacón Huerta	Coordinadora del centro de información	



# La adecuación de los acervos.

- Adquisición de 30 acervos nuevos en este año con un costo total de la factura \$44,756.00 MXN



# Pertinencia de los libros

Semestre/año	Total de Títulos	Existen en mi Biblioteca	No existen en mi Biblioteca
1	36	28	8
2	50	27	23
3	60	26	34
4	56	41	15
5	54	26	28
6			
7			
8			
9			
10			
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>148</b>	<b>108</b>

Porcentaje de libros pertinentes	Porcentaje de libros no existentes
57.8125	42.1875





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



# Las oportunidades de mejora





**➔ 9.3.3 Salida de la  
revisión por la  
dirección**



# a) Las oportunidades de mejora

**Se tiene los resultados de la evaluación de clima laboral correspondiente al centro de información entregado el 07/09/2022.**

Ambiente laboral	En una escala mayor a 2 se requiere acción de capacitación:	
	Me brindan las herramientas necesarias para mi trabajo	2016
	Estoy satisfecho con el ambiente de trabajo de mi área	2.33
	Estoy satisfecho con el	3



<b>Compañerismo</b>	<b>Cuento con la colaboración de mis compañeros de trabajo</b>	<b>2.16</b>
---------------------	--	-------------

	<b>cuento con los medios de comunicación adecuados para</b>	
	Cuento con los medios de comunicación adecuados para comunicarme con otras áreas	2.66
Comunicación	Puedo comunicarme abiertamente con mis jefes y las demás áreas	2.66
	Mi jefe genera un clima de comunicación y de crítica constructiva	2.66
	Cuento con los medios de comunicación adecuados para el desempeño de mis funciones	3.16
	Conozco la responsabilidad de mi trabajo	2.16
	Considero que existe un	2.33



	<b>El trabajo que realizo satisface mis necesidades económicas y de aprendizaje</b>	<b>2.33</b>
Desarrollo laboral	Estoy satisfecho con el sistema de reconocimiento existente por el trabajo que desarrollo	2.83

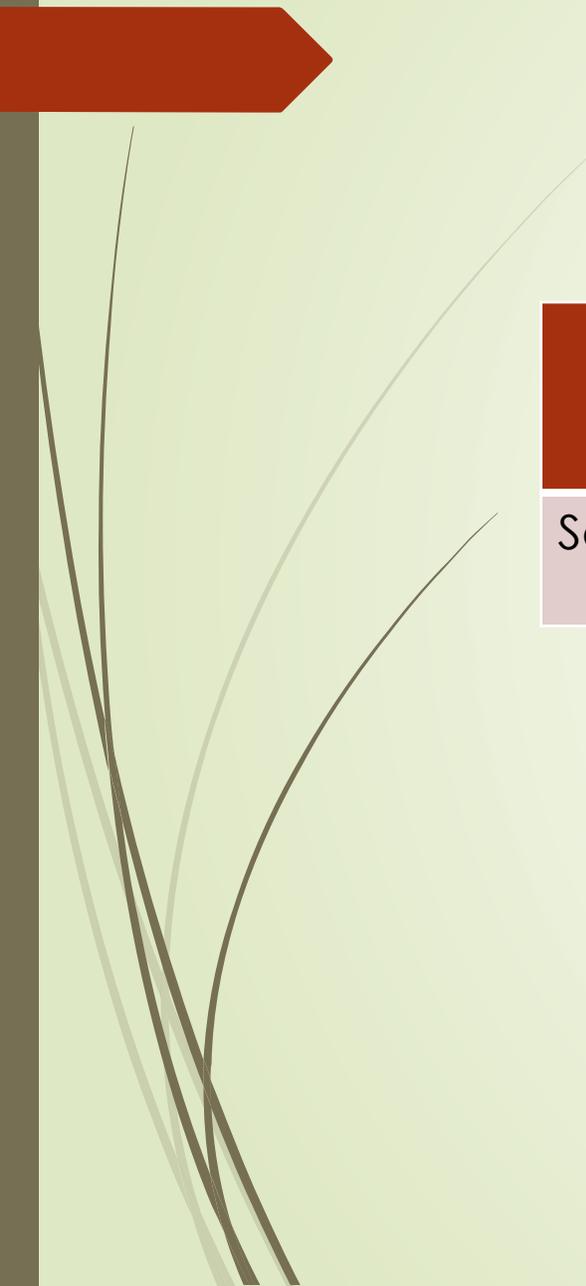


<b>Estructura organizacional</b>	<b>Conozco el organigrama del área/ institución donde laboro</b>	<b>2.33</b>
----------------------------------	--	-------------



	<b>Me siento orgulloso de pertenecer al área y/o a la institución</b>	<b>3.16</b>
Identidad institucional	Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios	2.5
	Los servicios ofertados por el centro de información o proceso son acordes a las necesidades y expectativas de los usuarios	2.16

	Mi jefe muestra su apoyo a la misión, visión y valores del área / institución	2.16
Liderazgo	Mi jefe apoya acciones individuales o de equipo para la mejora del área	2.33
	Mi jefe conoce mis expectativas en relación con el trabajo y contribuye a satisfacerlas	2.33
	Mi jefe informa oportunamente sobre las decisiones que afectan el trabajo de cada uno	2.33
	Mi jefe anima a solucionar los problemas de manera autónoma y genera nuevas propuestas	2.66



	<b>Estoy satisfecho con el nivel de responsabilidad de mi puesto</b>	<b>2.33</b>
Satisfacción	<u>Actualmente estoy satisfecho con mi trabajo</u>	<u>2.16</u>

- 
- Fortalezas en el área de compañerismo
  - Debilidades en el ambiente laboral, comunicación, desarrollo laboral, estructura organizacional, identidad institucional, liderazgo y satisfacción.
  - Propuesta de mejora.

-Tomen curso de ambiente laboral con el objetivo de que mejore y facilite la interacción entre el personal, comunicación e incremente el rendimiento laboral.

-Tomen curso de cambio organizacional con el objetivo de que el personal analice cuáles son los factores que los motivan a realizar su trabajo para que encuentren en él la satisfacción y el desarrollo personal.



b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad



## c) Las necesidades de recursos.



## c) Las necesidades de recursos

### ➤ Cortinas



## ➤ Lockers



- Acrílicos para los diferentes avisos de misión, visión, reglamento interno, material de la estantería,



- Muros divisorios de oficina de la coordinación de la biblioteca.

