MINUTA

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2019		
01/10/2019	9:00 hrs.	Sala de Capacitación
Reunión convocada por	Encargada del proceso	
Asistentes		
Nombre	Puesto	Firma

MINUTA

[Orden del día]

1. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

Siendo las 9:00 del día 1 de octubre de 2019, la responsable del Proceso de Calidad. América García Pascual, inicia dando la bienvenida a los presentes a la reunión de revisión por la dirección.

Estado de acciones de revisiones por la dirección Previas:

La encargada del proceso de calidad menciona que, en la reunión de revisión por la dirección previa, se acordó contactar con el responsable del Departamento de Patrimonio con la finalidad de establecer las fechas de realización de la evaluación de la infraestructura física, actualizar riesgos, modificar indicadores de los procesos operativos y presentar propuesta final de objetivos de calidad; informo que hasta estas acciones ya fueron realizadas.

Se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios se analiza los resultados y se acuerda que los centros de información que tengan calificaciones bajas tomen y documenten las acciones correctivas necesarias.

Objetivos de Calidad 2018-2019

Se revisan el cumplimiento de los objetivos de Calidad 2018-2019, de los tres objetivos de calidad se puede observar que se cumplió el objetivo 1 y 3, en cuanto al objetivo 2 solo se logro lograr el 88% debido a que la biblioteca de Veterinaria y Zootecnia no cumplió con algunas actividades, por lo cual se pide que realicen una acción correctiva.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD 2019-2020

Se da revisan y aprueban los siguientes objetivos de calidad:

1. Clasificar y catalogar 36945 volúmenes a diciembre de 2022 en los siguientes centros de información:

Biblioteca	Número de volúmenes
Investigaciones históricas (Colección General)	5940
Filosofía (Colección Fondo Villoro)	5278
Derecho (Colección General y Consulta)	4762
BUCIH (Colección General)	12557
Biblioteca de Ingeniería Eléctrica	4379
Biblioteca de la Facultad de Arquitectura	2163
Biblioteca de la Facultad Ingeniería en Tecnología de la Madera	1866
Total	36945

2. Para diciembre de 2020, automatización del préstamo a domicilio en los siguientes centros de información:

1. Biblioteca de la Facultad de Filosofía
2. Biblioteca de Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales
3. Biblioteca del Posgrado de Odontología

3. Para octubre de 2019, certificar el Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales y Subproceso de Fumigación Documental.

4. Para octubre de 2019 certificar los siguientes centros de información:

Biblioteca
1. Biblioteca de Ingeniería Eléctrica
2. Biblioteca de Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales
3. Biblioteca del Posgrado de Odontología
4. Biblioteca de la Unidad Profesional Ciudad Hidalgo
5. Biblioteca de la Facultad de Historia
6. Biblioteca de la Facultad de Arquitectura
7. Biblioteca de la Facultad de Ingeniería en Tecnología de la Madera
8. Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Mecánica

5. Para diciembre de 2020, evaluar la pertinencia de la colección conforme a los planes de estudios en los siguientes centros de información:

Biblioteca
1. Biblioteca de Ingeniería Eléctrica
2. Biblioteca de Instituto de Investigaciones Agropecuarias y Forestales
3. Biblioteca del Posgrado de Odontología
4. Biblioteca de la Unidad Profesional Ciudad Hidalgo
5. Biblioteca de la Facultad de Historia
6. Biblioteca de la Facultad de Arquitectura
7. Biblioteca de Ingeniería en Tecnología de la Madera
8. Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Mecánica

Se da lectura a la política de calidad y se pregunta si requiere alguna modificación, los presenten comentan que sigue siendo pertinente y se mantiene de la siguiente forma:

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, proceso de 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.

En cuanto a la Medición de los Procesos de Soporte:

Se da lectura a los resultados de medición de los procesos de medición y se comenta que en cuanto al proceso de auditoría interna se cumplió en un 76% de las solicitudes de auditorías debido a que todavía quedan por realizarse algunas antes de que acabe el año.

MINUTA

MINUTA

A continuación, la coordinadora de calidad menciona que el promedio-horas-líder por auditoria es de 7 horas predominando lluvia Ibeth Mejía Salgado sumando 160 hrs., en 19 auditorías con una duración de 8,4 hrs. por auditoría; siguiendo en forma descendente con Blanca Mariana Hernández Dobla sumando 120 hrs., en 15 auditorías; Marco Antonio Muñoz Ambriz sumando 39 hrs., en 13 auditorías; Itziyureni Mendoza Ruíz sumando 15 hrs., en 2 auditorías con una duración de 7,5 hrs, por auditoría y finalizando la lista con Carmen Edith Salinas García, sumando 15hrs., en 1 auditoría con una duración de 5 hrs. A lo que la coordinadora del Proceso de calidad sugiere que, se capacite a más compañeros para que apoyen con en la realización de auditorias

Se mencionan los requisitos de la norma donde hay más incidencia de hallazgos y la coordinadora del auditorias Lluvia Ibeth Mejía Salgado, comenta que la falta del seguimiento de las no conformidades sigue siendo focos rojos en las auditorias interna, por lo cual les solicita a los presentes dar seguimiento a los hallazgos.

Referente al proceso de Gestión de Tecnología y Sistemas la Encargada del Proceso de Calidad, expone que los porcentajes de conformidad del programa preventivo de equipo de cómputo y el de soporte técnico y redes; se puede observar que la fórmula del indicador no es correcta por lo que acuerda una reunión con el responsable para modificarlos

Una vez realizados los resultados de las mediciones de los procesos, se pide que las bibliotecas y encargados de procesos de soporte envíen su información en los tiempos establecidos.

Dentro de las oportunidades de mejorar se pueden detectar las siguientes:

1. Reducir número de registros y documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Mejorar el registro de Informe de revisión por la Dirección de los Centros de información.
3. Mejorar el método de aprobación de registros.
4. Hacer más atractivas las instalaciones de las bibliotecas.
5. Realización de un evento anual para todo el personal bibliotecario donde se presenten los logros y propuestas para el Sistema Bibliotecario.
6. Actualizar plan Estratégico del Sistema Bibliotecario 2020-2025.

América (Calidad), pregunta si hay comentarios en las oportunidades de mejora.

Lluvia comenta: en los procesos se deben revisar las encuestas de satisfacción y detección de necesidades de los usuarios, por lo cual se cuerda solicitarla validación de estos instrumentos con el personal de la faculta de psicología.

La Directora General de Bibliotecas menciona la importancia de incluir en el sistema de Gestión de la Calidad los protocolos de violencia de Genero; el coordinador de la Biblioteca de Historia que también es importante incluir los protocoles de medio ambiente.

La coordinadora del instituto de investigaciones históricas propone que se mejore el registro de Kardex.

El encargado de Proceso de Preservación Documental Propone actualizar organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad, se comenta que se modificarán cuando se haga la modificación del organigrama de la Universidad.

MINUTA

Propuestas de cambios al sistema

Se da lectura a los cambios sugeridos al sistema y se hacen algunos comentarios, en el caso de la propuesta de la coordinadora de la biblioteca de psicología sobre que los usuarios universitarios puedan obtener préstamo a domicilio en cualquier centro de información, los integrantes del comité de calidad mencionan:

Alicia (RH), dice que no es viable, pues cada biblioteca tiene su propio sistema de préstamo tanto en sala como a domicilio, Gloria (Filosofía), que hay libros que se prestan a domicilio y no los regresan. José Ma. (Historia), Que debe haber corresponsabilidad entre bibliotecas, que la identificación del usuario sea vigente y para aquellos que ya no son estudiantes o con los profesores, les hacen llenar una hoja compromiso.

La Directora General de bibliotecas comenta que es una buena propuesta y que, aunque se lleve tiempo se deben ir dando los pasos para en algún momento los usuarios de puedan hacer uso del préstamo a domicilio en cualquier centro de información del campus.

La responsable del proceso de calidad menciona algunas de las actividades que se tendrían que planificar para poder lograr este objetivo como es unificar: uso de identificación, número de ejemplares en préstamo a domicilio, número de días de préstamo y multas.

Lluvia, en el manual del sistema bibliotecario, no tiene claro el ¿por qué? se excluye el capítulo 7.1.2 (personas), la encargada del proceso de calidad menciona que la dirección General de Bibliotecas no proporciona el personal , que es la universidad la que contrata el persona y únicamente la Dirección capacita al persona, la Directora General de Bibliotecas, comenta que se tendría que consultar al Departamento Jurídico de la Universidad Michocana la redacción en cuanto a este tema por las implicaciones legales.

Carlos (Medicina), propone para la medición de los libros consultados en sala de consulta un formato de registro, que incluye los siguientes datos: (Código de barras, estado y sub clase de materia) para que se implemente en todas las bibliotecas. Se acuerda hacer una visita a su biblioteca y verificar su uso e inclusión en el sistema de gestión de la calidad.

Se pasa a revisión y quedan aprobados los siguientes documentos:

- Catálogo de Productos y servicios de los procesos de soporte
- Catálogo de Productos y servicios de los procesos operativos
- Disponibilidad del Servicio
- Documentos del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales
- Manual de Gestión de calidad
- Materiales enviados al proceso de organización Documental
- Matriz de riesgos y oportunidades
- Medición de los procesos operativos
- Minuta
- Procedimiento de Desarrollo de Habilidades informativas (Se incluye tabla de entradas y salidas)
- Procedimiento de diseño y desarrollo de software (Se incluye tabla de entradas y salidas)
- Procedimiento de encuadernación de fondos contemporáneos (Se incluye tabla de entradas y salidas)
- Procedimiento de Formación de Recursos Humanos (Se incluye tabla de entradas y salidas)
- Procedimiento de Gestión de colecciones

- Procedimiento de organización documental (Se incluye tabla de entradas y salidas)
- Procedimiento de Prestación de Servicios
- Procedimiento de Recursos Financieros (Se incluye tabla de entradas y salidas)
- Procedimiento de Soporte de software (Se incluye tabla de entradas y salidas)
- Programa evaluación de la infraestructura física y ambiente para la operación de los procesos
- Tabla del Alcance del SGC.

MINUTA

Revisión de la Matriz de Riesgos y Oportunidades

En cuanto esta revisión se vertieron los siguientes comentarios:

Los participantes mencionan que el riesgo de internet no depende del sistema de gestión de calidad por lo que poco se puede hacer, se considera importante seguir insistiendo ante las instancias correspondientes que, la Universidad mejore el servicio de internet. El Coordinador del centro de información de la facultad de ciencias médicas y biológicas menciona que la deficiencia de internet impacta mucho en los estudiantes. José Ma., En Historia, menciona que en su centro de información cuentan con 3 routers pero aún no es suficiente.

La directora de la DGB, menciona que debido al recorte financiero, ya no habrá para más bases de datos y que se dará más difusión al uso de bases de datos gratuitas . Carmen, menciona que ya hay quejas por la falta de bases de datos que dieron de baja y que la Universidad deberá informar a la comunidad Universitaria su posicionamiento al respecto.

Alejandra Vargas, comenta que se debe inducir al personal de nuevo ingreso, y/o vengan de otra biblioteca; enrolarlo o inducirlo a todo el sistema. Carmen, pregunta si hay un curso referente al manejo de las bibliotecas. América, que es importante identificar las características esenciales de la labor bibliotecaria, esas actividades que se dan de hecho en la cotidianeidad, para luego implementarlas en algún curso de capacitación.

Gloria (Filosofía), la biblioteca cuenta con 300 volúmenes en fondo antiguo, que el climatizar el área es muy costoso y sugiere se envíe a la biblioteca de historia. -
América (Calidad), Determinar el proceso de prevención documental y que este proceso les ayude a definir soluciones. Alejandra Vargas (Planeación), analizar acciones emergentes, en tanto se define la solución más conveniente. Que son diversas las causas que generan humedad, es importante detectar éstas para encontrar las más viables. - Carmen (Historia), depende de cada material para definir la particularidad de humedad. - América (Calidad), si Giovani puede apoyar para saber los rangos de humedad, de acuerdo a lugares y materiales.
Lluvia (CA), propone llevar a cabo una evaluación de auditores.
América (Calidad), que se incluyeron 3 meses más para las capacitaciones, previniendo los paros y movimientos.
Violeta (PHI), solicita a las bibliotecas apoyo para promover las bases de datos para que las utilicen, sugiere capacitaciones y están abiertos para asesorar.

La Directora General de Bibliotecas menciona que se puede mejorar la redacción de los riesgos.

MINUTA

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
Los encargados de bibliotecas, valoren el precio por costo y la importancia y relevancia del material, antes de enviarlo a encuadernar.	Encargada del Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos	
Validar las encuestas de satisfacción de los procesos de soporte	Coordinador del Proceso de Calidad	
Las bibliotecas deben enviar las mediciones de sus procesos en los tiempos establecidos.	Coordinador del Proceso de Calidad	
Incluir al sistema, el protocolo de responsabilidad social de violencia de genero	Coordinador del Proceso de Calidad	
Cada biblioteca, hacer un listado de las colecciones hemerograficas que tiene para que cada responsable de cada biblioteca lo revise previamente y	Coordinadores de los centros de información	
Crear un plan estratégico para una sola credencial (paulatinamente) Dirección y planeación	Departamento de Planeación y desarrollo	
Modificaciones de las encuestas para estudiantes y profesores en 1 año y para empleados en 3 años	Encargada de Recursos Humanos	
Análisis del manual del sistema bibliotecario.- la exclusión parcial del capítulo 7.1.2 (personas),	Alta Dirección	
Verificar la temperatura y humedad permitida para los fondos antiguos	Proceso de mantenimiento de acervos especiales	
Propone llevar a cabo una evaluación de auditores.	Coordinadora de Auditoria	
Solicita a las bibliotecas apoyo para promover las bases de datos para que las utilicen, sugiere capacitaciones y están abiertos para asesorar.	Proceso de Desarrollo de habilidades informativas	
Reunión para mostrar propuesta de registro para conocer el número de libros usados en salsa de lectura.	Coordinador de la biblioteca de Ciencias Médicas y biológicas.	

MINUTA

.