

MINUTA

[Título de la reunión] Revisión por la Dirección de los Procesos de Soporte de la Dirección de Bibliotecas		
28/08/2023	[Hora de la reunión] 9:00 am	[Lugar de la reunión] SALA DE CAPACITACIÓN EDIFICIO S
Reunión convocada por:	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS	
Asistentes		
Nombre	Puesto	Firma
Silvia Alejandra Manríquez Gómez	Directora de Bibliotecas	
José Manuel Morales Palomares	Subdirector Técnico	
Marco Antonio Muñoz Ambriz	Jefe del Departamento de Planeación y Desarrollo	
Oscar Gustavo Alcaraz Contreras	Jefe de Departamento de Procesos Técnicos	
Yair Yoyakin Rendón Gaona	Jefe del Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas	
Alejandro Lugo Flores	Jefe del Departamento de Laboratorio de Conservación	
Elisa Pérez Medrano	Responsable del Proceso de Recursos Financieros	
Teresa Ávila Calderón	Responsable del Proceso de Recursos Humanos	
Violeta García Pascual	Responsable del Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas	
Maribel Bucio Vargas	Responsable del Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos	
Javier Alejandro Vargas Bravo	Responsable del Proceso de Organización Documental	
Luis Enrique Esquivel Valpuesta	Responsable del Proceso de Mantenimiento de Fondos Especiales	
Lluvia Ibeth Mejía Salgado	Responsable del Proceso de Calidad	
Alejandra Vargas Mejía	PC	
Claudia Alejandra García Gil	PGRF	

[Orden del día]

1. Bienvenida
2. Entradas de revisión por la dirección
3. Salidas de revisión por la dirección

[Desarrollo de la sesión]

1. Da inicio la reunión siendo las 9:00 am, el Jefe de Planeación y Desarrollo da la bienvenida a los presentes.
2. La responsable del Proceso de Calidad inicia la presentación.
Entradas de revisión por la dirección: los requisitos 9.3.2 inciso b, d y e de norma ISO se analizarán en revisión por la dirección del Sistema Bibliotecario.

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

En el acuerdo “análisis y modificación de los indicadores de medición de los procesos de soporte”, se muestra un avance del 20% que incluye al Proceso de Calidad y el Procesos de Encuadernación de Fondos Contemporáneos, con fecha compromiso para el 31 de enero de 2023, sin embargo, no se cumplió ya que se vio la necesidad de modificar la encuesta de satisfacción de los usuarios de los procesos de soporte. Se reprograma la fecha de cumplimiento para diciembre 2023.

- Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad:

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

PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

Los resultados de la encuesta de satisfacción en las tres preguntas son mayores a 4, por lo que son satisfactorios de acuerdo al indicador establecido en el procedimiento (4 a 5).

PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS

Los resultados son satisfactorios, el indicador determina 5 como la máxima y de 0 a 3.5 se toman acciones; todos los resultados son arriba de 4.

PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES

Los resultados son satisfactorios de acuerdo a los indicadores establecidos en los procedimientos del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales; el indicador determina como 5 la máxima y de 0 a 3.5 se toman acciones, todos los resultados son arriba de 4.

PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Los resultados son satisfactorios como lo establece el indicador en el procedimiento del proceso (de 8 a 10 calificación promedio indica satisfacción). La calificación es mayor de 9.

PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

Los resultados son satisfactorios de acuerdo al indicador establecido en el procedimiento, se determina 8 como la mínima aceptable. El resultado es mayor de 9 en los servicios de información en línea y centro de escritura.

En el caso de **referencia virtual** se observan resultados de **7** en todas las preguntas, por lo que se deberán tomar acciones correctivas en el PDHI.

PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

Todos los resultados son satisfactorios de acuerdo a los indicadores establecidos en los procedimientos del proceso que es promedio 8 a 10, en los servicios de Diseño y desarrollo de software, Soporte de software, y Soporte técnico y redes; así como mantenimiento de equipos de cómputo y mantenimiento de equipo de seguridad.

PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

Todos los resultados son satisfactorios con resultado mayor de 4.

PROCESO DE CALIDAD

Los resultados son satisfactorios en los dos procesos evaluados (Auditoría interna e Integración de los centros de información al SGC) de acuerdo al indicador establecido donde la mínima aceptable es 8, los resultados son de 9 y 10.

b) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

Se menciona el avance de los **objetivos estratégicos** donde participan los Proceso de Organización Documental y Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas.

1. Clasificar y catalogar 37941 volúmenes a diciembre a 2023. **80.19%**
2. A diciembre de 2023, automatización del préstamo a domicilio. **40%**
Biblioteca del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales
Biblioteca de la Facultad de Ingeniería en Tecnología de la Madera.
3. A octubre de 2023 certificar los siguientes centros de información: **20%**
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
Biblioteca de la Escuela Preparatoria Pascual Ortiz Rubio

Objetivos operativos:

PEFC: 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. **30%**

PEFC: Al 31 de diciembre del 2028, el personal del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales, realizará en las instalaciones del laboratorio, la estabilización e intervenciones de primer nivel en 10,000 libros de fondo antiguo de la Biblioteca Pública Universitaria para la conservación de los mismos y la consulta quien lo solicite. **50%**

La responsable del proceso de calidad menciona que todos los procesos de soporte que no participan en los objetivos estratégicos deben tener un objetivo operativo como lo determina el Manual de la Calidad.

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

PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

Conformidad: ¿Los productos o servicios suministrados cumplen las características solicitadas? La mínima aceptable es 80% y el resultado fue **71%**, el proceso debe determinar acciones correctivas para el tratamiento del incumplimiento.

PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS

Conformidad: los resultados son conformes con un 100%.

PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES

Conformidad: el resultado de conformidad del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales es arriba de 85%.

PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Conformidad: los resultados de conformidad son mayor de 95%.

PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

Conformidad: los resultados son conformes por arriba de 95% en los servicios de los servicios de información en línea, centro de escritura y referencia virtual.

PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS.

Conformidad: se muestran resultados de conformidad en un 95% en Diseño y desarrollo de software, Soporte de software, y Soporte técnico y redes; así como mantenimiento de equipos de cómputo y mantenimiento de equipo de seguridad.

PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

Conformidad: 99.98%

PROCESO DE CALIDAD (Auditoría Interna e Integración de centros de información al SGC del SB)

Conformidad: 100%

d) No conformidades y acciones correctivas

Se presentan 2 no conformidades:

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 BUCIH (descarte), filosofía (revistas) y derecho. **Avance 35%**

No conformidad derivada del incumplimiento de las bibliotecas de Ciudad Hidalgo, Arquitectura y Eléctrica, en el mantenimiento de sistema de calidad. **0%**

e) Resultados de seguimiento y medición

PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

Desempeño:

- Porcentaje de solicitudes atendidas SABS, el resultado es de 100%.
- Porcentaje de solicitudes atendidas POABS, el resultado es de **69%**, por debajo de la mínima establecida. El PGRF deberá documentar las acciones correctivas.

PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS

Desempeño:

- Porcentaje de atención de demanda de encuadernación de acervos contemporáneos en tiempo comprometido: 996 solicitados, 132= atendidos en tiempo comprometido, dando en porcentaje un 87%. Por lo que no requiere acciones, ya que la mínima aceptable 80%.
- Porcentaje de producción de acervos encuadernados por encuadernador en la unidad de tiempo determinado, el resultado es del 100%.

PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIAL

Desempeño:

- Porcentaje de atención de demanda de intervención de acervos en el tiempo comprometido están en un 100% y el mínimo aceptable es 80%.
- Porcentaje de producción de acervos intervenidos por restaurador con resultados del 100%.

PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Desempeño:

- Porcentaje de cumplimiento del Programa anual de capacitación, el resultado es 100%.
- Eficiencia de las acciones de capacitación. Se muestra resultado de 106 personas capacitadas y 102 personas aprobadas= 96%.

PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

Desempeño:

- Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de servicio de charlas, cursos y servicios de referencia virtual con resultados del 100%.
- Promedio horas impartidas por instructor en charlas y talleres, el resultado es 403 horas por instructor.
- Promedio de solicitudes de referencia virtual atendidos 86.

PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

Desempeño:

-Resultados del avance porcentual de solicitudes atendidas:

Diseño y Desarrollo= 100%

Soporte de software= 100%

Soporte técnico y redes= 99%

Avance porcentual de acciones programadas programa preventivo de equipo de cómputo= **72%**, por debajo del indicador 80%.

Avance porcentual de acciones programadas programa de mantenimiento de equipos de seguridad=**73%** por debajo del indicador 80%.

-Eficiencia:

Diseño y Desarrollo= 5 diseños y desarrollo, 974 horas invertidas.

Soporte de software= 98%

Tiempo promedio de solicitudes atendidas de soporte técnico y redes= 100%. Eficiencia por persona de soporte técnico y redes= cumplen con las solicitudes atendidas por persona.

PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

Desempeño:

- Porcentaje de productividad: catalogadores internos 9014, catalogadores externos 5377 y creadores de ítem 2498= 1000%
- Promedio de volúmenes procesados por catalogador. Los resultados son variables entre los clasificadores y catalogadores, ya que no se puede evaluar de la misma forma ya que cada colección tiene distinta complejidad.

PROCESO DE CALIDAD

Auditoría interna

Desempeño:

- Informes entregados en el tiempo comprometido: 26: 100%
- Porcentajes de auditorías realizadas por auditor en tiempo comprometido: mínima aceptable según las auditorías programadas por auditor.
- Sumatoria de horas auditor líder empleadas en el total de las auditorias: sólo se muestran las horas invertidas por auditor, sin indicador.

Integración de centros de información al SGC del SB

- Porcentaje de eficacia en la integración de centros de información SGC del SB= 100%

f) Resultados de las auditorías

Se muestran los resultados de auditorías internas de 7 procesos de soporte, haciendo falta el Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas; con un total de 21 no conformidades, las cuales se encuentran sin planes de acción.

g) Desempeño de los proveedores externos

El proceso de recursos financieros realiza evaluación de proveedores externos de compra directa, con resultados conformes en todos los productos y servicios.

Oportunidades de mejora

- Actualizar las plataformas del Sistema de Calidad: SIBIB, Acuerdos, Control de riesgos, Conocimientos y experiencias y Planificación de los cambios. SE CUMPLIÓ
- Mejorar los indicadores de medición de los procesos de soporte. PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA Y ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS
- Modificación de encuestas de satisfacción. 50%

Salidas de revisión por la dirección

Oportunidades de mejora

Establecer un procedimiento de medición con el propósito tener la información y control estadístico de los procesos operativos y de soporte, que además incluya la metodología para obtener el número de encuestas aplicar.

Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad y necesidades de recursos.

Acuerdo	Responsable	Fecha compromiso
Modificar los indicadores de los procesos de soporte (PMAE, PGTS, PGRF, POD, PDHI, PFRH)	Procesos de soporte	Diciembre 2023
Documentar las no conformidades derivadas de los resultados de las encuestas de satisfacción y conformidades.	Procesos de soporte con resultados por debajo de indicador establecido	Septiembre 2023
Determinar y aprobar objetivo operativo de los procesos faltantes.	Procesos de soporte faltantes	Octubre 2023
Atención de hallazgos de auditoría interna del proceso y los detectados en los centros de información.	Procesos de soporte faltantes	Octubre 2023
Evaluación de las dependencias universitarias como proveedores externos.	Subdirección Técnica	Septiembre 2023