

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Revisión de la Dirección

COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS





COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS

**REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN
(ENERO-DICIEMBRE 2015)**

FECHA DE REUNIÓN: 23 de febrero de 2016.



- 1. RESULTADOS DE AUDITORÍAS.**
 - 2. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE.**
 - 3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS.**
 - 4. ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.**
 - 5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO PREVIAS DE REVISION DE LA DIRECCIÓN.**
 - 6. CAMBIOS QUE PUEDAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**
 - 7. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.**
- ACUERDOS.**



1. RESULTADOS DE AUDITORÍAS.

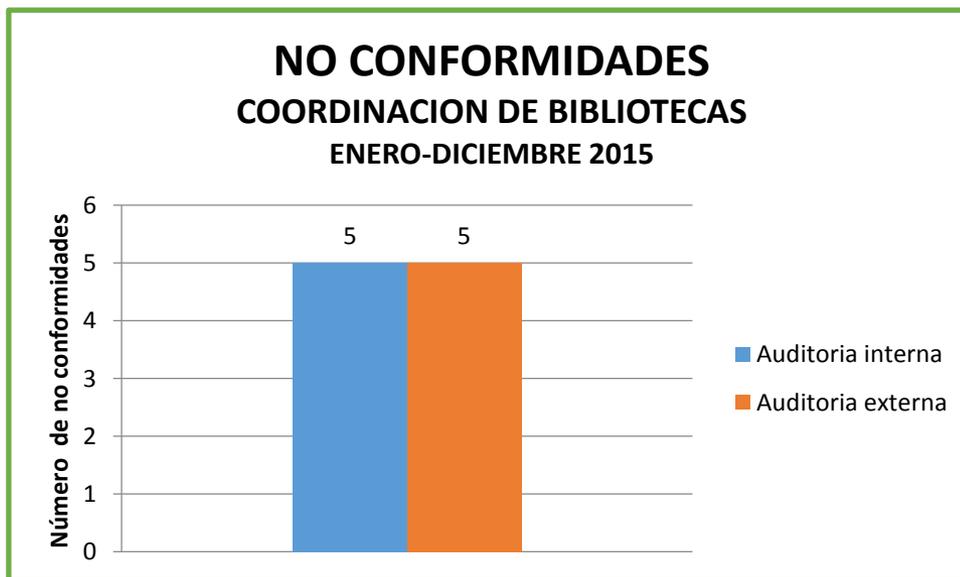
Área	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No Conformidades
Coordinación de Bibliotecas	Auditoría interna	3	5
	Auditoría externa	1	5
Folio de las Acciones Correctivas	Descripción de la NC		
AC15-07	<p>La organización debe asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso. Sin embargo no se encontró evidencia de que se haya controlado las versiones puesto que: en la biblioteca del CIR-Sociales, se observó que en el buzón solo había una papeleta con el formato F-DGDA-CB-04 REV:00 y el bibliotecario solo tenía copias con el mismo formato, por lo que no se ha cambiado a la versión F-DGDA-CB-04 REV: 01 y en la Biblioteca del CIR-Sociales, el personal auditado describe la política de gestión, pero se observaron diferentes versiones de la política de gestión, la 00 (como fondo de pantalla) y la 01 (acrílico pegado en la pared entre los anaqueles de libros).</p>		
AC15-08	<p>La organización debe, cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria. Sin embargo, no se demostró la competencia necesaria en la Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades, se encontró que el personal responsable de la captura de desideratas no demostró dominio de la actividad.</p>		
AC15-09	<p>La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Sin embargo la organización no proporcionó y mantuvo la infraestructura para lograr la conformidad del producto debido a que en la Biblioteca Jorge Bolio Castellanos se encontraron 12 computadoras que no están funcionando, un registro de corriente con tapa levantada y cables expuestos, faltan focos en 13 cubículos individuales de estudio; falta de limpieza y lámparas están descompuestas y en la Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades se encontró que 4 computadoras del catálogo ubicadas en la planta baja, no se encuentran disponibles para los usuarios.</p>		



AC15-10	Se debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad y deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones. Sin embargo en la Biblioteca del CIR-Sociales no se mostró evidencia de la Evaluación de proveedores de Sistema Bibliotecario F-DGDA-CB-10 del año 2014.
AC15-11	El procedimiento para Administrar los Servicios Bibliotecarios establece en la tarea 2. Seleccionar el material documental, actividad 2.5 que se realiza la captura de la desiderata en el sistema automatizado. Sin embargo no se encontró evidencia de que se capturen todas las desideratas en la Biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA), pues se observó un listado de 188 títulos por adquirir que no se encontraban capturadas en su totalidad en la desiderata.
AC15-14	En el Manual de Referencia del sistema bibliotecario en la tarea de servicios indica que se debe de registrar en el Sistema automatizado la devolución; sin embargo en la Biblioteca de Salud se encontró el libro SALU0023602 como préstamo en sala desde agosto 2014, estando el libro físicamente en el área de reserva.
AC15-18	Se documentó a nivel institucional por DGPLANEI. La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir; sin embargo no se evidenció cumplimiento ya que en las AC15-09 y AC15-11 Se determinaron correcciones y no acciones correctivas; AC15-14 Causa no correspondiente al problema detectado.
AC15-20	El "P-DGPLANEI-CC-07 Procedimiento para llevar a cabo la Revisión de la Dirección" (Revisión: 05, 19 de marzo de 2015), en la política 3.1 establece: "Las dependencias que forman parte del alcance del SGC, deberán realizar al menos una vez al año una reunión de Revisión de la dirección. Nota: Para fines de la Revisión de la dirección, la Administración Central y la Coordinación de Bibliotecas, serán consideradas como dependencias." No se encontró que se auditara la dependencia "Coordinación de Bibliotecas." No se evidenció que se haya auditado un proceso del sistema de gestión de calidad : Revisión por la Dirección realizada por la dependencia "Coordinación de Bibliotecas".



AC15-21	El servicio de Alertas bibliográficas requiere se genere un boletín general de materiales de nuevo ingreso y el boletín específico de cada biblioteca; sin embargo no se encontró evidencia de alertas mensuales en la Biblioteca Campus de Ciencias Sociales.
AC15-22	En control de la producción y prestación del servicio las condiciones controladas deben incluir: el uso del equipo apropiado; sin embargo no se demostró la conformidad con el acceso a bases de datos en la Biblioteca del Campus de sociales.
AC15-23	Los documentos incluidos los registros que la organización determina son necesarios para la eficaz planeación y operación de los procesos; sin embargo no se identificó algún procedimiento para de la propiedad del cliente, en caso de que se pierda o se deteriore.



AUDITORIA INTERNA:

Auditoría interna se realizó del 6 al 14 de mayo de 2015 y del 17 al 24 de junio del 2015 para todas las bibliotecas. Como resultado, cinco no conformidades relacionadas con: *la vigencia de los documentos, evaluación proveedores del Sistema, Competencias (captura desideratas); Procedimiento (captura desideratas); infraestructura por equipos de cómputo.*

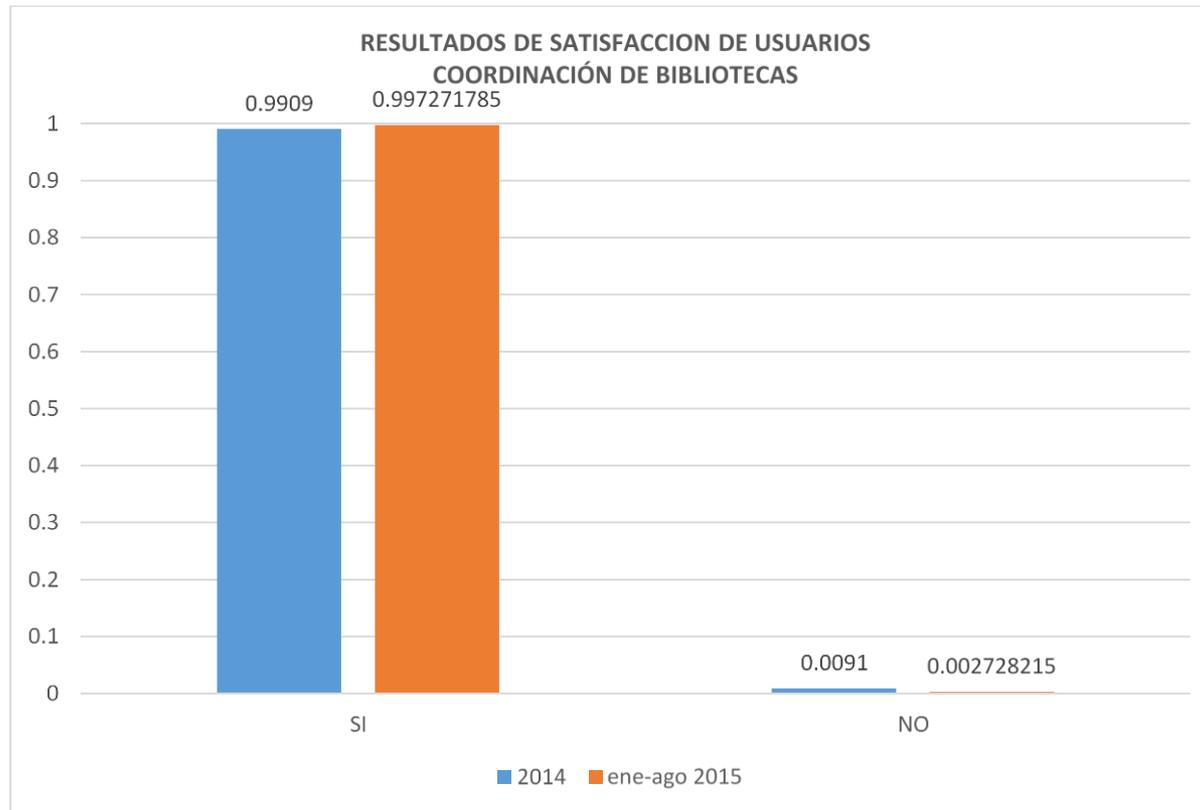
AUDITORIA EXTERNA

En el 2015, la auditoría externa, del 28 de septiembre al 2 de octubre, teniendo cinco no conformidades relacionadas con: *propiedad del cliente, servicio de alertas bibliográficas, con el acceso a las bases de datos, Revisión de la dirección, y con acciones correctivas.*



2. RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO

OBJETIVO DE CALIDAD: Alcanzar anualmente al menos un índice de satisfacción del 85% de los usuarios del Sistema Bibliotecario.



Para el 2014, se obtuvo una satisfacción del **99.09%** de un total de 23289 encuestas contestadas.

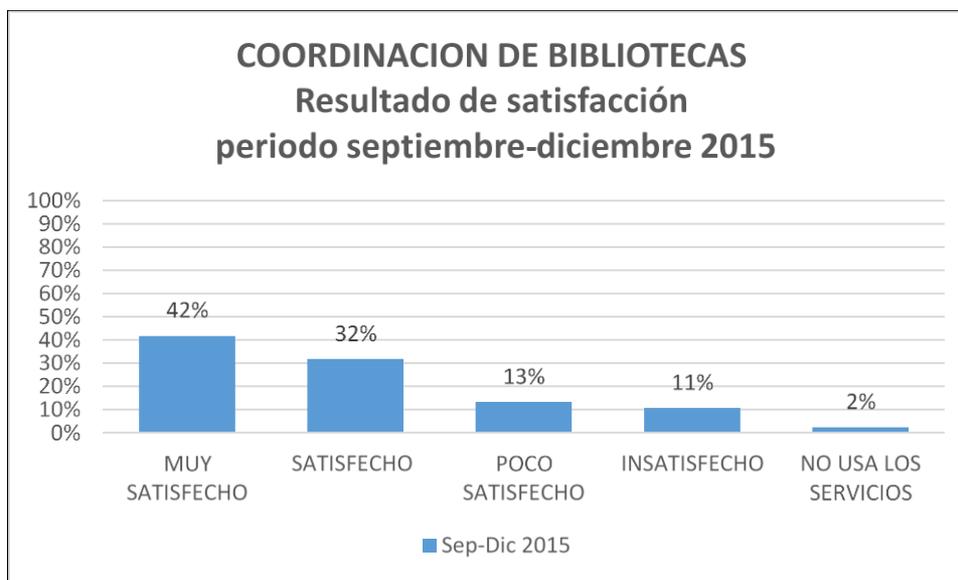
En el periodo enero-agosto de 2015, se alcanzó un **99.79%** de satisfacción correspondiente a **18,327** encuestas contestadas.



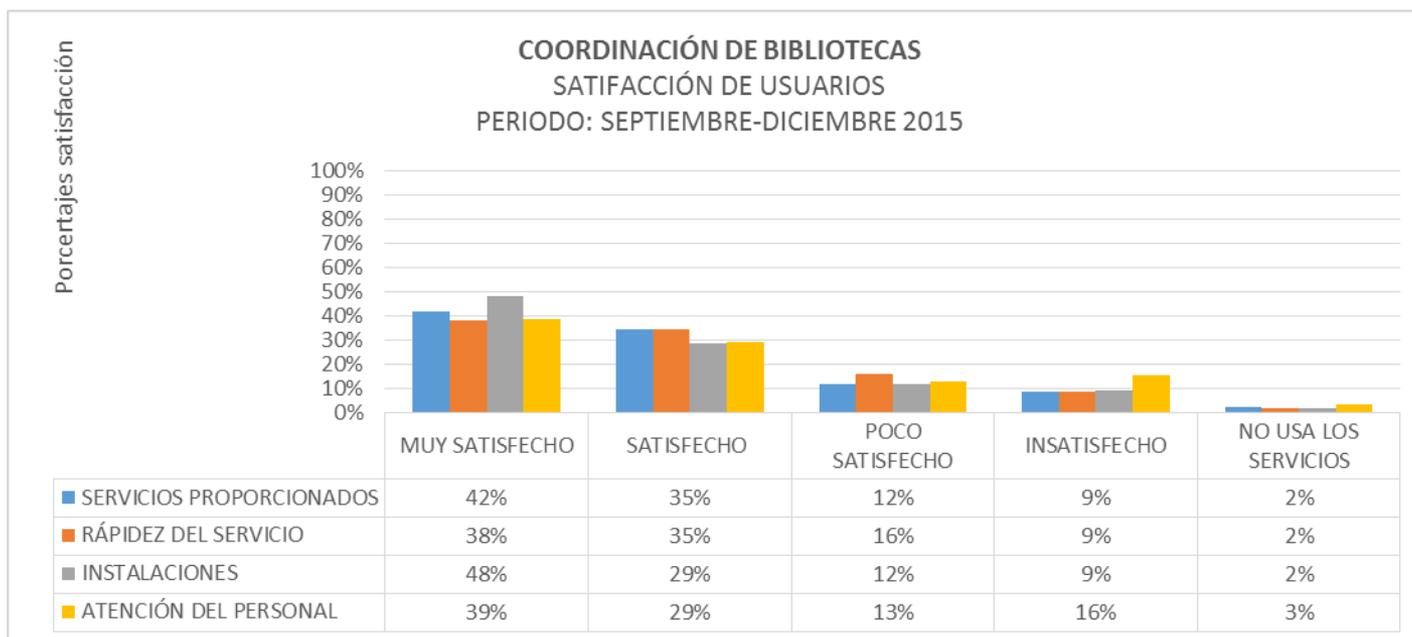
Para lo que resta del año se modifica el objetivo de calidad, la meta a un **70%** debido al cambio de los requisitos de la Revisión de la Dirección de incluir en el instrumento de medición otros aspectos a evaluar como infraestructura, trato del personal y rapidez en el servicio.

OBJETIVO DE CALIDAD:

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



Del periodo de septiembre a diciembre de 2015, se observa **un 76% de** satisfacción de usuarios a nivel Sistema, (considerando los niveles de muy satisfecho y satisfecho), correspondiente a **4771** encuestas.



Considerando los niveles de muy satisfecho y satisfecho, en esta gráfica, se puede observar la satisfacción de los **servicios proporcionados** en el Sistema Bibliotecario, que se alcanzó un **77%** ; en cuanto a la **rapidez del servicio**, se obtuvo un **73%**; para satisfacción del uso de las **instalaciones** un **77%**, y en la atención del personal, un **68%**. *Para dar seguimiento a esta última meta, se modificará la encuesta, para obtener la percepción de manera más específica del usuario, ya que el instrumento de medición actual no aparece un campo que indique motivo de la insatisfacción.*



QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Durante el período **enero – diciembre de 2015**, a nivel sistema se recibieron en el buzón de sugerencias **175** comentarios relacionados con los servicios, de los cuales 104 fueron felicitaciones; **83** sobre el acervo de la biblioteca, **101** acerca de la infraestructura y **2** respecto a otros tópicos como internet y felicitaciones. En total se recibieron **361** comentarios de los cuales 98 fueron quejas, entre las más significativas se encuentran las siguientes:

Aspectos	Núm. de comentarios	Principales comentarios
Servicios	175	Dejaron de atender los módulos de servicio sin previo aviso durante dos días. Felicitaciones por la atención y el servicio
Acervo	83	Que haya más material disponible: ejemplo: "Química Inorgánica" Catherine Housecroft, selección de Kiera Cass, Rainbow Rowell, antes de que digas adiós, ciudades de papel, Hush hush, Libros de "Carlos Ruiz Zafón", etc.
Infraestructura	101	La señal de internet no funciona, no funciona la copiadora, es lenta la conexión, las computadoras no sirven, son lentas; baños en mal estado, aires acondicionados en mal estado; felicitaciones por el espacio de la biblioteca.
Otros	2	Felicitación por la limpieza
Total	361	



3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

1. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS.

Servicios y recursos de información del Sistema Bibliotecario.

Las bibliotecas del Sistema Bibliotecario laboraron en el período **enero - diciembre de 2015**, **213** días en promedio, en esos días se atendió a **1,202,612** usuarios, es decir, **5,646** usuarios por día laborado; por lo cual se puede mencionar que cada biblioteca atendió a **470** 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 **235,187** materiales, en promedio cada biblioteca proporcionó **19,598** préstamos en sala; se proporcionaron en préstamo a domicilio un total de **292,273** materiales, el promedio por biblioteca de este tipo de préstamo fue de **24,356** materiales; 10 bibliotecas reportaron proporcionar préstamos interbibliotecarios (**607** en total); 10 bibliotecas proporcionaron materiales en reserva, en total se reservaron **3,517** materiales; 11 bibliotecas proporcionaron el servicio de apartado de materiales siendo en total **1,114** obras, los espacios de aprendizaje se utilizaron **11,064** veces, 7 bibliotecas reportaron no proporcionar este servicio debido a que no cuentan con este tipo de espacios (cubículos grupales); los equipos de cómputo se usaron **48,303** 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; **3,475** usuarios tomaron algún curso de inducción o realizaron alguna visita guiada a la biblioteca y **3,968** usuarios tomaron algún taller del programa de formación de usuarios en alguna de las bibliotecas que ofertaron cursos o talleres en este período; el servicio de obtención de documentos se proporcionó **883** veces en 5 bibliotecas; sólo tres bibliotecas proporcionaron el servicio de disseminación de información (**31**); sólo una bibliotecas reportó haber elaborado 2 compilaciones de bibliografía y por último únicamente dos bibliotecas proporcionaron el servicio de compilación de citas (**2**).

En total se proporcionaron **600,426** servicios en el sistema bibliotecario.



Biblio	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 competencias en información		Obtención de documentos	Diseminación de información	Compilación de bibliografías	Compilación de citas
											Cursos de inducción o visitas	Cursos o talleres				
ARQ	233	1804	3369	16112	12314	0	6	7	0	0	240	0	0	0	0	0
BIC	236	712	70861	20099	6286	19	0	33	0	4707	14	0	0	0	0	0
BIOL	229	1557	166954	34844	16557	22	27	85	3610	6595	227	183	114	3	0	1
CIR	175	418	465	1008	4741	41	0	0	0	0	0	0	29	10	0	0
FCA	235	3256	232674	10327	22965	0	147	108	0	1068	533	9	0	0	0	0
INGE	194	4821	239332	30809	57295	247	571	358	2950	3948	58	1226	217	0	0	0
PR1	195	3918	157359	9970	18142	50	704	36	2171	17859	1518	0	0	0	0	0
PR2	194	4060	54299	8041	20323	41	4	125	0	0	0	0	0	0	0	0
PR3	212	683	31215	4419	3916	51	1	90	0	0	322	1220	0	0	0	0
SALU	234	4502	186973	32276	48341	33	1703	112	1473	12380	341	894	521	0	0	1
SOCI	231	4321	0	50437	71007	59	268	110	860	621	137	19	2	18	0	0
TIZ	193	473	59111	16845	10386	44	86	50	0	1125	85	417	0	0	2	0
TOTAL	2561	30525	1202612	235187	292273	607	3517	1114	11064	48303	3475	3968	883	31	2	2



CONFORMIDAD DEL SERVICIO.

En cuanto a la documentación del producto no conforme, se reportaron a nivel Sistema, durante el periodo de enero-diciembre de 2015 un total de 27 productos no conformes.

PROCEDIMIENTO	PNC
1. Adquirir el material documental	0
2. Organizar los recursos documentales	17
3. Prestar servicios de información	2
4. Sistemas	8
5. Administración.	0
TOTAL	27

Se observa que el mayor número de productos no conformes recae en *Organizar los recursos documentales*; sin embargo comparado con la producción total de ORD, no es un valor representativo ya que solo es un 0.33% del proceso total de catalogación, además que no son de impacto y se corrigen inmediatamente. Los 2 productos no conformes relacionados con la tarea de “Prestar servicios de información” son de impacto, puesto que afecta al directamente al usuario, mencionados en el siguiente cuadro así como la atención que se proporcionó.



Producto no conforme	Tratamiento	Interpretación
<p>Error en SISBIUADY en el Módulo de préstamos de materiales, pues duplicó los códigos de barras de los materiales en préstamo de dos usuarias; también cuando las usuarios fueron a devolver el material el Sistema indicaba la leyenda “el material no se encuentra en préstamo o no se encuentra en esta biblioteca”, pero al buscar por apellido a las usuarios aparecen dichos materiales en préstamo.</p>	<p>Se notificó a Sistemas, y realizó las correcciones necesarias en cuanto a duplicidad de códigos de materiales en préstamo.</p>	<p>Debido a fallas en la red al momento de realizar la transacción; por lo cual el servidor intenta volver a realizar el movimiento y se duplican.</p>
<p>Usuaría dada de alta en SISBIUADY dos veces con matrículas diferentes (una de la preparatoria 1 y otra como licenciatura FCA)</p>	<p>Se investigó en FCA-Control Escolar, la matrícula actual del usuario, y al área de Sistemas de la Coordinación de Bibliotecas, se solicitó borrar el registro de la usuaria con matrícula de la Prepa uno.</p>	<p>En el Sistema, no se borró el registro de la usuaria cuando terminó su preparatoria.</p>



4. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Área	Folio de la acción	Tipo de acción	Cláusula	Estado de la acción			Describir el motivo de la acción vencida o reprogramada
				Cerrada	Abierta		
					En tiempo	Vencida	
Coordinación de Bibliotecas	AC15-02	Acción correctiva	7.1	1			
Biblioteca del CIR-Sociales.	AC15-07	Acción correctiva	4.2.3 d)	1			
Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades.	AC15-08	Acción correctiva	6.2.2 inciso b)	1			
Biblioteca Jorge Bolio Castellanos. Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales.	AC15-09	Acción correctiva	6.3 inciso a) y b)			1	No fue válida para el auditor externo debido a que es una corrección y no se asegura la recurrencia, se reprogramó y vence junio 2016.
En la Biblioteca del CIR-Sociales	AC15-10	Acción correctiva	7.4.1	1			



En la biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA)	AC15-11	Acción correctiva	7.5.1	1				
Biblioteca de Ciencias de la Salud	AC15-14	Acción correctiva	7.5.1		1			
DGPLANEI.	AC15-18	Acción correctiva	8.5.2		1			
DGPLANEI.	AC15-20	Acción correctiva	8.2.3		1			
Biblioteca del Campus Sociales	AC15-21	Acción correctiva	7.5.1		1			
Biblioteca del Campus Sociales	AC15-22	Acción correctiva	7.5.1		1			
Coordinación de Bibliotecas	AC15-23	Acción correctiva	4.2.1		1			
Coordinación de bibliotecas	AP15-03	Acción preventiva		1				
Total por estado de acción				6	6		1	
TOTAL				13				

5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO PREVIAS DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN



ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO	ESTADO	AVANCES
Liberar e implementar la herramienta tecnológica para la realización del inventario en forma de conteo físico.	Área de cómputo	31 de marzo de 2015	Atendido	Se realizó el inventario utilizando esta herramienta en algunas bibliotecas muestra.



6. CAMBIOS QUE PUEDAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Cambios que podrían afectar al SGC	Acciones a tomar
Modificación de políticas del SGC para la integración de la información para la Revisión de la Dirección.	Realizar nueva encuesta para medir la satisfacción de usuarios de acuerdo a los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.



7. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Fecha de realización
Visualizar el historial de préstamos de los materiales de los usuarios para dispositivos móviles.	Diana Canché Ucán	Disponibilidad del historial de préstamos para el usuario.	30 de junio 2016
Renovar equipos de cómputo para el Sistema Bibliotecario.	Mtro. Alberto Arellano Rodríguez.	Actualización de los equipos de cómputo.	30 de abril 2016



ACUERDOS

ACUERDOS	Responsable	Fecha de realización
Revisar los resultados de la encuesta de satisfacción, el instrumento de medición y la metodología.	Comité de calidad	30 de abril de 2016
Continuar con la revisión de la literatura recomendada en los programas MEFI.	Coordinadoras de Bibliotecas	18 Diciembre de 2016