



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS

ENERO-JULIO 2018.

Fecha de Reunión : 25 de octubre 2018.

ORDEN DEL DÍA.

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas.
 - 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
 - 3) el desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios.
 - 4) las no conformidades y acciones correctivas.
 - 5) los resultados del seguimiento y medición.
 - 6) los resultados de las auditorías.
 - 7) el desempeño de los proveedores externos.
- d) La adecuación de los recursos.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- f) Las oportunidades de mejora.

•El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.

ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO	ESTADO	AVANCES
Revisar con la DGDA la posibilidad de añadir algún indicador relacionado con la encuesta de satisfacción estudiantil.	MLS. Alberto Arellano Rodríguez.	31 de agosto de 2018	Atendido	Se definió el indicador pero por los tiempos en que se aplica la encuesta de la DGDA se tiene que esperar hasta el próximo ciclo escolar.
Revisar el mecanismo de aplicación de la encuesta de satisfacción y considerar la posibilidad de realizar encuestas dirigidas a través de una muestra representativa.	Mtra. Hilda Novelo Pérez LCC. Carlos Pacheco Gómez.	30 de septiembre 2018	Atendido	Se revisó el mecanismo de la encuesta de satisfacción y se realizó una muestra piloto en una biblioteca.
Gestionar con la Dirección General de Finanzas que el proceso de adquisición se realice utilizando el archivo de desideratas generado por el sistema automatizado.	MLS. Alberto Arellano Rodríguez.	30 de junio 2018	Atendido	Se solicitó con oficio a la DGF.

• Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la calidad.

OPORTUNIDAD O amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo acordado	Área	Avances
<p>Posibilidad de generar nuevos productos y servicios.</p> <p>Actualizaciones de aplicaciones no previstas, conectividad de la red, obsolescencia de equipos. Nuevas tecnologías;</p> <p>Inestabilidad de la red.</p> <p>Insuficiencia de ancho de banda para el acceso a la base de datos.</p> <p>Tener el sistema de gestión de las bibliotecas desactualizado. No contar con presupuesto para la adquisición de nuevas tecnologías.</p>	<p>Reportar a la CATI y a las autoridades correspondientes.</p> <p>Mantener comunicación con la CATI y el Sistema Bibliotecario.</p> <p>Mantener vigente el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos. (amenaza)</p>	<p>LCC. Carlos Pacheco Gómez</p>	<p>Enero-18</p>	<p>Sistemas</p>	<p>Existencia evidencia de comunicación con la CATI.</p> <p>Se realizó plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo. Evidencias con la plataforma de incidencias de mantenimiento.</p>

Oportunidad o amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo acordado	Area	Avances
Personal en formación, mejor servicio a los usuarios.	Gestionar los recursos necesarios para apoyar al personal en formación. Dar seguimiento a su desarrollo escolar.	Mtro. Alberto Arellano Rodríguez	Julio-18	Coordinación de Bibliotecas.	Documentado en PTA Objetivo 2.
Títulos de material bibliográfico solicitados por la comunidad académica fuera del mercado.	Retroalimentar a las autoridades académicas acerca de los títulos de libros fuera del mercado.	Mtro. Alberto Arellano Rodríguez	sept-18	Coordinación de Bibliotecas.	Posterior a la adquisición de compra.
Dependencia de los presupuestos federales, fluctuación del valor del dólar	Gestionar los recursos necesarios para el buen desempeño del Sistema Bibliotecario	Mtro. Alberto Arellano rodríguez	Feb-18	Coordinación de Bibliotecas.	Documentado en PTA Objetivo 2 Meta 1 Acción 3.

Oportunidad o amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo acordado	Area	Avances
Escaso reconocimiento hacia el trabajo profesional del bibliotecario.	Gestionar un catalogo de puestos adecuado a los perfiles para prestar servicios especializados.	Mtro. Alberto Arellano Rodríguez	Ago-18	Coordinación de Bibliotecas	Se tiene evidencias de gestiones con Recursos Humanos.
Incluir servicios para personas con capacidades especiales	Conocer la población de usuarios internos con capacidades especiales.	Mtro. Alberto Arellano Rodríguez	Mayo-18	Coordinación de Bibliotecas	Se tiene correo y documentos estadísticos de la población interna.
Fomentar los valores entre el personal bibliotecario.	Gestionar cursos de sensibilización.	Mtro. Alberto Arellano Rodríguez	Ago-18	Coordinación de Bibliotecas.	Se impartió curso de planeación estratégica donde se revisaron los valores institucionales.

Oportunidad o amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo acordado	Area	Avances
El procedimiento de compra de material bibliográfica lo realiza la Dirección General de Finanzas mediante una licitación pública federal. La coordinación de bibliotecas sola proporciona el listado de las desideratas de los materiales a adquirir.	Capturar las desideratas en el Sistema automatizado, realizar el estudio de mercado que es prerequisite para una licitación pública federal. Ajustar el monto de la desiderata al presupuesto anual.	Mtro. Alberto Arellano Rodríguez	Mayo-19	Coordinación de Bibliotecas	Las bibliotecas empezaron a capturar la desiderata del 2019 desde el mes de julio de 2018.
El Sistema Bibliotecario cuenta con 352 equipos de cómputo donde una sola persona del área de sistemas atiende los incidentes reportados y que sean prioridad del área de servicios. Los equipos no cuentan con número de inventario	Administrar los incidentes reportados utilizando la plataforma de solicitud de servicios. Inventariar los equipos de cómputo	Ing. Dino Cauich Pool.	Mayo-19	Sistemas.	Actualización de la plataforma de incidentes en un 50%.

Oportunidad o amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo acordado	Area	Avances
<p>En el actual catálogo de puestos aunque se han asignado categorías e incorporado niveles para el personal de las bibliotecas, se necesita la definición de criterios claros para promociones y reclasificaciones. Otras situaciones que repercuten en la satisfacción del personal y que se reflejan en el clima organizacional y además impacta en el desarrollo de los servicios de información especializados son los vacíos que existen para valorar el desempeño laboral basado en los logros de resultados de las metas y objetivo del</p>	<p>Descripciones de puestos de responsables de área o servicios. Programa de formación de Recursos Humanos. Plan de capacitación.</p>	<p>Mtro. Alberto Arellano Rodríguez</p>		<p>Coordinación de Bibliotecas</p>	<p>Se tiene evidencias de gestiones con Recursos Humanos. Se espera cita por parte de Recursos humanos.</p>

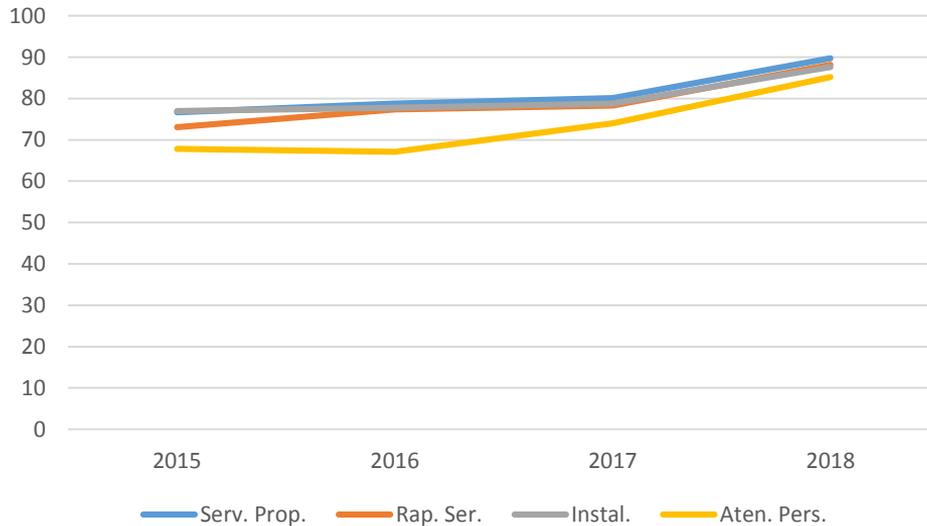
	Plan de acción	Responsable	Plazo acordado	Area	Avances
Trabajo a través de un procedimiento objetivo y transparente de evaluación de competencias laborales					

OBJETIVO DE CALIDAD

Alcanzar anualmente el 70% de satisfacción en los niveles de muy satisfecho y satisfecho en el sistema Bibliotecario (2017)

Alcanzar anualmente el 80% de satisfacción en los niveles de muy satisfecho y satisfecho en el sistema Bibliotecario (2018)

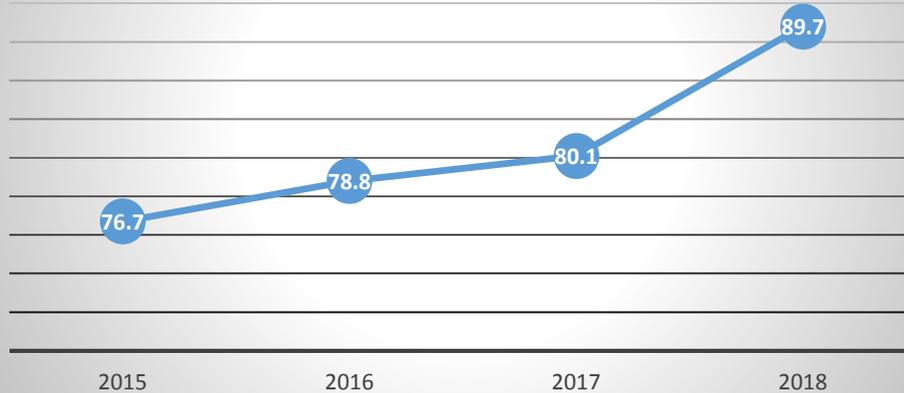
Porcentaje de satisfacción de cada aspecto de la encuesta de satisfacción por años



La encuesta se implementó en el 2015 y ha permanecido hasta el 2018. Es un instrumento breve donde se le pregunta al usuario sobre su satisfacción en relación a cuatro preguntas aspectos: 1. **Los servicios** que la biblioteca proporciona, 2. La **rapidez** con que se brinda el servicio, 3. Las **instalaciones** de la biblioteca y 4. La **atención** que brinda el personal de la biblioteca. A continuación se presentan los resultados del nivel de satisfacción de cada aspecto por año, de 2015, 2016, 2017 y 2018 (julio). Se observa la tendencia a la alta en las diferentes variables. En 2016 en atención del personal se tuvo un decremento pero se superó durante 2017 y 2018. Se dieron cursos de trato al público y atención del personal.

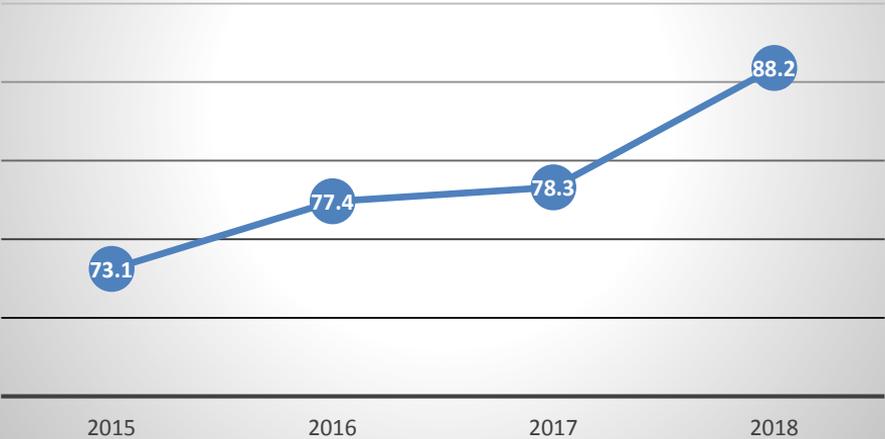
1. la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.

Porcentaje de satisfacción con los servicios proporcionados por año



En relación a la satisfacción del usuario con los **servicios proporcionados**, en el gráfico se puede observar que hay una tendencia a la alta, cada año ha ido aumentando la satisfacción del usuario, en lo de va del 2018 (enero-julio) se tiene un porcentaje **89.7**. Estos resultados indican que existen buen grado de aceptación de los servicios proporcionados a la comunidad de usuarios. Se puede observar un incremento del 2015 al 2018, en las diferentes variables debido a que el personal se ha involucrado cada vez más, es consciente de la importancia de sus actividades, han tomado cursos de actualización y capacitación, además se retroalimenta su servicio al usuario, también se han promocionado los servicios que presta el Sistema Bibliotecario.

Porcentaje de satisfacción con la rapidez de los servicios proporcionados por año



En relación a la satisfacción del usuario con **la rapidez en el servicio proporcionado**, en el gráfico anterior se puede observar que hay una tendencia a la alta, cada año ha ido aumentando la satisfacción del usuario, de enero a julio 2018 se tiene un porcentaje **88.2**. Estos resultados indican que existen buen grado de aceptación en relación con rapidez en los servicios proporcionados a la comunidad de usuarios.

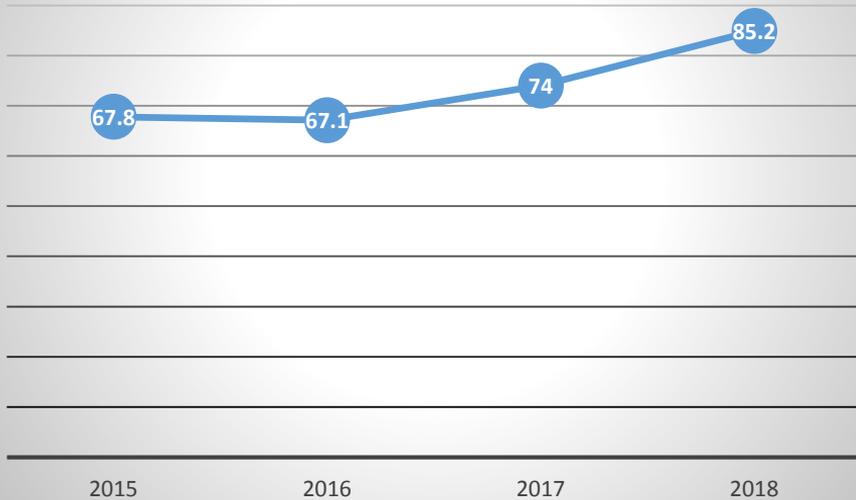
OBJETIVO DE CALIDAD:

Alcanzar anualmente el 70% de satisfacción del usuario en los niveles de Muy Satisfecho y Satisfecho en el Sistema Bibliotecario.



En relación a la satisfacción del usuario con las **instalaciones de las bibliotecas**, en el gráfico anterior se puede observar que hay una tendencia a la alta, cada año ha ido aumentando la satisfacción del usuario, en 2015 se inicia con 77 %, se mantuvo en 77.8% y 78.8% en los años siguientes y de enero a julio de **2018** se tiene un porcentaje **87.6**.

Porcentaje de satisfacción con la atención del personal



En relación a la satisfacción del usuario con la **atención del personal**, en el gráfico se puede observar que hay una ligera tendencia a la alta, pues en los tres primeros años aumento muy poco y en lo de va del 2018 se tiene un porcentaje **85.2**. Estos resultados indican que la satisfacción es buena, pero se puede mejorar.



La encuesta se implementó en el 2015 y ha permanecido hasta el 2018, en el gráfico se puede ver que en cuanto al total de usuarios que contestan la encuesta hay una tendencia a la baja, cada año es menor el número de usuarios que responde. Con base en estos resultados, se considera la necesidad de tomar decisiones respecto al instrumento, tales como su modificación, cambiar el mecanismo de administración, hacer más visible el instrumento, utilizar otros medios de distribución entre los usuarios (por ejemplo redes), o utilizar los resultados de la Encuesta que aplica la Dirección General de Desarrollo Académico la cual contestan todos los estudiantes.

Servicios y recursos de información del Sistema Bibliotecario.

Las bibliotecas del Sistema Bibliotecario laboraron en el período enero – julio de 2018, **128** días en promedio, en esos días se atendió a **866,957** usuarios, es decir, **6,773** usuarios por día laborado; por lo cual se puede mencionar que cada biblioteca atendió a **564** usuarios al día en promedio.

Con respecto a los servicios proporcionados por las bibliotecas se puede mencionar lo siguiente:

Se consultaron en préstamo en sala **107,397** materiales, en promedio cada biblioteca proporcionó **8,949** préstamos en sala; se proporcionaron en préstamo a domicilio un total de **103117** materiales, el promedio por biblioteca de este tipo de préstamo fue de **8,593** materiales; 10 bibliotecas reportaron proporcionar préstamos interbibliotecarios (**2,562** en total); 9 bibliotecas proporcionaron materiales en reserva, en total se reservaron **2,137** materiales; 10 bibliotecas proporcionaron el servicio de apartado de materiales siendo en total **244** obras, los espacios de aprendizaje se utilizaron **6,056** veces, 2 bibliotecas reportaron no proporcionar este servicio debido a que no cuentan con este tipo de espacios (cubículos grupales); los equipos de cómputo se usaron **26,046** veces, el servicio se proporcionó en 8 bibliotecas de las 12 existentes; las 4 bibliotecas restantes sólo cuentan con equipos de cómputo para consulta del catálogo en línea; 2,739 usuarios tomaron algún curso de inducción o realizaron alguna visita guiada a la biblioteca y **2,077** usuarios tomaron algún taller del programa de formación de usuarios en alguna de las bibliotecas que ofrecieron cursos o talleres en este período; el servicio de obtención de documentos se proporcionó veces en 5 bibliotecas; sólo tres bibliotecas proporcionaron el servicio de disseminación de información (**137**); sólo cuatro bibliotecas reportaron haber elaborado en total 12 compilaciones de bibliografía y por último únicamente tres bibliotecas proporcionaron el servicio de compilación de citas (**5**).

En total se proporcionaron **252,810** servicios en el sistema bibliotecario.

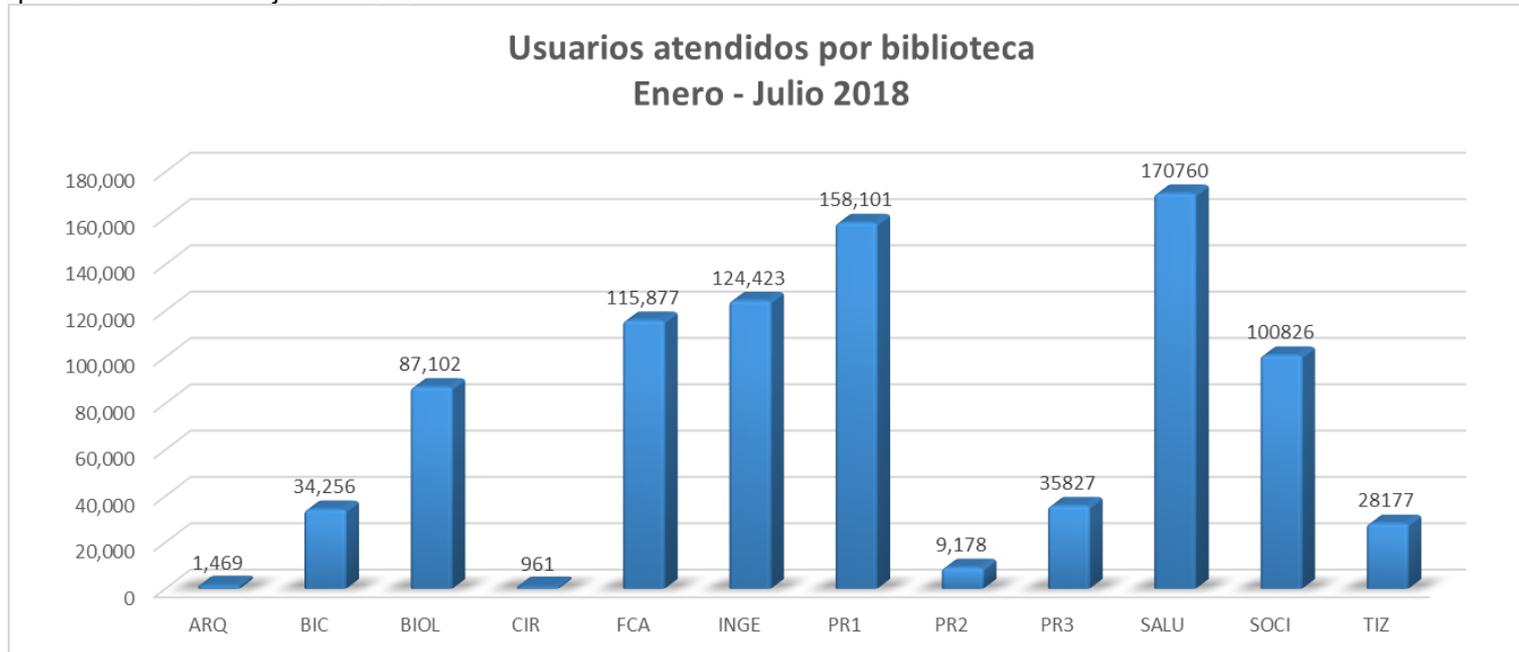
SERVICIOS POR BIBLIOTECA

Biblioteca	Días laborales	*Usuarios potenciales	***Usuarios atendidos	Préstamo en sala	Préstamo a domicilio	Préstamo interbib.	Materiales en reserva	Apartado de materiales	Uso de espacios de aprendizaje	Uso de equipos de cómputo	Formación de usuarios		Obtención de documentos	Diseminación de información	Compilación de bibliografías	Compilación de citas
											Cursos de inducción o visitas	Cursos o talleres				
ARQ	129	2,253	1,469	11,453	5,318	0	0	6	155	0	140	0	0	1	0	0
BIC	139	812	34,256	8,220	2,156	12	22	0	5	3027	18	0	0	0	0	0
BIOL	136	2,112	87,102	11,110	7,912	0	26	19	1529	1832	190	0	25	0	0	3
CIR	99	418	961	626	1,463	5	0	0	0	0	0	0	9	34	0	0
FCA	142	4,247	115,877	3,726	7,159	1	63	57	0	725	1	0	0	0	0	0
INGE	116	5,652	124,423	10871	18,367	2505	641	36	1313	857	309	226	53	0	3	1
PR1	121	4,622	158,101	4459	5848	6	163	14	1180	13716	0	0	0	0	0	0
PR2	115	4,548	9,178	2,886	4,816	15	10	4	17	0	1285	1000	0	0	0	0
PR3	121	1041	35827	2624	2959	2	0	3	155	757	0	37	0	0	0	0
SALU	163	9041	170760	26570	15528	2	1026	31	996	4933	583	368	185	56	1	0
SOCI	141	6419	100826	18045	28540	13	174	64	412	0	114	245	9	46	6	1
TIZ	119	473	28177	6807	3051	1	12	10	294	199	99	201	0	0	2	0
TOTAL	128	3469.83	866957	107397	103117	2562	2137	244	6056	26046	2739	2077	281	137	12	5

252810

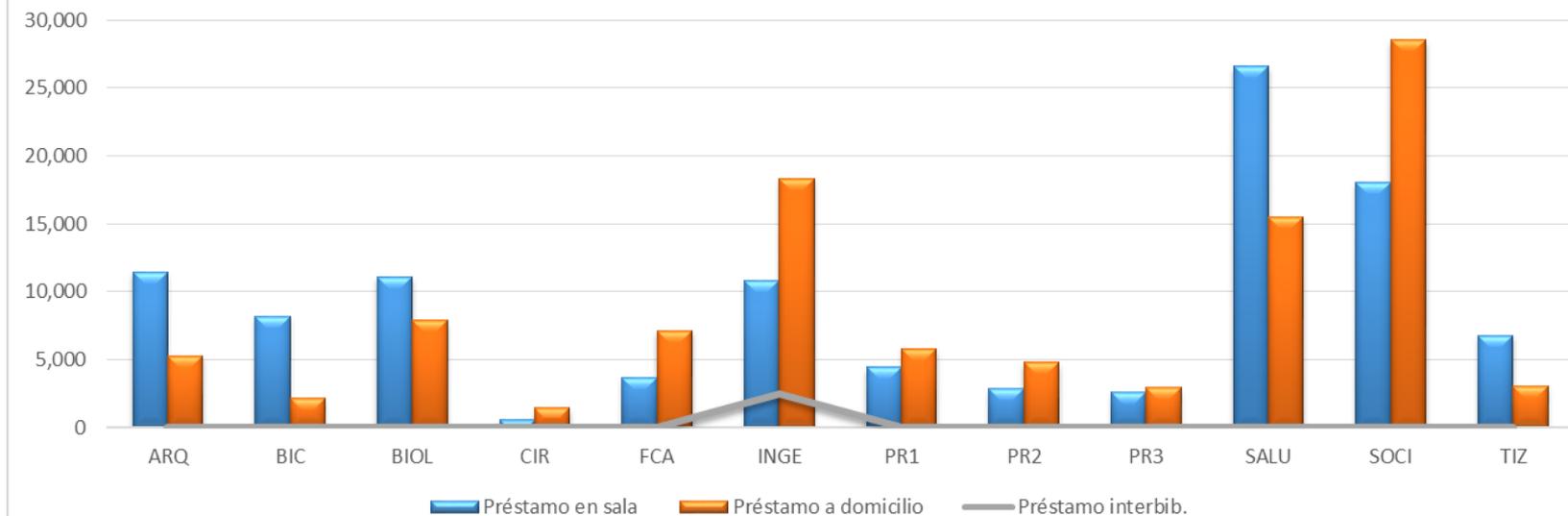
TOTAL: 252,810 servicios

Con la finalidad de tener un panorama de los servicios proporcionados por las bibliotecas, el Sistema Bibliotecario monitorea el desempeño de las bibliotecas a través de una serie de indicadores relacionados con los servicios proporcionados, dichos indicadores son los siguientes: Préstamo en sala, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, reserva de materiales, apartado de materiales, uso de espacios de aprendizaje, uso de equipos de cómputo, cursos de inducción o visitas guiadas, cursos o talleres, obtención de documentos, diseminación de información, compilación de bibliografías y compilación de citas. Las gráficas siguientes presentan los resultados de los indicadores por biblioteca correspondientes a enero –julio de 2018.



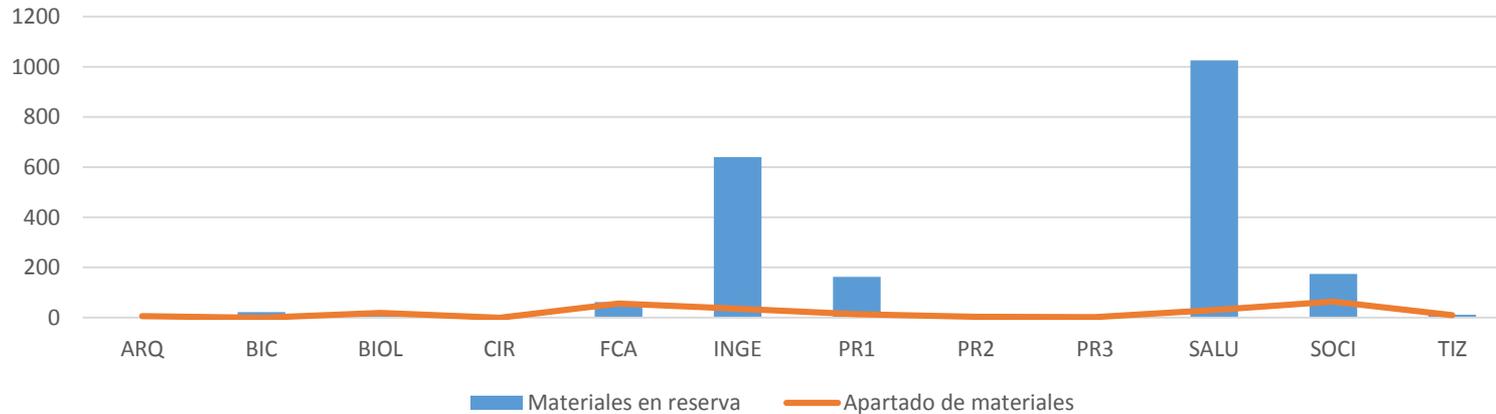
La gráfica anterior muestra la afluencia de usuarios en las bibliotecas del Sistema Bibliotecario, como se puede observar las bibliotecas con mayor afluencia de usuarios son la de ciencias de la salud, la de la escuela preparatoria uno, ciencias exactas, contaduría y ciencias sociales, estos resultados están directamente relacionados con el número de estudiantes de cada campus o escuela, es importante mencionar que aunque la preparatoria dos tiene una población estudiantil de casi 5000 alumnos, en este período tiene una afluencia de usuarios muy pequeña, debido a que la biblioteca estuvo funcionando en condiciones poco favorables por la construcción de su nuevo edificio, por tal motivo, únicamente se proporcionaba servicios básicos de circulación de materiales

Préstamos en sala, domicilio e interbibliotecario por biblioteca Enero -Julio 2018

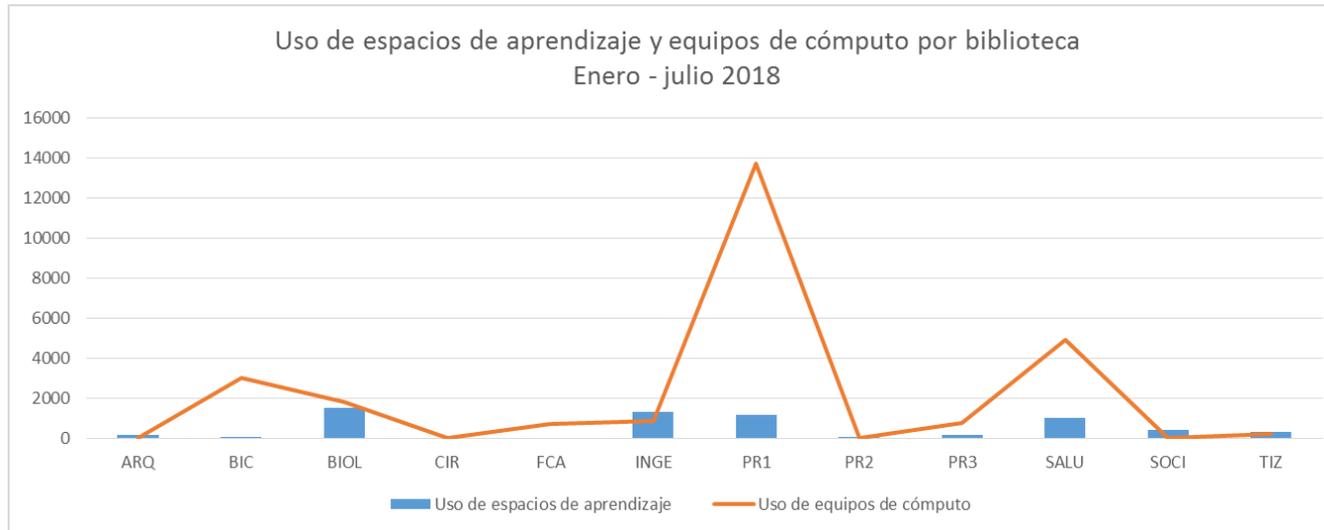


La gráfica anterior presenta la cantidad de préstamos en sala, a domicilio e interbibliotecario en cada una de las bibliotecas del Sistema Bibliotecario, en relación con los préstamos en sala, se puede observar que las bibliotecas con un mayor préstamo en sala son ciencias de la salud, ciencias sociales y arquitectura; en tanto que en el préstamo a domicilio destacan ciencias sociales, ciencias exactas y ciencias de la salud; respecto a los préstamos interbibliotecarios el mayor número de préstamos estuvo en ciencias exactas. *También se observa que la biblioteca con menor número de préstamos en sus tres formas es la biblioteca del CIR-sociales.*

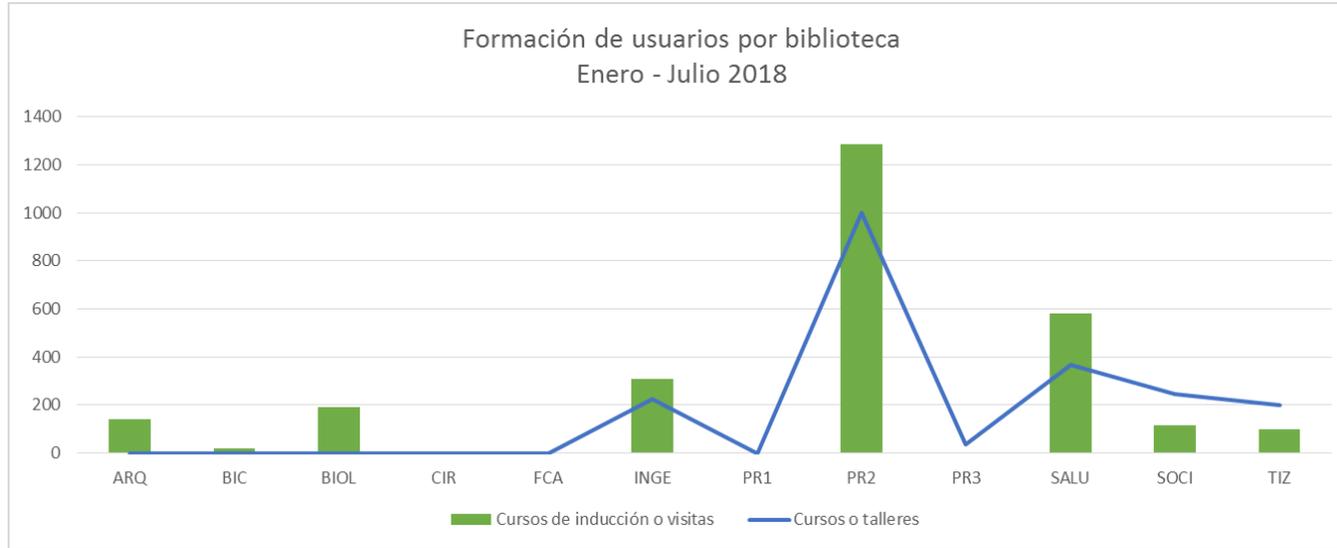
Apartado y reserva de materiales por biblioteca Enero - julio 2018



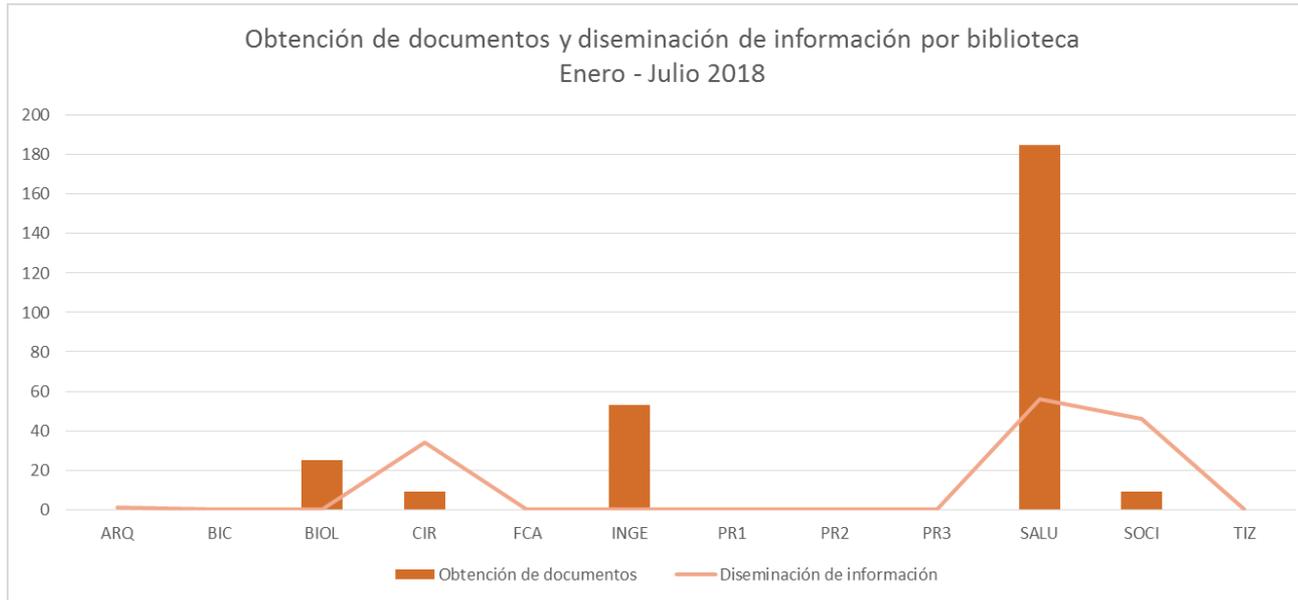
Con base en lo presentado en la gráfica anterior se puede observar el servicio de reserva es más utilizado en comparación al servicio de apartado de materiales, las biblioteca con mayor cantidad de reservas son ciencias de la salud, ciencias exactas y ciencias sociales: respecto al apartado, la biblioteca de ciencias sociales, contaduría y ciencias exactas proporcionaron un mayor apartado. *Es importante mencionar que las tres bibliotecas con menor servicio de apartado son, el CIR, ARQ, PR2 y la UABIC, las posibles causas son: algunas bibliotecas tienen muy pocos usuarios por lo que los materiales están disponibles, la prépa dos estuvo únicamente proporcionando préstamo de materiales por cuestiones de construcción del edificio.*



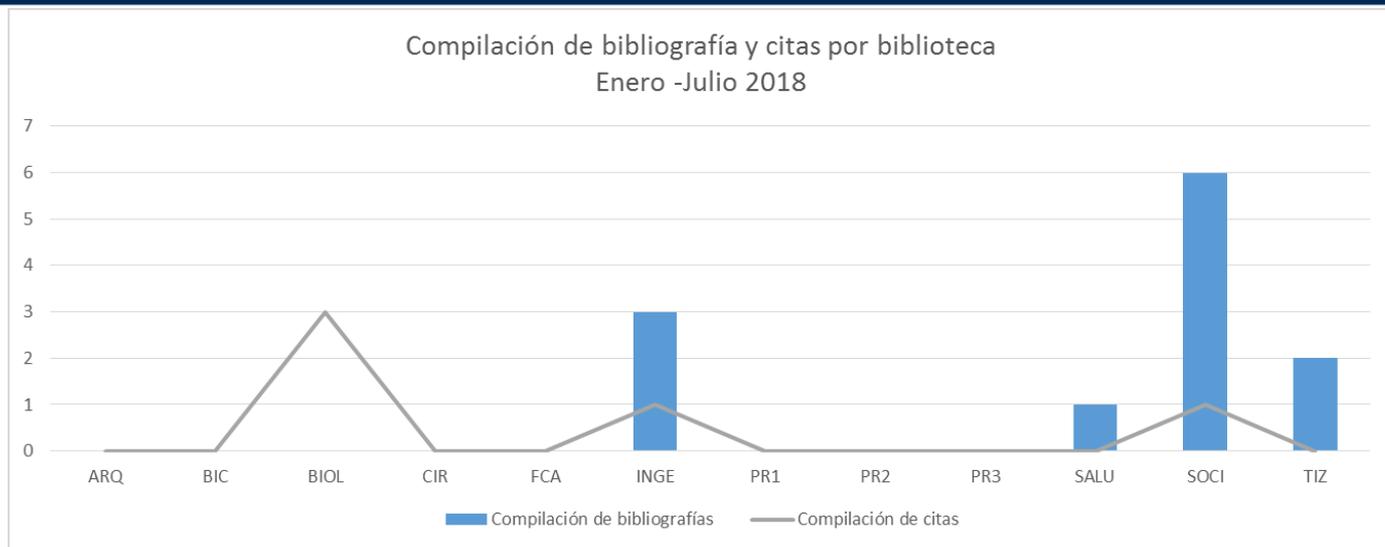
En el uso de los equipos de cómputo destacan la biblioteca de la escuela preparatoria uno, salud y biblioteca central, el mayor índice en la preparatoria uno es debido a la cantidad de usuarios potenciales que tiene (más de 4000 estudiantes) y a la cantidad de equipos de cómputo disponibles para los usuarios. En relación con el uso de los espacios sobresale: biológicas, exactas, la preparatoria uno y salud, que son las bibliotecas que cuentan con más espacios para el trabajo grupal, el bajo índice en sociales se debe a la disminución de espacios disponibles debido a la construcción del nuevo edificio, los cubículos del segundo nivel estuvieron fuera de servicio y los del primer nivel se ocuparon temporalmente para el resguardo de equipo



Las actividades de formación de usuarios en las bibliotecas se engloban en dos grupos, las actividades de inducción y visitas guiadas, y los talleres o cursos específicos. En la gráfica anterior se puede observar que las bibliotecas con un mayor número de usuarios que han participado en cursos de inducción como en talleres específicos son la preparatoria dos, ciencias de la salud y ciencias exactas; las bibliotecas con menos actividades de formación de usuarios son el CIR, FCA, biblioteca central y la UABIC (PR3). Las bibliotecas central y la del CIR al no tener estudiantes cautivos no tiene cursos de inducción, en el caso de FCA y prepa uno los cursos de inducción se realizaron en el mes de agosto por eso no se reflejan en este reporte.



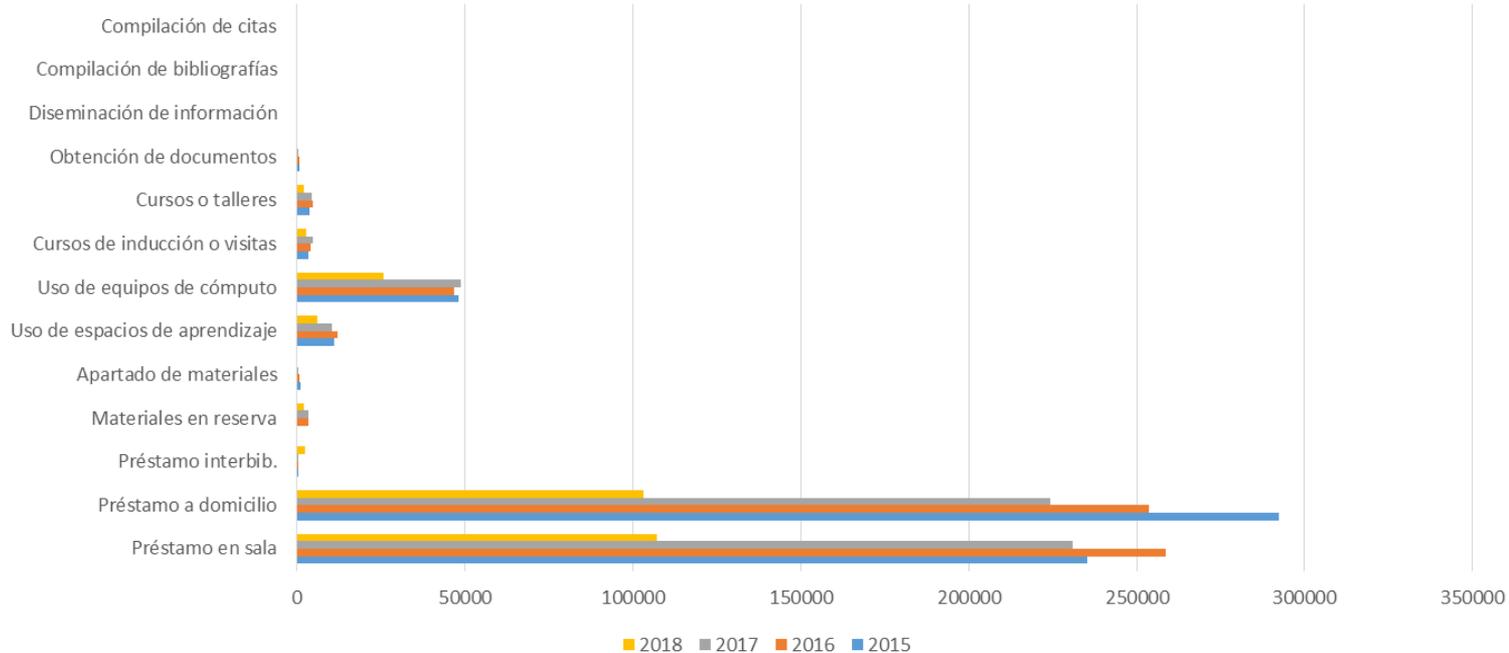
En relación con la obtención de documentos las bibliotecas con un mayor número de documentos obtenidos están ciencias de la salud, ciencias exactas y ciencias biológicas, en tanto que la diseminación de información es más frecuente en ciencias de la salud, ciencias sociales y el CIR. Los servicios especializados se ofrecen en las bibliotecas que cuentan con las condiciones para realizarlas.



Los servicios de compilación de bibliografías y citas son los menos solicitados por los usuarios, por consiguiente son los menos proporcionados por las bibliotecas. Las bibliografías se proporcionaron en sociales, exactas, Tizimín y salud; en tanto las compilación citas, únicamente en biológicas, exactas y sociales. *Los servicios especializados se ofrecen en las bibliotecas que cuentan con las condiciones para realizarlas.*

Con base en lo expresado en las gráficas anteriores los resultados de los diversos indicadores de servicios se puede mencionar que la afluencia de usuarios a las bibliotecas es directamente proporcional a la cantidad de usuarios de la misma, por otra parte, se observa que los servicios más proporcionados por las bibliotecas son los servicios básicos, es decir, los servicios especializados son los menos utilizados por los usuarios y por consiguiente los menos proporcionados por las bibliotecas. Dados estos resultados, es importante tomar acciones para la promoción y difusión de los servicios menos utilizados por los usuarios, siempre y cuando se considere la disponibilidad de personal que proporcione dichos servicios, ya que no todas las bibliotecas cuentan con el personal para proporcionar estos servicios.

Tendencia de los servicios bibliotecarios 2015 - 2018 (Enero - julio 2018)



Año	Préstamo en sala	Préstamo a domicilio	Préstamo interbib.	Materiales en reserva	Apartado de materiales	Uso de espacios de aprendizaje	Uso de equipos de cómputo	Cursos de inducción o visitas	Cursos o talleres	Obtención de documentos	Diseminación de información	Compilación de bibliografías	Compilación de citas
2015	235187	292273	607	317	1114	11064	48303	3475	3968	883	31	2	2
2016	258627	253496	694	3503	780	12093	47039	4333	5001	973	74	42	3
2017	230870	224240	637	3503	623	10689	48872	4767	4420	606	43	16	6
2018	107397	103117	2562	2137	244	6056	26046	2739	2077	281	137	12	5

Como se observa en la gráfica anterior los servicios básicos de préstamo en sala y a domicilio, así como el uso de los equipos de cómputo son los más utilizados por los usuarios de las bibliotecas en el 2018, en términos generales se observa qué a través del tiempo, los indicadores tienden a disminuir, estos resultados en parte se explican por el mayor uso de la tecnología para el acceso remoto a diversas fuentes de información, así como por el nuevo modelo educativo el MEFI, donde los maestros suben a plataforma sus notas, apuntes o libros digitalizados para la consulta de los estudiantes, esta situación está llevando a las bibliotecas a enfocar sus esfuerzos a formar a los usuarios en competencias digitales y de información.

Durante el período enero - julio de 2018, a nivel sistema se recibieron en el buzón de sugerencias 54 comentarios relacionados con los servicios, de los cuales 29 fueron felicitaciones; 11 sobre el acervo de la biblioteca, 39 acerca de la infraestructura y 9 respecto a otros tópicos como el fotocopiado. En total se recibieron 113 comentarios de los cuales únicamente 44 fueron quejas, entre los comentarios más significativos se encuentran los siguientes. *(las bibliotecas dan seguimiento a las quejas por correo electrónico, redes sociales o en avisos generales).*

Aires acondicionado	14
La Red (INTERNET)	10
Personal	7
Préstamo de materiales	4
Mobiliario	2
Equipo de cómputo	2
Edificio	2
Horario	1
Actualizar colección	1
Cartas de no adeudo	1
Total de quejas	44

Tarea	Salidas no conforme
Adquirir materiales	0
Organizar materiales	2
Prestar Servicios de Información	0
Sistemas	0
total	2

Se observa durante el periodo de enero julio dos productos no conformes en la tarea organización documental; sin embargo comparada con la producción total de ORD, no es un valor representativo ya que solo es un 0.20% del proceso total de catalogación, además que no son de impacto y se corrigen inmediatamente.

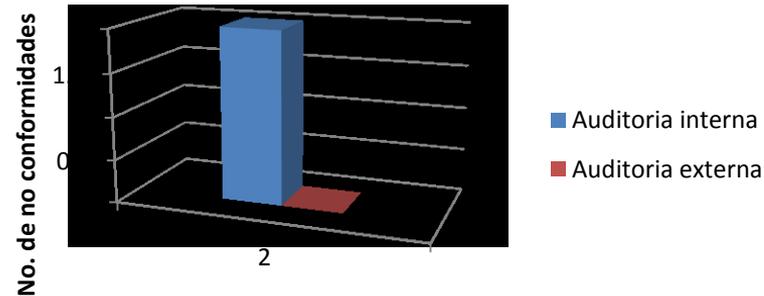
SNC	Tratamiento
Los registros bibliográficos 318139 y 318323 tienen la misma clasificación, siendo títulos diferentes.	Se reportó a Organización Documental y se ajustó el cutter de la clasificación.
El registro bibliográfico 31858 tiene una parte del título incorrecto, dice “Instalaciones eléctricas industriales” y debe ser “Instalaciones eléctricas residenciales.	Se reportó a Organización Documental de la Coordinación y se corrigió el título.

Área	Folio de la acción	Cláusula	Estado de la acción				Describir el motivo de la acción vencida o reprogramada
			Abierta		Cerrada		
			En tiempo	Vencida	Efectiva	No efectiva	
Coordinación de Bibliotecas	AC18-01	7.1.3	0	0	1	0	N/A
Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2)	AC18-03	9.1.2	1	0	0	0	N/A
Biblioteca UABIC (Prepa 3)	AC18-04	8.6	1	0	0	0	N/A

Nota: La AC18-04 en proceso de documentación y revisión.

Área	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No Conformidades
Coordinación de Bibliotecas	Auditoría interna	2	2
	Auditoría externa	0	0
Folio de las Acciones Correctivas	Descripción de la NC		
AC18-01	La Norma ISO 9001:2015 establece en el punto 7.1.3 que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios; durante la Auditoría Interna se detectó una no conformidad: dos de cuatro extintores con recarga pendiente del mes de marzo 2017.		
AC18-03	La Norma ISO 9001:2015 establece en el punto 9.1.2 La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.		
AC18-04	El Manual de operación del sistema bibliotecario (M-DGDA-CB-01/Rev.06) establece en la sección de Sanciones/Faltas graves que en caso de pérdida, daño, maltrato, mutilación o alteración (marcas, enmendaduras, humedad, etc.) del material documental será responsabilidad del usuario, quien deberá reponer el material original, o en su caso reponer con otro material similar o equivalente que le fuese asignado por el responsable de la biblioteca. La reposición del material deberá efectuarse en un período no mayor de diez días hábiles, contados al momento de su notificación, tiempo durante el cual se suspenderán sus derechos al servicio de préstamo a domicilio, durante auditoría interna la organización no se aseguró de notificar al usuario de que se suspendieron sus derechos al servicio de préstamo a domicilio.		

SISTEMA BIBLIOTECARIO NO CONFORMIDADES SGC Enero-julio 2018



AUDITORIA INTERNA:

Se realizó auditoría interna, del 2 al 9 de mayo 2018 para las bibliotecas de: Arquitectura, Contaduría, Biológicas, Prepa Uno y Coordinación de Bibliotecas, como resultado se tuvo una no conformidad relacionada con la carga vencida de dos extintores. Del 16 al 22 de octubre 2018: Biblioteca Central, CIR, Campus Sociales, Campus de Salud y Tizimín, en la cual se detectó una no conformidad: no se descargó en el Sistema el préstamo del material PR30006655, hasta la fecha el usuario sigue como moroso a pesar de haber entregado el material.

AUDITORIA EXTERNA

Programada del 29 al 31 de octubre de 2018.

La evaluación de Proveedores del Sistema Bibliotecario de enero a diciembre de 2017.

ANÁLISIS

Todos los proveedores del sistema bibliotecario brindaron un servicio de excelente a bueno, lo que nos permite mantener la continuidad con todos ellos. Los proveedores de revistas fueron los que obtuvieron menor calificación pero es entendible ya que manejan un gran volumen de fascículos y muchas veces son las editoriales quienes no los publican a tiempo.

Con EBSCO tuvimos problemas de comunicación porque la plataforma donde gestionamos las revistas presentó fallos a lo largo del año y la empresa no fue muy eficiente en darnos respuesta a tiempo. Sin embargo, enviaron todos los fascículos que es lo más importante, ya que se logró mantener completa la colección. En el mes de mayo anunciaron el lanzamiento de una nueva plataforma para hacer los reclamos que actualmente está en período de prueba.

En el caso de DIRSA, la empresa que surte las revistas nacionales, el envío lo hace cada tres meses para reducir los costos. Es una empresa seria con la que hemos trabajado muy bien y mantiene las colecciones completas.

Con la empresa e-Technologies se trabajó para mejorar la estabilidad del gestor de referencias y ha estado funcionando bien en los últimos cuatro meses.

En el caso del proveedor de encuadernación, se dio de baja ya que hubo problema con su servicio pues tardó en regresar el material ocho meses.

Durante el 2017, se adecuó el proceso de adquisiciones de materiales bibliográficos a lo solicitado por la Ley General de Adquisiciones a nivel Federal; por lo que se alineó el procedimiento de compra a la licitación pública coordinado por la Dirección General de Finanzas de la UADY.

Infraestructura

Superficie de biblioteca	Estantería metros lineales	Estantería abierta	Estantería cerrada	Capacidad	Computadoras	Impresoras	Escanner
14,545 mt ²	16,625	10 bibliotecas	2 bibliotecas	2,692	367	30	26

Personal

Personas con estudios de biblioteconomía	Personas con otros estudios
32	51

Colección existente

Volúmenes libros	Títulos libros	Títulos tesis	Mapas	Microformatos	CD'S	videodiscos
384,870	255,547	40,921	1,180	2,377	10,827	2,996

Recursos electrónicos (Bases datos)

Multidisciplinarias				
Especializadas	Ciencias de la Salud	Ciencias Sociales Económico-Administrativas	Ciencias Biológicas	Ciencias Exactas e Ingenierías

La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

Descripción amenaza u oportunidad	Plan de acción	Eficacia de las acciones
En la tarea de Seleccionar el material se presente el riesgo de que no se realice la adquisición de material por tener la referencia incompleta.	Informar a todas las dependencias sobre los datos que debe tener una referencia completa	Se mandó correo a las dependencias así como la descripción de los elementos necesarios para capturar la referencia completa. Se verificará la eficacia de la acción cuando las comunidades académicas envíen las solicitudes de materiales al área de adquisiciones.
En la tarea de Recibir las solicitudes de materiales el riesgo de adquirir otro material por captura de datos incorrectos.	Documentar que antes de capturar en la desiderata se verifique que los datos son correctos.	Se modificó el Manual de Operación. La eficacia de la acción se verificará con el resultado de las desideratas ingresadas.
En la tarea de Adquirir materiales de compra directa que no se adquiera el material después de la licitación el riesgo de obtenerlo es menor y con posibilidad de no conseguirlo.	Retroalimentar a los coordinadores para informarles que el material no se puede adquirir.	Posterior al proceso de adquisición. Se evaluará la eficacia hasta que se concluya la compra de los materiales.
En la tarea de Organizar los recursos documentales riesgo de no tener acceso el usuario del material por datos incorrectos y/o proceso físico incompleto.	Crear en el Sistema la opción de verificación de proceso físico y liberación del registro bibliográfico.	Se adaptó la estructura del Sistema. Esta acción se verifica en el momento de ingreso y salida del material en el Sistema.
Quejas del usuario relacionadas con el servicio.	Elaborar un plan de retroalimentación para mejorar el desempeño del personal de servicios.	Se cuenta con el plan, la eficacia de la acción se revisará en los resultados de encuestas o del buzón de quejas y sugerencias.

Descripción amenaza u oportunidad	Plan de acción	Eficacia de las acciones
<p>Actualizaciones de aplicaciones no previstas, conectividad de la red, obsolescencia de equipos. Nuevas tecnologías ; Inestabilidad de la red. Insuficiencia de ancho de banda para el acceso a la base de datos. Tener el sistema de gestión de las bibliotecas desactualizado. No contar con presupuesto para la adquisición de nuevas tecnologías.</p>	<p>Reportar a la CATI y a las autoridades correspondientes. Mantener comunicación con la CATI y el Sistema Bibliotecario. Mantener vigente el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.</p>	<p>Se tienen los correos de comunicación con la CATI. Seguimiento del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo.</p>
<p>Personal en formación, mejor servicio a los usuarios.</p>	<p>Gestionar los recursos necesarios para apoyar al personal en formación. Dar seguimiento a su desarrollo escolar.</p>	<p>Documentado en PTA de la Coordinación de Bibliotecas en el objetivo 2 Meta 1 Acción 3 aprobado por finanzas diciembre 2017.</p>
<p>Dependencia de los presupuestos federales, fluctuación del valor del dólar.</p>	<p>Gestionar los recursos necesarios para el buen desempeño del Sistema Bibliotecario</p>	<p>Documentado en PTA de la Coordinación de Bibliotecas en el objetivo 2 aprobado por finanzas diciembre 2017.</p>
<p>Disminución de la cantidad de materiales a adquirir.</p>	<p>Retroalimentar a las autoridades académicas acerca de los títulos de materiales bibliográficos fuera del mercado.</p>	<p>Posterior a la adquisición de compra.</p>
<p>Escaso reconocimiento hacia el trabajo profesional del bibliotecario.</p>	<p>Gestionar un catálogo de puestos adecuado a los perfiles para prestar servicios especializados.</p>	<p>Se tiene evidencias de gestiones con Recursos Humanos .</p>
<p>Incluir servicios para personas con capacidades especiales</p>	<p>Conocer la población de usuarios internos con capacidades especiales.</p>	<p>Se tiene correo y documentos estadísticos de la población interna.</p>

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Fecha de realización
Promoción de los servicios bibliotecarios.	Mtro. Alberto Arellano Rodríguez.	El usuario y público en general conocerá los servicios o recursos con los que cuenta el Sistema Bibliotecario.	Televisores, solicitudes de notas de prensa, carteles, trípticos.	18 diciembre de 2018

Acuerdos	Responsable	Fecha
Ampliar el número de muestra para la aplicación de la encuesta de satisfacción dirigida a nivel Sistema Bibliotecario	Mtra. Hilda Novelo Pérez	Marzo de 2019
Automatizar el buzón de quejas y sugerencias.	Mtra. Hilda Novelo Pérez	Marzo de 2019