



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

UNIVERSIDAD MICHOCANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS



MINUTA

[Título de la reunión] REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 4/2021

28/09/2021

[Hora de la reunión] 10:00 am

[Lugar de la reunión] PLATAFORMA
MEET

Reunión convocada por PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DB

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

Elisa Pérez Medrano

Responsable del Proceso de
Recursos Financieros

Teresa Ávila Calderón

Responsable del Proceso de
Recursos Humanos

Asistió

Violeta García Pascual

Responsable del Proceso de
Desarrollo de Habilidades
Informativas

Asistió

Maribel Bucío 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

Carlos Julián Burgueño Moreno

Coordinador 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

Asistió

Yuliana Camacho Correa

Coordinadora 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



MINUTA

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
Ma Estela Corona	Coordinadora de la biblioteca de Contaduría y Ciencias Administrativas	Asistió
Carmen Edith Salinas G.	Coordinadora de la biblioteca del Instituto Investigaciones Históricas	
Gloria Cáceres Centeno	Coordinadora de la biblioteca de Filosofía	Asistió
Patricia Manríquez Zavala	Coordinadora de la biblioteca de Físico Matemáticos	
Carlos Arroyo Terán	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
Lluvia Ibeth Mejía Salgado	Responsable del Proceso de Calidad	Asistió
Jorge García Mendoza	Biblioteca de la Ingeniería Eléctrica	Asistió
Alejandro Lugo Flores	Jefe del Laboratorio de Restauración	Asistió
Liliana Rubi Chacón	Responsable de la Biblioteca de Odontología	
Norma Margarita Díaz	Responsable de la Biblioteca de Ingeniería Mecánica	Asistió
Bertha Verónica Aburto Rangel	Coordinadora del ININEE	
Blanca Mariana Hernández Doblaz	Gestora del ININEE	Asistió

[Orden del día]

1. Bienvenida
2. Medición de los procesos de soporte de la DB
3. Medición de los procesos operativos del Sistema Bibliotecario
4. Desempeño de los proveedores externos
5. Adecuación de recursos
6. Oportunidades de mejora

[Desarrollo de la sesión]

1. Da inicio la reunión siendo las 10:00 am, la Directora de Bibliotecas y Jefe de Planeación y Desarrollo, dan la bienvenida a los presentes.



MINUTA

2. Se continúa con la medición de los procesos de soporte de la DB.

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

1. Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.

Se muestra en formato Excel la medición de los procesos de soporte de la Dirección de bibliotecas:

Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas.

- **SATISFACCIÓN:** todos los resultados son satisfactorios de acuerdo a los indicadores establecidos en los procedimientos del proceso (Calificación promedio 8 a 10 indica satisfacción en los diseños y desarrollo de software, soporte de software y soporte técnico y redes realizados).
- **CONFORMIDAD:** se muestran resultados de conformidad en un 100% en los tres subprocesos de PGTS (el indicador determina que una medición inferior al 80% requiere análisis de causa raíz y acciones correctivas).
- **EFICACIA:** los resultados de eficacia de los subprocesos de Diseño y Desarrollo así como Soporte de software la eficacia es de 100%, en el caso de soporte técnico y redes en los indicadores: Avance porcentual de acciones programadas programa preventivo de equipo de cómputo el resultado es de **62.79%** y el Avance porcentual de acciones programadas programa de mantenimiento de equipos de seguridad es de **59.38% en el área de CU y 68.42% en el área de Medicina**, por lo que se requiere determinar acciones correctivas (indicador: un avance menor al 80% requiere determinación de causa y acciones correctivas).
- **EFICIENCIA:** los subprocesos de Diseño y Desarrollo así como Soporte de software, la eficacia es de 100%; en el caso de Soporte técnico y redes en el indicador: porcentaje anual por persona de solicitudes atendidas de soporte técnico y redes, el resultado es bajo en algunos miembros del personal, por lo que se requiere tomar acciones correctivas.

El responsable de PGTS menciona que los programas se concluirán al finalizar el año, además que los indicadores de eficiencia se modificarán en los procedimientos del proceso.

Proceso de Encuadernación de Fondos Contemporáneos

- **SATISFACCIÓN:** 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 la calificación de 4.
- **CONFORMIDAD:** se muestran resultados conformes, en base al indicador que determina que del 71% al 100% es conforme.
- **EFICACIA:** Porcentaje de atención de demanda de encuadernación de acervos contemporáneos en tiempo comprometido:
2020= 360 solicitados, 0=atendidos en tiempo comprometido
2021= 408 solicitados, 300= atendidos en tiempo comprometido, dando en porcentaje un 73.53%. Por lo que se requieren acciones correctivas.
- **EFICIENCIA:** Porcentaje de producción de acervos encuadernados por encuadernador en la unidad de tiempo determinada (indicador menor al 80%se tomarán acciones correctivas.
2020= un encuadernador con **60%** de producción; la responsable de proceso de menciona que este encuadernador ya no labora en el proceso.
2021= 2 encuadernadores con **66.67% y 60%** de producción, requiere determinar acciones correctivas.

Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales



MINUTA

- **SATISFACCIÓN:** los resultados son satisfactorios de acuerdo a los indicadores establecidos en los procedimientos del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales y subproceso de Fumigación; el indicador determina como 5 la máxima y de 0 a 3.5 se toman acciones, todos los resultados son arriba de 4.
- **CONFORMIDAD:** los resultados de las encuestas de conformidad del Proceso de Mantenimiento de Acervos Especiales es del 100%; en el subproceso de Fumigación en la pregunta: ¿El personal del proceso se contactó contigo dentro de las dos semanas posteriores al día de la fumigación para cerciorarse de los resultados de la misma?, el resultado es del **50%**, el indicador determina que de 0 a 79% de conformidad se tomarán acciones correctivas.
- **EFICACIA:**
PMAE= Porcentaje de atención de demanda de intervención de acervos en el tiempo comprometido, 2020 y 2021 están en un 100%.
SF= Porcentaje de Servicios de Fumigación, 2020 y 2021 se encuentran en un 100%
- **EFICIENCIA:** Porcentaje de producción de acervos intervenidos por restaurador, 2020 y 2021 con resultados del 100%.
Porcentaje de Centros de Información Libres de Plagas, 2020 y 2021 con resultados del 100%.

La Directora de Bibliotecas menciona que el subproceso de fumigación puede desaparecer el próximo año.

Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas

- **SATISFACCIÓN:** los resultados son satisfactorios de acuerdo al indicador establecido en el procedimiento, el indicador determina que la máxima es 5 y de 0 a 3.5 se toman acciones correctivas.
- **CONFORMIDAD:** los resultados son conformes de acuerdo al indicador que establece que 80 a 100% se está cumpliendo con la conformidad del proceso.
- **EFICACIA:** Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de servicio de charlas, cursos y servicios de referencia virtual, donde 2020 y 2021 están en un 100%.
- **EFICIENCIA:** Promedio horas impartidas por instructor en charlas y talleres, el resultado es 46.8% por instructor.

Proceso de Formación de Recursos Humanos

- **SATISFACCIÓN:** los resultados son satisfactorios, como lo establece el indicar en el procedimiento del proceso (de 8 a 10 calificación promedio indica satisfacción).
- **CONFORMIDAD:** los resultados de conformidad son del 100%.
- **EFICACIA:** Porcentaje de cumplimiento del Programa anual de capacitación, el resultado es **37.50%**, de acuerdo al indicador que es de 0 al 80% no se está cumpliendo con la eficacia del programa, por lo que se requieren acciones correctivas.
- **EFICIENCIA:** Eficiencia de las acciones de capacitación. Se muestra resultado de 57 personas capacitadas y 47 personas aprobadas= 82%.

La responsable del proceso de Recursos Humanos menciona que el programa anual de capacitación concluirá en el mes de noviembre.

La responsable de PDHI hace la invitación a los talleres que se realizarán el 8 de octubre a las 10:00 am, mismos que se realizan 1 vez al año y están habilitados para las áreas de la salud,



MINUTA

además menciona que el link está en la página de la biblioteca virtual; por lo que solicita a los presentes apoyo para su difusión.

Carlos Julián (Coordinador de la biblioteca de Medicina) pregunta sobre el tiempo de los libros en cuarentena. A lo que la Directora de Bibliotecas responde se podrán dejar en el área 7 días (anteriormente eran 14 días), enviará una circular referente al tema.

Carlos Julián (Coordinador de la biblioteca de Medicina) menciona que no han podido subir información al SIBIB ya que la biblioteca no tiene internet, pero enviará la información en una minuta.

3. Medición de los procesos operativos del Sistema Bibliotecario

Proceso de prestación del servicio

Se muestran los números totales de servicios prestados en cada una de las bibliotecas, mismos que fueron autorizados a través de la circular 16 y 17/2021 emitida por la dirección de bibliotecas, basados en los protocolos de bioseguridad. Sin embargo algunas bibliotecas aún no prestan servicios desde el inicio de la pandemia, por instrucciones de la dirección de su facultad.

No se realizó la medición de acuerdo a los indicadores establecidos en el procedimiento de prestación del servicio, ya que no fue posible aplicar encuestas y que los servicios se encuentran en cuarentena.

Nº	SERVICIOS PRESTADOS EN LAS BIBLIOTECAS EN EL AÑO 2021	PRESTAMO A DOMICILIO 2021	PRESTAMO EN SALA
1	BIBLIOTECA INST. INVESTIGACIONES HISTORICAS (LUIS CHAVEZ OROZCO)	80	25
2	BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA	39	
3	BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA	3	6
4	BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERIA QUIMICA	37	13
5	BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA	2	21
6	BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN TECOLOGÍA DE LA MADERA	11	7
7	HEMEROTECA PÚBLICA UNIVERSITARIA		4820
8	BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE HISTORIA	48	36
9	BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA	3	10
10	BIBLIOTECA DE LA UNIDAD DE CIENCIAS INGENIERÍA Y HUMANIDADES	8	4
11	BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES	35	62
12	BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICO Y BIOLÓGICAS	40	142
13	BIBLIOTECA DE CONTADURÍA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	2	6
14	BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FÍSICO MATEMÁTICAS	4	1
15	BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE MEDICINA, VETERINARÍA Y ZOOTECNIA	NO, POR LA PANDEMIA	
16	BIBLIOTECA DEL POSGRADO DE ODONTOLOGIA	2	2
17	BIBLIOTECA DE FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICO Y BIOLÓGICAS	40	142
18	BIBLIOTECA DE FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	REMODELACION	
19	BIBLIOTECA DE FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRICA	3	
20	BIBLIOTECA DE ININEE	NO, POR LA PANDEMIA	
21	BIBLIOTECA DE FACULTAD DE ARQUITECTURA	NO, POR LA PANDEMIA	



MINUTA

22	BIBLIOTECA DE LA UNIDAD PROFESIONAL DE CIUDAD DE HIDALGO	NO, POR LA PANDEMIA	
23	BIBLIOTECA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES	NO, POR LA PANDEMIA	
24	BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE BIOLOGIA	0	60

Proceso de Gestión de Colecciones

No se cuenta con resultados de la medición del proceso de gestión de colecciones, ya que se opera de manera parcial, además que la manipulación de las colecciones e interacción del personal dentro de cada biblioteca, está determinada por el protocolo de bioseguridad establecido por la dirección de bibliotecas.

Los coordinadores de las bibliotecas mencionan que es necesario modificar el procedimiento de gestión de colecciones, actividades e indicadores.

4. Desempeño de los proveedores externos

Se muestran resultados de evaluación de proveedores externos que realiza el Proceso de Recursos Financieros y Departamento de Planeación y Desarrollo de la Dirección de Bibliotecas de acuerdo a los criterios para la evaluación de proveedores.

Tipo de proveedores	Tipo de productos y servicios	Resultado de evaluación
Compra directa	Acervos, servicios, mantenimiento, proveedores de materiales, proveedores de equipo.	Calificado
Dependencias universitarias	-Dirección de Patrimonio Universitario (Evaluación de Infraestructura física y ambiente para la operación de los procesos) -DGTIC (computo) servicio de internet	Rechazado

El jefe

de Planeación y Desarrollo menciona que se planificarán las acciones necesarias para mejorar estos servicios.

5. Adecuación de recursos

Tipo de recurso	Identificación del recurso que se requiere adecuarse	Propuesta de la adecuación
Financiero	Debido a que el presupuesto de la Dirección de Bibliotecas, únicamente será para las bibliotecas y procesos de soporte que dependen de ella. Puede que las direcciones de las facultades no cumplan con los recursos necesarios para la operación de los procesos de gestión de colecciones y prestación de servicio de las bibliotecas.	Determinar en la documentación del sistema de calidad, responsabilidades de la Dirección de Bibliotecas y dirección de las facultades de los centros de información como proveedores.
Infraestructura/ Financiero	Por el retraso en la	No depende de la dirección



MINUTA

	remodelación de las bibliotecas de Ingeniería Química y Odontología, estas bibliotecas no pueden proporcionar los servicios a los usuarios.	de bibliotecas la remodelación de las bibliotecas.
Personas	No hay competencia certificada para el personal que labora en el proceso de Mantenimiento de acervos especiales.	Contratación externa de fumigación
	Se requiere aumentar las colecciones digitales	Compra de recursos digitales por parte de la dirección de bibliotecas.

6. Oportunidades de Mejora

Oportunidades de Mejora	Responsables
Fortalecer el repositorio de tesis Institucional	Dirección de bibliotecas
Colaborar con los directores de las facultades para adquirir convenios	Dirección de bibliotecas
En el próximo programa anual de capacitación del personal, no hacer contratación externa, sino que sea al interior de la Universidad con instructores internos.	Dirección de bibliotecas

Acuerdo	Responsable	Fecha Compromiso
1. Documentar acciones correctivas sobre resultados de medición	Proceso de soporte	10 de octubre de 2021
2. Modificar 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 bibliotecas	30 de noviembre de 2021
3. Documentar acciones correctivas como resultados de las evaluaciones de proveedores (dependencias administrativas)	Dirección de bibliotecas/Proceso de calidad	30 e octubre de 2021



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

UNIVERSIDAD MICHOCANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS



MINUTA