





# COLEGIO PRIMITIVO Y NACIONAL DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

# REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
# 2025 - 2026



# A.

# Estado de acciones "Revisión por la Dirección" previa.



# Estado de acuerdos 2025



Recarga de extintores a noviembre de 2025.

**CUMPLIDO**



Reunión de la Regenta con jefe del POD para agilizar catalogación a octubre de 2025.

**CUMPLIDO**



Retapizado de 38 sillas de sala de lectura a noviembre de 2025.

**NO CUMPLIDO**



Disponer de la camioneta del Colegio para llevar material a clasificar al POD a octubre de 2025.

**CUMPLIDO**



Mantenimiento a mesas de salas de lectura y cómputo a noviembre de 2025.

**NO CUMPLIDO**



Estrategia para disminuir la falta de registro en el sistema de usuarios a marzo de 2026.

**NO CUMPLIDO**

# B.

## Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.



# Comprensión de la organización y de su contexto

El Sistema Bibliotecario determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos.

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

**FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS**

| CUESTIONES INTERNAS | |
|---|---|
| **Fortalezas** | **Debilidades** |
| **Proceso de Gestión de Colecciones**<br>- Proceso de gestión de colecciones certificado con ISO 9001: 2015 en 32 centros de información del Sistema Bibliotecario.<br>- Respaldo de la Dirección de Bibliotecas para la gestión de colecciones de las Bibliotecas certificadas a través de los procesos de apoyo.<br>- En algunas bibliotecas, disponibilidad de colecciones de fondo antiguo con gran valor histórico.<br><br>**Proceso de Prestación del Servicio**<br>- Proceso de prestación de servicios certificado con ISO 9001:2015 en 32 centros de información del Sistema Bibliotecario.<br>- Se cuenta con infraestructura física (edificio, mobiliario).<br>- Se cuenta con personal con buena disposición de servicio.<br>- Se cuenta con mecanismos de comunicación con la comunidad que permite identificar sus necesidades en el servicio y su grado de satisfacción con el mismo.<br>- Credencial propia de la biblioteca en algunos centros de información.<br>- Módulo de circulación en operación (préstamo automatizado en algunos centros de información.<br>- Sistema de vigilancia instalado en algunos centros de información.<br>- Disponibilidad de red wi-fi para usuarios en la mayoría de los centros de información.<br>- Sala de lectura climatizada en la Biblioteca de la Facultad de Economía y en la del Instituto de Investigaciones Históricas. | **Proceso de Gestión de Colecciones**<br>- Escasez de personal catalogador en los centros de información, debido a jubilaciones.<br>- Rezago en procesamiento técnico de los materiales bibliográficos.<br>- Las escuelas, facultades, institutos y unidades profesionales no toman en cuenta las solicitudes de los coordinadores de la biblioteca, la colección no es pertinente a los planes de estudio y sugerencias bibliográficas.<br>- Falta de compromiso e interés de los Comités de los centros de información con el Sistema de Calidad y operación de las bibliotecas.<br>- No se tiene el catálogo bibliográfico completo en los 15 centros de información que se integrarán al SGC.<br>- Catalogadores Externos a la Dirección de Bibliotecas, el que exista personal realizando actividades de catalogación propias y no coordinadas por el Dpto. de Procesos Técnicos de la DB, y con el Proceso central del POD representan amenaza en la consistencia y elaboración del catálogo único del Sistema Bibliotecario de nuestra Universidad.<br>- Rotación del personal en los centros de información.<br>- No hay difusión de las colecciones en los centros de información.<br>- Deterioro de la colección de Fondo Antiguo por falta de mantenimiento y no contar con un ambiente y espacio modificable que favorezca su conservación. |

# Comprensión de la organización y de su contexto

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

**FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS**

| CUESTIONES EXTERNAS | |
|---|---|
| **Oportunidades** | **Amenazas** |
| **Proceso de Gestión de Colecciones**<br>- Disponibilidad de una amplia oferta de libros digitales para su adquisición.<br>- Posibilidad de contar con presupuesto a partir de proyectos de financiamiento con recursos públicos y privados destinados a centros de información.<br>- Oferta de servicios en escuelas, facultades, institutos, unidades profesionales y campus externos de UMSNH para el desarrollo de actividades de capacitación.<br>- Catálogos compartidos, trabajar para que la UMSNH cuente con el catálogo único para la búsqueda y/o recuperación del material bibliográfico por parte de la comunidad universitaria.<br>- Disponibilidad de una estación de radio universitaria para promocionar los servicios y colecciones de las bibliotecas.<br>- Digitalización de los fondos hemerográficos.<br>- Enriquecer la colección bibliográfica especializada mediante las diferentes formas de adquisición como la reactivación de los convenios de canje y solicitud donaciones a algunas editoriales.<br>- Condiciones tecnológicas que podrían favorecer los procesos de la Biblioteca, como el uso de la IA en algunos de sus procesos. | **Proceso de Gestión de Colecciones**<br>- Cambio climático, ya que representa un riesgo para la conservación de materiales biblio-hemerográficos pertenecientes al fondo antiguo que deben estar en condiciones medioambientales controladas, así como daño a servidores y equipo de cómputo.<br>- Disminución progresiva del presupuesto para recursos de información en línea, acervo y acceso a bases de datos para la investigación, así como el mantenimiento a la infraestructura física y capacitación externa del personal.<br>- Incremento de costos de libros, revistas y licencias de bases de datos, así como para la preservación y conservación de documentos impresos y digitales.<br>- Apagones frecuentes: Perdida de información para el trabajo del Proceso de Organización Documental cuando realizan un registro en el momento del apagón, ya que se debe hacer nuevamente.<br><br>**Proceso de Prestación del Servicio**<br>- Tendencia general al uso de recursos de información disponible en línea (sobre todo libros) en detrimento de la consulta en sitio.<br>- Ataques informáticos que podrían afectar a nuestra Biblioteca Virtual, particularmente al Sistema de administración del catálogo.<br>- Contagios por reactivación de COVID.<br>- Tomas y huelga.<br>- La disminución de usuarios después de la pandemia COVID-19. |

# C.
# Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC.

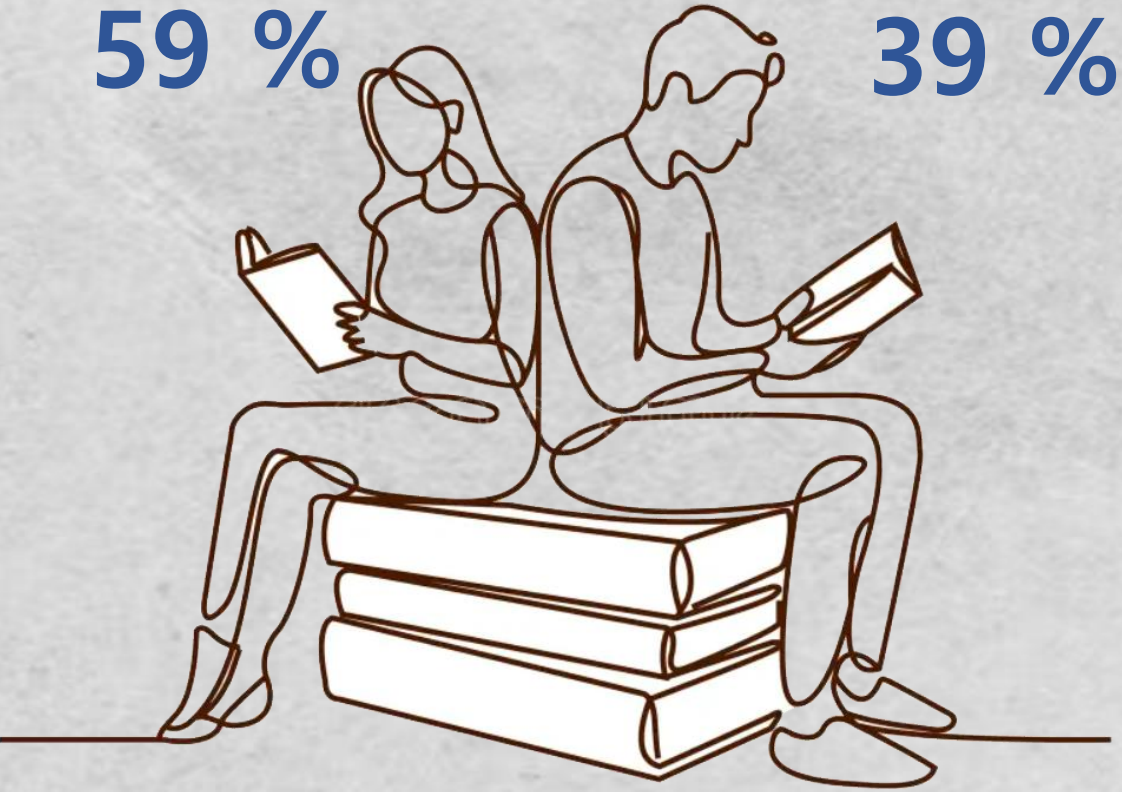


# DESEMPEÑO Y EFICIACIA DEL SGC

# 1. Satisfacción de usuarios y retroalimentación

Población del Colegio de San Nicolás: **1,800**
Encuestas aplicadas: **88**
Tipo de usuario: **100% estudiantes de bachillerato**

**59 %** **39 %**



## R E S U L T A D O S

| AFIRMACIONES | MEDIA | PONDERACIÓN | MÍNIMO ACEPTABLE |
|---|---|---|---|
| El centro de información dispone de recursos (libros, enciclopedias, revistas, tesis, publicaciones periódicas, etc.) impresos, digitales o en otros formatos que resuelven tus necesidades. | *4.24* | 8.5 | 8.0 |
| El servicio que se proporciona es eficaz y oportuno. | *4.60* | 9.2 | 8.0 |
| Recibiste la orientación pertinente en la prestación de servicios y tus dudas son resueltas. | *4.59* | 9.2 | 8.0 |
| Los espacios son propicios para estudiar, aprender e investigar. | *4.56* | 9.1 | 8.0 |
| ¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas? | | *88* | *0* |
| | | ***SI*** | ***NO*** |

# 1. Satisfacción de usuarios y retroalimentación

Existen tres medios por los cuales se pueden hacer llegar quejas o sugerencias de mejora en la biblioteca:
Un buzón que está ubicado en la entrada a la biblioteca; a través de la página de la DGB y en las encuestas de satisfacción de usuarios.

NO TENEMOS QUEJAS REGISTRADAS

# 1.1 Comentarios de los usuarios en las encuestas

- Ninguna, todo bien, aunque me gustaría que hubiera internet gratuito en toda la prepa.
- Todo bien
- Es un buen servicio, tranquilo.
- Pongan más bancos.
- No hacer huelgas
- Es muy buena atención y son amables así que no tengo ninguna sugerencia.
- No, todo me parece perfecto.
- Más colecciones de libros y variedades.
- Me gusta la tranquilidad con la que puedo estudiar en biblioteca.
- Lo hacen muy bien, felicidades.
- Perfecto, todo bien.
- Todo bien, nicolaita orgulloso.
- Ventilación en las instalaciones.
- Solicitar libros más actualizados.
- Pues ninguno la verdad, todo me parece súper bien.
- El servicio y las instalaciones siempre están en muy buenas condiciones.
- Hasta ahorita todo me parece muy bien.
- Quizá actualizar el equipo y ya.

# 1.1 Comentarios de los usuarios en las encuestas

- Excelente biblioteca, el personal es muy amable , respetuoso y siempre dispuesto a ayudar. Las instalaciones son muy buenas, cómodas y de mi agrado. Es un lugar muy agradable para leer y estudiar.
- Divulgar los círculos de lectura.
- Es muy eficaz.
- No, son muy amables, siempre está  limpio y es casi seguro encontrar la información.
- Más personal.
- Creo que todo está bien es ese aspecto.
- No, todo está perfecto y es un área increíble.
- Mejorar el internet y computadoras adecuadas.
- Pasen el internet!
- Libros y enciclopedias nuevos
- Únicamente tener impresoras
- No, todo está perfecto.
- Las sillas podrían ser más cómodas ya que pasamos mucho tiempo en la biblioteca y a veces es cansado.
- Me gustaría que hubiera más ventilación, el calor atosiga mucho.
- Mejorar la red y el acceso a internet
- Pues no hay queja.
- Todo bien, las instalaciones son cómodas y es muy buena atención.

# 1.1 Comentarios de los usuarios en las encuestas

- Una actualización del material bibliográfico.
- Agregar libros con bibliografías recientes.
- Libros con bibliografía más reciente.
- Actualizar libros científicos (Medicina, Biología y Física)
- Me gusta mucho, los libros que he buscado siempre los encuentro, me atienden muy bien y hay buena señal de internet.
- Me gustaría que hubiera un acceso a internet en varias locaciones de la instalación ya que es muy limitado el acceso.
- Actualizar algunos programas computacionales para mayor eficiencia.
- Cambiar las sillas y computadoras.

## EN RESUMEN



Muy buena atención a usuarios



Mejorar bibliografía



Mejorar (compartir) internet

# 2. Avance de cumplimiento de objetivos estratégicos

| No. Actividad | Modificar | Ponderación | Avance | Evidencia |
|---|---|---|---|---|
| Título: | 1. Clasificar y catalogar 18,282 volúmenes a diciembre de 2028 en los siguientes centros de información: ESCUELA PREPARATORIA ING. PASCUAL ORTIZ RUBIO 2032, BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE SALUD PÚBLICA Y ENFERMERÍA1864, BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL 5134, BIBLIOTECA COLEGIO PRIMITIVO Y NACIONAL DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO 7672 Y BIBLIOTECA DE LA PREPARATORIA MELCHOR OCAMPO 1580. | | | |
| Fecha de aprobación: | 2024-01-15 | | | |
| 1 | ENERO-MARZO 2024= 620 VOLÚMENES | 5% | 2% | |
| 2 | ABRIL-JUNIO DE 2024, 930 VOL | 5% | 5% | |
| 3 | JULIO-SEPTIEMBRE 2024, 930 VOL | 5% | 5% | |
| 4 | OCTUBRE-DICIEMBRE 2024, 948 VOLÚMENES. | 5% | 5% | |
| 5 | ENERO-MARZO 2025, 948 VOL | 5% | 5% | |
| 6 | ABRIL-JUNIO 2025, 948 VOL | 5% | 5% | |
| 7 | JULIO - SEPTIEMBRE DE 2025, 948 VOL. | 5% | 5% | |
| 8 | OCTUBRE- DICIEMBRE 2025, 948 VOL. | 5% | 5% | |
| 9 | ENERO- MARZO 2026, 948 VOL. | 5% | 5% | |
| 10 | ABRIL-JUNIO 2026, 948 VOL. | 5% | 3% | |
| 11 | JULIO-SEPTIEMBRE 2026, 948 VOL. | 5% | 0% | NO |
| 12 | OCTUBRE- DICIEMBRE DE 2026, 948 VOL. | 5% | 0% | NO |
| 13 | ENERO- MARZO 2027, 948 VOL | 5% | 0% | NO |
| 14 | ABRIL-JUNIO 2027, 948 VOL | 5% | 0% | NO |
| 15 | JULIO-SEPTIEMBRE 2027, 948 VOL | 5% | 0% | NO |
| 16 | OCTUBRE- DICIEMBRE 2027, 948 VOL | 5% | 0% | NO |
| 17 | ENERO-MARZO 2028, 948 VOL | 5% | 0% | NO |
| 18 | ABRIL-JUNIO 2028, 948 VOL. | 5% | 0% | NO |
| 19 | JULIO-SEPTIEMBRE 2028, 948 VOL | 5% | 0% | NO |
| 20 | OCTUBRE - DICIEMBRE 2028, 823 VOL | 5% | 0% | NO |
| ¿Cómo se evaluaran los resultados? | | | | |
| Totales: | | 100% | 45% | |

Información presentada por parte del departamento de Organización Documental

## Avance registrado el en Proceso de Organización Documental para el Colegio de San Nicolás

**Proyección**

| AÑO | MES | META MENSUAL | META | # VOLÚMENES CATALOGADOS | PENDIENTES DE CATALOGACION | Inventario KOHA | % Avance |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 7672 | | 7672 | | |
| | ENERO | 181 | 6321 | | 6502 | | |
| | FEBRERO | 181 | 6140 | | 6502 | | |
| | MARZO | 181 | 6337 | 165 | 6337 | 3874 | 17.40% |
| | ABRIL | 193 | 6144 | | 6337 | | |
| 2026 | MAYO | 193 | 5951 | | 6337 | | |
| | JUNIO | 193 | 5757 | 580 | 5757 | 4442 | 24.80% |
| | JULIO | 192 | 5565 | | 5757 | | |
| | AGOSTO | 192 | 5373 | | 5757 | | |
| | SEPTIEMBRE | 192 | 5181 | | 5757 | | |
| | OCTUBRE | 192 | 4989 | | 5757 | | |
| | NOVIEMBRE | 192 | 4797 | | 5757 | | |
| | DICIEMBRE | 192 | 4605 | | 5757 | | |

# 2. Avance de cumplimiento de objetivos estratégicos

Registro interno de la biblioteca del Colegio de San Nicolás.

Resumen sintetizado de envío y retorno de libros enviados al POD

| Fecha de envío | Libros enviados | Fecha de retorno de libros | Libros regresados | Tiempo en regresar |
|---|---|---|---|---|
| 08-jul-24 | 91 | 26-ago-24 | 97 | 42 días |
| 27-ago-24 | 142 | 26-nov-26 | 142 | 89 días |
| 29-ago-24 | 4 | 29-oct-24 | 4 | 60 días |
| 15-nov-24 | 232 | 05-mar-25 | 150 | 95 días |
| | | 16-may-25 | 82 | 180 días |
| 21-nov-24 | 5 | 05-mar-25 | 5 | 95 días |
| 04-dic-24 | 17 | 05-mar-25 | 17 | 89 días |
| 05-dic-24 | 13 | 16-may-25 | 13 | 160 días |
| 13-ene-25 | 4 | 05-mar-25 | 4 | 35 días |
| 07-abr-25 | 219 | 09-jul-25 | 224 | 88 días |
| 17-jun-25 | 200 | 12-sep-25 | 200 | 85 días |
| 04-sep-25 | 234 | 04-dic-25 | 112 | 90 días |
| | | 26-feb-26 | 127 | 170 días |
| 06-mar-26 | 181 | 17-abr-26 | 157 | 42 días |
| | | 03-jul-26 | 20 | 117 días |
| 17-abr-26 | 193 | 03-jul-26 | 143 | 76 días |
| 28-may-26 | 259 | 03-jul-26 | 126 | 35 días |
| | | 10-ago-26 | 91 | 74 días |
| | | Pendiente | | |
| 08-jun-26 | 150 | 10-ago-26 | 28 | 67 días |
| | | Pendiente | | |
| | | Pendiente | | |
| 03-jul-26 | 210 | Pendiente | | |
| 10-ago-26 | 207 | Pendiente | | |
| **Totales** | **2361** | | **1742** | |

# 3. Medición de los procesos operativos

## SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA

- 🕮 Préstamo de libros en sala
- 🕮 Préstamo de libros a domicilio
- 🕮 Préstamo de libros para fotocopiar
- 🕮 Uso de sala de computadoras
- 🕮 Uso de sala de lectura (tareas, trabajos, estudio)

DISPONIBILIDAD EN EL PERIODO*

99%

* Datos obtenidos del "Formato de medición de Procesos Operativos al proceso de calidad" 2025 - 2026

## SERVICIOS QUE NO PRESTA LA BIBLIOTECA

- × Préstamo en reserva
- × Cubículos de estudio
- × Formación de usuarios
- × Lockers y casilleros
- × Fotocopias
- × Scanner y/o digitalización
- × Sala para personas con limitaciones
- × Préstamo de laptop
- × Préstamo interbibliotecario

# 3.1 Disponibilidad del acervo bibliográfico

| N° | Indicador | Mes | Volumenes totales del mes | Volumenes disponibles del mes | Porcentaje de disponibilidad de la colección | ANUAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PGC 02 | Conformidad<br><br>Porcentaje de disponibilidad de la colección por mes | AGOSTO | 9,955 | 9946 | 99.91% | 0.95 |
| | | SEPTIEMBRE | 9,955 | 9487 | 95.30% | |
| | | OCTUBRE | 9,955 | 9721 | 97.65% | |
| | | NOVIEMBRE | 9,955 | 9721 | 97.65% | |
| | | DICIEMBRE | 9,955 | 9732 | 97.76% | |
| | | ENERO | 9,955 | 9732 | 97.76% | |
| | | FEBRERO | 9,955 | 9859 | 99.04% | |
| | | MARZO | 9,955 | 9497 | 95.40% | |
| | | ABRIL | 9,955 | 9292 | 93.34% | |
| | | MAYO | 9,955 | 8,967 | 90.08% | |
| | | JUNIO | 9,955 | 8926 | 89.66% | |
| | | JULIO | 9,955 | 8945 | 89.85% | |

La disminución en el porcentaje anual de disponibilidad de acervo es debido a los libros enviados al POD.

# 4. Atención a quejas y no conformidades

NO TENEMOS QUEJAS Y NO CONFORMIDADES POR ATENDER.



# 5. Mantenimiento a infraestructura

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

DGB

**EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS**

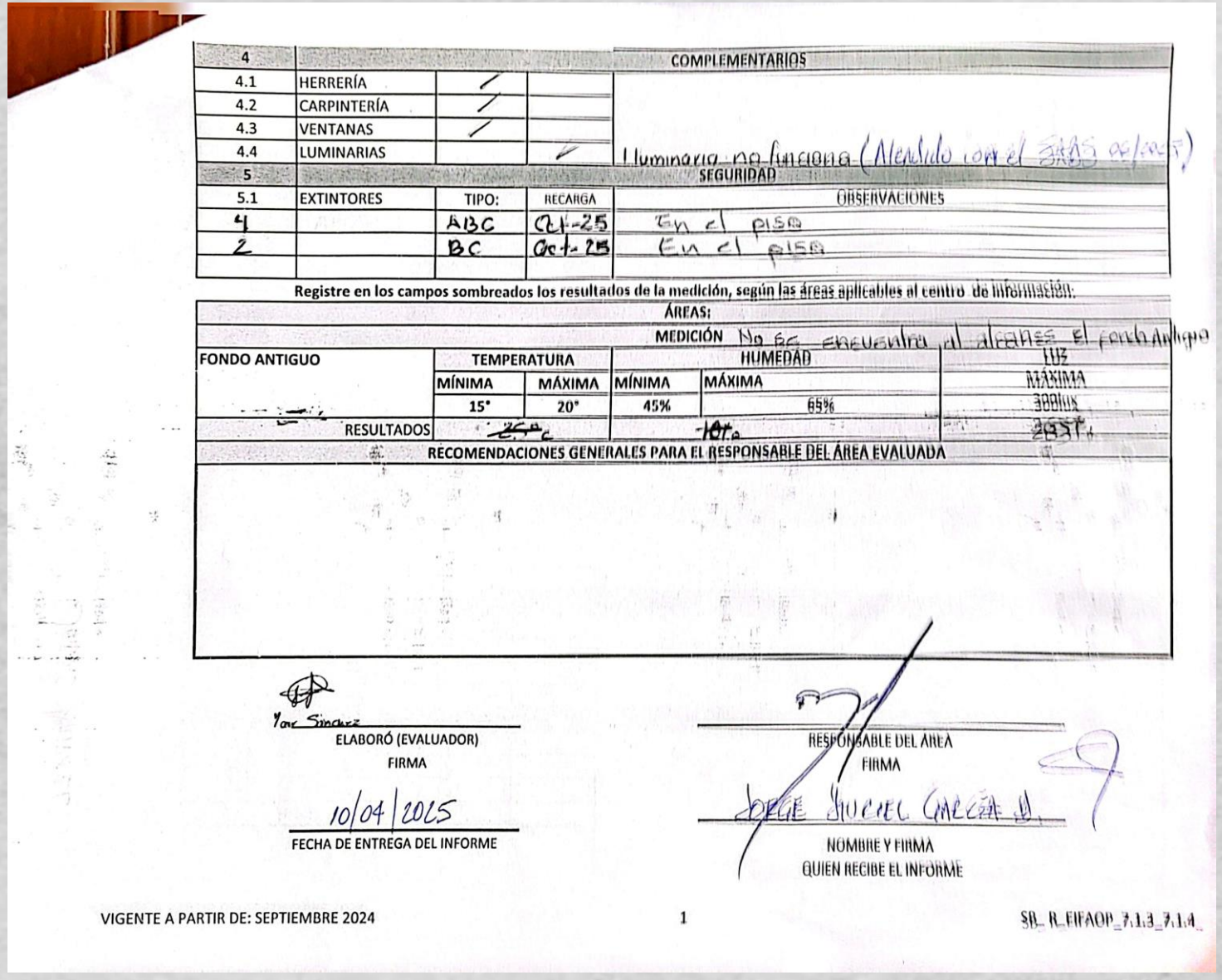
El presente formato sirve para evaluar la infraestructura y ambiente para la operación de los procesos de los centros de información y procesos de apoyo certificados, el cual se deberá aplicar cada dos años conforme a su programación.
Los evaluadores realizarán la evaluación, una vez terminado se entrega al Jefe de Depto. de Planeación y Desarrollo, el cual verificará el formato, una vez que esté verificado será entregado en forma física para firma de recibido por el responsable del centro de información, ya firmado será entregado el original al responsable del centro de información.
NOTA . Como evidencia se podrán anexar fotografías de los diferentes espacios.

| CENTRO DE INFORMACIÓN: | | FECHA PROGRAMADA: | FECHA DE REALIZACIÓN: |
|---|---|---|---|
| EVALUADOR: Brissa Arleene Ruiz Jimenez, Yair Sánchez Sánchez | | 13/03/2025 | 13/03/2025 |
| ÁREA: Biblioteca del Colegio Primitivo y Nacional de San Nicolás de Hidalgo | | | |

Instrucciones: Marca con una X el criterio a 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 | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ESTRUCTURAL | | | |
| 1.1 | MUROS | ✓ | | |
| 1.2 | COLUMNAS | ✓ | | |
| 1.3 | LOSAS | ✓ | | |
| 2 | INSTALACIONES | | | |
| 2.1 | ELÉCTRICAS | ✓ | | |
| 2.2 | HIDRÁULICAS | ✓ | | |
| 2.3 | SANITARIAS | ✓ | | |
| 2.4 | ESPECIALES | ✓ | | |
| 3 | ACABADOS | | | |
| 3.1 | RECUBRIMIENTOS | ✓ | | |
| 3.2 | PINTURAS | ✓ | | |
| 3.3 | PLAFONES | ✓ | | |
| 3.4 | PISOS | ✓ | | |

# 5. Mantenimiento a infraestructura



| 4 | | | | COMPLEMENTARIOS |
|---|---|---|---|---|
| 4.1 | HERRERÍA | / | | |
| 4.2 | CARPINTERÍA | / | | |
| 4.3 | VENTANAS | / | | |
| 4.4 | LUMINARIAS | | / | Luminaria no funciona (Mentido con el SAAS actual) |
| 5 | | | | SEGURIDAD |
| 5.1 | EXTINTORES | TIPO: | RECARGA | OBSERVACIONES |
| 4 | | ABC | Oct-25 | En el piso |
| 2 | | BC | Oct-25 | En el piso |
| | | | | |

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

ÁREAS:

MEDICIÓN No se encuentra el archivo antiguo

| FONDO ANTIGUO | TEMPERATURA | | HUMEDAD | | LUZ |
|---|---|---|---|---|---|
| | MÍNIMA | MÁXIMA | MÍNIMA | MÁXIMA | MÁXIMA |
| | 15° | 20° | 45% | 65% | 300lux |
| RESULTADOS | 25°c | | 10% | | 2857 lux |

RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL RESPONSABLE DEL ÁREA EVALUADA

Yoc Sánchez
ELABORÓ (EVALUADOR)
FIRMA

10/04/2025
FECHA DE ENTREGA DEL INFORME

RESPONSABLE DEL ÁREA
FIRMA

JORGE MIGUEL CARCZAR M.
NOMBRE Y FIRMA
QUIEN RECIBE EL INFORME

VIGENTE A PARTIR DE: SEPTIEMBRE 2024 1 SB_R_FIFAOP_7.1.3_7.1.4

# 5. Mantenimiento a infraestructura

Fumigación realizada el 5 de agosto de 2025.

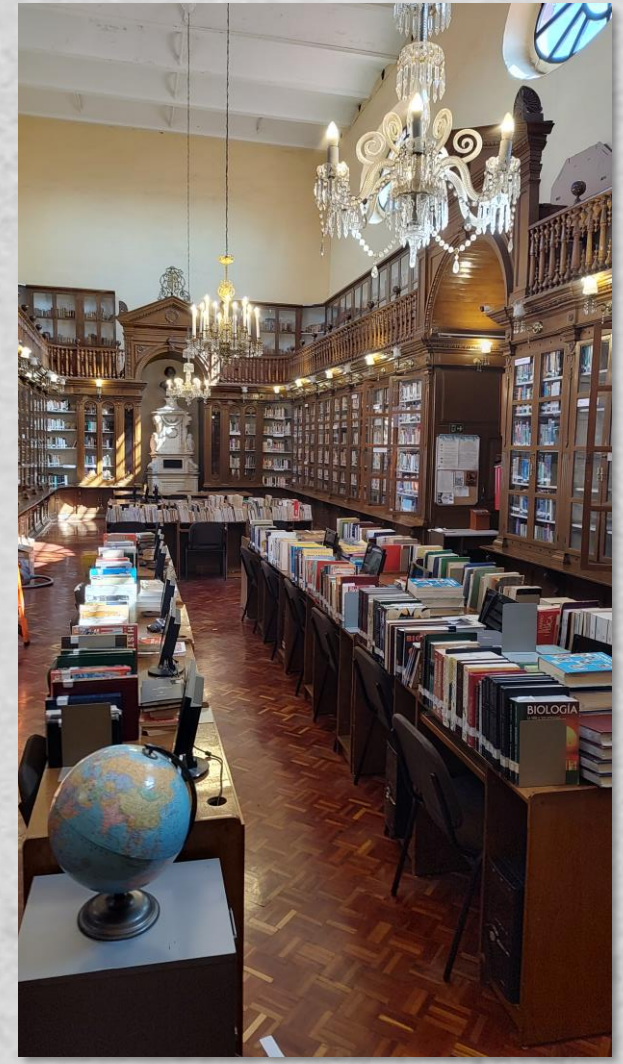




# 5. Mantenimiento a infraestructura

Limpieza de libros y estantería realizada entre diciembre de 2025 y enero de 2026.





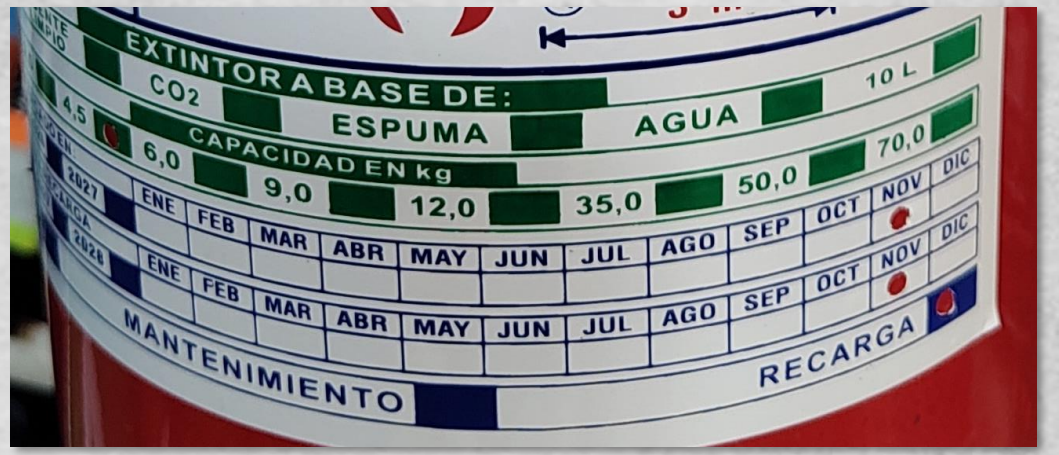
# 5. Mantenimiento a infraestructura

Vaciado y recarga de extintores en noviembre de 2025.



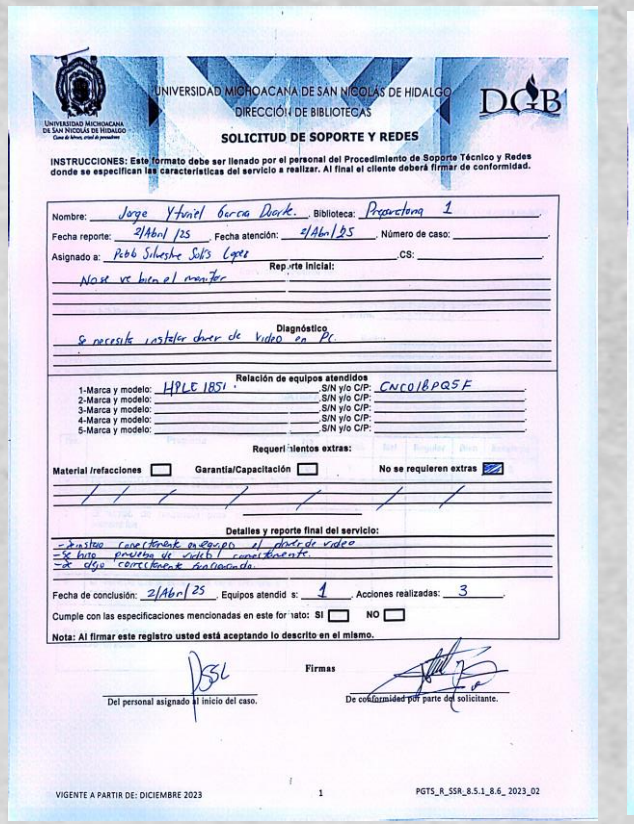






# 5. Mantenimiento a infraestructura

Mantenimiento constante a equipos de cómputo.



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

**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: Jorge Yturiel Garcia Duarte. Biblioteca: Preparatoria 1
Fecha reporte: 2/Abril/25 Fecha atención: 2/Abril/25 Número de caso:
Asignado a: Pablo Silvestre Solís Lopez CS:

**Reporte inicial:**
No se ve bien el monitor

**Diagnóstico**
Se necesita instalar driver de video en PC

**Relación de equipos atendidos**
1-Marca y modelo: HPLE 1851 S/N y/o C/P: CNC01BPQ5F
2-Marca y modelo: S/N y/o C/P:
3-Marca y modelo: S/N y/o C/P:
4-Marca y modelo: S/N y/o C/P:
5-Marca y modelo: S/N y/o C/P:

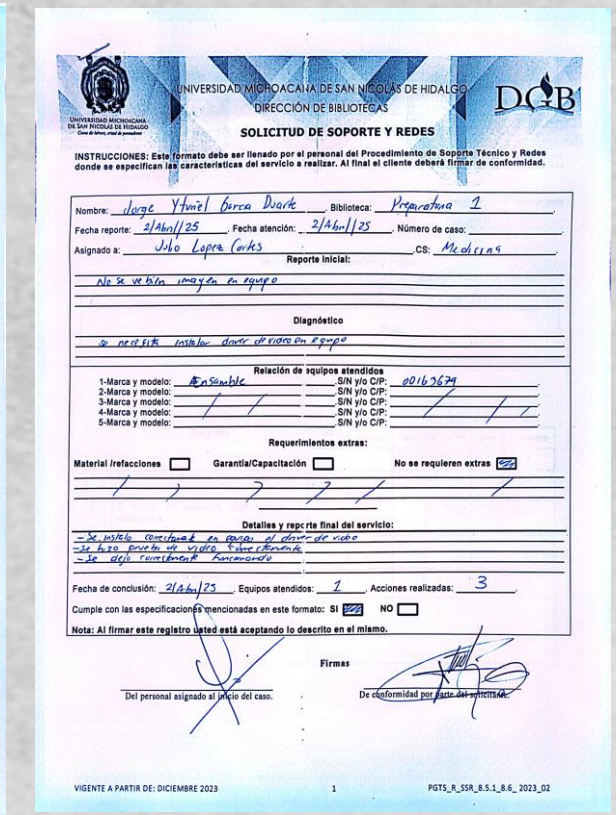
**Requerimientos extras:**
Material /refacciones ☐ Garantía/Capacitación ☐ No se requieren extras ☒

**Detalles y reporte final del servicio:**
-Se instalo correctamente en equipo el driver de video
-Se hizo prueba de video correctamente.
-Se dejo correctamente funcionando

Fecha de conclusión: 2/Abril/25 Equipos atendidos: 1 Acciones realizadas: 3
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.

VIGENTE A PARTIR DE: DICIEMBRE 2023 1 PGTS_R_SSR_8.5.1_8.6_ 2023_02



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

**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: Jorge Yturiel Garcia Duarte Biblioteca: Preparatoria 1
Fecha reporte: 2/Abril/25 Fecha atención: 2/Abril/25 Número de caso:
Asignado a: Julio Lopez Cortes CS: Medicina

**Reporte inicial:**
No se ve bien imagen en equipo

**Diagnóstico**
Se necesita instalar driver de video en equipo

**Relación de equipos atendidos**
1-Marca y modelo: Ensamble S/N y/o C/P: 00163679
2-Marca y modelo: S/N y/o C/P:
3-Marca y modelo: S/N y/o C/P:
4-Marca y modelo: S/N y/o C/P:
5-Marca y modelo: S/N y/o C/P:

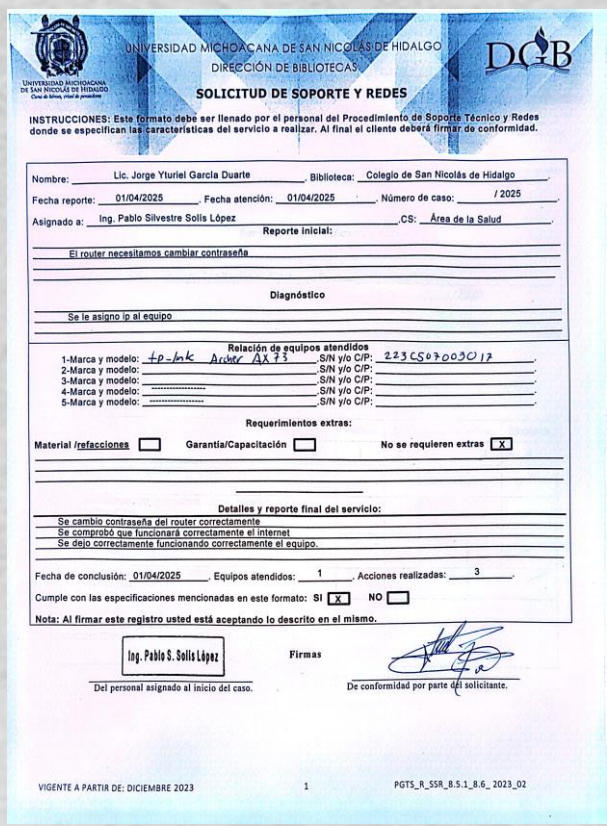
**Requerimientos extras:**
Material /refacciones ☐ Garantía/Capacitación ☐ No se requieren extras ☒

**Detalles y reporte final del servicio:**
-Se instalo correctamente en equipo el driver de video
-Se hizo prueba de video correctamente
-Se dejo correctamente funcionando

Fecha de conclusión: 2/Abril/25 Equipos atendidos: 1 Acciones realizadas: 3
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.

VIGENTE A PARTIR DE: DICIEMBRE 2023 1 PGTS_R_SSR_8.5.1_8.6_ 2023_02



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

**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: Lic. Jorge Yturiel Garcia Duarte Biblioteca: Colegio de San Nicolás de Hidalgo
Fecha reporte: 01/04/2025 Fecha atención: 01/04/2025 Número de caso: / 2025
Asignado a: Ing. Pablo Silvestre Solís López CS: Área de la Salud

**Reporte inicial:**
El router necesitamos cambiar contraseña

**Diagnóstico**
Se le asigno ip al equipo

**Relación de equipos atendidos**
1-Marca y modelo: tp-link Archer AX73 S/N y/o C/P: 223CS07003017
2-Marca y modelo: S/N y/o C/P:
3-Marca y modelo: S/N y/o C/P:
4-Marca y modelo: ---------- 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 cambio contraseña del router correctamente
Se comprobó que funcionará correctamente el internet
Se dejo correctamente funcionando correctamente el equipo.

Fecha de conclusión: 01/04/2025 Equipos atendidos: 1 Acciones realizadas: 3
Cumple con las especificaciones mencionadas en este formato: SI ☒ NO ☐
**Nota: Al firmar este registro usted está aceptando lo descrito en el mismo.**

Ing. Pablo S. Solís López
Firmas
Del personal asignado al inicio del caso. De conformidad por parte del solicitante.

VIGENTE A PARTIR DE: DICIEMBRE 2023 1 PGTS_R_SSR_8.5.1_8.6_ 2023_02



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

**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: LIC. JORGE YTURIEL GARCÍA DUARTE Biblioteca: "COLEGIO DE SAN NICOLAS DE HIDALGO"
Fecha reporte: 01 / ABRIL / 2025 Fecha atención: 01 / ABRIL / 2025 Número de caso:
Asignado a: C. JULIO LÓPEZ CORTÉS CS: AREA DE LA SALUD

**Reporte inicial:**
SOLICITA ACCESO DIRECTO A LA PLATAFORMA ESTADISTICA

**Diagnóstico**
CREACION DE ACCESOS DIRECTOS, CONFIGURACIONES Y PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO.

**Relación de equipos atendidos**
1-Marca y modelo: S/N y/o C/P:
2-Marca y modelo: S/N y/o C/P:
3-Marca y modelo: S/N y/o C/P:
4-Marca y modelo: 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 CREAN LOS ACCESOS DIRECTOS SOLICITADOS, SE HACEN LAS CONFIGURACIONES NECESARIAS, SE HACEN PRUEBAS, SE ENTREGA FUNCIONANDO DE ACUERDO A LO SOLICITADO.

Fecha de conclusión: 01 / ABRIL / 2025 Equipos atendidos: 1 Acciones realizadas: 4
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.

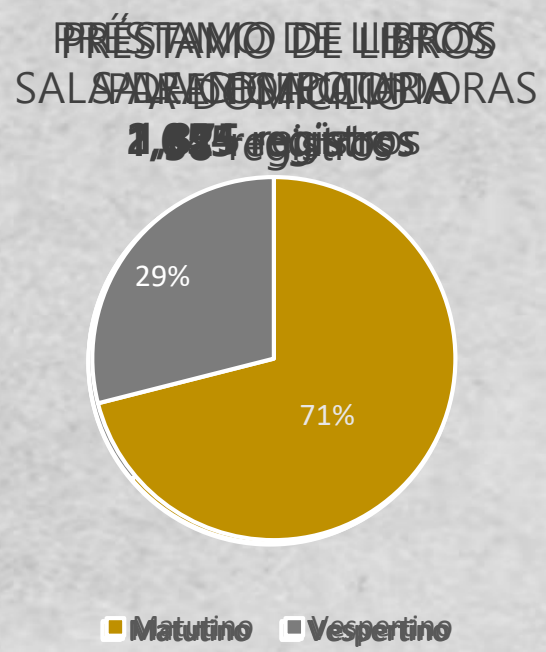
VIGENTE A PARTIR DE: DICIEMBRE 2023 1 PGTS_R_SSR_8.5.1_8.6_ 2023_02

# 5.1 Capacitación de personal de la biblioteca

Debido a un problema en la plataforma de Recursos Humanos, no se pudieron obtener los detalles de los cursos, pero en resumen fueron los siguientes:

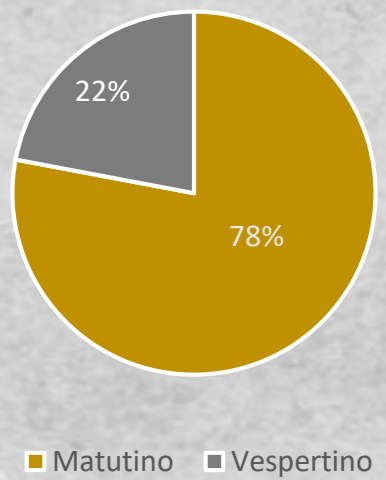
| FECHA | NOMBRE DEL CURSO | ASISTENTE |
|---|---|---|
| ? | Clima Organizacional | Isabel Dimas |
| ? | ISO 9001 | Jorge Yturiel |
| ? | Historia del Libro | Sherlyn Cendejas |
| ? | Actualización en Bibliotecología | Sherlyn Cendejas |
| ? | Actualización en Bibliotecología | Isabel Dimas |
| ? | Fomento a la Lectura | Jorge Yturiel |

# 5.2 Resultados del Centro de Información (Biblioteca)

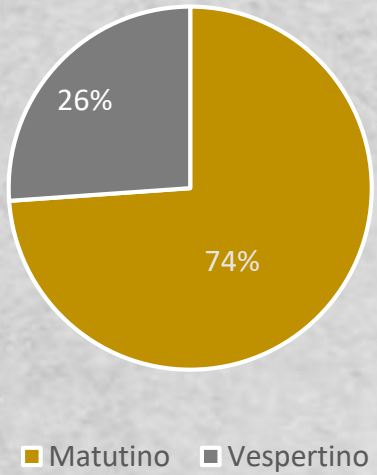


# 5.2 Resultados del Centro de Información (Biblioteca)

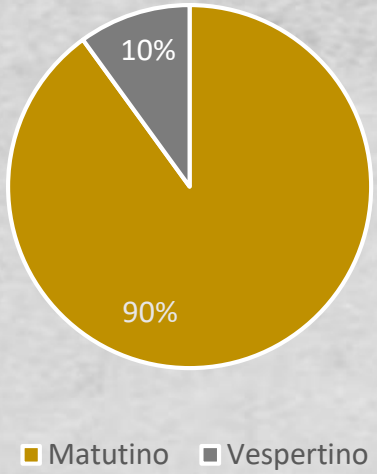
HOMBRES
**2,895** registros




MUJERES
**2,646** registros




SIN ESPECIFICAR
**30** registros




Total usuarios registrados

**5,571**



# 6. Resultado de la auditoría 2024 - 2025

NO CONFORMIDAD 1
*"No muestra evidencia de la identificación y trazabilidad de las colecciones recibidas en donación."*
ATENDIDA Y CERRADA.

NO CONFORMIDAD 2
*"No se muestra evidencia de cotejo físico contra estantería que valide los registros electrónicos del inventario"*
ATENDIDA, ABIERTA Y EN CURSO.

NO CONFORMIDAD 3
*"No se demuestra evidencia que demuestre la selección y aprobación de adquisición de material bibliográfico a adquirir en el año 2025 de acuerdo al procedimiento de "Gestión de Colecciones"*
ATENDIDA Y CERRADA.

NO CONFORMIDAD 4
*"Se verificó que la papeleta de préstamo a domicilio no se encuentra acompañada de credencial vigente del usuario, lo que incumple con los requisitos reglamentarios aplicables."*
ABIERTA

# 6. Resultado de la auditoría 2024 - 2025

NO CONFORMIDAD 5

*"El proceso de descarte de bibliografía no cuenta con la minuta correspondiente a la revisión, aprobación o revocación por parte del Comité de la biblioteca.*

*No se muestra evidencia que justifique la diferencia entre los números ingresados en la plataforma con los indicados en el oficio de descarte fechado en agosto de 2024.*

*No se muestra evidencia de comunicación a la Subdirección de la Dirección de Bibliotecas de la existencia de material en descarte en la plataforma SIBIB para su difusión."*

ABIERTA, EN CURSO

NO CONFORMIDAD 6

"No se asegura el cumplimiento de los Objetivos de Calidad y la planificación para alcanzarlos"

ABIERTA, EN CURSO.

# 7. Evaluación al desempeño de proveedores

| Secretaría Administrativa | Proceso de Organización Documental | Encuadernación de fondos contemporáneos |
|---|---|---|
| • Solicitudes: 10<br>• Atendidas: 7<br>• En proceso: 3<br>• EFECTIVIDAD: 70% | • Solicitudes: 7<br>• Atendidas: 3<br>• En proceso: 4<br>• EFECTIVIDAD: 43% | • Solicitudes: 2<br>• Atendidas: 2<br>• En proceso: 0<br>• EFECTIVIDAD: 100% |

# D.
# Estado de los SABS.



# 7.1 Estado de los SABS

Proveedor: **Secretaría Administrativa**

| Fecha: | Folio | Servicio requerido | Status de cumplimiento | Evaluación |
|---|---|---|---|---|
| 02/sep/25 | 08/25 | Configuración de router | Cumplido | 10 |
| 11/sep/26 | 10/25 | Material de oficina | Cumplido | 10 |
| 24/sep/25 | 11/25 | Nuevo Router | Cumplido | 10 |
| 17/oct/25 | 13/25 | Recarga Extintores | Cumplido | 10 |
| 1/mar/26 | 01/26 | Material de oficina | Cumplido | 10 |
| 10/jun/26 | 8/26 | Toner impresora | Cumplido | 10 |
| 14/jul/26 | 10/26 | Dos discos SSD | Cumplido | 10 |
| 14/jul/26 | 11/26 | Mantenimiento duela | Pendiente | |
| 14/jul/26 | 12/26 | Fumigación | Pendiente | |
| 14/jul/26 | 13/26 | Instalación de dos contactos | Pendiente | |

# 7.1 Estado de los SABS

Proveedor: **Departamento de Organización Documental**

| Fecha: | Folio | Servicio requerido | Status de cumplimiento | Evaluación |
|---|---|---|---|---|
| 03/sep/25 | 09/25 | Clasificación de 234 libros | Cumplido | 7 |
| 5/mar/26 | 2/26 | Clasificación de 181 libros | Cumplido | 7 |
| 17/abr/26 | 4/26 | Clasificación de 193 libros | Cumplido | 7 |
| 17/abr/26 | 5/26 | Etiquetas y cinta Scotch | Cumplido | 10 |
| 28/may/26 | 6/26 | Clasificación de 259 libros | Pendiente | |
| 5/jun/26 | 7/26 | Clasificación de 150 libros | Pendiente | |
| 3/jul/26 | 9/26 | Clasificación de 210 libros | Pendiente | |
| 07/ago/26 | 14/26 | Clasificación de 207 libros | Pendiente | |

# 7.1 Estado de los SABS

Proveedor: **Encuadernación de Fondos Contemporáneos**

| Fecha: | Folio | Servicio requerido | Status de cumplimiento | Evaluación |
|---|---|---|---|---|
| 23/10/25 | 12/25 | Reparación de 12 libros | Cumplido | 9 |
| 17/abr/26 | 03/26 | Reparación de 34 libros | Cumplido | 9 |
| | | | | |

# E.
# Oportunidades de mejora.



# 7.2 FODA

**Fortalezas:** Aspectos internos y positivos del centro de información

- 🕮 Biblioteca Certificada en Gestión de la Calidad.
- 🕮 Buena comunicación y cordialidad entre los bibliotecarios.
- 🕮 Sala de computadoras con 11 equipos disponibles.
- 🕮 Buen servicio de internet en la sala de cómputo.
- 🕮 Bibliotecarios capacitados.
- 🕮 Infraestructura llamativa de la biblioteca.
- 🕮 Cumple con el horario de apertura establecido.
- 🕮 Amplio acervo de literatura.
- 🕮 Buena iluminación general.
- 🕮 Los usuarios se sienten bien atendidos.
- 🕮 Instalaciones generales en buen estado.

# 7.2 FODA

**Oportunidades:** Factores externos y positivos en el entorno que se pueden aprovechar.

- 🕮 Buena comunicación con la Secretaría Administrativa.
- 🕮 Ya que actualmente nos visitan un promedio de 800 usuarios mensuales se podría hacer una campaña de credencialización para agilizar el llenado de papeletas para préstamos de libros en sala y a domicilio.
- 🕮 Mejorar la ventilación, especialmente en temporada de calor.
- 🕮 Lector de código de barras para el acceso a la biblioteca.
- 🕮 Agilizar el acceso de usuarios y registro de servicios colocando una computadora en cada uno de los accesos a la biblioteca.

# 7.2 FODA

**Debilidades:** Aspectos internos y negativos que pueden limitar el cumplimiento de objetivos.

- 🕮 Faltan algunos libros actualizados para materias como tecnologías de información, biología, ecología y derecho.
- 🕮 Falta un módulo de atención a usuarios.
- 🕮 Hay que mejorar el mobiliario (Sillas)
- 🕮 Darle mantenimiento de mesas de estudio.
- 🕮 Hay que renovar el equipo de cómputo.
- 🕮 Existen usuarios poco responsables (Mal cuidado de los libros y espacios de la biblioteca)
- 🕮 Algunos profesores no conocen la bibliografía existente.
- 🕮 Atraso importante, de acuerdo al objetivo estratégico, en la migración del catálogo antiguo al Koha.
- 🕮 Al ser la biblioteca con mayor número de libros por migrar al KOHA el no contar con personal del POD directamente en el CI (tal como estaba planeado inicialmente) ha sido el principal factor de atraso para avanzar en este objetivo estratégico.

# 7.2 FODA

**Amenazas:** Factores externos y negativos en el entorno que requieren un plan de acción.

- 🕮 Para disminuir la falta de registro de servicios en el sistema SIBIB RAU ayudaría la instalación de dos computadoras (una en cada puerta de la biblioteca) lo que implicaría adquisición de módulos e instalación de red eléctrica.
- 🕮 Disminución o retraso en el presupuesto para adquisición de equipos, acervo y mejoramiento de instalaciones.
- 🕮 Renovación tardía de la suplencia al personal eventual.
- 🕮 Personal de base, suplentes y de apoyo ineficientes.
- 🕮 Disminución de usuarios por falta de bibliografía actualizada.

# OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Instalación de computadoras para registro de servicio en las dos entradas a la biblioteca (agilizaría y aumentaría el registro de usuarios)

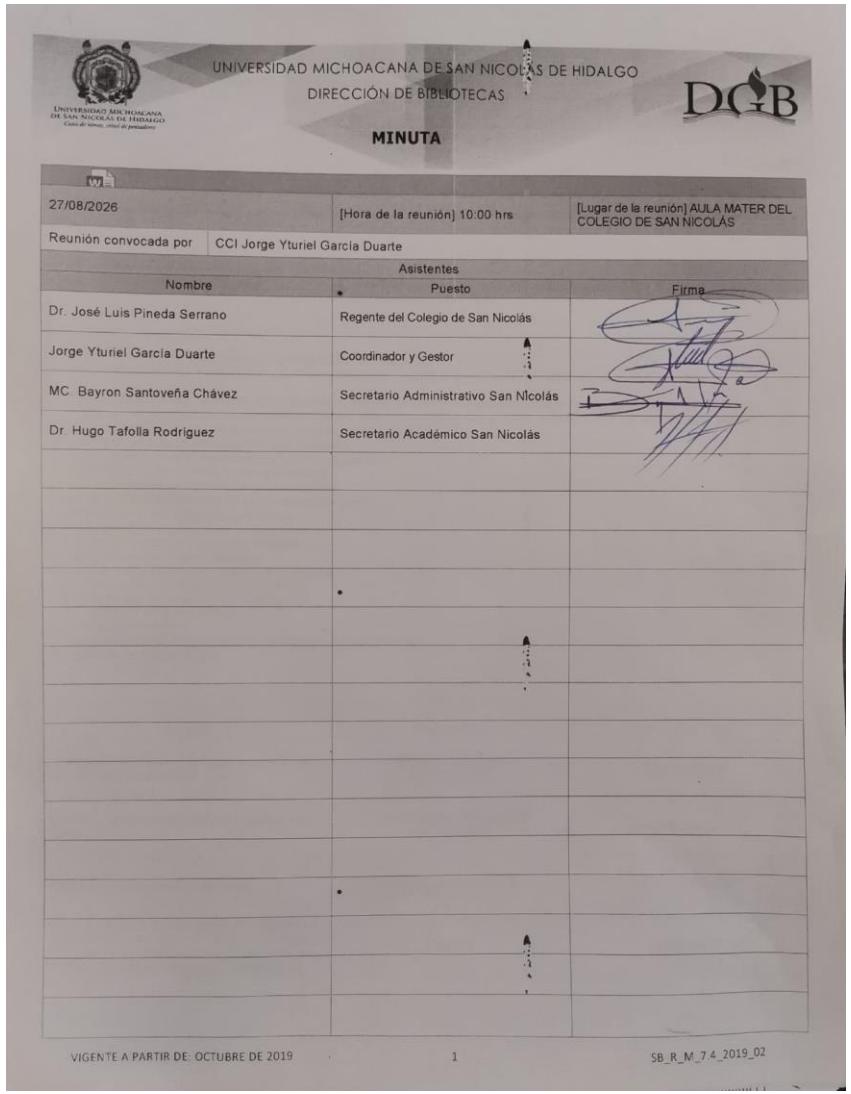
2. Credencialización para agilizar el préstamo de libros en sala.

3. Concluir el retapizado de sillas o renovación de las mismas.

4. Hacer saber a la Dirección de Bibliotecas que el flujo de usuarios en la biblioteca del Colegio de San Nicolás es muy alto y no es aceptable la falta de atención y rapidez para asignar personal bibliotecario.

# GRACIAS
# POR SU PRESENCIA Y ATENCIÓN!

# Minuta



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

DGB

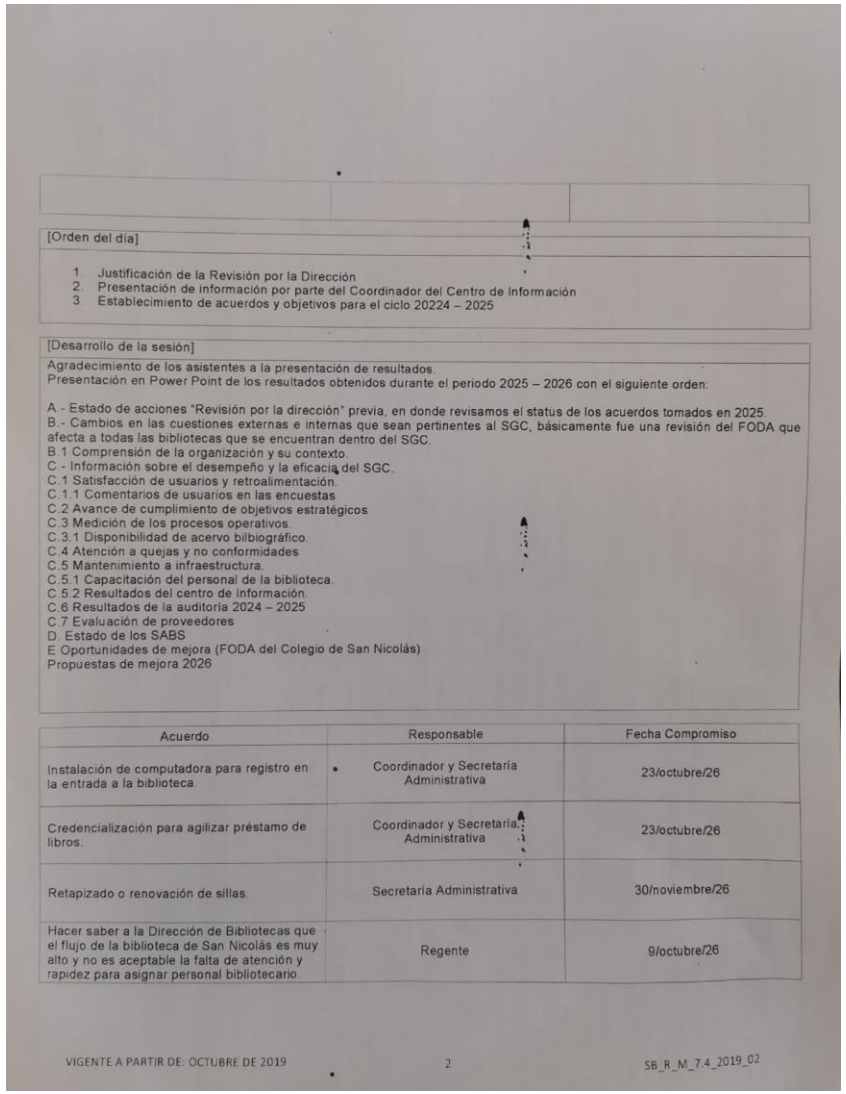
**MINUTA**

| | | |
|---|---|---|
| 27/08/2026 | [Hora de la reunión] 10:00 hrs | [Lugar de la reunión] AULA MATER DEL COLEGIO DE SAN NICOLÁS |
| Reunión convocada por | CCI Jorge Yturiel García Duarte | |

Asistentes

| Nombre | Puesto | Firma |
|---|---|---|
| Dr. José Luis Pineda Serrano | Regente del Colegio de San Nicolás | |
| Jorge Yturiel García Duarte | Coordinador y Gestor | |
| MC. Bayron Santoveña Chávez | Secretario Administrativo San Nicolás | |
| Dr. Hugo Tafolla Rodríguez | Secretario Académico San Nicolás | |

VIGENTE A PARTIR DE: OCTUBRE DE 2019 1 SB_R_M_7.4_2019_02



[Orden del día]

1. Justificación de la Revisión por la Dirección
2. Presentación de información por parte del Coordinador del Centro de Información
3. Establecimiento de acuerdos y objetivos para el ciclo 20224 – 2025

[Desarrollo de la sesión]

Agradecimiento de los asistentes a la presentación de resultados.
Presentación en Power Point de los resultados obtenidos durante el periodo 2025 – 2026 con el siguiente orden:

A.- Estado de acciones "Revisión por la dirección" previa, en donde revisamos el status de los acuerdos tomados en 2025.
B.- Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC, básicamente fue una revisión del FODA que afecta a todas las bibliotecas que se encuentran dentro del SGC.
B.1 Comprensión de la organización y su contexto.
C.- Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC.
C.1 Satisfacción de usuarios y retroalimentación.
C.1.1 Comentarios de usuarios en las encuestas
C.2 Avance de cumplimiento de objetivos estratégicos
C.3 Medición de los procesos operativos.
C.3.1 Disponibilidad de acervo bilbiográfico.
C.4 Atención a quejas y no conformidades
C.5 Mantenimiento a infraestructura.
C.5.1 Capacitación del personal de la biblioteca.
C.5.2 Resultados del centro de información.
C.6 Resultados de la auditoría 2024 – 2025
C.7 Evaluación de proveedores
D. Estado de los SABS
E Oportunidades de mejora (FODA del Colegio de San Nicolás)
Propuestas de mejora 2026

| Acuerdo | Responsable | Fecha Compromiso |
|---|---|---|
| Instalación de computadora para registro en la entrada a la biblioteca. | Coordinador y Secretaría Administrativa | 23/octubre/26 |
| Credencialización para agilizar préstamo de libros. | Coordinador y Secretaría Administrativa | 23/octubre/26 |
| Retapizado o renovación de sillas. | Secretaría Administrativa | 30/noviembre/26 |
| Hacer saber a la Dirección de Bibliotecas que el flujo de la biblioteca de San Nicolás es muy alto y no es aceptable la falta de atención y rapidez para asignar personal bibliotecario. | Regente | 9/octubre/26 |

VIGENTE A PARTIR DE: OCTUBRE DE 2019 2 SB_R_M_7.4_2019_02