

MINUTA

[Título de la reunión] Revisión por la Dirección de los Procesos de Soporte		
03/08/2022	[Hora de la reunión] 11:00 am	[Lugar de la reunión] SALA DE CAPACITACIÓN EDIFICIO S
Reunión convocada por:	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS	
Asistentes		
Nombre	Puesto	Firma
Gabriela Sánchez Medina	Directora de Bibliotecas	Asistió
Silvia Alejandra Manríquez Gómez	Subdirectora Técnica	Asistió
Marco Antonio Muñoz Ambriz	Jefe del Departamento de Planeación y Desarrollo	Asistió
Oscar Gustavo Alcaraz Contreras	Jefe de Departamento de Procesos Técnicos	Asistió
Yair Yoyakin Rendón Gaona	Jefe del Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas	Asistió
Alejandro Lugo Flores	Jefe del Departamento de Laboratorio de Conservación	Asistió
Elisa Pérez Medrano	Responsable del Proceso de Recursos Financieros	Asistió
Teresa Ávila Calderón	Responsable del Proceso de Recursos Humanos	Asistió
Violeta García Pascual	Responsable del Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas	Asistió
Maribel Bucio Vargas	Responsable del Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos	Asistió
Javier Alejandro Vargas Bravo	Responsable del Proceso de Organización Documental	Asistió
Luis Enrique Esquivel Valpuesta	Responsable del Proceso de Mantenimiento de Fondos Especiales	Asistió
Lluvia Ibeth Mejía Salgado	Responsable del Proceso de Calidad	Asistió

[Orden del día]
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bienvenida 2. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad.

[Desarrollo de la sesión]

1. Da inicio la reunión siendo las 11:00am, la Directora de Bibliotecas y el Jefe de Planeación y Desarrollo dan la bienvenida a los presentes.
2. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad:
 - a) Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 - b) Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

Proceso de Gestión de Recursos Financieros

- **SATISFACCIÓN:** los resultados de la encuesta de satisfacción en las tres preguntas son mayor a 4, por lo que son satisfactorios de acuerdo al indicador establecido en el procedimiento (4 a 5).
- **CONFORMIDAD:** ¿Los productos o servicios suministrados cumplen las características solicitadas? los resultados son 100% conformes.
- **EFICACIA:** en el porcentaje de solicitudes atendidas el resultado es de 64.52%. La responsable del proceso de Recursos Financieros menciona que el plan de contención ha detenido la compra debido al COVID, además que los procesos de adquisición complican el cumplimiento del POABS ya que pasa por distintos departamentos. Se tiene considerado que no hay riesgo de incumpliendo del programa operativo anual, ya que la medición es hasta el mes de julio y se tiene hasta diciembre 2022 el cumplimiento del programa.

Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos

- **SATISFACCIÓN:** los resultados son satisfactorios, el indicador determina 5 como la máxima y de 0 a 3.5 se toman acciones; todos los resultados son arriba de 4.
- **CONFORMIDAD:** el indicador que determina que del 71% al 100% es conforme, los resultados son conformes arriba del 95%.
- **EFICACIA:** Porcentaje de atención de demanda de encuadernación de acervos contemporáneos en tiempo comprometido:
2022= 864 solicitados, 744= atendidos en tiempo comprometido, dando en porcentaje un 86.11%. Por lo que no requiere acciones, ya que la mínima aceptable 80%.
- **EFICIENCIA:** Porcentaje de producción de acervos encuadernados por encuadernador en la unidad de tiempo determinada (indicador menor al 80% se tomarán acciones correctivas).
2022= 1 encuadernador con **70.59%** de producción, se requiere determinar acciones correctivas.

Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales

- **SATISFACCIÓN:** los resultados son satisfactorios de acuerdo a los indicadores establecidos en los procedimientos del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales; el indicador determina como 5 la máxima y de 0 a 3.5 se toman acciones, todos los resultados son arriba de 4.
- **CONFORMIDAD:** los resultados de las encuestas de conformidad del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales es del 100%.
- **EFICACIA:** Porcentaje de atención de demanda de intervención de acervos en el tiempo comprometido están en un **68.83%** y el mínimo aceptable es 80%. El responsable del proceso menciona que el atraso es por falta de material, además que el personal restaurador participa en un objetivo operativo del proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos con el propósito de que no disminuya su producción, donde se realizaron pequeñas reparaciones en 1788 libros en 6 meses.
- **EFICIENCIA:** Porcentaje de producción de acervos intervenidos por restaurador 2022 con resultados del 100%.

Proceso de Formación de Recursos Humanos

- **SATISFACCIÓN:** los resultados son satisfactorios, como lo establece el indicador en el procedimiento del proceso (de 8 a 10 calificación promedio indica satisfacción). La calificación es mayor de 9.
- **CONFORMIDAD:** los resultados de conformidad son mayor de 97%.
- **EFICACIA:** Porcentaje de cumplimiento del Programa anual de capacitación, el resultado es **50%**, el indicador que es de 0 al 80%. La responsable del proceso menciona que el programa se cumple en el mes de diciembre y se tiene planificado para cumplirlo al 100%.
- **EFICIENCIA:** Eficiencia de las acciones de capacitación. Se muestra resultado de 283 personas capacitadas y 229 personas aprobadas= 81%.

Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas

- **SATISFACCIÓN:** los resultados son satisfactorios de acuerdo al indicador establecido en el procedimiento, el indicador determina 8 como la mínima aceptable. El resultado es mayor de 9.
- **CONFORMIDAD:** los resultados son conformes de acuerdo al indicador que es 80% a 100% se está cumpliendo con la conformidad del proceso con un resultado arriba del 98%.
- **EFICACIA:** Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de servicio de charlas, cursos y servicios de referencia virtual con resultados del 100%.
- **EFICIENCIA:** Promedio horas impartidas por instructor en charlas y talleres, el resultado es 268 horas por instructor.
Se aprueba el objetivo operativo del proceso, mismo que se planifica en la plataforma de objetivos:

Durante el año 2022, se implementará dentro del sitio Biblioteca Virtual la oferta de cursos del PDHI, destinado a que los usuarios puedan conocer los cursos que se llevan a cabo como parte de las actividades del proceso, a fin de que puedan solicitar y agendar sesiones de capacitación, incrementando en un 10% el número de solicitudes de cursos y charlas.

Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas.

- **SATISFACCIÓN:** todos los resultados son satisfactorios de acuerdo a los indicadores establecidos en los procedimientos del proceso que es promedio 8 a 10.
Diseño y desarrollo de software= mayor 9
Soporte de software= 10
Soporte técnico y redes= mayor de 9
Programa preventivo de equipo de cómputo= 10
Programa de mantenimiento de equipos de seguridad=10
- **CONFORMIDAD:** se muestran resultados de conformidad en un 100% en los subprocesos de PGTS.
- **EFICACIA:** resultados del avance porcentual de solicitudes atendidas:
Diseño y Desarrollo= 100%
Soporte de software= 100%
Soporte técnico y redes= 96.85%
Avance porcentual de acciones programadas programa preventivo de equipo de cómputo= **45.65%**
Avance porcentual de acciones programadas programa de mantenimiento de equipos de seguridad=**45.65%**
El jefe del proceso menciona que la programación está hasta diciembre 2022 y se cumplirá en tiempo, sin embargo requiere un limpiador de circuitos.
- **EFICIENCIA:**
Diseño y Desarrollo= 100%
Soporte de software= 96%
Tiempo promedio de solicitudes atendidas de soporte técnico y redes= 96%.
Eficiencia por persona de soporte técnico y redes= 2 personas resultaron con 0% y 1.57%. El responsable menciona que pertenecen a credencialización y estuvieron de apoyo para el proceso. No se incluirán en las próximas estadísticas.

Proceso de Organización Documental

- **SATISFACCIÓN:** todos los resultados son satisfactorios con resultado mayor de 4.
- **CONFORMIDAD:** 99.97%
- **EFICIENCIA:** en este indicador se mide los volúmenes procesados por catalogador. El responsable del POD menciona que este indicador se

modificará porque no se puede medir la producción por persona, ya que cada libro por clasificar tiene diferente complejidad.

Proceso de Calidad (Auditoría interna).

- SATISFACCIÓN: los resultados son satisfactorios de acuerdo al indicador establecido en el procedimiento de auditoría interna (calificación promedio 8 a 10 satisfacción con las auditorías internas), los resultados son mayor de 9.
- CONFORMIDAD: 100%
- EFICIENCIA: promedio de horas- auditor líder por auditorías. Se muestra como resultado 4 horas por auditoría.

La responsable del proceso de calidad menciona que hace falta auditores líderes para lo cual se invitará y capacitará a los coordinadores y gestores de cada centro de información y responsables de procesos de soporte.

Acuerdo	Responsable	Fecha compromiso
Se analizarán y modificarán los indicadores de los procesos de soporte.	Procesos de soporte	Enero 2023