



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN  
NICOLÁS DE HIDALGO

HEMEROTECA PÚBLICA UNIVERSITARIA  
“Lic. Mariano de Jesús Torres”

SEPTIEMBRE 2023

# REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2023

## 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 llevo a cabo el 04 de octubre del 2022.

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

### a) Política de calidad

La revisión de la política de calidad se considera valida 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 realiza en la Universidad, proporcionando servicios y recursos de información a la comunidad Universitaria y publico 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 con la búsqueda de la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos aplicables de nuestros usuarios; el mejoramiento de la estructura 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 DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS “** **Tamaño de la población 67**

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

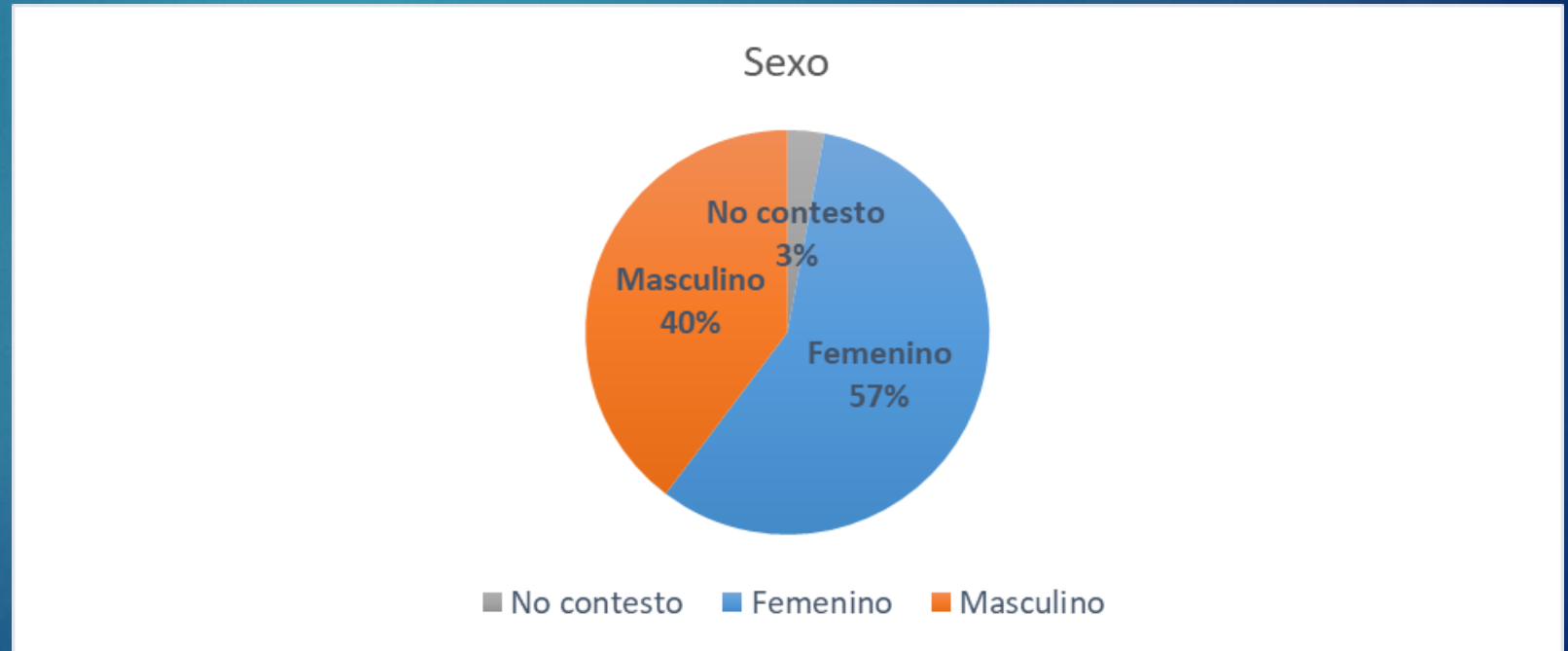


## Sexo en porcentaje:

Femenino: 57%

Masculino: 40%

Otro: 3%



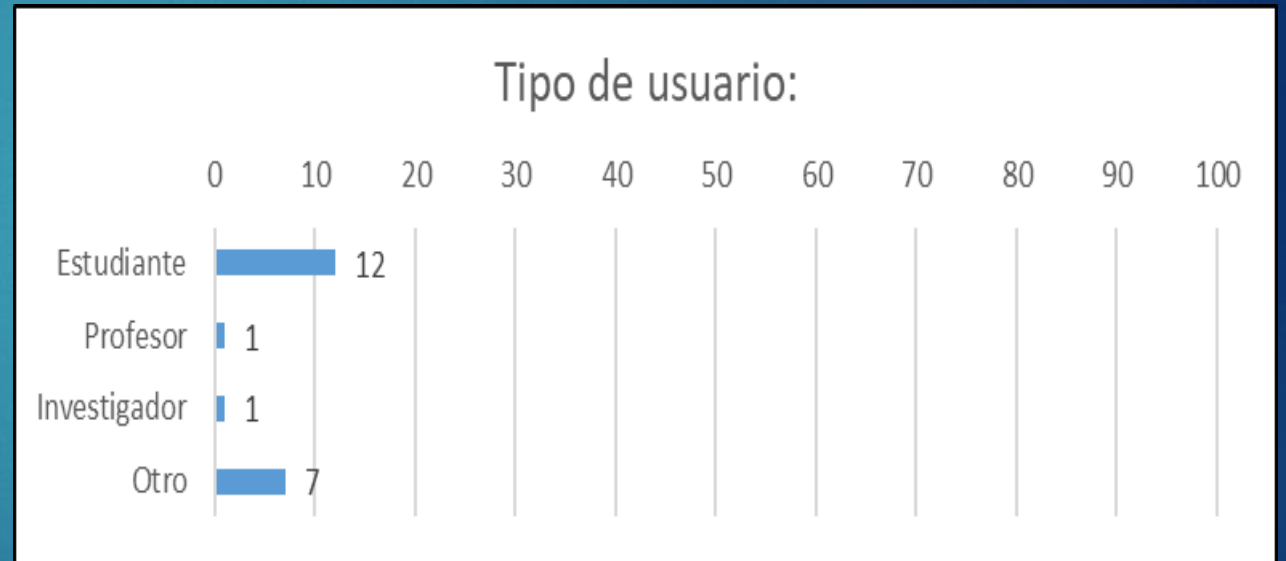
1	El personal es siempre amable	99%
2	El personal muestra buena disposición para orientar al usuario	99%
3	El personal tiene conocimiento para responder a las preguntas del usuario	99%
4	El espacio de la Hemeroteca es un lugar limpio.	99%
5	La Hemeroteca es un lugar propicio para estudiar, aprender e investigar	98%
6	Kardex, catálogos impresos y virtuales son fáciles de usar y me permiten encontrar lo que busco sin ayuda.	94%



## “RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE DETECCIÓN DE NECESIDADES”

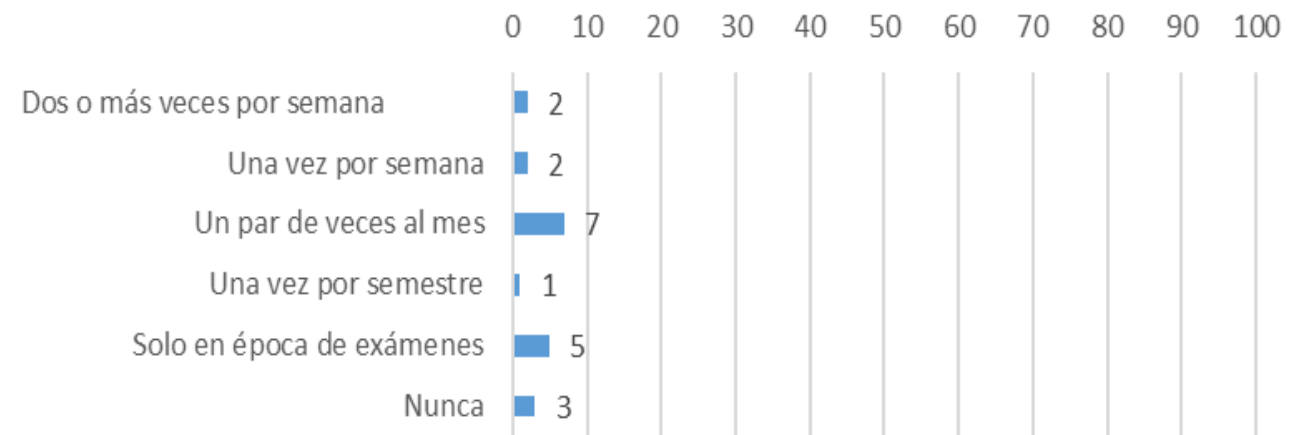
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN: 21

	Tipo de usuario	
1	Licenciatura	12
2	Maestría	1
3	Doctorado	1
4	Otro	7

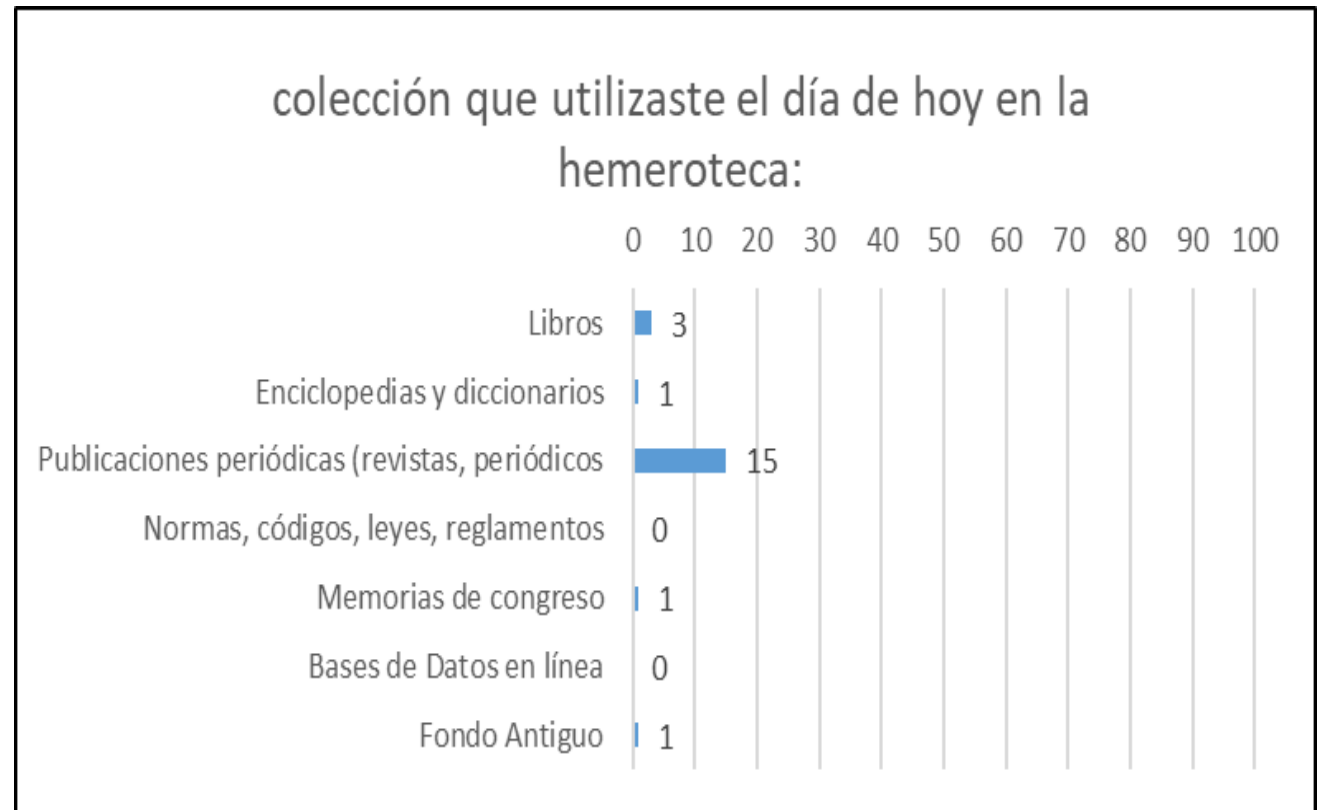


	Periodicidad en que visitas la hemeroteca.	
1	Dos o más veces por semana	2
2	Una vez por semana	2
3	Un par de veces al mes	<b>7</b>
4	Una vez por semestre	1
5	Solo en época de exámenes	<b>5</b>
6	Nunca	3
7	No contestó	1

Frecuencia con que visitas la biblioteca:



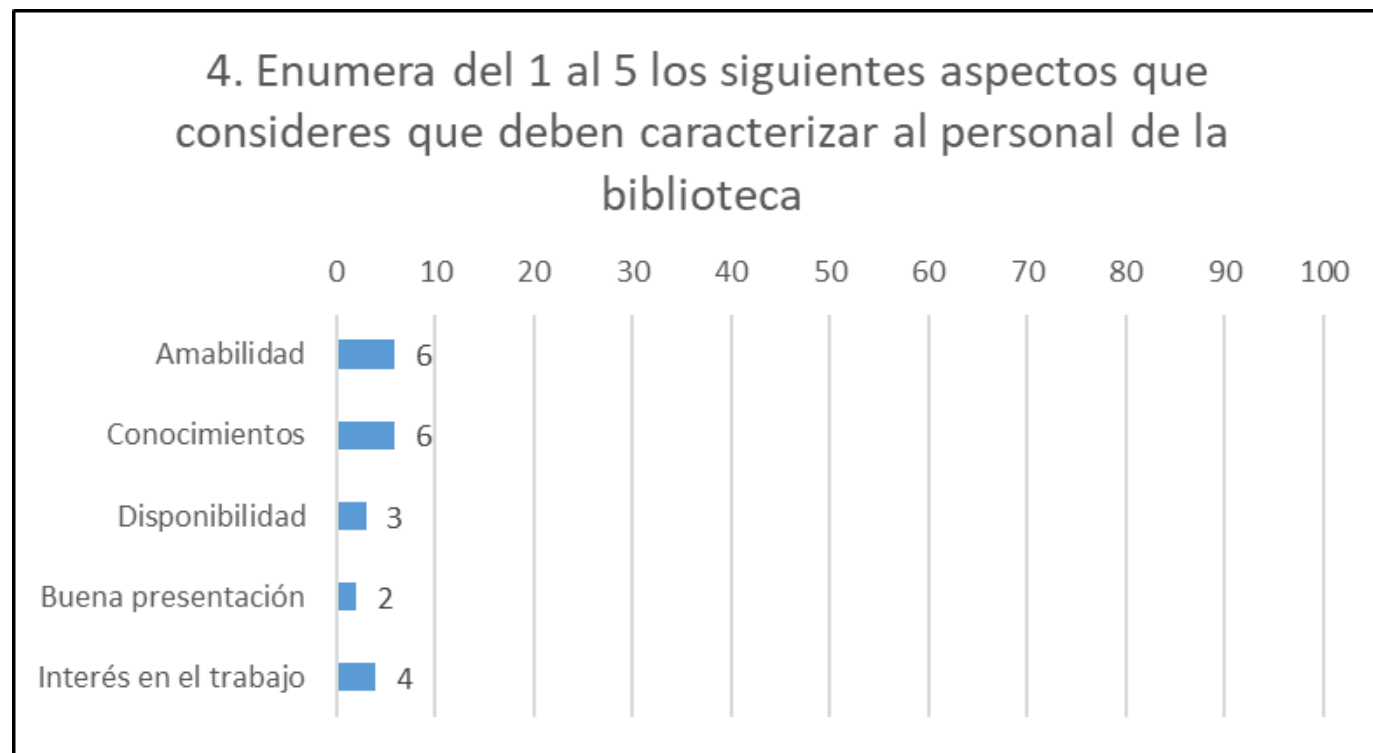
Elige la Colección que utilizaste el día de hoy en la hemeroteca		
1	Libros	3
2	Enciclopedias y diccionarios	1
3	Publicaciones periódicas (revistas y periódicos)	<b>15</b>
4	Normas, códigos, leyes y reglamentos.	0
5	Memorias de congresos	1
6	Bases de datos en línea	0
7	Fondo antiguo	1





4.- Enumerar 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 el 5 menos importante.

1	<b>Amabilidad</b>	<b>6</b>
2	<b>Conocimientos</b>	<b>6</b>
3	<b>Disponibilidad</b>	<b>3</b>
4	<b>Buena Presentación</b>	<b>2</b>
5	<b>Interés en el trabajo</b>	<b>5</b>



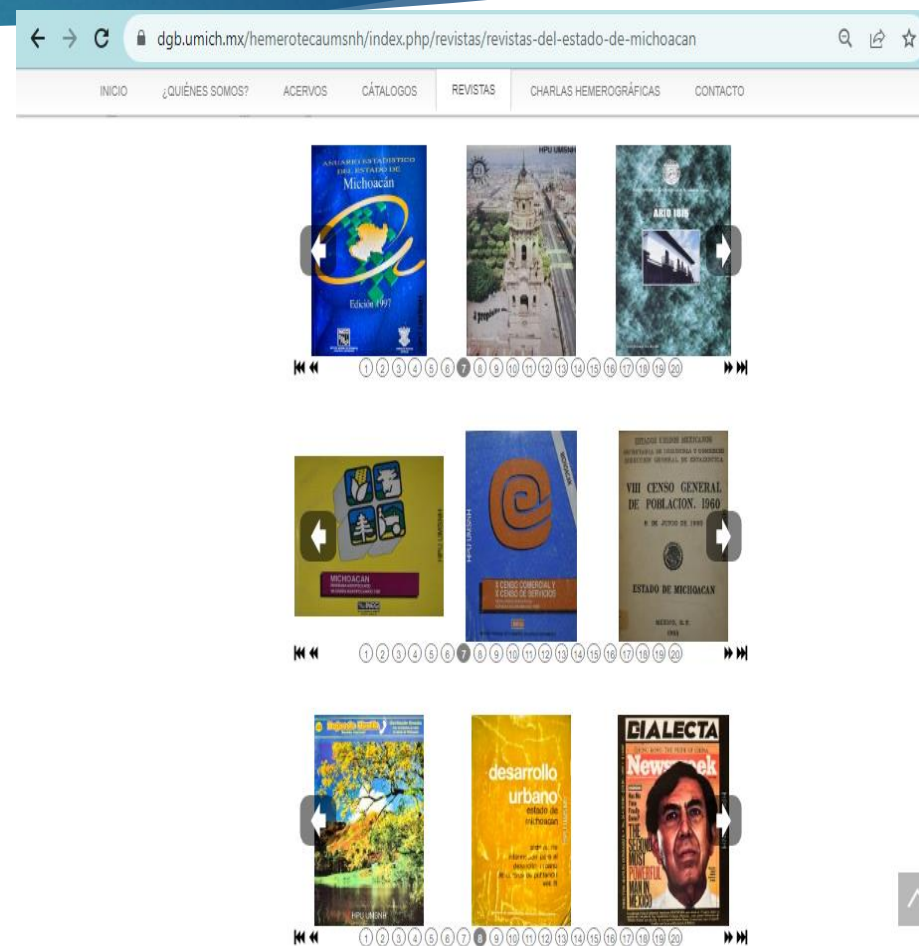
# Quejas y sugerencias

- ▶ **Clima en la hemeroteca es insoportable.**
- ▶ **Los baños no funcionan.**
  
- ▶ **Scanear fondo antiguo**
- ▶ **Periódicos digitalizados**
- ▶ **Letrero visible de la Hemeroteca**
- ▶ **Solicitan Publicaciones de 1940**
- ▶ **Catálogos fáciles de usar y consultar.**

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

**Objetivo Operativo no. 1: A partir del 01 de febrero 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 portadas de revistas	55	20
2	Pasar las portadas al programa light rom	15	6
3	Renviar las portadas al proceso de automatización por medio de correo electrónico	5	2
4	Digitalizar Kardex de las revistas del estado de Michoacán y la UMSNH de la hemeroteca	20	7
5	Enviar los Kardex al proceso de automatización.	5	2
	<b>Total avance:</b>	<b>100%</b>	<b>37%</b>



**Objetivo operativo 2 : A partir del 16 de enero del 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.**

	<b>Actividades necesarias</b>	<b>Ponderación %</b>	<b>Avance %</b>
1	Se buscan los títulos de las películas en diferentes plataformas de internet. Cuando se encuentra alguna se revisa si se ve bien y el idioma, si esta en mejores condiciones que la nuestra se descarga y se guarda en la computadora a falta de disco duro. ( Ya tenemos disco duro).	30	30
2	Si la película no esta 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	Se transmitirá una película al mes	25	0
5	Dar a conocer por medio de nuestra pagina virtual, de la DB, Facebook y comunicar a la dirección de bachilleratos el título, fecha y horario de la película a transmitir.	5	0
	<b>Total avance</b>	<b>100%</b>	<b>47%</b>



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

	<b>Actividades necesarias</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Avance</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>
1	<b>Revisar y actualizar Kardex</b>	50	50
2	<b>Cambiar etiquetas a nuevas</b>	20	20
3	<b>Cambiar macramé</b>	20	20
4	<b>Limpiar estantería</b>	10	10
	<b>Avance total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



# Objetivo operativo 2020: A partir de enero de 2021 hasta agosto 2022, digitalizar 20 volúmenes de 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%
	<b>Total avance</b>	<b>100%</b>	<b>34%</b>



**C.- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.**

**PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS “PRODUCTOS Y SERVICIOS”  
Informe a 31 de Julio 2023**

<b>1</b>	<b>Préstamo a domicilio</b>	<b>100</b>
<b>2</b>	<b>Préstamo en sala</b>	<b>100</b>
<b>3</b>	<b>Sala de computadoras</b>	<b>100</b>
<b>4</b>	<b>Formación de usuarios</b>	<b>100</b>
<b>5</b>	<b>Fotocopiado</b>	<b>100</b>
<b>6</b>	<b>Impresiones</b>	<b>100</b>
<b>7</b>	<b>Scanner y/o digitalización</b>	<b>100</b>
<b>8</b>	<b>Sala de lectura</b>	<b>100</b>
	<b>CUARENTENA</b>	<b>0</b>



**PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD EN COLECCIÓN**  
**Informe a 31 de julio 2023**

<b>General (Libros sala Michoacán)</b>	<b>100</b>
<b>Publicaciones Periódicas (revistas y periódicos).</b>	<b>99.75</b>
<b>Discos Compactos</b>	<b>100</b>
<b>Fondo Antiguo</b>	<b>99.98</b>
<b>CUARENTENA FONDO ANTIGUO</b>	<b>2</b>
<b>CUARENTENA FONDO CONTEMPORÁNEO (El Sol de Morelia)</b>	<b>12 volúmenes 349 números.</b>

## PRODUCTO NO CONFORME

Datos recopilados a partir de 12 de Junio del 2023

	FONDO ANTIGUO	FONDO CONTEMPORÁNEO
Despegado	<b>5</b>	<b>7</b>
Deshojado	<b>9</b>	<b>7</b>
Mojado	<b>1</b>	<b>1</b>
Mutilado	<b>0</b>	<b>3</b>
Polvo	<b>1</b>	<b>1</b>

## 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 realizo la solicitud por medio de la subdirección a servicios generales, se dio mantenimiento a los sanitarios mismo que se gestionara cada 6 meses para mantenerlos en optimas condiciones. Avance 60%

- 3.- Dar mantenimiento al Fondo Antiguo.

La Hemeroteca cuenta con un 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 solicito 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 realizo y esta en proceso la adquisición. Avance 71 %

## e.- Los resultados de seguimiento y medición

Indicadores del Proceso de prestación de servicio.  
Porcentaje de disponibilidad de los servicios.  
Informe a 31 de julio 2023

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

**Sumatoria de números/volúmenes en proceso de encuadernación:**

**Fondo Contemporáneo: 24 volúmenes, números 705**

**Fondo Antiguo: 2 volúmenes.**

**Porcentaje de disponibilidad de Colección.  
Informe a 31 julio de 2023**

<b>General</b>	<b>100%</b>
<b>Publicaciones Periódicas (revistas y periódicos)</b>	<b>99.75%</b>
<b>Fondo Antiguo</b>	<b>99.98%</b>
<b>“Discos compactos”</b>	<b>100%</b>

## Indicadores del Proceso de Gestión de colecciones:

<b>PGC 03</b>	<b>Porcentaje de incremento de la colección pertinente</b>	<b>0</b>
<b>PGC04</b>	<b>Cantidad de títulos no localizables en estantería</b>	<b>0</b>
<b>PGC05</b>	<b>Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen respecto al inventario</b>	<b>N/A</b>
<b>PGC06</b>	<b>Promedio de volumen por título</b>	<b>3.30</b>
	<b>La Voz. El Sol, Revista Proceso y Muy interesante.</b>	

## f.- Los Resultados de Auditoría

- ▶ 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 gestiona 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 computo nuevos para la operación de los procesos.
- ▶ Videocasetera formato VHS

## 5.- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y 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.



## 6.- Oportunidades de mejora

- ▶ Digitalización del acervo Contemporáneo.
- ▶ Adquisición de Equipos de Aire Acondicionado.
- ▶ Equipos nuevos de computo 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.- Salida de la 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 caset en formato VHS y eliminar del catálogo de productos y servicios los 75 discos compactos**) que por mas de 10 años no se han solicitado.