



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

---

# REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS

**ENERO-DICIEMBRE DE 2017**

Fecha de Reunión : 17 mayo 2018.

- 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
Establecer plan de acción para la revisión del procedimiento y estructuras de las áreas de trabajo.	Comité de calidad	31 de mayo 2017	Atendido	Se formaron grupos de trabajo por tarea quienes participaron en la revisión del documento.
Revisar el procedimiento para administrar los servicios bibliotecarios y estructuras de las áreas de trabajo.	Comité de Calidad	30 Noviembre 2017	Atendido	Se modificó el procedimiento y el Manual de Referencia.

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

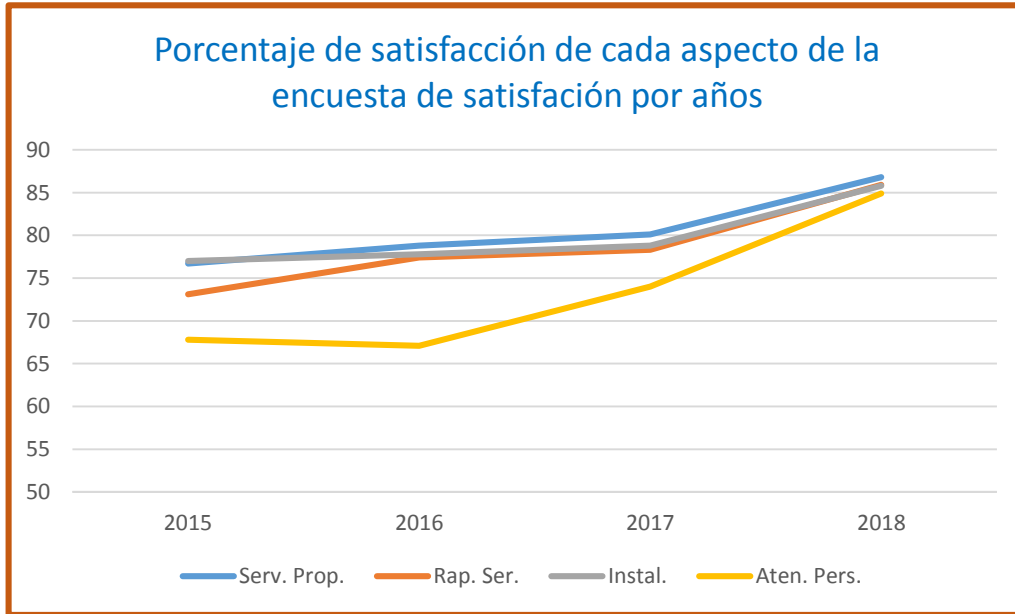
OPORTUNIDAD O amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo acordado	Área	Avances
<p>Posibilidad de generar nuevos productos y servicios.</p> <p>Actualizaciones de aplicaciones no previstas, conectividad de la red, obsolescencia de equipos. Nuevas tecnologías;</p> <p>Inestabilidad de la red.</p> <p>Insuficiencia 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	Julio-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	Julio-18	Coordinación de Bibliotecas.	Calendarizado con Recursos humanos Curso de Sensibilización.

## OBJETIVO DE CALIDAD:

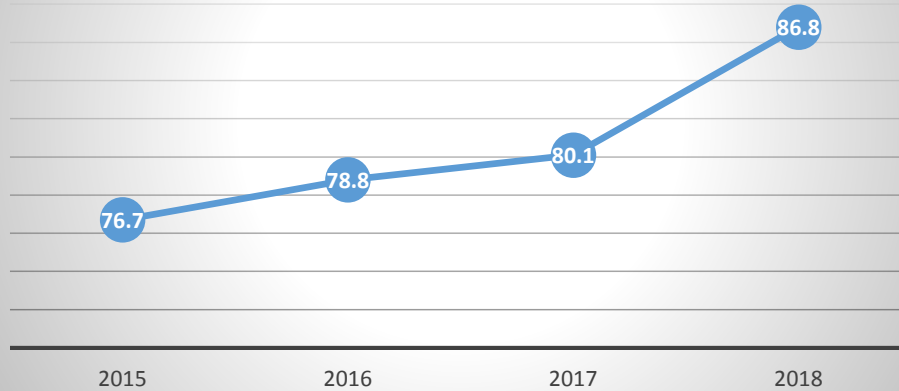
Alcanzar anualmente el 70% de satisfacción del usuario en los niveles de Muy Satisfecho y Satisfecho en el Sistema Bibliotecario.



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 (mayo).

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

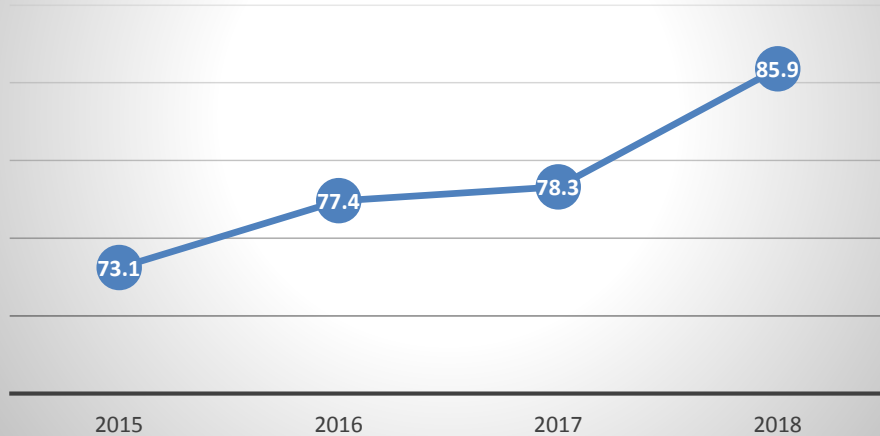
### Porcentaje de satisfacción con los servicios proporcionados por año



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 se tiene un porcentaje **86.8**. Estos resultados indican que existen buen grado de aceptación de los servicios proporcionados a la comunidad de usuarios.



## 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, en lo de va del 2018 se tiene un porcentaje **85.9**. Estos resultados indican que existen buen grado de aceptación en relación con rapidez en los servicios proporcionados a la comunidad de usuarios.

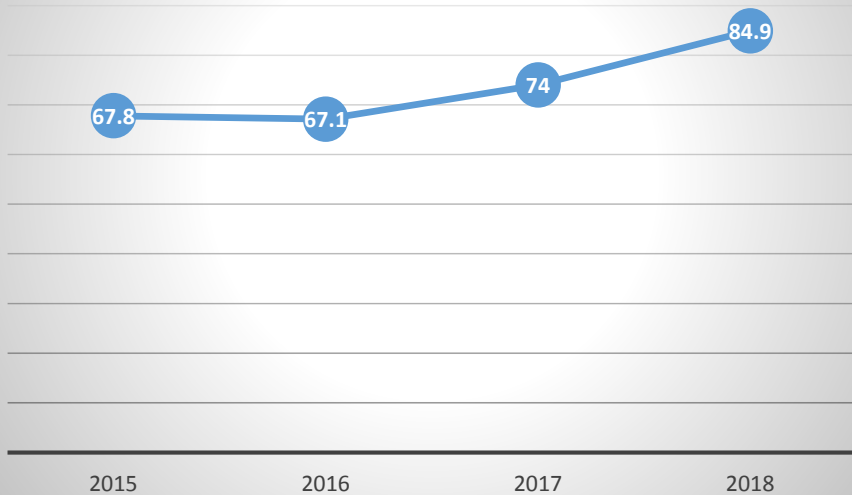
**OBJETIVO DE CALIDAD:**

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 en lo de va del 2018 se tiene un porcentaje 85.8.

## 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 **84.9**. Estos resultados indican que la satisfacción es buena, pero se puede mejorar.

## Total encuestas por año 2015-2018



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 - diciembre de 2017, **226** días en promedio, en esos días se atendió a **1,408,191** usuarios, es decir, **6,231** usuarios por día laborado; por lo cual se puede mencionar que cada biblioteca atendió a **520** 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 **230,870** materiales, en promedio cada biblioteca proporcionó **19,239** préstamos en sala; se proporcionaron en préstamo a domicilio un total de **224,240** materiales, el promedio por biblioteca de este tipo de préstamo fue de **18,686** materiales; 11 bibliotecas reportaron proporcionar préstamos interbibliotecarios (**637** en total); 10 bibliotecas proporcionaron materiales en reserva, en total se reservaron **3,503** materiales; 11 bibliotecas proporcionaron el servicio de apartado de materiales siendo en total **623** obras, los espacios de aprendizaje se utilizaron **10,689** veces, 3 bibliotecas reportaron no proporcionar este servicio debido a que no cuentan con este tipo de espacios (cubículos grupales); los equipos de cómputo se usaron **48,872** 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; 4767 usuarios tomaron algún curso de inducción o realizaron alguna visita guiada a la biblioteca y **4,420** 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 606 veces en 5 bibliotecas; sólo tres bibliotecas proporcionaron el servicio de disseminación de información (**43**); sólo tres bibliotecas reportaron haber elaborado en total 16 compilaciones de bibliografía y por último únicamente dos bibliotecas proporcionaron el servicio de compilación de citas (**6**).

En total se proporcionaron **529,292** servicios en el sistema bibliotecario.

Bibliot	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	239	2174	2816	12189	8999	0	1	16	215	0	315	0	0	0	0	0
BIC	249	805	70473	15405	4958	32	112	26	8	5529	3	0	0	0	0	0
BIOL	244	2041	167482	28995	15861	6	9	84	3132	5515	166	1580	47	0	0	0
CIR	179	418	810	917	4072	21	0	0	0	0	0	0	52	29	0	0
FCA	249	3907	237042	11021	16524	1	67	67	0	2819	864	0	0	0	0	0
INGE	206	5433	1521	27981	39129	393	987	181	1926	1348	50	870	193	0	0	0
PR1	206	4640	300983	17576	17463	16	596	60	1991	20071	1553	0	0	0	0	0
PR2	213	4708	16708	1376	14914	28	1	11	0	0	0	0	0	0	0	0
PR3	231	1006	74023	9195	6979	30	0	21	313	2231	317	139	0	0	0	0
SALU	247	8336	288449	48435	27641	43	1546	42	1760	11190	1033	781	286	2	0	5
SOCI	248	6340	218392	44542	60894	28	188	81	1170	0	461	573	28	12	13	1
TIZ	205	473	29492	13238	6806	39	46	34	174	169	5	487	0	0	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>33556</b>	<b>1408191</b>	<b>230870</b>	<b>224240</b>	<b>637</b>	<b>3503</b>	<b>623</b>	<b>10689</b>	<b>48872</b>	<b>4767</b>	<b>4420</b>	<b>606</b>	<b>43</b>	<b>16</b>	<b>6</b>

TOTAL: 529,292 servicios

Durante el período enero – diciembre de 2017, a nivel sistema se recibieron en el buzón de sugerencias **59** comentarios relacionados con los servicios, de los cuales **37** fueron felicitaciones; **6** sobre el acervo de la biblioteca, **15** acerca de la infraestructura y **20** respecto a otros tópicos como el fotocopiado. En total se recibieron **100** comentarios de los cuales únicamente 45 fueron quejas, entre los comentarios más significativos se encuentran los siguientes:

<b>Aspectos</b>	<b>Núm. de comentarios</b>	<b>Principales comentarios</b>
<b>Servicios</b>	59	Renovar por teléfono o por face. Mejorar el trato.  37 Felicitaciones por la atención y el servicio.
<b>Acervo</b>	6	Solicitudes de adquisición de obras.
<b>Infraestructura</b>	15	Internet; mantenimiento de baños, aires acondicionados en mal estado; falta de mobiliario, más lockers
<b>Otros</b>	20	Servicio de fotocopiadora.
<b>Total</b>	<b>100</b>	

Tarea	Salidas no conforme
Adquirir materiales	0
Organizar materiales	6
Prestar Servicios de Información	0
Sistemas	1
total	7

Se observa que el mayor número de salidas no conformes recae en la tarea organización documental; sin embargo comparada con la producción total de ORD, no es un valor representativo ya que solo es un 0.04 % del proceso total de catalogación, además que no son de impacto y se corrigen inmediatamente.



SNC	Tratamiento
En el catálogo, se detectó el mismo registro bibliográfico repetido dos veces con el mismo número bib. 311025 y cuatro veces el mismo código de barras SOCI0169504.	Se reportó al área de Sistemas, dejó un solo registro bibliográfico con su código de barras.
Se detectó dos materiales que cuentan con la misma clasificación y Cutter, pero siendo de títulos y autores diferentes.	Se ajustó el Cutter en la clasificación, se solicitó etiqueta de lomo y se pegó la etiqueta al material.
El código de barras no puede ser leído por el lector óptico, ya que no es visible.	Se solicitó el código de barras y se hizo el cambio en el material bibliográfico.
Se detectó etiqueta de lomo con clasificación diferente al que aparece en el registro bibliográfico.	Se solicitó la etiqueta de lomo correspondiente y se cambió en el material.

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	AC17-01	4.2.3	0	0	1	0	N/A

Nota: se tiene hasta el 1º. de junio, para documentar la AC de la Biblioteca de Contaduría.

Área	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No Conformidades
Coordinación de Bibliotecas	Auditoría interna	3	1
	Auditoría externa	1	1

Folio de las Acciones Correctivas	Descripción de la NC
AC17-01	Procedimiento P-DGPLANEI-CC/GA-02 sección 3.7 requiere que todos los formatos sean identificados mediante un código y nivel de revisión; durante la Auditoría Externa se detectó una No Conformidad : 2/+10 formatos se encontraron en uso sin código ni nivel de revisión, Evidencia: Registro de estadísticas de uso de computadoras y préstamo de espacios (cubículos y salas de usos múltiples)
AC18-	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.



#### **AUDITORIA INTERNA:**

Se realizó auditoría interna para todas las bibliotecas, del 21 al 28 de marzo de 2017 y del 6 al 13 de junio de 2017, en las cuales no se obtuvieron no conformidades. 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.

#### **AUDITORIA EXTERNA**

Del 21 al 23 de junio de 2017, se realizó auditoría externa de seguimiento para las Bibliotecas de Facultad de contaduría, Biblioteca de Interacción Comunitaria y Biblioteca del Campus de Salud, y Coordinación de Bibliotecas con resultado de una no conformidad relacionada por el uso de formatos internos sin codificación ni nivel de revisión: Formato de préstamo de cubículos y formato de préstamo de equipos de cómputo.

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.

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 mt2	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

Descripción amenaza u oportunidad	Plan de acción	Eficacia de las acciones
<p>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.</p>	<p>Informar a todas las dependencias sobre los datos que debe tener una referencia completa</p>	<p>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.</p>
<p>En la tarea de Recibir las solicitudes de materiales el riesgo de adquirir otro material por captura de datos incorrectos.</p>	<p>Documentar que antes de capturar en la desiderata se verifique que los datos son correctos.</p>	<p>Se modificó el Manual de Operación. Avance 100%</p>
<p>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.</p>	<p>Retroalimentar a los coordinadores para informarles que el material no se puede adquirir.</p>	<p>Posterior al proceso de adquisición.</p>
<p>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.</p>	<p>Crear en el Sistema la opción de verificación de proceso físico y liberación del registro bibliográfico.</p>	<p>Se está adaptando la estructura del Sistema Avance del 80%.</p>
<p>Quejas del usuario relacionadas con el servicio.</p>	<p>Elaborar un plan de retroalimentación para mejorar el desempeño del personal de servicios.</p>	<p>Se cuenta con el plan, la eficacia de la acción se revisará en los resultados de encuestas o del buzón de quejas y sugerencias.</p>

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
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
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
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 de 2018.