



MINUTA

[Título de la reunión] REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN POR EL COMITÉ DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO 2/2020

24/08/2020

[Hora de la reunión] 5:00PM

[Lugar de la reunión]Plataforma Meet

Reunión convocada por PROCESO DE CALIDAD

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
Janeth Morales Cortés	Jefe del departamento de conservación y restauración bibliohemerográfica	Asistió
Oscar Gustavo Alcaraz Contreras	Jefe de Departamento de Procesos Técnicos y Coordinador de la biblioteca de BUCIH	Asistió
Yair Yoyakin Rendón Gaona	Jefe del Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas	Asistió
Teresa Ávila Calderón	Responsable del Proceso de Recursos Humanos	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
Maribel Bucio Vargas	Responsable del Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos	
Carlos Julián Burgueño Moreno	Coordinador de la Biblioteca de Medicina	Asistió
Paula Irene Chávez López	Coordinadora de la biblioteca de Psicología	Asistió
José Juan Ángel Munguía	Coordinador de la biblioteca de Ingeniería en Tecnología de la Madera.	Asistió
Juan Torres Melgoza	Coordinador de la biblioteca de Unidad Profesional Ciudad Hidalgo	Asistió
Yuliana Camacho Correa	Coordinadora de la biblioteca de Derecho	Asistió
Ruth Itzel Silva Reyes	Coordinadora de la Hemeroteca Pública Universitaria.	Asistió
Patricia Flores Martínez	Coordinadora de la biblioteca del CIBA	Asistió
Itziyureni Mendoza Ruiz	Coordinadora de la biblioteca de Economía	Asistió
José Manuel Morales Palomares	Coordinador de la biblioteca de Facultad de Historia	Asistió



MINUTA

Mauricio Perea Peña	Coordinador de la biblioteca de la Biblioteca del IIAF.	Asistió
Ma. Estela Corona M.	Coordinadora de la biblioteca de Contaduría y Ciencias Administrativas	Asistió
Carmen Edith Salinas G.	Coordinadora de la biblioteca del Instituto Investigaciones Históricas	Asistió
Liliana Ruby Chacón	Coordinador de la biblioteca de la facultad de Odontología	Asistió
Gloria Cáceres Centeno	Coordinadora de la biblioteca de Filosofía	Asistió
Norma Margarita Díaz Fernández	Coordinadora de la biblioteca de la facultad de Ingeniería Mecánica	Asistió
Alberto Calderón Cristóbal	Coordinador de la biblioteca de Ingeniería Química	Asistió
Lluvia Ibeth Mejía Salgado	Responsable del Proceso de Calidad	Asistió
Mayra Valdespino Zaragoza	Biblioteca del P. Odontología	Asistió
Jorge García Mendoza	Biblioteca de la Ingeniería Eléctrica	Asistió
Tania Anais Solis López	Proceso de Calidad	Asistió

[Orden del día]

- BIENVENIDA POR LA DIRECTORA DE BIBLIOTECAS
- EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES
- REPORTE DEL SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS (HALLAZGOS DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA, ASÍ COMO ACCIONES DE MEJORA)

[Desarrollo de la sesión]

1. BIENVENIDA POR LA DIRECTORA DE BIBLIOTECAS

Da inicio la reunión a las 5:00 pm y terminó a las 8:00 pm. Siguiendo con la orden del día la Directora de bibliotecas dio la bienvenida a los presentes.

2. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

Se revisa la NC menor 2 (auditoría externa vigilancia 1)

No se muestra evidencia de la evaluación de la eficacia de las acciones para abordar los riesgos, en este caso no se evaluó las actividades de los riesgos determinados en la matriz del 2018.

Se analiza nuevamente la determinación de la causa, se acuerda agregar como causa: **no hay evidencia del seguimiento de las acciones determinadas para abordar los riesgos**. En los planes



MINUTA

de acción se agrega una actividad: **revisar y modificar las acciones determinadas para los riesgos y oportunidades.**

Se procede a la revisión de la Matriz de riesgos y oportunidades.

Oscar Alcaraz coordinador de la biblioteca de BUCI, menciona que debido a que no se labora en las áreas no hay avance de las acciones por lo tanto no se puede medir la eficacia y que es importante analizar cada uno de los riesgos y oportunidades para decidir continuar con los establecidos o determinar otros riesgos. Gloria Cáceres comenta que debido a la contingencia sanitaria por el COVID-19, es importante determinar algún riesgo para el regreso a las áreas de trabajo. La Dra. Gabriela Sánchez directora de bibliotecas menciona, que ya se tiene un protocolo para reapertura de las bibliotecas, mismo que dará a conocer en el momento que se reanuden las actividades en las bibliotecas, el cual dará a conocer la Secretaría General.

Matriz de Riesgos y oportunidades.

1. Debido a la mala conectividad del servicio de internet, los servicios pueden suspenderse.

La Dra. Gabriela Sánchez comenta que el problema de internet no depende de la dirección de bibliotecas, ya que es un problema institucional y corresponde a otra dependencia la solución.

Gloria Cáceres menciona que es importante que se tenga detectado como un riesgo, aunque la solución no dependa de la dirección de bibliotecas, se cuenta con la evidencia de que se encuentra detectado en los centros de información a través de las quejas y encuestas que se aplican al usuario.

Además de los servicios que se ven afectados por la falta de internet, los procesos de soporte afectados son Proceso de Organización Documental ya que no pueden crear ningún registro bibliográfico, Proceso de calidad se ve afectado para el uso en las plataformas digitales.

El comité de calidad del SB evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo ALTO (Riesgos a tener en cuenta y monitorear), toma la decisión de mantener el riesgo ya que afecta la operación de los procesos operativos y de soporte, así como para el cumplimiento de los objetivos de calidad, sin embargo no depende de la dirección de bibliotecas solucionarlo.

2. Debido a las inconsistencias en el catálogo bibliográfico, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario

Javier Vargas responsable del POD explica que en el proceso se realizó una planificación interna de verificación, donde el 90% de errores ha disminuido y que personalmente verifica de manera mensual, además que Yair Rendón responsable del PGTS monitorea los inventarios, por lo que ha disminuido el riesgo, también hay una verificación por parte del centro de información donde hay un clasificador y también han disminuido las inconsistencias.

Oscar Alcaraz hace mención de la existencia de un registro de verificación que se llena una vez a la semana, evidencia que se encuentra de manera impresa en la oficina del proceso.

El comité de calidad del SB evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo MODERADO (Riesgos a estar alerta en su severidad o frecuencia), aunque han disminuido en gran porcentaje las inconsistencias es necesario continuar con el monitoreo y corrección del catálogo bibliográfico.

3. Debido a que el catálogo bibliográfico está incompleto, puede que no se encuentre la información requerida por el usuario

Este riesgo se atiende a través de un objetivo de calidad en los centros de información que lo requieren. Actualmente en este objetivo participan 7 Centros de Información, con el propósito de clasificar y catalogar 36945 volúmenes a diciembre de 2023.

El comité de calidad del SB evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo MODERADO (Riesgos a estar alerta en su severidad o frecuencia).



MINUTA

4. Debido a la falta de capacitación del personal de los centros de información no certificados y a la rotación del mismo, puede que el servicio no cumpla con los requisitos establecidos.

La Dra. Gabriela Sánchez explica que se incluirán cursos en el programa anual de capacitación así como tutorías, estas se realizarán en línea y se incluirá a las bibliotecas no certificadas. Estas capacitaciones no deberán generar gastos, ya que por el momento son indicaciones del contralor de la UMSNH.

El comité de calidad del SB evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo BAJO (En los riesgos bajos no se dará seguimiento).

5. Debido a que no se cuenta con una evaluación de auditores externos e internos, puede que no se cuente con hallazgos relevantes para la mejora del sistema de gestión calidad.

La responsable del proceso de calidad menciona que faltan algunos detalles para concluir los criterios de evaluación.

El comité de calidad del SB evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo MODERADO (Riesgos a estar alerta en su severidad o frecuencia. Una vez determinados los criterios permitirá en próximas auditorías evaluar el desempeño de los auditores y poder contar con hallazgos relevantes para la mejora del sistema de gestión de calidad.

6. Debido a la falta de interés de los Comités de bibliotecas, puede que no se alcance el logro de los objetivos.

Debido a la pandemia se ha complicado la interacción directa con los Comités de bibliotecas, sin embargo la Dirección de bibliotecas a través de sus procesos de soporte, se encuentra en constante comunicación y trabajo con los coordinadores de Centros de información, manteniendo así actualizados los objetivos de calidad.

El comité de calidad del SB evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo MODERADO (Riesgos a estar alerta en su severidad o frecuencia. Una vez regresando a las áreas de trabajo, se continuará con los planes de acción determinados.

7. Debido a los movimientos huelga y paros, puede que no se cumplan los objetivos de calidad.

No está bajo control del Sistema bibliotecario los movimientos de huelga y paros.

Se cumple con lo determinado en las acciones, ya que se aumentó el tiempo en la planeación de los objetivos de calidad.

El comité de calidad del SB evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo MODERADO (Riesgos a estar alerta en su severidad o frecuencia).

8. Debido al costo elevado de los materiales utilizados los procesos de Encuadernación de Fondos Contemporáneos y Mantenimiento de Acervos Espaciales, puede que se aumente el tiempo entrega de los productos.

Maribel Bucio responsable del PEFC comenta que se mandó a Elisa Pérez (PGRF), un listado de proveedores nuevos para el proceso, sin embargo son muy caros, por lo que se decidió quedarse con los mismos. A la política del proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos se agregó el costo del libro reencuadernado, con la finalidad de que se revise el precio de los libros y en caso de ser menor al costo de reencuadernación, se sugiere adquirirlo nuevo. El PEFC verifica se lleve a cabo.

El comité de calidad del SB evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo BAJO (En los riesgos bajos no se dará seguimiento).

9. La reducción de presupuesto de la Universidad para actividades de difusión, puede ocasionar que los servicios del PDHI no lleguen a los usuarios finales.

Respecto a este riesgo la directora comenta que la Dirección de bibliotecas no paga por difusión de servicios del Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas. La difusión de los servicios del PDHI se



MINUTA

realiza a través de la página virtual de la DGB, redes sociales (Facebook, twitter), de manera directa con los directivos de cada facultad y a través del SISIL.

El comité de calidad del sistema bibliotecario determina cerrarlo, ya que no se considera un riesgo para la difusión de los servicios que ofrece el proceso.

10. Debido a la falta de mantenimiento, puede que los edificios se deterioren

11. Debido al tiempo prolongado de reparación, puede que haya pérdida o deterioro de la infraestructura física.

Se menciona que servicios generales no cuenta con un calendario de mantenimiento.

Oscar jefe de BUCIH comenta que se debe realizar una supervisión constante de la infraestructura de las bibliotecas ya que el programa de evaluación de infraestructura no es eficaz.

Carlos Burgueño responsable de la biblioteca de Medicina menciona que los insumos de todas las reparaciones que se requieren en las bibliotecas, son a través de la dirección de bibliotecas o por la facultad y servicios generales aporta la mano de obra, sugiere que servicios generales proporcione un calendario donde ellos aseguren los recursos necesarios.

La Dra. Gabriela Sánchez hace mención que como dirección se debe contar con evaluaciones de infraestructura por cada centro de información, y así poder realizar las gestiones necesarias a las dependencias correspondientes.

Yuliana responsable de la biblioteca de Derecho y la responsable del Proceso de Calidad sugieren retomar y planificar las evaluaciones de infraestructura física con el apoyo de los pasantes de arquitectura coordinados por el Departamento de Patrimonio Universitario.

TIEMPO DE ATENCIÓN DE UNA REPARACIÓN DE INFRAESTRUCTURA ES PROLONGADO

La Dra. Gabriela Sánchez menciona que el recurso, depende las direcciones de facultades y escuelas donde se encuentra el deterioro.

Carmen Salinas responsable de BIH propone realizar la gestión necesaria y fusionar el riesgo 10 y 11 a nivel de gestión, ya que los tiempos de atención son difíciles de controlar y más en este momento de crisis financiera en la universidad.

Yuliana responsable de la biblioteca de Derecho menciona que en su facultad no hay reparaciones mientras no pase por tesorería.

Maribel Bucio responsable de PEFC menciona que en las facultades y bibliotecas haga sus gestiones y no sea solo responsabilidad para la dirección de bibliotecas.

El comité de calidad del Sistema Bibliotecario determina fusionar el riesgo 10 y 11, considerando que las acciones para su atención son las mismas, además se acuerda cambiar la redacción de este riesgo quedando de la siguiente manera:

Debido a la falta de seguimiento de las evaluaciones de infraestructura física en el Sistema Bibliotecario, puede que haya deterioro o pérdida de la misma.

Acciones:

- Determinar responsabilidad en la aplicación de la evaluación de infraestructura física
- Realizar el programa anual de infraestructura física
- Entrega de informe
- Acciones y gestiones necesarias

Fecha compromiso: Julio 2021

El comité de calidad del SB evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo ALTO (Riesgos a tener en cuenta y monitorear)

12. Debido a que las escuelas o facultades no aplican los recursos etiquetados para los centros de información, puede que no se cuente con la bibliografía requerida.



MINUTA

La Dra. Gabriela Sánchez menciona que ya se tiene un rubro para comprar libros y las facultades lo ejercen para otra cosa, contraloría ayuda proporcionando las facturas a la Dirección de bibliotecas; en octubre o noviembre del año pasado, el Comité solicitó el presupuesto asignado para atender la solicitud de acervo. Comenta que hay un registro de solicitud del año pasado y otro por el Comité de cada biblioteca a la dirección, así la DB si sabe que compran y con que recurso.

Gloria Cáceres jefa de la biblioteca de Filosofía menciona que su facultad atendió la compra de libros, pero no los que se requerían en la biblioteca.

Carlos Burgueño jefe de Medicina, sugiere que en el POASB se debe etiquetar si no es viable la adquisición del acervo solicitado, para que los coordinadores de bibliotecas puedan proponer otra compra, además así se podrá identificar quien no está comprando lo solicitado.

Se acuerda dar seguimiento a las acciones para noviembre de 2020, con el propósito de solicitar el presupuesto con que se cuenta para compra de libros.

El comité de calidad del SB evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo EXTREMO (Requieren acciones urgentes).

13. Debido a la falta de auditores, puede que no se cumpla el programa de auditorías internas o que no de eficaz debido a la falta de auditores.

La responsable del proceso de calidad menciona que ya se cuenta con un listado de auditores que participarán en las próximas auditorías conformado por coordinadores de Centros de Información y Gestores internos, además se modificó el procedimiento de auditoría interna en la actividad selección de auditores.

El comité de calidad del SB evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo MODERADO (Riesgos a estar alerta en su severidad o frecuencia).

14. Debido a que no se cuente con información de los libros extraviados, puede que el usuario no localice la información requerida.

La Dra. Gabriela Sánchez menciona que se están haciendo cartas de no adeudo y ningún usuario debe libros, eso significa que los centros de información no suben a los usuarios deudores a la plataforma SIBIB.

En seguimiento a las acciones se acuerda que todas las bibliotecas deben subir y sacar un reporte de la plataforma SIBIB y proporcionarán un listado de todos los deudores al inicio del año, esto para evitar extravío de libros.

Además que regresando a las áreas de trabajo se harán las bajas de libros en el sistema.

El comité de calidad del SB evalúa el riesgo dando como resultado nivel del riesgo MODERADO (Riesgos a estar alerta en su severidad o frecuencia).

Se acuerda modificar el Procedimiento para Gestión del Riesgo, sobre la evaluación de la eficacia de las acciones.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Carmen jefa de BIIH propone se agregue un riesgo referente a la pandemia y a la apertura de las bibliotecas; la Directora de biblioteca menciona en cuanto las autoridades aprueben el protocolo, se incorporará y dará a conocer.



MINUTA

3. REPORTE DEL SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS (HALLAZGOS DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA, ASÍ COMO ACCIONES DE MEJORA)

La responsable del proceso de Calidad muestra el avance de la NC MENOR 1, el cual es de un 60%.

Se identifica falta de seguimiento a las acciones correctivas derivadas de los incumplimientos de la aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente, en este caso se observa las acciones con Folio 4 y 11 que tienen actividades con fechas vencidas y no se tiene evidencia de la aplicación, seguimiento y cierre de las mismas. Se cuentan con acciones 2/2019 Número 4, donde no tiene la causa. Se revisa la acción correctiva de la auditoría 1/2019 Número 5, aunque está cerrada no se tiene registrado el avance ni evidencia.

Además menciona que la fecha compromiso para el cierre de este hallazgo es el 31 de agosto de 2020, por lo que se les solicita a los presentes continúen con la revisión de la plataforma de hallazgos actualizando causa, fecha compromiso, avance, evidencia y eficacia de las acciones.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Se realizará planificación de cursos	Responsable de Recursos Humanos	30 de septiembre de 2020
Establecer criterios de evaluación de auditores externos e internos	Proceso de calidad	30 de septiembre de 2020
Reunión de Comité de calidad del SB, para evaluar riesgos y oportunidades y plantear nuevos	Comité de Calidad del SB	Febrero 2021
Revisar la plataforma de hallazgos con el propósito de actualizar causa, avance, evidencia y eficacia de las acciones.	Coordinadores de centro de información y Responsables de procesos de soporte	31 de agosto de 2020