





UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



**MINUTA**

[Orden del día]

1. Estado de las acciones de la revisión por la dirección previas.
2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
3. Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  4. La adecuación de los recursos.
  5. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
  6. Las oportunidades de mejora.
  7. Salidas de Revisión de la Dirección

[Desarrollo de la sesión]



## MINUTA

La responsable de la hemeroteca Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, da la bienvenida a la revisión por la dirección.

Inicia la reunión presencial con apoyo de una presentación en power point.

### 1. Estado de las acciones de la revisión por la dirección previas.

Se cumplieron todos los acuerdos de la pasada Revisión por la dirección, que se llevó a cabo el 04 de octubre de 2022.

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

a.- Política de Calidad.

La revisión de la política de calidad se considera válida y no se proponen cambios

“El sistema bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, respalda las funciones sustantivas de docencia, la investigación, la conservación y la difusión de la cultura que se realizan en la Universidad, proporcionando servicios y recursos de información a la comunidad universitaria y público en general. Contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad para la gestión de colecciones y la prestación de servicios bibliotecarios, con el apoyo de los procesos de soporte: Encuadernación de Fondos Contemporáneos, proceso de mantenimiento de acervos especiales, organización documental, gestión tecnológica y sistemas, desarrollo de habilidades informativas, formación de recursos humanos y recursos financieros. Estamos comprometidos en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos aplicables de nuestros usuarios; el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica; la capacitación y la mejora continua.

### 3. Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:

a. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

#### Resultados Encuesta de Satisfacción de Usuarios.

Tamaño de la población: 67

#### Tipo de usuarios en porcentaje:

Estudiante	71%
Investigador	18%
Otro	7%
No contesto	3%
Docente	1%

#### Sexo en porcentaje:

Femenino: 57%  
Masculino 40%  
Otro 3%

1	El personal es siempre amable.	9.9
2	El personal muestra buena disposición para orientar al usuario.	9.9
3	El personal tiene conocimiento para responder las preguntas del usuario	9.9
4	El espacio de la hemeroteca es un lugar limpio.	9.9
5	La hemeroteca es un lugar propicio para estudiar, aprender e investigar	9.8
6	Kardex, catálogos impresos y virtuales, son fáciles de usar y me permite encontrar lo que busco sin ayuda.	9.4



## MINUTA

Se informan Resultados de la encuesta de Detección de Necesidades:

**Tamaño de la población: 21**

### Tipo de usuario:

1	Licenciatura	12
2	Maestría	1
3	Doctorado	1
4	Otro	7

### Periodicidad con que visitas la biblioteca:

1	Dos o más veces por semana	2
2	Una vez por semana	2
3	Un par de veces al mes	7
4	Una vez por semestre	1
5	Solo en época de exámenes	5
6	Nunca	3
7	No contestó	1

### Elige la colección que utilizaste el día de hoy en la hemeroteca:

1	Libros	3
2	Enciclopedias y diccionarios	1
3	Publicaciones periódicas (revistas, periódicos)	15
4	Normas, códigos, leyes, reglamentos	0
5	Memorias de congresos	1
6	Bases de datos en línea	0
7	Fondo antiguo	1

4. Enumera del 1 al 5 los siguientes aspectos que consideres que deben caracterizar al personal de la biblioteca, considerando el 1 como el más importante y 3 como el menos importante

TOTAL

1	Amabilidad	6
2	Conocimientos	6
3	Disponibilidad	3
4	Buena presentación	2
5	Interés en el trabajo	5



## MINUTA

### Quejas y sugerencias:

- Clima en la hemeroteca el calor es insoportable
  - Los baños no funcionan
  - Scanear fondo antiguo.
  - Periódicos digitalizados
  - Letrero visible de hemeroteca
  - Publicaciones de 1940
  - Catálogos fáciles de usar y consultar
- b. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.

**Objetivo operativo 1:** A partir del 1 de febrero de 2023 al 30 de junio de 2024, subir 25 portadas mensualmente de revistas del estado de Michoacán y de la UMSNH a la página virtual de la hemeroteca.

	Actividades necesarias	Ponderación %	Avance %
1	Tomar y editar fotografías a las portada de las revistas	55	20
2	Pasar las portadas a light rom	15	6
3	Renviar las portadas al proceso de automatización por medio de correo electrónico	5	2
4	Digitalizar kárdex de las revistas del estado de Michoacán y la UMSNH de la Hemeroteca	20	7
5	Enviar los kárdex al proceso de automatización	5	2
	Total avance	100%	37%

**Objetivo operativo 2:** A partir del 16 de enero de 2023 al 28 de febrero de 2024, actualizar el formato de las 365 películas de la colección de la Hemeroteca Pública y transmitir 12 películas en la Sala de Juntas de nuestras instalaciones.

	Actividades necesarias	Ponderación %	Avance %
1	Se buscan los títulos de las películas en las diferentes plataformas de internet. Cuando se encuentra alguna se revisa, si se ve bien y el idioma, si está en mejores condiciones que la nuestra se descarga y se guarda en la computadora a falta de disco duro.	30	30
2	Si la película no está en alguna plataforma, se hace la conversión de VHS a una memoria o computadora y se guarda.	30	17
3	Dar a conocer a profesores, catálogo de películas para que lo revisen, si hay alguna que sea de su interés, para la materia que imparten, se transmitirá a sus alumnos.	10	0
4	Transmitir una película al mes.	25	0
5	Dar a conocer por medio de nuestra página virtual, de la DB, Facebook y comunicar a la Dirección de Bachilleratos, el título, fecha y horario de la película a transmitir.	5	0
	Total avance	100%	47%

**Objetivo operativo 3:** A partir del 5 de octubre de 2022 al 28 de febrero de 2023, dar mantenimiento a las revistas contemporáneas del Estado de Michoacán, revistas de la UMSNH y revistas contemporáneas nacionales.

	Actividades necesarias	Ponderación %	Avance %
1	Revisar y actualizar kárdex	50	50
2	Cambiar etiquetas a nuevas.	20	20
3	Cambiar macramé.	20	20
4	Limpiar estantería	10	10
	Total avance	100%	100%



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



**MINUTA**

Objetivo operativo de 2020:

A partir de enero de 2021 hasta agosto de 2022, digitalizar 20 volúmenes del fondo antiguo, usando cámara fotográfica

	Actividades necesarias	Ponderación %	Avance %
1	Solicitar tutoría al PGRH sobre digitalización	5	5
2	Llevar a cabo tutoría	10	10
3	Digitalizar volúmenes	60	15
4	Arreglar imágenes digitalizadas	20	3
5	Guardar el documento digitalizado.	5	1
	Total avance	100%	34%

c. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

**PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS**

Informe a 31 de julio de 2023

1	Préstamo a domicilio	100
2	Préstamo en sala	100
3	Sala de computadoras	100
4	Formación de usuarios	100
5	Fotocopiado	100
6	Impresiones	100
7	Scanner y/o digitalización	100
8	Sala de lectura	100

**Cuarentena: 0**

**PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE COLECCIÓN**

Informe a 31 de julio de 2023

General (Libros sala Michoacán)	100
Publicaciones periódicas (revistas, periódicos)	99.75
Discos Compactos	100
Fondo Antiguo	99.98

**Cuarentena:**

Fondo Antiguo 2

Fondo Contemporáneo (El Sol de Morelia) 12 (349 números)

**PRODUCTO NO CONFORME** (datos recopilados a partir del 12 de junio de 2023)

	FONDO ANTIGUO	FONDO CONTEMPORÁNEO
Despegado	5	7
Deshojado	9	7
Mojado	1	1
Mutilado	0	3
Polvo	1	1



**MINUTA**

**d. Las no conformidades y acciones correctivas.**

1.-Se solicita colocar clima ya que el calor es insoportable para trabajar.

Se realizaron las gestiones pertinentes, avance 100%

2.- Se solicita arreglar los baños dado que no funcionan bien.

Se realizó la solicitud por medio de la subdirección a servicios generales, se dio mantenimiento a los sanitarios mismo que se gestionará cada 6 meses para mantenerlos en óptimas condiciones. Avance 60%

3.- Dar mantenimiento al Fondo Antiguo.

La Hemeroteca cuenta con una extensión del proceso de restauración la cual se encarga de ir dando mantenimiento a las publicaciones más dañadas. Avance 2%

4.- Temperatura de la sala de fondo Contemporáneo, Nacional y Antiguo no cumplen con los rangos establecidos en el documento de la determinación de ambiente para la operación de los procesos.

Se solicitó al proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales una visita para tomar medidas temporales para controlar la T Y H de nuestras salas, recomendándonos la compra de ventiladores de pared. Gestión que se realizó y está en proceso la adquisición. Avance 71 %

**e. Los resultados de seguimiento y medición**

Indicadores del Proceso de prestación del servicio:

Porcentaje de disponibilidad de los servicios. Informe a 31 de julio de 2023

1	Préstamo a domicilio	100
2	Préstamo en sala	100
3	Sala de computadoras	100
4	Formación de usuarios	100
6	Fotocopiado	100
7	Impresiones	100
8	Scanner y/o digitalización	100
9	Sala de lectura	100

Sumatoria de números/volúmenes en proceso de encuadernación:

Fondo contemporáneo: 24 volúmenes, 705 números

Fondo antiguo: 2 volúmenes

**Porcentaje de Disponibilidad de colección.**

**Informe a 31 de julio de 2023**

General	100
Publicaciones periódicas (revistas, periódicos)	99.75
Discos Compactos	100
Fondo Antiguo	99.98

**Indicadores del Proceso de gestión de colecciones:**

PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	0
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	0
PGC05	Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen respecto al inventario	No aplica
PGC06	Promedio de volúmenes por título (La Voz, El Sol, Revista Proceso y Muy Interesante)	3.30



## MINUTA

### **f. Los resultados de las auditorías.**

1. Al revisar la plataforma de acuerdos se detectan 6 acuerdos con estatus abierto y con fechas compromiso vencidas (15-11-2022, 31-01-2023, 06-02-2023, (2)15-02-2023, 28-02-2023); y otros acuerdos están en proceso, con fechas del año 2018 a la fecha, por lo cual se marca una NO CONFORMIDAD en el requisito 7.5.1.b de la norma ISO. (cerrada).
2. En entrevista y revisión de los registros con la CCI y la Gestora se detectó que se realizan cambios a los registros sin seguir lo que establece el Manual de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario en el punto 6.3 Planificación de los cambios, por lo cual se marca una NO CONFORMIDAD en el requisito 6.3 de la norma referida. (cerrada)
3. En revisión de registros se detecta que el de Medición de la Hemeroteca Pública se capturó hasta el mes de agosto de 2022 y el de Disponibilidad del Servicio no se encuentra llena la pestaña de vaciado de datos de servicio (mensual); Además se observa el uso de registros que no se encuentran en la plataforma de información documentada: la papeleta de servicio es diferente el contenido, así como el registro de ingreso de usuarios es SB\_R\_RIU\_9.1\_2019\_02 no es la versión vigente, por lo cual se marca una NO CONFORMIDAD al requisito 7.5.3.2 de la norma de referencia, por no controlar los cambios de los documentos y no llenar los registros. (cerrada).
4. En revisión de registros se detecta que el de Medición de la Hemeroteca Pública se capturó hasta el mes de agosto de 2022 y el de Disponibilidad del Servicio no se encuentra llena la pestaña de vaciado de datos de servicio (mensual); Además se observa el uso de registros que no se encuentran en la plataforma de información documentada: la papeleta de servicio es diferente el contenido, así como el registro de ingreso de usuarios es SB\_R\_RIU\_9.1\_2019\_02 no es la versión vigente, por lo cual se marca una NO CONFORMIDAD al requisito 7.5.3.2 de la norma de referencia, por no controlar los cambios de los documentos y no llenar los registros.
5. En entrevista con el personal y en revisión documental se constató que no se identifican y controlan las salidas no conformes de la colección en el registro de papeleta de servicio, por lo cual se marca una NO CONFORMIDAD en el requisito 8.7 de la norma de referencia. (cerrada)
6. En las encuestas de satisfacción de los usuarios aplicadas en el año 2022, en dos encuestas los usuarios se quejan del ruido en la hemeroteca, misma que fue atendida por la coordinadora, sin embargo, no se documentó en la plataforma de hallazgos como lo determina el procedimiento de no conformidad y acción correctiva SB\_P\_PNCAC\_10.2.1\_2020\_02, se establece una NO CONFORMIDAD en el requisito 10.2.2 de la norma de referencia. (cerrada)

La auditoría interna fue recibida el día 03 de mayo 2023, dando como resultado (6 NC) no conformidades, mismas que fueron atendidas y cerradas.

### **g. El desempeño de los proveedores externos**

La Dirección de bibliotecas se encarga de gestionar por medio de la plataforma SUPLAN Mantenimiento y Servicios Generales, por tal motivo la evaluación la realiza la dirección de bibliotecas y el proceso de Recursos financieros

#### **4. La adecuación de los recursos.**

- Se requiere personal para la operatividad de la hemeroteca, Gestor Interno de la Calidad y personal para digitalizar los acervos.
- Equipos de Aire acondicionado, cámara fotográfica, equipos de cómputo nuevos para la operación de los procesos.
- Videocasetera formato VHS

#### **5. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades:**

El Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario (coordinadores de centro de información y responsables de procesos de soporte) revisan los riesgos y oportunidades de mejora, quedaron asentados y aprobados en la minuta correspondiente. El documento ya se encuentra en la plataforma para su consulta.





## MINUTA

### 6. Las oportunidades de mejora.

- Digitalización del acervo Contemporáneo.
- Adquisición de Equipos de Aire Acondicionado.
- Equipos nuevos de cómputo ya que los que tenemos fueron adquiridos en 2011
- Adquisición de Publicaciones digitales
- Crear actividad de Pequeñas intervenciones con el proceso de acervos especiales para solucionar el mantenimiento de nuestro producto no conforme.
- Se propone la creación de un espacio de lectura dentro de la hemeroteca con libros de Literatura Universal, ya que es lo solicitado en el registro de Sugerencias Bibliográficas de los usuarios. (Cabe mencionar que contamos con 71 libros que han sido donados para este fin).

### 7. Asuntos generales

- Apoyo para la difusión de las Charlas Hemerográficas Virtuales.
- Agregar un link de la página de la hemeroteca con la Gaceta Nicolaita
- Apoyo en la difusión del Programa de Servicio Social que tenemos en la Hemeroteca.
- Se propone la creación de un espacio de lectura dentro de la hemeroteca con libros de Literatura Universal, ya que es lo solicitado en el registro de Sugerencias Bibliográficas de los usuarios. (Cabe mencionar que contamos con 71 libros que han sido donados para este fin).

### 8. Salidas de Revisión por la Dirección.

- b.-A raíz de los resultados de la medición se propone dar de baja el servicio de préstamo a domicilio (video cassette en formato VHS y eliminar del catálogo de productos y servicios los 75 discos compactos) que por más de 10 años no se han solicitado.



UNIVERSIDAD MICHOCACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOCACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



**MINUTA**

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Investigar la existencia de publicaciones periódicas de los años 1940 a 1948 para realizar seguimiento a la detección de necesidades de los usuarios de la HPU	Lic. José Manuel Morales Palomares, Subdirector de Bibliotecas.	10 de noviembre de 2023
En caso de localizar publicaciones periódicas de los años 1940 a 1948 solicitar donaciones ante las instancias correspondientes o en su defecto comunicar al cliente su inviabilidad	Lic. José Manuel Morales Palomares, Subdirector de Bibliotecas. Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria.	13 de noviembre de 2023
Eliminar de nuestro catálogo de productos y servicios el servicio de préstamo a domicilio de películas en formato VHS y discos compactos en la plataforma de cambios.	Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria.	29 Febrero de 2024
Adquirir mediante compra o donación una videocasetera para dar continuidad a las actividades del objetivo operativo 2 sobre la actualización del formato de 365 películas	Lic. José Manuel Morales Palomares, Subdirector de Bibliotecas. Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria.	31 de Octubre de 2023
Realizar seguimiento permanente al objetivo operativo de digitalización de volúmenes de fondo antiguo actualizando actividades y fechas	Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria.	31 de Octubre de 2023
Realizar una reunión de trabajo con el Proceso de Calidad para revisar las particularidades de la HPU que tienen un impacto al SGC, por ejemplo: indicadores, registros, pertinencia de la colección, entre otros.	L.A.E. Marco Antonio Muñoz Ambriz, Jefe del Departamento de Planeación y Desarrollo de la Dirección de Bibliotecas. C.D. Lluvia Ibeth Mejía Salgado, Responsable del Proceso de Gestión de la Calidad de la Dirección de Bibliotecas. Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria.	31 de Enero de 2024
Aclarar con la responsable del Proceso de Gestión de Recursos Financieros si el formulario de ingresos generados se llena por usuario o en su defecto si el llenado es global con el total de ventas realizadas	Mtra. Silvia Alejandra Manríquez Gómez, Directora de Bibliotecas.	13 de octubre de 2023
Proporcionar un equipo de cómputo portátil para la HPU	Mtra. Silvia Alejandra Manríquez Gómez, Directora de Bibliotecas.	31 de octubre de 2023
Enviar 3 cotizaciones para adquirir aire acondicionado y 3 cotizaciones para compra de cámara fotográfica	Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria.	13 de octubre de 2023
Compra de aire acondicionado para el área de fondo antiguo y adquisición de cámara fotográfica, previo al cierre de presupuesto 2023	Mtra. Silvia Alejandra Manríquez Gómez, Directora de Bibliotecas.	15 de Noviembre 2023
Investigar si hay personal interesado en cubrir el rol de Gestor Interno de la HPU y notificarlo a la Directora, Subdirector o Jefe del Departamento de Planeación y Desarrollo de la Dirección de Bibliotecas	Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria.	13 de octubre de 2023



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



**MINUTA**

Incluir en el POAA de 2024 la solicitud de equipos de cómputo para el personal bibliotecario, sillones y lámparas para proporcionar servicio de rincón de lectura y equipo de aire acondicionado para sala de lectura	Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria.	30 de Noviembre 2023
Localizar las revistas digitales editadas por la U.M.S.N.H y solicitar autorización para enlazar los links a la página de la HPU	Lic. José Manuel Morales Palomares, Subdirector de Bibliotecas.	09 de noviembre de 2023
Realizar un proyecto para apertura de servicio de Rincón de lectura para los siguientes centros de información: Hemeroteca Pública Universitaria, Biblioteca Pública y Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades	Mtra. Silvia Alejandra Manríquez Gómez, Directora de Bibliotecas. Lic. José Manuel Morales Palomares, Subdirector de Bibliotecas y Responsables de los Centros de Información implicados	31 de enero de 2024
Enviar 15 días previos a su realización, los carteles de invitación de Charlas Hemerográficas para su difusión mediante diversos canales de comunicación tales como Facebook, departamento de comunicación universitaria y radio nicolaita	Lic. José Manuel Morales Palomares, Subdirector de Bibliotecas. Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria.	11 de octubre de 2023
Solicitar un espacio a la Facultad de Historia para la realización de una charla para la difusión de los programas de servicio social de la HPU y Fondo Antigo de la Biblioteca Pública	Lic. José Manuel Morales Palomares, Subdirector de Bibliotecas.	17 noviembre 2023