

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## Revisión de la Dirección

COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS





## **COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS**

### **REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN (ENERO-DICIEMBRE 2016)**

**Fecha de reunión: 4 de abril de 2017.**



- 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.**



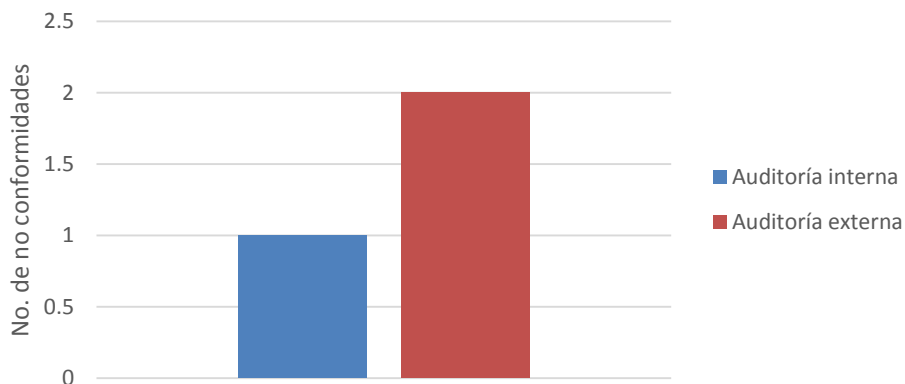
## 1. RESULTADOS DE AUDITORÍAS.

Área	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No Conformidades
Coordinación de Bibliotecas	Auditoría interna	3	1
	Auditoría externa	1	2

Folio de las Acciones Correctivas	Descripción de la NC
AC16-02	En la Biblioteca Carlos Castillo Montes de Oca se encontró en el área de anexo elacrílico de la Política de Calidad con revisión 00 y en la entrada se encuentra la versión vigente de la Política con revisión 01.
AC16-08	No se encontró evidencia de los reportes de mantenimiento a equipos de cómputo, sólo se presentó correos de solicitud.
AC16-09	Se observó inconsistencia en la asignación de calificaciones de uno de los proveedores.



NO CONFORMIDADES  
COORDINACION DE BIBLIOTECAS  
Enero-diciembre 2016



**AUDITORIA INTERNA:**

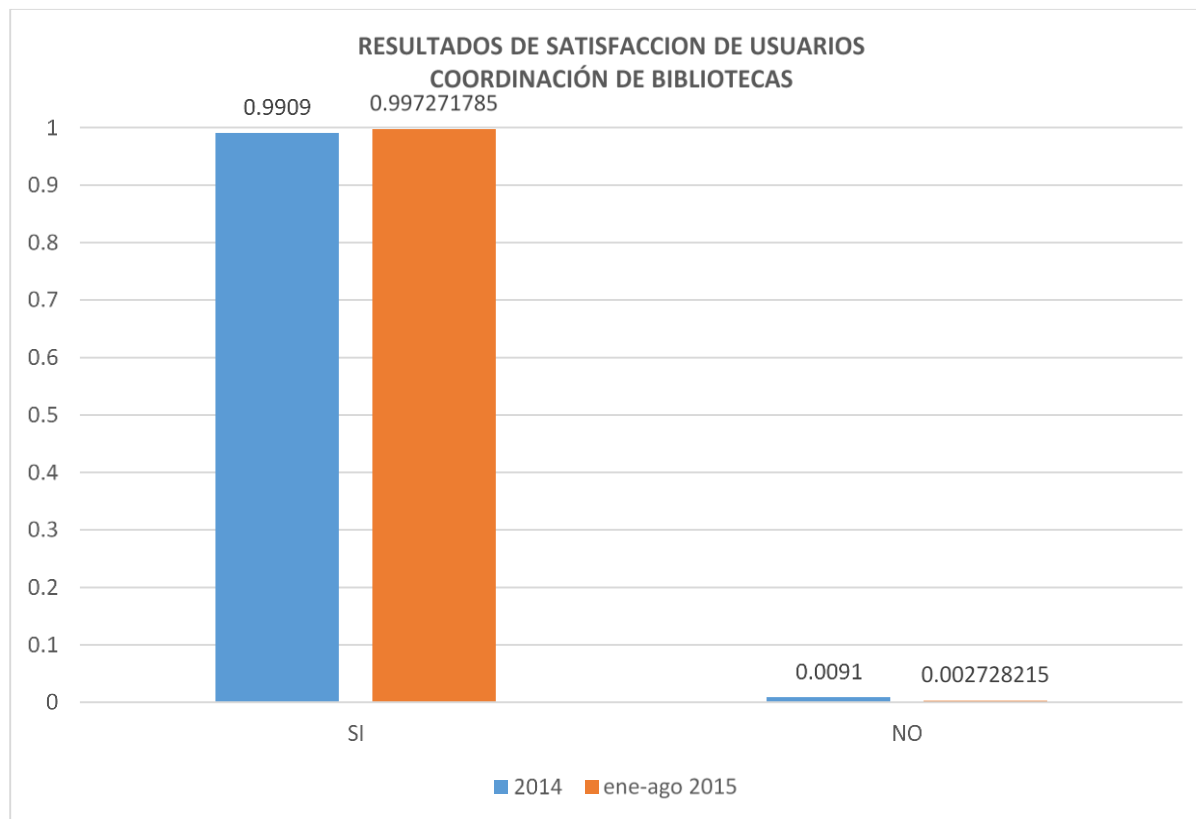
Auditoria interna se realizó del 26 de febrero al 4 de marzo de 2016 y del 1º. al 8 de julio de 2016, en cual se tuvo una no conformidad donde se encontró que la versión de la política de calidad no era la vigente en una de las áreas de la biblioteca de Arquitectura y en octubre de 2016 para la biblioteca de Tizimín.

**AUDITORIA EXTERNA**

En el 2016 del 16 al 20 mayo se realizó la auditoría externa, teniendo dos no conformidades (*una por falta evidencia de reportes de mantenimiento a equipos de cómputo y la otra relacionada con inconsistencia en la asignación de calificaciones de proveedores*).



**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.

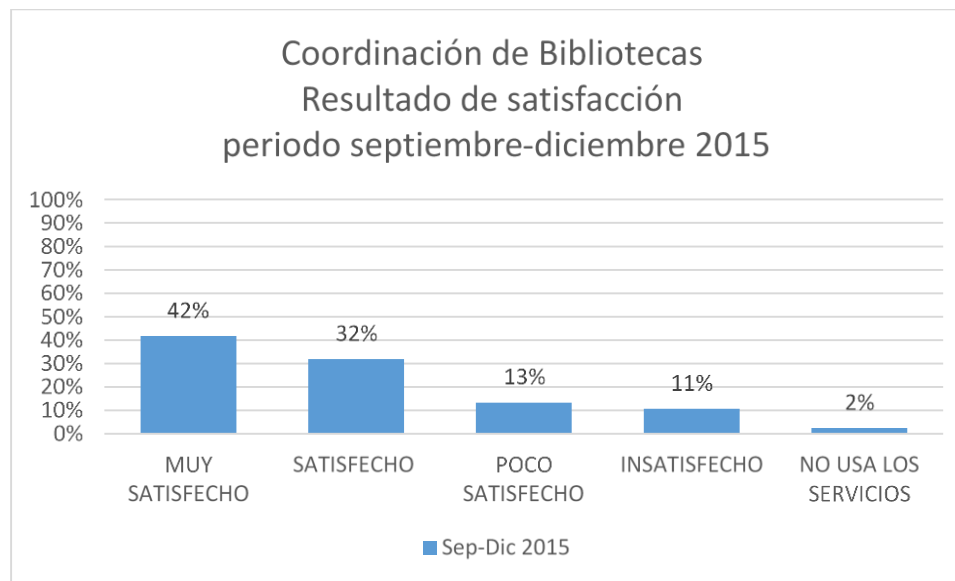
En el periodo enero-agosto de 2015, se alcanzó un **99.79%** de satisfacción correspondiente a **18,327** encuestas contestadas.



*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.**

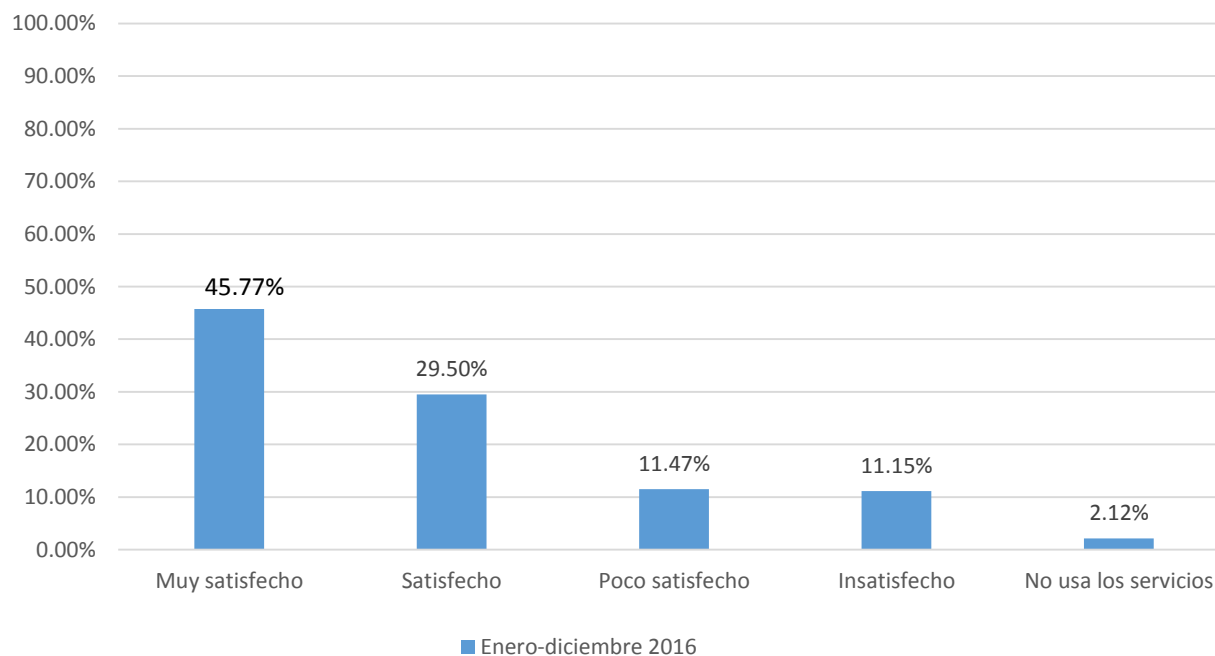
Alcanzar anualmente el 70% de satisfacción del usuario en el nivel de Muy Satisfecho y Satisfecho en el Sistema Bibliotecario.



Del periodo de septiembre a diciembre de 2015, se observa un 74% de satisfacción de usuarios a nivel Sistema (considerando los niveles de muy satisfecho y satisfecho), correspondiente a 4,771 encuestas



### RESULTADOS DE SATISFACCIÓN Sistema Bibliotecario Periodo: enero-diciembre 2016



Del periodo de enero-diciembre de 2016, se observa un **75.3%** de satisfacción de usuarios a nivel Sistema (considerando los niveles de muy satisfecho y satisfecho) correspondiente a 906 encuestas.





**OBJETIVO DE CALIDAD:**

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

**SISTEMA BIBLIOTECARIO  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Periodo : enero-diciembre 2016



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 **78.8%** ; en cuanto a la **rapidez del servicio**, se obtuvo un **77.4%**; para satisfacción del uso de las **instalaciones** un **77.8%**, y en la atención del personal, un **67.1%**.



## QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Durante el período enero – diciembre de 2016, a nivel sistema se recibieron en el buzón de sugerencias **122** comentarios relacionados con los servicios, de los cuales **57** fueron felicitaciones; **139** sobre el acervo de la biblioteca, **72** acerca de la infraestructura y **4** respecto a otros tópicos como el fotocopiado. En total se recibieron **337** comentarios de los cuales únicamente 103 fueron quejas, entre los comentarios más significativos se encuentran los siguientes:

Aspectos	Núm. de comentarios	Principales comentarios
Servicios	122	Renovar el material sin presentarlo en el mostrador (3). Mejorar el trato (3). Préstamo (4), control del ruido 57 Felicitaciones por la atención y el servicio
Acervo	139	Solicitudes de adquisición de obras: en su mayoría las obras literarias del momento. .
Infraestructura	72	Que funcione el wi.fi.; baños en mal estado, aires acondicionados en mal estado; falta iluminación en baños, faltan contactos eléctricos, falta de mobiliario, faltan espacios para estudio grupal.
Otros	4	Mejorar el horario y servicio de fotocopiadora
Total	337	



### 3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

#### Servicios y recursos de información del Sistema Bibliotecario.

Las bibliotecas del Sistema Bibliotecario laboraron en el período enero - diciembre de 2016, **232** días en promedio, en esos días se atendió a **1,545,234** usuarios, es decir, **6,660** usuarios por día laborado; por lo cual se puede mencionar que cada biblioteca atendió a **555** 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 **258,627** materiales, en promedio cada biblioteca proporcionó **21,552** préstamos en sala; se proporcionaron en préstamo a domicilio un total de **253,496** materiales, el promedio por biblioteca de este tipo de préstamo fue de **21,124** materiales; 11 bibliotecas reportaron proporcionar préstamos interbibliotecarios (**694** en total); 12 bibliotecas proporcionaron materiales en reserva, en total se reservaron **3,503** materiales; 11 bibliotecas proporcionaron el servicio de apartado de materiales siendo en total **780** obras, los espacios de aprendizaje se utilizaron **12,093** veces, 5 bibliotecas reportaron no proporcionar este servicio debido a que no cuentan con este tipo de espacios (cubículos grupales o salas); los equipos de cómputo se usaron **47,093** 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; **4,333** usuarios tomaron algún curso de inducción o realizaron alguna visita guiada a la biblioteca y **5,001** 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 **973** veces en 5 bibliotecas; sólo tres bibliotecas proporcionaron el servicio de disseminación de información (**71**); sólo tres bibliotecas reportaron haber elaborado en total **42** compilaciones de bibliografía y por último únicamente dos bibliotecas proporcionaron el servicio de compilación de citas (**3**).

En total se proporcionaron **586,658** servicios en el sistema bibliotecario.



INDICADORES DE SERVICIOS  
Enero-Diciembre de 2016

Bib.	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	252	2,019	3,046	18,668	9,785	0	15	11	0	0	0	0	0	0	0	0
BIC	254	762	72,202	17,482	5,054	20	2	35	9	2333	91	0	0	0	0	0
BIOL	250	1,731	166,515	33,303	17,125	45	19	52	3330	7221	236	770	42	1	3	2
CIR	191	418	586	1,161	3,532	23	0	0	0	0	0	0	13	18	0	0
FCA	257	3,603	242,678	10,211	18,754	3	63	45	0	2033	535	0	0	0	0	0
INGE	204	5,165	240,189	29191	45,649	389	752	202	2566	2362	6	1059	326	0	0	0
PR1	211	4,320	193,763	15843	20914	24	629	81	2558	22942	1504	0	0	0	1	0
PR2	203	4,563	51,426	4,087	17,693	22	2	10	0	0	1550	0	0	0	0	0
PR3	243	853	74953	9497	7248	44	1	40	487	1913	9	46	0	0	0	0
SALU	254	7384	254475	56804	36168	48	1536	88	2058	7984	0	2140	541	0	1	1
SOCI	261	5314	222944	47746	62524	46	394	93	1085	0	293	592	51	55	35	0
TIZ	208	473	22457	14634	9050	30	90	123	0	251	109	394	0	0	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>3050.42</b>	<b>1545234</b>	<b>258627</b>	<b>253496</b>	<b>694</b>	<b>3503</b>	<b>780</b>	<b>12093</b>	<b>47039</b>	<b>4333</b>	<b>5001</b>	<b>973</b>	<b>74</b>	<b>42</b>	<b>3</b>



### CONFORMIDAD DEL SERVICIO.

En cuanto a la documentación del producto no conforme, se reportaron a nivel Sistema, durante el periodo de enero-diciembre de 2016 un total de 25 productos no conformes.

PROCEDIMIENTO	PNC
1. Adquirir el material documental	0
2. Organizar los recursos documentales	23
3. Prestar servicios de información	2
4. Sistemas	0
5. Administración.	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

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 0.50% 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 directamente al usuario, mencionados en el siguiente cuadro así como la atención que se proporcionó.



SNC	Tratamiento
<p>Al revisar los datos del listado de morosos, se detectó que el usuario Mónica Patricia Canul interián estaba como morosa, pareciendo como sancionada. No se realizó la descarga de materiales en la cuenta de la alumna.</p>	<p>Se revisó el acervo y el material sí se encontraba intercalado en estantería; por lo que se canceló la sanción a la usuaria, dicha situación se reportó al área de servicios.</p>
<p>Se detectó datos con error del Usuario Ricardo Daniel Suárez Jiménez con matrícula 15008008.</p>	<p>Se corroboró datos con el usuario, actualizándose la base y así se evitó que se duplicara el registro.</p>
<p>El código de barras PR30006098 cuyo número bib. es 289814, presenta en el código de barras un cero de más sumando 8 dígitos cuando debieran ser 7; por lo que no permitía su lectura con el lector óptico.</p>	<p>Se solicitó el código de barras correcto y se realizó el cambio.</p>
<p>Se detectó en el Sistema SISBIUADY que el libro cuyo número bib es: 132276, esta incorrecto el subtítulo. En el sistema. La actitud mental positiva: un cambio hacia el éxito. Lo correcto es: La actitud mental positiva: un camino hacia el éxito</p>	<p>Se reportó al departamento de ORD, y se modificó el subtítulo.</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	Reprogramada	
Coordinación de Bibliotecas	AC15-02	Acción correctiva	7.1	1	0	0	0	N/A
Biblioteca del CIR-Sociales.	AC15-07	Acción correctiva	4.2.3 d)	1	0	0	0	N/A
Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades.	AC15-08	Acción correctiva	6.2.2 inciso b)	1	0	0	0	N/A
Biblioteca Jorge Bolio Castellanos. Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales.	AC15-09	Acción correctiva	6.3 inciso a) y b)	1	0	0	0	N/A
En la Biblioteca del CIR-Sociales	AC15-10	Acción correctiva	7.4.1	1	0	0	0	N/A



En la biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA)	AC15-11	Acción correctiva	7.5.1	1	0	0	0	N/A
Biblioteca de Ciencias de la Salud	AC15-14	Acción correctiva	7.5.1	1	0	0	0	N/A
DGPLANEI.	AC15-18	Acción correctiva	8.5.2	1	0	0	0	N/A
DGPLANEI.	AC15-20	Acción correctiva	8.2.3	1	0	0	0	N/A
Biblioteca del Campus Sociales	AC15-21	Acción correctiva	7.5.1	1	0	0	0	N/A
Biblioteca del Campus Sociales	AC15-22	Acción correctiva	7.5.1	1	0	0	0	N/A
Coordinación de Bibliotecas	AC15-23	Acción correctiva	4.2.1	1	0	0	0	N/A
Coordinación de bibliotecas	AP15-03	Acción preventiva	7.2.2	1	0	0	0	N/A
<b>Total por estado de acción</b>				<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL</b>								





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		Reprogramada
Biblioteca Arquitectura	AC16-02	Acción correctiva	Claúsula 4.2.3	1	0	0	0	N/A
Coord. de Bibliotecas	AC16-08	Acción correctiva	Claúsula 4.2.4	1	0	0	0	N/A
Coord. de Bibliotecas	AC16-09	Acción correctiva	Claúsula 7.4.1	1	0	0	0	N/A



AREA
Biblioteca de Arquitectura
Coordinación de Bibliotecas
Coordinación de Bibliotecas

Acciones correctivas		
A	C	T
0	1	1
0	1	1
0	1	1
		<b>3</b>

AREA
Biblioteca del CIR Sociales
Coordinación de Bibliotecas
Coordinación de Bibliotecas
Biblioteca Central

Acciones de mejora		
A	C	T
1	0	1
0	1	1
0	1	1
0	1	1
		<b>4</b>

Acciones preventivas		
A	C	T
0	0	0



## 5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO PREVIAS DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO	ESTADO	AVANCES
<p>Revisar los resultados de la encuesta de satisfacción, el instrumento de medición y la metodología.</p>	Comité de Calidad	30 de abril de 2016	Atendido	Se revisó y se modificó la encuesta para detectar las observaciones generales de insatisfacción de los usuarios.
<p>Continuar con la revisión de la literatura recomendada en los programas MEFI.</p>	Coordinadores de Bibliotecas	18 de diciembre de 2016	Atendido	Se continúa la revisión conforme se van dando las modificaciones en los planes de estudio de las escuelas o facultades.
<p>Gestionar ante la Dirección General de Desarrollo Humano de la UADY, la impartición de cursos relacionados con el trato al público y calidez en los servicios para el personal del área de Servicios del Sistema Bibliotecario.</p>	Mtra. Silvia Medina Campoy	11 noviembre 2016	Atendido	La gestión ya se realizó, estamos en espera de la respuesta o del programa de capacitación de Recursos humanos de la UADY.



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

Cambios que podrían afectar al SGC	Acciones a tomar
Cambio físico de la Biblioteca de Arquitectura y de la Biblioteca Preparatoria 2.	Planificar los traslados de acervos, equipos, mobiliario.



## 7. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Fecha de realización
Revisar el procedimiento para administrar los servicios bibliotecarios y estructuras de las áreas de trabajo.	Comité de calidad	Simplificar las tareas.	30 Noviembre 2017



## ACUERDOS

ACUERDOS	Responsable	Fecha de realización
Establecer plan de acción para la revisión del procedimiento y estructuras de las áreas de trabajo.	Comité de Calidad	31 de mayo de 2017.