

MINUTA

[Título de la reunión] Revisión por la Dirección de Sistema Bibliotecario			
16/10/2023		[Hora de la reunión] 10:00 am	[Lugar de la reunión] Auditorio ININEE
Reunión convocada por:	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS		
Asistentes			
Nombre		Puesto	Firma
Silvia Alejandra Manríquez Gómez		Directora de Bibliotecas	Asistió
José Manuel Morales Palomares		Subdirector Técnico	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
Claudia Alejandra García Gil		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
Alejandra Vargas Mejía		Proceso de Calidad	Asistió
Indira Leticia Gutiérrez Guzmán		Coordinadora de la Biblioteca de Medicina	Asistió
Paula Irene Chávez López		Coordinadora de la biblioteca de Psicología	Asistió
Salvador Bruee		Biblioteca de Psicología	

José Juan Ángel Munguía	Coordinador de la biblioteca de Ingeniería en Tecnología de la Madera	Asistió
Ariel Oliva Hurtado	Coordinador de la biblioteca de Unidad Profesional Ciudad Hidalgo	
Carlos J. Burgueño Moreno	Coordinador 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
Maricruz Valdez Plancarte	Coordinadora de la biblioteca de Contaduría y Ciencias Administrativas	Asistió
Carmen Edith Salinas García	Coordinadora de la biblioteca del Instituto Investigaciones Históricas	Asistió
Gloria Cáceres Centeno	Coordinadora de la biblioteca de Filosofía	
Patricia Manríquez Zavala	Coordinadora de la biblioteca de Físico Matemáticos	Asistió
Martha Romero Zamora	Biblioteca de Físico Matemáticos	
Claudia Alejandra García Gil	Gestora de la biblioteca de Físico Matemáticos	Asistió
Alberto Calderón Cristóbal	Coordinador de la biblioteca de Ingeniería Química	Asistió
Mayra Valdespino Zaragoza	Biblioteca del P. Odontología	Asistió
Luis Carlos Bocanegra Díaz	Coordinador de la biblioteca de Veterinaria	Asistió
Yunuén Vargas Barajas	Biblioteca de la Ingeniería Eléctrica	Asistió
Liliana Ruby Chacón Huerta	Responsable de la Biblioteca de Odontología	Asistió
Norma Margarita Díaz Fernández	Responsable de la Biblioteca de Ingeniería Mecánica	Asistió
Bertha Verónica Aburto Rangel	Coordinadora del ININEE	
Blanca Mariana Hernández Doblas	Gestora del ININEE	Asistió
Edgar Mejía Lemus	Coordinador de la Biblioteca de la Escuela Preparatoria Isaac Arriaga	Asistió

Santiago Barajas López	Coordinador de la Biblioteca de la Escuela Preparatoria José Ma. Morelos y Pavón	Asistió
Flor Mora Hernández	Gestora de la Biblioteca del Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales	Asistió

[Orden del día]
1. Bienvenida 2. Presentación del nuevo sistema de Registro Automatizado de Usuarios mediante número de matrícula. PGTS 3. Revisión de la política de calidad 4. Entradas de Revisión por la Dirección del Sistema Bibliotecario.

[Desarrollo de la sesión]

1. Da inicio la reunión siendo las 10:00am, la Directora de Bibliotecas y el Jefe de Planeación y Desarrollo dan la bienvenida a los presentes.
2. El Jefe del Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas presenta el nuevo sistema de Registro Automatizado de Usuarios mediante número de matrícula.

3. Revisión de la política de calidad

El coordinador de la biblioteca de Tecnología en la Madera menciona que en su revisión por la dirección el comité de la biblioteca cuestionó si el primer párrafo que hace mención: “respalda las funciones **sustantivas** de docencia, la investigación, la conservación y la difusión de la cultura que se realizan en la Universidad”; referente al término **SUSTANTIVAS** el comité cuestiona si va enfocado a lo declarado por la Universidad.

El comité de calidad del Sistema Bibliotecario por votación decide eliminar la palabra de la política de calidad.

4. La responsable del Proceso de Calidad inicia con la lectura de la política de calidad para su revisión y sugerencias de cambio.

ESTADO DE LA ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

Se muestran los acuerdos:

- Actualizar inventario mobiliario, telefonía, equipo de cómputo y de recursos de información en la plataforma SIBIB-CALIDAD. **85%**

- Modificar en la documentación del SGC los indicadores de la encuesta de satisfacción del cliente, con lo acordado donde 8 es la calificación mínima para todas las preguntas. **100%**
- Actualizar los procedimientos de Gestión de colecciones y prestación del servicio, con el propósito de adecuarlos a las nuevas indicaciones que determine la dirección de bibliotecas. **100%**
- Los centros de información entregarán su revisión por la dirección en el mes de septiembre al proceso de calidad. **50% EL INCUMPLIMIENTO ES DEBIDO AL CAMBIO DE DIRECCIÓN EN LAS ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS Y UNIDADES PROFESIONALES.**

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se revisa el contexto de la organización se realiza a través de un análisis FODA que realiza cada centro de información y proceso de soporte, con fin de concentrar un FODA para el sistema bibliotecario; el análisis del FODA da como resultados cambios al contexto de la organización:

CUESTIONES EXTERNAS:

- 1. Carencia de un presupuesto regularizado exclusivo para las bibliotecas y sus áreas, no se garantiza la operación básica de sus procesos.** Detectado en la Matriz de riesgos y oportunidades, sin embargo, su impacto es alto en los centros de información afectando:
 - Actualización del acervo impreso y digital.
 - Infraestructura física no se mantiene ni proporciona en edificios, adecuaciones a las instalaciones, mantenimiento de equipos de cómputo, recarga de extintores, aire acondicionado, así como falta arcos magnéticos.
 - Internet deficiente.
 - Contratación de capacitación externa.

LOS COORDINADORES DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN DE INSTITUTO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS, ODONTOLOGÍA Y TECNOLOGÍA DE MADERA MENCIONAN QUE NO HAY APOYO POR PARTE DE LAS DIRECCIONES DE LA ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS Y UNIDADES PROFESIONALES, Y QUE SE REQUIERE EL APOYO DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS.

LA MTRA. SILVIA ALEJANDRA MANRÍQUEZ GÓMEZ (DIRECTORA DE BIBLIOTECAS) MENCIONA QUE HUBO CAMBIO DE DIRECCIÓN, ADEMÁS QUE EL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL SE LIBERÓ DE MANERA TARDÍA Y ESO HA AFECTADO EL SEGUIMIENTO A LAS GESTIONES SOLICITADAS.

SEÑALA QUE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA REALIZARÁ INTERACCIONES CON LAS DIRECCIONES DE LAS ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS Y UNIDADES PROFESIONALES, CON EL PROPÓSITO DE QUE TENGAN EL COMPROMISO Y DEN SEGUIMIENTO A NECESIDADES DE RECURSOS DE CADA BIBLIOTECA, SIN EMBARGO, ES IMPORTANTE QUE TODOS LOS COORDINADORES CONTINÚEN REALIZANDO LAS GESTIONES NECESARIAS A TRAVÉS DE SU POA Y GENEREN LAS EVIDENCIAS DE LAS NECESIDADES.

- 2. La disminución de usuarios después de la pandemia y por rebrote COVID-19.** Detectado en la Matriz de riesgos y oportunidades y su impacto es bajo.

LA MTRA. CARMEN EDITH SALINAS GARCÍA (COORDINADORA DE HISTÓRICAS) COMENTA LA IMPORTANCIA DE CONOCER EL PLAN ESTRATÉGICO Y LA TENDENCIA DEL USUARIO POR LA CONSULTA DIGITAL ESPECÍFICAMENTE DE LAS BASES DE DATOS; A LO QUE LA **DIRECTORA DE BIBLIOTECAS** MENCIONA QUE EL PLAN ESTRATÉGICO SE ENCUENTRA EN PROCESO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN POR PARTE DE CONSEJO UNIVERSITARIO Y EN CASO DE LAS BASES DE DATOS LA CONTRATACIÓN ES MUY COSTOSA, POR LO QUE SE DEBE SEGUIR EVIDENCIANDO ANTE LA AUTORIDAD UNIVERSITARIA LAS NECESIDADES DE ESTE RECURSO DE INFORMACIÓN Y TENER CONTROL DEL PLAGIO, ADEMÁS QUE EL PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS REALIZA LA FORMACIÓN DE LOS USUARIOS PARA LA CONSULTA DE BASES DE DATOS. **CARLOS JULIÁN BURGUEÑO MORENO (COORDINADOR DE LA BIBLIOTECA DE DERECHO)** MENCIONA LA IMPORTANCIA DE LA DIFUSIÓN DE LAS BASES DE DATOS A TRAVÉS DE LOS BIBLIOTECARIOS.

BLANCA MARIANA HERNÁNDEZ DOBLAS COMENTA QUE EL REPOSITORIO DE TESIS CARECE DE ACTUALIZACIÓN CON LAS TESIS DE ININEE, Y ES UN RECURSO MUY UTILIZADO EN SU INSTITUTO.

LA MTRA. SILVIA ALEJANDRA MANRÍQUEZ GÓMEZ (DIRECTORA DE BIBLIOTECAS) RESPONDE QUE SÓLO SE SUBIRÁN LAS TESIS DE LOS USUARIOS QUE SÍ SE TITULEN. **EL LIC. JOSÉ MANUEL MORALES PALOMARES (SUBDIRECTOR DE BIBLIOTECAS)** MENCIONA QUE SE ESTÁN TOMANDO ACCIONES PARA LA DIGITALIZACIÓN DE TESIS Y LIBERACIÓN DE ESPACIOS. ADEMÁS DE SU COMPROMISO DE ESTABLECER EL DIÁLOGO ENTRE LAS DIRECCIONES Y EL COMITÉ DE CALIDAD PARA SENSIBILIZAR EN LA DETERMINACIÓN ACCIONES Y ATENDER TODAS LA NECESIDADES.

CUESTIONES INTERNAS:

1. **Falta de compromiso e interés de los Comités de Calidad con Sistema de Calidad y operación de las bibliotecas.** Detectado en la Matriz de riesgos y oportunidades y su impacto es alto.
2. **Escasez por jubilación del personal catalogador en los centros de información.** Baja en la producción de acervo catalogado. Se requiere de plan de acción para controlar la escasez en el momento que se presente.
3. **Falta de personal de intendencia en los centros de información.** Centros de información con espacios sucios. **LA MTRA. SILVIA ALEJANDRA MANRÍQUEZ GÓMEZ (DIRECTORA DE BIBLIOTECAS)** MENCIONA QUE NO HAY PERSONAL DE INTENDENCIA, SIN EMBARGO, MENCIONARÁ LA PROBLEMÁTICA EN LA INTERACCIONES CON LAS DIRECCIONES.
4. **Falta de personal en los centros de información.** Baja calidad en la atención del cliente. Bajo desempeño de actividades del Sistema de Calidad.
5. **Falta de control de usuarios morosos.** Pérdida de acervo.
6. **Falta de notificación al PFRH sobre los movimientos de personal.** Plataforma de Recursos Humanos no actualizada.

INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

Encuesta de satisfacción del cliente

Se muestra el resultado global de 26 centros de información certificados, donde los resultados son conformes y confiables por arriba del indicador que es 8, a diferencia del año 2022 que sólo se capturaron los resultados de 5 centros de información.

Encuesta de detección de necesidades

Se presenta un resultado global de Bibliotecas, Hemeroteca y Preparatorias, la información obtenida se analiza de manera particular en cada centro de información.

Quejas de los usuarios

- Se generó una queja -Una pareja de usuarios besándose en la sala de descanso. CERRADA
- 100 quejas sobre el servicio de fotocopiado e impresiones. CERRADAS
- Ruido en el exterior y música en el interior. CERRADA
- Los equipos de cómputo no estaban disponibles para una estudiante del posgrado y no pudo consultar el catálogo debido a que los estudiantes de la carrera de seguridad tenían acaparados los equipos. CERRADA

A las quejas se les da seguimiento en cada centro de información y se documentan en la plataforma de hallazgos.

Sugerencias de los usuarios

- Personal que pueda ayudar a despejar dudas en área académica.
- Amabilidad y paciencia de los encargados hacia los alumnos.
- Biblioteca digital.
- Servicio de fotocopiado.
- Mejorar los equipos de la sala de computo.
- Aire acondicionado.
- Área de descanso.
- Mejorar la cobertura y velocidad del internet.
- Que la entrada al centro de información sea automática o con huella digital.
- Digitalización de libros, revistas, tesis, artículos, etc.
- Sala de lectura aislada en silencio.
- Tener convenios con otras instituciones para la consulta de información.
- Ampliación del espacio físico de lectura.
- En el buzón se inserte la palabra "agradecimientos".

b) Grado en que se han logrado los objetivos de calidad

Se muestra el avance de los **Objetivos Estratégicos**

- Clasificar y catalogar 37941 volúmenes a diciembre a 2023.

El responsable del Proceso de Organización Documental menciona que el objetivo no se va cumplir debido a que desde que se estableció el objetivo no se verificó físicamente el acervo a procesar y que no requería clasificación y catalogación en las bibliotecas de Filosofía (revistas), Derecho (revistas) y BUCIH (descarte); por lo que faltarán 3,481 vol (9.1%).

Avance: **33, 951 vol. (89.5%)**

Faltante: 509 vol. (1.3%) a diciembre 2023.

En enero 2024 incluirán las nuevas bibliotecas que participarán en el objetivo estratégico.

- A diciembre de 2023, automatización del préstamo a domicilio. 40%

- Para mayo 2024, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios. 25%

- A octubre de 2023 certificar centros de información. 90%

c) Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

La medición global de los procesos operativos se realizó con los resultados de 24 bibliotecas (faltó Arquitectura y Filosofía). Se muestran resultados de la disponibilidad de la colección y los servicios, con un resultado conforme mayor al 80%; además los resultados de los indicadores de desempeño de los procesos de gestión de colecciones y prestación del servicio.

Por votación se incluirá al alcance del sistema el servicio de préstamos interbibliotecario.

VER ACUERDO.

d) No conformidades y acciones correctivas

Se presentan tres no conformidades y acciones correctivas del Sistema Bibliotecario, misma que se documentan en la plataforma de hallazgos.

e) Resultados de seguimiento y medición

Se presentan los programas:

- Programa anual de capacitación. **100%**
- Programa de mantenimiento de equipos de seguridad. **73%** (Su cumplimiento es hasta diciembre 2023).
- Programa preventivo de equipo de cómputo. **72%** (Su cumplimiento es hasta diciembre 2023).
- Programa de infraestructura física y ambiente para la operación de los procesos. (11 realizadas).
- Programa de recarga de extintores. Se muestra que algunos centros de información tienen sus extintores caducados, por la falta de atención de las direcciones.

- Programa de mantenimiento preventivo de equipo PEFC. No se realizará el mantenimiento al equipo debido a que no se utiliza desde marzo y es alto el costo, por lo que se reprogramará el próximo año.
- Calibración de termohigrómetros. **100%**
- Programa de auditoría interna. **97.37%**

f) Resultados de auditoría

Resultados de Auditoría **externa**.

HALLAZGOS	ESTADO
NO CONFORMIDAD MENOR. El proceso PGC no cuenta con un procedimiento para el área como lo marca el requisito 4.4.1 Sistema de gestión 4.1.4 inciso a. de su documento MANUAL DE LA CALIDAD.	Cerrado
NO CONFORMIDAD MENOR. No se evidencia el proceso de diseño y desarrollo dentro del documento MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO apartado 4.4.1 (Especificación del diagrama de procesos).	Cerrado
NO CONFORMIDAD MENOR. Dentro del documento MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO dentro de su apartado 4.3.1 Aplicabilidad excluye el requisito 8.3 Diseño y Desarrollo de la norma de referencia bajo el entendido de que el requisito es aplicable.	Cerrado

Resultados auditoría interna

- Total de hallazgos detectados: NC 157
- Estado de los hallazgos: abiertos 114 y cerrados 43.
- Área de la norma con mayor recurrencia: 7.2 y 10.2.

VER ACUERDO

g) Desempeño de los proveedores externos

- Compra directa. CONFORME
- Dependencias universitarias. CONFORME
- Escuelas, facultades, institutos y unidades profesionales. NO CUMPLE Y CUMPLE PARCIALMENTE.

Se tienen determinadas y planificadas como un riesgo.

Adecuación de recursos

El Sistema Bibliotecario requiere:

No se proporcionan los recursos necesarios por parte de las direcciones de las escuelas, facultades, institutos y unidades de profesionales de los centros de información para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad:

- Adquisición de acervo.
- Recarga de extintores.
- Fumigación.
- Mantenimiento de la infraestructura: edificios y equipo (cómputo y aire acondicionado).

Riesgos y oportunidades

Se evalúa la eficacia de los riesgos y oportunidades de acuerdo a su severidad y frecuencia y se incluyen y evalúan dos riesgos.

Riesgos:

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

No depende de la dirección de bibliotecas el seguimiento a este riesgo, ya que es un problema institucional y corresponde a otra dependencia la atención.

Acciones:

1. La alta dirección de cada centro de información manifestará ante las autoridades la necesidad de mejorar la conexión a internet. Los resultados de quejas y sugerencias, detección de necesidades y satisfacción de los usuarios. **En proceso**

2. En el caso de Dirección de Bibliotecas, se adquirió transceivers donde el internet mejoró en la Biblioteca Central y procesos de soporte. **Cumplida**

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

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

Acciones:

1. Detectar los errores con inventarios. **Cumplida**
2. Planificar corrección de errores en la base de datos. **Cumplida**
3. Verificación interna del acervo antes su salida del Proceso de Organización Documental. El resultado de salidas no conformes fue de 4. **Cumplida**

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

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

Acciones:

1. Establecer objetivo de calidad en los centros de información que lo requieran. Se cuenta con un objetivo estratégico (2019-2023) que incluye 8 centros de información y que culmina en diciembre de 2023. se integran nuevos centros de información en enero 2024. **En 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).

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

Acciones:

1. Ampliar alcance de las capacitaciones a las bibliotecas no certificadas. Se cumplió con el programa 2022-2023. **Cumplida**
2. Contar con la información del personal en la plataforma del Proceso de Recursos Humanos. **En proceso**

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

Debido a que no se cuenta con una evaluación de auditores internos y externos, puede que no se cuenten con hallazgos relevantes para la mejora del sistema de Gestión de la Calidad.

Se tienen determinados los criterios de evaluación de auditores internos y externos, lo que permitió evaluar el desempeño de los auditores y contar con hallazgos relevantes para el sistema de gestión de calidad.

EL COMITÉ DE CALIDAD DECIDE ELIMINAR ESTE RIESGOS DE SISTEMA DE CALIDAD.

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

Acciones:

1. Para que los Comités de bibliotecas sesionen, se requiere una gran interacción de la Dirección de Bibliotecas con ellos, se realizarán visitas frecuentes a las bibliotecas a fin de estimular su trabajo. **En proceso**

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

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

Acciones:

1. Identificar los posibles conflictos y aumentar 3 meses a la planeación de Objetivos. **Cumplida**

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

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:

1. La Dirección de Bibliotecas decidió que Patrimonio Universitario ya no realizaría las evaluaciones por incumplimiento en la entrega de los informes. **En 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).

Debido a que las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales no CONSIDERAN DESTINAR recursos para los centros de información, puede que no se cuente con la bibliografía requerida.

Acciones:

1. Identificar las bibliotecas que no reciben libros adquiridos con recursos de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales, a través del registro de facturas que proporciona la Dirección de Patrimonio. **En proceso**

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

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.

Acciones:

1. Conformar un equipo de auditores que apoye el área de auditoría. **Cumplida**

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).

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

Acciones:

1. Actualizar listado de deudores. **Cumplida**
2. Diagnóstico de las bajas de libros. **Cumplida**

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

Debido al protocolo de desinfección podría haber poca disponibilidad de acervo para préstamo o consulta. Además, que el proceso de prestación del servicio no se encuentra disponible en su totalidad para el usuario.

Acciones:

1. Se cuenta con un protocolo de bioseguridad para la reapertura de las bibliotecas del Sistema Bibliotecario, mismo que se mantiene en constante actualización. Se mantiene identificado el riesgo, sin embargo, el seguimiento de este no depende del Sistema Bibliotecario ya que no está bajo su control. **Cumplida**

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

Debido a la carencia de un presupuesto regularizado exclusivo para las bibliotecas y sus áreas, no se garantiza la operación básica de sus procesos.

Acciones:

1. El seguimiento de este riesgo depende de cada centro de información, por lo que su Comité gestionará la necesidad de recursos a su dirección. La Dirección de Bibliotecas dejará de suministrar recursos a las bibliotecas para su operación básica. **En proceso**

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

Debido a que las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales no toman en cuenta las solicitudes de los coordinadores de biblioteca, puede que la colección no sea pertinente a los planes de estudio.

Acciones:

1. Las bibliotecas deberán generar evidencias de las actividades y gestiones. La dirección de bibliotecas apoyará manteniendo comunicación con los Comités de Bibliotecas. **En proceso**

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

NUEVOS RIESGOS

Debido a la escasez por jubilación del personal catalogador en los centros de información, puede que se presente una baja producción en el acervo bibliográfico.

Acciones:

1. Convocatoria para el personal interesado.
2. Capacitación.
3. Selección del personal que realizará la actividad.

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).

Debido a la falta de personal de intendencia en los centros de información, puede que los espacios estén sucios.

Acciones:

1. La Dirección de Bibliotecas agendará reuniones con las direcciones de las escuelas, facultades, institutos y unidades, con la finalidad de que atiendan las necesidades de personal de intendencia.

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

Oportunidades de mejora

- Se actualizaron las plataformas del Sistema de Calidad: SIBIB, Acuerdos, Conocimientos y experiencias y Planificación de los cambios.
- Se modificaron los indicadores de medición de los procedimientos de gestión de colecciones y prestación del servicio.
- Se pudo evidenciar el desempeño de los procesos operativos, con la entrega de información de 24 centros de información.
- Adecuación a los registros del Sistema de Calidad, haciéndolos más sencillos y disminuyendo el número.
- Se modificó la encuesta de satisfacción del cliente, con el propósito de que sea más sencilla para el usuario y sea aplicable para todos los centros de información.

SALIDAS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Oportunidades de mejora

- Difusión de los servicios del Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas, a través de una plataforma; así como proporcionando el servicio a los primeros semestres.
- Aumentado al alcance del Sistema de Calidad el Préstamo Interbibliotecario.
- Nuevo sistema de Registro Automatizado de Usuarios mediante número de matrícula. PGTS
- Cambio del Contexto de la Organización en el Manual de Calidad.

Necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad

VER ACUERDOS.

Las necesidades de recursos

VER ACUERDOS.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA REALIZARÁ INTERACCIONES CON LAS DIRECCIONES DE LAS ESCUELAS, FACULTADES, INSTITUTOS Y UNIDADES PROFESIONALES CON EL PROPÓSITO DE QUE TENGAN EL COMPROMISO Y DE SEGUIMIENTO A NECESIDADES DE CADA BIBLIOTECA.	DIRECCIÓN Y SUBDIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS	ENERO 2024
LOS CENTROS DE INFORMACIÓN QUE NO PARTICIPEN EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEBERÁN CONTAR Y PLANIFICAR SU OBJETIVO OPERATIVO.	CENTROS DE INFORMACIÓN	DICIEMBRE 2023
MODIFICAR LA TABLA DE MEDICIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS VOLÚMENES POR TÍTULOS , EN EL INDICADOR PGC06.	PROCESO DE CALIDAD	NOVIEMBRE 2023
SE INCLUIRÁ AL ALCANCE DEL SISTEMA EL SERVICIO DE PRÉSTAMOS INTERBIBLIOTECARIO.	PROCESO DE CALIDAD	DICIEMBRE 2023
DAR SEGUIMIENTO A LOS HALLAZGOS DE AUDITORÍA INTERNA DE CADA CENTRO DE INFORMACIÓN Y PROCESO DE SOPORTE.	CENTROS DE INFORMACIÓN/ PROCESOS DE SOPORTE	31 DE OCTUBRE 2023



REVISION POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

16 DE OCTUBRE DE 2023



POLÍTICA DE CALIDAD

El sistema bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo respalda las funciones sustantivas de docencia, la investigación, la conservación y la difusión de la cultura que se 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, 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.

ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES PREVIAS

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	AVANCE
Actualizar inventario mobiliario, telefonía, equipo de cómputo y de recursos de información en la plataforma SIBIB-CALIDAD.	Coordinadores de los centros de información	Agosto 2023	85% Arquitectura, C.Hidalgo y Veterinaria.
Modificar en la documentación del SGC los indicadores de la encuesta de satisfacción del cliente, con lo acordado donde 8 es la calificación mínima para todas las preguntas.	Proceso de calidad	Agosto 2023	100%
Actualizar los procedimientos de Gestión de colecciones y prestación del servicio, con el propósito de adecuarlos a las nuevas indicaciones que determine la dirección de bibliotecas.	Proceso de calidad/ Coordinadores de los centros de información	Junio 2023	100%
Los centros de información entregarán su revisión por la dirección en el mes de septiembre al proceso de calidad.	Coordinadores de los centros de información	Septiembre 2023	50% 13 Bibliotecas han entregado revisión.

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (FODA).



Cuestiones Externas	Riesgo
- Carencia de un presupuesto regularizado exclusivo para las bibliotecas y sus áreas, no se garantiza la operación básica de sus procesos.	Detectado en la Matriz de riesgos y oportunidades, sin embargo, su impacto es alto en los centros de información afectando: - Actualización del acervo impreso y digital. - Infraestructura física no se mantiene ni proporciona en edificios, adecuaciones a las instalaciones, mantenimiento de equipos de cómputo, recarga de extintores, aire acondicionado, así como falta arcos magnéticos. - Internet deficiente. - Contratación de capacitación externa.
- La disminución de usuarios después de la pandemia y por rebrote COVID-19.	Detectado en la Matriz de riesgos y oportunidades y su impacto es bajo.

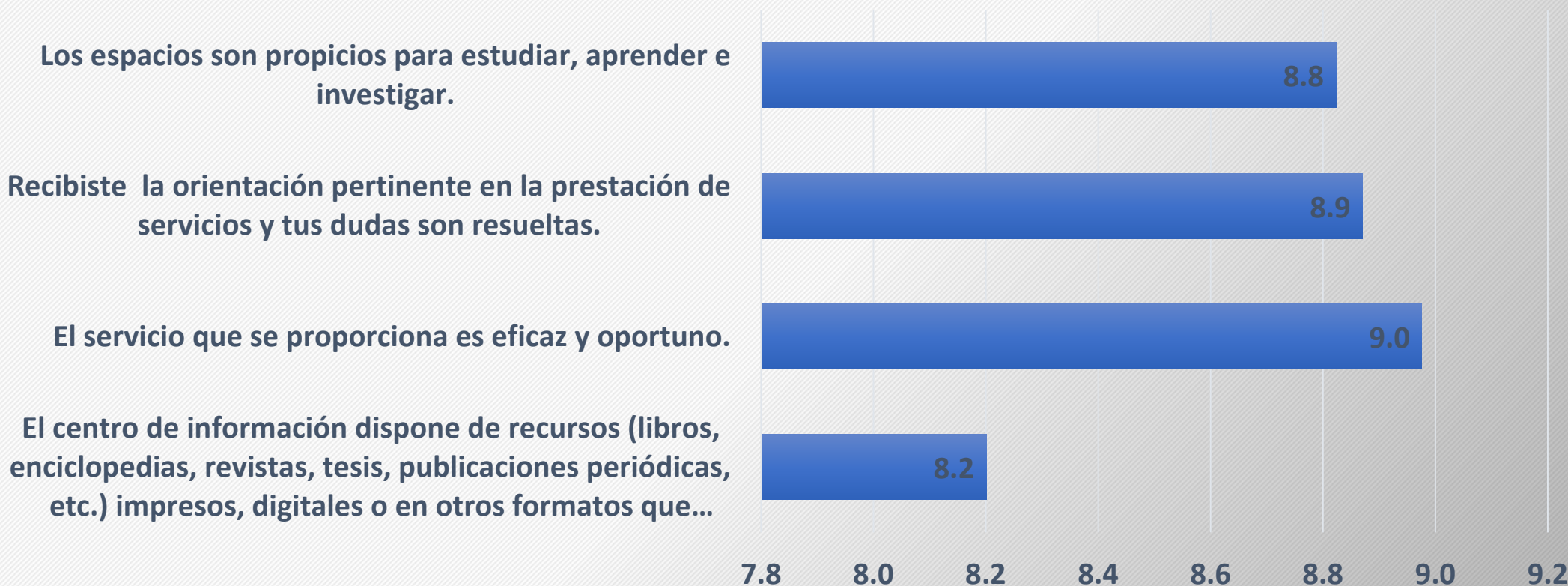
Cuestiones Internas	Riesgo
- Falta de compromiso e interés de los Comités de Calidad con Sistema de Calidad y operación de las bibliotecas.	Detectado en la Matriz de riesgos y oportunidades y su impacto es alto.
- Escasez por jubilación del personal catalogador en los centros de información.	- Baja en la producción de acervo catalogado. Se requiere de plan de acción para controlar la escasez en el momento que se presente.
- Falta de personal de intendencia en los centros de información.	- Centros de información con espacios sucios.
- Falta de personal en los centros de información.	- Baja calidad en la atención del cliente. - Bajo desempeño de actividades del Sistema de Calidad.
- Falta de control de usuarios morosos.	- Pérdida de acervo.
- Falta de notificación al PFRH sobre los movimientos de personal	- Plataforma de Recursos Humanos no actualizada.

INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas

Encuesta satisfacción del cliente global

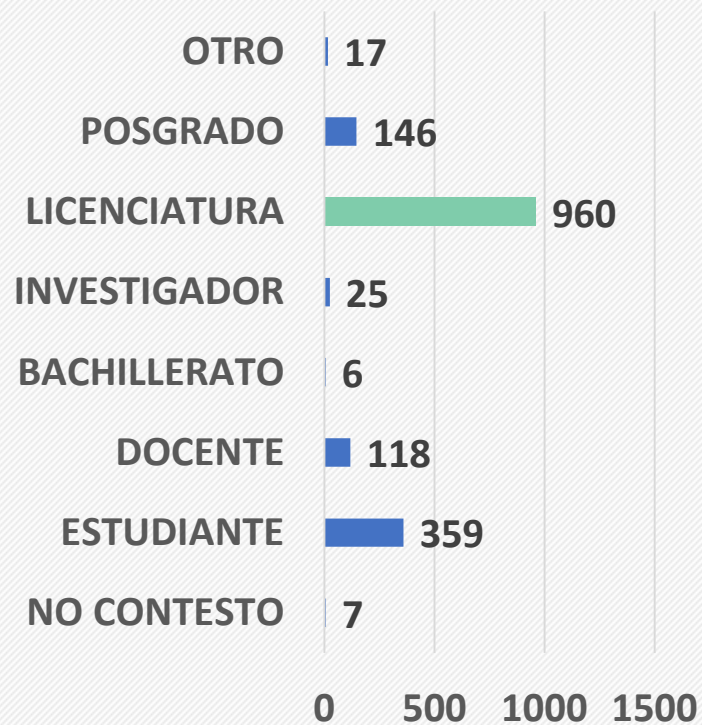
26 BIBLIOTECAS ENTREGARON RESULTADOS



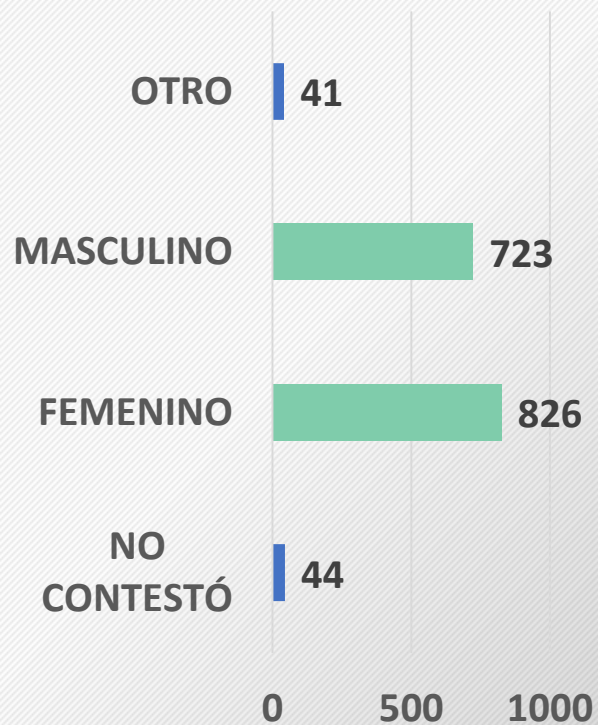
- *Arquitectura no aplicó el número de encuestas según la muestra.*

- *Los resultados son confiables y conformes con el indicador determinado (8), a diferencia del año 2022 que sólo se capturaron los resultados de 5 centros de información.*

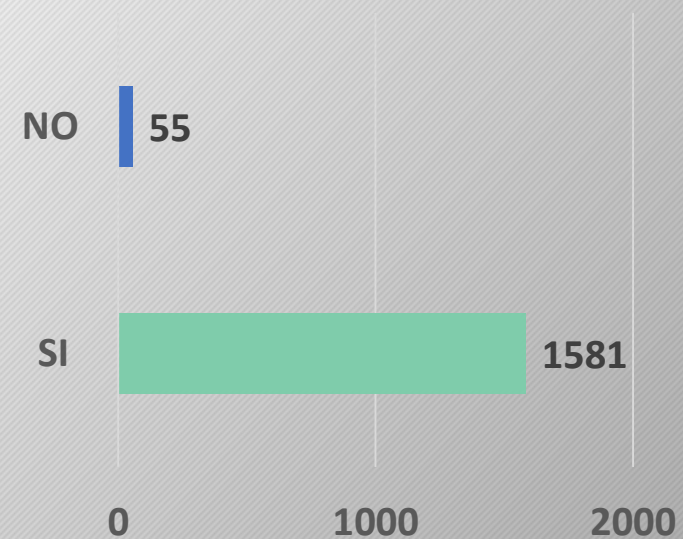
USUARIO:



SEXO:



¿Recomendarías nuestras colecciones y servicios a otras personas?



Satisfacción del cliente Hemeroteca

Los Kardex, catálogos impresos y virtuales, son fáciles de usar y me permite encontrar lo que busco sin ayuda.

9.42

La hemeroteca es un lugar propicio para estudiar, aprender e investigar.

9.76

El espacio de la hemeroteca es un lugar limpio.

9.85

El personal tiene conocimiento para responder las preguntas del usuario.

9.88

El personal muestra buena disposición para orientar al usuario.

9.88

El personal es siempre amable.

9.94

9.10 9.20 9.30 9.40 9.50 9.60 9.70 9.80 9.90 10.00

- No aplicó la nueva encuesta de satisfacción del Sistema Bibliotecario, ya que en el momento del cambio del instrumento de medición ya estaban aplicando el anterior.

Detección de necesidades del usuario global

	Tipo de usuario:
Estudiante Bachillerato	42
Estudiante Licenciatura	1317
Estudiante Posgrado	180
Académico	31
Investigador	19
Otro	15

	Frecuencia con que visitas la biblioteca:
Dos o más veces por semana	433
Una vez por semana	312
Un par de veces al mes	493
Una vez por semestre	145
Solo en época de exámenes	131
Nunca	63

	Principal interés para utilizar nuestros servicios:
Estudio	754
Consulta	238
Investigación	226
Tareas y Trabajos	315
Pasar tiempo libre	24
Otro	19

Detección de necesidades del usuario global

	¿En qué formato prefieres consultar las colecciones?
Impreso	1156
Digital	432

	Además del español ¿En qué idioma prefieres la información que necesitas?
Inglés	1436
Francés	61
Portugués	15
Alemán	22
Otro	27

	¿Realizas consultas en la página web de la Biblioteca virtual?
Si	1137
No	451

Detección de necesidades del usuario global

	Enumera del 1 al 4 los siguientes aspectos que consideres que deben caracterizar al personal de la biblioteca
Amabilidad	622
Conocimientos	523
Disposición e interés en el trabajo	413
Otro	0

	Ordena del 1 al 6 los siguientes aspectos conforme a la importancia que consideres según las características de las instalaciones
Limpieza	647
Comodidad	394
Iluminación	262
Señalización	147
Ventilación	119
Otro	0

Detección de necesidades del usuario

Hemeroteca

	Tipo de usuario:
Estudiante	12
Profesor	1
Investigador	1
Otro	7

	Frecuencia con que visitas la biblioteca:
Dos o más veces por semana	2
Una vez por semana	2
Un par de veces al mes	7
Una vez por semestre	1
Solo en época de exámenes	5
Nunca	3

	Elige la colección que utilizaste el día de hoy en la hemeroteca
Libros	3
Enciclopedias y diccionarios	1
Publicaciones periódicas (revistas, periódicos)	15
Normas, códigos, leyes, reglamentos	0
Memorias de congreso	1
Bases de Datos en línea	0
Fondo Antiguo	1

Detección de necesidades del usuario

Hemeroteca

Enumera del 1 al 4 los siguientes aspectos que consideres que deben caracterizar al personal de la biblioteca, considerando el 1 como el más importante y 3 como el menos importante.

Amabilidad	6
Conocimientos	6
Disponibilidad	3
Interés en el trabajo	4
Buena presentación	2

Ordena del 1 al 6 los siguientes aspectos considerando el 1 el más importante y 5 menos importante conforme a la importancia que consideres según las características de las instalaciones

Limpieza	9
Comodidad	5
Iluminación	3
Señalización	4
Otro	0

Detección de necesidades del usuario de las escuelas preparatorias

	Tipo de usuario:
Est. Bachillerato	162
Est. Licenciatura	4
Est. Posgrado	2
Académico	0
Investigador	0
Otro	0

	Frecuencia con que visitas la biblioteca:
Dos o más veces por semana	53
Una vez por semana	27
Un par de veces al mes	59
Una vez por semestre	11
Solo en época de exámenes	11
Nunca	7

	Principal interés para utilizar nuestros servicios:
Estudio	60
Consulta	16
Investigación	33
Tareas y Trabajos	48
Pasar tiempo libre	9
Otro	2

	1. Marca con una X los materiales de información necesitas con mayor frecuencia
1) Libros	43
2) Enciclopedias y diccionarios	15
3) Publicaciones periódicas (revistas, periódicos)	5
4) Normas, códigos, leyes y reglamentos	0
5) Diapositivas	11
6) Material multimedia	29
7) Bases de Datos en línea	15

Detección de necesidades del usuario de las escuelas preparatorias

	2. Marca con una X los servicios con los que te gustaría que contara la biblioteca.
1) Préstamo a domicilio	51
2) Préstamo para fotocopiado	17
3) Préstamo en reserva	11
4) Formación de usuarios	20
5) Sala de lectura	26
6) Préstamo de lockers y/o casilleros	34
7) Fotocopiado	8
8) Impresiones	0
9) Scanner y/o digitalización	0
10) Otro	0

	3. En el caso de literatura, de qué genero te interesa
1) Ciencia ficción	51
2) Novelas de hadas y duendes	17
3) Gótica	11
4) Policiaca	20
5) Terror	26
6) Drama	34
7) Otro	8

	4. Enumera del 1 al 4 los siguientes aspectos que consideres que deben caracterizar al personal de la biblioteca, considerando el 1 como el más importante y 3 como el menos importante
Amabilidad	60
Conocimientos	60
Disposición e interés en el trabajo	48
Otro	0

	5. Enumera del 1 al 6 los siguientes aspectos considerando el 1 como el más importante y 5 como el menos importante según las características de las instalaciones.
Limpieza	114
Comodidad	84
Iluminación	50
Señalización	14
Ventilación	49
Otro	1

Quejas de los usuarios

<i>Centro de información</i>	<i>Quejas</i>	<i>Estado</i>
Medicina	Se generó una queja -Una pareja de usuarios besándose en la sala de descanso.	Cerrada
	El internet de la sala de lectura esta por los suelos, tarda demasiado en conectar, y a veces no se conecta. He notado más lentitud en el rendimiento de las PC de la sala de cómputo, actualicen los equipos, da pena ajena trabajar con esos equipos.	Cerrada
Contabilidad	100 quejas sobre el servicio de fotocopiado e impresiones.	Cerrada
Históricas	Ruido en el exterior y música en el interior.	Cerrada
	Los equipos de cómputo no estaban disponibles para una estudiante del posgrado y no pudo consultar el catálogo debido a que los estudiantes de la carrera de seguridad tenían acaparados los equipos.	Cerrada

Sugerencias de los usuarios

- Personal que pueda ayudar a despejar dudas en área académica.
- Amabilidad y paciencia de los encargados hacia los alumnos.
- Biblioteca digital.
- Servicio de fotocopiado.
- Mejorar los equipos de la sala de computo.
- Aire acondicionado.
- Área de descanso.
- Mejorar la cobertura y velocidad del internet.
- Que la entrada al centro de información sea automática o con huella digital.
- Digitalización de libros, revistas, tesis, artículos, etc.
- Sala de lectura aislada en silencio.
- Tener convenios con otras instituciones para la consulta de información.
- Ampliación del espacio físico de lectura.
- En el buzón se inserte la palabra “agradecimientos”.

2) Grado en que se han logrado los Objetivos de Calidad
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Clasificar y catalogar 37941 volúmenes a diciembre a 2023 en los siguientes centros de información:

Biblioteca	Número de volúmenes	Avance	Faltante	Incumplimiento
Instituto de Investigaciones Históricas (colección general y Michoacán).	5940	5940	TERMINADA	
Biblioteca de la Facultad de Filosofía (Colección Fondo Villoro)	5278	4839	TERMINADA	439 Revistas
Biblioteca de la Facultad Derecho y Ciencias Sociales (Colección general y Consulta)	4762	4559	TERMINADA	203 Revistas
BUCIH (Colección general)	12557	9209	509 (DICIEMBRE 2023)	1296 Descarte 1543 Colecciones ya realizadas antes del objetivos.
Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Eléctrica	4379	4379	TERMINADA	
Biblioteca de la Facultad de Arquitectura	2163	2163	TERMINADA	
Biblioteca de la Facultad Ingeniería en Tecnología de la Madera	1866	1866	TERMINADA	
Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales	996	996	TERMINADA	
Total	37,941	33,951	509	3,481

2. A diciembre de 2023, automatización del préstamo a domicilio en los siguientes centros de información: Biblioteca del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales y Biblioteca de la Facultad de Ingeniería en Tecnología de la Madera.

No.	Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento	Ponderación	Avance
1	Creación de perfil de la biblioteca en Koha.	Responsable del PGTS	Agosto 2023	20%	20%
2	Creación de cuentas para el personal.	Responsable del PGTS	Septiembre 2023	20%	20%
3	Tutoría módulo de circulación en Koha en sitio.	Responsables del PGTS y POD	Octubre 2023	20%	
4	Período de prueba.	CCI y personal del proceso de gestión de colecciones	Noviembre 2023	20%	
5	Automatización total del préstamo.	CCI y personal del proceso de gestión de colecciones	Diciembre 2023	20%	
					40%

3. Para mayo 2024, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios en los siguientes centros de información: Biblioteca de la Facultad Salud Pública y Enfermería de la UMSNH, Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil, Biblioteca del Colegio Primitivo y Nacional de San Nicolás de Hidalgo y Biblioteca de la Escuela Preparatoria Pascual Ortiz Rubio.

No.	Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento	Ponderación	Avance
1	Solicitar planes de estudio.	CCI	14/09/2023	25%	25%
2	Capturar la bibliografía de los planes de estudio y su cotejo con la existencia física en estantería.	CCI/ Personal del proceso del gestión de colecciones	30/03/2024	50%	
3	Envío de evidencia al proceso de calidad.	CCI	15/04/2024	25%	
					25%

4. A octubre de 2023 certificar los siguientes centros de información: Biblioteca de la Facultad Salud Pública y Enfermería de la UMSNH, Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil, Biblioteca del Colegio Primitivo y Nacional de San Nicolás de Hidalgo y Biblioteca de la Escuela Preparatoria Pascual Ortiz Rubio.

No.	Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento	Ponderación	Avance
1	Revisión de diagnósticos de necesidades de un centro de información de las escuelas, facultades e institutos posible a certificarse para su elección y propuesta a las direcciones.	Dirección de Bibliotecas	Abril 2023	10%	10%
2	Aceptación por escrito por parte de las escuelas, facultades e institutos de iniciar trabajos para la integración.	Directivos de escuelas, facultades e institutos	Mayo 2023	10%	10%
3	Implantación del Sistema de Gestión de Calidad en las bibliotecas a certificarse	Personal del departamento de planeación y desarrollo, CCI y GIC	Septiembre 2023	60%	60%
4	Realización de auditoría interna a los centros de información a certificarse	Proceso de auditoría interna	Septiembre 2023	10%	10%
5	Auditoría de certificación IQS	CCI/IQS	Octubre 2023	10%	
					90%

Objetivos de Calidad Operativos

- Manual de la calidad (Objetivos de calidad y planificación para lograrlos)

Como resultado de la revisión por la dirección, el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario establecerá objetivos estratégicos de aplicación general para todo el Sistema Bibliotecario. El Comité de Calidad de cada *Centro de Información establecerá objetivos operativos de acuerdo a su plan de trabajo anual a fin de atender situaciones o necesidades concretas.*

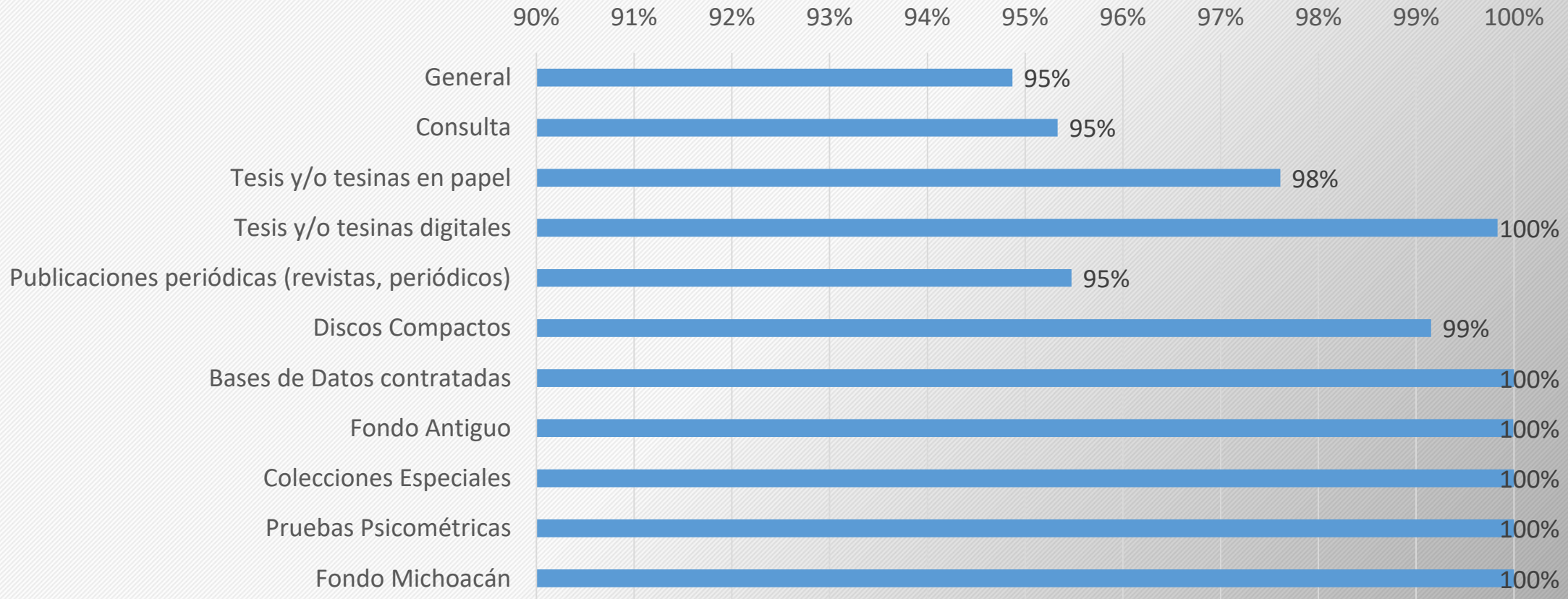
Dar seguimiento en plataforma de objetivos operativos.



3) Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

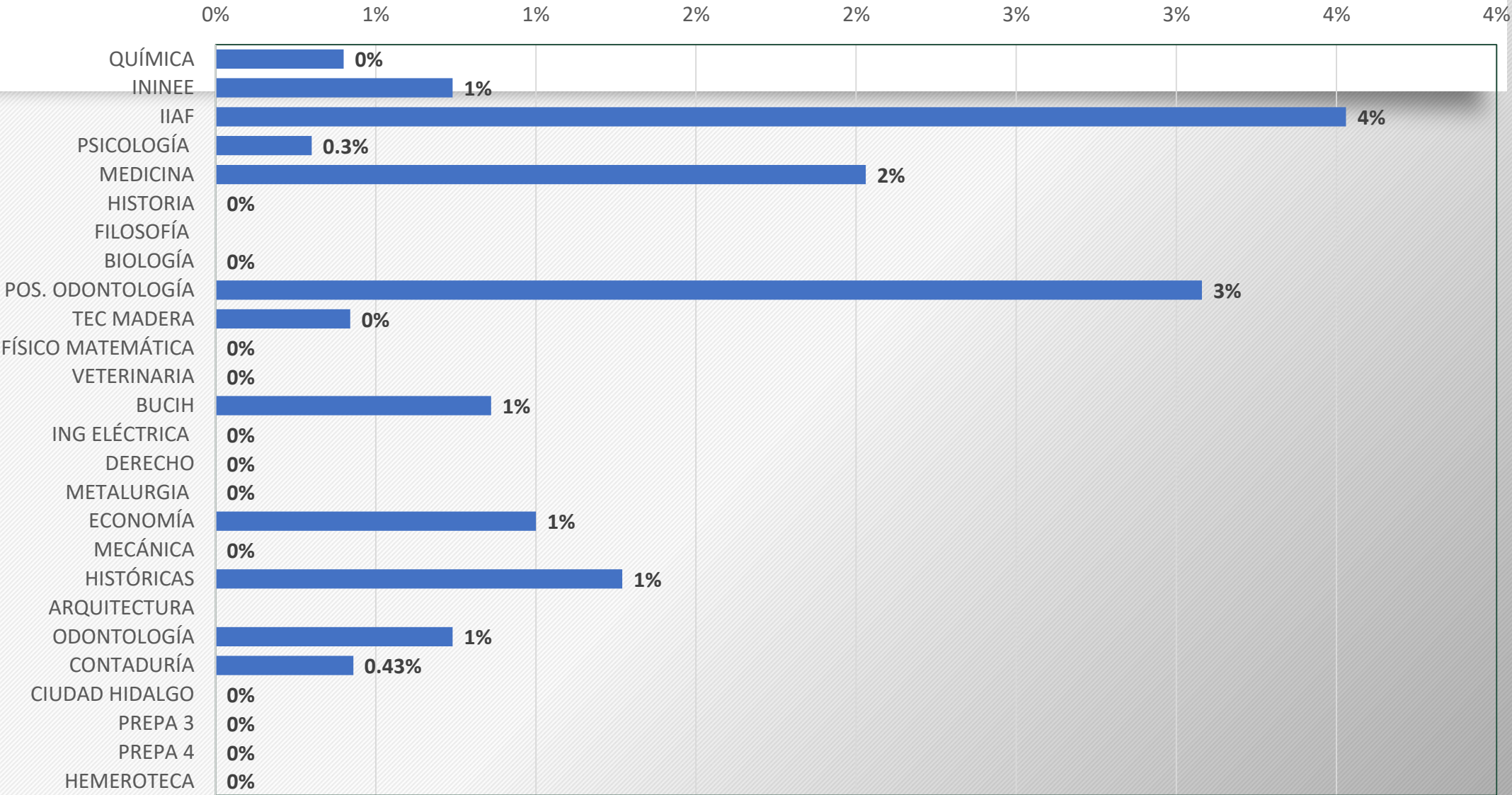
Proceso de Gestión de Colecciones

Porcentaje de disponibilidad PGC02 (80%)

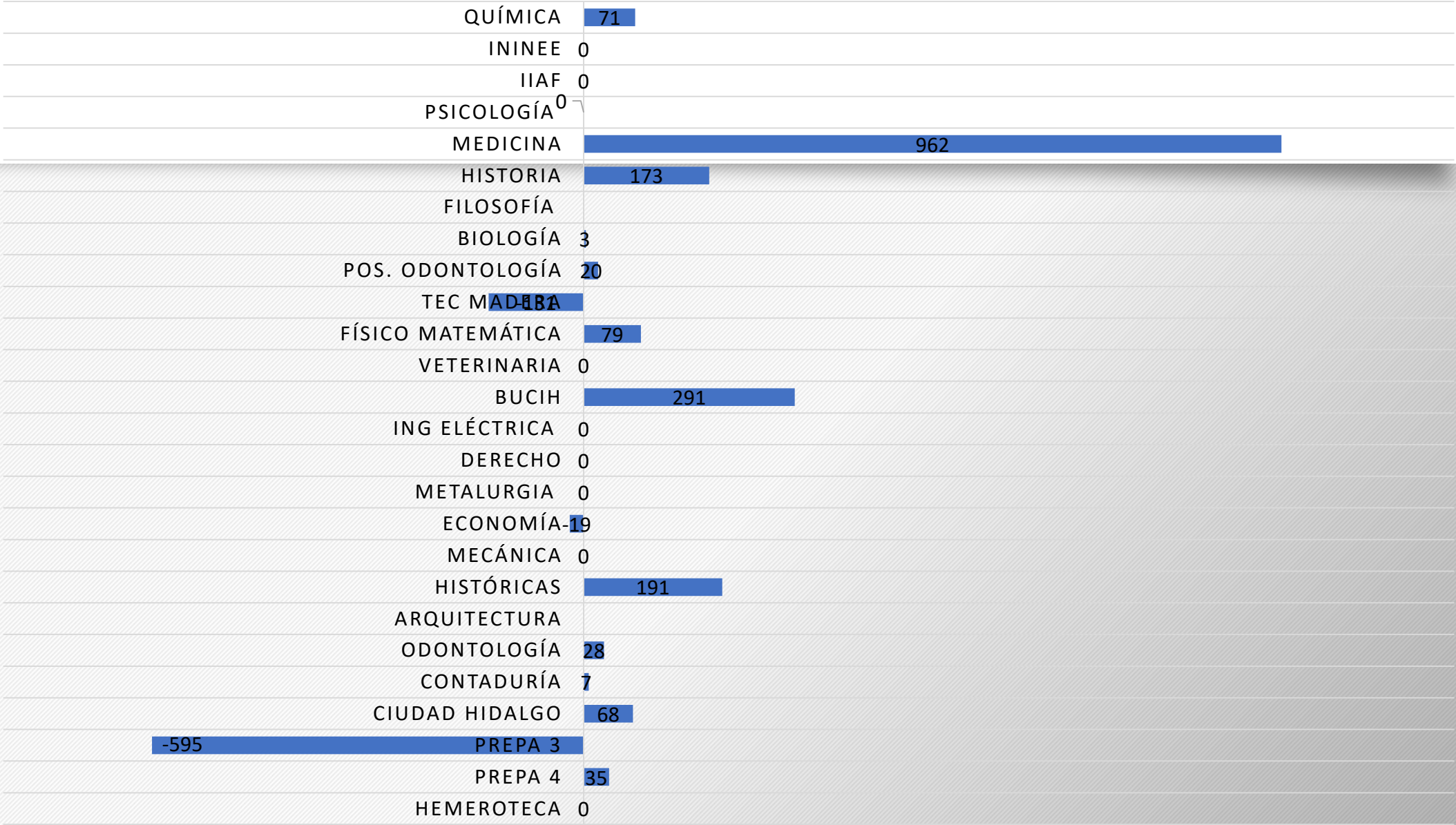


- **Filosofía y Arquitectura**
NO
entregaron
los resultados
de medición
de los
procesos
operativos.

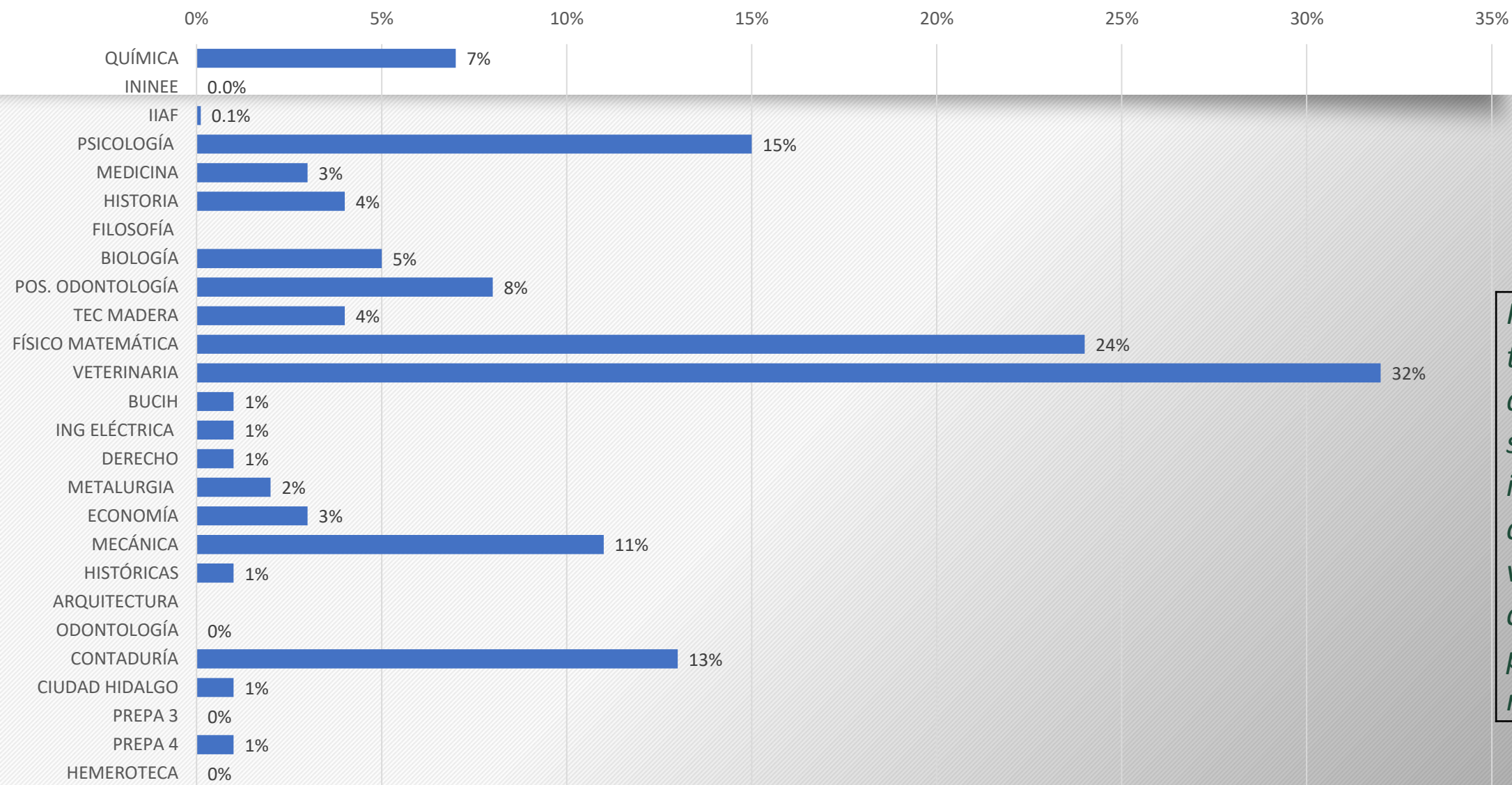
Porcentaje de incremento de la colección pertinente PGC03



CANTIDAD DE TÍTULOS NO LOCALIZABLES EN ESTANTERÍA PGC04

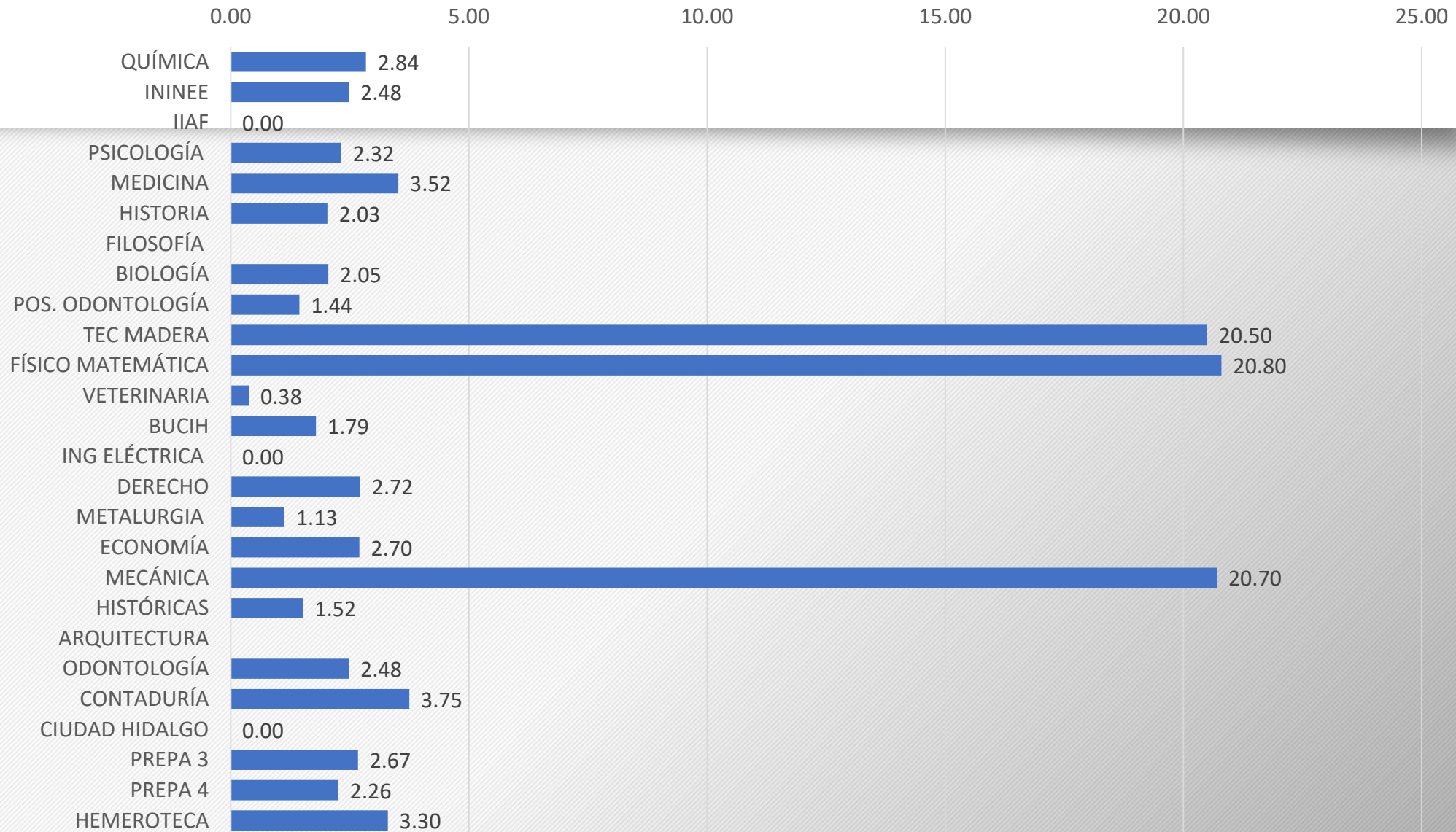


Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen respecto al inventario PGC05 (80%)

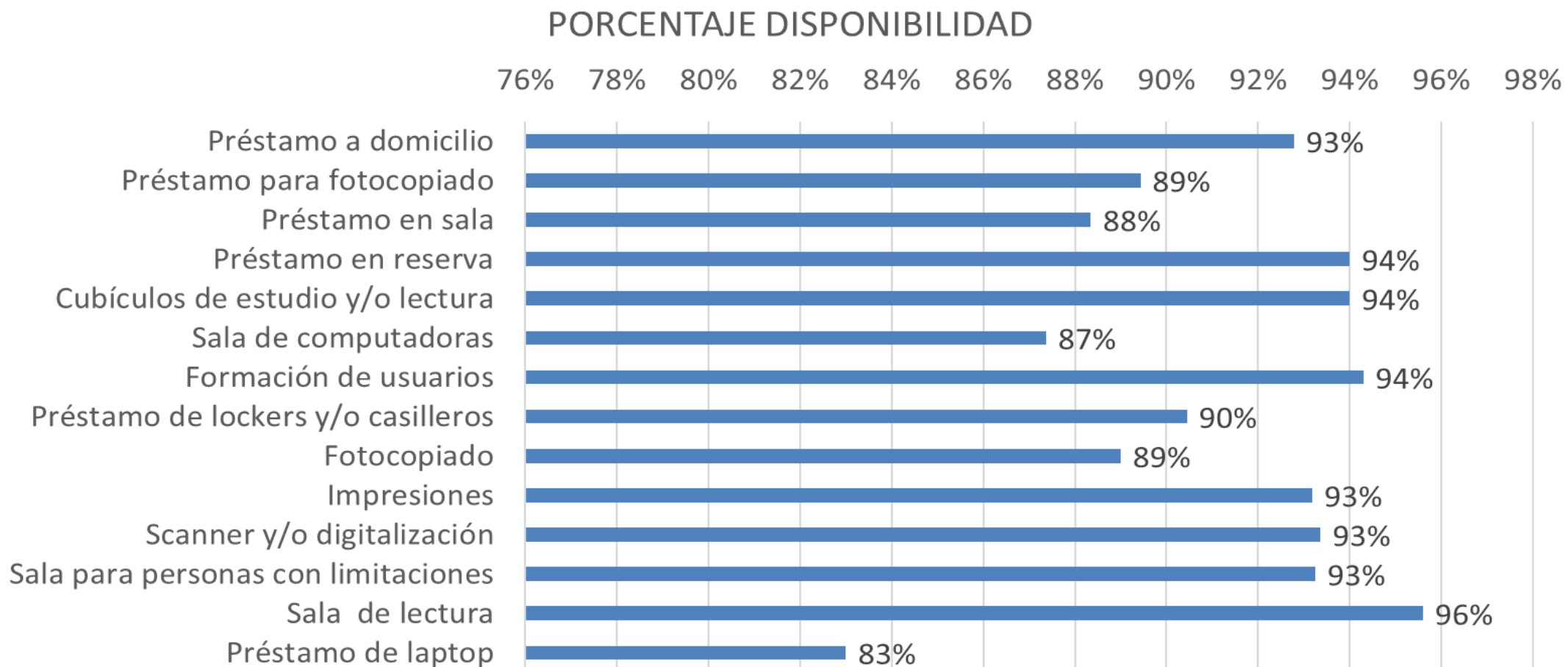


Resultado bajo en todos los centros de información, se sugiere agregar al indicador la cantidad de volúmenes consultados en sala para aumentar el resultado.

Promedio de volúmenes por título PGC06



Proceso de Prestación del Servicio



4) No conformidades y acciones correctivas

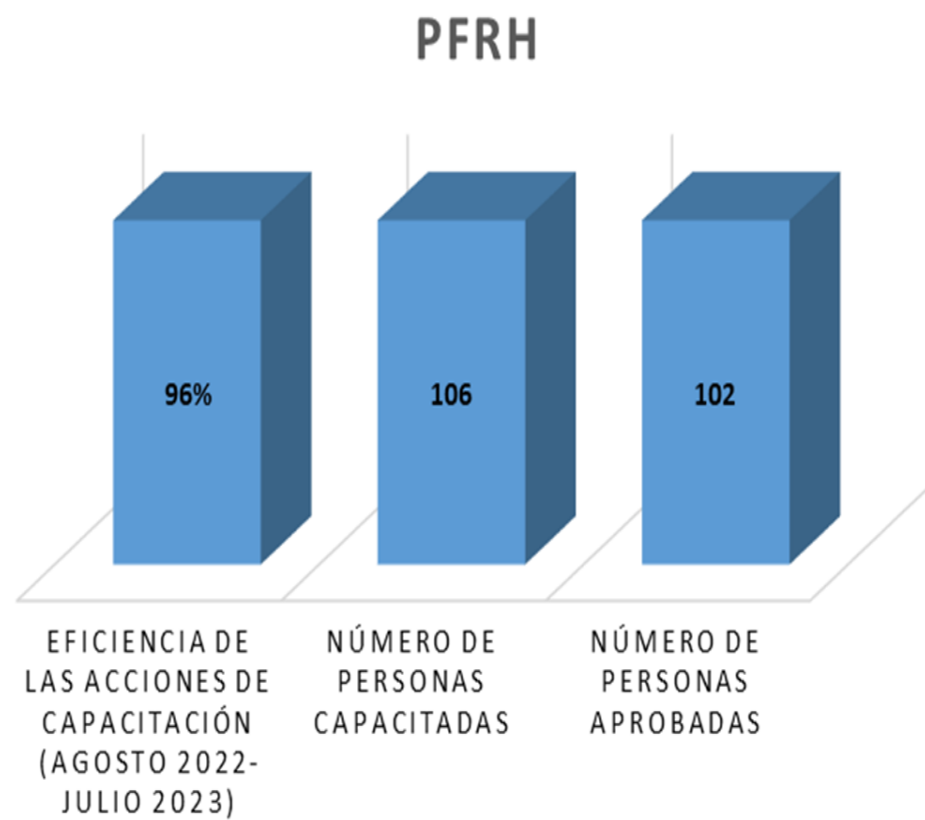
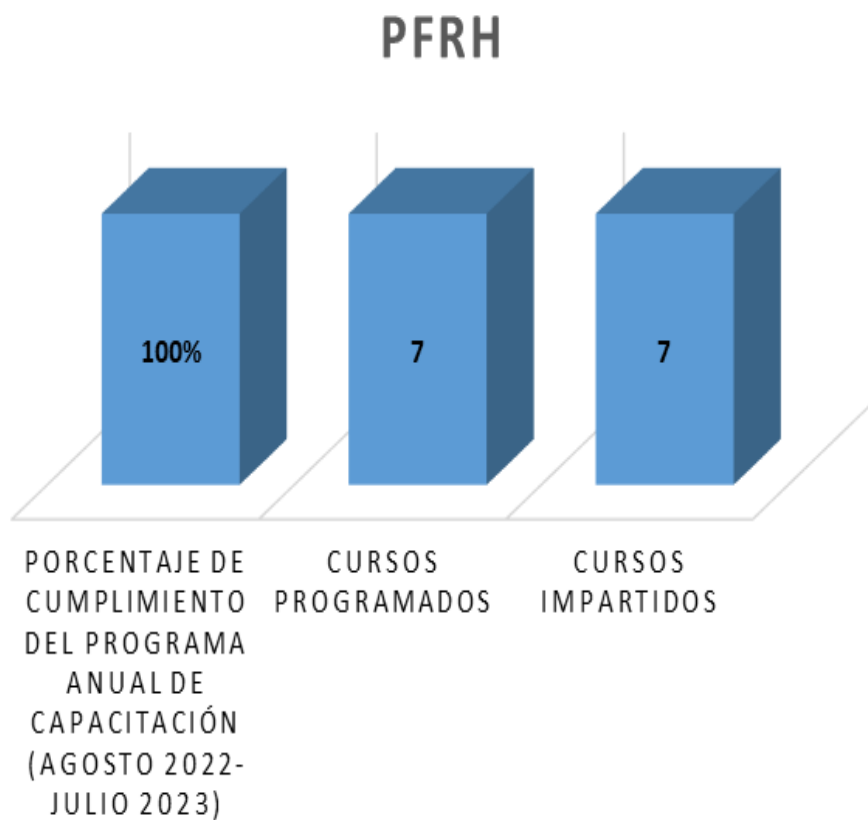
NO CONFORMIDAD	DETERMINACIÓN DE CAUSA	PLANES DE ACCIÓN	FECHA COMPR OMISO	RESPONSABLE
No se cumplió con el objetivo operativo del Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos: Al 31 de diciembre del 2024, el personal del laboratorio realizará pequeñas reparaciones al material bibliográfico en 3 bibliotecas de CU y 21 bibliotecas fuera de Ciudad Universitaria, (estas últimas, enviarán el material al laboratorio) para que este se encuentre en óptimas condiciones para los usuarios.	1. Se terminó el material que se requiere para realizar las pequeñas reparaciones. 2. El material es especial y no hay en existencia. 3. La dirección no tiene recurso para la compra del mismo. 4. Establecieron nuevos lineamientos para la compra de los materiales	1. Recalendarizar las fechas de visitas a las bibliotecas durante lo que resta del este año 2023 y el próximo 2024.	2024	Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos

NO CONFORMIDAD	DETERMINACIÓN DE CAUSA	PLANES DE ACCIÓN	FECHA COMPROMISO	RESPONSABLE
No conformidad derivada del incumplimiento del objetivo estratégico: Clasificación y catalogación de 37, 941 volúmenes, donde no se cumplirá con la cantidad proyectada, ya que parte de acervo seleccionado no se podrá procesar en BUCIH (por descarte), Filosofía (por revistas) y Derecho (por revistas).	Cuando se determinó el objetivo no se verificó físicamente el material a procesar.	1. Recopilar evidencia por parte de los centros de información sobre el acervo contemplando en el objetivo y que no se podrá procesar. 1. Determinar nuevo objetivo estratégico 2024	Octubre 2023	Proceso de Organización Documental

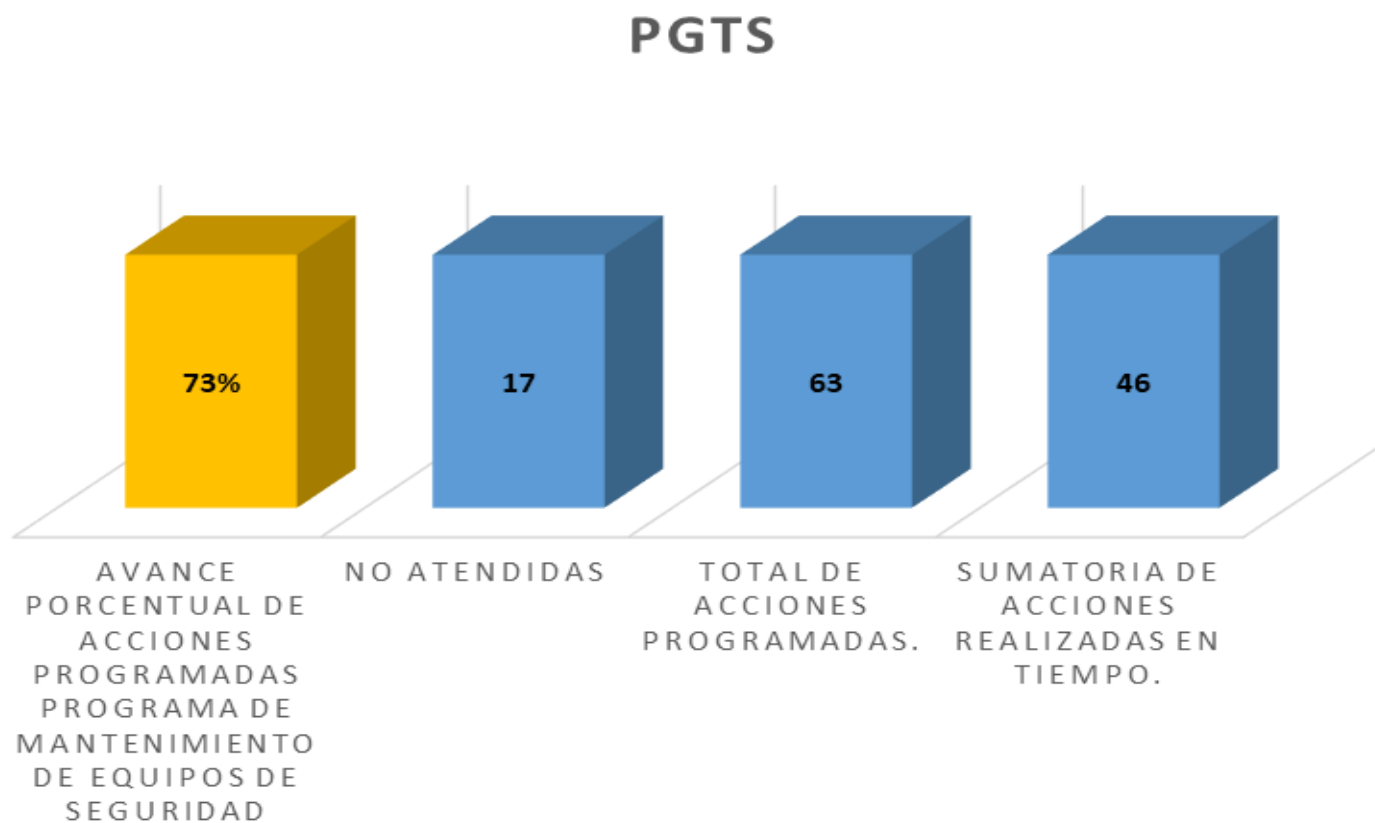
NO CONFORMIDAD	DETERMINACIÓN DE CAUSA	PLANES DE ACCIÓN	FECHA COMPROMISO	RESPONSABLE
No realizó en tiempo el programa de evaluación de infraestructura física y ambiente para la operación de los procesos.	La Dirección de Bibliotecas decidió que el Patrimonio Universitario ya no realizaría las evaluaciones por incumplimiento en la entrega de los informes. No hubo prontitud a la respuesta a la convocatoria de servicio social. Retraso en la calibración de termohigrometros.	1. Realizar programa de infraestructura. 2. Personal de la Dirección de Bibliotecas con conocimientos en el área, realizan las evaluaciones de las bibliotecas ubicadas en la ciudad universitaria y estudiantes de servicio social, realizan las evaluaciones de centros de información fuera de la ciudad universitaria. 3. Entrega de los resultados de la evaluación.	NOVIEMBRE 2023	Jefe de Planeación y Desarrollo

5) Resultados de seguimiento y medición

Programa anual de capacitación

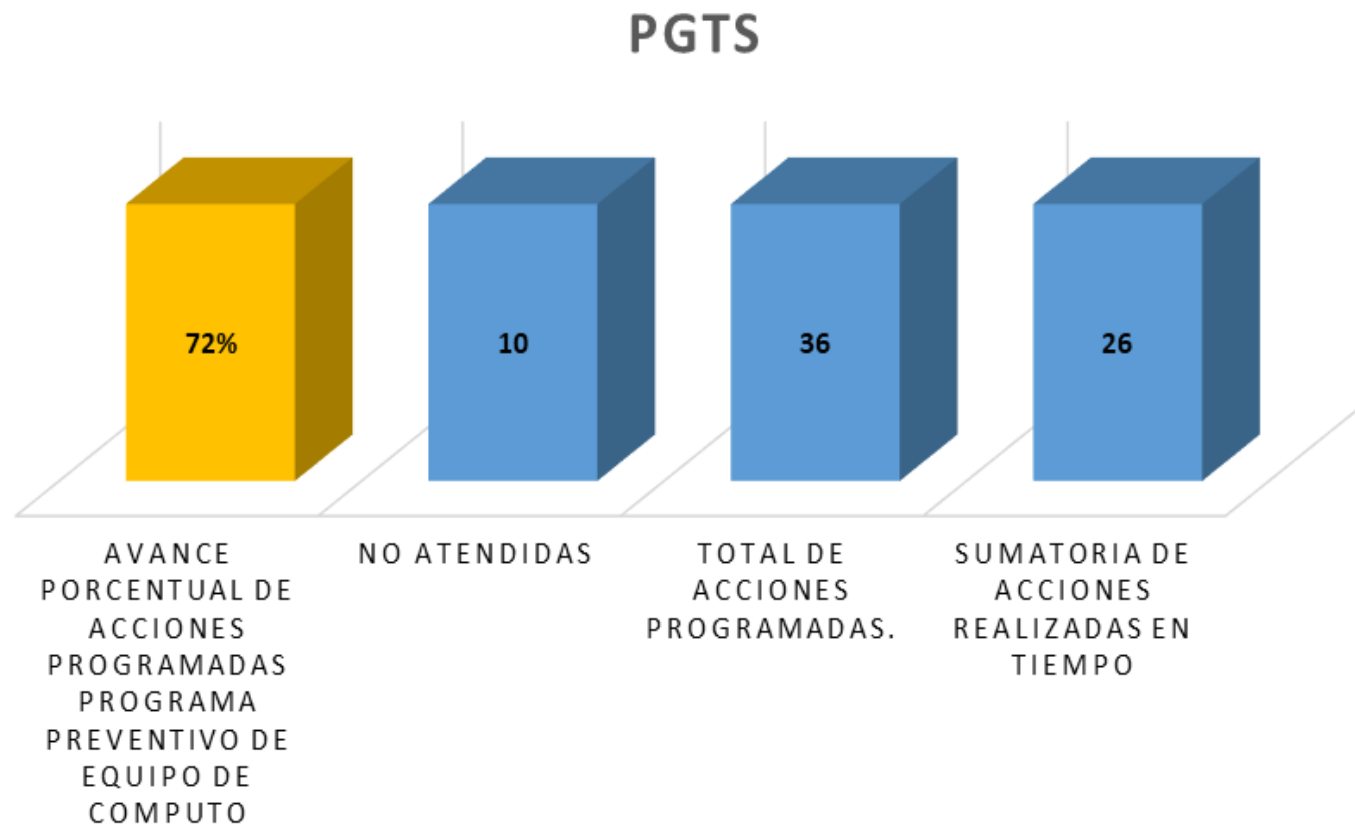


Programa de mantenimiento de equipos de seguridad



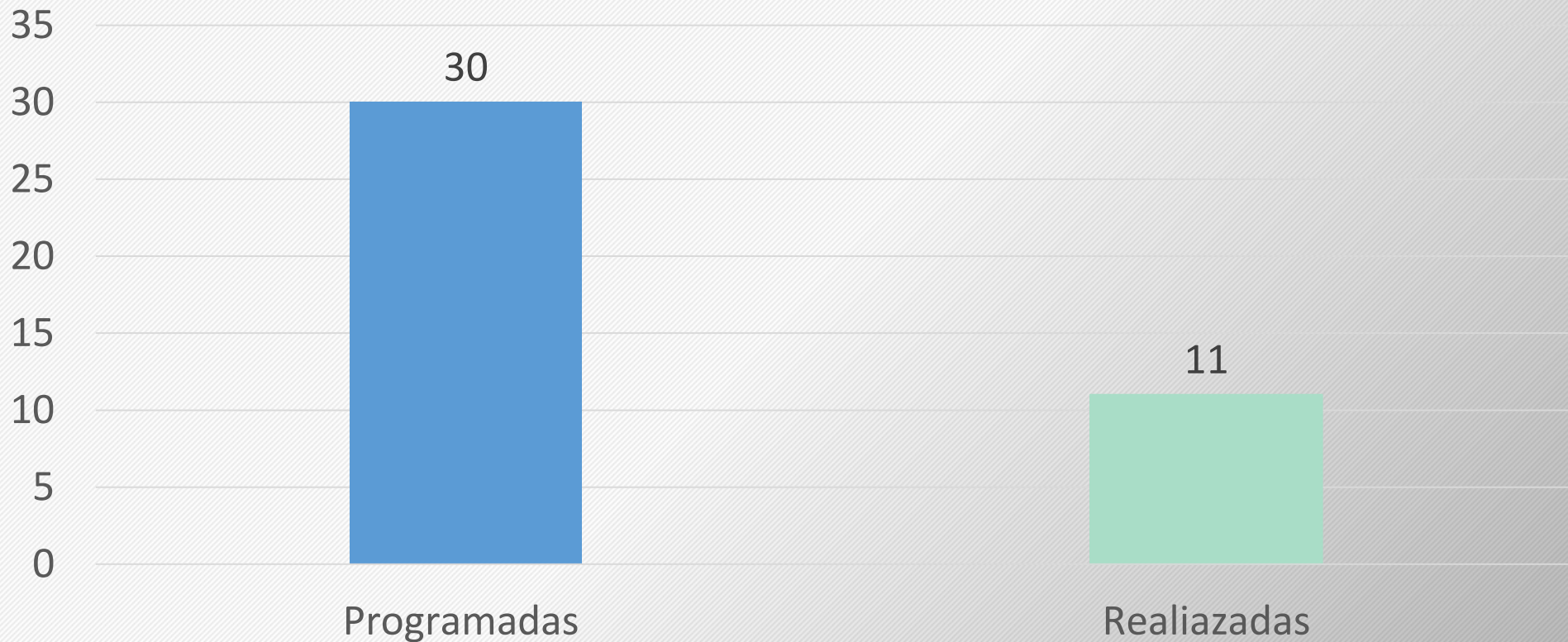
El programa se cumple en diciembre.

Programa preventivo de equipo de cómputo



El programa se cumple en diciembre.

Programa de evaluación de infraestructura física y ambiente para la operación de los procesos



Programa de recarga de extintores

Escuela, Facultad, Instituto o Unidades Profesionales	Fecha ultima recarga
Biblioteca de la Facultad de Arquitectura	oct-23
Biblioteca de la Facultad de Biología	sep-23
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Físico-Matemáticas	sep-23
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Médicas y Biológicas	sep-23
Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas	oct-22
Biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales	nov-22
Biblioteca de la Facultad de Economía	sep-23
Biblioteca de la Facultad de Filosofía	Se los llevaron a recarga
Biblioteca de la Facultad de Historia	nov-22
Biblioteca de la Facultad Ingeniería Eléctrica	oct-22
Biblioteca de la Facultad Ingeniería Mecánica	jun-22
Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Química	oct-22

Programa de recarga de extintores

Biblioteca de la Facultad de Ingeniería en Tecnología de la Madera	may-23
Biblioteca de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	sep-19
Biblioteca de la Facultad de Odontología	feb-22
Biblioteca de la Facultad de Psicología	dic-22
Biblioteca de la Unidad Profesional Ciudad Hidalgo	No cuentan con extintores
Biblioteca del Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales	ago-23
Biblioteca del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales (ININEE)	nov-22
Biblioteca del Instituto de Investigaciones Históricas	mar-22
Biblioteca del Posgrado de la Facultad de Odontología	feb-22
Hemeroteca Pública Universitaria	nov-22
Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades	nov-22
Biblioteca del Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales	sep-23
Biblioteca de la Escuela Preparatoria Isaac Arriaga	may-99
Biblioteca de la Escuela Preparatoria José María Morelos y Pavón	01/03/2012

Programa de mantenimiento preventivo de equipo PEFC

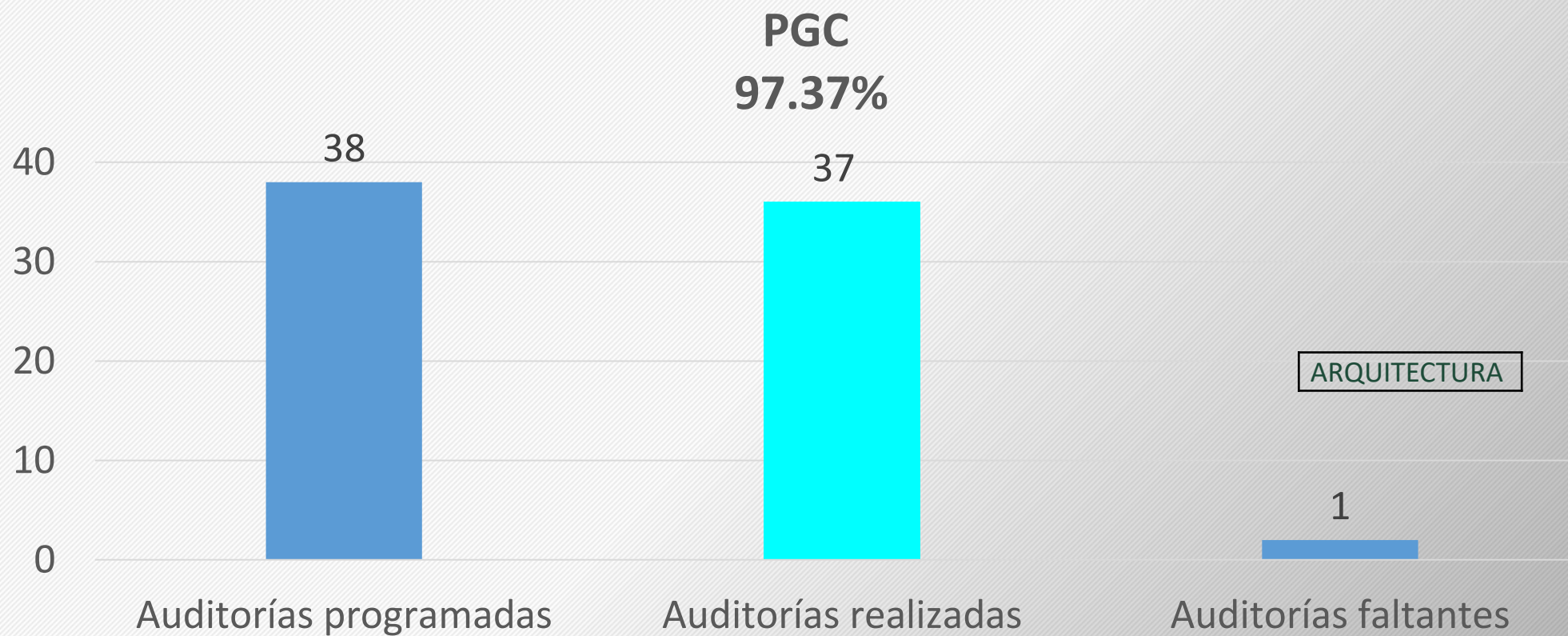
Estampadoras	30 de noviembre 2023
Guillotina	

No se realizará el mantenimiento al equipo debido a que no se utiliza desde marzo y es alto el costo, por lo que se reprogramará el próximo año.

Calibración de termohigrometros

FECHA DE CALIBRACIÓN	MARCA	MODELO	N° SERIE
19/09/2023	CEM	DT-177	150419856
19/09/2023	CEM	DT-176	150419859
19/09/2023	CEM	DT-172	150419874
19/09/2023	CEM	DT-179	150419881
19/09/2023	CEM	DT-174	190411322
19/09/2023	CEM	DT-178	190411323
19/09/2023	CEM	DT-173	190411324
19/09/2023	CEM	DT-175	190411325

Programa de auditoría interna



2022= 65%

Programa de auditoría interna

Auditor		Suma de horas auditor líder	Número de auditoria
LLUVIA IBETH MEJÍA SALGADO		70hr	14
CARMEN EDITH SALINAS GARCÍA		15 hr	3
ALEJANDRA VARGAS MEJÍA		25 hr	5
ITZIYURENI MENDOZA RUÍZ		10 hr	2
MARCO ANTONIO MUÑOZ AMBRIZ		15 hr	3
BLANCA MARIANA HERNÁNDEZ DOBLAS		20 hr	4
INDIRA LETICIA GUTIÉRREZ GUZMÁN		10 hr	2
JOSÉ JUAN ANGEL MUNGUÍA		20 hr	4
			37

Se requieren auditores internos para cumplir con el programa de auditoría.

6) Resultados de las auditorías

Auditoría externa

Vigilancia 01

No conformidad menor 1

FECHA	10/11/2022
TIPO DE HALLAZGO	NO CONFORMIDAD MENOR
DESCRIPCIÓN	El proceso PGC no cuenta con un procedimiento para el área como lo marca el requisito 4.4.1 Sistema de gestión 4.1.4 inciso a. de su documento MANUAL DE LA CALIDAD.
ÁREA DE LA NORMA	7.5.3.1
PROCESO/BIBLIOTECA	Proceso de Calidad
TIPO DE ACCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA
DETERMINACIÓN DE LA CAUSA	1. Se omitió determinar y describir en el Manual de la Calidad los procedimientos aplicables para el Proceso de Calidad , donde se determinan las entradas y salidas los cuales son: - Integración de Centros de Información al Sistema de Calidad del Sistema Bibliotecario - Auditoría Interna

PLAN DE ACCIÓN: PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE CALIDAD						Avance al día:	100%	100%
No.	Actividades necesarias	Responsable	Fecha compromiso	¿Se cumplió en fecha?	Fecha cumplimiento	Recursos necesarios	Ponderación %	Avance %
1	Se modificación del manual de calidad, donde se describirá de manera clara las entradas y las salidas que se encuentran descritas en los dos procedimientos del proceso de calidad.	Proceso de Calidad	31/10/2023	si	06/10/2023	Equipo de cómputo, documento.	75%	75%
2	Aprobación del Manual de Calidad.	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	31/10/2023	Si	06/10/2023	Foro de aprobación, internet y plataforma de información documentada.	25%	25%

DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO DE LA EFICACIA DE LA S ACCIONES ESTABLECIDAS
Se especifica en el Manual de Calidad que el proceso de calidad de la DB cuenta con dos procedimientos las entradas y salidas. El manual de calidad se encuentra disponible en la plataforma de información documentada en su versión 2023_08.

No conformidad menor 2

FECHA	10/11/2022
TIPO DE HALLAZGO	NO CONFORMIDAD MENOR
DESCRIPCIÓN	No se evidencia el proceso de diseño y desarrollo dentro del documento MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO apartado 4.4.1 (Especificación del diagrama de procesos).
ÁREA DE LA NORMA	8.3.1
TIPO DE ACCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA
DETERMINACIÓN DE LA CAUSA	No se actualizó el Manual de calidad al momento de integrar el requisito de diseño y desarrollo de los productos y servicios que realiza en el proceso de Gestión Tecnológicas y Sistemas al Sistema de Calidad (Diagrama de procesos).

PLAN DE ACCIÓN: PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE CALIDAD						Avance al día:	100%	100%
No.	Actividades necesarias	Responsable	Fecha compromiso	¿Se cumplió en fecha?	Fecha cumplimiento	Recursos necesarios	Ponderación %	Avance %
1	Se integrará en el diagrama de procesos del Manual de la Calidad del SGC el Proceso de Diseño y Desarrollo de Software, que realiza el Proceso de Soporte de Gestión Tecnológica y Sistemas.	Responsable: Proceso de Calidad/ el Comité de calidad del sistema bibliotecario	31/10/2023	si	06/10/2023	Equipo de cómputo, internet y documentación.	75%	75%
2	Revisión y aprobación del Manual de la Calidad del Sistema de Calidad por el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario.	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	31/10/2023	Si	06/10/2023	Foro de aprobación, internet y plataforma de información documentada.	25%	25%

DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO DE LA EFICACIA DE LA S ACCIONES ESTABLECIDAS

En el Manual de la Calidad del Sistema Bibliotecario, se integró el requisito 8.3 en el diagrama procesos, disponible en la plataforma de información documentada con la versión 2023_08.

No conformidad menor 3

FECHA	10/11/2022
TIPO DE HALLAZGO	NO CONFORMIDAD MENOR
DESCRIPCIÓN	Dentro del documento MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO dentro de su apartado 4.3.1 Aplicabilidad excluye el requisito 8.3 Diseño y Desarrollo de la norma de referencia bajo el entendido de que el requisito es aplicable.
ÁREA DE LA NORMA	4.3
PROCESO/BIBLIOTECA	Proceso de Calidad
TIPO DE ACCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA
DETERMINACIÓN DE LA CAUSA	Por falta de revisión en el documento MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO, no se identificó la incongruencia en el apartado 4.3.1 Aplicabilidad, que señala el requisito 8.3 Diseño y Desarrollo de la norma de referencia como requisito no aplicable, sin embargo se aplica en el sistema de calidad por el Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas.

PLAN DE ACCIÓN: PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE CALIDAD						Avance al día:	100%	100%
No.	Actividades necesarias	Responsable	Fecha compromiso	¿Se cumplió en fecha?	Fecha cumplimiento	Recursos necesarios	Ponderación %	Avance %
1	Descripción: Modificar el Manual de la calidad en el apartado 4.3.1 de Aplicabilidad, eliminando el capítulo 8.3 de diseño y desarrollo de los requisitos no aplicables de la norma ISO.	Responsable: Proceso de calidad	31/10/2023	si	06/10/2023	Equipo de cómputo, internet y documentación.	60%	60%
2	Revisión y aprobación del Manual de calidad.	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	31/10/2023	Si	06/10/2023	Foro de aprobación, internet y plataforma de información documentada.	40%	40%

DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES ESTABLECIDAS
SE DETERMINA EN EL MANUAL DE LA CALIDAD COMO REQUISITO APLICABLE EL 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO, CON APLICABILIDAD AL TODO EL SISTEMA BIBLIOTECARIO. EL MANUAL DE CALIDAD SE ENCUENTRA DISPONIBLE EN LA PLATAFORMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA, CON LA VERSIÓN 2023_08.

Auditoría interna



Plataforma de hallazgos con seguimiento y actualizada para el 31 de octubre del 2023.

Auditoría interna

ÁREA DE LA NORMA CON MAYOR RECURRENCIA
7.2 COMPETENCIA
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA
8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

7) Desempeño de los proveedores externos

Compra directa (Dirección de Bibliotecas)

No.	PROVEEDOR	PRODUCTO O SERVICIO	RESULTADO
1	LA VOZ DE MICHOACÁN	SUSCRIPCIÓN PERIÓDICO	20
2	CIA PERIODÍSTICA DEL SOL DE MICHOACÁN	SUSCRIPCIÓN PERIÓDICO	19
3	FRANCISCO JAVIER DÍAZ CARVAJAL	MNTTO. AIRE ACONDICIONADO	17
4	MARIO ALBERTO PISANO BÁEZ	EQUIPO DE CÓMPUTO	17
5	COACALTRÓNICA, S.A. DE C.V.	EQUIPO DE CÓMPUTO Y ELÉCTRICO	16
6	PUBLICACIONES MORELIA	SUSCRIPCIÓN PERIÓDICO, REVISTA Z, NATIONAL GEOGRAPHIC.	17
7	ROSENDO NAVA MORENO	MNTTO. GUILLOTINAS Y DEMÁS EQUIPO DE LAB. CONSERVACIÓN	18
8	ETIFLASH DE MÉXICO, S.A. DE C.V.	ETIQUETAS	17
9	ETICOM, S.A. DE C.V.	ETIQUETAS RECTANGULARES 60X30.	16
10	NANCY MARÍA CRUZ MAYA	TIPOS (LAB. DE CONSERVACIÓN)	16
11	UNIVERSAL BOOK BINDING INDUSTRIES, S.A. DE C.V.	KERATOL	16
12	CENTRO METROLÓGICO DE MICHOACÁN, S.A. DE C.V.	CALIBRACIÓN A TERMOHIGRÓMETROS Y COMPRA DE BATERÍAS	19
13	LUIS ALBERTO BECERRA FIGUEROA	RECARGA DE EXTINTORES	18
14	CYBERPUERTA, S.A. DE C.V.	CINTA SCOTCH Y TINTA ZEBRA	18
15	IQS ORGANISMO CERTIFICADOR	AUDITORÍA AV 01	18

CUMPLE

CUMPLE
PARCIALMENTE

NO CUMPLE

Dependencias Universitarias

ID	PROVEEDOR	PRODUCTO O SERVICIO	RESULTADO
256	Servicios Generales	Mantenimiento Eléctrico	10
283	Servicios Generales	Hidráulico y Sanitario	10
295	Servicios Generales	Hidráulico y Sanitario	10
296	Servicios Generales	Mantenimiento Eléctrico	10
347	Servicios Generales	Hidráulico y Sanitario	10
395	Servicios Generales	Cancelería de Aluminio	10
613	Servicios Generales	Otro	10
668	Servicios Generales	Hidráulico y Sanitario	10
681	Servicios Generales	Impermeabilización	10
842	Servicios Generales	Hidráulico y Sanitario	10
	DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DEL UMSNH	EQUIPO DE CÓMPUTO, DE OFICINA MOBILIARIO, BASE DE DATOS Y LIBROS	8

CUMPLE

CUMPLE
PARCIALMENTE

NO CUMPLE

Escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales

No.	PROVEEDOR	PRODUCTO O SERVICIO	RESULTADO
1	Facultad de Biología	1. Fumigación 2.Instalación de equipo de aire acondicionado 3.Recarga de extintores	1. Cumple 2.Cumple parcialmente (TIEMPO) 3.Cumple
2	Facultad de Ciencias Físico-Matemáticas	1.Toner 2.Arreglo y revisión Luminarias	Cumplen
3	Facultad de Ciencias Médicas y Biológicas	2.Actualización de equipos de computo 3. Mantenimiento del edificio, arreglo de filtraciones, humedades y pintura externa	Cumplen
4	Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas	1.Recarga de extintores 2.Acervo	Cumplen
5	Facultad de Derecho y Ciencias Sociales	Internet	No cumple
6	Facultad de Economía	2. Impresora de etiquetas 3.Etiquetas 4. Etiquetas de transf.térmica 5.Etiquetas de transf. Térmica 6. Etiquetas de transf. Térmica	Cumplen

No.	PROVEEDOR	PRODUCTO O SERVICIO	RESULTADO
7	Facultad de Ingeniería Química	1. Instalación de Internet en equipos de computo 2.Llenado de extintores	1. Cumple parcialmente (TIEMPO) 2. Cumple
8	Facultad de Ingeniería en Tecnología de la Madera	2.-Router 3.Sello descarte	Parcialmente (TIEMPO)
9	Facultad de Odontología	Acervo	Cumple
10	Facultad de Psicología	1. Fumigación 2. Fotocopiado (trimax) 3. Acervo 4. Tapicería	Cumplen
11	Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales	Mantenimiento	Cumplen parcialmente
12	Biblioteca del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales (ININEE)	1. Recarga de extintores 2.Fumigación 3. Servicio (mantenimiento)	Cumplen
13	Instituto de Investigaciones Históricas	Servicio de fumigación	Cumple
14	Instituto de Investigación en Metalurgia y Materiales	1.Mantenimiento de la chapa de acceso 2.Fumigación 3.Enmarcado en acrílicos de los certificados 4. Canaleta para el cableado de arco magnético 5.Recarga de extintores	Cumplen
15	Escuela Preparatoria Isaac Arriaga	1.Buzon de quejas y sugerencia 2. Pizarrón de corcho	Cumplen parcialmente (TIEMPO)
16	Biblioteca del Posgrado de la Facultad de Odontología	Servicio de fumigación	Cumple

ADECUACIÓN DE RECURSOS

- No se proporcionan los recursos necesarios por parte de las direcciones de las escuelas, facultades, institutos y unidades de profesionales de los centros de información para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Adquisición de acervo.
- Recarga de extintores.
- Fumigación.
- Mantenimiento de la infraestructura: edificios y equipo (cómputo y aire acondicionado).

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

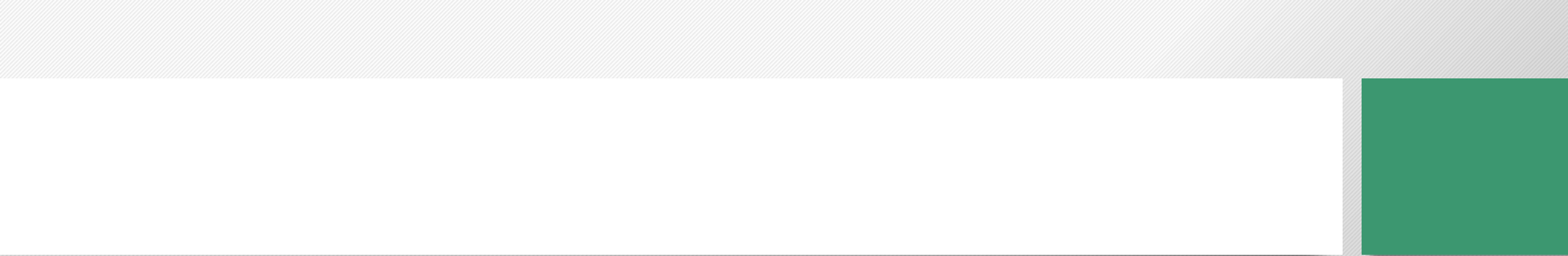
Matriz de Riesgos y oportunidades

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se actualizaron las plataformas del Sistema de Calidad: SIBIB, Acuerdos, Conocimientos y experiencias y Planificación de los cambios.
- Se modificaron los indicadores de medición de los procedimientos de gestión de colecciones y prestación del servicio.
- Se pudo evidenciar el desempeño de los procesos operativos, con la entrega de información de 24 centros de información.
- Adecuación a los registros del Sistema de Calidad, haciéndolos más sencillos y disminuyendo el número.
- Se modificó la encuesta de satisfacción del cliente, con el propósito de que sea más sencilla para el usuario y sea aplicable para todos los centros de información.

MEJORA CONTINUA

- Difusión de los servicios del Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas, a través de una plataforma; así como proporcionando el servicio a los primeros semestres.
- Aumentado al alcance del Sistema de Calidad el Préstamo Interbibliotecario.
- Nuevo sistema de Registro Automatizado de Usuarios mediante número de matrícula. PGTS
- Cambio del Contexto de la Organización en el Manual de Calidad.



GRACIAS