

# Revisión por la Dirección de la Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas

## Evaluación y mejora de procesos en la Biblioteca del Departamento de Idiomas.

# Revisión Integral de la Biblioteca del Departamento de Idiomas





### SOLICITUD DE RECARGA DE EXTINTOR Y RED WIFI PARA BIBLIOTECA



### LISTADO DE BIBLIOGRAFÍA BÁSICA A LA SECRETARIA ADMIN.



### INFORME DE CANTIDAD DE VISITAS DEL 2016 AL 2025



# Estado de los Acuerdos en la Minuta de la Revisión Anterior

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo  
Dirección General de Bibliotecas  
IPPOC = PLATAFORMA DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD  
S8\_P1\_IPOC\_6.2\_2017\_01

DGB P G C Proceso de Gestión de la Calidad

Inicio • Objetivos estratégicos • Objetivos operativos • Acuerdos • Quejas/Sugerencias • Minutas •

Buscar acuerdo(s) del SGC\_SB

Área/Biblioteca: BCDI = Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas

Estado del acuerdo:

Buscar

:=Menú:=

- + Nuevo
- + Editar
- + Eliminar
- + Buscar

:=Bienvenid@=:

- + depidi
- ↳ Cerrar sesión

Repository general de acuerdos del SGC\_SB

No.	Área/Biblioteca	Fecha del acuerdo	responsable(s)	Acuerdo(s)	Fecha compromiso	Estado	Acciones
1	BCDI = Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas	2024-10-17	Coordinador del Centro de Información	Presentar SABS de recarga de extintor y de router para red wifi inalámbrico dentro de la Biblioteca.	2024-10-23	Cerrado	
2	BCDI = Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas	2024-10-17	Coordinador del Centro de Información	Presentar listado de bibliografía básica a adquirir a la Secretaría Administrativa de la Coordinación del Departamento de Idiomas.	2024-11-15	Cerrado	
3	BCDI = Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas	2024-10-17	Coordinador del Centro de Información.	Presentar el informe de la cantidad de visitas de usuarios del año 2017 a la fecha.	2025-03-18	en_proceso	

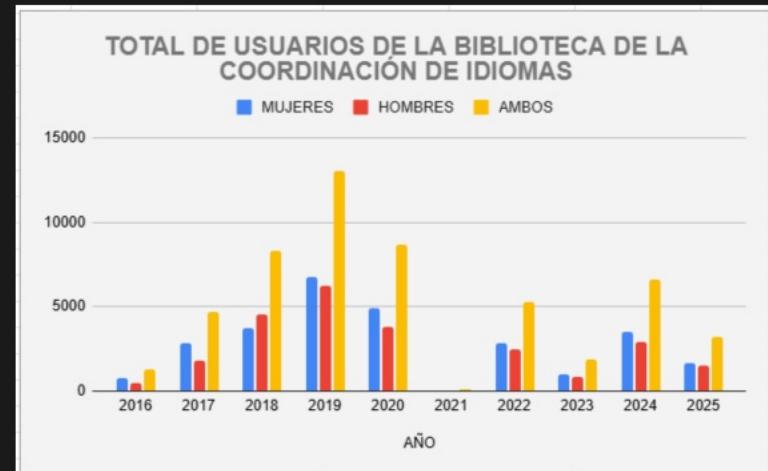
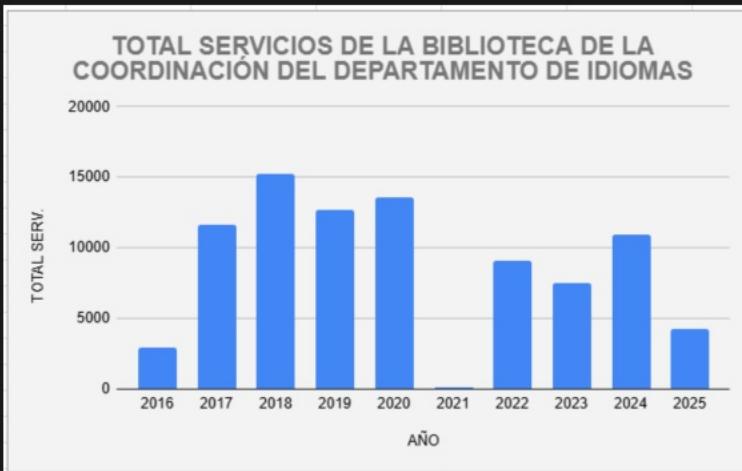
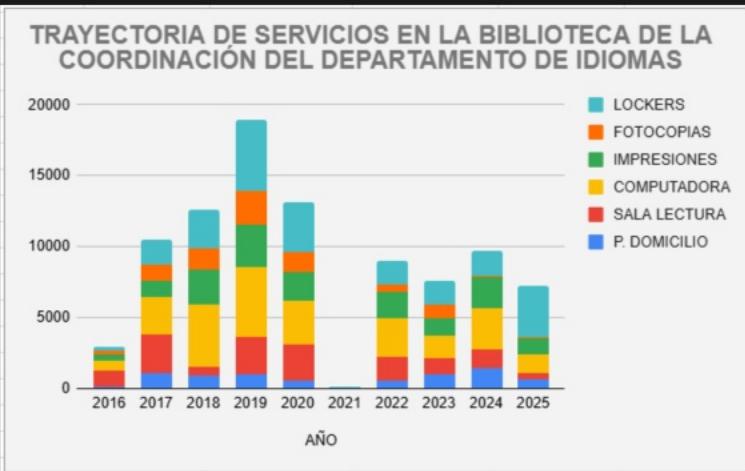
# SOLICITUD DE RECARGA DE EXTINTOR Y RED WIFI PARA BIBLIOTECA

SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
<p>Este formato sirve para solicitar, recabar, enviar a cuarentena, verificar, dar concesión o devolver al proveedor todo tipo de adquisiciones o servicios requeridos por los propios y/o centros de información. Se detallan a continuación los datos de las adquisiciones o servicios solicitados, y en su caso marcar las casillas correspondientes con "X" para indicar el estado de las adquisiciones o servicios. El formato puede ser reproducido como sea necesario.</p> <p><b>Nombre del Proceso o Dependencia:</b> Coordinación del Departamento de Idiomas</p> <p><b>Dirección:</b> Edificio A1 Villa Universidad</p> <p><b>Teléfono:</b> 44-33-22-35-00 ext. 3143</p> <p><b>Email:</b> cia.admin.cd@umich.mx</p> <p><b>Nombre del Proceso o Dependencia:</b> Coordinación del Departamento de Idiomas</p> <p><b>Dirección:</b> Edificio A1 Villa Universidad</p> <p><b>Teléfono:</b> 44-33-22-35-00 ext. 3159</p> <p><b>Email:</b> biblioteca.cd@umich.mx</p>					
<p>RECARGA DE 1 EXINTIR</p> <table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>			1	1	<input checked="" type="checkbox"/>
1	1	<input checked="" type="checkbox"/>			
<p>RECIBIDO</p> <p>23 OCT. 2024</p> <p>COORDINACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS</p>					
<p>SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS</p> <p>M.G.P.S Yunuen García Calvillo</p> <p>RECIBE YACEPTA PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE GARANTIZAN LOS REQUISITOS REQUERIDOS DE ACEPTACIÓN</p> <p>M.G.P.S Yunuen García</p> <p>25/05/2025</p>					

SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS			
INSTITUCIONES		FOLIO BCD101	
<p>Este formato sirve para solicitar, recibir, enviar a cumplir, rectificar, de comprobación o devolver al proveedor todo tipo de adquisiciones o servicios requeridos por los procesos y/o centros de información. Se deberá llenar con los datos de las adquisiciones o servicios solicitados, y en su caso marcar las casillas correspondientes con "X" para indicar el estado de las adquisiciones o servicios. El formato puede ser reproducido como hoja viaria que acompaña a las adquisiciones, siempre registrando las firmas y fechas pertinentes.</p>			
DATOS DEL PROCESO		SOLICITUD DEL SERVICIO	
DATOS DEL PROCESO		DATOS DE LA BIBLIOTECA / PROCESO QUE SOLICITA	
NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Secretaría Administrativa de la Coordinación del Dpto. Idiomas	NOMBRE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:	Coordinación del Departamento de Idiomas
DIRECCIÓN:	Edificio A3 Villa Universidad	DIRECCIÓN:	Edificio A1 Villa Universidad
TELÉFONO:	44-33-22-35-00 ext. 3143	TELÉFONO	44-33-22-35-00 ext. 3159
EMAIL:	sgta.admin.cdi@umich.mx	EMAIL:	biblioteca.cdi@umich.mx
DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO SOLICITADO		FECHA DE ACREDITACIÓN	
Instalación de Router para red wifi inalámbrica en la Biblioteca		01/01/2024	X
		OBSERVACIONES	
VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FIRMA	FECHA
SOLICITA PRODUCTOS Y SERVICIOS	M.G.P.S Yanuen García Cahuil		22/10/2024
RECEBE Y ACEPTA PRODUCTOS Y SERVICIOS QUILA Y LOS RECORTEAN DE ACREDITACIÓN			

# LISTADO DE BIBLIOGRAFÍA BÁSICA A LA SECRETARIA ADMIN.

# INFORME DE CANTIDAD DE VISITAS DEL 2016 AL 2025



AÑO	SERVICIOS					
	P. DOMICILIO	SALA LECTURA	COMPUTADORA	IMPRESIONES	FOTOCOPIAS	LOCKERS
2016	170	1144	677	452	237	226
2017	1105	2677	2661	1170	1155	1772
2018	952	551	4405	2487	1467	2730
2019	965	2705	4860	3013	2364	5065
2020	601	2526	3039	2007	1460	3463
2021	8	21	16	19	7	18
2022	541	1674	2739	1825	566	1657
2023	995	1135	1644	1220	941	1640
2024	1466	1266	2946	2151	94	1820
2025	641	457	1336	1140	64	3638

AÑO	TOTAL SERV.
2016	2982
2017	11628
2018	15272
2019	12717
2020	13592
2021	91
2022	9108
2023	7479
2024	10950
2025	4237

AÑO	MUJERES	HOMBRES	AMBOS
2016	787	506	1293
2017	2856	1836	4692
2018	3719	4557	8276
2019	6747	6267	13014
2020	4888	3792	8680
2021	38	33	71
2022	2805	2450	5255
2023	1006	844	1850
2024	3536	2887	6599
2025	1683	1476	3212

# Contexto Organizacional del Sistema Bibliotecario

## Contexto de la Organización





# INFORMACIÓN DE DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

# La satisfacción del Cliente y retroalimentación de las partes interesadas

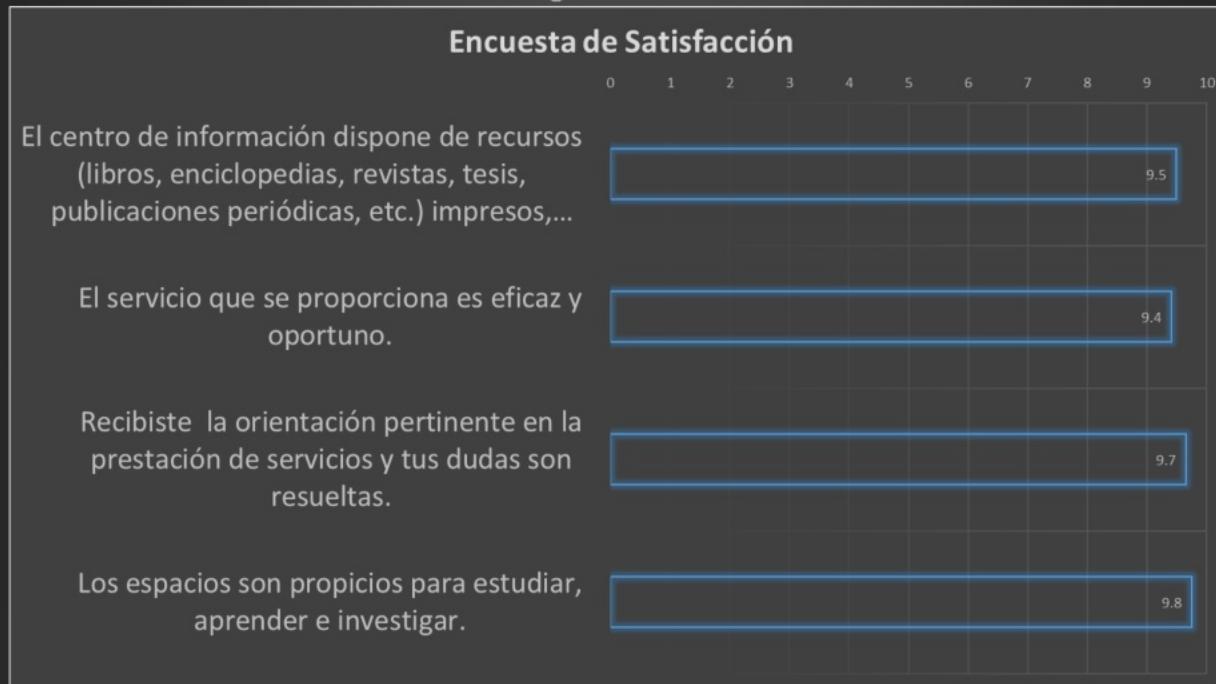
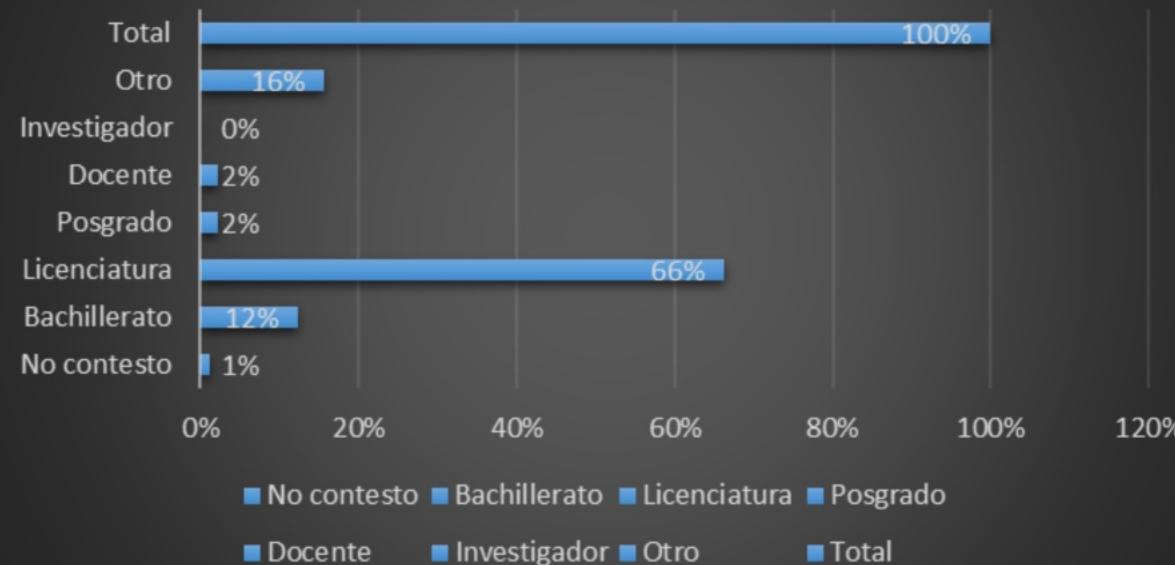


# La satisfacción del Cliente y retroalimentación de las partes interesadas

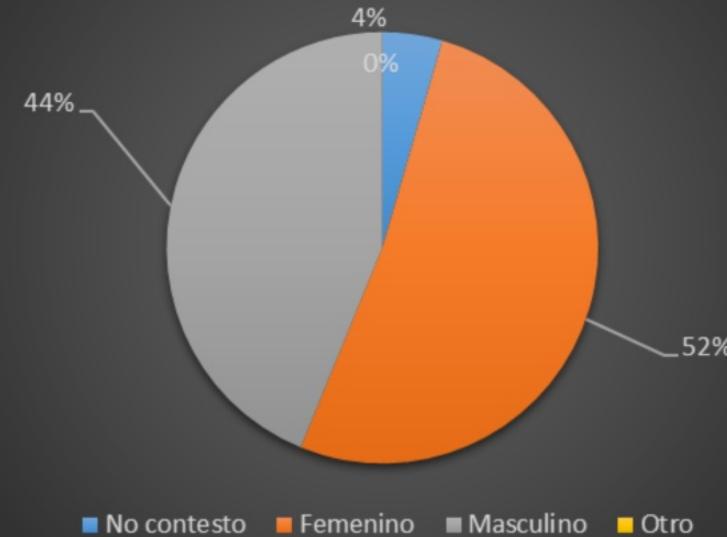
La aplicación de encuestas de satisfacción se aplicó a partir de la muestra de una población total de 6596 usuarios atendidos en el periodo de Enero a Diciembre del 2024. Dando como resultado la necesidad de encuestar a 89 usuarios cuyos puntos de opinión son los siguientes:



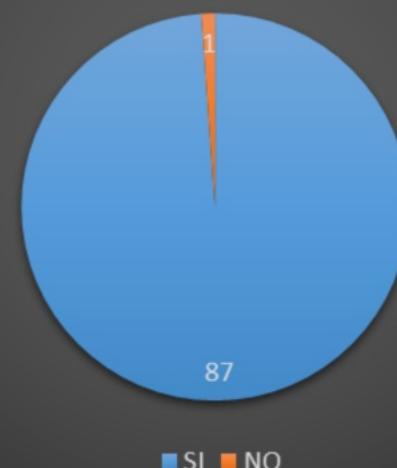
## Tipo de usuario



## Sexo



**¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?**



# SUGERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Libros en español de suspenso, policiacos y de terror.
  - La saga de Games of Thrones.
- Said, Edward. *The question of palestine*. (1992). Vintage
- Vandenberg, Philipp. *Rey de Luxor*. (2001). Aleph.
- Wenstein, Antony Loe. *The Palestine laboratory*. (2023). Verso.
- Rashid Khalid. *The hundred years war on palestine*. (2021). Metropolitan Books.
- Davis, Angela. *Freedom is a constant struggle*. (2016). Haymarket books.
- Chomsky, Noah. *On Palestine*. (2015). Haymarket books.
- Pappe, Ilan. *Ten myths about Israel*. (2017). Verso.

# QUEJAS Y SUGERENCIAS

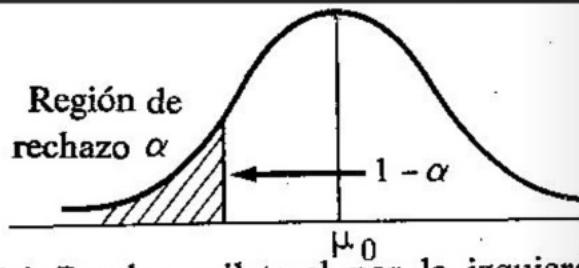
-Queremos juego de Ajedrez - 29/10/2024.

-Inconformidad sobre las modificaciones de la Biblioteca en cuanto al retirado de películas y revistas. (Solicita la mejora de ambientación para que sea un espacio atractivos, agradable y funcional de la biblioteca).

27/08/2025

-En el turno vespertino, no dieron de baja de la plataforma del sistema KOHA un libro que devolvió una alumna. 11/09/2025.

-Solicitan se agreguen diccionarios en español.



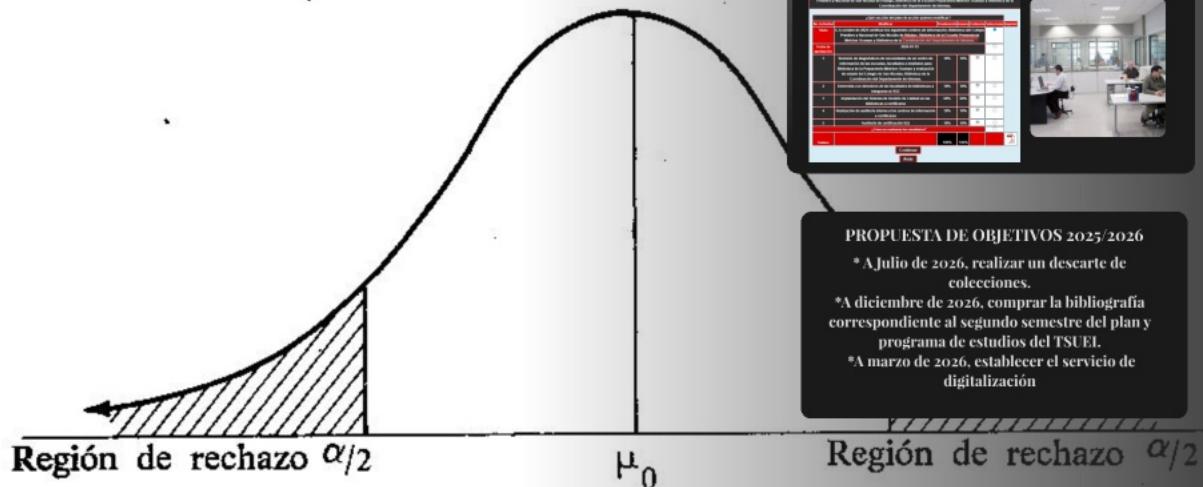
(a) Prueba unilateral por la izquierda

$$H_0: \mu_1 = \mu_0$$

$$H_1: \mu_1 < \mu_0$$

Figura 7.6.

Cuando la naturaleza de la hipótesis es tal que se divide el riesgo de rechazar la hipótesis nula entre las dos zonas de rechazo, se dice que se realiza una prueba bilateral. La probabilidad de tomar una decisión errónea es la suma de las probabilidades de los errores, que se representan en la figura 7.7.



$$H_0: \mu = \mu_0$$

$$H_1: \mu \neq \mu_0$$

1.-A febrero de 2025, Automatizar el préstamo a domicilio

Ediendo el objetivo de calidad: A febrero de 2025, automatizar el préstamo a domicilio.

No. Actividad	Modificar	Promoción Avance	Codificación	Seleccionar	Imprimir
Título	A febrero de 2025, automatizar el préstamo a domicilio.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fecha de aprobación	2024-10-17				
1 Creación de perfil de la Biblioteca en KOHA	20%	20%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Creación de cuentas para el personal.	20%	20%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Taller modulo de circulación en koha solo.	20%	20%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Periodo de Prueba	20%	20%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Automatización total del préstamo.	20%	20%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Total:	100%	100%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Dónde se evaluarán los resultados?

Continuar

2.- A diciembre de 2025, adquirir un volumen de la bibliografía básica de los Planes y Programas de estudios de la Coordinación del Departamento de Idiomas

Ediendo el objetivo de calidad: A diciembre de 2025, adquirir un volumen de la bibliografía básica de los Planes y Programas de estudios de la Coordinación del Departamento de Idiomas.

No. Actividad	Modificar	Promoción Avance	Codificación	Seleccionar	Imprimir
Título	A diciembre de 2025, adquirir un volumen de la bibliografía básica de los Planes y Programas de estudios de la Coordinación del Departamento de Idiomas.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fecha de aprobación	2024-10-17				
1 Realizar la lista de los libros bibliográficos, para la compra.	20%	20%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Colgar el listado en el sistema con los datos.	20%	20%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Comprar los libros.	20%	20%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Entregar librería sobre la adquisición de bibliografía.	20%	20%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Total:	100%	100%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Continuar

3.- A octubre del 2024, certificar los siguientes Centros de información:

Ediendo el objetivo de calidad: A octubre del 2024, certificar los siguientes Centros de información:

No. Actividad	Modificar	Promoción Avance	Codificación	Seleccionar	Imprimir
Título	A octubre del 2024, certificar los siguientes Centros de información:			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fecha de aprobación	2024-10-17				
1 Realizar la lista de los centros de información, para la certificación.	20%	20%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Colgar el listado en el sistema con los datos.	20%	20%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Certificar los centros de información.	20%	20%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Entregar informe sobre la certificación.	20%	20%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Total:	100%	100%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Continuar

PROPIUESTA DE OBJETIVOS 2025/2026

- \* A Julio de 2026, realizar un descarte de colecciones.
- \* A diciembre de 2026, comprar la bibliografía correspondiente al segundo semestre del plan y programa de estudios del TSUEI.
- \* A marzo de 2026, establecer el servicio de digitalización

# GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

# 1.-A febrero de 2025, Automatizar el préstamo a domicilio

Editando el objetivo de calidad: A febrero de 2025, automatizar el préstamo a domicilio.

¿Qué sección del plan de acción quieres modificar?						
No. Actividad	Modificar	Ponderación	Avance	Evidencia	Seleccionar	Imprimir
Título:	A febrero de 2025, automatizar el préstamo a domicilio.				<input checked="" type="radio"/>	
Fecha de aprobación:	2024-10-17				<input type="radio"/>	
1	Creación de perfil de la Biblioteca en KOHA	20%	20%	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2	Creación de cuentas para el personal.	20%	20%	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3	Tutoría módulo de circulación en koha sitio.	20%	20%	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4	Período de Prueba	20%	20%	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5	Automatización total del préstamo.	20%	20%	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
¿Cómo se evaluaran los resultados?						<input type="radio"/>
Totales:		100%	100%			

**Continuar**

## 2.- A diciembre de 2025, adquirir un volumen de la bibliografía básica de los Planes y Programas de estudios de la Coordinación del Departamento de Idiomas

Editando el objetivo de calidad: A diciembre de 2025, adquirir un volumen de la bibliografía básica de los Planes y Programas de estudios de la Coordinación del Departamento de Idiomas.

¿Qué sección del plan de acción quieres modificar?						
No. Actividad	Modificar	Ponderación	Avance	Evidencia	Seleccionar	Imprimir
Título:	A diciembre de 2025, adquirir un volumen de la bibliografía básica de los Planes y Programas de estudios de la Coordinación del Departamento de Idiomas.				<input checked="" type="radio"/>	
Fecha de aprobación:	2024-10-17				<input type="radio"/>	
1	Realizar la solicitud de acervo bibliográfico, para cotizar el acervo a adquirir.	30%	30%	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2	Cotejar el listado de bibliografía con la adquisición del material.	40%	0%	NO	<input type="radio"/>	
3	Entregar informe, sobre la adquisición de bibliografía básica al Comité Bibliotecario.	30%	0%	NO	<input type="radio"/>	
¿Cómo se evaluaran los resultados?						
Totales:		100%	30%			
<a href="#">Continuar</a>						
<a href="#">Atrás</a>						

### 3.- A octubre del 2024, certificar los siguientes Centros de información:

Editando el objetivo de calidad: 4. A octubre de 2024 certificar los siguientes centros de información: Biblioteca del Colegio Primitivo y Nacional de San Nicolás de Hidalgo, Biblioteca de la Escuela Preparatoria Melchor Ocampo y Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas.

¿Qué sección del plan de acción quieras modificar?

No. Actividad	Modificar	Ponderación	Avance	Evidencia	Seleccionar	Imprimir
Título:	4. A octubre de 2024 certificar los siguientes centros de información: Biblioteca del Colegio Primitivo y Nacional de San Nicolás de Hidalgo, Biblioteca de la Escuela Preparatoria Melchor Ocampo y Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas.				<input checked="" type="radio"/>	
Fecha de aprobación:	2024-01-15				<input type="radio"/>	
1	Revisión de diagnósticos de necesidades de un centro de información de las escuelas, facultades e institutos para Biblioteca de la Preparatoria Melchor Ocampo y evaluación de estado del Colegio de San Nicolás; Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas.	10%	10%	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2	Entrevista con directivos de las facultades de bibliotecas a integrarse al SGC	10%	10%	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3	Implantación del Sistema de Gestión de Calidad en las bibliotecas a certificarse	60%	60%	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4	Realización de auditoría interna a los centros de información a certificarse	10%	10%	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5	Auditoría de certificación IQS	10%	10%	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
¿Cómo se evaluarán los resultados?						
Totales:		100%	100%			
<a href="#">Continuar</a>						
<a href="#">Atrás</a>						



# **PROPUESTA DE OBJETIVOS 2025/2026**

**\* A Julio de 2026, realizar un descarte de colecciones.**

**\*A diciembre de 2026, comprar la bibliografía correspondiente al segundo semestre del plan y programa de estudios del TSUEI.**

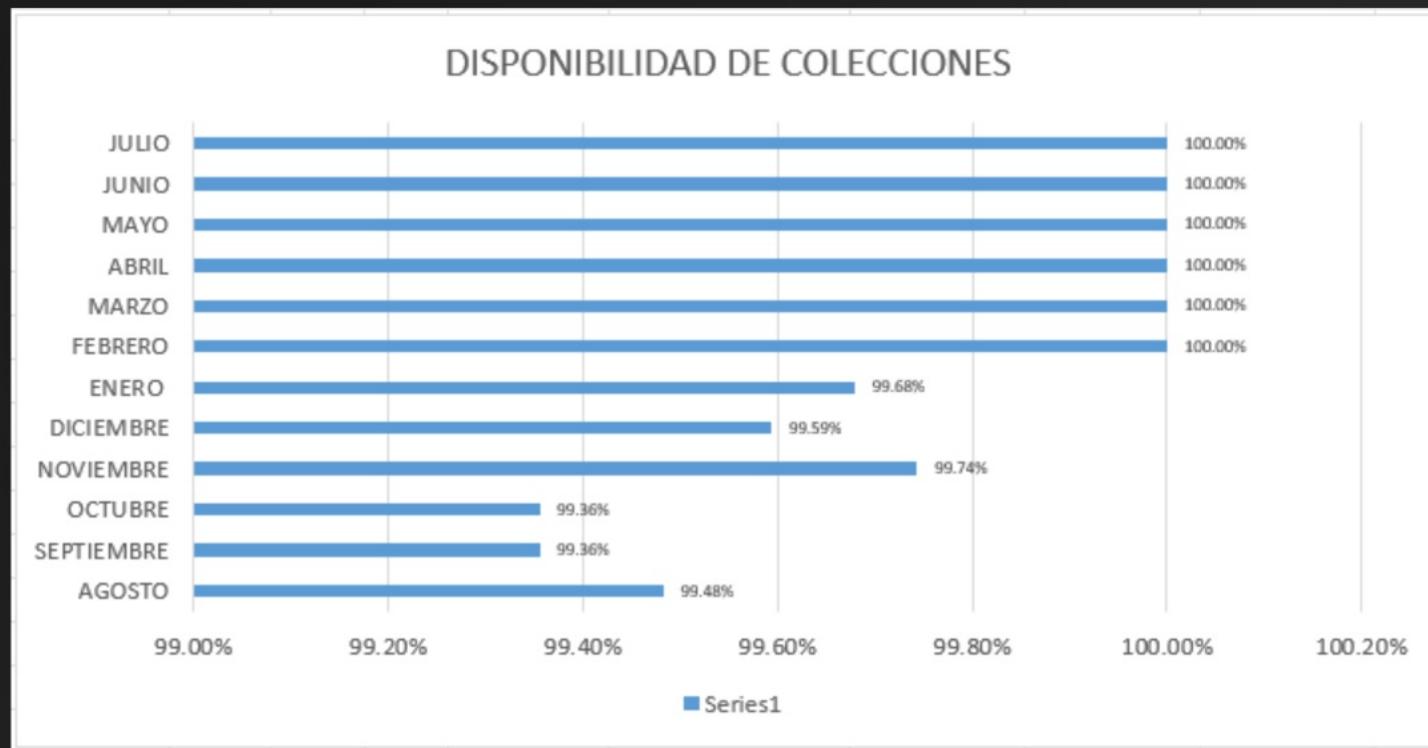
**\*A marzo de 2026, establecer el servicio de digitalización**

# Desempeño de los Procesos



## Conformidad de Productos y Servicios

INDICADOR No.	PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PPS06	MES												ANUAL
		AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	
1	Préstamo a domicilio	94%	93%	98%	98%	97%	100%	100%	98%	93%	93%	98%	100%	97%
2	Préstamo para fotocopiado	94%	93%	98%	98%	97%	100%	100%	98%	93%	93%	98%	100%	97%
3	Préstamo en sala	94%	93%	98%	98%	97%	98%	100%	100%	93%	93%	98%	100%	97%
6	Sala de computadoras	94%	93%	98%	98%	60%	100%	100%	98%	93%	93%	98%	100%	94%
7	Formación de usuarios	94%	93%	98%	98%	97%	100%	100%	98%	93%	93%	98%	100%	97%
8	Préstamo de lockers y/o casilleros	94%	93%	98%	98%	97%	100%	100%	98%	93%	93%	98%	100%	97%
9	Fotocopiado	94%	93%	98%	98%	97%	100%	97%	98%	93%	93%	98%	100%	97%
10	Impresiones	94%	93%	98%	98%	97%	100%	97%	98%	93%	93%	98%	100%	97%
13	Sala de lectura	94%	93%	98%	98%	97%	100%	100%	98%	93%	93%	98%	100%	97%

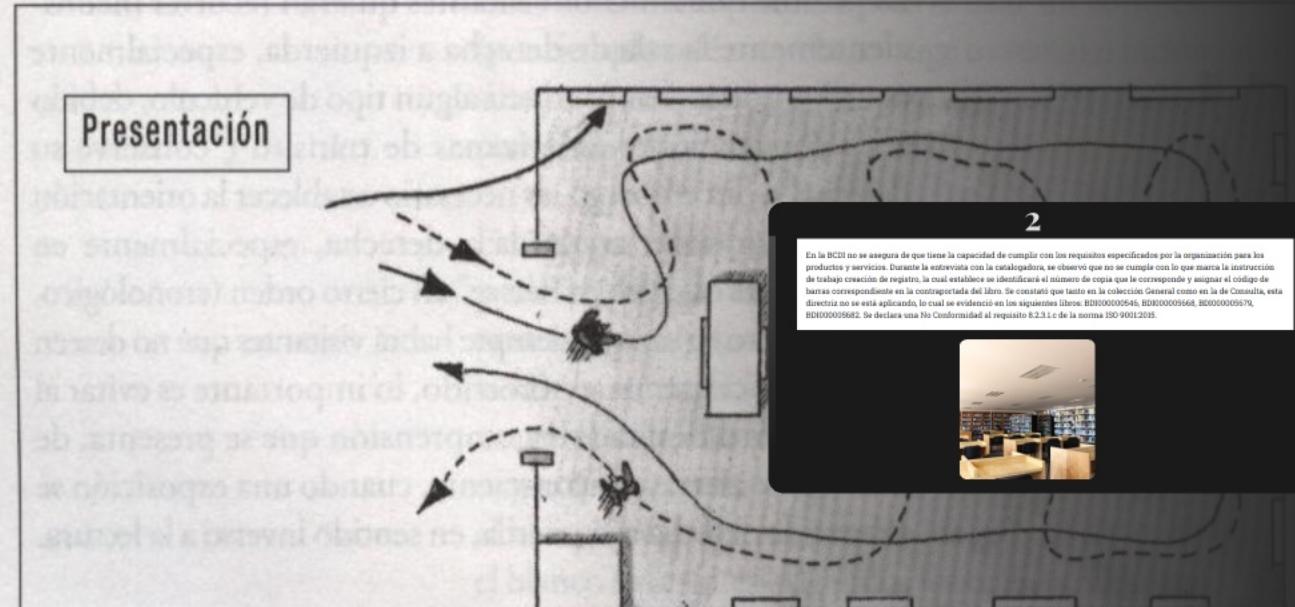
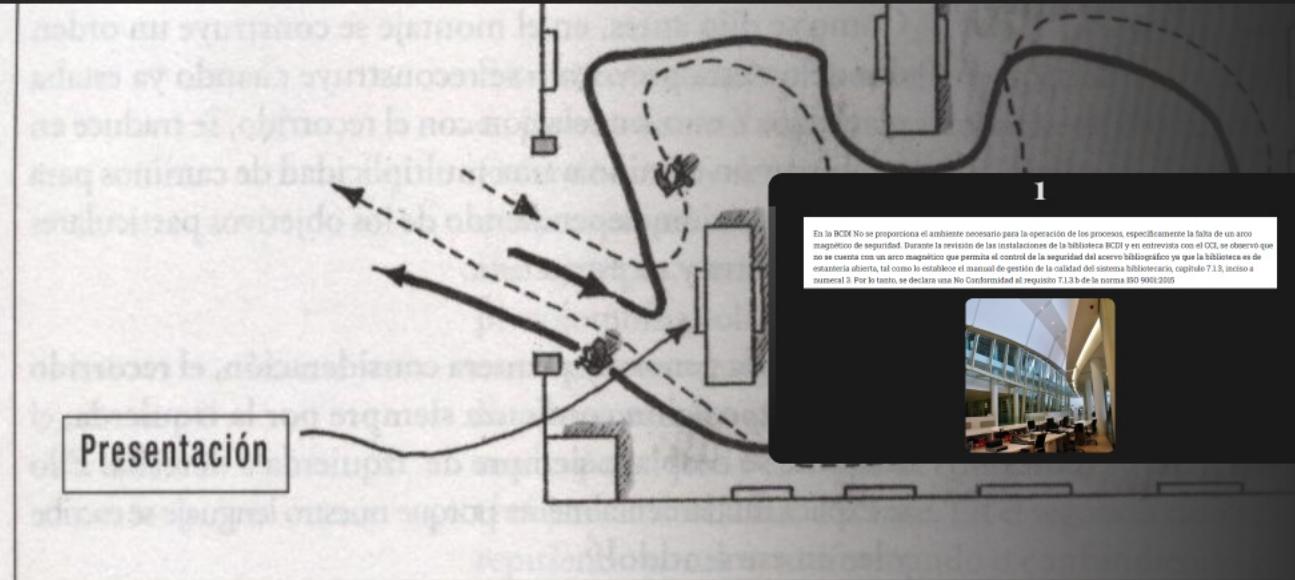


Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
<b>Porcentaje de incremento de la colección pertinente</b>	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO		0	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones
	NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS			
Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
<b>Cantidad de títulos no localizables en estantería</b>	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA	4,778	8	Registro inventario de la colección
	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	4786		
Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
<b>Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen respecto a las colecciones para préstamo a domicilio</b>	SUMATORIA DEL NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR VOLUMEN	305	11%	Inventario de la colección/ Reporte de Software de administración de la biblioteca/ SIBIB
	NÚMERO DE LIBROS PARA PRÉSTAMO	2777		
Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
<b>Promedio de título por volumen</b>	SUMATORIA DE VOLÚMENES	4690	1.29	Inventario de la colección y SIBIB
	SUMATORIA DE TÍTULOS	3637		

	Indicado ▾	Agosto ▾	Septiembr ▾	Octubre ▾	Noviembre ▾	Diciembre ▾	Enero ▾	Febrero ▾	Marzo ▾	Abril ▾	Mayo ▾	Junio ▾	Julio ▾	Promedio ▾	Registro fuente
Porcentaje de disponibilidad de los servicios	Préstamo a domicilio	94%	93%	98%	98%	97%	100%	100%	98%	93%	93%	98%	100%	97%	Registro de Disponibilidad del servicio
	Préstamo para fotocopiado	94%	93%	98%	98%	97%	100%	100%	98%	93%	93%	98%	100%	97%	
	Préstamo en sala	94%	93%	98%	98%	97%	98%	100%	100%	93%	93%	98%	100%	97%	
	Formación de usuarios	94%	93%	98%	98%	60%	100%	100%	98%	93%	93%	98%	100%	94%	
	Sala de computadoras	94%	93%	98%	98%	97%	100%	100%	98%	93%	93%	98%	100%	97%	
	Préstamo de	94%	93%	98%	98%	97%	100%	100%	98%	93%	93%	98%	100%	97%	
	Fotocopiado	94%	93%	98%	98%	97%	100%	97%	98%	93%	93%	98%	100%	97%	
	Impresiones	94%	93%	98%	98%	97%	100%	97%	98%	93%	93%	98%	100%	97%	
	Sala de lectura	94%	93%	98%	98%	97%	100%	100%	98%	93%	93%	98%	100%	97%	

# No Conformidades

y Acciones  
Correctivas  
**12/09/2024**



# 1

En la BCDI No se proporciona el ambiente necesario para la operación de los procesos, específicamente la falta de un arco magnético de seguridad. Durante la revisión de las instalaciones de la biblioteca BCDI y en entrevista con el CCI, se observó que no se cuenta con un arco magnético que permita el control de la seguridad del acervo bibliográfico ya que la biblioteca es de estantería abierta, tal como lo establece el manual de gestión de la calidad del sistema bibliotecario, capítulo 7.1.3, inciso a numeral 3. Por lo tanto, se declara una No Conformidad al requisito 7.1.3.b de la norma ISO 9001:2015



# 2

En la BCDI no se asegura de que tiene la capacidad de cumplir con los requisitos especificados por la organización para los productos y servicios. Durante la entrevista con la catalogadora, se observó que no se cumple con lo que marca la instrucción de trabajo creación de registro, la cual establece se identificará el número de copia que le corresponde y asignar el código de barras correspondiente en la contraportada del libro. Se constató que tanto en la colección General como en la de Consulta, esta directriz no se está aplicando, lo cual se evidenció en los siguientes libros: BDI000000546, BDI000005668, BDI000005679, BDI000005682. Se declara una No Conformidad al requisito 8.2.3.1.c de la norma ISO 9001:2015.



# Resultados de Seguimiento y Medición del Sistema de Gestión de Calidad



# Resultados de Seguimiento y Medición del Sistema de Gestión de Calidad



## RECARGA EXTINTORES

- 2 / Junio 2025
- 1 / Mayo 2025



## FUMIGACIÓN

- 10/10/2018
- 09/10/2025
-

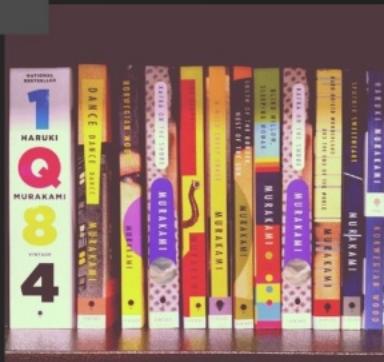
# Evaluación del Desempeño de Proveedores Externos

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

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- Tiempos de entrega de bienes o servicios.
  - Cumplimiento de las especificaciones.
- Calidad de productos, materiales o servicios al momento de la entrega.
  - Servicios asociados.

CUMPLE



CUMPLE



CUMPLIÓ  
PARCIALMENTE



# ADECUACIÓN DE RECURSOS

Ingresos por multas

De febrero a Julio  
\$400.00

Nombre del encargado	Número de carnet del usuario	Nombre de usuario	Biblioteca de la transacción	Fecha de transacción	Actualizado	Tipo de transacción	Notas	Cantidad
Alejandra Erandeni Jerónimo Marín	1415409F	Mariana Leal Valle		09/06/2025 08:52	09/06/2025 08:52	Payment		20.00
Alejandra Erandeni Jerónimo Marín	2408957F	Idenisse Gomez Avalos		19/06/2025 12:59	19/06/2025 12:59	Payment		5.00
Alejandra Erandeni Jerónimo Marín	1902902D	Jairo Floriano Mendoza		19/06/2025 13:22	19/06/2025 13:22	Payment		5.00
Alejandra Erandeni Jerónimo Marín	2337334H	Wendy Morales Mendoza		27/06/2025 09:43	27/06/2025 09:43	Payment		50.00
Alejandra Erandeni Jerónimo Marín	1831218D	Giovanni Jimenez Delgado		11/07/2025 09:48	11/07/2025 09:48	Payment		55.00
Javier Zapién Pacheco	2336403C	SEBASTIAN FUENTES MANRIQUEZ		07/05/2025 15:59	07/05/2025 15:59	Payment		45.00
Javier Zapién Pacheco	2200055H	FRANCISCO XAVIER GARCÍA ESCUTIA		20/05/2025 14:57	20/05/2025 14:57	Payment		25.00
Javier Zapién Pacheco	1911069F	VRIANT FIDEL MARQUEZ ESQUIVEL		05/06/2025 19:18	05/06/2025 19:18	Payment		15.00
Javier Zapién Pacheco	2001539J	HELDER ABIEL GONZALEZ GONZALEZ		23/06/2025 15:10	23/06/2025 15:10	Payment		30.00
Laura Lisset Olmedo Tena	2404787B	Angel Estrada Pimentel		17/06/2025 14:55	17/06/2025 14:55	Payment		5.00
Laura Lisset Olmedo Tena	2011237f	Aleyda Saavedra Hernandez		18/06/2025 12:45	18/06/2025 12:45	Payment		5.00
Laura Lisset Olmedo Tena	20181168	Azzenneth Rodriguez Gobea		19/06/2025 12:55	19/06/2025 12:55	Payment		10.00
Laura Lisset Olmedo Tena	2426098C	MARÍA ORTIZ OROZCO		19/06/2025 14:49	19/06/2025 14:49	Payment		10.00
Laura Lisset Olmedo Tena	2025286K	MARIA RAQUEL LOPEZ DURAN		25/06/2025 13:50	25/06/2025 13:50	Payment		5.00
Laura Lisset Olmedo Tena	2028007G	Ximena Arcila Zamora		25/06/2025 14:08	25/06/2025 14:08	Payment		10.00

TOTAL 400.00

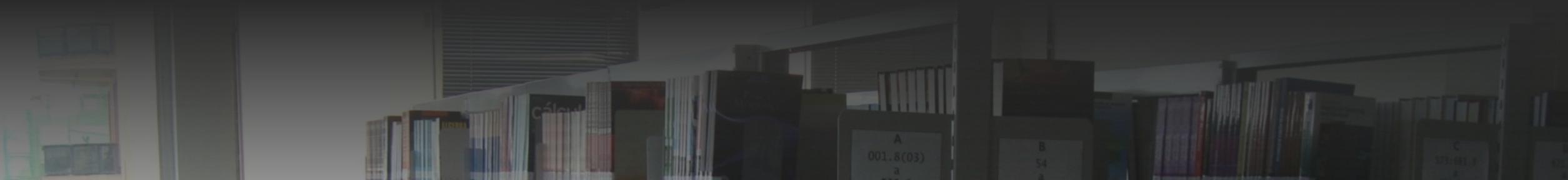


# Estado de solicitudes de adquisición de productos y servicios solicitados

SERVICIO O BIEN SOLICITADO	FECHA DE SOLICITUD
Equipo de aire acondicionado	16/08/2024
Arco magnético	02/10/2024
Router para red wifi inalámbrico	22/10/2024
Bibliografía básica plan y programa de estudios	06/12/2025
Buzón de Quejas y Sugerencias	09/09/2024
Servicio Fumigación	02/10/2025



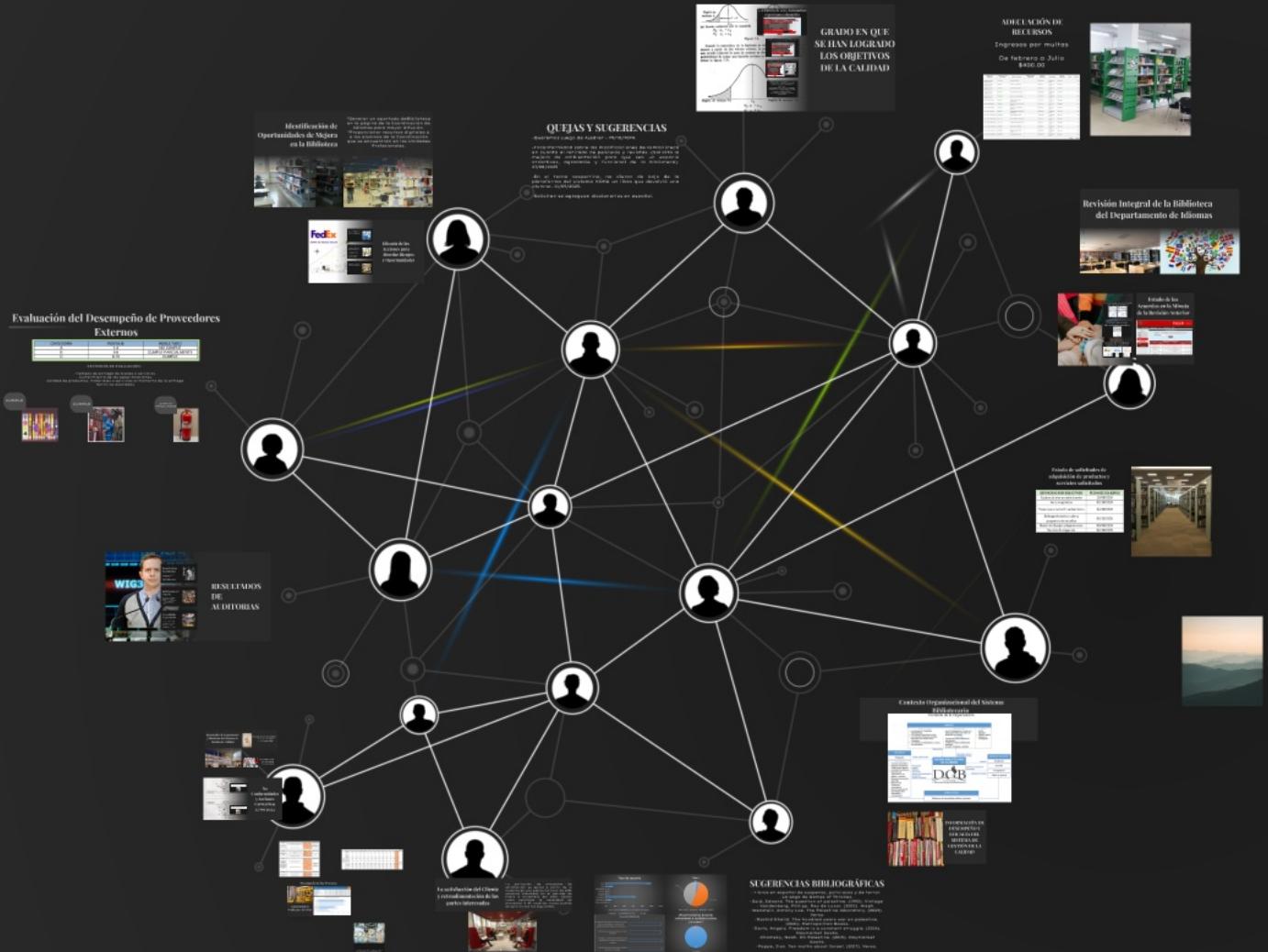
# Identificación de Oportunidades de Mejora en la Biblioteca



# Identificación de Oportunidades de Mejora en la Biblioteca



- \*Generar un apartado de Biblioteca en la página de la Coordinación de Idiomas para mayor difusión.
- \*Proporcionar recursos digitales a los alumnos de la Coordinación que se encuentran en las Unidades Profesionales.



# **Revisión por la Dirección de la Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas**

**valuación y mejora de procesos en la  
Biblioteca del Departamento de Idiomas.**



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Una de héroes, cristi de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS



MINUTA

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DE COMITÉ DE LA BIBLIOTECA

08/10/2025

10:00 Hrs.

Salón 6 de la CDI

Reunión convocada por

Coordinadora de la Biblioteca

Asistentes

Nombre

Puesto

Firma

M.E.I. Mauricio Montes Cortés Presidente del Comité de Biblioteca

M.E. Minerva Jazmín Hernández García Secretaria Académica

Mtra. Laura Vergil Guerrero Representante Académico

L. Ulises Samael Carvajal Barragán Representante Alumno

Mtra. Yunuen García Cahue Coordinadora de Biblioteca

[Orden del día]

1. Puntos de entrada de Revisión por la Dirección

[Desarrollo de la sesión]

En la ciudad de Morelia, Michoacán, siendo las 10:00 horas del día 08 de octubre del 2025, se dio por iniciada la reunión con los miembros del Comité de Calidad de la Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas.

Se desarrollo la presentación conforme a los puntos de entrada que establece el Manual de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, en el cual se analizó y revisó el informe de la eficacia sobre los productos, servicios y procesos de la Biblioteca como se desarrolla a continuación:

**Estado de acuerdos de la revisión por la Dirección Previa. -**

Se presentaron al Comité actual los acuerdos respecto a solicitudes que se hicieron en la administración anterior y que quedaron pendientes por atender:

- 1.- Instalación de Red Wifi para los usuarios de la biblioteca. La cual se atenderá a la brevedad.
- 2.- Adquisición de bibliografía pertinente a los planes y programas de estudio. En este punto se acordó adquirir la bibliografía de los planes y programas de estudio de todos los idiomas que se imparten de manera inmediata.

Sin embargo, el Presidente determinó modificar el objetivo para la adquisición de bibliografía del programa del Técnico Superior Universitario en Enseñanza de Idiomas debido a que es necesaria una revisión de la misma para adquirir colecciones actualizadas y pertinentes.

- 3.- Informe de cantidad de visitas desde el 2016 al 2025. Se presentó la información requerida en la revisión anterior con la intención de determinar las visitas de la biblioteca a través de los años y con ello determinar el impacto de la Biblioteca en la Coordinación.

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

Para conocimiento general del Comité de Biblioteca, se mencionó y explicó el contexto de la organización del Sistema Bibliotecario, así como los elementos que impactan en la comprensión de la organización. Sin embargo, no hay observaciones de cambios por parte del comité.

**Desempeño de los procesos y eficacia del Sistema de Gestión de la calidad, conformidad de los productos y servicios.**

1.- Se presentaron los resultados de la aplicación de encuestas a 89 usuarios para determinar la satisfacción por los productos y servicios de la Biblioteca; se mencionaron los tipos de usuario que más nos visitan a la Biblioteca en la que el presidente solicitó que se incluyera en el tipo de usuario a los del Técnico Superior Universitario.

A su vez se presentaron las sugerencias bibliográficas de los usuarios, para valorar la adquisición de esas colecciones.

Posteriormente, se analizaron las quejas y sugerencias de los usuarios los cuales mencionan lo siguiente:

-Adquisición de un juego de Ajedrez. - Se mencionó que para subsanar esta necesidad se les recomendaba a los usuarios acudir al CADI.

-Inconformidad sobre las modificaciones del material de la biblioteca y su ambientación para que sea un espacio atractivo y funcional. – Se mencionó que se estaba consciente de que se puede mejorar la biblioteca en cuanto a infraestructura y ambiente, sin embargo, para comenzar con ese objetivo se requiere mayor cantidad de recursos económicos y con ello poder lograr su implementación.

-Inconformidad de un usuario referente al turno vespertino, en este punto se comentó la situación del caso y con la intención de evitar más situaciones de este tipo se acordó solicitar un Bibliotecario con conocimientos básicos que sirva de apoyo para este turno y fortalecer la prestación de servicios.

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

Se mencionó el cumplimiento al 100% de los objetivos de automatizar el préstamo a domicilio y lograr la certificación del centro de información. Quedando pendiente el objetivo de adquirir bibliografía para lograr la pertinencia con los planes y programas de estudio.

3.- Del desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios, se revisó que la disponibilidad de servicios cambio a un 100% debido al incremento de personal en ambos turnos. Y se acordó que, aunque no es un gran número de usuarios que adeudan libros, es necesario implementar acciones para evitar la pérdida de volúmenes.

4.- En cuanto a las no conformidades y acciones correctivas, se presentaron los planes de acción y su para resolver las no conformidades detectadas, así como las del resultado de Auditoría Interna.

5.- Respecto al resultado de seguimiento y medición. - Se presentó que la biblioteca está al corriente en cuanto a la recarga de extintores y que se encuentra en espera de la fumigación.

6.-Por último, en cuanto al punto del desempeño y la eficacia del SGC, se analizó el desempeño de la Coordinación como proveedor, el cual cumple la mayor parte de las veces siendo el criterio del tiempo el que afecta el resultado.

### Adecuación de recursos

Por último, se revisaron los estados de las solicitudes realizadas a la Coordinación de Idiomas y la necesidad de adecuar recursos para la compra y adquisición de acervo bibliográfico que nos permita cubrir las necesidades de información de los planes y programas de estudio para el próximo año, así como el listado de sugerencias bibliográficas de usuarios, acordando realizar la compra de por lo menos un volumen de cada temática solicitada y presentar el listado bibliográfico para considerar la cantidad de acervo a adquirir.

### Oportunidades de mejora

Con la intención de mejorar las condiciones de la biblioteca y difundirla, se acordaron los siguientes objetivos:

- A marzo de 2026, implementar nuevo servicio de scanner de documentos.
- A julio del 2026, realizar un descarte de colecciones.
- A julio del 2026, generar un sitio para la biblioteca dentro de la página de la Coordinación del Departamento de Idiomas para la difusión de productos y servicios, así como del SGC.
- A diciembre de 2026, comprar la bibliografía correspondiente al segundo semestre del Plan y Programa de Estudios del TSUEI.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Instalación Red Wifi en la Biblioteca	DIRECCIÓN DE LA CDI	19/12/2025
Adquisición de Bibliografía pertinente a los planes y programas de los idiomas que se imparten en la CDI	COORDINADOR DE BIBLIOTECA Y DIRECCIÓN DE LA CDI	19/12/2025
Solicitar la adecuación del registro de encuestas de satisfacción en cuanto a la pregunta de tipo de usuario para añadir Técnico Superior Universitario	COORDINADOR DE LA BIBLIOTECA	19/12/2025
Revisar la bibliografía del TSUEI para poder realizar la compra del material	DIRECCIÓN DE LA CDI	19/12/2025