



[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]

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.

**a). Estado de las acciones de la revisión por la dirección previas.**

Como parte del seguimiento al acuerdo: “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”, la Dirección de Bibliotecas tiene programada la visita de una persona encargada de implementar diversas actividades, incluidas el fomento a la lectura para febrero de 2025

**b). 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 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.

[Desarrollo de la sesión]

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

**1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes**

**Resultados de la encuesta de detección de necesidades de los usuarios:**

**Tamaño de la población:** 70

**Tipo de usuario:** Estudiante de licenciatura

**Frecuencia con que visitas la hemeroteca:**

Nos visitan en la hemeroteca:

40 % género femenino

60 % género masculino.

**Frecuencia de visita a la Hemeroteca:** Solo en época de exámenes

**Principal interés para utilizar nuestros servicios:** Investigación

**Menciona 2 colecciones con las que te gustaría que contara la hemeroteca:**

31 % bases de datos en línea

22 % publicaciones Periódicas

14 % libros

**Formato en el que prefieres las colecciones:** Impreso 48%

**¿En qué otro idioma prefieres la información?** Inglés 53%

**Menciona 2 servicios con los que te gustaría que contara el centro de información además de los que ya ofrece:**

27 % préstamo a domicilio

19% scanner/digitalización

**¿Realizas consultas en la página web de la Biblioteca Virtual?** Si 39%

**Aspectos que consideres que deben caracterizar al personal de Hemeroteca:**

33% amabilidad

25% conocimientos

11% disposición en el trabajo

**Características que deben tener las instalaciones:**

33% limpieza

16% iluminación

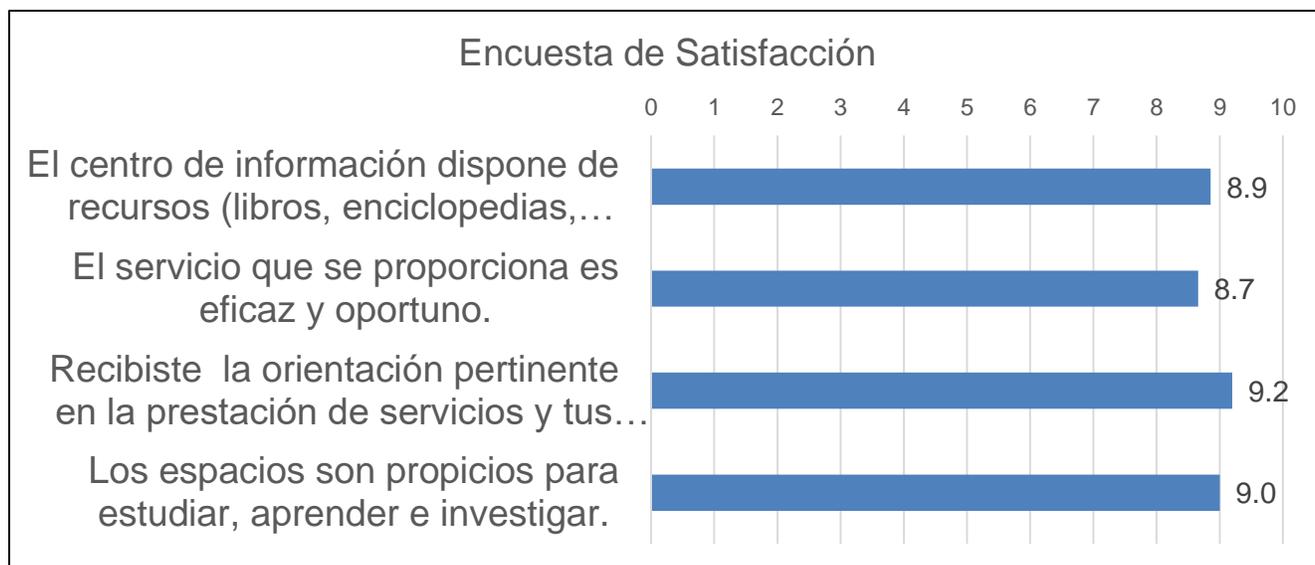
11%comodidad

**¿De qué manera se puede mejorar el Centro de Información? (EDNU)**

- |                               |                                    |
|-------------------------------|------------------------------------|
| - Digitalización del material | - Difundir el maravilloso acervo   |
| - Más libros                  | - Catálogo digital más actualizado |
| - Todo muy bien, felicidades  | - Ampliar el horario de servicio   |
| - Iluminación                 |                                    |

### Resultados de la encuesta satisfacción de usuarios

Se obtuvieron calificaciones aceptables en los 4 reactivos



¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas? 70% Si.

¿Tienes algún comentario o sugerencia para mejorar nuestros servicios, colecciones o instalaciones? (ESU)

-La atención es sumamente cordial

-Seguir con el mantenimiento y restauración del acervo

-Excelente servicio

-Que tuviera más publicaciones del siglo XX

-Mesas más grandes, una sala de descanso

-Consulta digital de las colecciones

**No se recibieron quejas.**

[Desarrollo de la sesión]

## 2.- Objetivos operativos:

**Objetivo 1.- Crear un catálogo virtual de 382 títulos de portadas de las revistas del Estado de Michoacán y Revistas editadas por la UMSNH, en un periodo del 01/03/2023 al 31/05/2024, mediante la incorporación mensual de 25 portadas a la página web de la Hemeroteca.**

### Actividades:

- 1.- Mensualmente tomar 25 fotografías de los títulos de las portadas de las revistas.
- 2.- Mensualmente editar 25 títulos de las portadas de las revistas por medio del software light room.
- 3.- Generar mensualmente en formato electrónico los Kárdex de 25 títulos de revistas del Estado de Michoacán y las editadas por la UMSNH, así como la lista de códigos de programación para la habilitación de la página web.
- 4.- Mensualmente enviar por medio de correo electrónico al proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas el lote de 25 títulos de portadas y Kárdex de las revistas del Estado de Michoacán y las editadas por la UMSNH.
- 5.- Realizar mensualmente la verificación de la incorporación de las portadas y Kárdex de los 25 títulos de revistas a la página web de la Hemeroteca.

Avance:

**100%**

**Objetivo 2.- De junio a diciembre de 2024 actualizar de formato VHS a formato digital 353 películas de cultura y arte disponibles en la Hemeroteca Pública y difundirlas entre la comunidad universitaria y público en general durante el periodo de enero a diciembre de 2025 mediante la transmisión mensual de 1 película, como parte de las acciones encaminadas a la promoción de la videoteca**

### Actividades:

- 1- Actualizar de formato VHS a formato digital 353 películas de la colección de la Hemeroteca Pública Universitaria.
- 2.- Bimestralmente compartir con la comunidad académica y público en general el catálogo de películas para coordinar su transmisión con base a las actividades educativas de los profesores o solicitudes realizadas por usuarios.
- 3.- Mensualmente comunicar por medio de las páginas web de la dirección de Bibliotecas y Hemeroteca, así como en las redes sociales el título, fecha y hora de la película a transmitir.

Avance:

**35%**

**Objetivo 3.- A partir del 5 de octubre de 2022 al 28 de febrero de 2023, realizar la limpieza y aspirado de un total de 9294 números de revistas, 40 charolas de estantería, así como la habilitación (revisión de kárdex, etiquetado y cambio de listón de macramé) de 950 volúmenes, correspondientes a las revistas contemporáneas del Estado de Michoacán, revistas de la UMSNH y revistas Contemporáneas Nacionales.**

### Actividades:

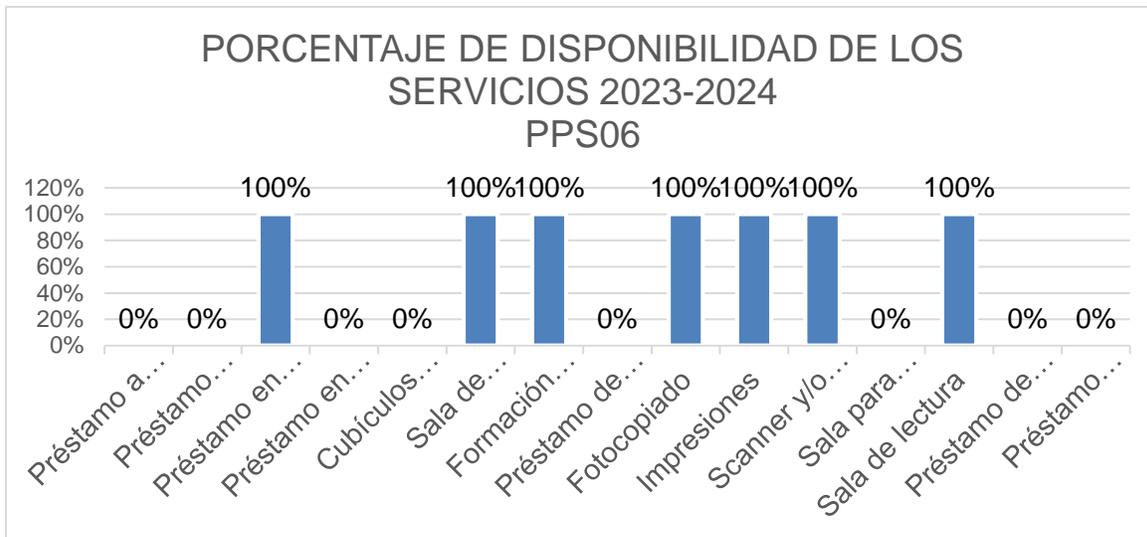
- 1.- Mensualmente realizar el aspirado y limpieza de 1,858.8 números de revistas y 8 charolas.
- 2.- Mensualmente realizar la habilitación (revisión de kárdex, etiquetado, cambio de listón de macramé de 190 volúmenes de revistas

Avance:

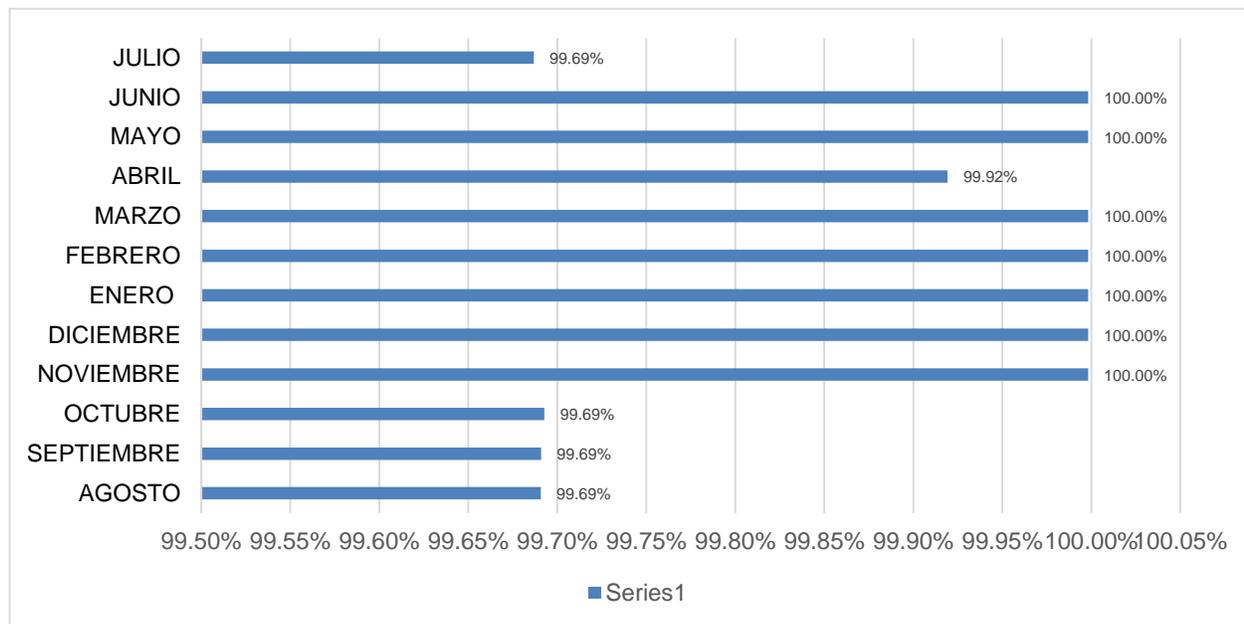
**100%**

### 3.- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

Porcentaje de disponibilidad de los productos y servicios



Porcentaje de la colección por mes



[Desarrollo de la sesión]

#### Indicadores de la colección

Porcentaje de incremento de la colección pertinente:	0.59%
Cantidad de títulos no localizables en estantería:	0%
Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen:	0%
Promedio de título por volumen:	1.94%

#### 4.- Las no conformidades y acciones correctivas

**Fecha:** 11/11/2022 **Folio:** 06 **Estado:** Cerrada

**Identificación:** La temperatura de la sala de fondo Antiguo no cumple con los rangos establecidos en la política de gestión de colecciones

**Corrección:** Colocar ventiladores y abrir ventanas.

**Acción correctiva:** Comprar las refacciones o adquirir nuevo equipo de aire acondicionado para controlar los rangos de temperatura y humedad.

**Responsable:** Moisés Morales Romero, Intendente Personal Bibliotecario de la HPU, Mtra. Silvia Alejandra Manríquez Gómez, Directora de Bibliotecas.

**Fecha:** 16/05/2023 **Folio:** 07 **Estado:** Cerrada

**Identificación:** Mucho ruido del exterior de la hemeroteca

**Acción correctiva:** Comunicar la queja con la autoridad correspondiente y solicitar al personal de ambas dependencias su apoyo para disminuir el ruido

**Responsable:** Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria

[Desarrollo de la sesión]

**Fecha:** 19/06/2023 **Folio:** 08 **Estado:** Cerrada

**Identificación:** Colocar clima ya que el calor es insoportable para trabajar

**Corrección:** Abrir puertas y ventanas para circular el aire.

**Acción correctiva:** Destinar 2 ventiladores en la sala de lectura para uso de los usuarios cuando sea requerido.

**Responsable:** Sadany N. García Sánchez, Personal Bibliotecario  
Adriana V. Avilés Herrejón, Personal Bibliotecario  
Bárbara Calderón Sánchez, Personal Bibliotecario  
Luis Fernando Gordillo Espinoza, Personal Bibliotecario

**Fecha:** 19/06/2023 **Folio:** 09 **Estado:** Cerrada

**Identificación:** Se solicita arreglar los baños dado que no funcionan bien

**Corrección:** Solicitar reparación y sustitución de piezas averiadas

**Acción correctiva:** Colocar señalización para uso correcto de los sanitarios y controlar su acceso por medio del uso de llave

**Responsable:** Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria  
Lic. José Manuel Morales Palomares, Subdirector de Bibliotecas  
Indira Domínguez Pintor, Secretaria

[Desarrollo de la sesión]

## 5.- Los resultados del seguimiento y medición.

Recarga de 7 extintores	13/02/2024
Calibración de Termohigrómetros	23/07/2024
Evaluación de Infraestructura	11/10/2023
Fumigaciones	22/03/2024 19/07/2024
Mantenimiento de equipo de cómputo	2023
Cursos tomados por el personal de la HPU:	
Desarrollo organizacional	22/08/2023
Lenguaje de señas mexicana	29/09/2023 04/09/2024

## 6.-Los resultados de auditorías.

Auditoría Interna realizada el 02 de mayo 2024, dando como resultado 6 NC, 5 de la HPU y 1 NC para el proceso de calidad, mismas que han sido atendidas y documentadas en la Plataforma de Hallazgos.

**Fecha:** 02/05/2024

**Folio:** 01

**Estado:** Cerrada

**Identificación:** Al revisar la planeación del objetivo de calidad respecto a la conversión de películas en formato VHS a digital, se pudo observar que no cumple con lo establecido para objetivos de calidad en el capítulo 6.2. de la norma ISO 9001-2015, por no indicar al no haberse logrado la actividad 2 cuyo término es febrero del 2024, si bien se indica las razones, no se establece las acciones o se actualiza el objetivo. Las evidencias que se muestran no permiten la medición del objetivo ni comprueban las acciones realizadas. Por tanto, se declara una no conformidad al capítulo 6.2.1.g de la norma ISO 9001-2015.

**Acciones:** Modificar redacción del objetivo de la calidad incumplido, ampliando las fechas para su ejecución y solicitar su aprobación.  
Una vez aprobado el objetivo, actualizar la plataforma de objetivos de la calidad  
Recibir tutoría por parte del proceso de calidad sobre el uso de la plataforma de objetivos de calidad.

**Responsable:** Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la HPU

[Desarrollo de la sesión]

**Fecha:** 02/05/2024 **Folio:** 02 **Estado:** Cerrada

**Identificación:** Al revisar el objetivo de calidad relacionado con subir 24 portadas mensualmente de las revistas, se observa en la planificación que no es medible ya que no indica el total de portadas a escanear, no hay coherencia en las fechas señaladas en la planeación y no existe un registro que permita medir que realmente se cumplió el objetivo. Por lo anterior se declara una no conformidad al capítulo 6.2.1.b de la Norma ISO 9001-2105

**Acciones:** Modificar redacción del objetivo de la calidad indicando el total de portadas a escanear y solicitar su aprobación  
Corregir en la plataforma de objetivos de la calidad las fechas de la planificación  
Recibir capacitación para el uso y manejo de la Plataforma de objetivos.

**Responsable:** Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la HPU

**Fecha:** 02/05/2024 **Folio:** 03 **Estado:** Cerrada

**Identificación:** Al solicitar al responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria el registro de Disponibilidad de Servicio, se observó que se está haciendo uso de un documento obsoleto, por lo que se declara una no conformidad al capítulo 7.5.3. 2.a.

**Acciones:** Eliminar el documento obsoleto y descargarlo de Plataforma de Calidad de Información Documentada que mantiene la información actualizada

**Responsable:** Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la HPU  
Responsable del proceso de Calidad de la Dirección de Bibliotecas

[Desarrollo de la sesión]

**Fecha:** 02/05/2024 **Folio:** 04 **Estado:** Abierta

**Identificación:** Al revisar la Revisión por la Dirección se constató que no se encuentran descritas el estado de las acciones de las revisiones previas: Respecto a la retroalimentación de las partes interesadas únicamente se indican cuáles fueron las quejas más no la manera como fueron atendidas fueron atendidas. Por lo que se declara una no conformidad al capítulo 9.3.2.a y c

**Acciones:** Recopilar la información de las acciones previas de la Revisión por la Dirección 2023 para asegurar que esté disponible la información para la próxima revisión 2024 e incluir las quejas con su tratamiento  
Recibir tutoría sobre entradas de la Revisión por la dirección.

**Responsable:** Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la HPU  
Proceso de Calidad de la Dirección de Bibliotecas

**Fecha:** 02/05/2024 **Folio:** 05 **Estado:** Cerrada

**Identificación:** En la revisión por la dirección se señalan 7 quejas por parte de los usuarios, en la minuta se describen 4 no conformidades atendidas de las cuales sólo 2 son de las quejas y sugerencias sin encontrar evidencia de la revisión y el análisis que llevó a sólo atender dos de ellas, por lo que se declara una no conformidad al capítulo 10.2.1. del Norma ISO 9001-2015 por no encontrar evidencia de evaluación de la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad con el fin de que no vuelva a ocurrir

**Acciones:** Recuperar los análisis de causa raíz de las NC con las acciones correctivas identificadas  
Revisar y actualizar la plataforma de hallazgos  
Recibir tutoría sobre NC y Acciones Correctivas

**Responsable:** Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la HPU  
Proceso de Calidad de la Dirección de Bibliotecas

[Desarrollo de la sesión]

## 7.- 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.

La Voz de Michoacán	Suscripción de periódicos
Publicaciones Morelia	Suscripción de Revistas, National Geographic, Proceso, Muy Interesante.
Centro metrológico de Michoacán S. A de C.V.	Calibración de Termohigrómetros y compra de baterías.
Luis Alberto Becerra Figueroa	Recarga de extintores
José Israel Bocanegra Torres	Servicio de fumigación
Francisco Javier Díaz Carbajal	Mantenimiento de Equipos de Aire Acondicionado

## d.- La adecuación de los recursos. (SABS)

Se gestionó ante Servicios Generales lo siguiente:

<b>Solicitudes:</b>	<b>Fecha de solicitud:</b>	<b>Fecha de realización:</b>
Revisión de infiltración de agua en el departamento de Preservación Documental de la Hemeroteca	04-10- 2024	27-05-2024
Resanado de pintura en áreas afectadas por humedad y filtraciones	17-11-2023	27-05-2024
Reparación de llave de monomando de lavabo baño de hombres	17-11-2023	30-11-2023
Reparación de cadena de palanca lateral de descarga baño mujeres	17-11-2023	30-11-2023
Reparación de luminarias de distintas áreas de la Hemeroteca	17-11-2023	08-10-2024

[Desarrollo de la sesión]

### **e) La eficacia de las acciones para abordar 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, quedando asentados y aprobados en la minuta correspondiente. El documento ya se encuentra en la plataforma para su consulta.

### **f) Las oportunidades de mejora**

- Proyecto de Digitalización de 522 Publicaciones Periódicas Antiguas Locales.
- Servicio de Digitalización.
- Restauración y preservación de fondo contemporáneo y antiguo.
- Diagnóstico del estado de conservación de Publicaciones Periódicas Antiguas Locales y Publicaciones Contemporáneas.
- Servicio Social en la Hemeroteca Pública Universitaria
- Actividades culturales. (Proyección de películas de cultura y arte)

#### **Propuestas:**

- Equipos de cómputo nuevos para los bibliotecarios y para la consulta de material digitalizado.
- Personal Bibliotecario para turno vespertino (Urge debido a la jubilación del personal bibliotecario).
- Lineamientos establecidos por Educación continua para las constancias de participación para continuar con las Charlas Hemerográficas Virtuales
- Reja de metal para seguridad de equipos de cómputo.
- Cámara de video vigilancia para fondo antiguo y sala de lectura.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Solicitar mediante oficio a la Hemeroteca de la Facultad de Historia, la donación de publicaciones correspondiente al periodo de 1940-1948	Mtra. Silvia Alejandra Manríquez Gómez, Directora de Bibliotecas	04/11/2024
Realizar la planificación anual de las charlas hemerográficas virtuales	Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la HPU	04/11/2024
Gestionar ante Educación continua la autorización para la realización bimestral de las charlas hemerográficas virtuales	Mtra. Silvia Alejandra Manríquez Gómez, Directora de Bibliotecas	04/11/2024
Revisión de aplicabilidad de indicadores del SB a la HPU	Lic. Marco Antonio Muñoz Ambriz, Jefe del Dpto. de Planeación y Desarrollo de la DB y Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la HPU	29/11/2024
Dar resolución a la disponibilidad de personal para cubrir el turno vespertino de la HPU	Mtra. Silvia Alejandra Manríquez Gómez, Directora de Bibliotecas	15/11/2024
Solicitar en el POAA SB la adquisición de cámaras de video vigilancia para las áreas de sala de lectura y fondo antiguo.	Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la HPU	29/11/2024



# UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

HEMEROTECA PÚBLICA UNIVERSITARIA

“ LIC. MARIANO DE JESÚS TORRES “

2024

## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2024

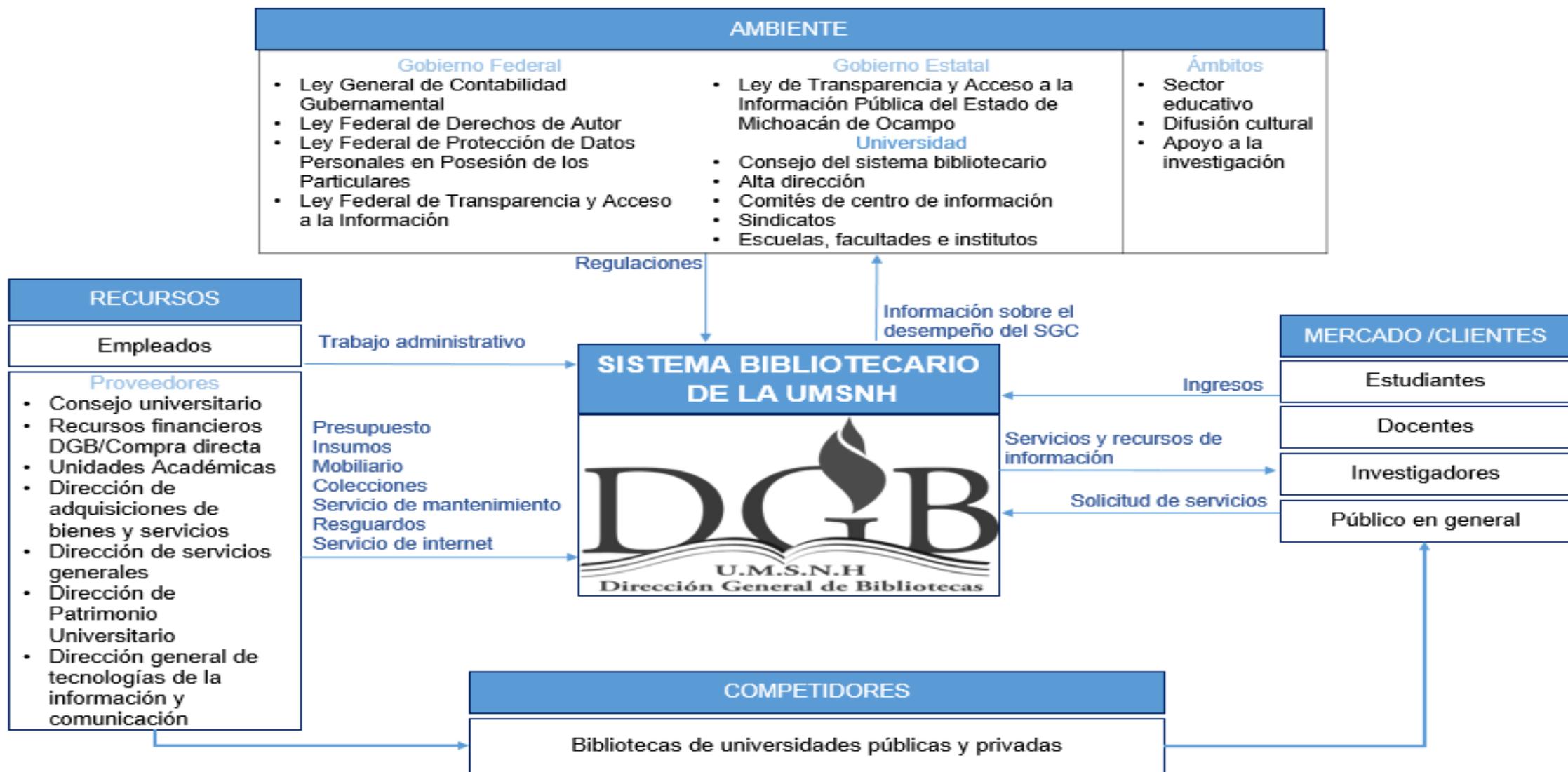
Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad.

### 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 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 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 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”

# Contexto de la Organización



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

No.	Acuerdo	Fecha compromiso	Responsable	Estado
1	Investigar la existencia de publicaciones periódicas de los años 1940 a 1948 para realizar el seguimiento a la detección de necesidades de los usuarios	10/11/2023	Lic. José Manuel Morales Palomares. Subdirector de Bibliotecas	En Proceso
2	En caso de localizar publicaciones periódicas de los años 1940 a 1948 solicitar donaciones ante las instancias o en su defecto comunicar al cliente su inviabilidad	13/11/2023	Lic. José Manuel Morales Palomares. Subdirector de Bibliotecas Lic. Ruth I. Silva Reyes Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria	En Proceso

3 <sup>3</sup>	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.	29/02/2024	Lic. Ruth I. Silva Reyes Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria	<b>Cerrado</b>
4	Adquirir mediante compra o donación una videocasetera para dar continuidad a la actividad del objetivo operativo 2 sobre la actualización de formato VHS a Digital.	31/10/2023	Lic. José Manuel Morales Palomares. Subdirector de Bibliotecas Lic. Ruth I. Silva Reyes Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria	<b>Cerrado</b>
5	Realizar seguimiento permanente al objetivo de digitalización de volúmenes de fondo antiguo actualizando actividades y fechas	31/10/2023	Lic. Ruth I. Silva Reyes Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria	<b>Cerrado</b>

<p>Realizar una reunión de trabajo con el Proceso de Calidad para revisar las particularidades de la HPU que tienen impacto en el SGC, indicadores, registros, pertinencia de la colección, entre otros.</p>	<p>31/01/2024</p>	<p>L.A.E. Marco Antonio Muñoz Ambriz, Jefe del departamento de Planeación y Desarrollo de la Dirección de Bibliotecas. C.D Lluvia I. Mejía Salgado, Responsable del Proceso de Gestión de la Calidad de la Dirección de Bibliotecas. Lic. Ruth I. Silva Reyes Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria.</p>	<p><b>Cerrado</b></p>
<p>Aclarar con el responsable del Proceso 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</p>	<p>13/10/2023</p>	<p>Mtra. Silvia Alejandra Manríquez Gómez. Directora de bibliotecas.</p>	<p><b>Cerrado</b></p>

Proporcionar un equipo de cómputo portátil para la HPU	31/10/2023	Mtra. Silvia Alejandra Manríquez Gómez. Directora de bibliotecas.	<b>Cerrado</b>
Enviar 3 cotizaciones para adquirir aire acondicionado y 3 cotizaciones para adquirir cámara fotográfica	13/10/2023	Lic. Ruth I. Silva Reyes Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria.	<b>Cerrado</b>
Compra de aire acondicionado para el área de fondo antiguo y adquisición de cámara fotográfica, previo al cierre de presupuesto 2023.	15/11/2023	Mtra. Silvia Alejandra Manríquez Gómez. Directora de bibliotecas.	<b>Cerrado</b>

<p>Investigar si hay personal interesado en cubrir el rol de Gestor Interno de la HPU y notificarlo a la Directora, Subdirector o Jefe de Planeación y Desarrollo de la Dirección de Bibliotecas.</p>	<p>13/10/2023</p>	<p>Lic. Ruth I. Silva Reyes Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria.</p>	<p><b>Cerrado</b></p>
<p>Incluir en el POA de 2024 la solicitud de equipos de cómputo para el personal bibliotecario, sillones y lámparas para proporcionar el servicio de rincón de lectura y equipo de aire acondicionado para sala de lectura.</p>	<p>30/11/2023</p>	<p>Lic. Ruth I. Silva Reyes Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria.</p>	<p><b>Cerrado</b></p>
<p>Localizar las revistas digitales editadas por la UMSNH y solicitar autorización para enlazar links a la página de la HPU.</p>	<p>09/11/2023</p>	<p>Lic. José Manuel Morales Palomares. Subdirector de Bibliotecas Lic. Ruth I. Silva Reyes Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria</p>	<p><b>Cerrado</b></p>

<p>Realizar un proyecto para apertura de servicio de rincón de lectura para los siguientes centros de información, Hemeroteca Pública Universitaria, Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades.</p>	<p>31/01/2024</p>	<p>Mtra. Silvia Alejandra Manríquez Gómez. Directora de bibliotecas. Lic. José Manuel Morales Palomares y Responsable de los Centros de Información implicados.</p>	<p><b>En Proceso</b></p>
<p>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</p>	<p>11/10/2023</p>	<p>Lic. José Manuel Morales Palomares. Subdirector de Bibliotecas Lic. Ruth I. Silva Reyes Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria.</p>	<p><b>Cerrado</b></p>
<p>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 Antiguo de la Biblioteca Pública</p>	<p>17/11/2023</p>	<p>Lic. José Manuel Morales Palomares. Subdirector de Bibliotecas</p>	<p><b>Cerrado</b></p>

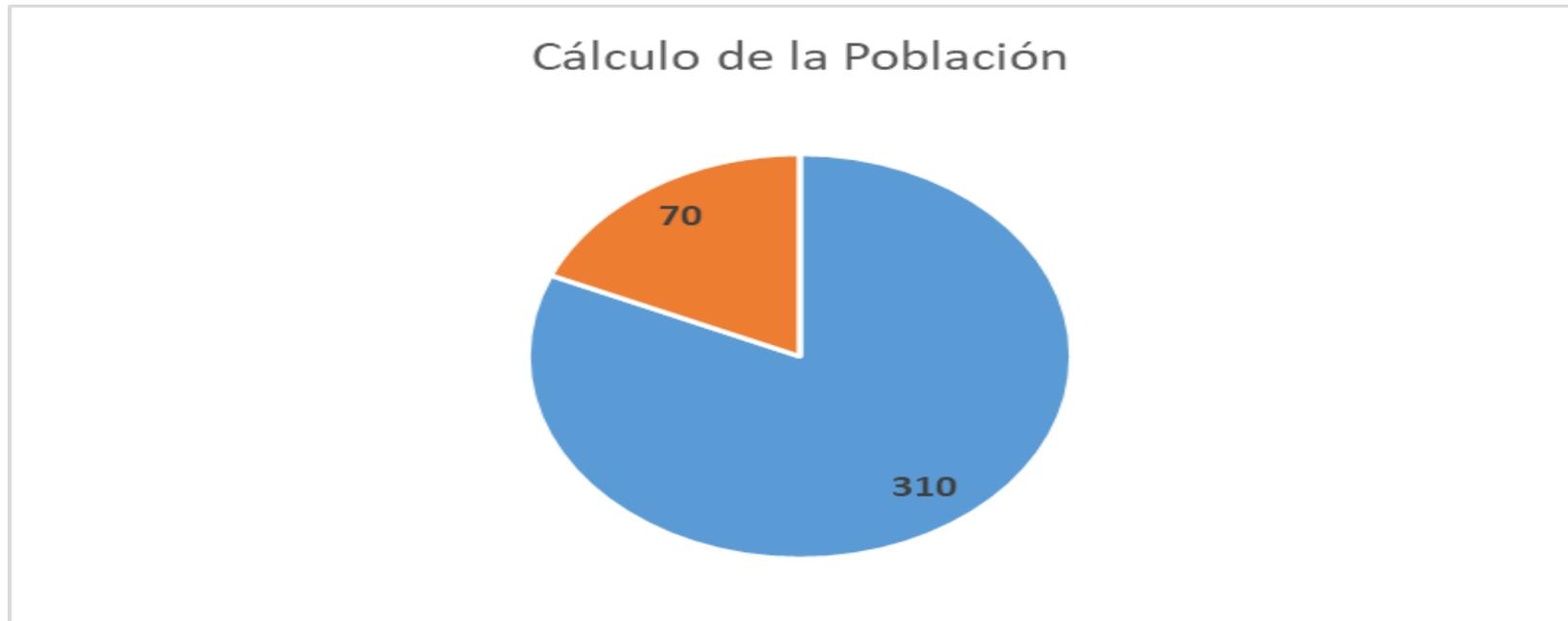
## C-. Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:

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

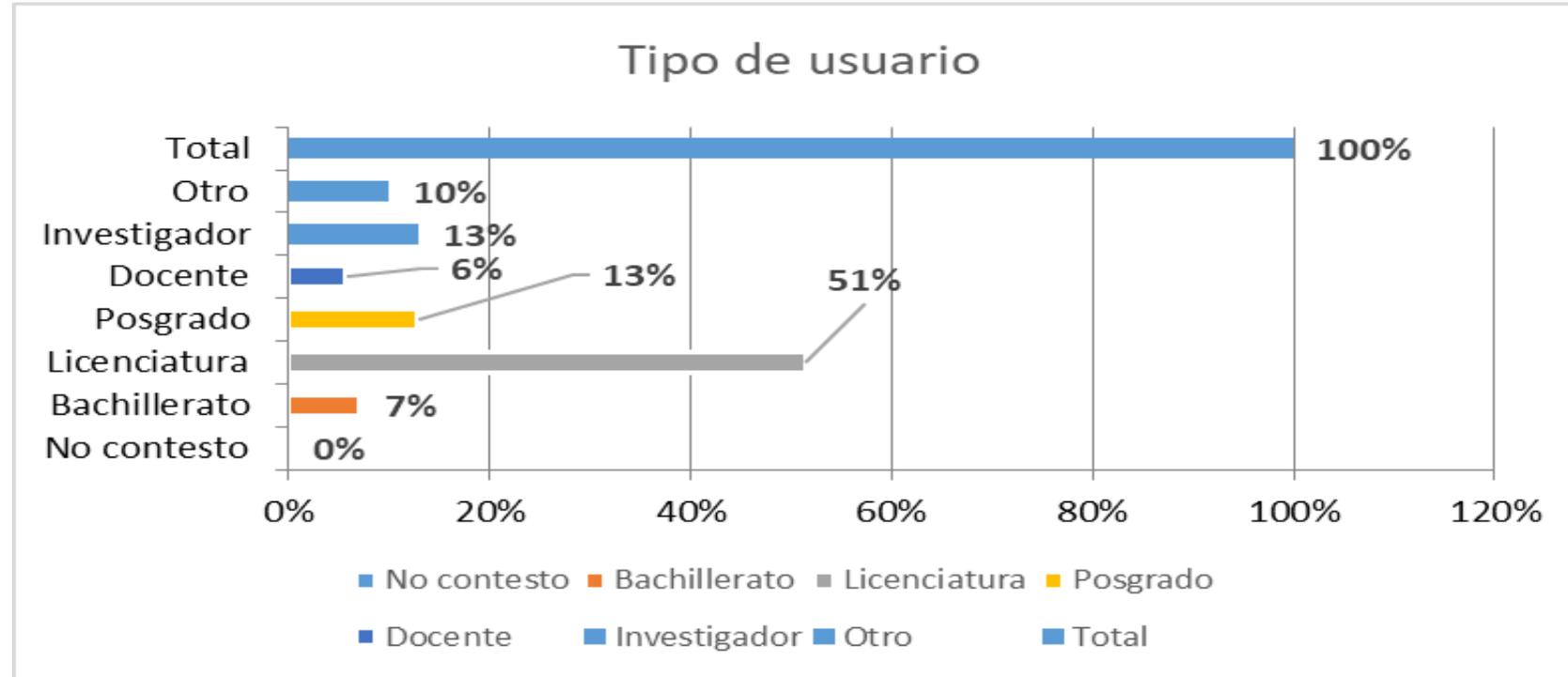
### **“ RESULTADOS DE LA ENCUESTA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS “**

Se despliegan a continuación los resultados derivados de la aplicación de la encuesta.

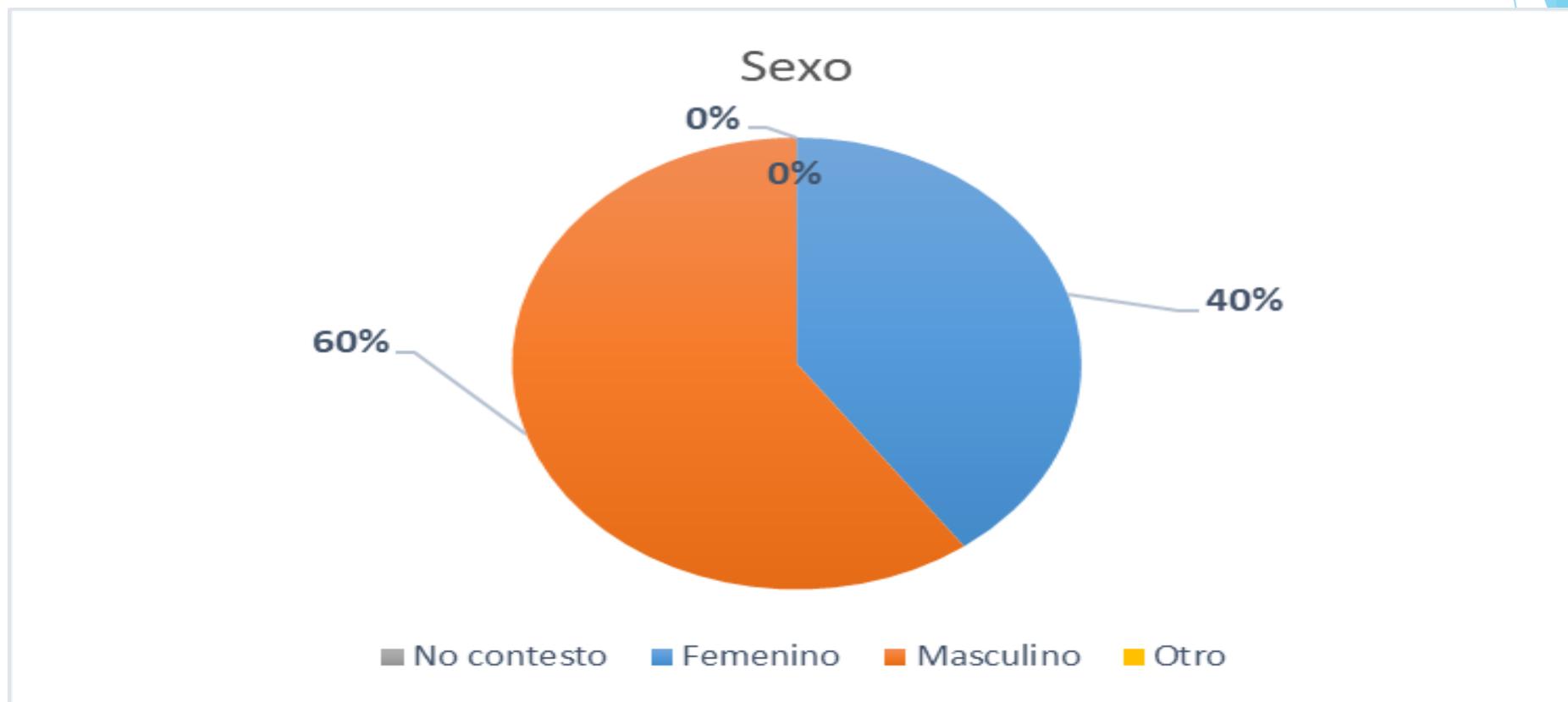
Se aplicaron 70 encuestas de Detección de Necesidades de los usuarios



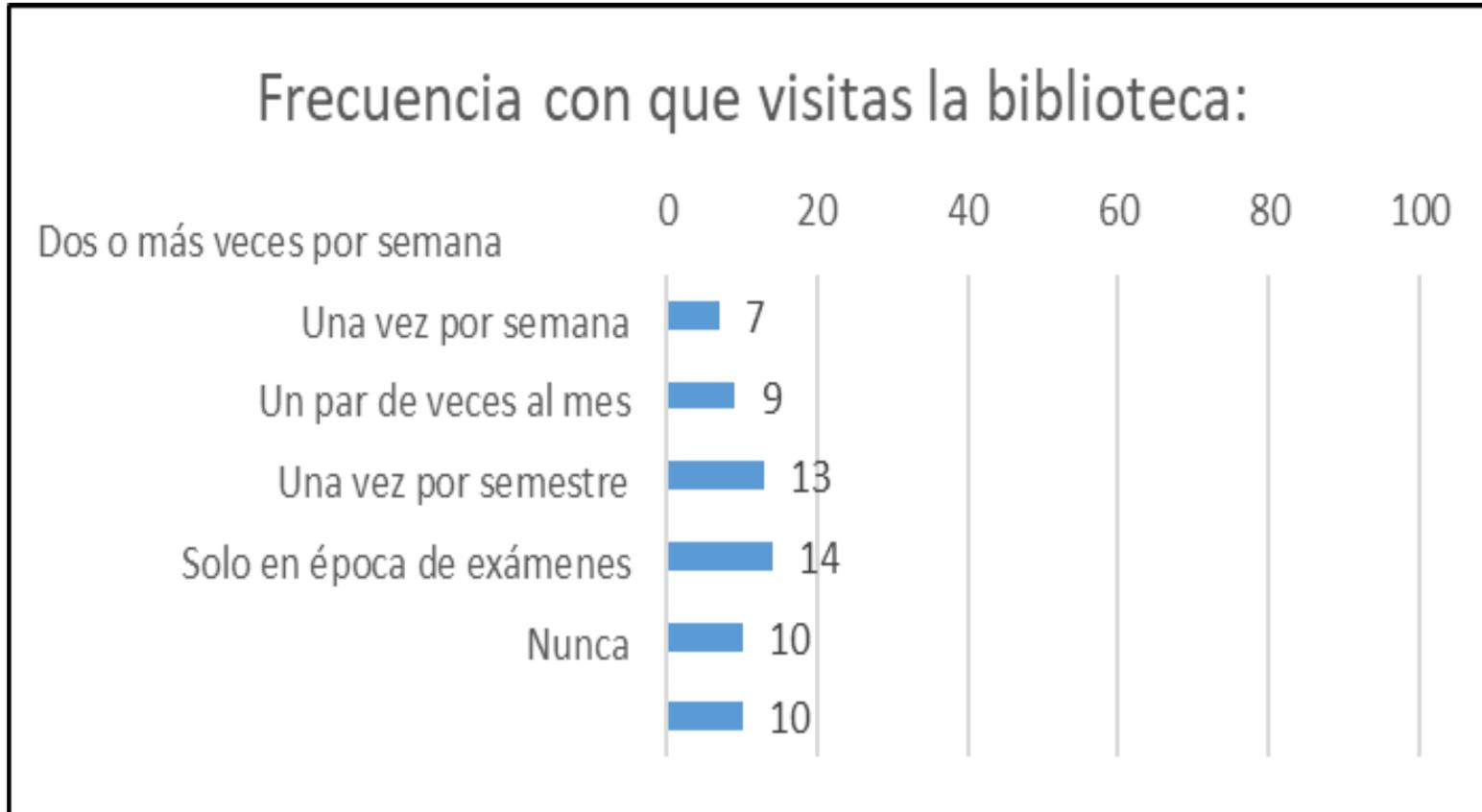
## Tipo de usuario que más visita la Hemeroteca: Estudiante de Licenciatura



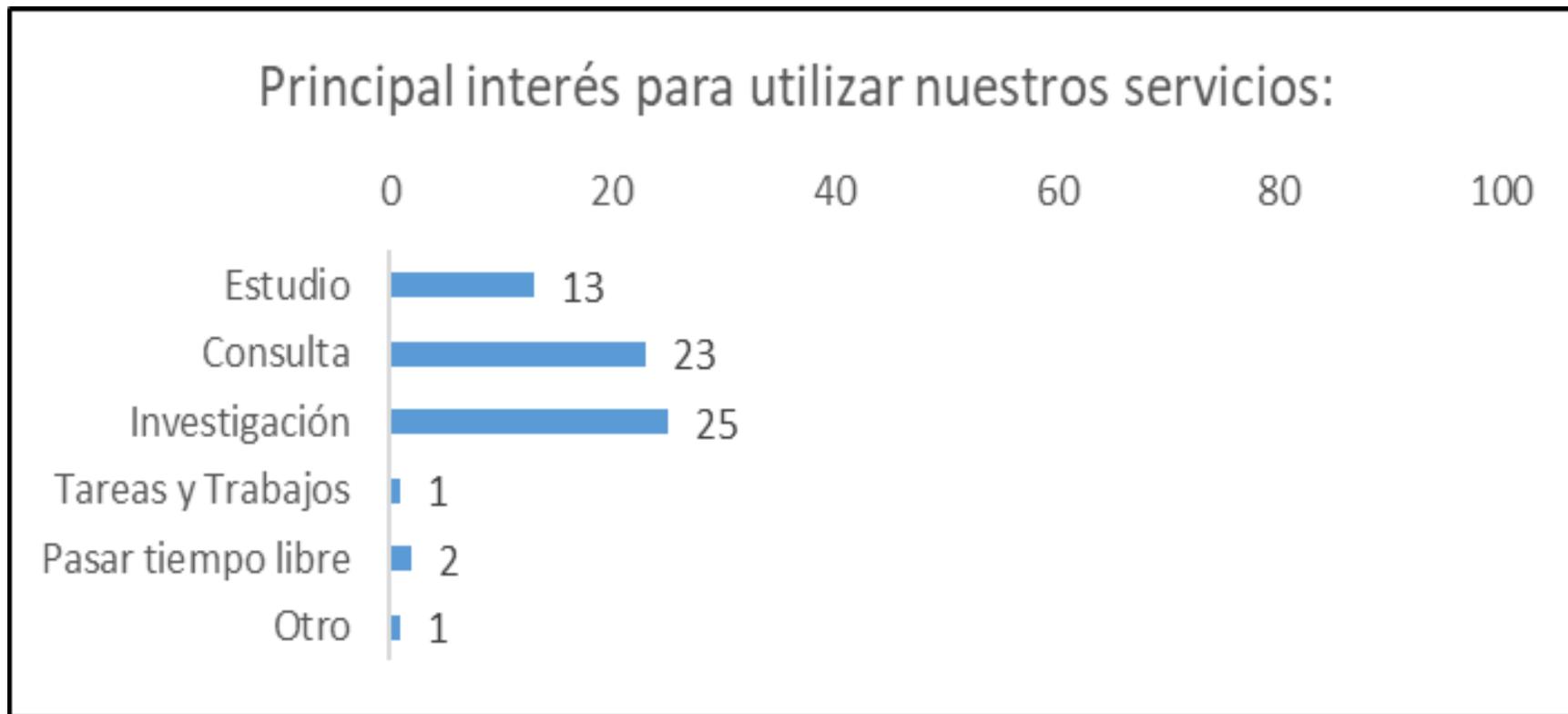
Nos visitan en la hemeroteca: 40 % género femenino,60 % género masculino.



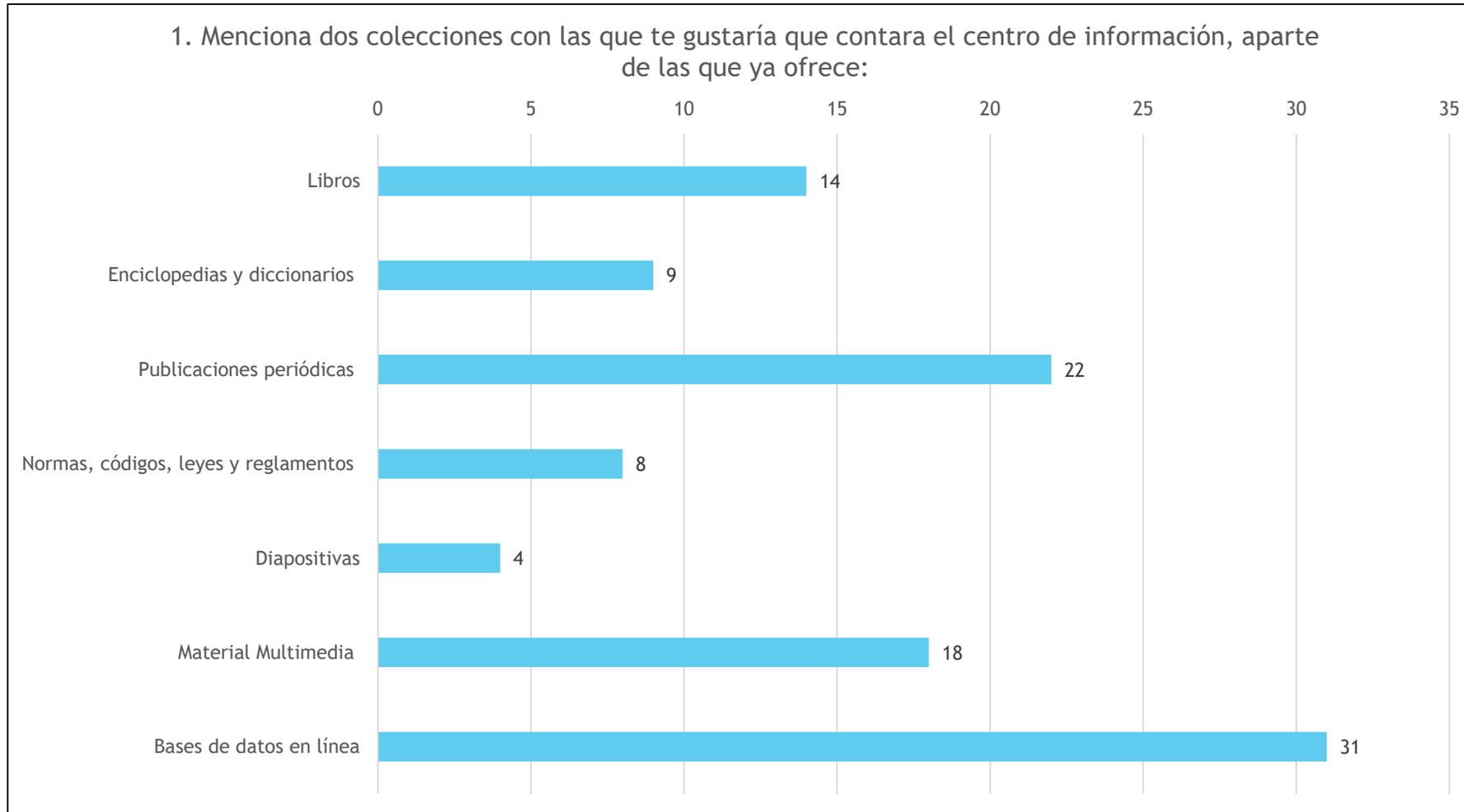
## Frecuencia de visita a la Hemeroteca: **Solo en época de exámenes**



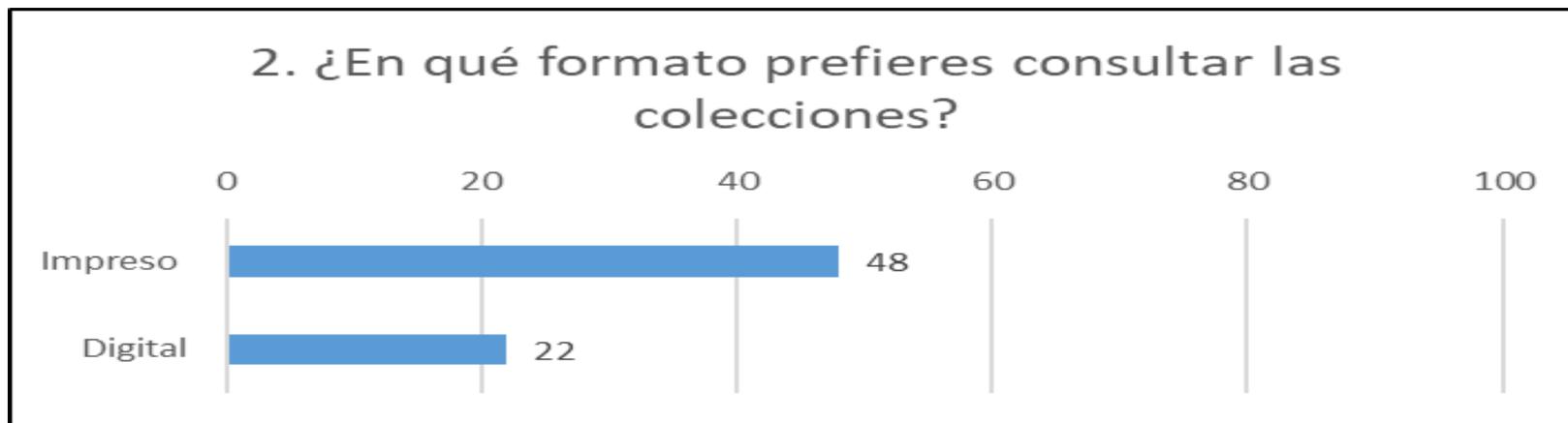
Principal interés para utilizar nuestros servicios: **Investigación**



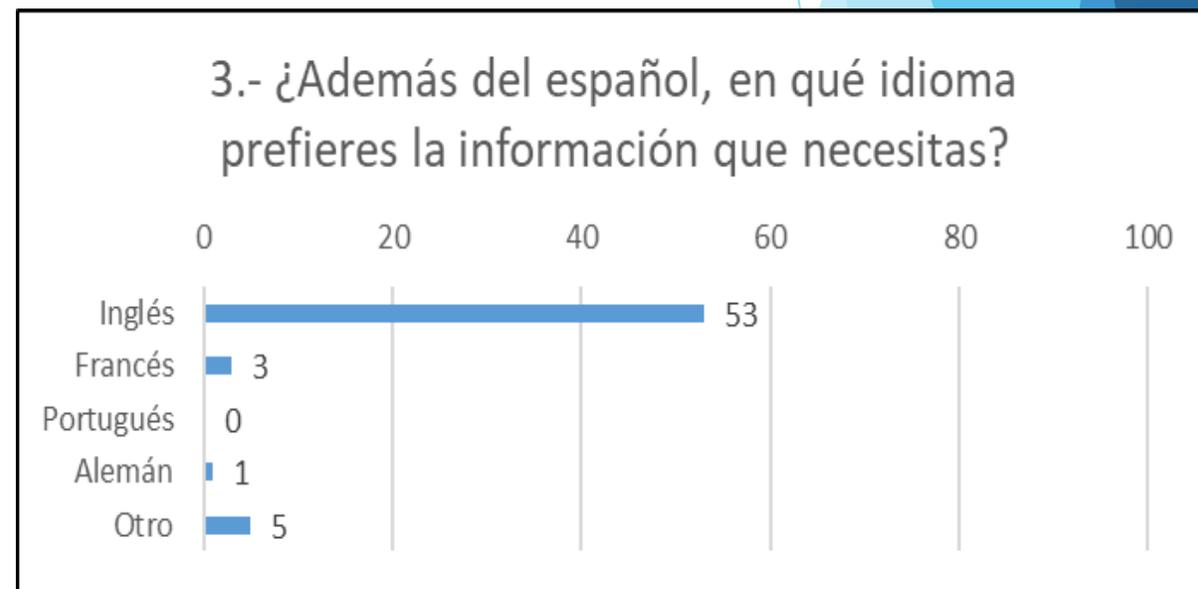
Menciona 2 colecciones con las que te gustaría que contara la hemeroteca: **31 % Bases de datos en línea, 22 % publicaciones Periódicas, 14 % libros.**



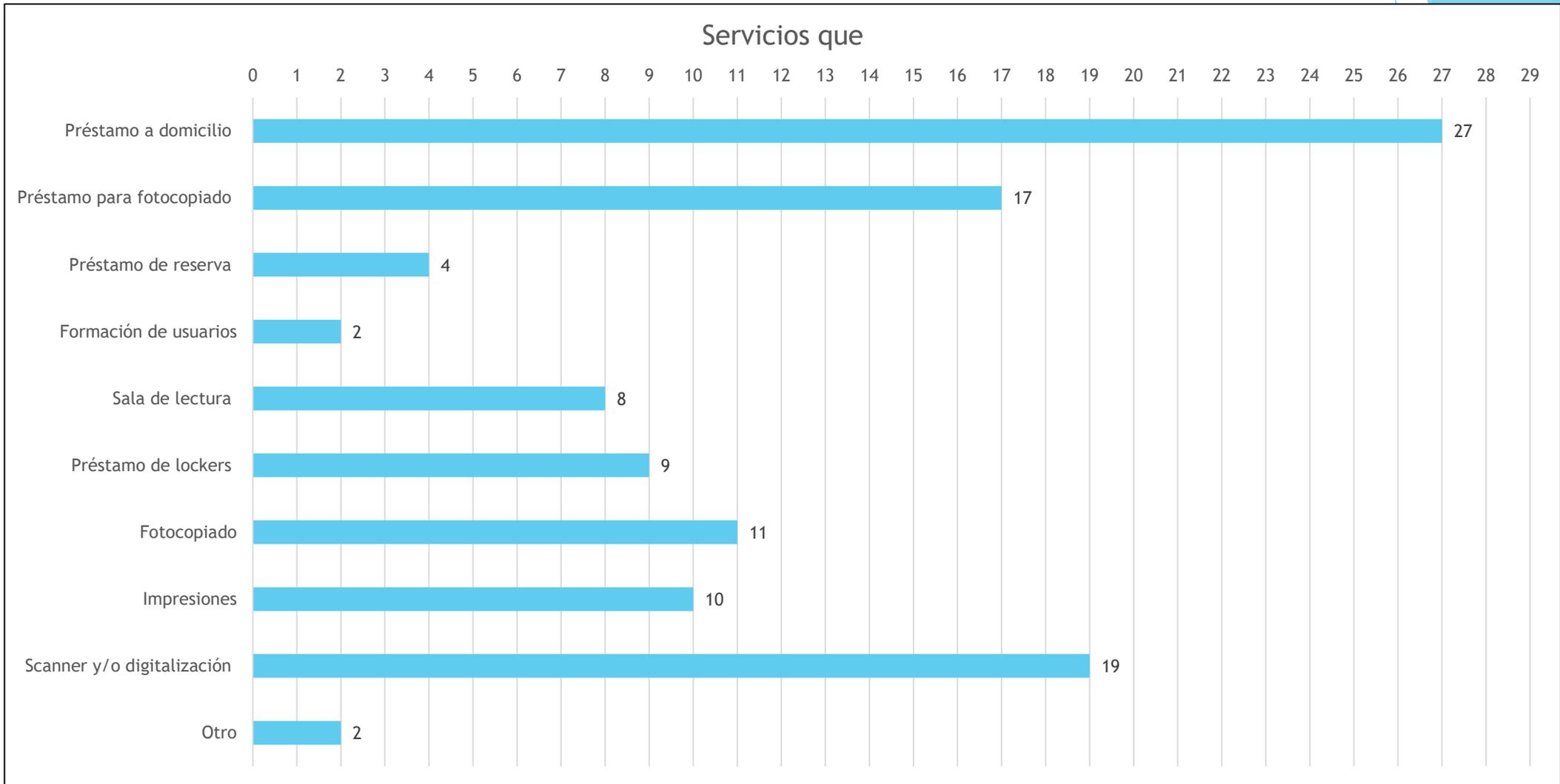
Formato en el que prefieres las colecciones: **Impreso 48%**



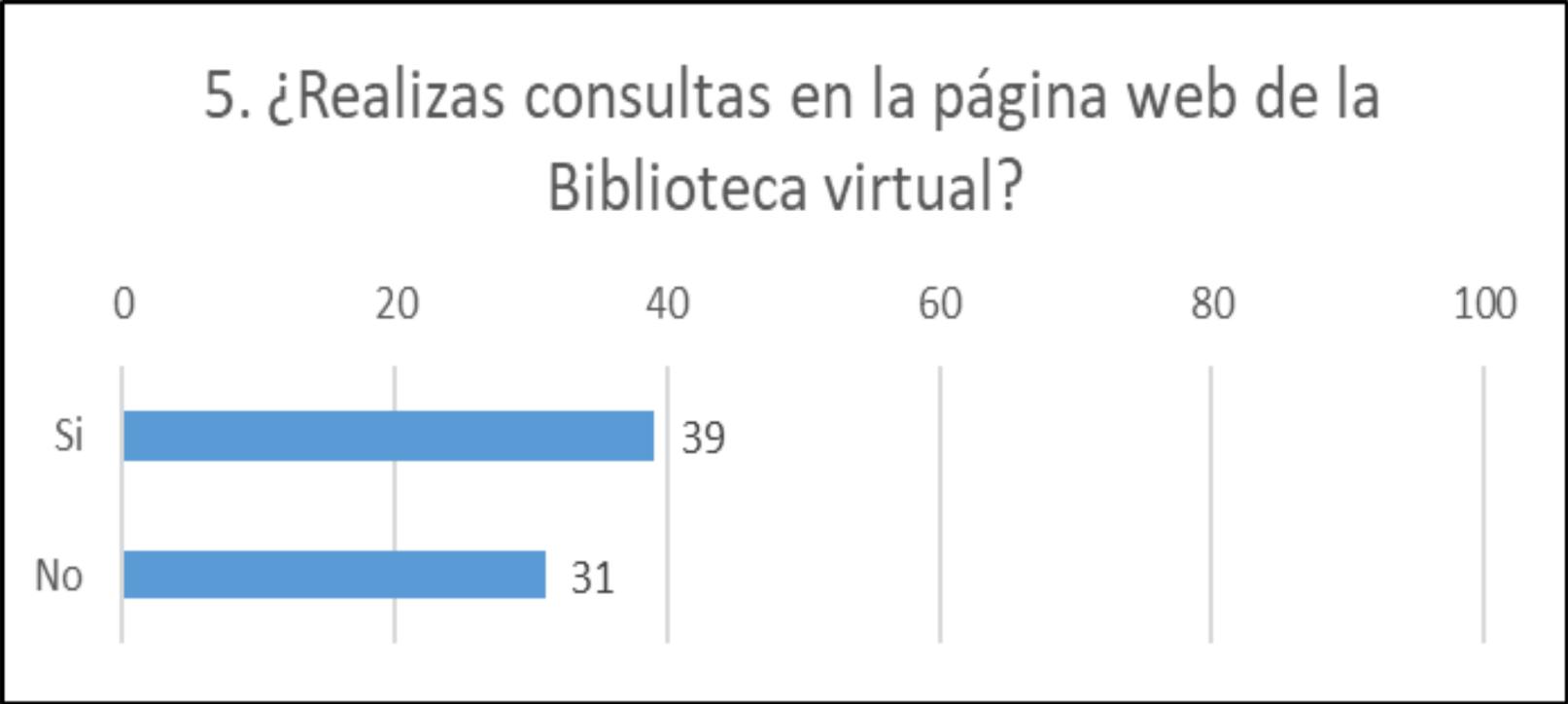
En qué otro idioma prefieres la información: **Inglés 53%**



Menciona 2 servicios con los que te gustaría que contara el centro de información además de los que ya ofrece: **27 % Préstamo a domicilio y 19% scanner/digitalización.**

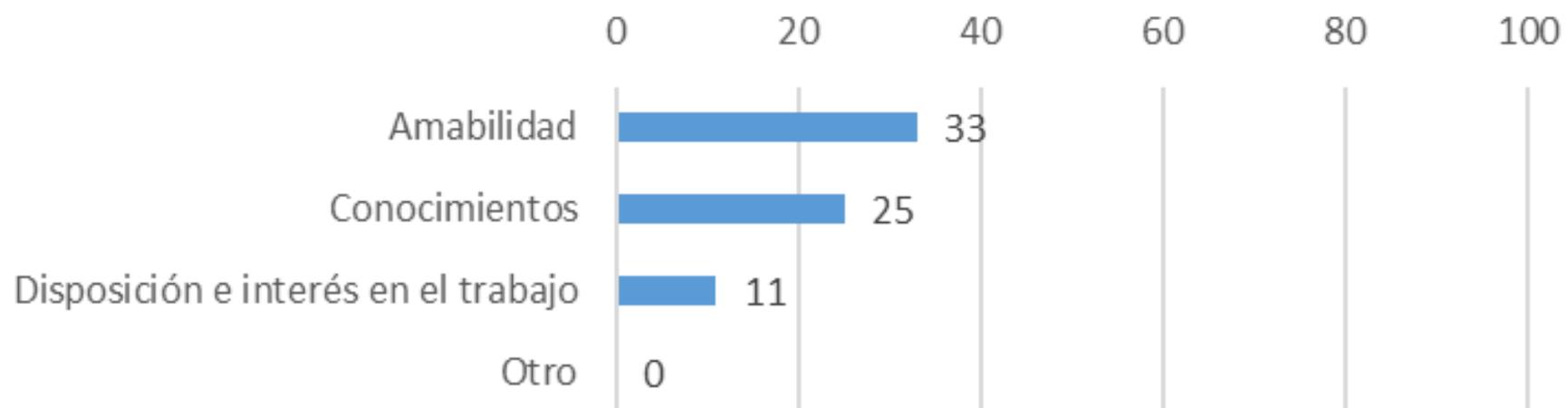


Realizas consultas en la página web de la Biblioteca Virtual: **Si 39%**

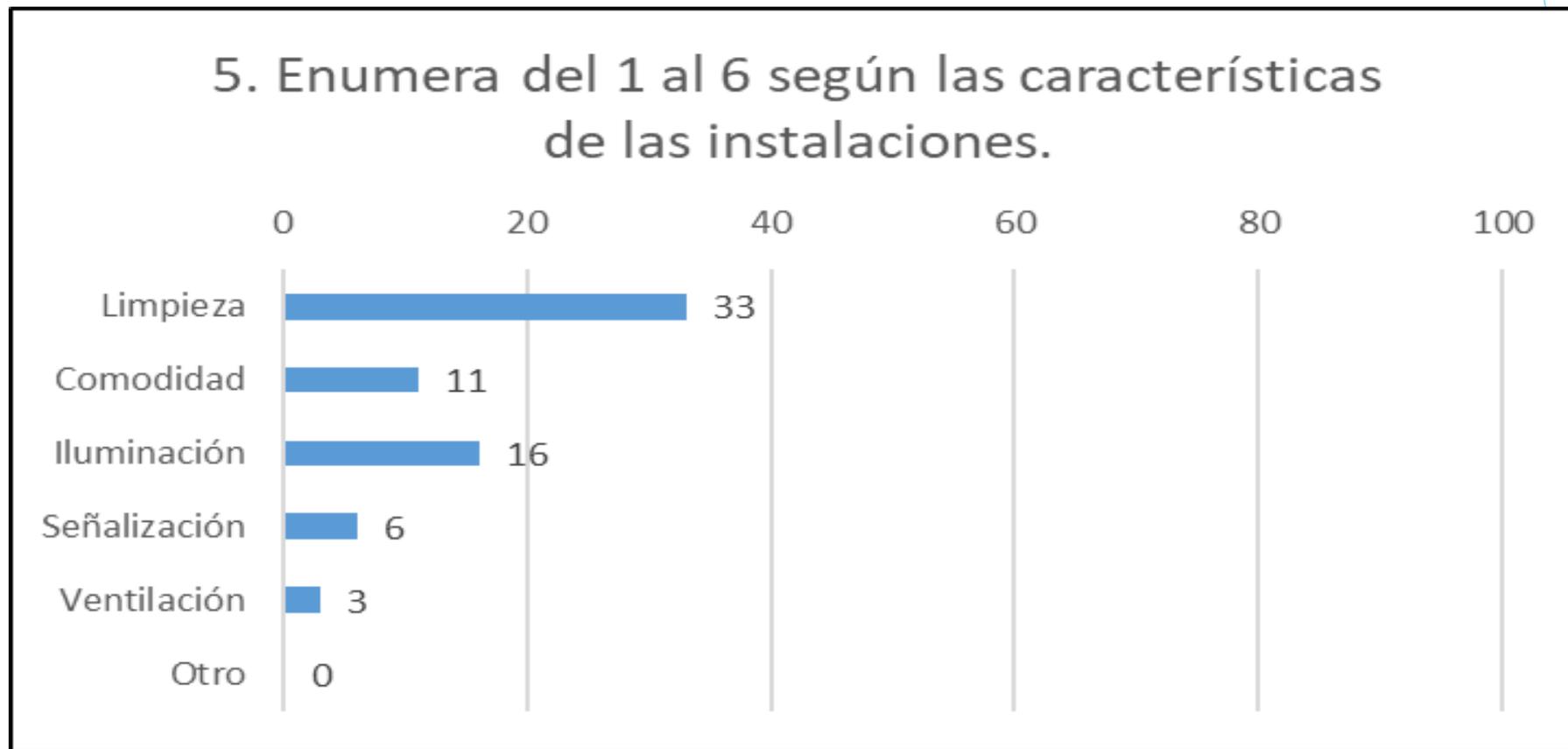


Aspectos que consideres que deben caracterizar al personal de Hemeroteca: **Amabilidad**  
**33% conocimientos 25% disposición en el trabajo 11%**

4. Enumera del 1 al 4 los siguientes aspectos que consideres que deben caracterizar al personal de la biblioteca.



Características que deben tener las instalaciones: **Limpieza 33%**, **iluminación 16%**, **comodidad 11%**



## 8.- ¿ De qué manera se puede mejorar el Centro de Información ? ( EDNU)

Digitalización del material

Difundir el maravilloso acervo

Más libros

Catálogo digital más actualizado

Todo muy bien, felicidades

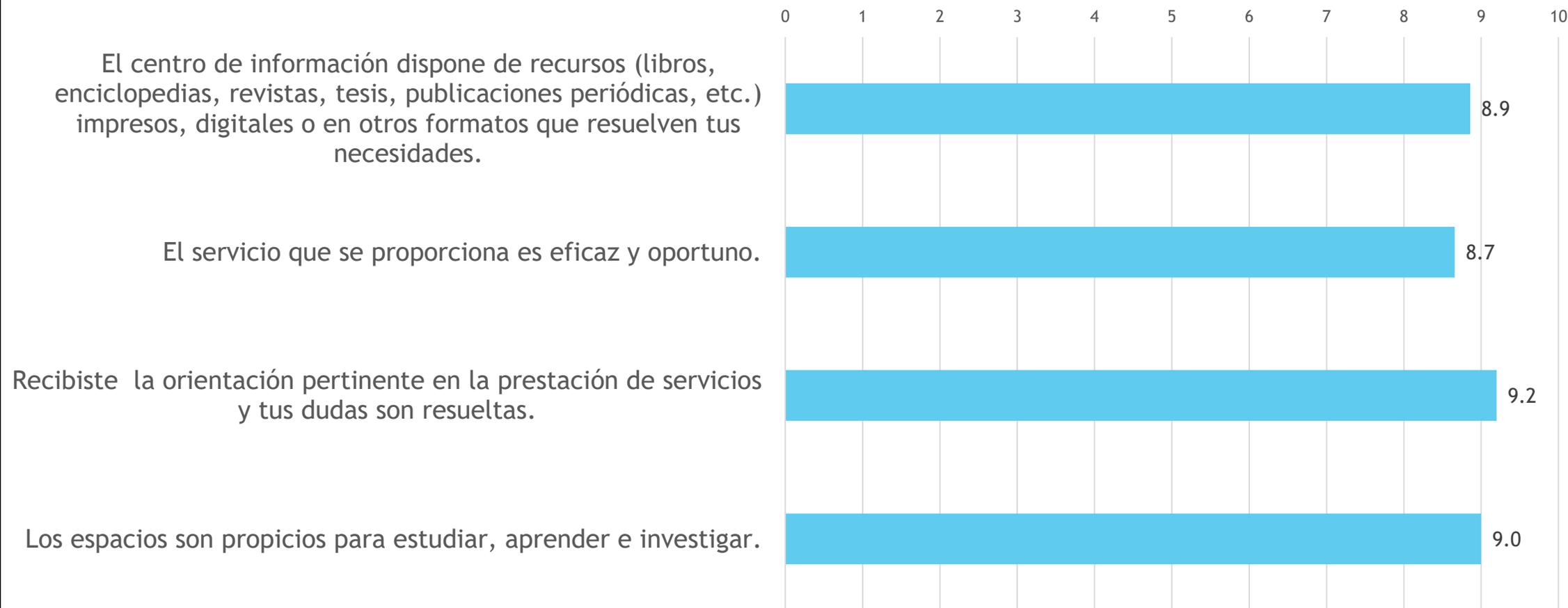
Ampliar el horario de servicio

Iluminación

## “ RESULTADOS DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS “

Se obtuvieron calificaciones aceptables en los 4 reactivos

Encuesta de Satisfacción



Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas. 70% Si.



¿Tienes algún comentario o sugerencia para mejorar nuestros servicios, colecciones o instalaciones? (ESU)

La atención es sumamente cordial

Seguir con el mantenimiento y restauración del acervo

Excelente servicio

Que tuviera más publicaciones del siglo XX

Mesas más grandes, una sala de descanso

Consulta digital de las colecciones

Quejas.  
No se recibieron quejas.

# OBJETIVOS OPERATIVOS

OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	AVANCE
<p>Crear un catálogo virtual de 382 títulos de portadas de las revistas del Estado de Michoacán y Revistas editadas por la UMSNH, en un periodo del 01/03/2023 al 31/05/2024, mediante la incorporación mensual de 25 portadas a la página web de la Hemeroteca.</p>	<p>1.- Mensualmente tomar 25 fotografías de los títulos de las portadas de las revistas.</p> <p>2.-Mensualmente editar 25 títulos de las portadas de las revistas por medio del software light room.</p> <p>3.-Generar mensualmente en formato electrónico los Kárdex de 25 títulos de revistas del Estado de Michoacán y las editadas por la UMSNH, así como la lista de códigos de programación para la habilitación de la página web.</p> <p>4.- Mensualmente enviar por medio de correo electrónico al proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas el lote de 25 títulos de portadas y Kardex de las revistas del Estado de Michoacán y las editadas por la UMSNH.</p> <p>5.- Realizar mensualmente la verificación de la incorporación de las portadas y Kárdex de los 25 títulos de revistas a la página web de la Hemeroteca</p>	<p>Luis Fernando Gordillo</p> <p>Luis Fernando Gordillo</p> <p>Indira Domínguez P.</p> <p>Indira Domínguez P.</p> <p>Indira Domínguez P. Ruth Silva Reyes.</p>	<p>100%</p>

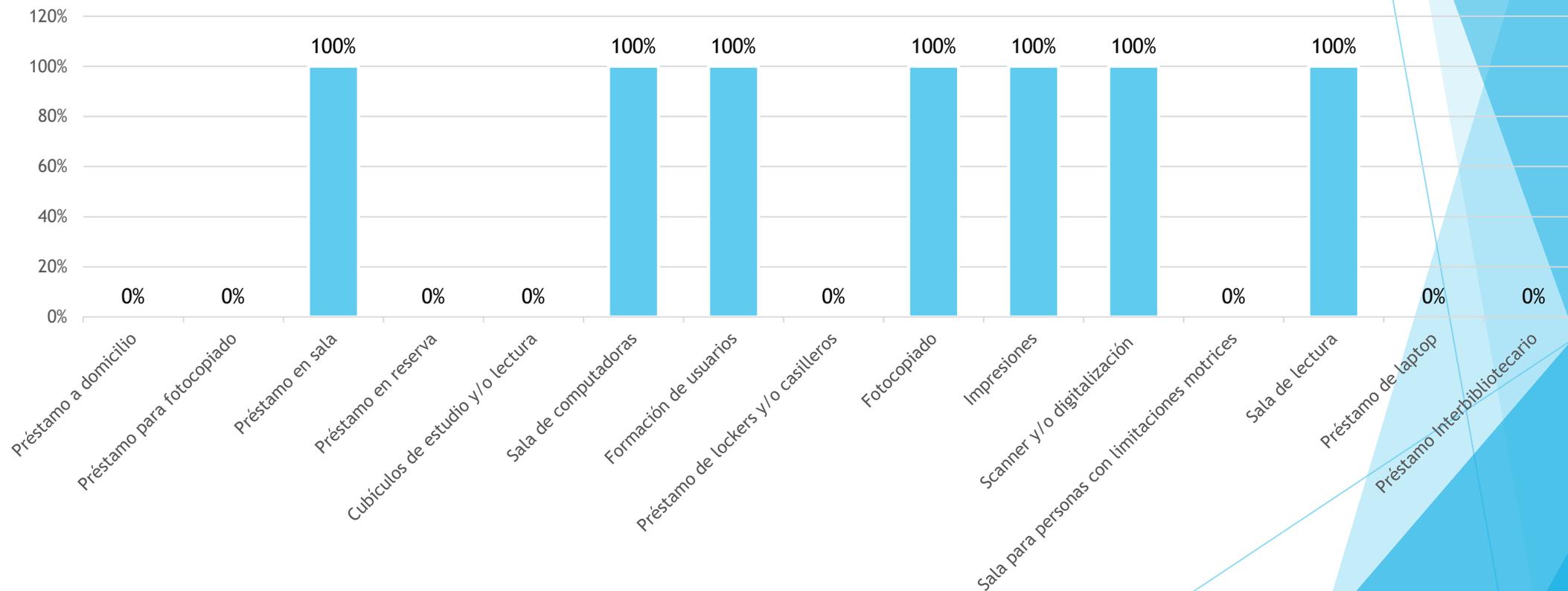
OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	AVANCE
<p>De Junio a diciembre de 2024 actualizar de formato VHS a formato digital 353 películas de cultura y arte disponibles en la Hemeroteca Pública y difundirlas entre la comunidad universitaria y público en general durante el periodo de enero a diciembre de 2025 mediante la transmisión mensual de 1 película, como parte de las acciones encaminadas a la promoción de la videoteca</p>	<p>1,- Actualizar de formato VHS a formato digital 353 películas de la colección de la Hemeroteca Pública Universitaria.</p>	<p>Luis Fernando gordillo y Zoraya Espinoza.</p>	<p>35%</p>
	<p>2.-Bimestralmente compartir con la comunidad académica y público en general el catálogo de películas para coordinar su transmisión con base a las actividades educativas de los profesores o solicitudes realizadas por usuarios.</p>	<p>Lic. Ruth Itzel silva Reyes.</p>	<p>0%</p>
	<p>3.-Mensualmente comunicar por medio de las páginas web de la dirección de Bibliotecas y Hemeroteca, así como en las redes sociales el título, fecha y hora de la película a transmitir.</p>	<p>Lic. Ruth Silva Reyes</p>	<p>0%</p>

OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	AVANCE
<p>A partir del 5 de octubre de 2022 al 28 de febrero de 2023, realizar la limpieza y aspirado de un total de 9294 números de revistas, 40 charolas de estantería, así como la habilitación (revisión de kárdex, etiquetado y cambio de listón de macramé) de 950 volúmenes, correspondientes a las revistas contemporáneas del Estado de Michoacán, revistas de la UMSNH y revistas Contemporáneas Nacionales.</p>	<p>1.- Mensualmente realizar el aspirado y limpieza de 1,858.8 números de revistas y 8 charolas.</p> <p>2.- Mensualmente realizar la habilitación (revisión de kárdex, etiquetado, cambio de listón de macramé de 190 volúmenes de revistas</p>	<p>Adriana Avilés H. Sadany García S.</p> <p>Adriana Avilés H. Sadany García S.</p>	<p><b>100%</b></p>

### 3.- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

#### “PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS “PRODUCTOS Y SERVICIOS”

PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS 2023-2024  
PPS06



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	113519	113168	99.69%	1.00
		SEPTIEMBRE	113554	113203	99.69%	
		OCTUBRE	113592	113243	99.69%	
		NOVIEMBRE	113630	113628	100.00%	
		DICIEMBRE	113740	113738	100.00%	
		ENERO	113772	113770	100.00%	
		FEBRERO	113864	113862	100.00%	
		MARZO	113897	113895	100.00%	
		ABRIL	113929	113837	99.92%	
		MAYO	113899	113897	100.00%	
		JUNIO	113931	113929	100.00%	
		JULIO	113967	113610	99.69%	

## Indicadores de la colección

N°	Indicador		Número	TOTAL	Registro fuente
PGC03	Porcentaje de incremento de la colección pertinente	SUMATORIA DE NÚMERO DE VOLÚMENES PERTINENTES ADQUIRIDOS DURANTE EL AÑO	667	0.59%	Solicitud de acervos Bibliográficos y Registro de inventario de colecciones
		NÚMERO DEL TOTAL DE TÍTULOS	113967		
PGC04	Cantidad de títulos no localizables en estantería	SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN ESTANTERÍA	113967	0	Registro inventario de la colección
		SUMATORIA DEL NÚMERO DE VOLÚMENES EN EL INVENTARIO DE LA COLECCIÓN	113967		
PGC05	Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen respecto a las colecciones para préstamo a domicilio	SUMATORIA DEL NÚMERO DE PRÉSTAMOS A DOMICILIO POR VOLUMEN	0	0	Inventario de la colección/ Reporte de Software de administración de la biblioteca/ SIBIB
		NÚMERO DE LIBROS PARA PRÉSTAMO	0		
PGC06	Promedio de título por volúmenes	SUMATORIA DE VOLÚMENES	1728	1.94	Inventario de la colección y SIBIB
		SUMATORIA DE TÍTULOS	891		

#### 4.- Las no conformidades y acciones correctivas:

DESCRIPCIÓN	FECHA	ACCIONES	RESPONSABLE	ESTADO
Se solicita arreglar los baños dado que no funcionan bien.	2023-06-19 Folio 9	<b>CORRECCIÓN:</b> Solicitar reparación y sustitución de piezas averiadas <b>ACCIÓN CORRECTIVA:</b> Colocar señalización para uso correcto de los sanitarios y controlar su acceso por medio del uso de llave	Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria y Lic. José Manuel Morales Palomares, Subdirector de Bibliotecas.  Indira Domínguez Pintor, Secretaria	Cerrada

DESCRIPCIÓN	FECHA	ACCIONES	RESPONSABLE	ESTADO
Colocar clima ya que el calor es insoportable para trabajar	2023-06-19 FOLIO 8	<p>Abrir puertas y ventanas para circular el aire.</p> <p>Destinar 2 ventiladores en la sala de lectura para uso de los usuarios cuando sea requerido.</p>	<p>Sadany N. García Sánchez, Personal Bibliotecario Adriana V. Avilés Herrejón, Personal Bibliotecario Bárbara Calderón Sánchez, Personal Bibliotecario Luis Fernando Gordillo Espinoza, Personal Bibliotecario</p>	Cerrada.

DESCRIPCIÓN	FECHA	ACCIONES	RESPONSABLES	ESTADO
Mucho ruido del exterior de la hemeroteca	2023-05-16 FOLIO 7	Comunicar la queja con la autoridad correspondiente y solicitar al personal de ambas dependencias su apoyo para disminuir el ruido.	Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria	Cerrada

DESCRIPCIÓN	FECHA	ACCIONES	RESPONSABLE	ESTADO
La temperatura de la sala de fondo Antiguo no cumple con los rangos establecidos en la política de gestión de colecciones	2022-11-11 FOLIO 6	Colocar ventiladores y abrir ventanas.  Comprar las refacciones o adquirir nuevo equipo de aire acondicionado para controlar los rangos de temperatura y humedad.	Moisés Morales Romero, Intendente y Personal Bibliotecario de la HPU.  Mtra. Silvia Alejandra Manríquez Gómez, Directora de Bibliotecas.	Cerrada

## 5.- Los resultados del seguimiento y medición.

<b>Recarga de 7 extintores</b>	<b>13-febrero- 2024</b>
Calibración de Termohigrómetros	23 julio- 2024
Evaluación de Infraestructura	11-octubre- 2023
Fumigaciones	22-marzo-2024 / 19-julio-2024
Mantenimiento de equipo de cómputo	2023
Cursos tomados por el personal de la HPU.	Desarrollo organizacional 2023-08-22 Lenguaje de señas mexicana 2023-09-29 / 2024-09-04

## 6.-Los resultados de auditorías.

Auditoría Interna realizada el 02 de mayo 2024, dando como resultado 6 NC, 5 de la HPU y 1 NC para el proceso de calidad, mismas que han sido atendidas y documentadas en la Plataforma de Hallazgos.

NC DESCRIPCIÓN	FECHA/FOLIO	ACCIONES	RESPONSABLE	ESTADO
Al revisar la planeación del objetivo de calidad respecto a la conversión de películas en formato VHS a digital, se pudo observar que no cumple con lo establecido para objetivos de calidad en el capítulo 6.2. de la norma ISO 9001-2015, por no indicar al no haberse logrado la actividad 2 cuyo término es febrero del 2024, si bien se indica las razones, no se establece las acciones o se actualiza el objetivo. Las evidencias que se muestran no permiten la medición del objetivo ni comprueban las acciones realizadas. Por tanto, se declara una no conformidad al capítulo 6.2.1.g de la norma ISO 9001-2015.	2024-05-02 1	<p>Modificar redacción del objetivo de la calidad incumplido, ampliando las fechas para su ejecución y solicitar su aprobación.</p> <p>Una vez aprobado el objetivo, actualizar la plataforma de objetivos de la calidad</p> <p>Recibir tutoría por parte del proceso de calidad sobre el uso de la plataforma de objetivos de calidad.</p>	Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la HPU	Cerrada

## Resultado de las auditorías.

NC DESCRIPCIÓN	FECHA/FOLIO	ACCIONES	RESPONSABLE	ESTADO
Al revisar el objetivo de calidad relacionado con subir 24 portadas mensualmente de las revistas, se observa en la planificación que no es medible ya que no indica el total de portadas a escanear, no hay coherencia en las fechas señaladas en la planeación y no existe un registro que permita medir que realmente se cumplió el objetivo. Por lo anterior se declara una no conformidad al capítulo 6.2.1.b de la Norma ISO 9001-2105	2024-05-02 2	<p>Modificar redacción del objetivo de la calidad indicando el total de portadas a escanear y solicitar su aprobación</p> <p>Corregir en la plataforma de objetivos de la calidad las fechas de la planificación</p> <p>Recibir capacitación para el uso y manejo de la Plataforma de objetivos.</p>	<p>Ruth I. Sila Reyes Responsable de la HPU.</p> <p>Ruth I. Sila Reyes Responsable de la HPU.</p> <p>Responsable del proceso de Calidad de la Dirección de Bibliotecas</p>	Cerrada

## Resultado de las auditorías.

NC DESCRIPCIÓN	FECHA/FOLIO	ACCIONES	RESPONSABLE	ESTADO
Al solicitar al responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria el registro de Disponibilidad de Servicio, se observó que se está haciendo uso de un documento obsoleto, por lo que se declara una no conformidad al capítulo 7.5.3. 2.a.	2024-05-02 3	Eliminar el documento obsoleto y descargarlo de Plataforma de Calidad de Información Documentada que mantiene la información actualizada.	Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria.	Cerrada

NC DESCRIPCIÓN	FECHA/FOLIO	ACCIONES	RESPONSABLE	ESTADO
<p>Al revisar la Revisión por la Dirección se constató que no se encuentran descritas el estado de las acciones de las revisiones previas: Respecto a la retroalimentación de las partes interesadas únicamente se indican cuáles fueron las quejas más no la manera como fueron atendidas fueron atendidas. Por lo que se declara una no conformidad al capítulo 9.3.2.a y c</p>	<p>2024-05-02 4</p>	<p>Recopilar la información de las acciones previas de la Revisión por la Dirección 2023 para asegurar que este disponible la información para la próxima revisión 2024 e incluir las quejas con su tratamiento</p> <p>Recibir tutoría sobre entradas de la Revisión por la dirección.</p>	<p>Lic. Ruth Itzel Silva Reyes, Responsable de la Hemeroteca Pública Universitaria</p> <p>Proceso de Calidad de la Dirección de Bibliotecas</p>	<p>Abierta</p>

NC DESCRIPCIÓN	FECHA/FOLIO	ACCIONES	RESPONSABLE	ESTADO
<p>En la revisión por la dirección se señalan 7 quejas por parte de los usuarios, en la minuta se describen 4 no conformidades atendidas de las cuales sólo 2 son de las quejas y sugerencias sin encontrar evidencia de la revisión y el análisis que llevó a sólo atender dos de ellas, por lo que se declara una no conformidad al capítulo 10.2.1. del Norma ISO 9001-2015 por no encontrar evidencia de evaluación de la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad con el fin de que no vuelva a ocurrir</p>	<p>2024-05-02 5</p>	<p>Recuperar los análisis de causa raíz de las NC con las acciones correctivas identificadas</p> <p>Revisar y actualizar la plataforma de hallazgos</p> <p>Recibir tutoría sobre NC y Acciones Correctivas</p>	<p>Lic. Ruth Itzel Silva Reyes. Responsable de la HPU.</p> <p>Proceso de Calidad de la Dirección de Bibliotecas</p>	<p>Cerrada</p>

## 7.- El desempeño de los proveedores externos

PROVEEDOR	PRODUCTO O SERVICIO	RESULTADO
La Voz de Michoacán	Suscripción periódicos	20
Publicaciones Morelia	Suscripción Revistas, National Geographic, Proceso, Muy Interesante.	15
Centro metrológico de Michoacán S.A de C.V	Calibración de Termohigrómetros y compra de baterías.	20
Luis Alberto Becerra Figueroa	Recarga de extintores	16
José Israel Bocanegra Torres	Servicio de fumigación	20
Francisco Javier Díaz Carbajal	Mant. Equipos de Aire Acondicionados	17

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.

## d.- La adecuación de los recursos. ( SABS)

**Se gestionó ante la Dirección de Bibliotecas lo siguiente:**

\* Revisión de infiltración de agua en el departamento de Preservación Documental de la Hemeroteca.  
04-10- 2024 solicitó Realizó 27-05-2024

\* Resanado de pintura en áreas afectadas por humedad y filtraciones.  
17-11-2023 Solicitó Realizó 27-05-2024

\* Reparación de llave de monomando de lavabo baño de hombres.  
17-11-2023 solicitó Realizó 30-11-2023

\* Reparación de cadena de palanca lateral de descarga baño mujeres.  
17-11-2023 solicitó Realizó 30-11-2023

\* Reparación de luminarias de distintas áreas de la Hemeroteca  
Solicitó 17-11-2023 Realizó 08-10-2024 .

## La eficacia de las acciones para abordar 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, quedando asentados y aprobados en la minuta correspondiente. El documento ya se encuentra en la plataforma para su consulta.

FORTALEZAS (+)		OPORTUNIDADES (+)	
1	Contribución en las actividades culturales de la institución, por medio de la ejecución de charlas hemerográficas virtuales (Factor de desempeño)	1	Digitalización de los fondos hemerográficos de la HPU
2	Personal bibliotecario con amplia experiencia (Aspectos humanos)	2	Implementación y diversificación de las actividades culturales realizadas por la HPU (proyección de películas culturales) (Factor de mercado)
3	Disposición del personal bibliotecario en la realización de sus actividades (Aspectos humanos)	3	Fortalecer las relaciones de canje de publicaciones con otras instituciones (Mercado)
4	Colecciones de fondo antiguo con valor histórico (Mercado)	4	
5	Ambiente laboral óptimo (Aspectos humanos)	5	
6		6	

DEBILIDADES (-)		AMENAZAS (-)	
	Equipo tecnológico desactualizado (Tecnológico)	1	Desaparición de formatos impresos de los diarios
	Falta de accesibilidad para personas con capacidades diferentes (Infraestructura)	2	No se cuenta con las condiciones ambientales para preservar las publicaciones en la sala de lectura y sala de fondo contemporáneo
	Falta de personal bibliotecario en el turno vespertino para suplir permisos, incapacidades y/o jubilación del personal existente (Factores de recursos)	3	Aumento en los costos de suscripciones (Factor económico)
		4	Deterioro de publicaciones por uso cotidiano / inadecuado
	Falta de equipo de videovigilancia para protección de los fondos hemerográficos (tecnológico)	5	

FODA HEMEROTECA PÚBLICA UNIVERSITARIA.

## 6.- Las oportunidades de mejora

- \* Proyecto de Digitalización de 522 Publicaciones Periódicas Antiguas Locales.
- \* Servicio de Digitalización.
- \* Restauración y preservación de fondo contemporáneo y antiguo.
- \* Diagnóstico del estado de conservación de Publicaciones Periódicas Antiguas Locales y Publicaciones Contemporáneas.
  - Servicio Social en la Hemeroteca Pública Universitaria
  - Actividades culturales. (Proyección de películas de cultura y arte)

### PROPUESTAS

- \* Equipos de cómputo nuevos para el personal bibliotecario y para la consulta de material digitalizado.
  - Personal Bibliotecario para turno vespertino ( Urge debido a la jubilación del personal bibliotecario).
  - Lineamientos establecidos por Educación Continua para las constancias de participación y continuar con las Charlas Hemerográficas Virtuales
- \* Reja de metal para seguridad de equipos de cómputo.
- Cámara de video vigilancia para fondo antiguo y sala de lectura.



*GRACIAS.*