

Tabla de contenido

1. Objetivo	2
2. Alcance	2
3. Vocabulario	2
4. Abreviaturas	3
5. Autoridad.....	3
6. Responsabilidades	3
7. Desarrollo	4
8. Diagrama	7
9. Tabla de entradas y salidas	8
10. Tabla de registros	9
11. Indicadores	10
12. Tabla de control de cambios y aprobación	12

1. Objetivo

Proporcionar el servicio de mantenimiento correctivo y/o preventivo del acervo documental de los acervos especiales.

2. Alcance

Acervos especiales de los Centros de Información de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

3. Vocabulario

Acervo: Es una colección o conjunto de colecciones de un individuo o institución. En el caso específico: colecciones documentales y/o bibliográficas.

Acervos especiales: Aquellos conceptualizados en el Catálogo de productos y servicios de los procesos operativos como “Fondo Antiguo” y “Colecciones Especiales”.

Fondo antiguo: Colección integrada por manuscritos y libros impresos con fecha anterior a 1900.

Colecciones especiales: Es el conjunto de material bibliográfico y hemerográfico insustituible y valioso por su antigüedad, contenido, escasez, encuadernación o pertenencia a personalidades destacadas en algún campo de la actividad humana. Por ejemplo, impresos comprendidos entre los siglos XVI y XIX, códices, manuscritos, archivos, etc.

Documento: Se utiliza genéricamente para designar todas las formas de libros, manuscritos, registros y otras clases de materiales que contienen información con contenido intelectual.

Colección: Unidad bibliográfica o documental que reúne obras, o fragmentos de éstas, de uno o varios autores.

Preservación: Acciones y consideraciones administrativas, financieras y de conservación, incluyendo estipulaciones sobre políticas, recursos humanos, instalaciones, almacenamiento, técnicas y métodos tendientes a garantizar la permanencia física de los acervos documentales y la información contenida en ellos. La preservación, entendida de esta manera, constituye la gestión de la conservación de dichos acervos.

Conservación: Acciones directas e indirectas que tienen por objeto garantizar la transmisión del documento en el mismo aspecto –forma y contenido– en que éste ha llegado a nosotros, evitando la alteración de sus materiales y su función. Se trata de medidas para disminuir y retardar el deterioro en los acervos documentales.

Conservación preventiva: Parte de la conservación que comprende a las acciones y medidas indirectas para identificar, evaluar, detectar y controlar los riesgos de deterioro de los acervos documentales. Su objeto fundamental es eliminar o minimizar dichos

riesgos, actuando sobre las causas de deterioro, que generalmente se encuentran en los factores externos de los propios acervos.

Conservación correctiva o Estabilización: Parte de la conservación que comprende a las acciones aplicadas de manera directa sobre los materiales documentales con objeto de disminuir y retardar el deterioro presente, y mantener condiciones favorables para su permanencia.

Restauración: Intervención directa de los documentos, mediante técnicas y métodos para el tratamiento de su deterioro, con el objetivo de recuperar su integridad física y funcional.

Mantenimiento: Es aquella intervención que se realiza a través de acciones y cuidados necesarios para que un objeto (caso específico acervo documental) pueda continuar funcionando adecuadamente.

Mantenimiento Preventivo: Procesos de intervención menor encargados de estabilizar el objeto en su estructura y funcionamiento como sistema de forma inmediata.

Mantenimiento Correctivo: Procesos de intervención mayor, los cuales permiten la estabilización integral en términos de sus cualidades formales y estéticas.

4. Abreviaturas

CI: Centro de Información

PMAE: Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales

AE: Acervos Especiales

5. Autoridad

Jefe de Departamento del Laboratorio de Conservación

- Supervisa la aplicación del presente procedimiento.
- Autoriza entrega de material procesado.

Responsable del Proceso

- Coordina las actividades del procedimiento.
- Asigna, libera y reasigna productos.

6. Responsabilidades

Las responsabilidades se establecen en la descripción de la actividad en la tabla de desarrollo.

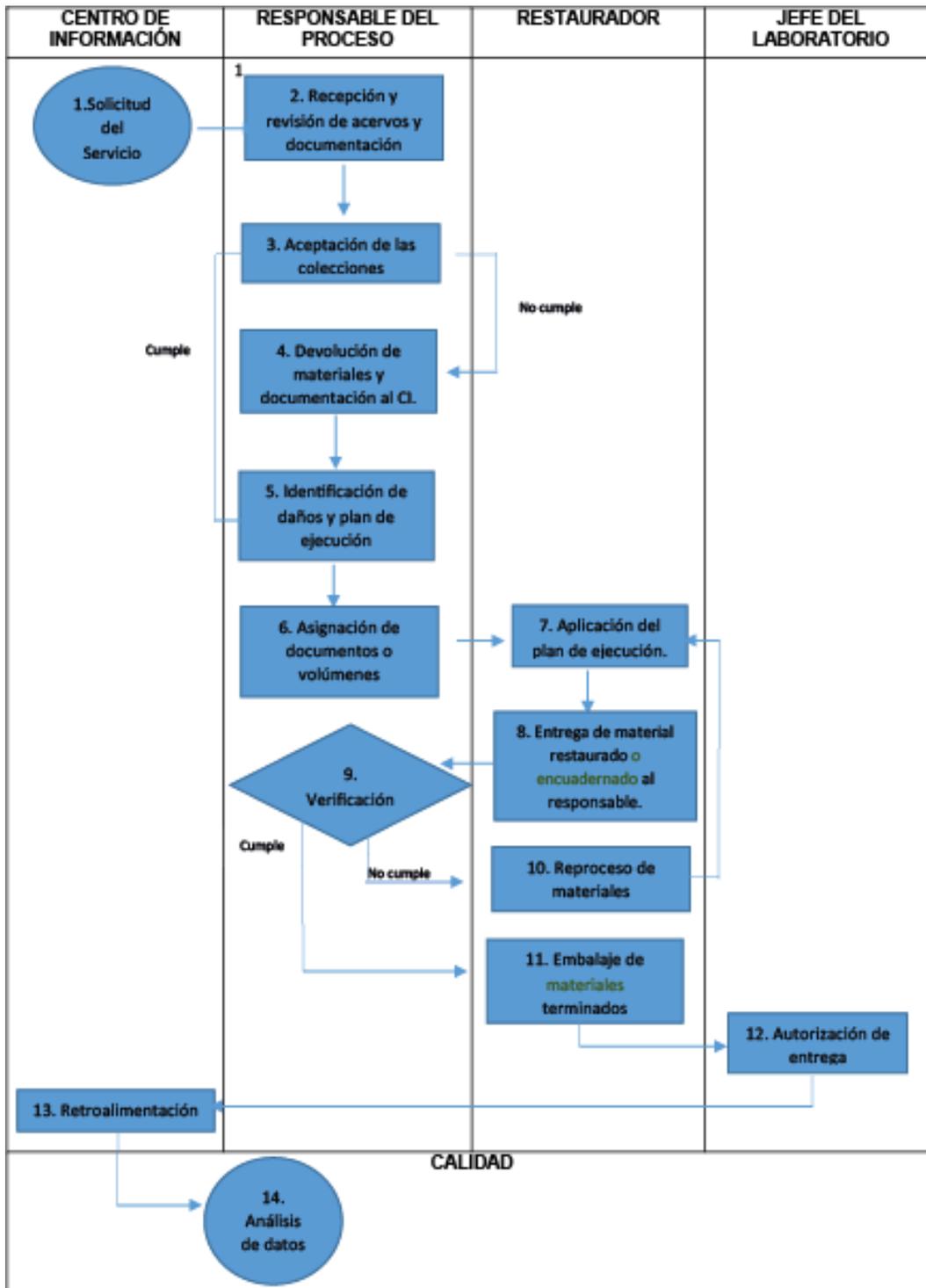
7. Desarrollo

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	RECURSOS	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Solicitud del Servicio	El responsable del Centro de Información solicita el servicio de mantenimiento de los acervos especiales por medio del registro Solicitud de Adquisición de Bienes y Servicios y el formato Mantenimiento y Trazabilidad de Acervos Especiales con base en la Política de Servicio del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales.	Cuando sea Necesario.	Material de papelería de Equipo de cómputo conectado a internet Impresora Cajas para embalar libros	Política de Servicio del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales SB DN PSPM AE 8.2.2 Solicitud de Adquisición de Bienes y Servicios SB_R _SABS_7.1_8.4.3 Mantenimiento y Trazabilidad de Acervos Especiales SB_R MTAE 8.5.2 8.5.4 8.6
2	Recepción y revisión de acervos y documentación.	El Responsable del proceso y/o la secretaria , recibe el acervo documental y lo revisa minuciosamente, así mismo, revisa que la documentación y embalaje cumplan con los requisitos establecidos en la Política de Servicio del proceso. Esta actividad quedará registrada en el formato Mantenimiento y Trazabilidad de Acervos Especiales.	Cuando sea Necesario.	Mesa de recepción, lápiz, bata, cubrebocas, guantes de nitrilo.	Política de Servicio del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales SB DN PSPM AE 8.2.2 Mantenimiento y Trazabilidad de Acervos Especiales SB_R MTAE 8.5.2 8.5.4 8.6
3	Aceptación de las colecciones	Si las colecciones y la documentación cumplen con la Política de Servicio, se pasará a la actividad 5. Si las colecciones no cumplen con la Política de Servicio, no se aceptarán, y se realizará lo descrito en la actividad 4.	Cuando sea necesario.	Material de papelería	Política de Servicio del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales SB DN PSPM AE 8.2.2

4	Devolución de materiales y documentación al Centro de Información	El Responsable del proceso , devuelve el material bibliográfico y la documentación, y comenta los requisitos faltantes al personal del CI que realizó la solicitud, con la finalidad de que dé cumplimiento y estar en condiciones de brindarle el servicio.	Cuando las colecciones no cumplan con los requisitos establecidos en la política de servicio.	Material de papelería	Política de Servicio del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales SB DN PSPM AE 8.2.2
5	Identificación de daños y plan de ejecución	Cuando los libros y la documentación han cumplido con la Política de Servicio, el Responsable del proceso (en coordinación con los restauradores, de considerarlo necesario) identifica los daños y el plan de ejecución para la intervención de los libros. Avisando al CI el tiempo aproximado de entrega. Esta actividad quedará registrada en el formato Mantenimiento y Trazabilidad de Acervo Especial.	Cada que se requiera.	Formato de MTAE Material de papelería	Parte e intervenciones en el libro PMAE D PIL 8.1 2019 01 Mantenimiento y Trazabilidad de Acervo Especial SB R MTAE 8.5.2 8.5.4 8.6
6	Asignación de documentos o volúmenes al personal	El Responsable del proceso asigna el libro(s) al restaurador correspondiente intercambiando ideas sobre los daños y el plan de ejecución determinado. Esta actividad quedará registrada en el formato Mantenimiento y Trazabilidad de Acervo Especial. En el caso de la Hemeroteca Pública Universitaria, los restauradores realizan alternadamente encuadernación completa y restauración de periódicos.	Cuando se requiera.	Material de papelería	Mantenimiento y Trazabilidad de Acervo Especial SB R MTAE 8.5.2 8.5.4 8.6
7	Aplicación de Plan de Ejecución	El restaurador lleva a cabo el proceso de intervención respectivo a través de las acciones que se requieran con base en el plan de ejecución, apoyándose en las Instrucciones de Trabajo de Mantenimiento de Acervos Especiales.	Cada que se requiera.	Herramienta. Materiales diversos	Instrucciones de Trabajo de Mantenimiento de Acervos Especiales. PMAE IT ITMA E 8.1.e.1
8	Entrega de material restaurado al responsable del proceso	El restaurador avisa al Responsable del proceso que ha terminado con las acciones que se necesitaban en el material documental que se le asignó.	Cada que se requiera.		
9	Verificación	El Responsable del proceso verifica cada una de las acciones que se hayan requerido, cerciorándose de que el libro o periódico recibió las técnicas adecuadas y que se atendieron las necesidades específicas.	Cada que se requiera.	Material de papelería y registro	Mantenimiento y Trazabilidad de Acervos Especiales SB R MTAE 8.5.2 8.5.4 8.6

		Si las acciones cumplen con lo requerido, pasar a la actividad 11. De no cumplir se reprocesará, pasar a la actividad 10. Esta actividad quedará registrada en el formato Mantenimiento y Trazabilidad de Acervos Especiales.			
10	Reproceso de materiales	El restaurador procede al reproceso del acervo correspondiente, previa información por parte del Responsable del proceso, sobre las acciones a realizar. Esta actividad quedará registrada en el formato Mantenimiento y Trazabilidad de Acervos Especiales.	Cuando se requiera.	Material de papelería y registro	Mantenimiento y Trazabilidad de Acervos Especiales SB R MTAE 8.5.2 8.5.4 8.6
11	Embalaje de libros terminados	El restaurador asignado embala el material en las cajas.	Cuando se requiera.	Cajas	
12	Autorización de entrega	El Jefe del Laboratorio autoriza la entrega del material documental y el personal del CI recoge el mismo. Esta actividad quedará registrada en el formato Mantenimiento y Trazabilidad de Acervos Especiales.	Cuando se requiera.	Material de papelería	Mantenimiento y Trazabilidad de Acervos Especiales SB R MTAE 8.5.2 8.5.4 8.6
13	Retroalimentación	El Centro de Información revisa la conformidad del material restaurado. En caso de existir material no conforme, lo registra en un SABS y lo devuelve para su reproceso. Contesta la Encuesta de Conformidad y Satisfacción.	Cuando se requiera.	Material de papelería Computadora, internet	Encuesta de Conformidad y Satisfacción. PMAE R ECS 9.1.2
14	Análisis de datos	Calidad realiza el análisis de datos respectivo.	Cuando se requiera.	Computadora, internet	

8. Diagrama



9. Tabla de entradas y salidas

Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Salida	Receptores de las salidas
<p>Procesos precedentes:</p> <p>Proceso de Gestión de Colecciones de los CI.</p> <p>Proveedores:</p> <p>Gestión de Recursos Financieros</p> <p>Gestión Tecnológica y Sistemas</p> <p>Formación de Recursos Humanos</p>	<p>Solicitud del servicio Recursos:</p> <p>Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado • Personal mínimo para operar: <p>Recursos materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo • Papelería en general • Mobiliario para intervención de acervos especiales • Equipo para intervención: <ul style="list-style-type: none"> ○ Módulo de limpieza. ○ Cizallas. ○ Estampadoras, ○ Prensas. • Materiales para intervención: <ul style="list-style-type: none"> ○ Piel varios colores ○ Papel ingres varios colores ○ Papel japonés ○ Metilcelulosa ○ Cartón comprimido No. 5 ○ Adhesivo para encuadernación. ○ Keratol colonial ○ Percalina varios colores. ○ Tussor ○ Cabezada varios colores ○ Cinta de algodón ○ Hilo de algodón No. 00 y 30 ○ Citric ○ Alcohol ○ Gel antibacterial ○ Tela organza ○ Papel secante ○ Papel fabriano ○ Hilo de zapatero ○ Hidróxido de calcio ○ Guarda francesa varios colores. ○ Cartulina Fabria 	<p>Punto de inicio:</p> <p>Solicitud del servicio</p> <p>Actividades:</p> <p>Están establecidas en el Procedimiento de Mantenimiento de Acervos Especiales</p> <p>Punto Final:</p> <p>Entrega y/o envío de acervos especiales intervenidos.</p> <p>Controles:</p> <p>Verificación del plan de ejecución en registro Mantenimiento y trazabilidad de acervos especiales (SB R MTAE 8.5.2 8.5.4).</p>	<p>Producto:</p> <p>Acervos especiales intervenidos</p> <p>Servicios:</p> <p>Mantenimiento de acervos especiales</p> <p>Evidencia:</p> <p>Los registros y formatos están señalados en el Procedimiento de Mantenimiento de Acervos Especiales</p>	<p>Procesos posteriores:</p> <p>Proceso de Gestión de Colecciones de los CI</p> <p>Partes interesadas: <i>(pertinentes)</i></p> <p>Centros de Información de Usuarios</p>

Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Salida	Receptores de las salidas
	<ul style="list-style-type: none"> • Herramienta para intervención de acervos especiales. <ul style="list-style-type: none"> ○ Segueta ○ Aguja varios tamaños ○ Aguja de curva grande ○ Pincel media pulgada ○ Sujeta-documentos varios tamaños ○ Cuchillo mediano ○ Cristal varios tamaños ○ Bisturí ○ Pinzas chicas ○ Plegaderas ○ Reglas sin bisel ○ Tabla de corte ○ Jeringas ○ Brochas de 1" y 2" ○ Brochas de cerda natural ○ Humidificador ultrasónico ○ Nebulizador ○ Espátula dental <p>Recursos Normativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Calidad <p>Recursos Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solo si se requiere acudir fuera de la ciudad 			

10. Tabla de registros

NOMBRE	CODIFICACIÓN
Solicitud de Adquisición de Bienes y Servicios	SB_R_SABS_7.1_8.4.3
Mantenimiento y Trazabilidad de Acervos Especiales	SB_R_MTAE_8.5.2_8.5.4_8.6
Política de Servicio del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales	SB_DN_PSPMAE_8.2.2
Instrucciones de Trabajo de Mantenimiento de Acervos Especiales	PMAE_IT_ITMAE_8.1.e.1
Parte e intervenciones en el libro	PMAE_D_PIL_8.1_2019_01
Encuesta de Conformidad y Satisfacción.	PMAE_R_ECS_9.1.2

11. Indicadores

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	OBJETIVO	DEFINICIÓN	MÉTODO:	FORMULA	INTERPRETACIÓN O POSIBLES SOLUCIONES.
Eficacia	Porcentaje de atención de demanda de intervención de acervos en el tiempo comprometido.	Contar con la información de la eficacia del proceso para la toma de acciones de mejora.	Mide el porcentaje de acervos intervenidos respecto a los solicitados, en el tiempo comprometido.	De los registros del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales se identifica el total de acervo a intervenir (solicitado) en la unidad de tiempo comprometido. Al finalizar el periodo se calcula la sumatoria de los acervos intervenidos y entregados, y se aplica la siguiente fórmula. La medición se hace mensual y el análisis de datos se realizará cada tres meses para revisión por la dirección.	$PADIATC = \frac{\sum VITC}{\sum VS} * 100$ $PAITC = \text{Porcentaje de atención de demanda de intervención de acervos en el tiempo comprometido.}$ $\sum VITC = \text{Sumatoria de volúmenes intervenidos en el tiempo comprometido.}$ $\sum VS = \text{Sumatoria de volúmenes solicitados.}$	Un porcentaje menor al 80% de atención de demanda de intervención de acervos en el tiempo comprometido, requiere análisis de causa raíz.
Eficiencia	Porcentaje de producción de acervos intervenidos por restaurador en la unidad de tiempo planeada.	Contar con la información de la eficiencia del proceso para la toma de acciones de mejora.	Mide el porcentaje de acervos intervenidos por restaurador en la unidad de tiempo planeada.	De los registros de producción del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales se calcula el total de documentos intervenidos por restaurador en la unidad de tiempo planeada. A razón de un documento intervenido en el tiempo planeado de terminación se aplica la fórmula siguiente. La medición se hace mensual y el análisis de datos se realizará cada tres meses para revisión por la dirección.	$PPAIR = \frac{\sum DAR}{\sum DITPR} * 100$ $PPAIR = \text{Porcentaje de producción de acervos intervenidos por restaurador.}$ $\sum DIR = \text{Sumatoria de documentos intervenidos en el tiempo planeado por restaurador.}$ $\sum DAR = \text{Sumatoria de documentos asignados por restaurador.}$	Cuando el porcentaje de producción por restaurador sea menor al 80% en el tiempo planeado, requiere análisis de causa raíz.

Satisfacción	Promedio de satisfacción de los Centros de Información respecto al servicio proporcionado por ítem del instrumento de satisfacción que se aplique.	Contar con la información para controlar la satisfacción de los centros de información respecto al servicio de mantenimiento de acervos especiales, para la toma de acciones de mejora.	Mide el promedio de satisfacción sobre el servicio proporcionado por ítem.	Con la información derivada de la encuesta de satisfacción se realiza el cálculo del grado de satisfacción por ítem expresado en términos porcentuales. La medición se hace mensual y el análisis de datos se realizará cada tres meses para revisión por la dirección.	$PSI = \frac{\sum CAI}{CA}$ PSI= Promedio de satisfacción por ítem. $\sum CAI$ =Sumatoria de las calificaciones asignadas por ítem. CA=Cuestionarios aplicados.	De 0 a 3.5 de calificación promedio, indica que no se está cumpliendo con la satisfacción deseada. Se procede a realizar análisis de causa raíz y a establecer las acciones correctivas con carácter urgente. De 3.6 al 5 de calificación promedio, indica satisfacción con las auditorías realizadas.
Conformidad	Porcentaje de conformidad de los Centros de Información respecto al servicio de mantenimiento de acervos especiales.	Contar con la información para controlar la conformidad de los Centros de Información respecto al servicio recibido para la toma de acciones de mejora.	Conformidad sobre la realización del servicio de mantenimiento de acervos.	Con la información derivada de la encuesta de satisfacción y conformidad se realiza el cálculo del grado de conformidad por ítem expresado en términos porcentuales. La medición se hace mensual y el análisis de datos se realizará cada tres meses para revisión por la dirección.	$PCSMA = \frac{\sum CI}{CA} * 100$ PCSMA= Porcentaje de conformidad con el servicio de mantenimiento de acervos. $\sum CI$ =Sumatoria de calificaciones por ítem. CA=Cuestionarios aplicados.	De 0% al 70% de conformidad por ítem, indica que no se cumple con la conformidad mínima deseada. Se procede a realizar análisis de causa raíz y a establecer las acciones correctivas con carácter urgente. Del 71% al 100% de conformidad, indica que se cumple con la conformidad mínima deseada.

12. Tabla de control de cambios y aprobación

No.	Sección	Descripción	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
1	Todo el documento	Documento nuevo	Comité del SB	----	Comité del SB	----
2	Apartado 3	En colecciones especiales, se agregó la palabra "contenido".	Proceso de calidad de la DB.	29 de agosto de 2022	Directora de Bibliotecas/ Responsable de proceso de soporte	2 de septiembre de 2022
	Desarrollo. Actividad 7	En el apartado 6. Se agrega "En el caso de la Hemeroteca Pública Universitaria, los restauradores realizan alternadamente encuadernación completa y restauración de periódicos". En el apartado 9. Verificación Se agrega "o periódico" y se elimina "en el libro" En el apartado 11. Embalaje. Se elimina "los libros" y se agrega "el material".				
	Diagrama	En el número 8 se agrega "o encuadernado". En el número 11 se elimina "libros" y se agrega "materiales".				
	En el área 9 Tabla de entradas y salidas	Se cambia "resistol especial" por "adhesivo". Se agrega "cartulina fabria".				