MINUTA

[Título de la reunión]		
26/10/2026	12:00	Salón 6 de la Coordinación de Idiomas
Reunión convocada por	Coordinadora de la Biblioteca	

Asistentes		
Nombre	Función	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	
C. Frida Sofía Villegas Lázaro	Representante Alumno	
Mtra. Yunuen García Cahue	Coordinadora de Biblioteca	

[Orden del día]

1. Presentación de la nueva integrante del Comité
2. Puntos de Entrada de la Reunión de Revisión por la dirección
3. Asuntos Generales

[Desarrollo de la sesión]

En la ciudad de Morelia, Michoacán, siendo las 12:00 horas del día 26 octubre del 2026, se dio por iniciada la reunión con los miembros del Comité de Calidad de la Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas.

En el cual, en esta ocasión se genera un cambio por parte del representante de Alumnos, quedando integrado en esta ocasión por parte de la alumna **C. Frida Sofia Villegas Lázaro.**

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:

.- Instalación de Red Wifi para los usuarios de la biblioteca. En este punto se acordó que se resolvió con la instalación de la Red Humanista; sin embargo, se mencionó que había solicitudes mencionando que no se contaba con fácil acceso o que fallaba mucho la red. Ante esta situación, se tomó la decisión de solicitar una red privada que controle la Coordinación del Dpto. de Idiomas.

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. Se cerró este acuerdo ya que se adquirieron los títulos utilizados en cada idioma por niveles.

Quedando pendiente la bibliografía del Técnico Superior Universitario en la Enseñanza de Idiomas, el cual está en proceso debido a que se requiere que los docentes entreguen bibliografía actualizada, en este punto se acordó que la Mtra. Minerva Secretaria Académica, hará la solicitud a los Profesores.

3.- Del acuerdo referente al cambio de adecuación de registro en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios para añadir a los usuarios del Técnico Superior Universitario, se informó que ya se aplicó este cambio y ya contamos con información del uso de la biblioteca y la satisfacción de los servicios de nuestros alumnos del TSUEI.

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

Se hizo mención del cambio por parte del SGC, donde ahora se presenta el análisis FODA y se mencionó que una debilidad que nos impacta es en la difusión de las colecciones en los centros de información y la falta de difusión de los servicios que repercute en números de usuarios que pueden llegar a tener las bibliotecas y se pensó en generar un plan de acción para lograr la difusión tanto de las colecciones y servicios.

Desempeño de Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

e analizaron los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios, así como los comentarios, quejas y sugerencias de los usuarios, de los cuales se destacaron los siguientes puntos:

1. Al tener un gran número de solicitudes respecto a los equipos de cómputo, se tomó la decisión de que se planteará esta necesidad como objetivo para el año 2027. Quedando de la siguiente manera: "A Julio del 2027, renovar los equipos de cómputo de los usuarios de la Biblioteca.
2. Aumentar la Bibliografía en la enseñanza de Idiomas. Y
3. Mejorar la atención del personal con los usuarios.

Sugerencias Bibliográficas

Se presentó la sugerencia Bibliográfica por parte de los usuarios y se hará la solicitud para su adquisición.

Grado de logro de Objetivos de Calidad

Se mencionó que estamos dentro del objetivo estratégico conforme a la pertinencia de colecciones, en el cual llevamos un 50% de avance, debido a que se tiene pendiente la actualización de la bibliografía del Programa TSUEI.

Respecto a los objetivos operativos se informó lo siguiente:

1. Del objetivo referente a adquirir bibliografía del TSUEI del primer y segundo semestre, se mencionó que se modifica el objetivo para adquirir bibliografía de los semestres subsecuentes y se cambia la fecha para Agosto del 2027.
2. Del objetivo de Digitalización, se mencionó que se lleva un 50% de avance pero que de manera inmediata se retoma para cumplir al 100%.
3. Del Objetivo relativo al micrositio de biblioteca, este se cumplió en un 100% y ya esta visible en nuestra página de la Coordinación de Idiomas.

Desempeño de los procesos y conformidad de productos

e revisaron los indicadores tanto en gestión de colecciones y prestación de servicios y se determinó que la causa de no cumplir el 100% en el desempeño de los servicios se llega a presentar por la ausencia del personal.

DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Se presentaron al Comité actual los estados de avance y planes de acción de la plataforma de hallazgos de la siguiente manera:

1.- De acuerdo con el hallazgo 1 de la pertinencia de colecciones, se mencionó que se lleva un avance del 40% para realizar la pertinencia de usuarios, el cual se va a cerrar con el avance de los objetivos.
2.- De acuerdo con el hallazgo 2, se mencionó que se le está dando seguimiento y se planeó la realización de un cronograma de actividades para evitar este tipo de hallazgos.
3.- Sobre la atención de una queja de usuaria del año 2025, se mencionó que se atendieron esas quejas en la Revisión anterior pero no se documentaron y por eso se están actualizando hasta el momento.

DE LOS RESULTADOS DE SEGUMIENTO Y MEDICIÓN JUNTO CON LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Se mencionó el cumplimiento total conforme a la recarga de extintores, atención ya realizada a las solicitudes observadas en la evaluación de infraestructura, la fumigación que esta próxima a vencer pero que este contemplada para el mes de noviembre y los cursos tomados por el personal. Ante estos resultados, se les informó que tuvieron una evaluación del 95.5% debido a que una solicitud se atendió 3 meses después de que se solicitó.

DE LA ADECUACIÓN DE RECURSOS Y AFICACIA DE ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS

Se presentó la cantidad obtenida por concepto de ingreso de multas y el servicio de fotocopias e impresiones, se mencionó que no tenias SABS sin atender y que era necesario abordar el riesgo de rotación de personal para el próximo año.

DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se concluyó con la idea de que esta mejora se obtendrá a partir de los cumplimientos de objetivos de la renovación de equipos de computo y adquisición de bibliografía pertinente.

Sin más asuntos que atender, se dio por cerrada la sesión a las 12.50 horas.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Solicitud de Router para wifi privado	Coordinadora de la Biblioteca	06/11/26
Solicitud de Bibliografía actualizada	Secretaria Académica de la CDI	
Seguimiento a los objetivos de calidad	Coordinadora de la Biblioteca	18/12/2026

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD · ISO 9001:2015

Revisión por la Dirección de la Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas 2026

Evaluación y mejora de procesos en la Biblioteca de la Coordinación del Departamento de Idiomas

Estado de los acuerdos de la revisión anterior

Acuerdo (Minuta 08/10/2025)	Compromiso	Estado
Instalación de Red Wifi en la Biblioteca	19/12/2025	Cerrado
Adquisición de Bibliografía pertinente a los planes y programas de estudios de Idiomas de la CDI.	19/12/2025	Cerrado
Solicitar adecuación del Registro de Encuestas de Satisfacción en cuanto al tipo de Usuario para añadir al Técnico Superior Universitario	19/12/2025	Cerrado
Revisar la Bibliografía del TSUEI para realizar la compra del Material Bibliográfico	19/12/2025	En Proceso

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES AL SGC

CUESTIONES INTERNAS

Fortalezas

Proceso de Gestión de Colecciones

- Proceso de gestión de colecciones certificado con ISO 9001: 2015 en 32 centros de información del Sistema Bibliotecario.
- Respaldo de la Dirección de Bibliotecas para la gestión de colecciones de las Bibliotecas certificadas a través de los procesos de apoyo.
- En algunas bibliotecas, disponibilidad de colecciones de fondo antiguo con gran valor histórico.

Proceso de Prestación del Servicio

- Proceso de prestación de servicios certificado con ISO 9001:2015 en 32 centros de información del Sistema Bibliotecario.
- Se cuenta con infraestructura física (edificio, mobiliario).
- Se cuenta con personal con buena disposición de servicio.
- 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.
- Credencial propia de la biblioteca en algunos centros de información.
- Módulo de circulación en operación (préstamo automatizado en algunos centros de información.
- Sistema de vigilancia instalado en algunos centros de información.
- Disponibilidad de red wi-fi para usuarios en la mayoría de los centros de información.
- Sala de lectura climatizada en la Biblioteca de la Facultad de Economía y en la del Instituto de Investigaciones Históricas.
- Disponibilidad de servicios en horario sabatino en algunos centros de información.
- Medios tecnológicos adecuados para dar cursos en línea.
- Disponibilidad de un equipo de instructores internos.
- Disponibilidad de la Plataforma "Biblioteca Virtual".

Debilidades

Proceso de Gestión de Colecciones

- Escasez de personal catalogador en los centros de información, debido a jubilaciones.
- Rezago en procesamiento técnico de los materiales bibliográficos.
- 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.
- Falta de compromiso e interés de los Comités de los centros de información con el Sistema de Calidad y operación de las bibliotecas.
- No se tiene el catálogo bibliográfico completo en los 15 centros de información que se integrarán al SGC.
- 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.
- Rotación del personal en los centros de información.
- No hay difusión de las colecciones en los centros de información.
- Deterioro de la colección de Fondo Antiguo por falta de mantenimiento y no contar con un ambiente y espacio modificable que favorezca su conservación.
- Poca participación en cursos de capacitación de coordinadores de centros de información que son académicos.
- Estantería insuficiente para el alojamiento y crecimiento del acervo de las Bibliotecas y sus áreas.
- Pérdida de patrimonio bibliográfico, fotográfico y documental impreso y digital por hurto, proliferación de plagas, condiciones medioambientales adversas como exceso de luz y temperatura inestable y fuera de los rangos establecidos.
- No se cuenta con un proceso de entrega-recepción del SGC cuando hay cambio de coordinador o GIC.

Proceso de Prestación del Servicio

- Falta de difusión de los servicios que repercute en número de usuarios que pueden llegar a tener las bibliotecas.
- Internet deficiente que impacta tanto a los usuarios como al personal de la biblioteca impidiendo consultar fuentes de la web, así como a las plataformas de la Universidad Michoacana.
- Equipos de cómputo obsoletos para la prestación del servicio, usuarios y personal del centro de información.
- Servicios basados en modelos tradicionales, no adaptados a la era digital, ni desarrollados conforme a las posibilidades de las nuevas tecnologías.
- No contar con información del personal de áreas no certificadas. –
- Falta de capacitación y actualización de cursos, para el personal.
- Falta de personal bibliotecario y de intendencia en los centros de información.
- Falta de una cultura de protección civil como son en manejo de extintores, rutas de evacuación, etc.
- Falta de auditores internos.

CUESTIONES EXTERNAS

Oportunidades

Proceso de Gestión de Colecciones

- Disponibilidad de una amplia oferta de libros digitales para su adquisición.
- Posibilidad de contar con presupuesto a partir de proyectos de financiamiento con recursos públicos y privados destinados a centros de información.
- Oferta de servicios en escuelas, facultades, institutos, unidades profesionales y campus externos de UMSNH para el desarrollo de actividades de capacitación.
- 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.
- Disponibilidad de una estación de radio universitaria para promocionar los servicios y colecciones de las bibliotecas.
- Digitalización de los fondos hemerográficos.
- 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.
- Condiciones tecnológicas que podrían favorecer los procesos de la Biblioteca, como el uso de la IA en algunos de sus procesos.

Amenazas

Proceso de Gestión de Colecciones

- 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.
- 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.
- Incremento de costos de libros, revistas y licencias de bases de datos, así como para la preservación y conservación de documentos impresos y digitales.
- 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.

Proceso de Prestación del Servicio

- Tendencia general al uso de recursos de información disponible en línea (sobre todo libros) en detrimento de la consulta en sitio.
- Ataques informáticos que podrían afectar a nuestra Biblioteca Virtual, particularmente al Sistema de administración del catálogo.
- Contagios por reactivación de COVID.
- Tomas y huelga.
- La disminución de usuarios después de la pandemia COVID-19.

Desempeño y Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

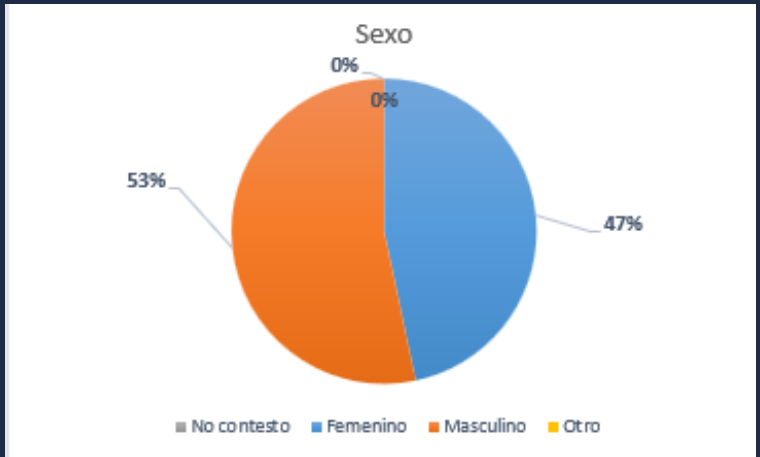
6439

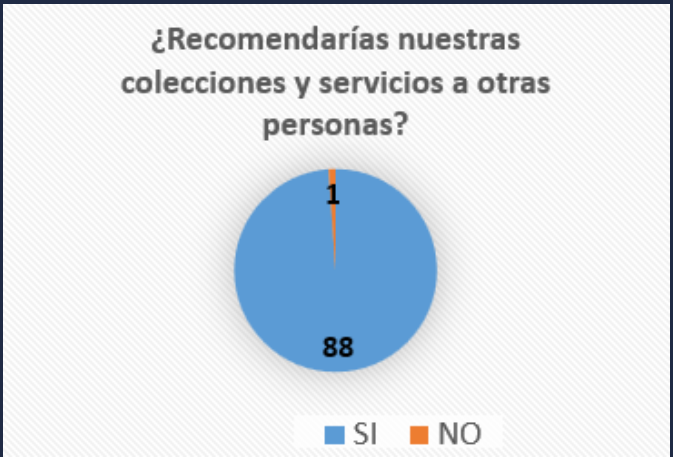
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN

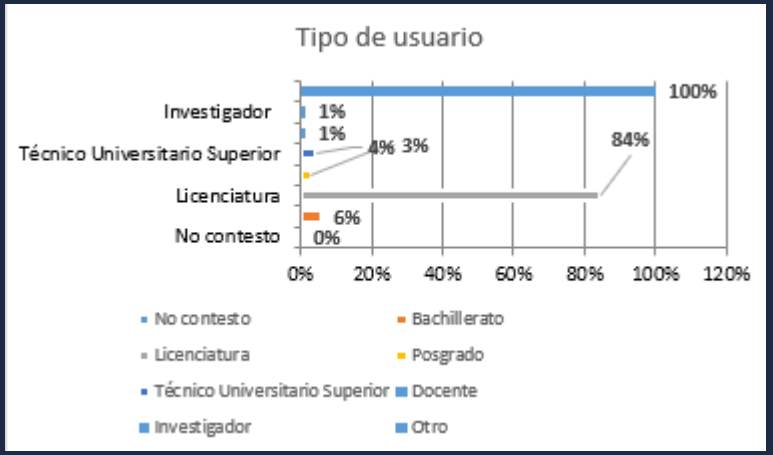
Ciclos escolares 2024-2025 / 2025-2025

89

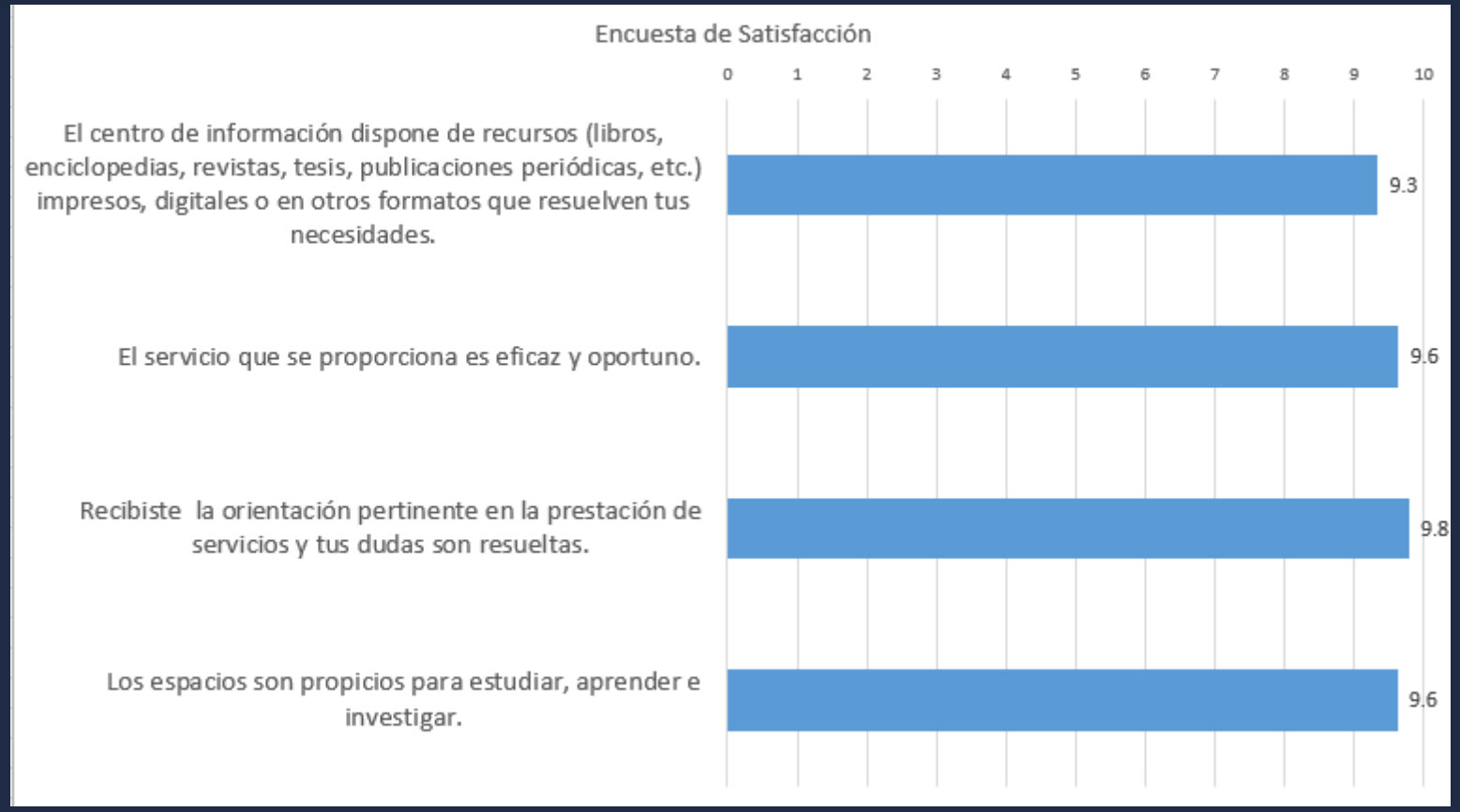
NÚMERO DE ENCUESTAS







SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

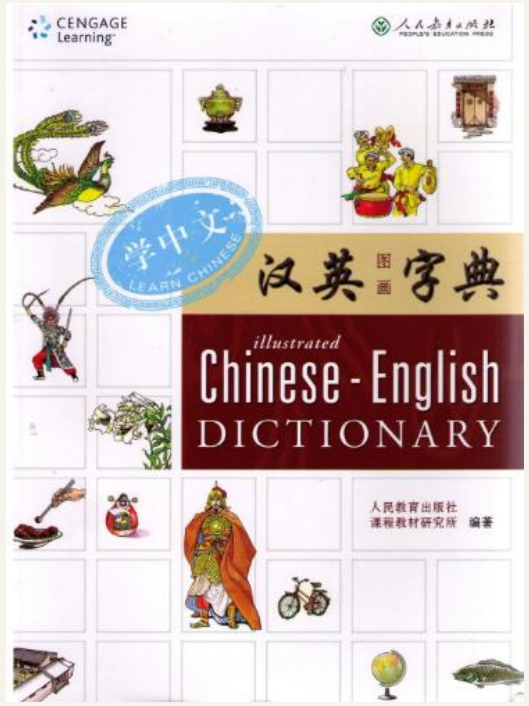
Comentarios, quejas y sugerencias:

Que tuvieran más libros en Inglés	Excelente Atención y servicio, amabilidad y todo bien
Nuevos libros	Impresiones a color
Todos bien, son muy amables	Ampliar los géneros literiaros
Más material relacionado a cada nivel de cada semestre	Actualizar el paquete de office
Que sigan trabajando tan eficientemente como hasta ahora.	Mejorar el Internet y que sea de fácil acceso
Actualizar las computadoras	Mejorar los équipos de cómputo que están muy lentos
Usen window 7 suenan como ventiladores distraen no parece tener RAM suficiente	Aumentar la bibliografía sobre enseñanza de lenguas extranjeras.
Espacio más amplio, más computadoras e impresoras	Mejorar la atención al público, muy mal modosa la señora del fondo de la Biblioteca

SUGERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Learn Chinese - Illustrated Chinese-English Dictionary (学中文·汉英图画字典))

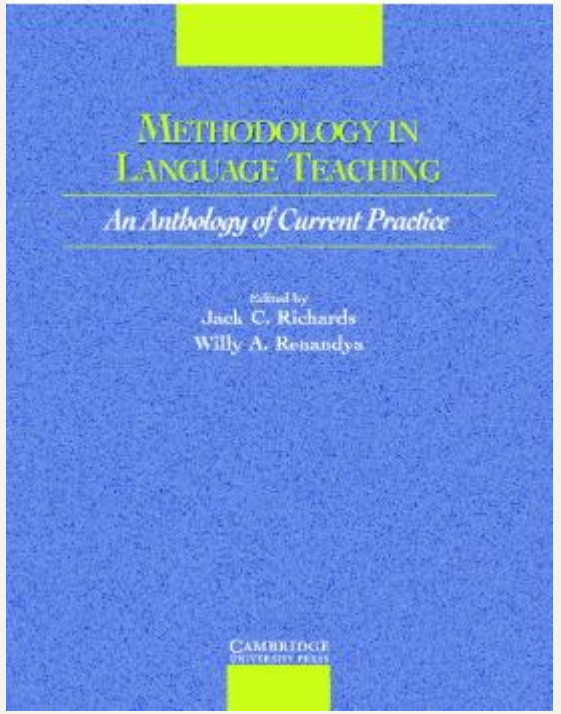
Institute of Curriculum and Textbook Research, Cengage Learning,
ISBN: 9789814314596



Methodology in language teaching

Willy A. Renandya y Jack C. Richards

Cambridge University Press



Grado de logro de los objetivos de la calidad

50%

Para diciembre de 2026, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios en los 11 centros de información.

30%

A diciembre de 2026, adquirir bibliografía correspondiente al primer y segundo semester del Plan y Programa de Estudios del TSUEI

50%

A diciembre de 2026, establecer el servicio de digitalización.

100%

A diciembre de 2025, implementar un micrositio para la diffusion de la Biblioteca en la página de la Coordinación de Idiomas

Propuesta de objetivos 2025/2026

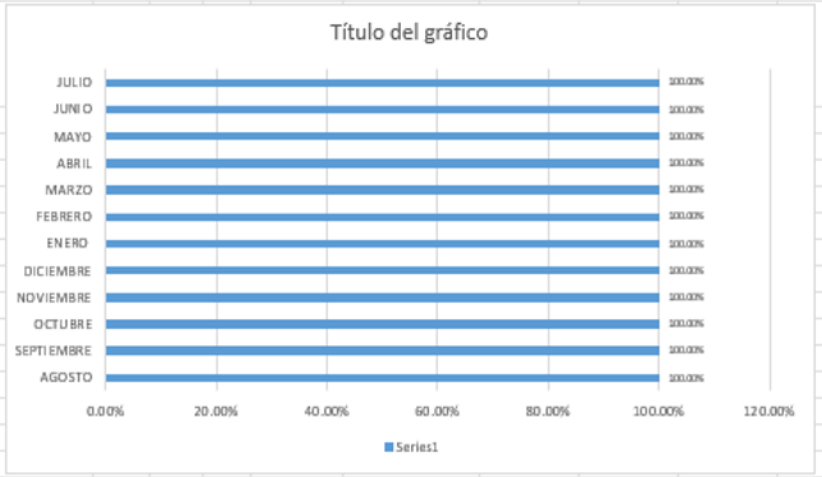
Descarte de colecciones (julio 2026) · Servicio de digitalización (marzo 2026) · Compra de bibliografía del segundo semestre del plan del TSUEI (diciembre 2026)

DESEMPEÑO DE PROCESOS Y CONFORMIDAD DE PRODCUTOS Y SERVICIOS

ÍNDICADORES DE COLECCIONES

N°	Indicador	Mes	Volumenes totales del mes	Volumenes disponibles del mes	Porcentaje de disponibilidad de la colección	ANUAL
PGC 02	Conformidad Porcentaje de disponibilidad de la colección por mes	AGOSTO	4,638	4,638	100.00%	1.00
		SEPTIEMBRE	4639	4639	100.00%	
		OCTUBRE	4639	4639	100.00%	
		NOVIEMBRE	4639	4639	100.00%	
		DICIEMBRE	4687	4687	100.00%	
		ENERO	4708	4708	100.00%	
		FEBRERO	4710	4710	100.00%	
		MARZO	4714	4714	100.00%	
		ABRIL	4729	4729	100.00%	
		MAYO	4752	4752	100.00%	
		JUNIO	4778	4778	100.00%	
		JULIO	4778	4778	100.00%	

Documento base "Disponiblidad del servicio" Copiar de la hoja llamada Concentrado Final DC, copiar datos



N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	143	3.23%	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS	4432		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA	4478	131	Registro inventario de la colección
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	4609		

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC05	Promedio de título por volumen	SUMATORIA DE VOLÚMENES	4478	1.01	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	4432		

DISPONIBILIDAD DE COLECCIONES

MES	INGRESOS DEL MES	VOLÚMENES TOTALES DEL MES	COLECCIONES										CUARENTENA				VOLÚMENES DISPONIBLES DEL MES	PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD	ANUAL
			GENERAL	CONSULTA	TESIS Y/O TESINAS PAPEL	TESIS Y/O TESINAS DIGITALES	PUBLICACIONES PERIÓDICAS	DISCOS COMPACTOS	FONDO ANTIGUO	COLECCIONES ESPECIALES	PRUEBAS PSICOMETRICAS	FONDO MICHOACÁN	ENVIADO A PROCESO DE ENCUADERNACIÓN	ENVIADO A PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOC	ÁREA CUARENTENA	DESCARTE			
INVENTARIO INICIAL		4,638	2,700	1,938															
AGOSTO	0	4,638															4,638	100.00	100.00
SEPTIEMBRE	1	4,639	1														4,639	100.00	
OCTUBRE	0	4,639															4,639	100.00	
NOVIEMBRE	0	4,639															4,639	100.00	
DICIEMBRE	48	4,687	11	37													4,687	100.00	
ENERO	21	4,708	21														4,708	100.00	
FEBRERO	2	4,710		2													4,710	100.00	
MARZO	4	4,714		4													4,714	100.00	
ABRIL	15	4,729	15														4,729	100.00	
MAYO	23	4,752	2	21													4,752	100.00	
JUNIO	26	4,778	2	24													4,778	100.00	
JULIO	0	4,778															4,778	100.00	
		DESCARTE																	
		TOTAL POR COLECCIÓN	2,752	2,026	0	0	0	0	0	0	0	0							
												4,778							

ÍNDICADORES DE SERVICIOS

SERVICIOS															
N°		Indicador	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Promedio	Registro fuente
PGC02	Porcentaje de disponibilidad de los servicios	Préstamo a domicilio	100%	95%	96%	100%	89%	100%	92%	95%	100%	100%	100%	100%	97%	Registro de Disponibilidad del servicio
		Préstamo para fotocopiado	100%	95%	96%	100%	89%	100%	92%	95%	100%	100%	100%	100%	97%	
		Préstamo en sala	100%	95%	96%	100%	89%	100%	92%	95%	100%	100%	100%	100%	97%	
		Préstamo en reserva														
		Cubículos de estudio y/o lectura														
		Formación de usuarios	100%	95%	96%	100%	89%	100%	92%	95%	100%	100%	100%	100%	97%	
		Sala de computadoras	100%	95%	96%	100%	89%	100%	92%	95%	100%	100%	100%	100%	97%	
		Préstamo de lockers y/o casilleros	100%	95%	96%	100%	89%	100%	92%	95%	100%	100%	100%	100%	97%	
		Fotocopiado	100%	95%	96%	100%	89%	100%	92%	95%	100%	100%	100%	100%	97%	
		Impresiones	100%	95%	96%	100%	89%	100%	92%	95%	100%	100%	100%	100%	97%	
		Scanner y/o digitalización														
		Sala para personas con limitaciones														
		Sala de lectura	100%	95%	96%	100%	89%	100%	92%	95%	100%	100%	100%	100%	97%	
		Préstamo de laptop														
		Préstamo Interbibliotecario														













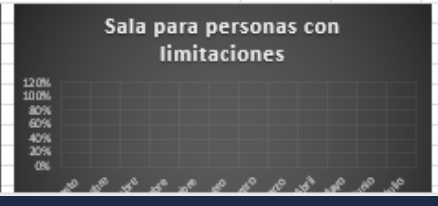




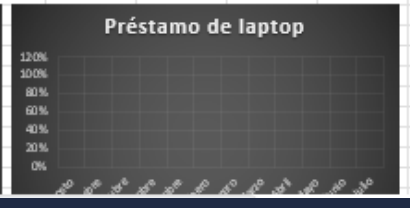












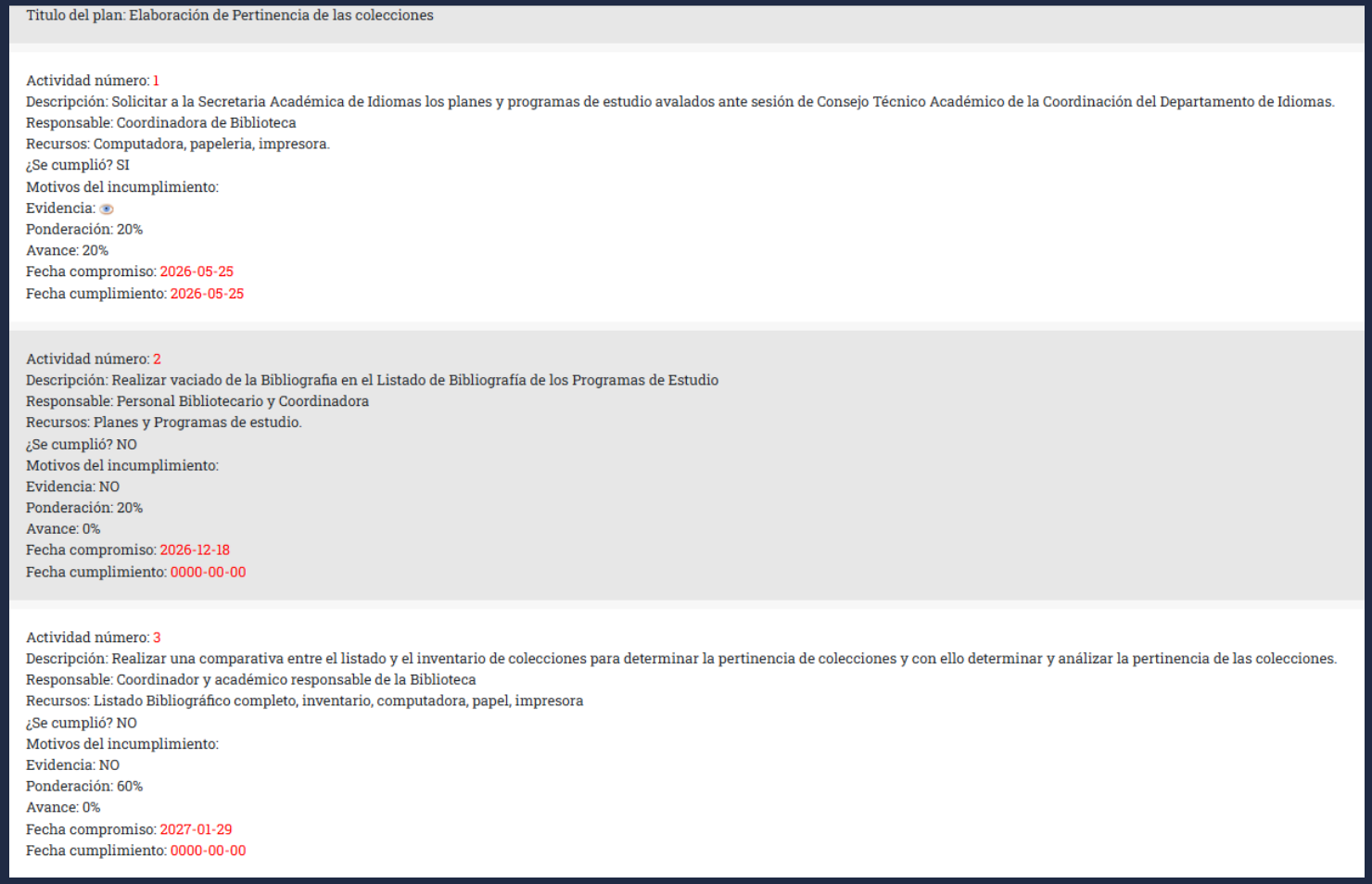


NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

HALLAZGO #1

40%

La Biblioteca de la Coordinación del Departamento del Idiomas no realizó la pertinencia de las colecciones. Al solicitar el registro de listado de bibliografía de los planes de estudio, no se pudo evidenciar el cumplimiento de la actividad determinada en el Procedimiento de Gestión de Colecciones: “1.1 Evalúa la pertinencia de la colección utilizando el registro Listado de Bibliografía de los Planes de Estudio”, por lo que se documenta una No conformidad en requisito 8.5.1 de la Norma ISO 9001:2015



Titulo del plan: Elaboración de Pertinencia de las colecciones

Actividad número: 1
Descripción: Solicitar a la Secretaria Académica de Idiomas los planes y programas de estudio avalados ante sesión de Consejo Técnico Académico de la Coordinación del Departamento de Idiomas.
Responsable: Coordinadora de Biblioteca
Recursos: Computadora, papeleria, impresora.
¿Se cumplió? SI
Motivos del incumplimiento:
Evidencia:
Ponderación: 20%
Avance: 20%
Fecha compromiso: 2026-05-25
Fecha cumplimiento: 2026-05-25

Actividad número: 2
Descripción: Realizar vaciado de la Bibliografia en el Listado de Bibliografía de los Programas de Estudio
Responsable: Personal Bibliotecario y Coordinadora
Recursos: Planes y Programas de estudio.
¿Se cumplió? NO
Motivos del incumplimiento:
Evidencia: NO
Ponderación: 20%
Avance: 0%
Fecha compromiso: 2026-12-18
Fecha cumplimiento: 0000-00-00

Actividad número: 3
Descripción: Realizar una comparativa entre el listado y el inventario de colecciones para determinar la pertinencia de colecciones y con ello determinar y análizar la pertinencia de las colecciones.
Responsable: Coordinador y académico responsable de la Biblioteca
Recursos: Listado Bibliográfico completo, inventario, computadora, papel, impresora
¿Se cumplió? NO
Motivos del incumplimiento:
Evidencia: NO
Ponderación: 60%
Avance: 0%
Fecha compromiso: 2027-01-29
Fecha cumplimiento: 0000-00-00

HALLAZGO #2

50% En la Biblioteca de la coordinación del departamento de idiomas no se conservó la información documentada como evidencia del seguimiento de las no conformidades. En revisión de 3 quejas emitidas por los usuarios en el mes de agosto y septiembre del 2025, se constató que se dio seguimiento a las no conformidades, sin embargo, no se mostró evidencia documentada de las acciones correctivas en la plataforma de hallazgos, como lo determina el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva, por lo que se declara no conformidad en el 10.2.2 de norma de referencia.

Titulo del plan: Conservar información documentada como evidencia del seguimiento de las No Conformidades, acciones correctivas y actividades diversas de los procedimientos

Actividad número: 1
Descripción: Realizar un cronograma con las actividades cotidianas de la biblioteca conforme a los procedimientos de prestación de servicios y gestión de colecciones.
Responsable: Coordinadora de la Biblioteca
Recursos: Procedimiento de prestación de servicios y gestión de colecciones.
¿Se cumplió? SI
Motivos del incumplimiento:
Evidencia:
Ponderación: 50%
Avance: 50%
Fecha compromiso: 2026-12-18
Fecha cumplimiento: 2026-12-18

Actividad número: 2
Descripción: Realizar un check list dentro del cronograma de las evidencias requeridas.
Responsable: Coordinadora de la Biblioteca
Recursos: Procedimientos y cronograma.
¿Se cumplió? SI
Motivos del incumplimiento:
Evidencia:
Ponderación: 50%
Avance: 50%
Fecha compromiso: 2026-12-18
Fecha cumplimiento: 2026-12-18

Avance al día: | Ponderación total: 100% | Avance total: 100%

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2026

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda Accesibilidad

A3:C22 Encuestas de Determinación de requisitos

	ACTIVIDAD	PASOS DE ACTIVIDAD	RESPONSABLES	FECHA DE REALIZACIÓN
3	Encuestas de Determinación de requisitos	Atender las encuestas de determinación de requisitos cada 3 años	Comité Biblioteca, Coordinador, Representante Académico, Personal Bibliotecario	
4	Aplicación de encuestas de satisfacción de Usuarios	Solicitar a los usuarios de la Biblioteca el llenado de la encuesta de satisfacción	Todo el personal	
5	Llenar registro de Medición de Procesos Operativos	Vacear al registro los resultados de encuestas	Todo el personal	
6	Mantenimiento de limpieza de la Biblioteca	Limpiar espacios de la biblioteca	Intendente y Gestor Interno	
7	Elaboración y presentación del FODA	Determinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas	Coordinador del Centro de Información	05/03/2026
8	Fumigación de la Biblioteca	Elaborar SABS y agendar fumigación	Coordinador del Centro de Información	
9	Descarte			
10	Vaciado de encuestas ESU	har el registro de vaciado en d	Personal de la Biblioteca	
11	Recarga de extintores	Solicitud de recarga	Coordinador de Biblioteca	
12	Inventario de Acervo	Coteja la existencia física de los materiales documentales con el listado que emite el proceso de Gestión Tecnológica	Todo el personal	
13	Entrega de Medición de procesos	Elaboración de registros de medición	Coordinador de Biblioteca	
14	Entrega de Evaluación de Proovedores	Identificación y evaluación de solicitudes atendidas		
15	Revisión por la Dirección	Recopilar avances y elaborar presentación		
16	Subir deudores al SIBIB	Entrar al SIBIB para registrar a los alumnos con adeudo	Bibliotecarios	
17	Toma de conciencia	Se le informa al personal los resultados generales de la Biblioteca tanto de los procesos y temas generales de la Revisión por la Dirección	Coordinador del Centro de Información	
18	Revisión de documentación del SGC	Chequeo general de la documentación del SGC	Coordinador del Centro de Información	
19	Revisión de sugerencias bibliograficas	Revisión de registros para identificación de solicitudes	Coordinador del Centro de Información	
20	Definir objetivos de calidad	Identificar los posibles objetivos para implementar	Comité de Calidad	
21	Documentar las No conformidades en la plataforma (Quejas)	Subir a plataforma de hallazgos y No conformidades los planes de acción para corregirla	Coordinador del Centro de Información	
22	Toma de conciencia para el personal	Elaborar la presentación con la información recopilada y difundirla	Coordinador del Centro de Información	

MES: ENERO FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIO JULIO AGOSTO SEPT. OCTUBRE NOV. DICIEMBRE

SEMANA: 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 5 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4 1 2 3 4

QUEJA DE USUARIA

Se le negó a una Usuaria el préstamo de un libro debido a que la responsable de turno vespertino no borró su registro anterior del Sistema de Préstamo.

¿Qué sección del plan de acción quieres modificar?

Modificar Título del plan de acción

Revisar esta queja en la Reunión de Revisión por la Dirección

Modificar Actividad no. 1

Actividad no. 1
Descripción: Se realizará la presentación con la inclusión de las quejas para abordar esta situación
Ponderación: 20%
Avance: 20%
Evidencia:

Modificar Actividad no. 2

Actividad no. 2
Descripción: Se anexará en la presentación de toma de conciencia las quejas para que la revise el personal bibliotecario y tomen mayor conciencia de atender los servicios con mayor compromiso.
Ponderación: 50%
Avance: 50%
Evidencia:

Modificar Actividad no. 3

Actividad no. 3
Descripción: Comunicar la presentación con el personal de la biblioteca.
Ponderación: 30%
Avance: 30%
Evidencia:

Total de ponderación: 100%

Total de avance: 100%

RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

RECARGA DE EXTINTORES

3 EXITNTORES CON RECARGA DE FECHA DEL 06/06/2026

RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA 18/02/26

***Presenta agrietamientos en la zona baja del muro en la parte del aplanado:** se dió mantenimiento por parte de servicios generales el 23/06/2026.

***Presenta algunos cables expuestos en la instalación eléctrica de voz datos.**

FUMIGACIÓN

Se realize el 22/11/2025 y se presentará la solicitud en noviembre.

CURSOS TOMADOS POR EL PERSONAL

***Curso de LSM (Ale Jerónimo y Ale Herrera)**

***Historia del libro y bibliotecas (Laura)**

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROOVEDORES EXTERNOS

95.5%

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.

ADECUACIÓN DE RECURSOS

INGRESOS POR MULTAS DEL 01/07/2025 – 31/08/2026

$1,175.00

INGRESOS POR FOTOCOPIAS

$12,030.00

SOLICITUDES PENDIENTES (SABS)

0



EFICACIA DE ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

1 **Personal sin capacitación y rotación**

Se contarto bajo servicios profesionales a personal del turno vespertino que ya cuenta con capacitación.

INFORMACIÓN GENERAL JULIO 2025/AGOSTO 2026

8237	Sala de computadoras	2025-07-01	M	
Total de usuarios Mujeres: 2787				
Total de usuarios Hombres: 2410				
Total de usuarios Sin especificar: 76				

TURNO MATUTINO

1074	Sala de lectura	2025-07-01	V	
Total de usuarios Mujeres: 412				
Total de usuarios Hombres: 371				
Total de usuarios Sin especificar: 19				

TURNO VESPERTINO

Oportunidades de Mejora / Propuesta de Objetivos 2027

1 A diciembre del 2027 actualizar equipos de cómputo de usuarios y personal de la biblioteca.