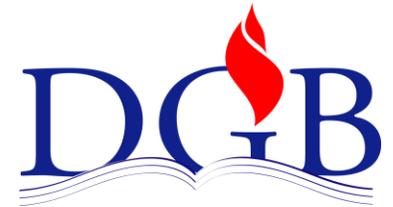


REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PROCESOS DE SOPORTE DE LA DB

28 DE AGOSTO DE 2023



UNIVERSIDAD MICHOCANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Cuna de héroes, crisol de pensadores



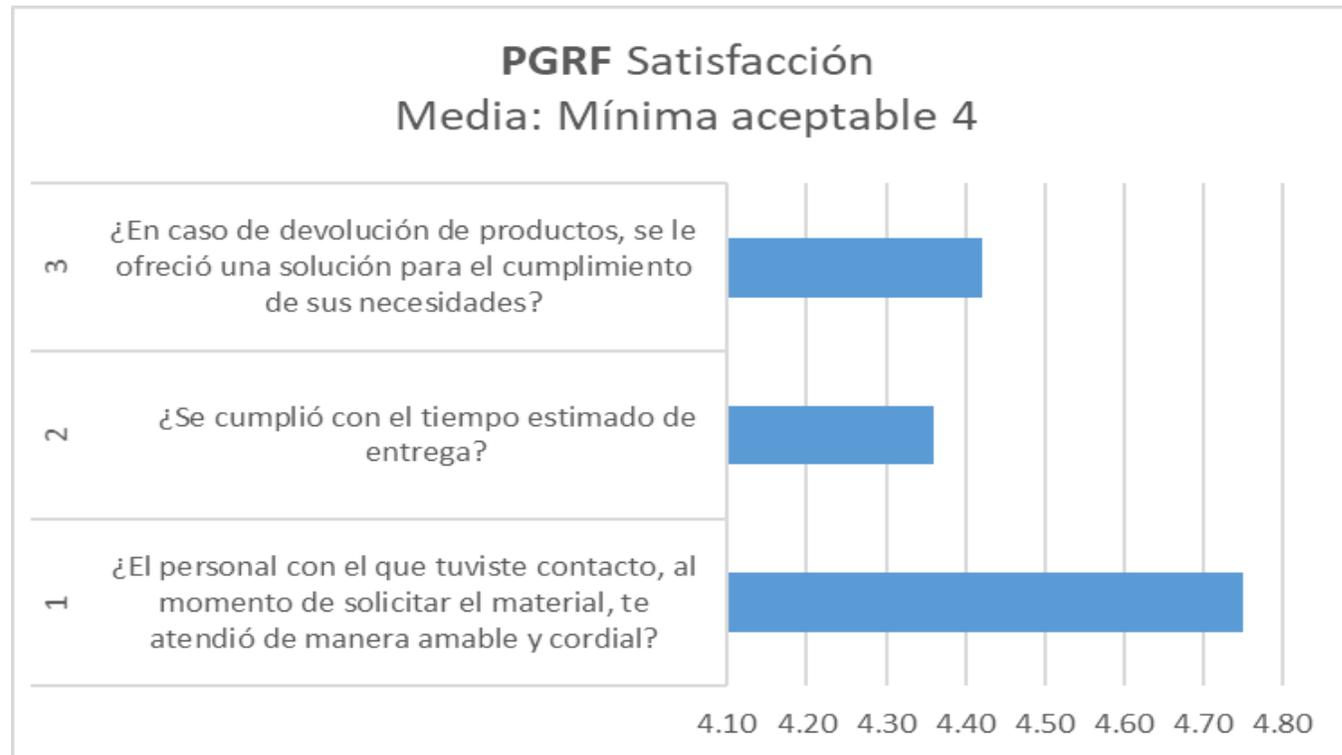
ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	AVANCE
Análisis y modificación de los indicadores de medición de los procesos de soporte	Proceso de calidad/ Procesos de soporte	Enero 2023	20%
El 20% incluye 2 procesos de soporte: Proceso de Calidad (Auditoría Interna) y Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos. En el análisis se determinó que se debían de cambiar los instrumentos de medición (encuestas de satisfacción).			

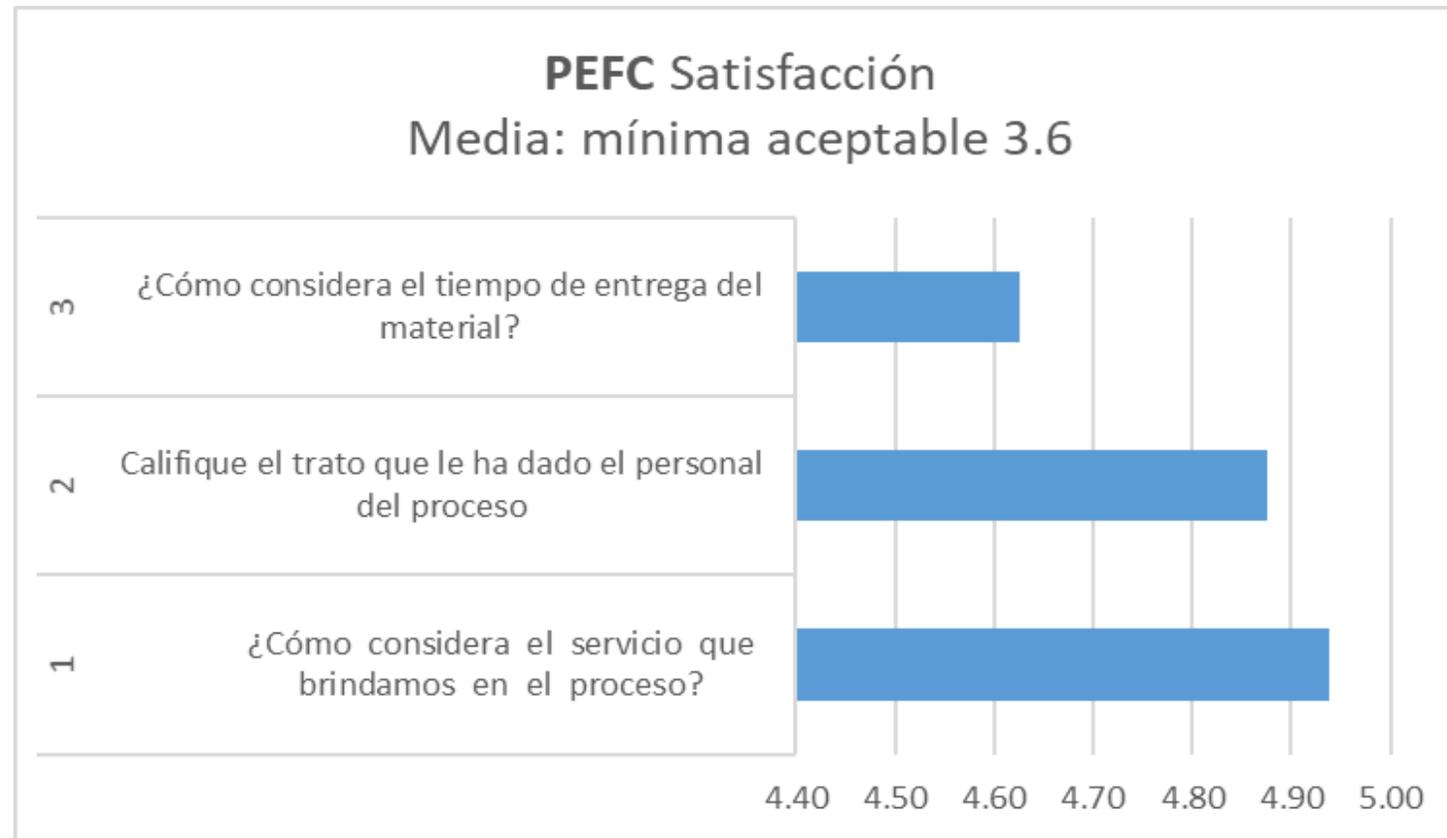
INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas

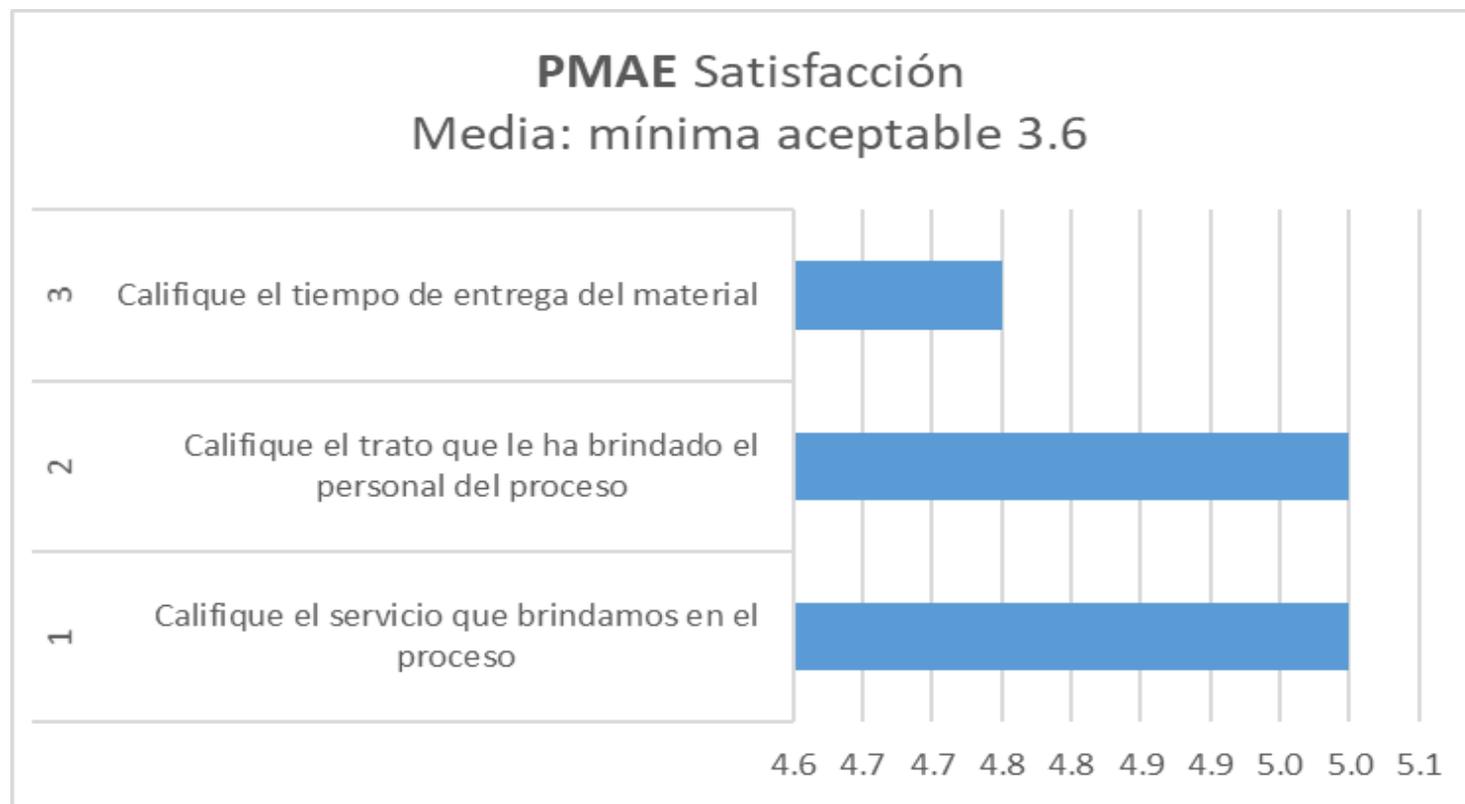
PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS



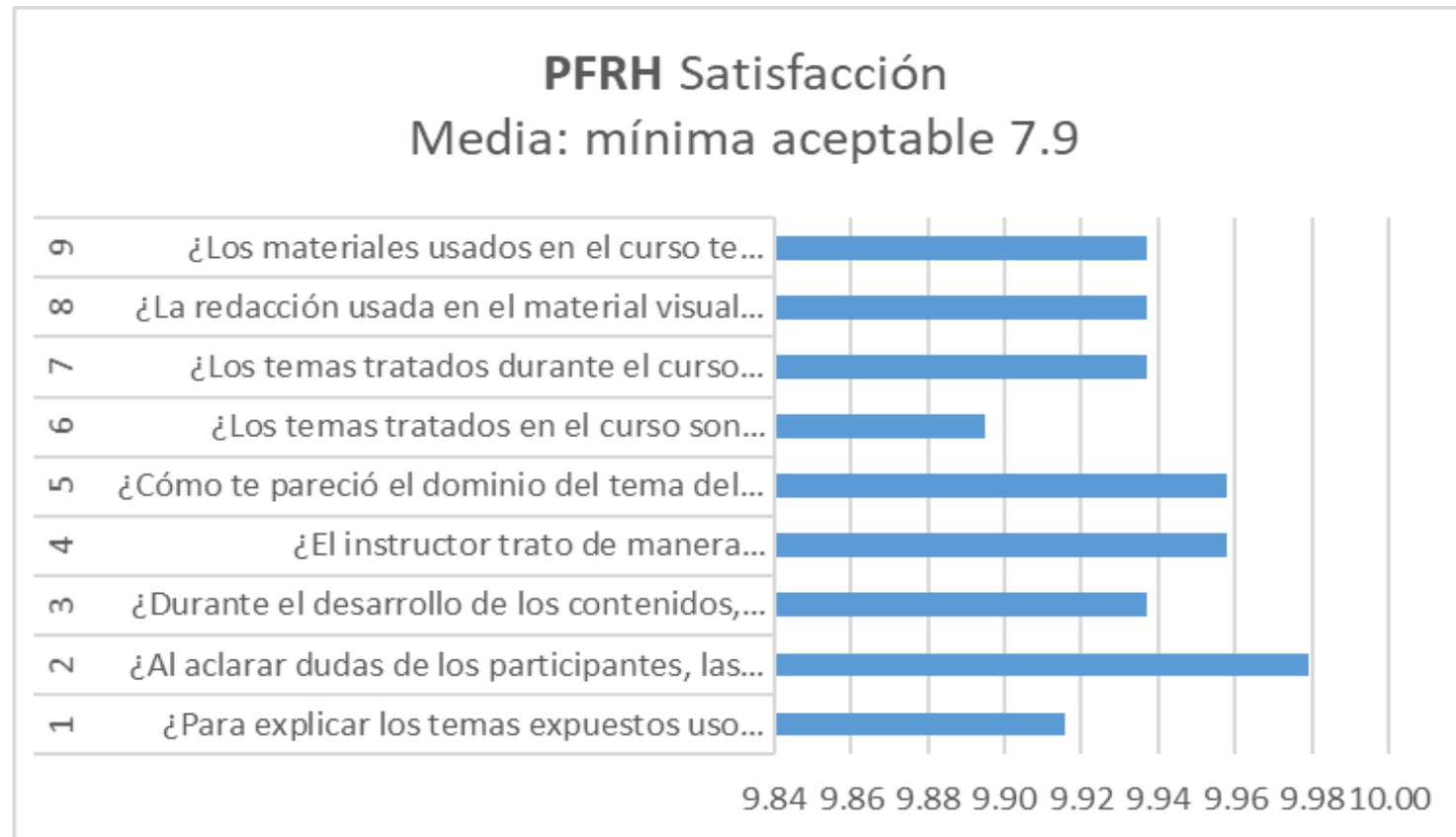
PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS



PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES

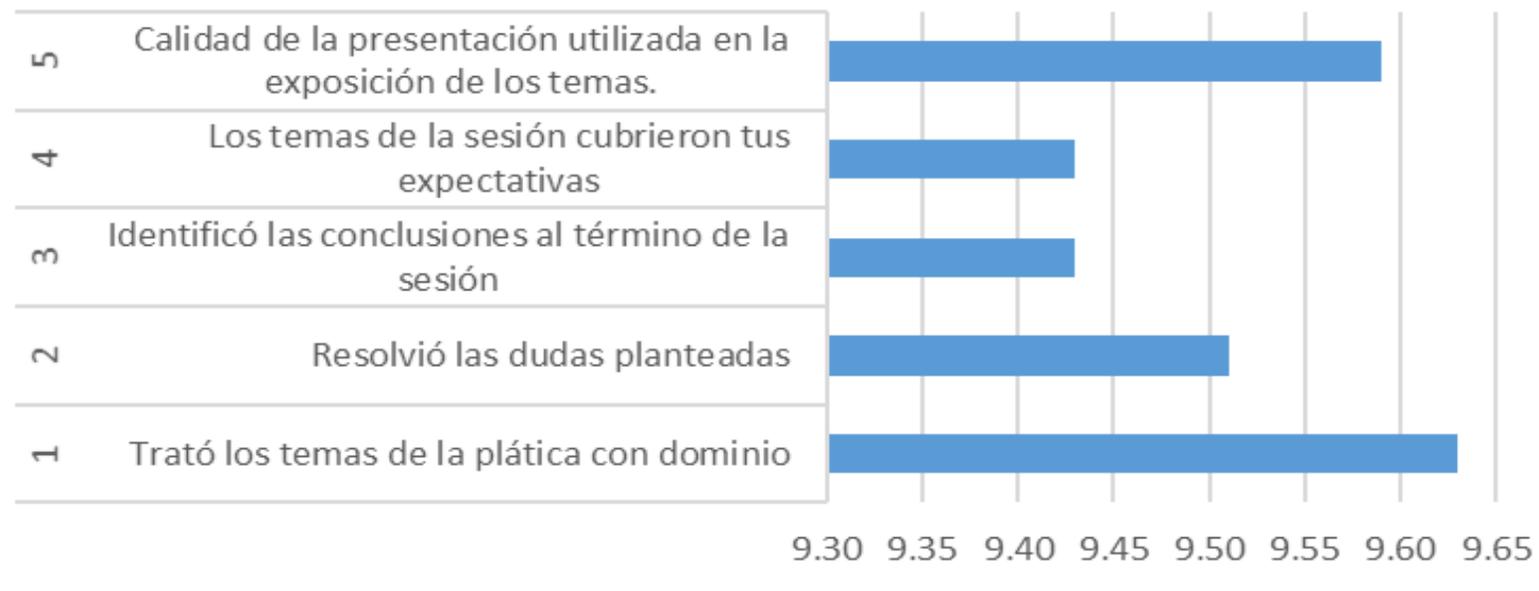


PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

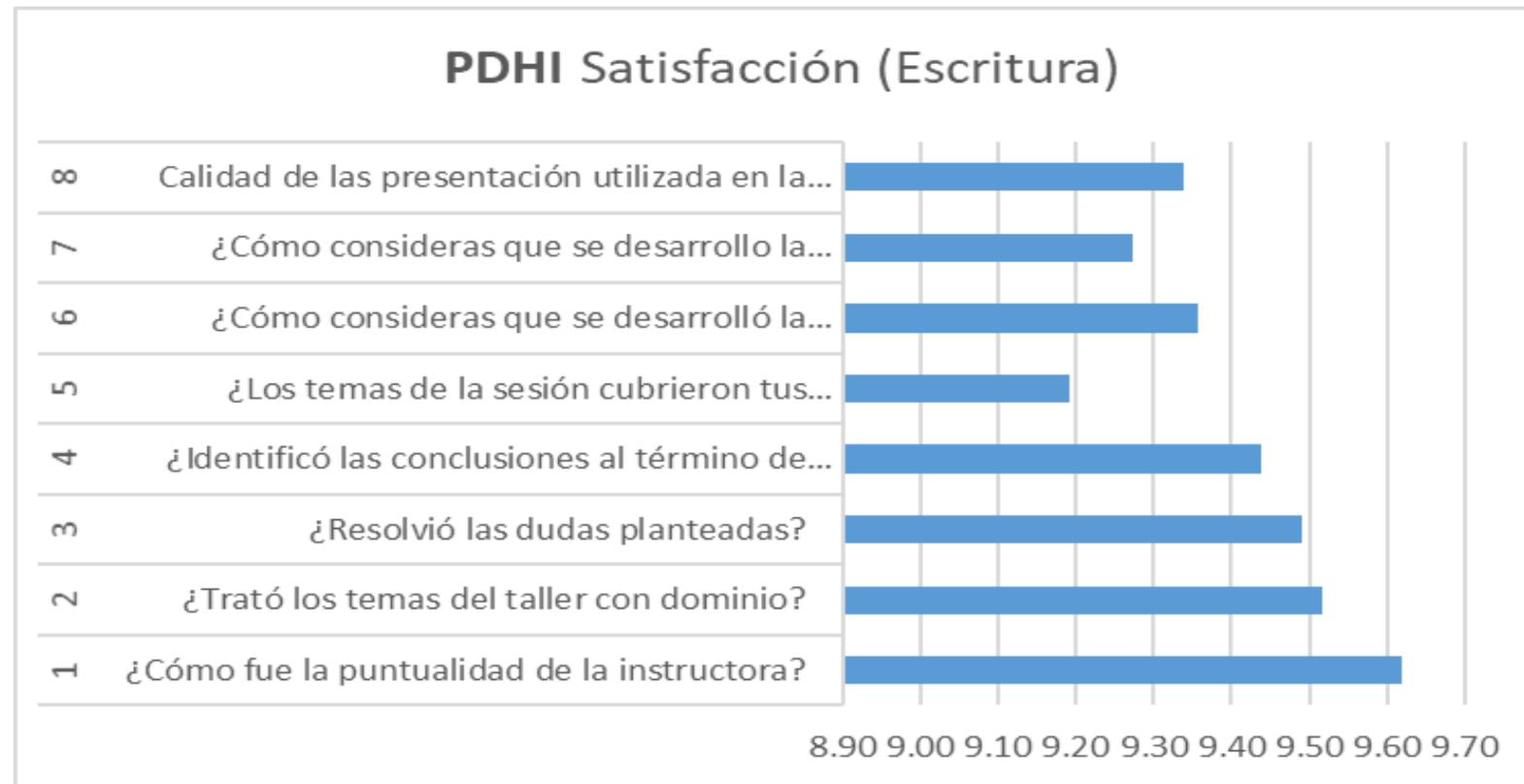


PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

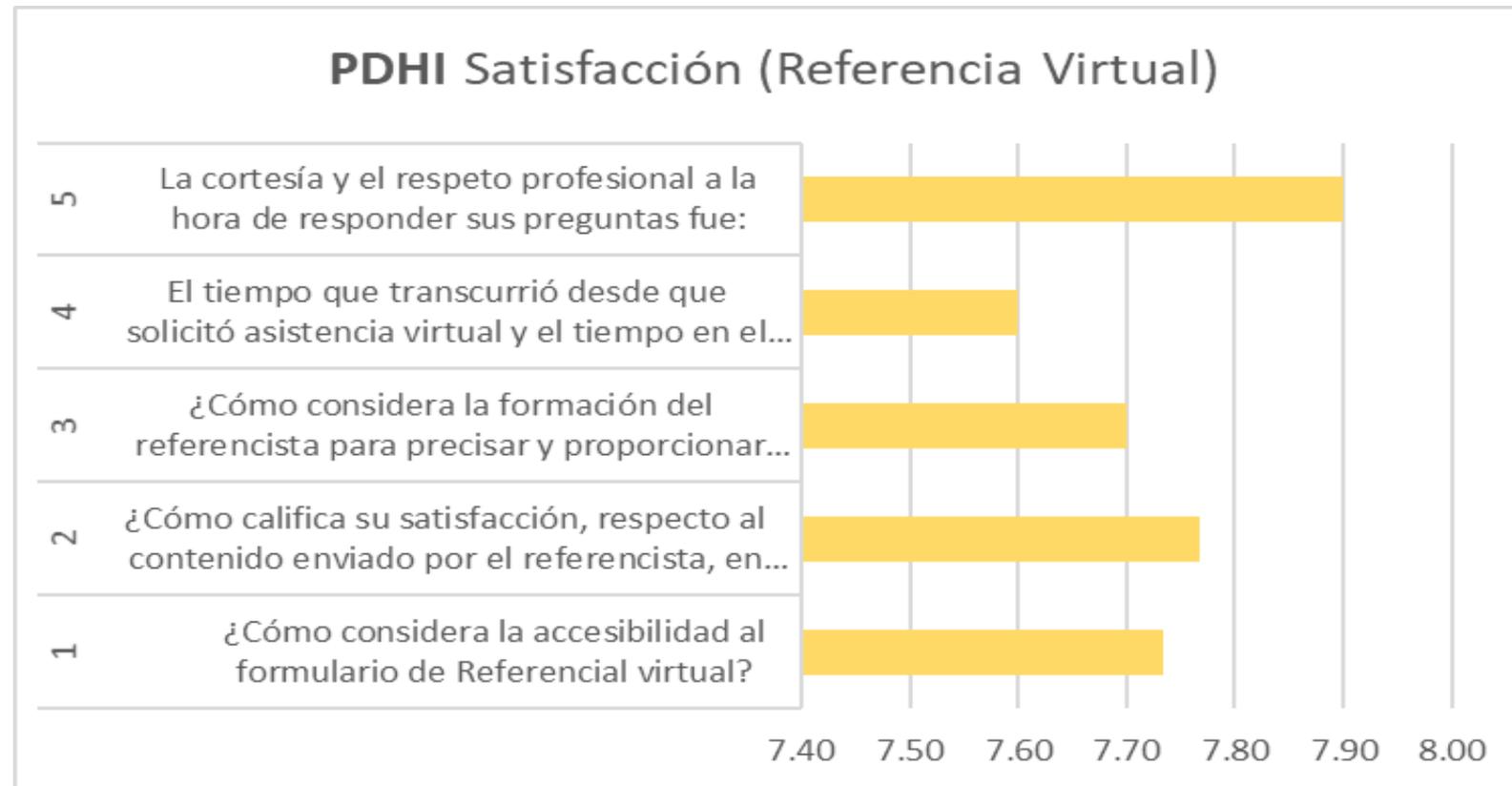
PDHI Satisfacción (Evaluación del cliente de los servicios de información en línea) Media: mínima aceptable 8



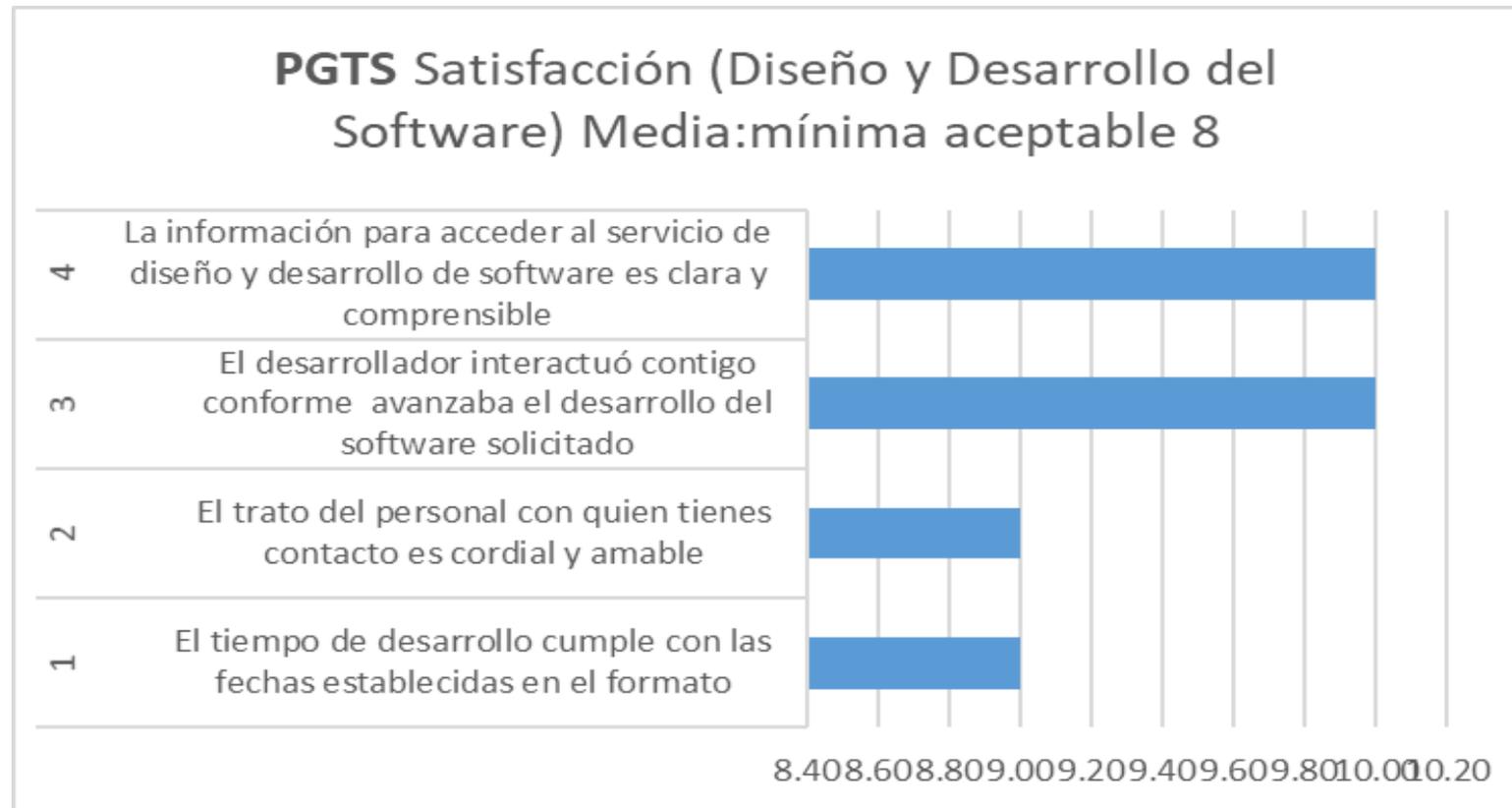
PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS



PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

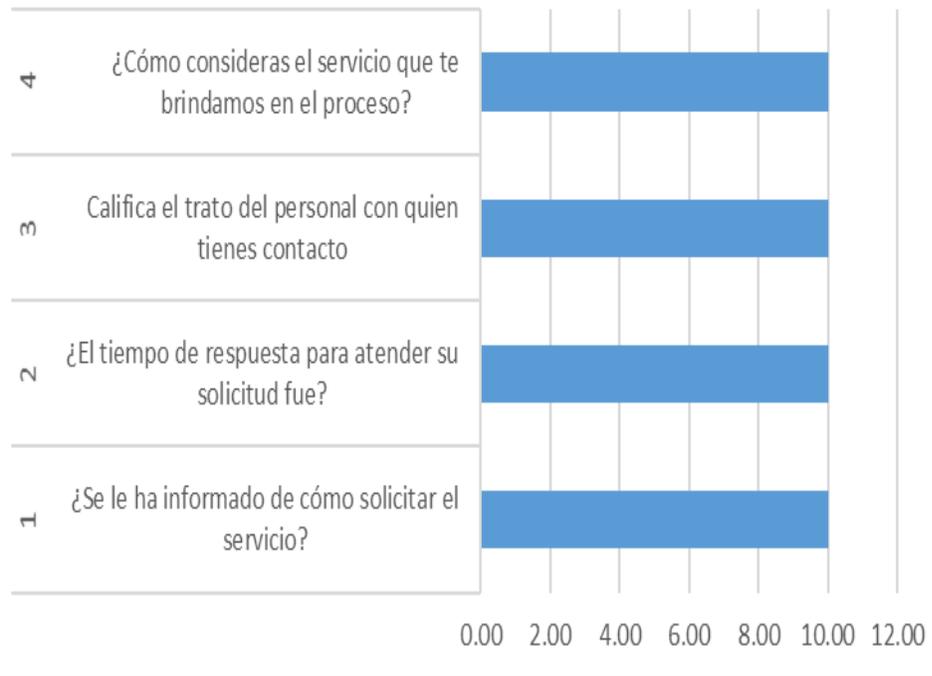


PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

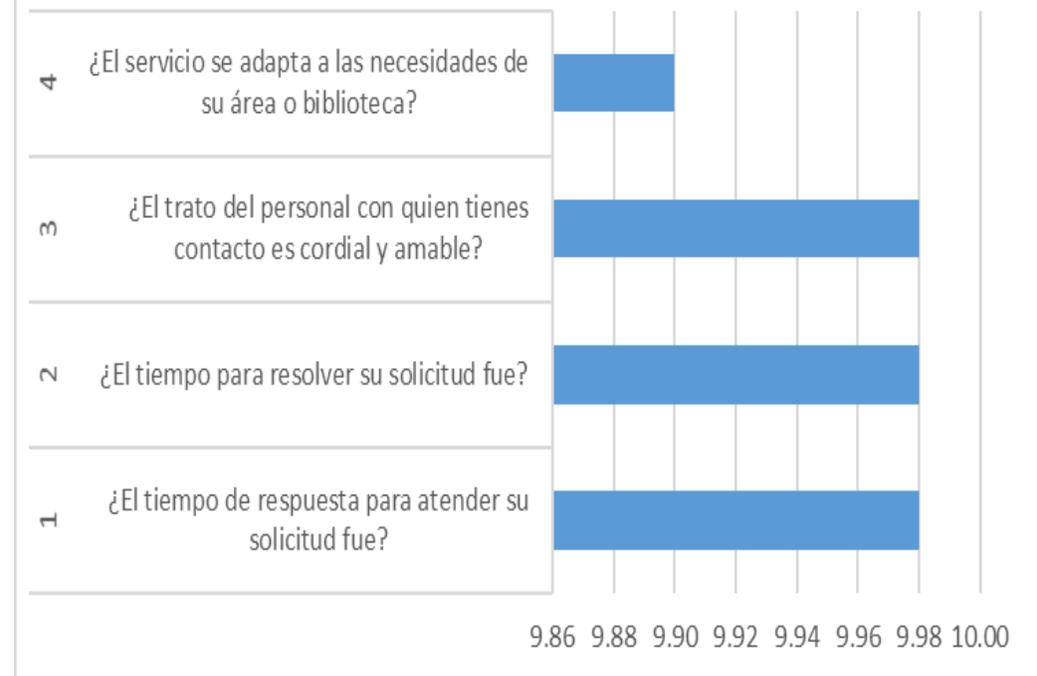


PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

PGTS Satisfacción (Soporte de Software)

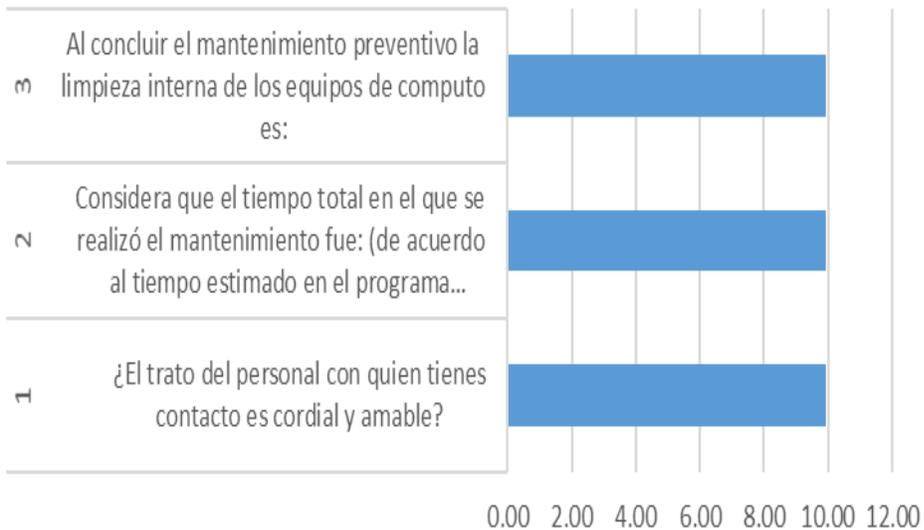


PGTS Satisfacción (Soporte Técnico y Redes)

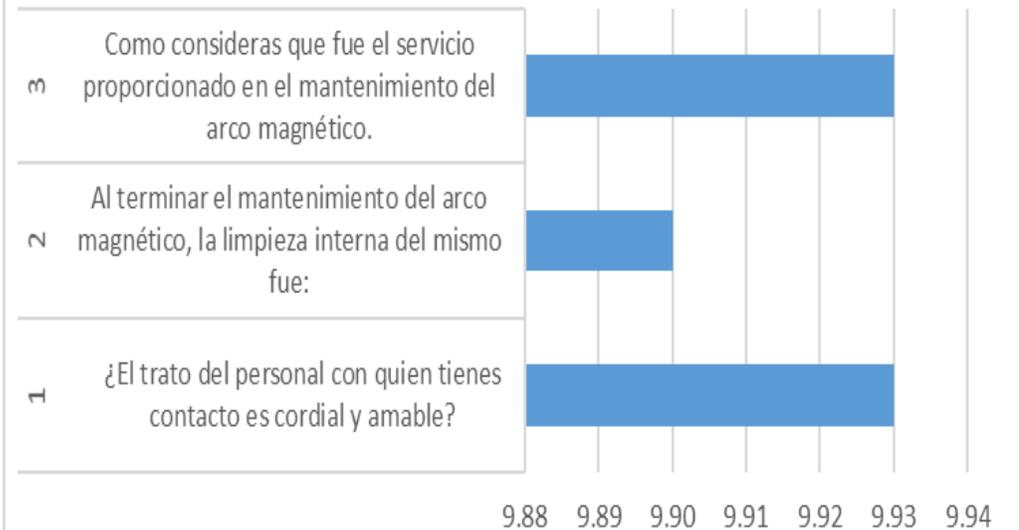


PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

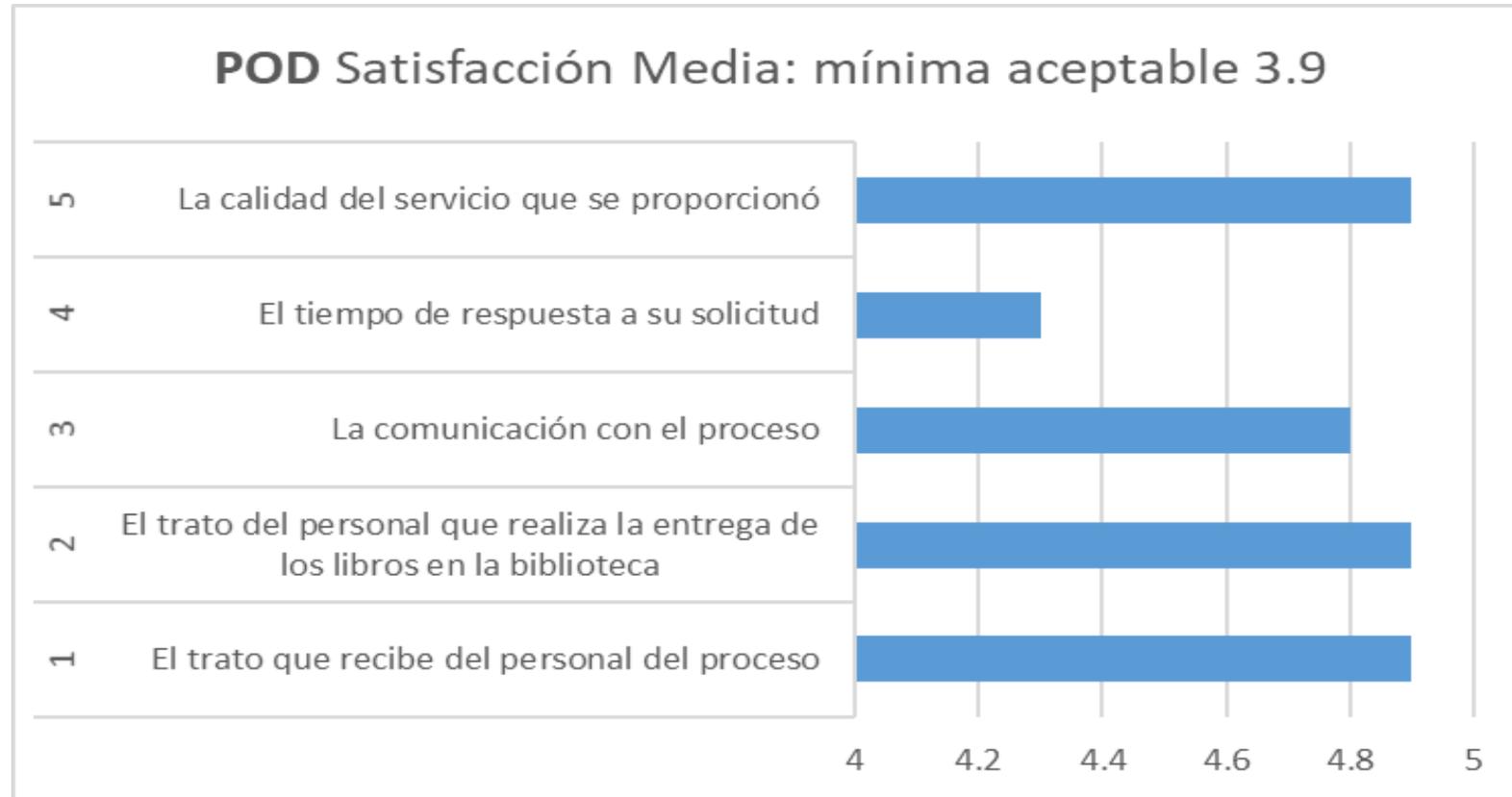
PGTS Satisfacción (Soporte Técnico y Redes)(Programa Preventivo de Equipo de Computo)



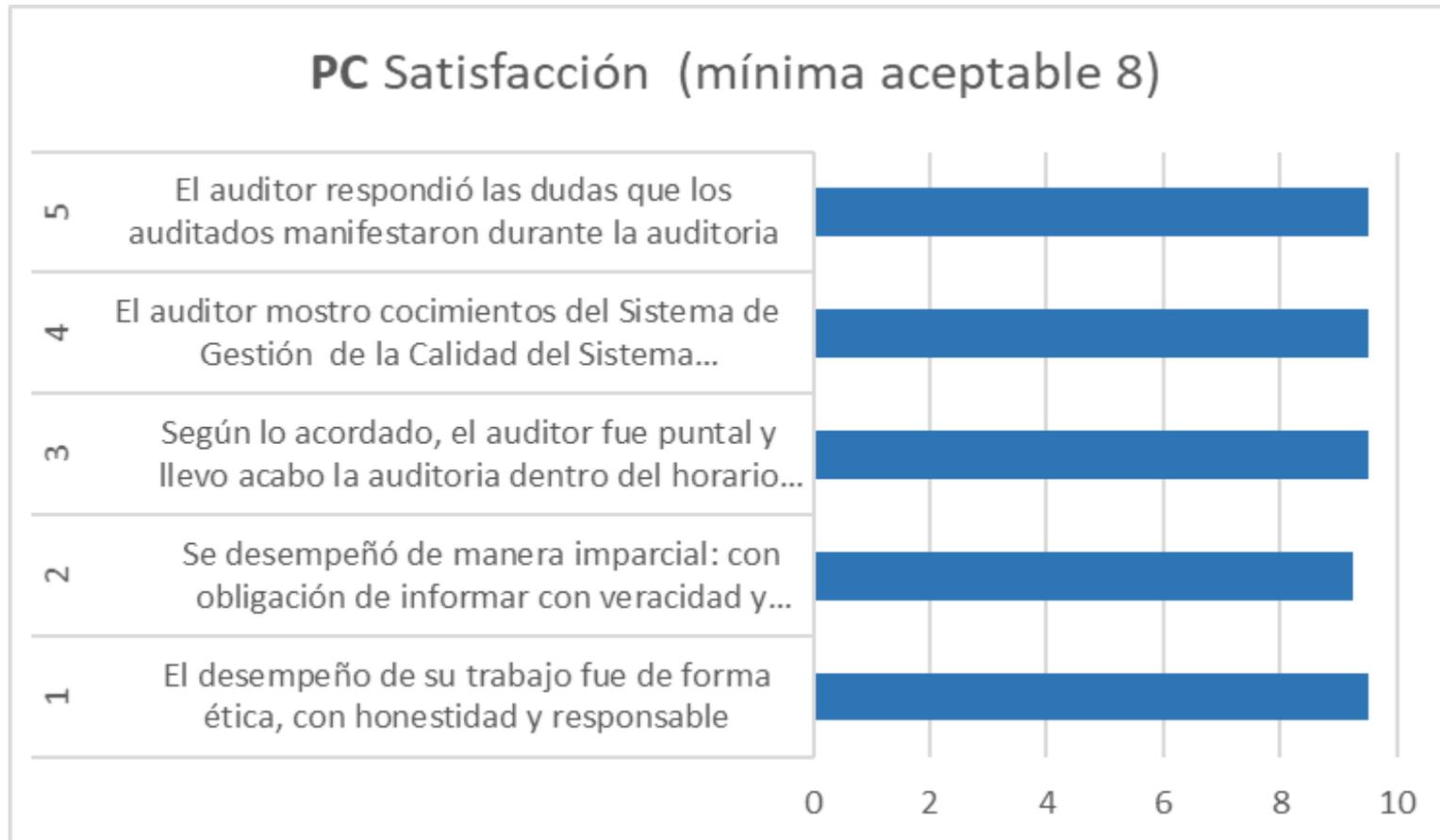
PGTS Satisfacción (Soporte Técnico y Redes)(Programa de Mantenimiento de Equipos de Seguridad)



PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

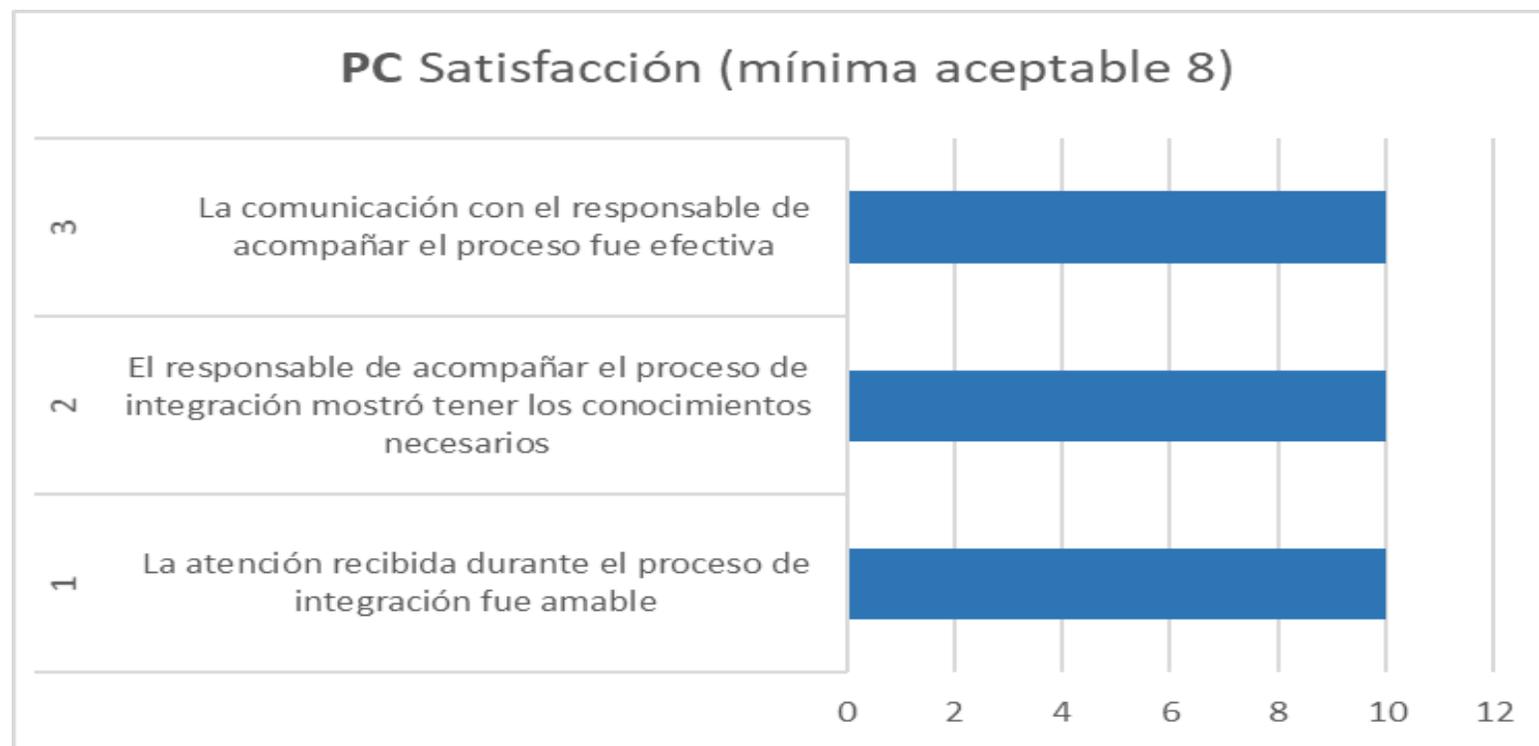


PROCESO DE CALIDAD AUDITORÍA INTERNA



PROCESO DE CALIDAD

INTEGRACIÓN DE CENTROS DE INFORMACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO



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

2) Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROCESO DE SOPORTE	AVANCE
Clasificar y catalogar 37941 volúmenes a diciembre a 2023.	POD/PGTS	80.19% a junio 2023
A diciembre de 2023, automatización del préstamo a domicilio. <ul style="list-style-type: none"> - Biblioteca del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales - Biblioteca de la Facultad de Ingeniería en Tecnología de la Madera. 	POD/PGTS	40%
A octubre de 2023 certificar los siguientes centros de información: <ul style="list-style-type: none"> - 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 	PC Integración/Auditoría Interna	20%

OBJETIVO OPERATIVO

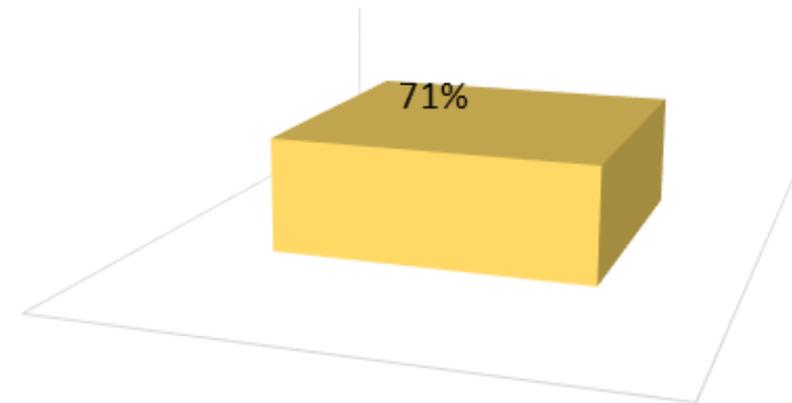
OBJETIVOS OPERATIVOS	PROCESO DE SOPORTE	AVANCE
Al 31 de diciembre del 2024, el personal del laboratorio realizará pequeñas reparaciones al material bibliográfico en 3 bibliotecas de CU y 21 bibliotecas fuera de Ciudad Universitaria, (estas últimas, enviarán el material al laboratorio) para que este se encuentre en óptimas condiciones para los usuarios.	PEFC	30%
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.	PMAE	50%

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

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

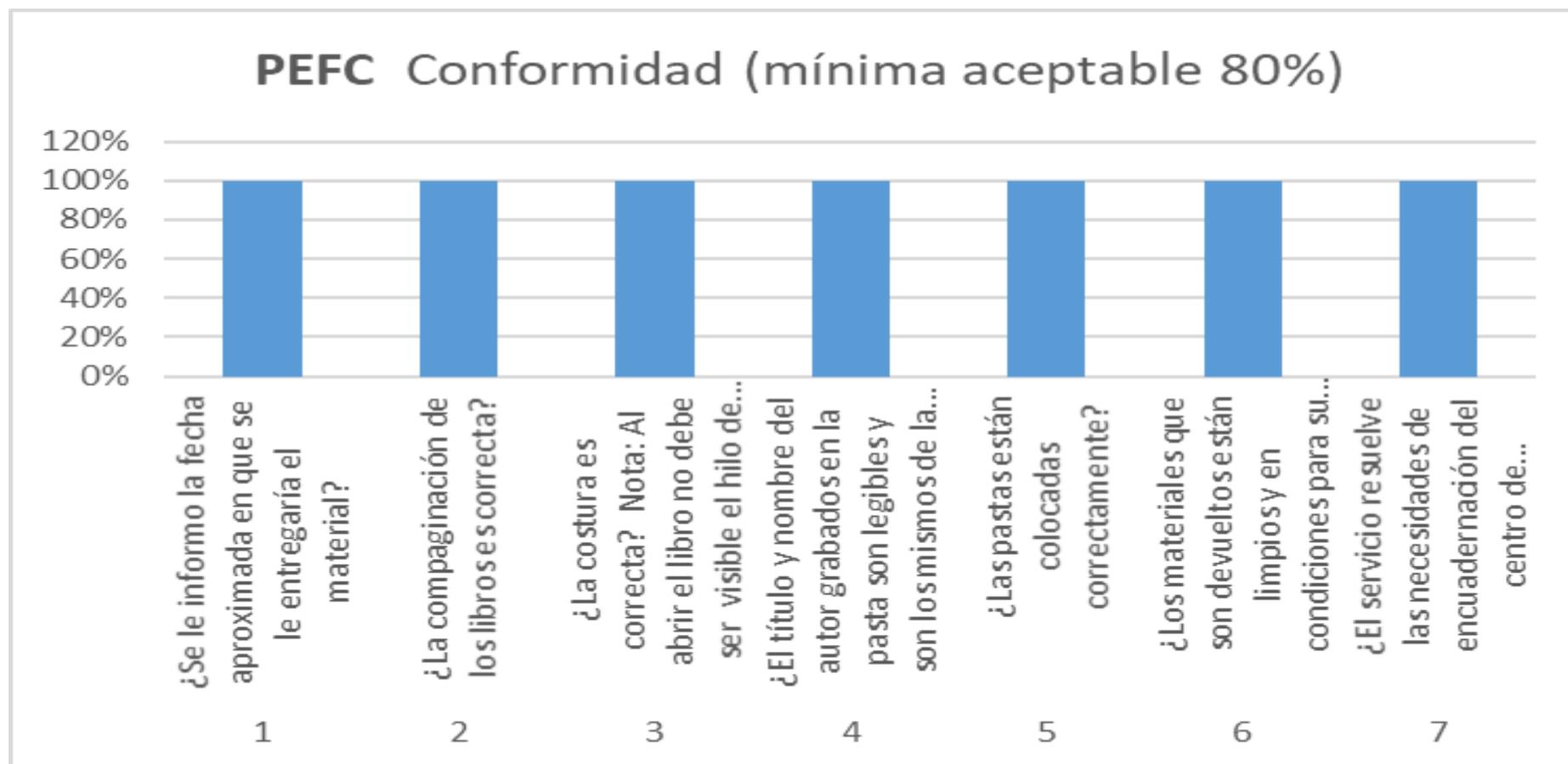
PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

**1 ¿LOS PRODUCTOS O SERVICIOS
SUMINISTRADOS CUMPLEN LAS
CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS?**

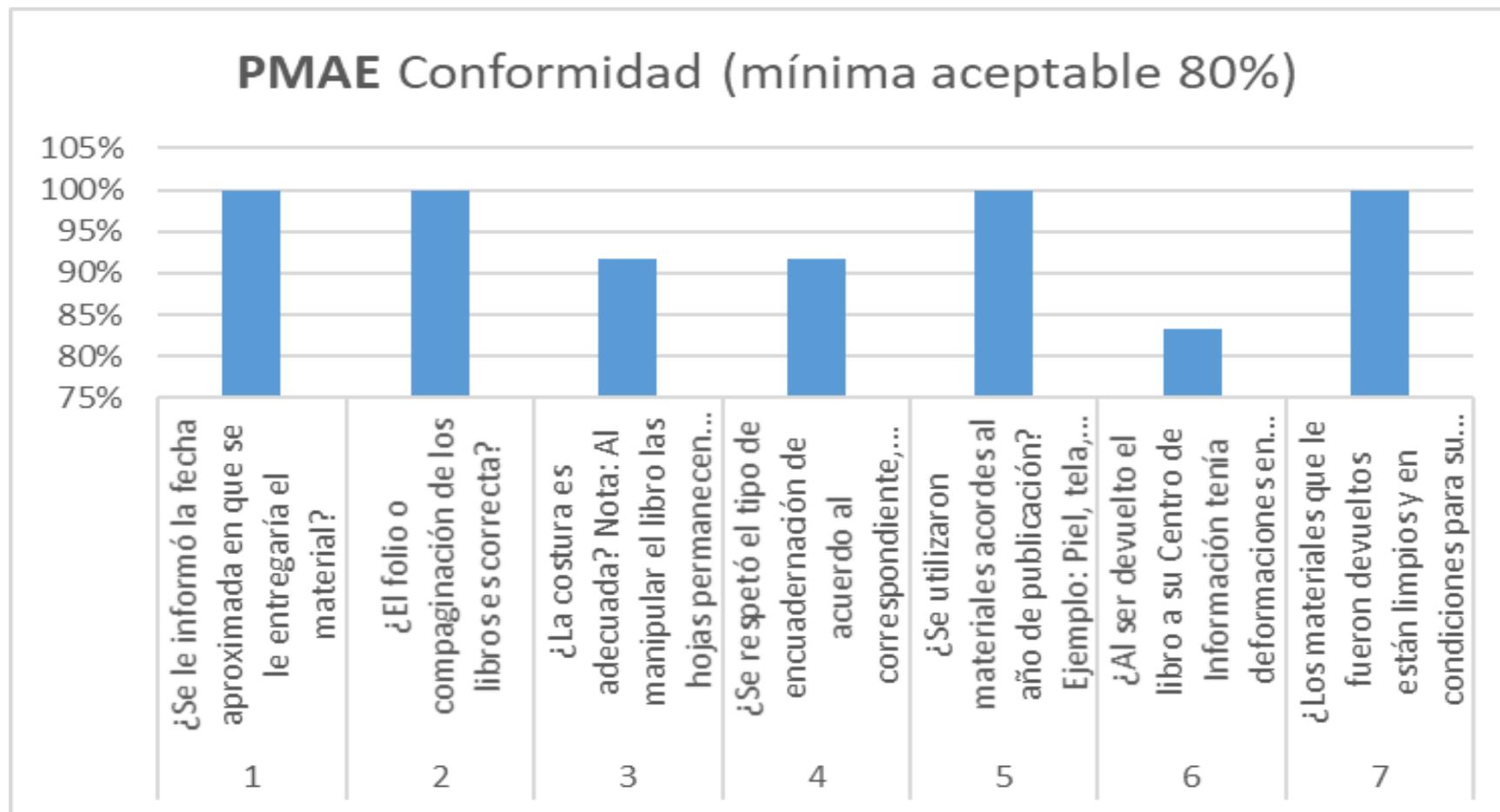


PORCENTAJE DE CONFORMIDAD (MÍNIMA 80%)

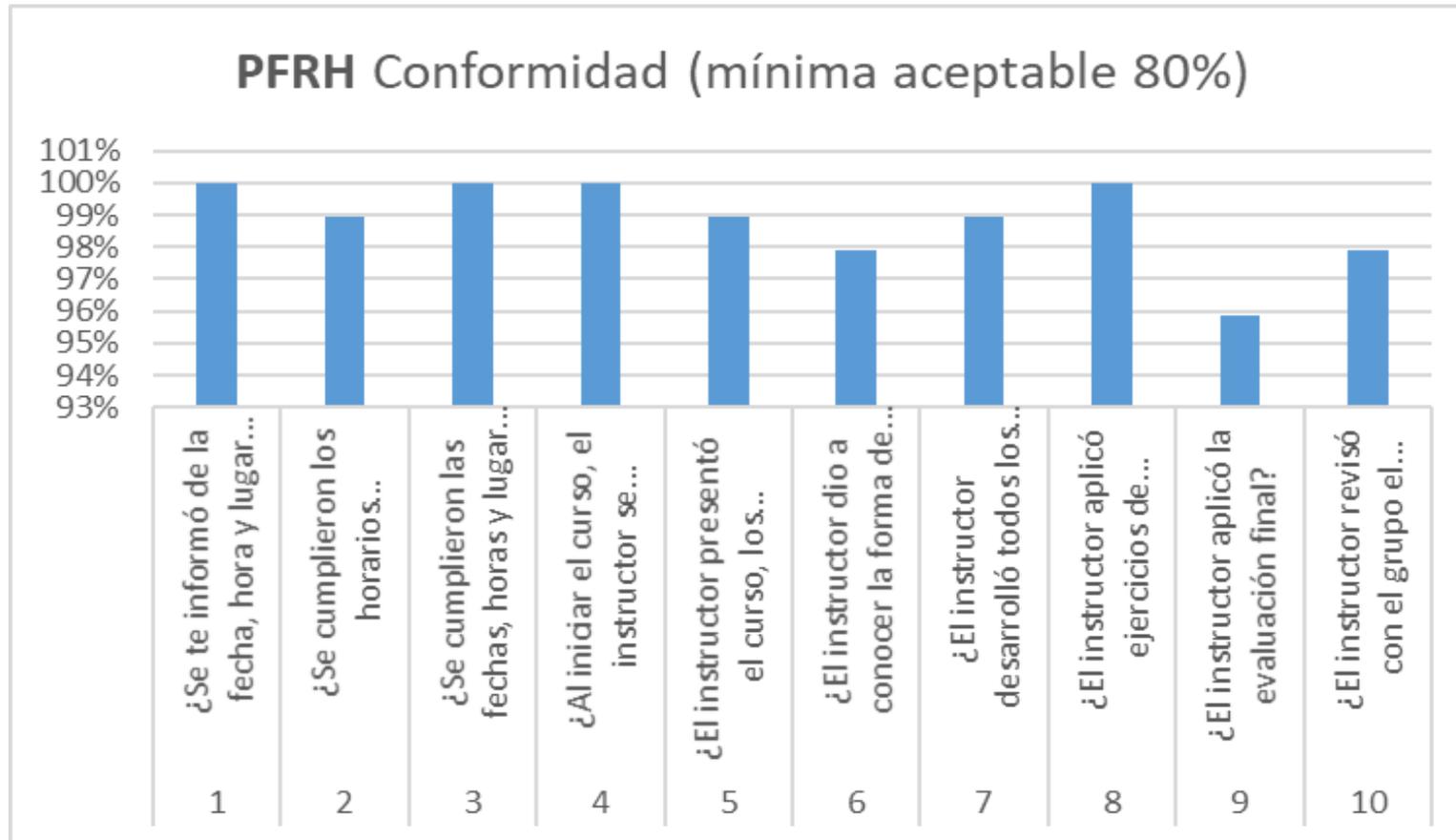
PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS



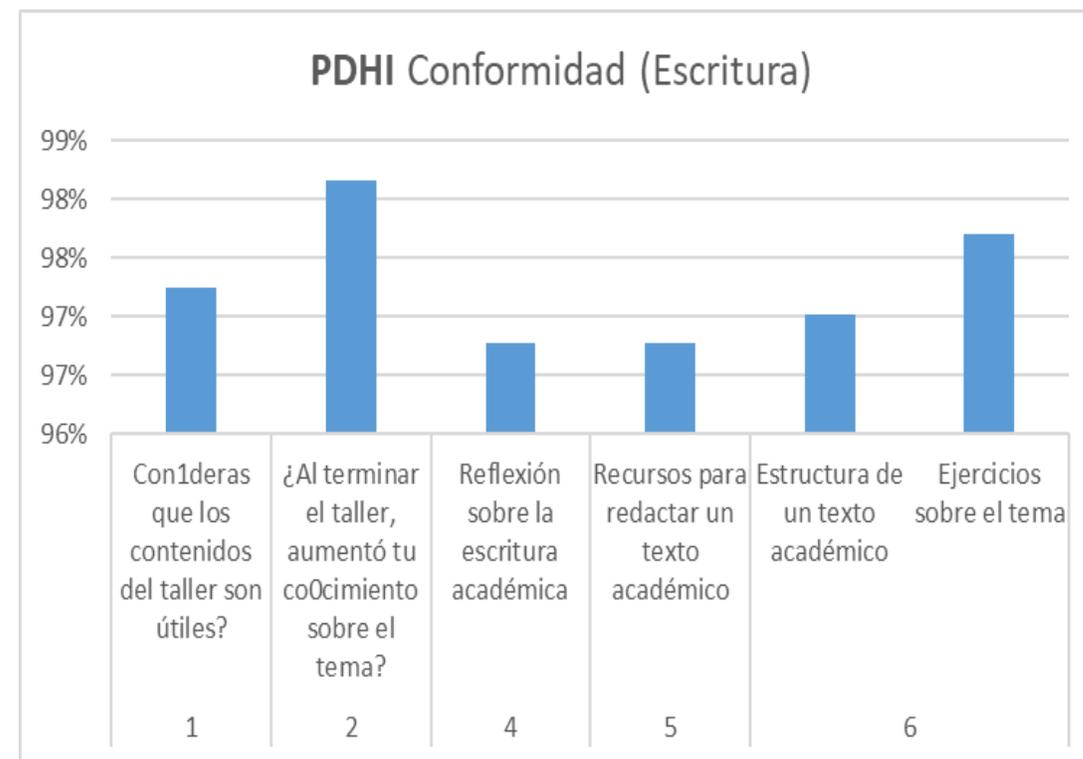
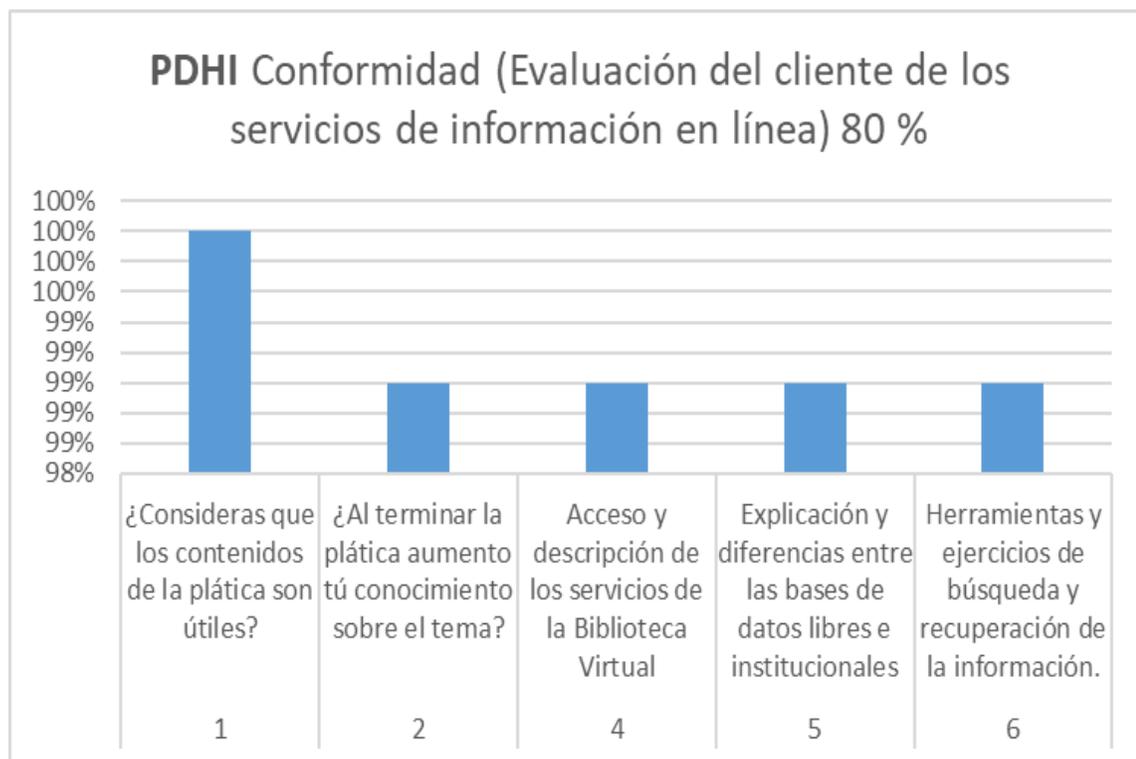
PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES



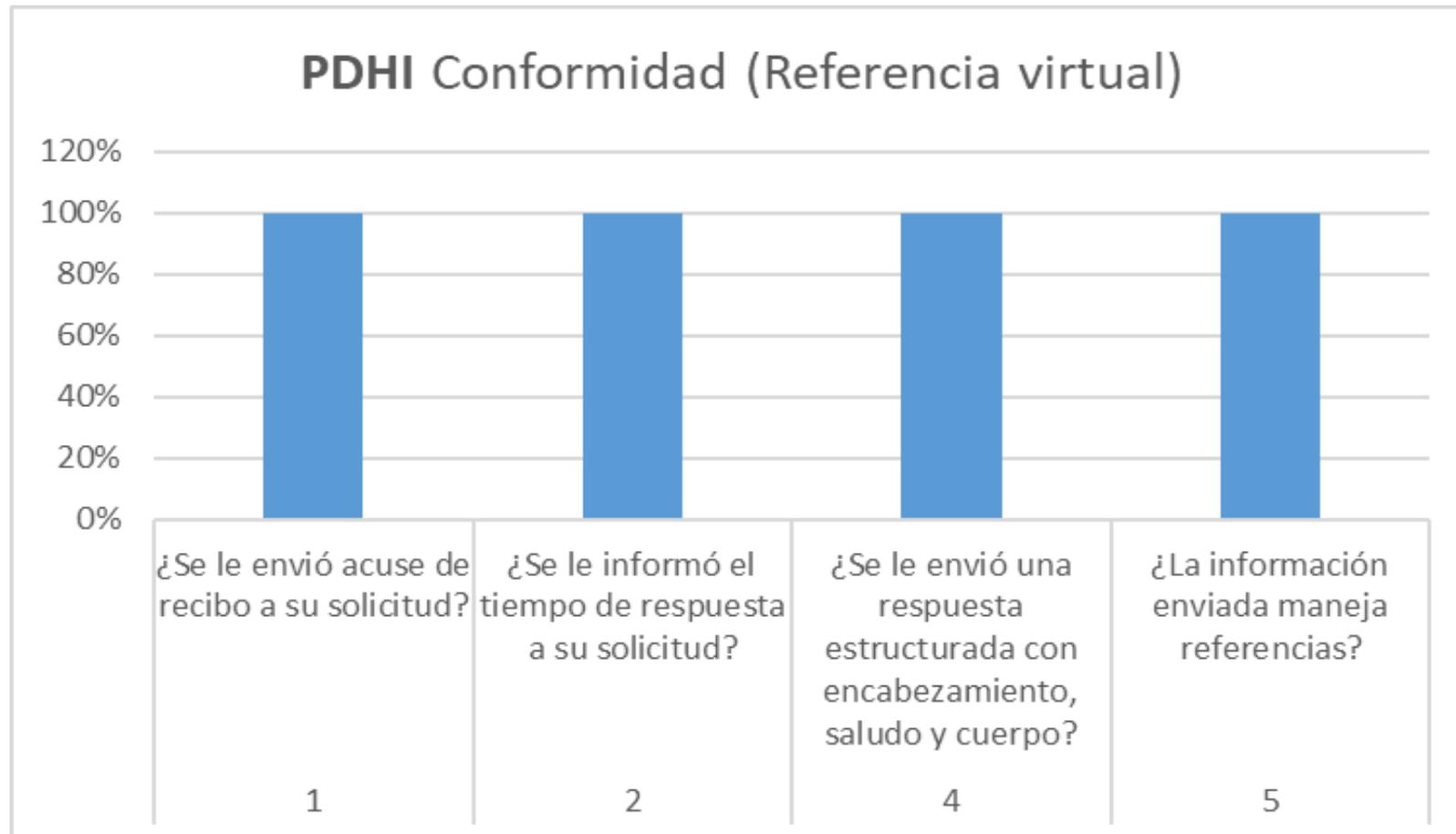
PROCESO DE RECURSOS HUMANOS



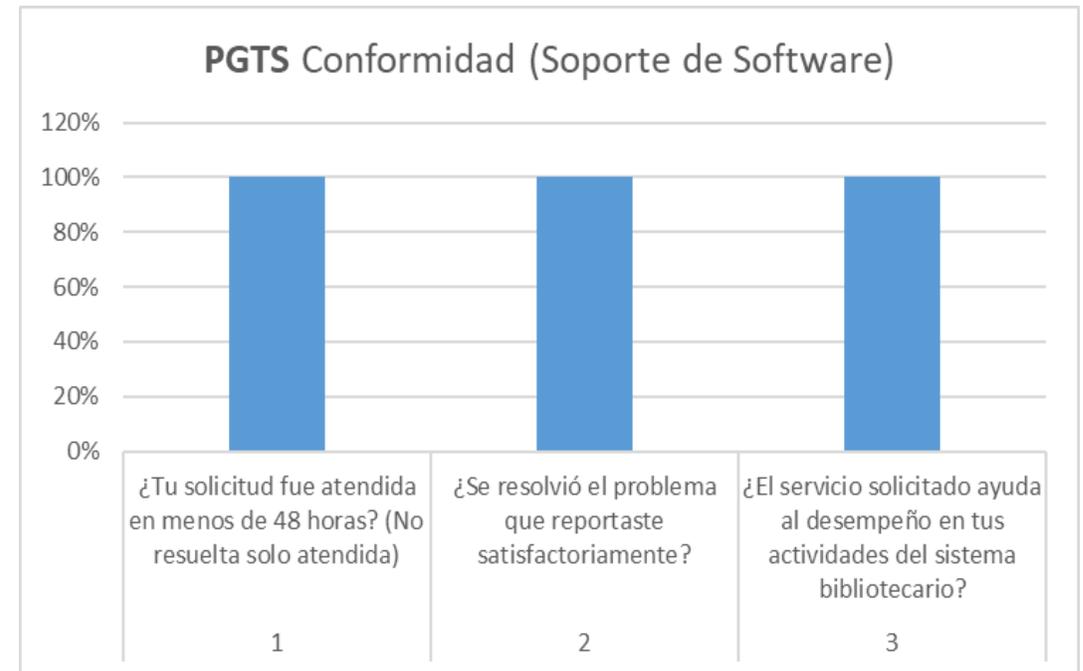
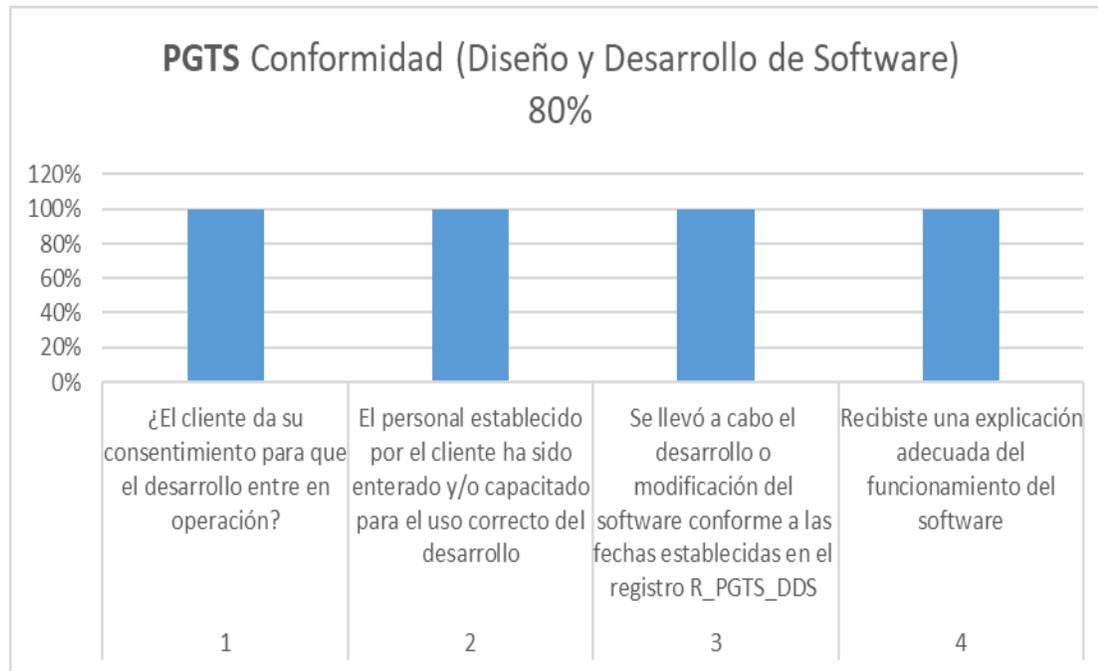
PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS



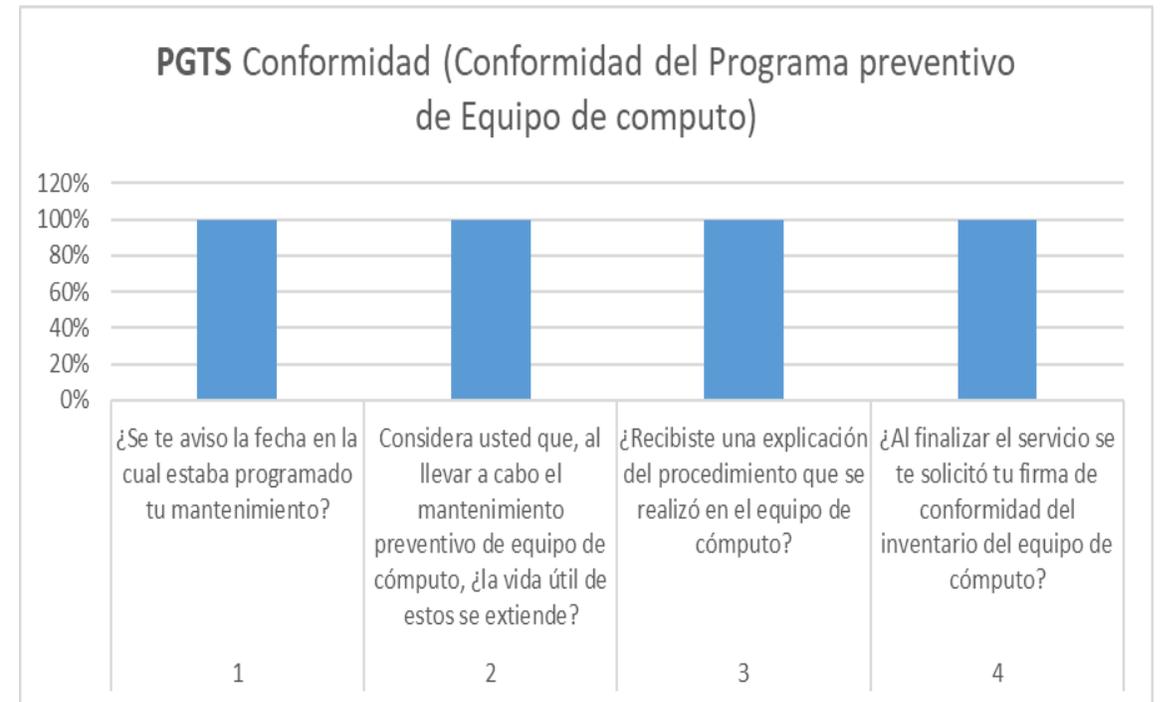
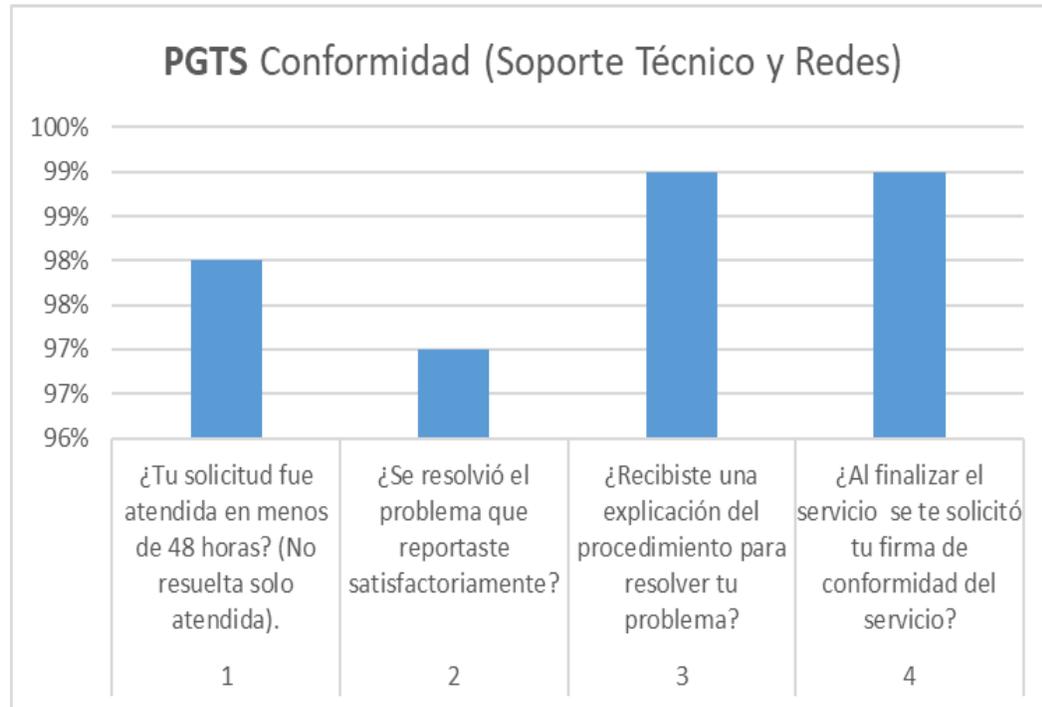
PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS



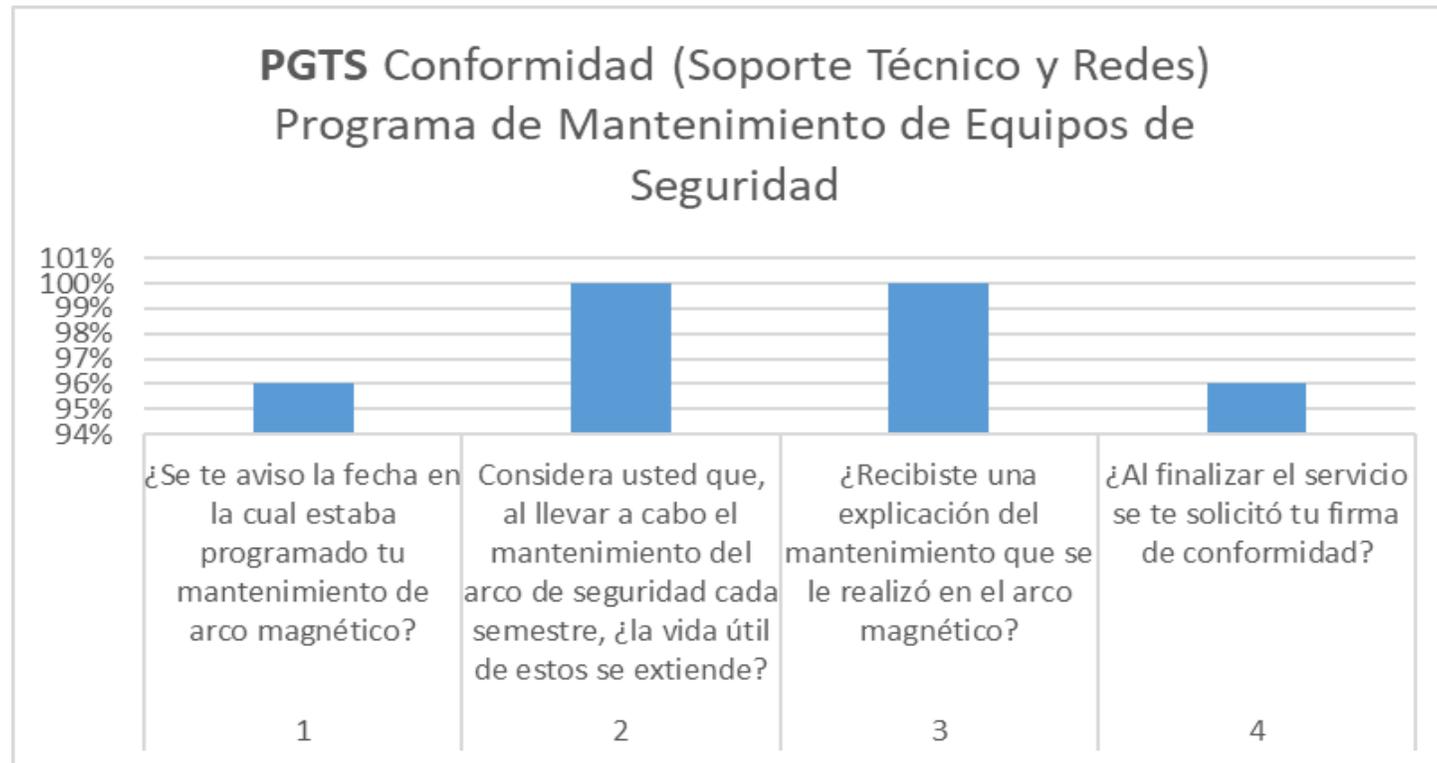
PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS



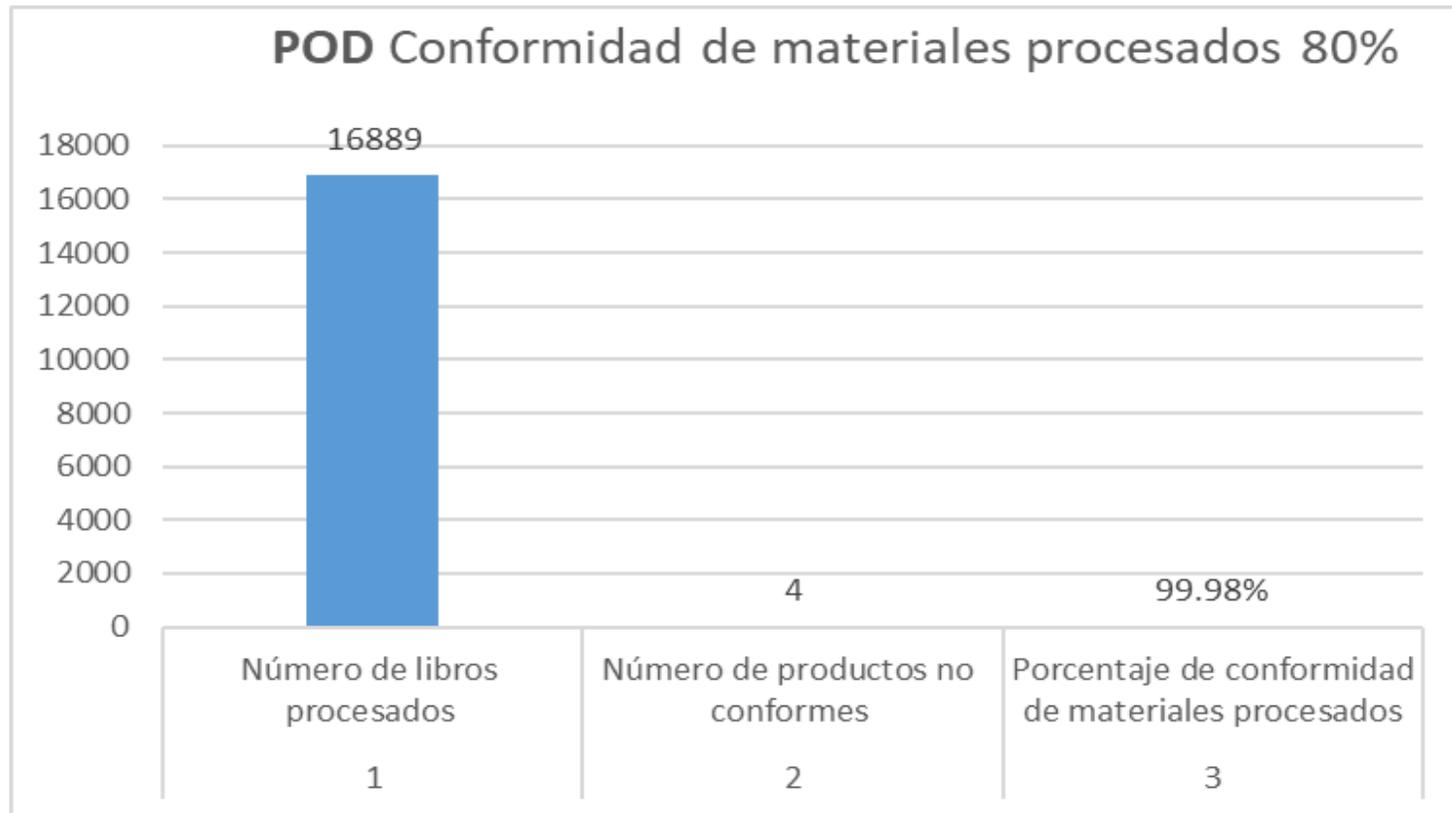
PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS



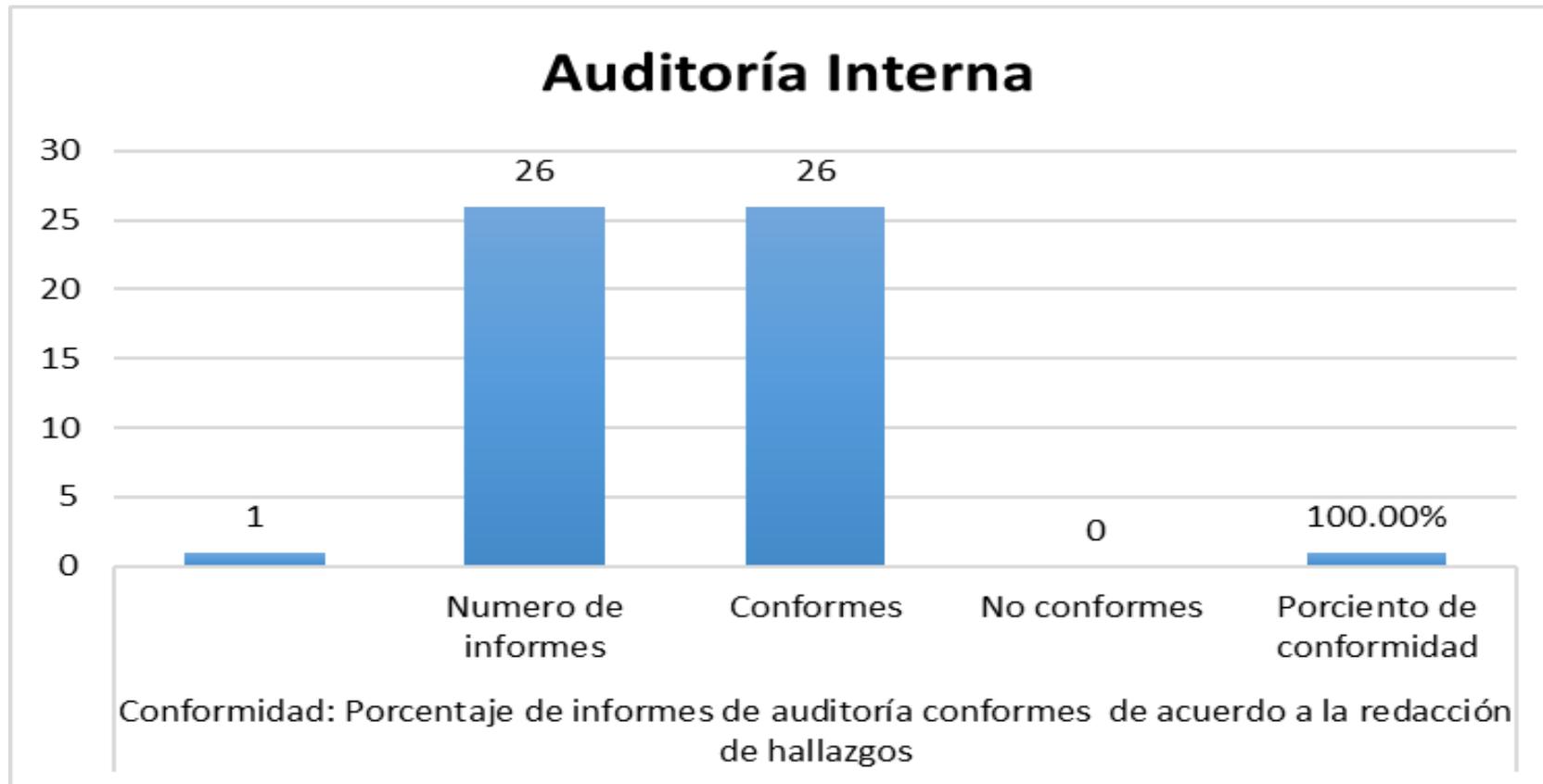
PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS



PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

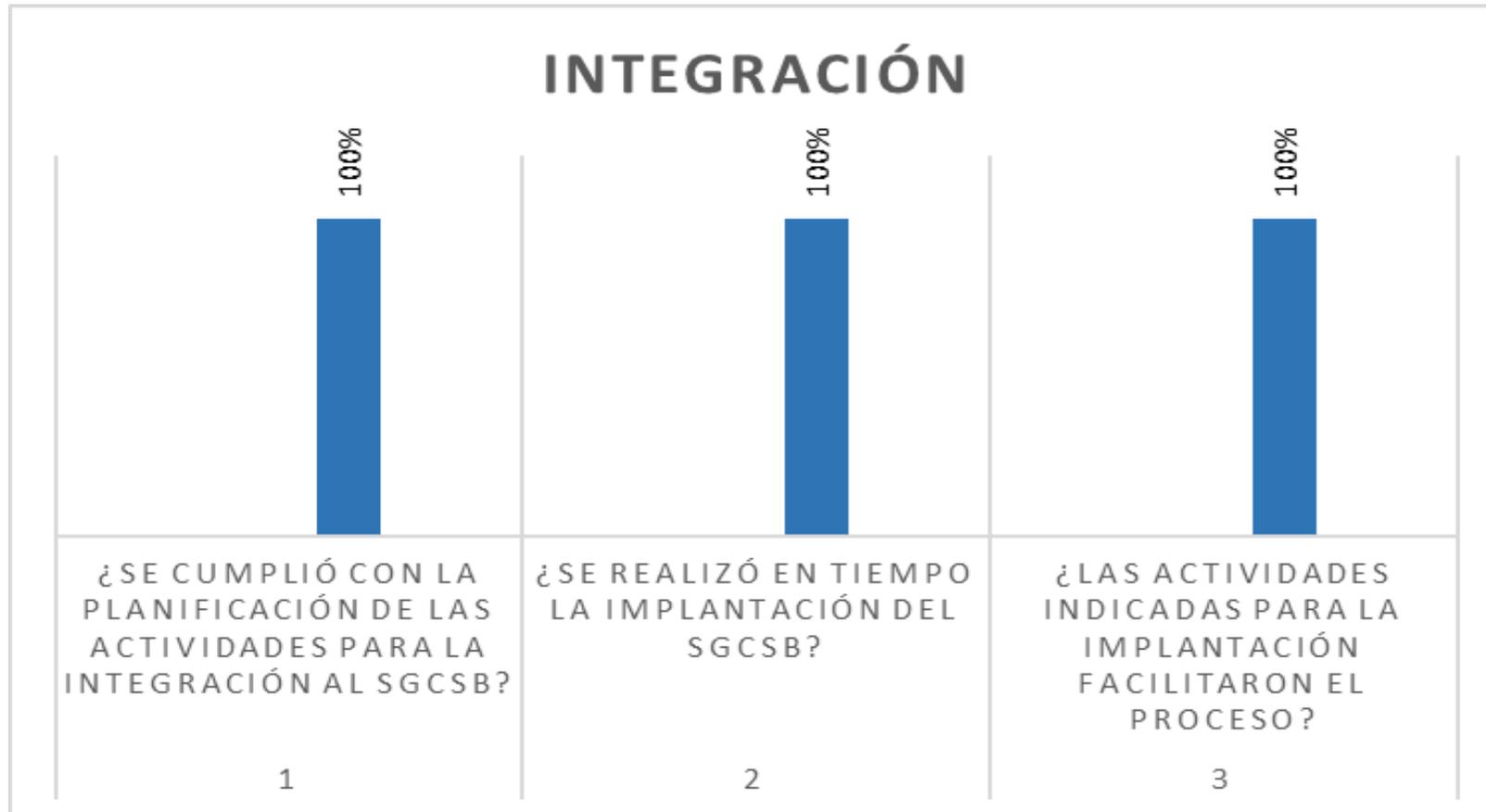


PROCESO DE CALIDAD (AUDITORÍA INTERNA)



PROCESO DE CALIDAD

INTEGRACIÓN DE CENTROS DE INFORMACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO



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

4) No conformidades y acciones correctivas

NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

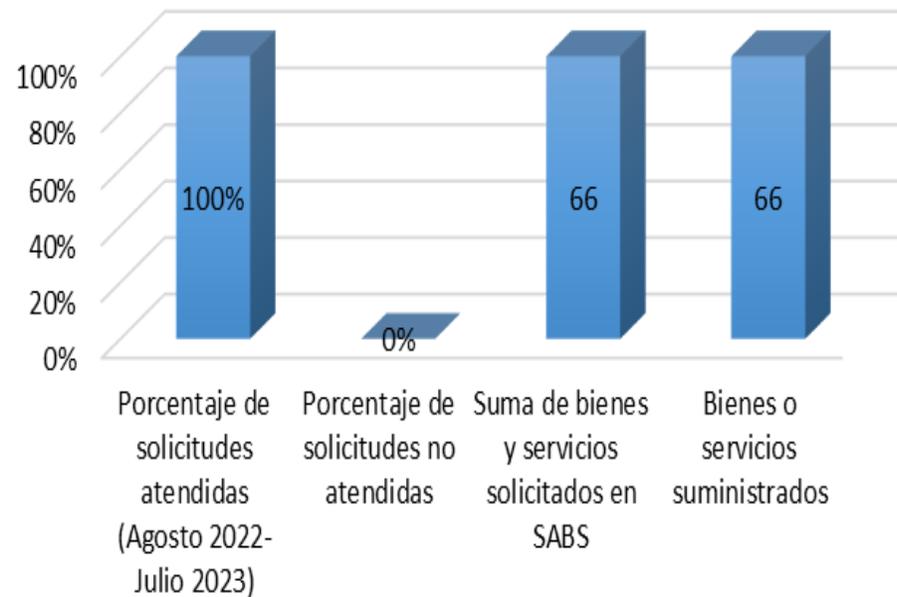
NO CONFORMIDAD	PLANES DE ACCIÓN	FECHA COMPROMISO	RESPONSABLE
<p>No conformidad derivada del incumplimiento del objetivo estratégico: clasificación y catalogación de 37 941 volúmenes, donde no se cumplirá con la cantidad proyectada, ya que parte de acervo seleccionado no se podrá procesar BUCIH (descarte), Filosofía (revistas) y Derecho.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar evidencia por parte de los centros de información sobre el acervo contemplando en el objetivo y que no se podrá procesar. 2. Minuta por parte del comité de calidad del sistema bibliotecario, sobre le incumplimiento. 3. Planeación y aprobación con las nuevas bibliotecas que participarán en el objetivo. 	<p>Septiembre 2023</p>	<p>Proceso de Calidad/Proceso de Organización Documental</p>
<p>No conformidad derivada del incumplimiento de las bibliotecas de Ciudad Hidalgo, Arquitectura y Eléctrica, en el mantenimiento de sistema de calidad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planeación de actividades. 	<p>Octubre 2023</p>	<p>Proceso de Calidad/Coordinadores de centro de información involucrados</p>

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

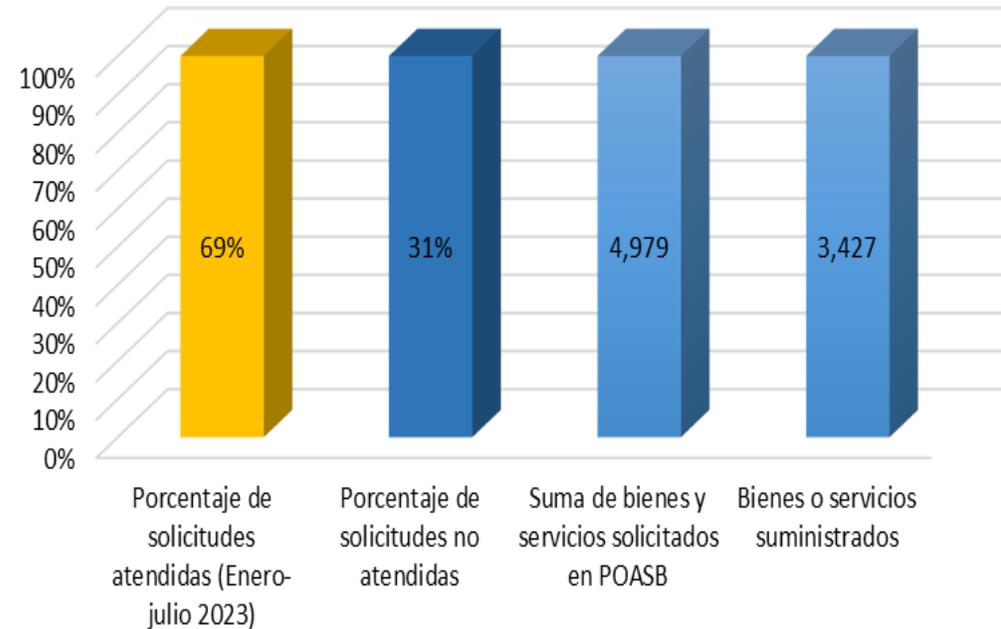
5) Resultados de seguimiento y medición

PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

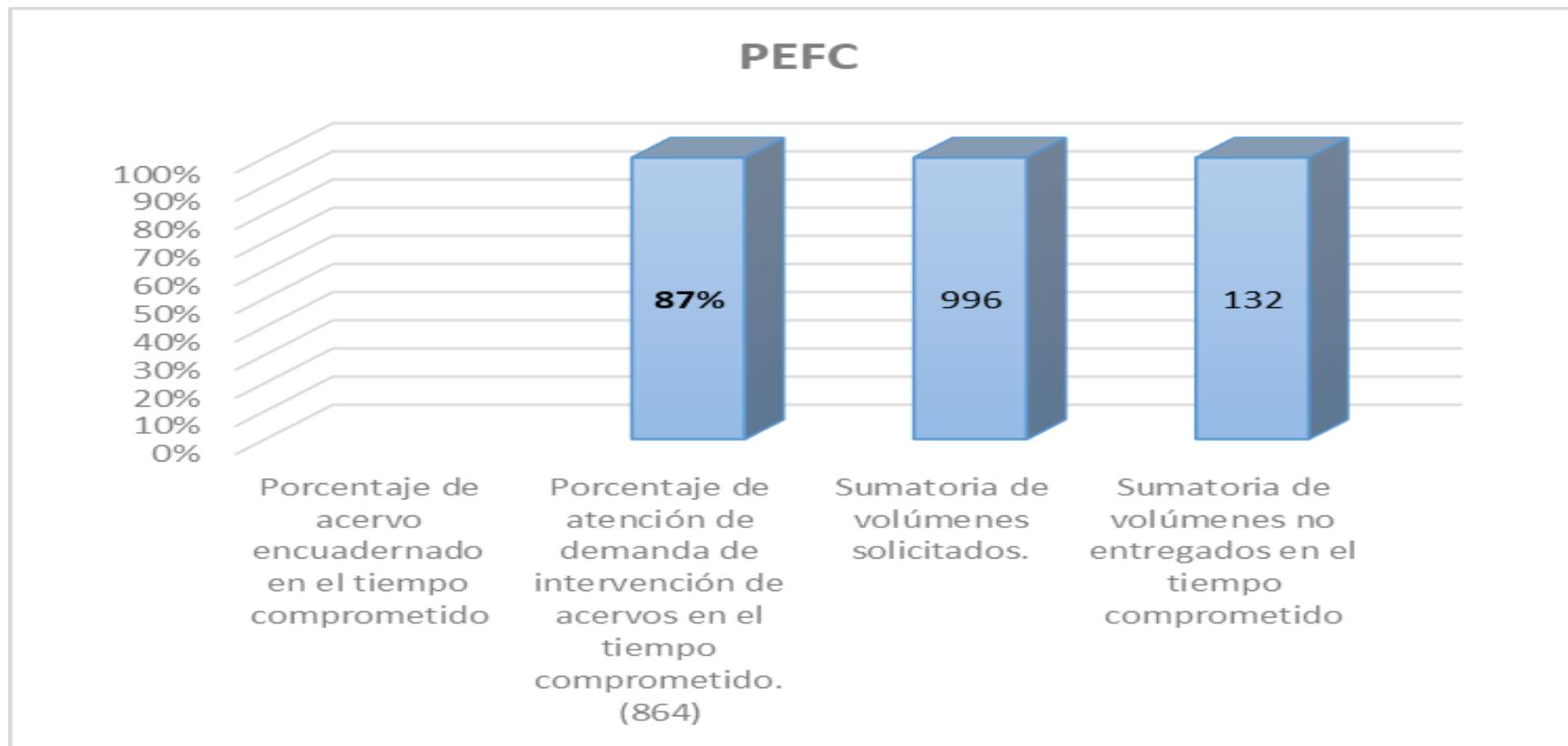
PGRF SABS



PGRF POABS



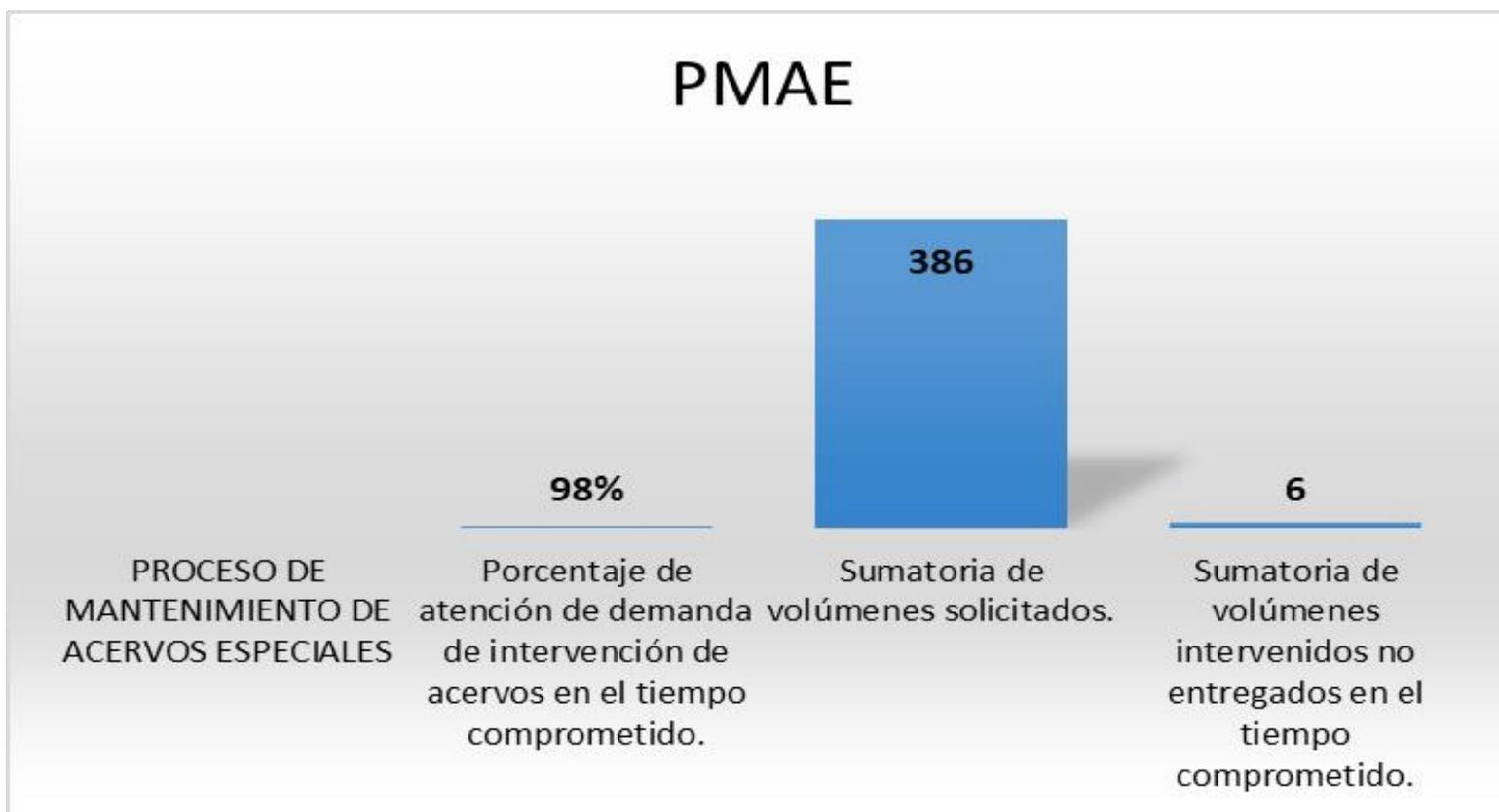
PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS



PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS

Encuadernador	Sumatoria de volúmenes encuadernados por encuadernador	Sumatoria de volúmenes comprometidos por encuadernador	Porcentaje de producción de acervos encuadernados por encuadernador en la unidad de tiempo determinada
Alejandro Mauricio Ballesteros Reyes	336	288	116.67%
Carisa Itzel Romero Espinoza	288	288	100.00%
Tzitzláhuac Benítez Ramírez	288	288	100.00%
Daniela Estefanía Domínguez Morales*	84	72	116.67%

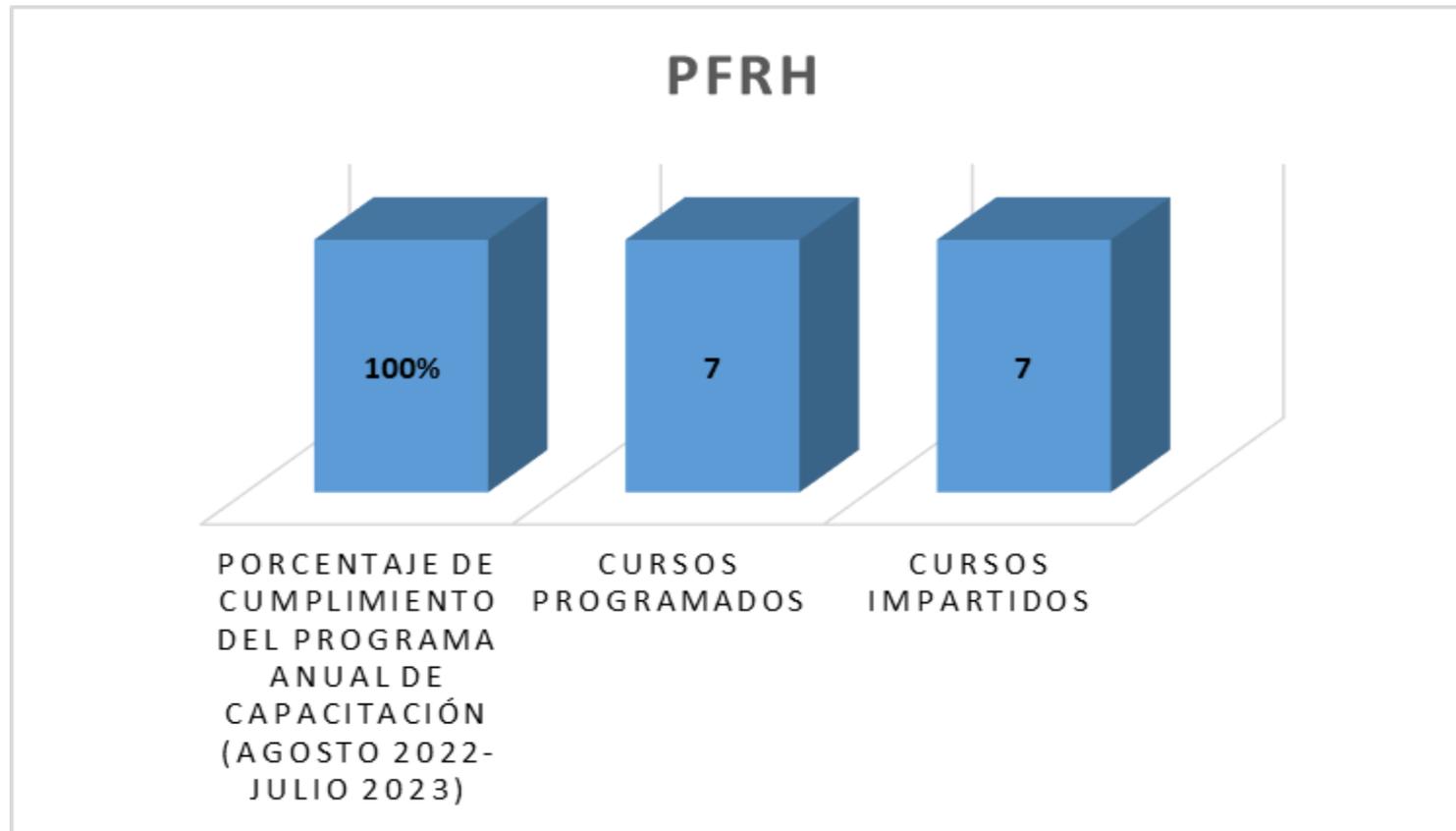
PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES



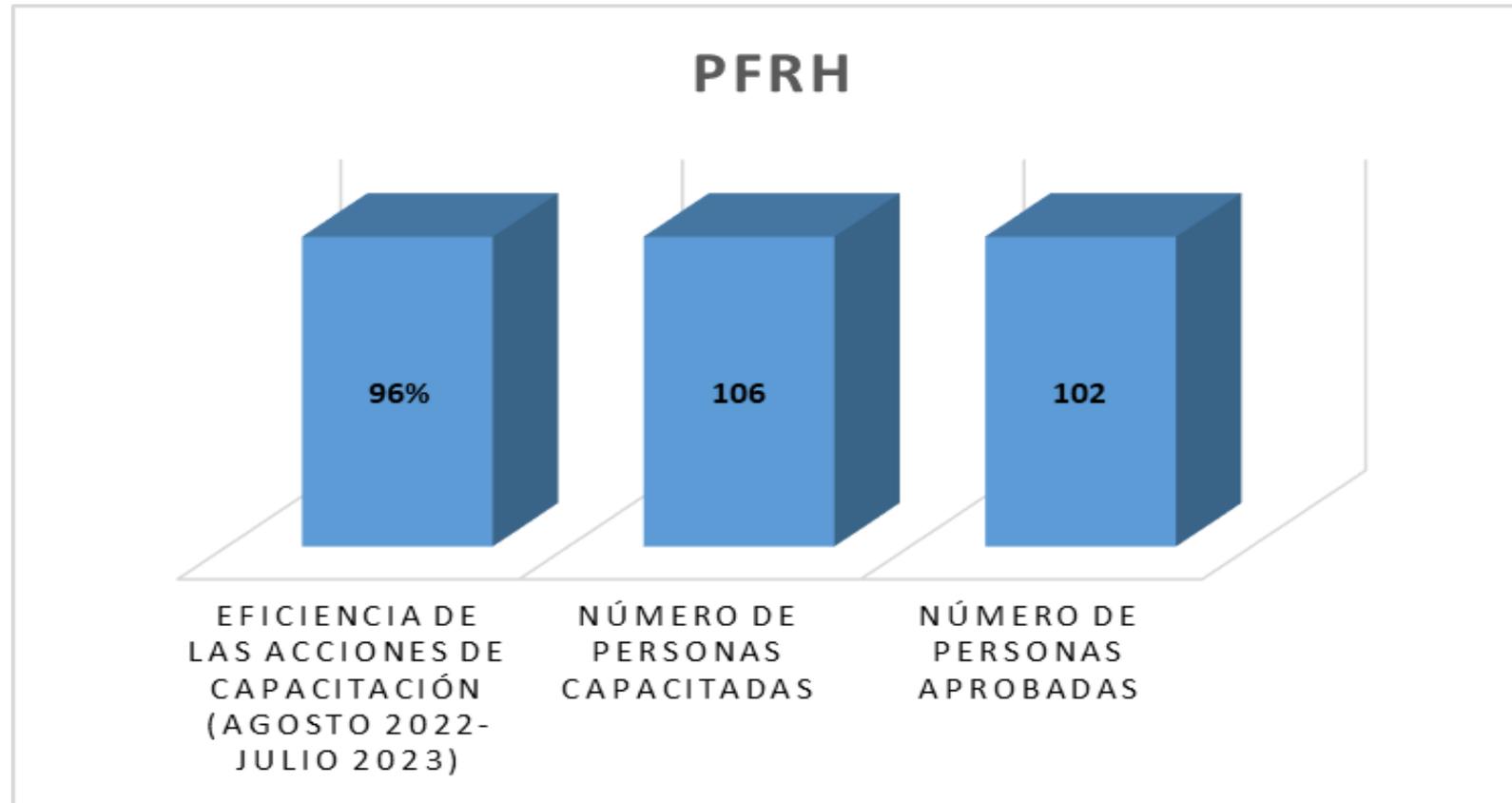
PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES

RESTAURADOR	Sumatoria de documentos asignados por restaurador.	Sumatoria de documentos intervenidos en el tiempo planeado por restaurador.	Porcentaje de producción de acervos intervenidos por restaurador.
Luis Guillermo Torres González	80	80	100%
Irving Said Zamudio González	44	44	100%
Omar Virrueta Rodríguez	73	73	100%
Daniela Estefanía Domínguez Morales	57	57	100%
Miguel Ángel Silva Sierra	30	30	100%
Alejandra Villalobos	30	30	100%
Alejandro Mauricio Ballesteros Reyes	18	18	100%
Carisa Itzel Romero Espinoza	18	18	100%
Tzitzlahuac Benítez Ramírez	18	18	100%
Vietminh Arróniz Vásquez	18	18	100%
TOTAL	386	386	100%

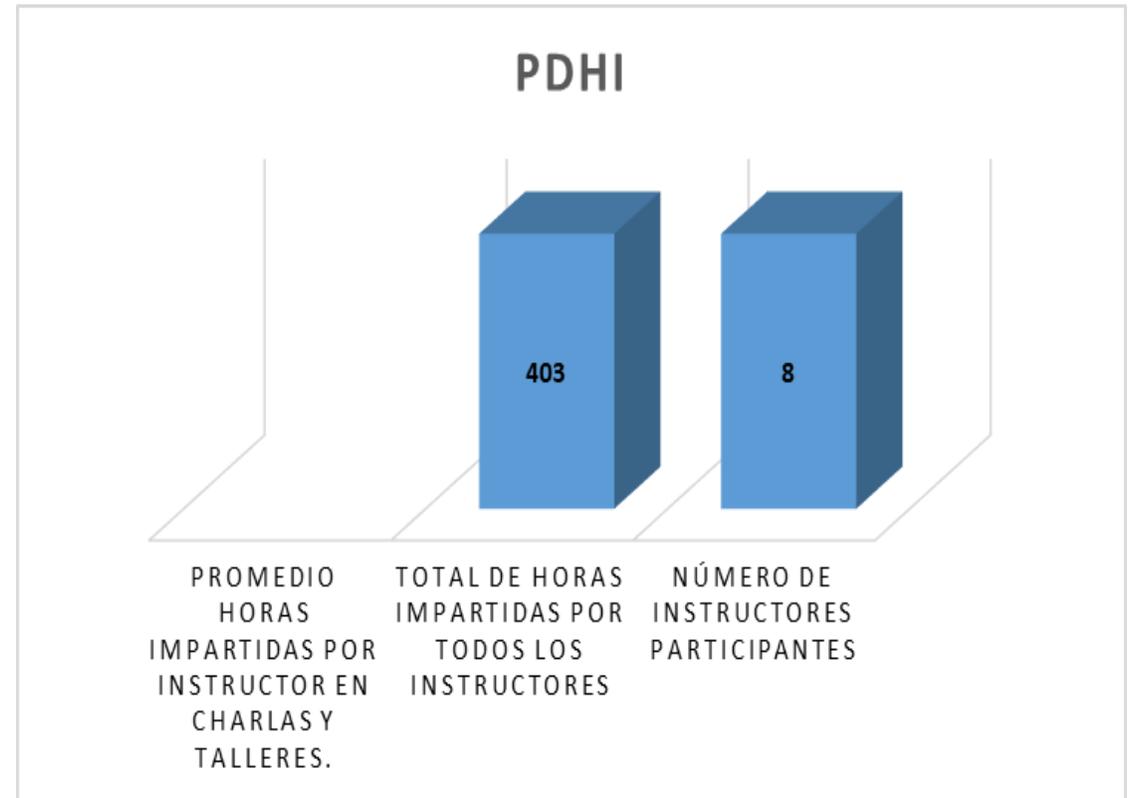
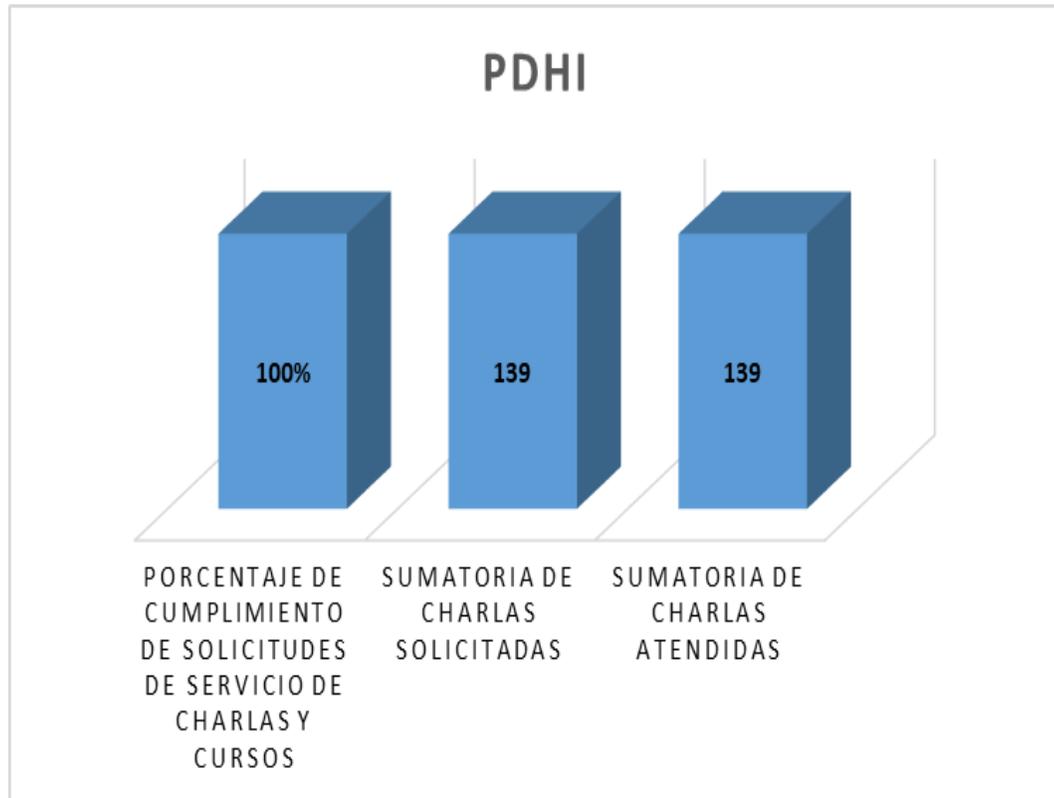
PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS



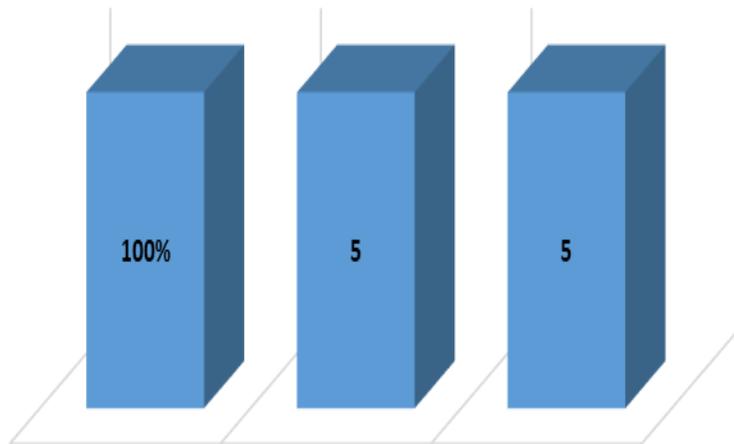
PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

Solicitudes de servicios de referencia virtual atendidos por mes (Agosto 2022-Julio 2023)	
AGOSTO	7
SEPTIEMBRE	14
OCTUBRE	7
NOVIEMBRE	4
DICIEMBRE	4
ENERO	7
FEBRERO	7
MARZO	10
ABRIL	5
MAYO	7
JUNIO	7
JULIO	7
TOTAL	86

Horas impartidas por instructor		
1	Adrián Zaragoza Tapia	12
2	Carla Daniela Arce Ramos	122
3	Carmen Elena Rodriguez Muñoz	38
4	Gabriela Patiño Sanchez	128
5	Jesús Abdon Sánchez Pahua	52
6	Violeta Garcia Pascual	23
7	Mariana Isabel Roblero Hernandez	12
8	Aylin Arlet Hernandez Sanchez	16
		403

PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

PGTS DISEÑO Y DESARROLLO DE SOFTWARE

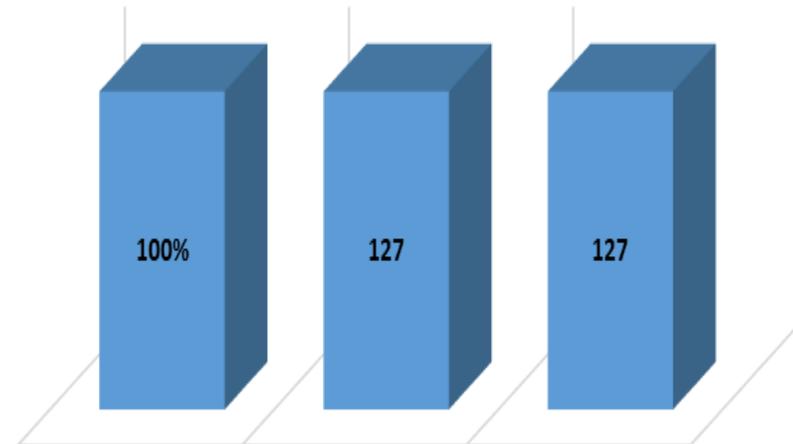


AVANCE
PORCENTUAL DE
SOLICITUDES
ATENDIDAS

SUMATORIA DE
SOLICITUDES
ATENDIDAS A
TIEMPO.

TOTAL DE
SOLICITUDES

PGTS SOPORTE DE SOFTWARE



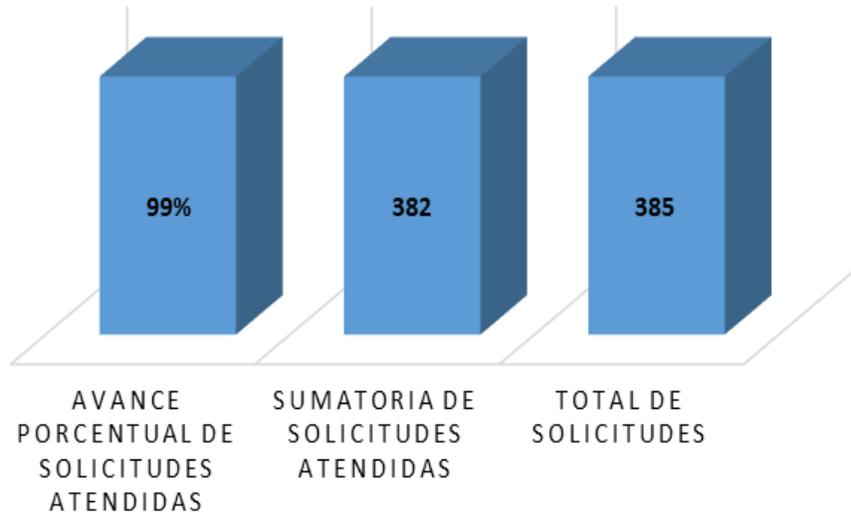
AVANCE
PORCENTUAL DE
SOLICITUDES
ATENDIDAS

SUMATORIA DE
SOLICITUDES
ATENDIDAS A
TIEMPO.

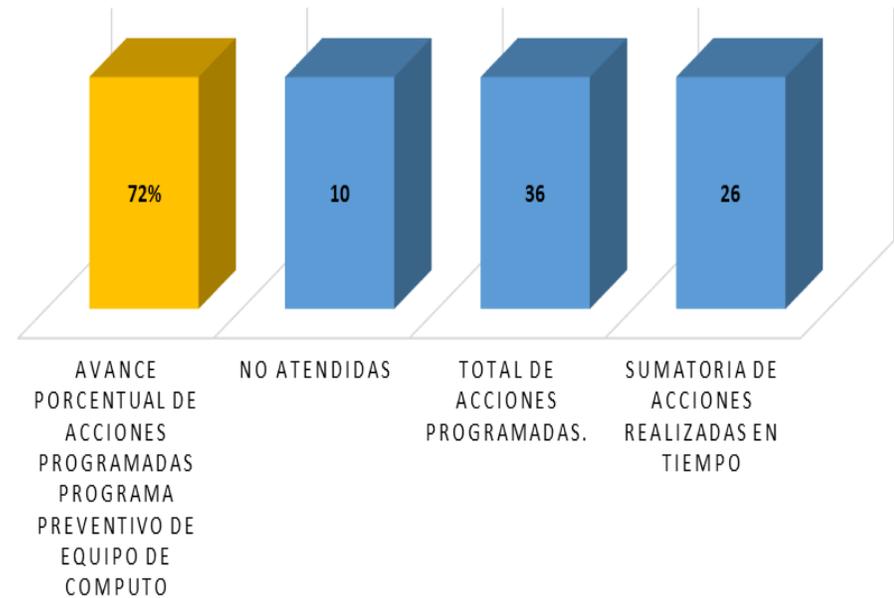
TOTAL DE
SOLICITUDES

PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

PGTS SOPORTE TÉCNICO Y REDES

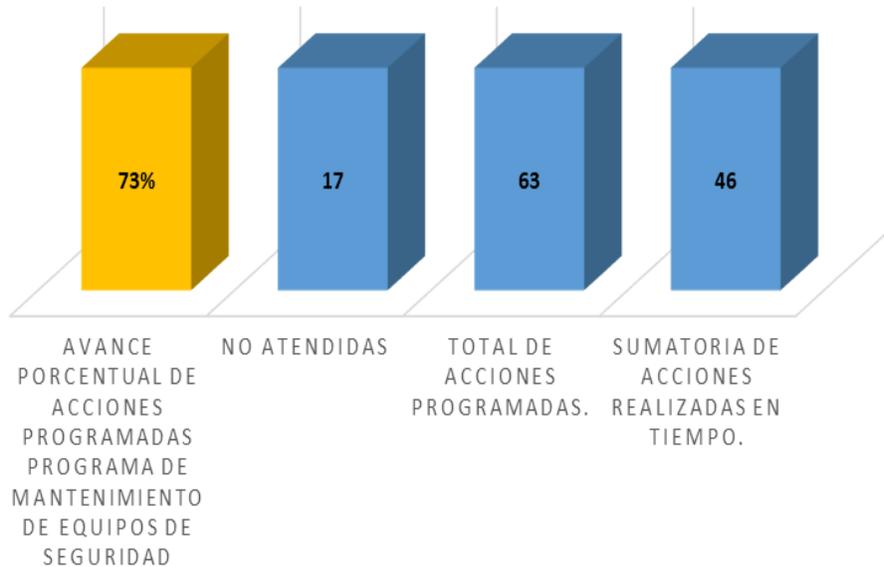


PGTS

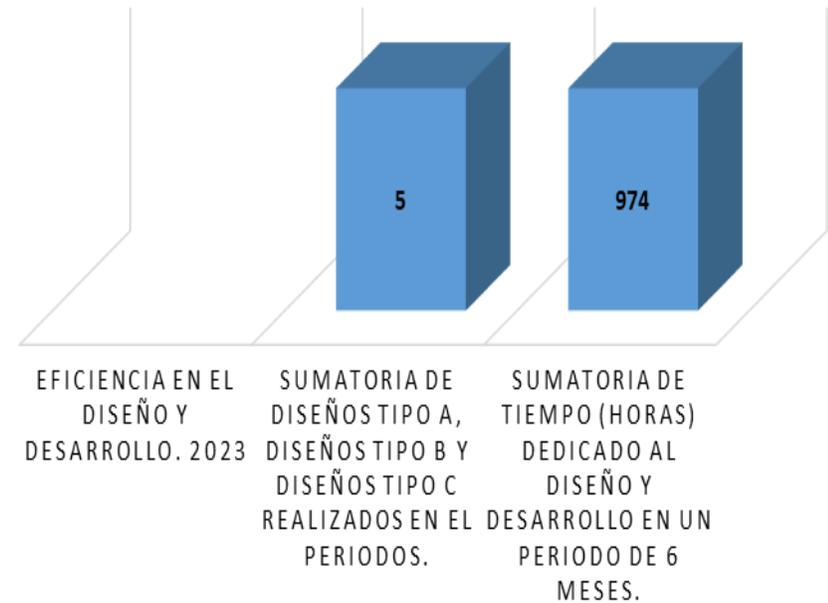


PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

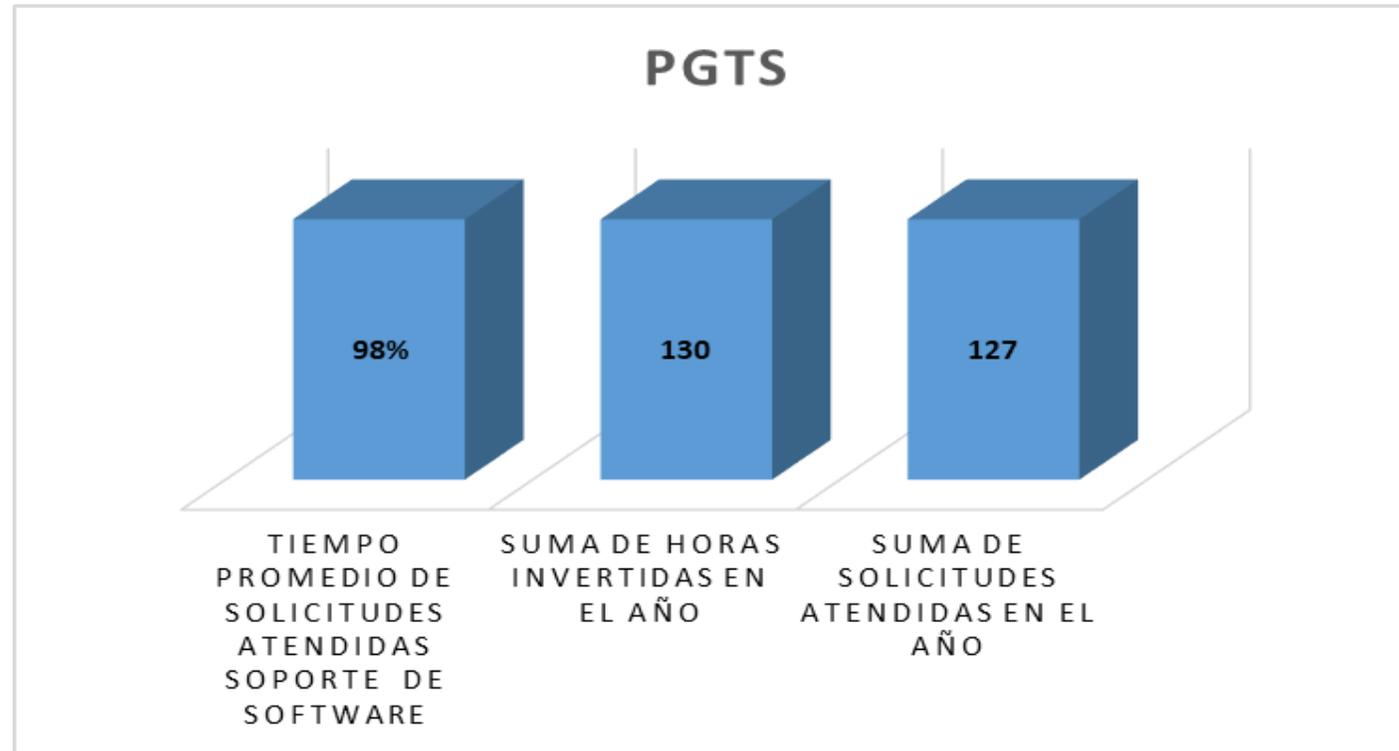
PGTS



PGTS



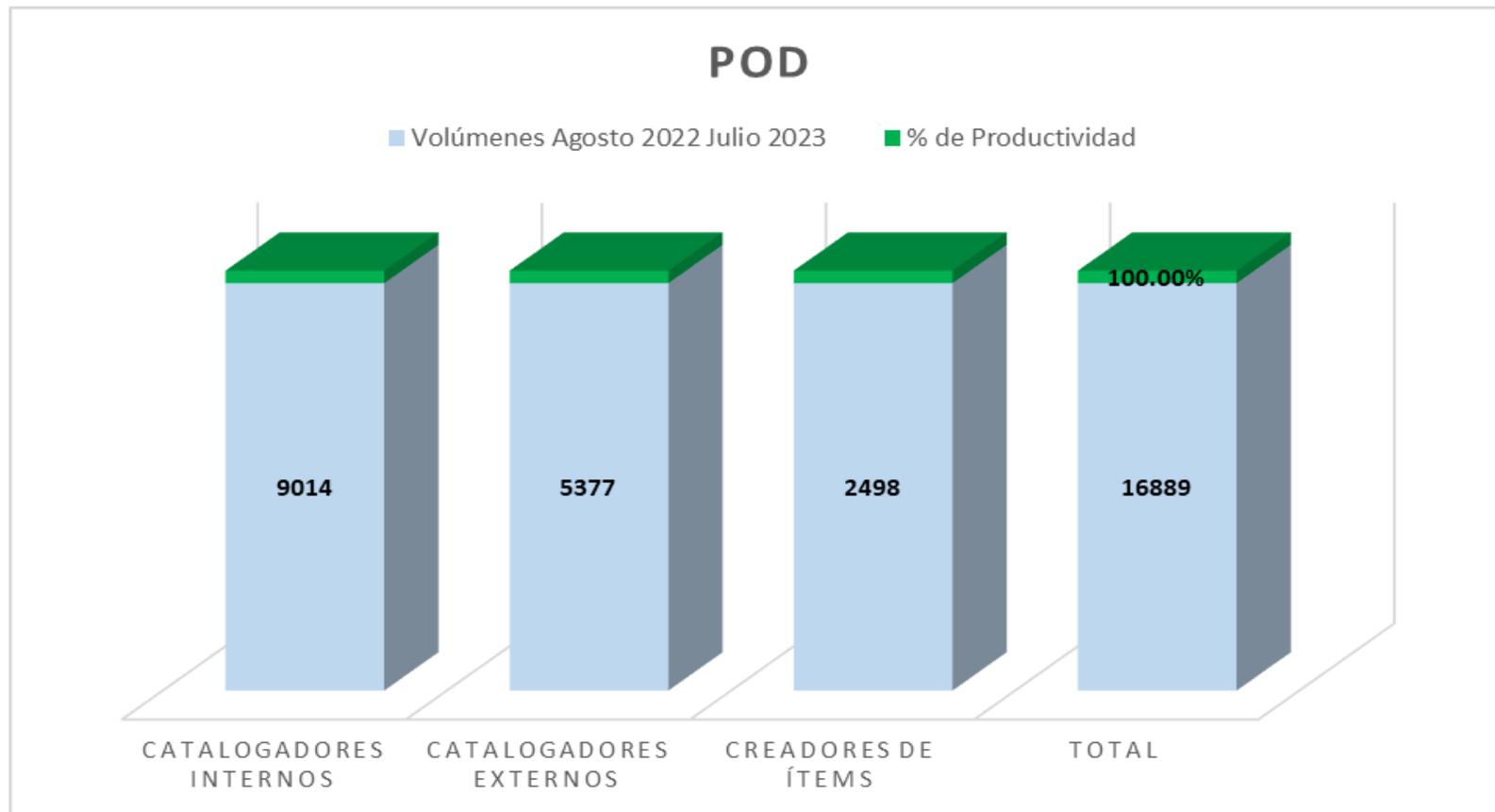
PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS



PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS

	Número de servicios de soporte técnico y redes	Eficiencia por persona de soporte técnico y redes.
Sumatoria de solicitudes atendidas por persona (Misael)	69	17.92%
Sumatoria de solicitudes atendidas por persona (Gabriel)	50	12.99%
Sumatoria de solicitudes atendidas por persona (Pablo)	79	20.52%
Sumatoria de solicitudes atendidas por persona (Julio)	89	23.12%
Sumatoria de solicitudes atendidas por persona (Rafael Cedeño)	32	8.31%
Sumatoria de solicitudes atendidas por persona (Mario)	66	17.14%
Número de solicitudes recibidas.	385	100.00%

PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL



PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

Catalogadores Internos	Volúmenes Agosto 2022 -Julio 2023	% de Productividad personal		
Georgina Mejía Salgado	1620	17.97%		
Javier Alejandro Vargas Bravo	1654	18.35%		
Javier Antonio Monzón Arreola	109	1.21%	Incapacidad médica	
Jorge Romero Rangel	979	10.86%		
Mario Alberto Ledesma Olmos	2	0.02%	Verificador	
María Berenice Torres García	1486	16.49%		
Mirella García Anguiano	1116	12.38%		
Miguel Santacruz Huazano	1860	20.63%		
Brenda Liz Barajas Sandoval	188	2.09%	Suplente	
TOTAL	9014	100.00%		

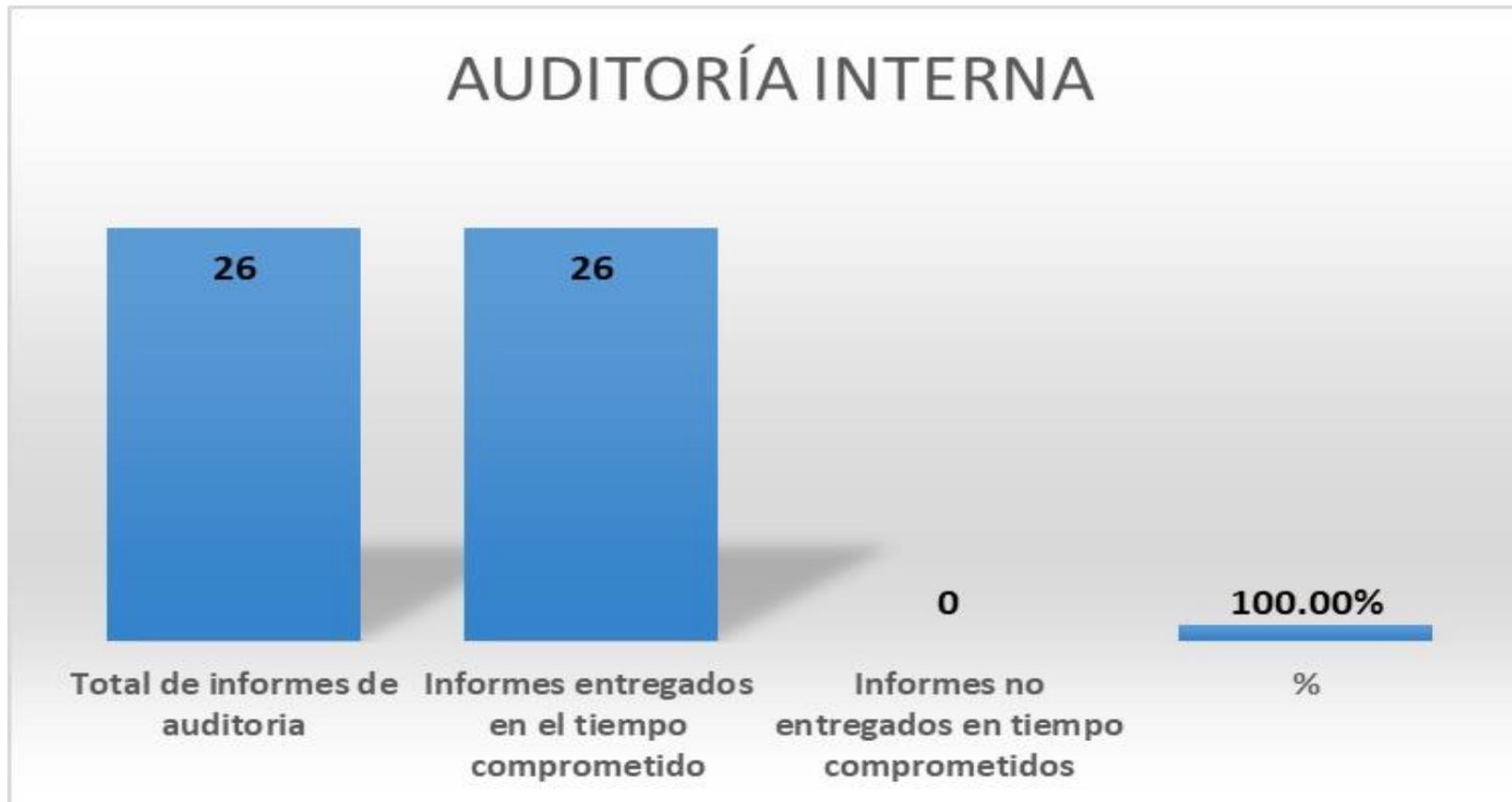
PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

Catalogadores Externos	Volúmenes Agosto 2022 Julio 2023	% de Productividad personal		
Edgar Alejandro Zepeda Alcantar	1535	29%		
Elena Indira Díaz Mondragón	850	16%		
Alejandra Erandeni Jerónimo Marín	386	7%		
Héctor Arévalo	42	1%	Licencia sindical	
Ivonne Lissett Meza Bucio	111	2%	Biblioteca terminada	
Miriam Yuritzí Martínez Chiuaque	891	17%		
Citlalic Villegas Luna	77	1%	Biblioteca terminada	
Elizabeth Ayala Landeros	189	4%		
Lorena Angélica Ayala Landeros	218	4%		
Zoraya Espinoza Robledo	972	18%		
Medardo Ambriz Tovar	65	1%	Biblioteca terminada	
Francisco Lara Castrejón	41	1%	Biblioteca terminada	
TOTAL	5377	100.00%		

PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

Creadores de ítems	Volúmenes Agosto 2022 Julio 2023	% de Productividad personal	
José Juan Ángel Munguía	83	3%	Biblioteca terminada
Libya Tapia Cerda	962	39%	
Misraim Esquivel Hernández	209	8%	Apoyo ocasional al POD
Karen Lizeth Orozco Ceja	84	3%	Biblioteca terminada
Javier Eduardo Mendoza Díaz	542	22%	
Rocío Erika García Proa	332	13%	
Edgar Mejía Lemus	133	5%	Biblioteca terminada
Ma. Edith Salgado Cuevas	6	0%	Biblioteca terminada
Marisol Parente Anguiano	4	0%	Biblioteca terminada
Marlenne Anahí González González	141	6%	Apoyo ocasional al POD
Silvia Silva Sierra	1	0%	Biblioteca terminada
José Honorato Vieira Leal	1	0%	Biblioteca terminada
TOTAL	2498	100.00%	

PROCESO DE CALIDAD (AUDITORÍA INTERNA)



PROCESO DE CALIDAD (AUDITORÍA INTERNA)

Desempeño: Porcentaje de auditorías realizadas por auditor en el tiempo programado

No.	Auditor	Auditorías Programadas	Auditorías realizadas en tiempo programado	%
1	LLUVIA IBETH MEJÍA SALGADO	10	8	80%
3	CARMEN EDITH SALINAS GARCÍA	3	2	67%
4	ALEJANDRA VARGAS MEJÍA	5	5	100%
5	ITZIYURENI MENDOZA RUÍZ	2	2	100%
6	MARCO ANTONIO MUÑOZ AMBRIZ	4	2	50%
7	BLANCA MARIANA HERNÁNDEZ DOBLAS	5	4	80%
	INDIRA LETICIA GUTIÉRREZ GUZMÁN	2	1	50%
8	JOSÉ JUAN ANGEL MUNGUÍA	3	2	67%
		34	26	

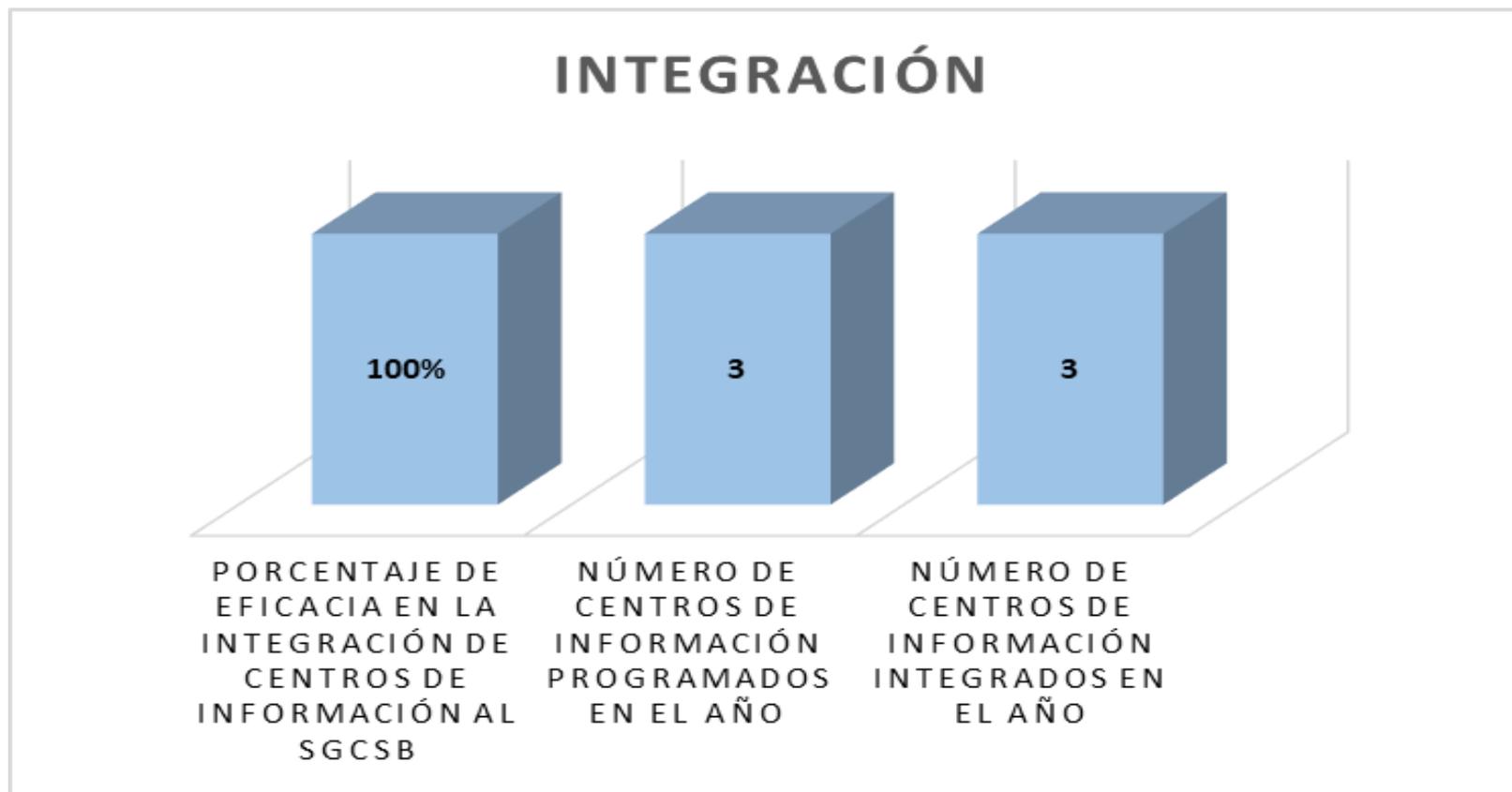
PROCESO DE CALIDAD (AUDITORÍA INTERNA)

Promedio horas - Auditor líder por auditoria.	Suma de horas auditor líder empleadas en el total de las auditorias	Número de auditorias realizadas
1 LLUVIA IBETH MEJÍA SALGADO	40 hr	8
2 CARMEN EDITH SALINAS GARCÍA	10 hr	2
3 ALEJANDRA VARGAS MEJÍA	25 hr	5
4 ITZIYURENI MENDOZA RUÍZ	10 hr	2
5 MARCO ANTONIO MUÑOZ AMBRIZ	10 hr	2
6 BLANCA MARIANA HERNÁNDEZ DOBLAS	20 hr	4
7 INDIRA LETICIA GUTIÉRREZ GUZMÁN	5 hr	1
8 JOSÉ JUAN ANGEL MUNGUÍA	10 hr	2

No.	Auditor Auxiliar	Suma de horas auditor empleadas en el total de las auditorias	Número de auditorias realizadas
1	JOSÉ JUAN ÁNGEL MUNGUÍA	20 hr	5
2	AURORA ELIZABETH VENEGAS PERALTA	15 hr	3

PROCESO DE CALIDAD

INTEGRACIÓN DE CENTROS DE INFORMACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO



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

6) Resultados de las auditorías

AUDITORÍA INTERNA

RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA

Total de hallazgos Auditoría Interna		Abierto	Cerrado
Proceso de Calidad	3	3	0
Proceso de Formación de Recursos Humanos	2	2	0
Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos	5	5	0
Proceso de Gestión de Recursos Financieros	5	5	0
Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas	3	3	0
Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales	3	3	0
Proceso de Organización Documental	Informe pendiente		
Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas	Programa para el 4 de septiembre		
	21	21	

RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA

Total de hallazgos detectados en auditorías de internas		
Proceso de Calidad	Ciudad Hidalgo	4
	Fisico Matemáticas	2
	BUCIH	1
	Hemeroteca	1
	Contabilidad	2
	CIBA	2
Proceso de Formación de Recursos Humanos	Historia	1
Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos	Odontología	1
Proceso de Gestión de Recursos Financieros	Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales	1
Proceso de Organización Documental	Historia	3

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

7) Desempeño de los proveedores externos

PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

COMPRA DIRECTA

PROVEEDOR	PRODUCTO O SERVICIO	RESULTADO
LA VOZ DE MICHOACÁN	SUSCRIPCIÓN PERIÓDICO	20
CIA PERIODÍSTICA DEL SOL DE MICHOACÁN	SUSCRIPCIÓN PERIÓDICO	19
FRANCISCO JAVIER DÍAZ CARVAJAL	MNTTO. AIRE ACONDICIONADO	17
MARIO ALBERTO PISANO BAEZ	EQUIPO DE CÓMPUTO	17
COACALTRÓNICA, S.A. DE C.V.	EQUIPO DE CÓMPUTO Y ELÉCTRICO	16
PUBLICACIONES MORELIA	SUSCRIPCIÓN PERIÓDICO, REVISTA Z, NATIONAL GEOGRAPHIC.	17
ROSENDO NAVA MORENO	MNTTO. GUILLOTINAS Y DEMÁS EQUIPO DE LAB. CONSERVACIÓN	18
ETIFLASH DE MÉXICO, S.A. DE C.V.	ETIQUETAS	17
ETICOM, S.A. DE C.V.	ETIQUETAS RECTANGULARES 60X30.	16
NANCY MARÍA CRUZ MAYA	TIPOS (LAB. DE CONSERVACIÓN)	16
UNIVERSAL BOOK BINDING INDUSTRIES, S.A. DE C.V.	KERATOL	16
CENTRO METROLÓGICO DE MICHOACÁN,S.A. DE C.V.	CALIBRACIÓN A TERMOHIGRÓMETROS Y COMPRA DE BATERIAS	19
LUIS ALBERTO BECERRA FIGUEROA	RECARGA DE EXTINTORES	18
CYBERPUERTA, S.A. DE C.V.	CINTA SCOTCH Y TINTA ZEBRA	18

CUMPLE

CUMPLE
PARCIALMENTE

NO CUMPLE

OPORTUNIDADES DE MEJORA

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



GRACIAS