

MINUTA

[Título de la reunión] Revisión por la Dirección de Sistema Bibliotecario		
18/10/2022	[Hora de la reunión] 11:00 am	[Lugar de la reunión] PLATAFORMA MEET
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
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
José Juan Ángel Munguía	Coordinador de la biblioteca de Ingeniería en Tecnología de la Madera	Asistió

Leonel García Tinajero	Coordinador de la biblioteca de Unidad Profesional Ciudad Hidalgo	
Yuliana Camacho Correa	Coordinadora de la biblioteca de Derecho	Asistió
Ruth Itzel Silva Reyes	Coordinadora de la Hemeroteca pública universitaria.	Asistió
Aurora Elizabeth Venegas Peralta	GIC de la Hemeroteca pública	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
Mauricio Perea Peña	Coordinador de la biblioteca de la Biblioteca del IIAF.	Asistió
Roxana Gabriela Villalón Valdez	Coordinadora de la biblioteca de Contaduría y Ciencias Administrativas	Asistió
Guadalupe Martínez Herrejón	GIC de la biblioteca de Contaduría y Ciencias Administrativas la Biblioteca de	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
Claudia Alejandra García Gil	Gestora de la biblioteca de Físico Matemáticos	Asistió
Adrián Zaragoza Tapia	Coordinador de la biblioteca de Arquitectura	
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
Jorge García Mendoza	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
Claudia Verónica García Proa	Gestora de BUCIH	Asistió
Edgar Mejía Lemus	Coordinador de la Biblioteca de la Escuela Preparatoria Isaac Arriana	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. Revisión de la política de calidad
3. Presentación de la Revisión por la Dirección del sistema Bibliotecario.

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

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 **conservación** el comité cuestiona si va enfocado a lo declarado por la Universidad las cuales son (Docencia, Investigación, extensión y difusión de la cultura y del conocimiento).

La coordinadora del Instituto de Investigaciones Históricas menciona que sí viene especificado en la Ley Orgánica de la Universidad.

Alejandra Vargas Mejía (Proceso de Calidad) menciona que el sistema bibliotecario respalda las funciones sustantivas de docencia, investigación y conservación de la cultura.

La Dra. Gabriela Sánchez Medina (Directora de Bibliotecas) menciona que se verificará si la palabra conservación aparece en las declaradas en la Universidad.

ESTADO DE LA ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

Se muestran los acuerdos.

- Eliminar el formato de Informe de revisión por la dirección del sistema de calidad. **100%**
- Establecer en el Manual de calidad que los centros de información enviarán al Proceso de Calidad su revisión por la dirección en formato PDF, misma que estará disponible en la página del sistema de calidad para su consulta. **100%**
- Actualizar inventario mobiliario, telefonía, equipo de cómputo y de recursos de información en la plataforma SIBIB-CALIDAD. **80%**
- Eliminar del alcance de sistema de calidad el subproceso de fumigación. **100%**
- Cambiar en la documentación del sistema, Dirección General de Bibliotecas por Dirección de bibliotecas. **60%**
- 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. **50%**

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

Se revisa el contexto de la organización, así como las partes interesadas. Sin ningún cambio.

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 todas las bibliotecas y Hemeroteca donde existen resultados por debajo del indicador, las acciones correctivas se determinan en cada centro de información (Plataforma de hallazgos) según sus necesidades y recursos. Por votación se modifican los indicadores de todas las preguntas.

Encuesta de detección de necesidades

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

Quejas de los usuarios

- Ruido excesivo en las salas de lectura
- Mal servicio de internet
- Equipo de cómputo obsoleto
- Espacios físicos sucios

Sugerencias de los usuarios

- Digitalizar más material
- Actualizar la consulta de datos

- Periódicos nacionales como El Universal
- Agilizar la consulta de bases de datos
- Ampliar señal de internet
- Adquirir libros que se requieren en las materias

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

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. **62.33%**.
El responsable del Proceso de Organización Documental menciona que el objetivo se va cumpliendo de manera global, sin embargo en la meta mensual por biblioteca se tiene un atraso en la Biblioteca de la Unidad de Ciencias, Ingeniería y Humanidades debido a que al personal encargado de clasificar el material lo cambiaron de área laboral; en el caso de Arquitectura y Tecnología de la Madera tienen un atraso pequeño, pero en el proceso ya se tomaron acciones y se cumplirá en tiempo.
- A diciembre de 2022, automatización del préstamo a domicilio. **40%**
- Para mayo 2023, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios. **50%**
- A octubre de 2022 certificar centros de información. **80%**

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

El jefe de departamento de Planeación y desarrollo de la Dirección de Bibliotecas comenta que la medición global de los procesos operativos, se realizó con la revisión por la dirección que proporcionaron 5 bibliotecas y no se cumplió con lo acordado en el calendario de actividades del sistema de calidad.

La Dra. Gabriela Sánchez Medina (Directora de Bibliotecas) solicita a todos los presentes enviar la información requerida a la brevedad posible para poder cumplir con el requisito.

Itziyureni Mendoza Ruíz y Carmen Salinas García proponen que la revisión por la dirección se realice en el mes de agosto, se lleva a votación y los presentes deciden que podrán hacerla en el mes que decida cada centro de información, pero la entrega al proceso de calidad será en el mes de septiembre.

El jefe de departamento de Planeación y desarrollo de la Dirección de Bibliotecas comenta que la plataforma SIBIB es otro foco rojo en el sistema, ya que se debe capturar la información mensualmente para poder realizar las estadísticas solicitadas por el sistema y la autoridad universitaria.

Se muestran resultados de disponibilidad de la colección y los servicios, mostrando un promedio satisfactorio mayor al 80%.

d) No conformidades y acciones correctivas

Se presentan las no conformidades y acciones correctivas, misma que se documentan en la plataforma de hallazgos.

e) Resultados de seguimiento y medición

Se presentan las gráficas:

- Porcentaje de la pertinencia de la colección
- Porcentaje de incremento de la colección
- Porcentaje del préstamo a domicilio por volumen
- Movimiento de cuarentena
- Promedio de volúmenes por título
- Total de volúmenes por alumno
- Porcentaje de usuarios afiliados al Koha por usuario potencial
- Porcentaje del préstamo por usuario a domicilio/fotocopiado/sala
- Porcentaje de usuarios atendidos sobre capacidad de cubículos/computadoras /lockers
- Promedio de usuarios por servicio

f) Resultados de auditoría

Resultados de **Auditoría externa.**

HALLAZGOS	ESTADO
NC MENOR. No se han evaluado algunos proveedores de la Biblioteca de Facultad de Filosofía.	Cerrado
OM. Dar seguimiento al trabajo del desempeño del personal por Recurso Humanos.	Cerrado
OM. Dar seguimiento y buen término a las cotizaciones y servicios de calibración Termohigrómetros, Detectores de láminas magnéticas MK.	Cerrado

Resultados auditoría interna

- Programa de auditoría interna con un avance del 65%, haciendo falta 12 auditorías reprogramadas para el mes de noviembre.

- Total de hallazgos detectados 119 (NC 74, OM 45).
- Estado de los hallazgos: abiertos 100 y cerrados 19.
- Área de la norma con mayor recurrencia: 9.1 y 10.2.

g) Desempeño de los proveedores externos

Se evalúan los proveedores externos donde Patrimonio Universitario resultó rechazado por el servicio de evaluación de infraestructura física y la facultad en Tecnología de la Madera por atraso en los tiempos de compra.

Ya se tienen determinadas y planificadas como un riesgo.

Adecuación de recursos

El Sistema Bibliotecario requiere:

- Se requiere de mantenimiento por parte de servicios generales: cambio de luminarias, pintura, reparaciones de humedad y eléctricas.
- Adquisición de colección (Dirección de Escuelas, Facultades, Institutos o Unidades profesionales).
- Actualización de equipos de cómputo (Dirección de Escuelas, Facultades, Institutos o Unidades profesionales).

Riesgos y oportunidades

Se evalúa la eficacia de los riesgos y oportunidades de acuerdo a su severidad y frecuencia. Se revisa el FODA del Sistema Bibliotecario.

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.

La Dra. Gabriela Sánchez Medina (Directora de Bibliotecas) menciona que el Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas está atendiendo y gestionando con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, sin embargo los servicios no se ven afectados.

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.

El proceso de organización documental realizó una planificación interna de verificación (pod_r_vsncpod_8.7_2018_01), donde el 90% de los errores han disminuido y que el responsable

del proceso verifica de manera mensual, además que el responsable del PGTS monitorea los inventarios, por lo que han disminuido las inconsistencias en el catálogo bibliográfico, también hay una verificación por parte del centro de información donde hay un clasificador. Se realiza inventario de la colección en cada uno de los centros de información.

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

Se cuenta con un objetivo estratégico (2019-2023) que incluye 8 centros de información. Se tiene un avance del 62.33% (23,650), la meta son 37, 941 volúmenes.

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.

Se cuenta con un programa anual de capacitación 2022, donde se incluyen bibliotecas no certificadas. A septiembre de 2022 el avance del programa anual es del 50 %.

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 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 interés de los Comités de Biblioteca, puede que no se alcance el logro de los objetivos.

No hay eficacia de las acciones, los comités de biblioteca siguen sin mostrar compromiso con el sistema de calidad (reuniones de revisión).

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

Se cumple con lo determinado en las acciones, ya que se aumentó el tiempo en la planeación de los objetivos de calidad. Además que no se han presentado movimientos de huelga o paros.

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 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.

Modificar la política de gestión de colecciones con respecto a precio del libro y verificar que se lleve a cabo. Acciones cumplidas.

El comité decide eliminarlo ya que no se considera un riesgo para el sistema de calidad.

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

Hacer uso de los canales de difusión de la Universidad (Radio Nicolaita).

Difundir los servicios de manera directa en las distintas dependencias educativas. Actividades cumplidas.

El comité de calidad decide eliminarlo ya que no es un riesgo para el sistema de calidad.

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.

Se cuenta con un programa anual de evaluación de infraestructura física, mismo que se empezó a operar en mayo de 2021.

Las acciones no son eficaces, faltan 3 bibliotecas del programa de infraestructura.

Se determinan nuevas acciones donde la Dirección de biblioteca controle a los pasantes de arquitectura y no el Departamento de Patrimonio Universitario para llevar a cabo dichas evaluaciones.

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 CONSIDERAN DESTINAR recursos para los centros de información, puede que no se cuente con la bibliografía requerida.

No hubo adquisición de bibliografía en los centros de información.

No depende de la alta dirección la atención de este riesgo, sin embargo, una vez identificadas las

bibliotecas. La dirección de la DB concientizará a las dependencias para que consideren en su presupuesto la adquisición de acervo.

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.

Se cuenta con un equipo de auditores, conformado por coordinadores de centros de información y gestores internos de la calidad.

Se cuenta con 6 auditores, sin embargo se requiere que se integren más miembros al equipo, para que se cumpla con las 34 auditorías programadas.

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

Se realizó inventario de colecciones en todos los centros de información, por lo que permitió detectar los libros faltantes.

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 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.

Los procesos de gestión de colecciones y prestación del servicio ya se encuentran disponibles en su totalidad. Se continuará atendiendo las indicaciones institucionales.

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.

El seguimiento de este riesgo depende de cada uno de los centros 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. Riesgo identificado.

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.

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

Riesgo identificado.

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

1. Actualizar las plataformas del Sistema de Calidad: SIBIB, Acuerdos, Control de riesgos, Conocimientos y experiencias y Planificación de los cambios.
2. En el sistema crear un campo para que los centros de información capturen los resultados de revisión por la dirección en línea.
3. Mejorar los indicadores de medición de los procedimientos de gestión de colecciones y prestación del servicio.

SALIDAS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Oportunidades de mejora

1. Formar un equipo de trabajo para revisar y reestructurar los indicadores de los procesos operativos, con el propósito de simplificarlos.
2. Realizar una guía de cómo realizar la revisión por la dirección.
3. Equipo auditor conformado por todos los coordinadores y gestores internos de los centros de información.

Necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad

La dirección de bibliotecas coordine a los pasantes de arquitectura para la mejora de la operación del programa de infraestructura física.

Las necesidades de recursos

- Habilitar un campo en la plataforma digital donde se incluirán los resultados de revisión por la dirección de los centros de información.
- Capacitación para el equipo auditor.

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Se modifican los indicadores de las encuestas de satisfacción, acordando que menor 8 es la calificación mínima para todas las preguntas.	Proceso de calidad/Centros de información	Enero 2023
Los centros de información deberán entregar los resultados de los indicadores al proceso de calidad.	Proceso de calidad/Centros de información	31 de octubre de 2022
Los centros de información entregarán su revisión por la dirección en el mes de septiembre al proceso de calidad.	Proceso de calidad/Centros de información	2023