



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS

ENERO-DICIEMBRE DE 2018.

Fecha de Reunión : 22 mayo 2019.

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 |
|---|---|--------------------|---------|--|
| Automatizar el buzón de quejas y sugerencias. | Mtra. Hilda Novelo Pérez LCC. Carlos Pacheco Gómez. | Marzo 2019 | Cerrado | Se tiene la propuesta de automatización del buzón de sugerencias. Falta implementación. |
| Ampliar el número de muestra para la aplicación de la encuesta de satisfacción dirigida a nivel Sistema Bibliotecario . | Mtra. Hilda Novelo Pérez LCC. Carlos Pacheco Gómez. | Marzo de 2019 | Cerrado | Se revisó el mecanismo de la encuesta de satisfacción y se realizó una muestra piloto en una biblioteca. Se tiene la propuesta para aplicar muestras en las demás bibliotecas. |

• 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 |
|--|--|----------------------------------|----------------|-----------------------------|--|
| 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 | Descripciones de puestos de responsables de área o servicios. Programa de formación de Recursos Humanos. Plan de capacitación. | Mtro. Alberto Arellano Rodríguez | | Coordinación de Bibliotecas | Se tiene evidencias de gestiones con Recursos Humanos. Se espera cita por parte de Recursos humanos. |

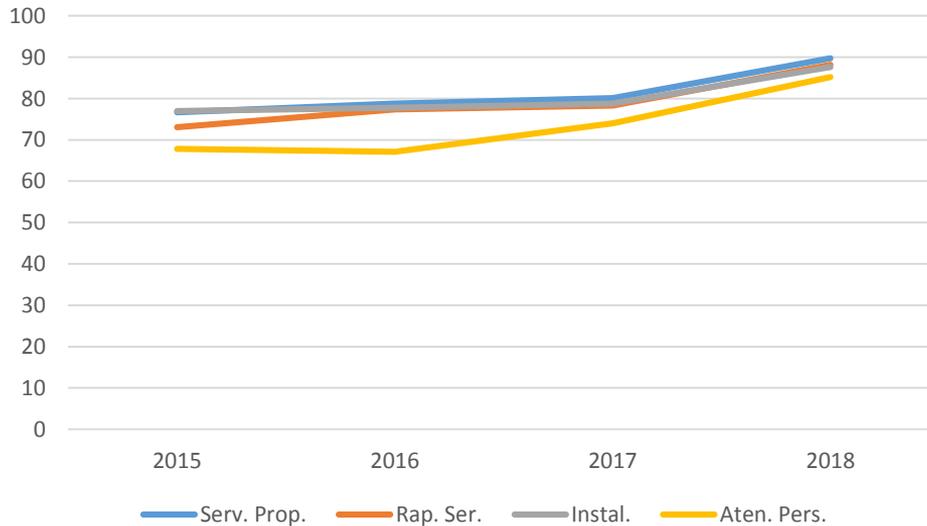
| | Plan de acción | Responsable | Plazo acordado | Area | Avances |
|--|----------------|-------------|----------------|------|---------|
| Trabajo a través de un procedimiento objetivo y transparente de evaluación de competencias laborales | | | | | |

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

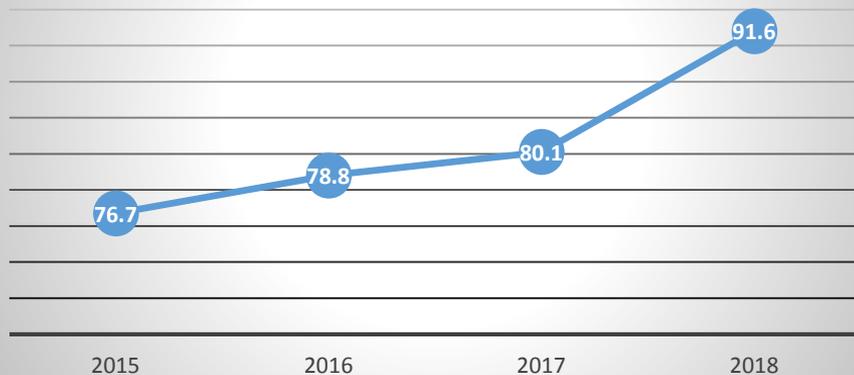


La encuesta se implementó en el 2015 y ha permanecido hasta el 2018. Es un instrumento breve donde se le pregunta al usuario sobre su satisfacción en relación a cuatro preguntas aspectos: 1. **Los servicios** que la biblioteca proporciona, 2. La **rapidez** con que se brinda el servicio, 3. Las **instalaciones** 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. 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.

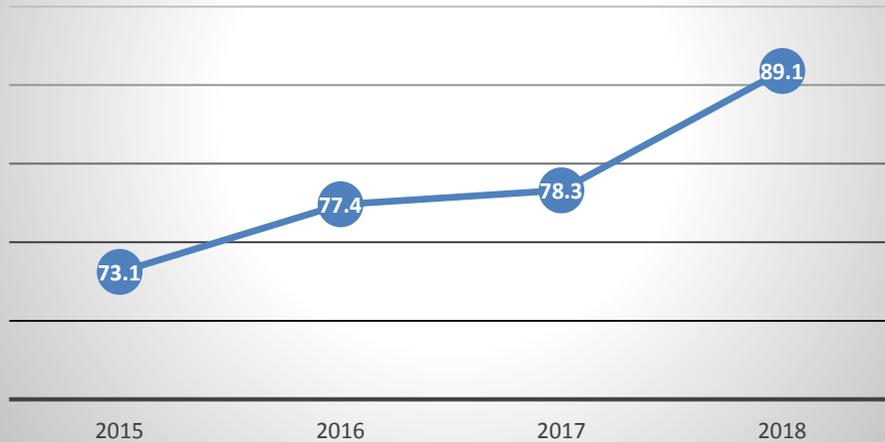
Alcanzar anualmente el 80% de satisfacción en los niveles de muy satisfecho y satisfecho en el sistema Bibliotecario (2018)

Porcentaje de satisfacción con los servicios proporcionados por año



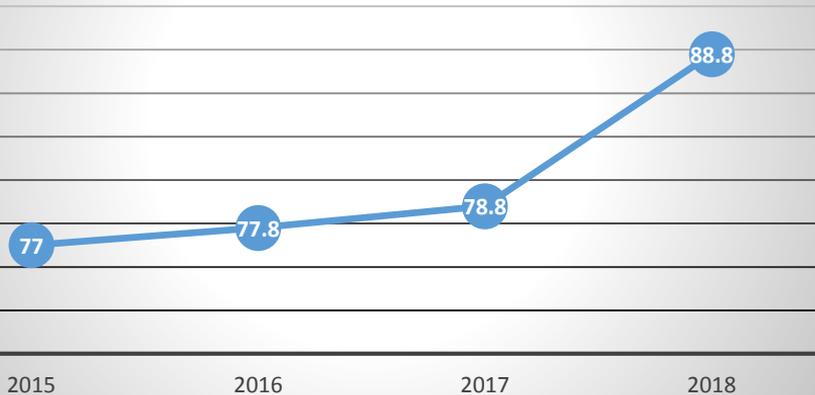
En relación a la satisfacción del usuario con los **servicios proporcionados**, en el gráfico se puede observar que hay una tendencia a la alta, cada año ha ido aumentando la satisfacción del usuario, en el 2018 se tiene un porcentaje **91.6**. Estos resultados indican que existen buen grado de aceptación 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



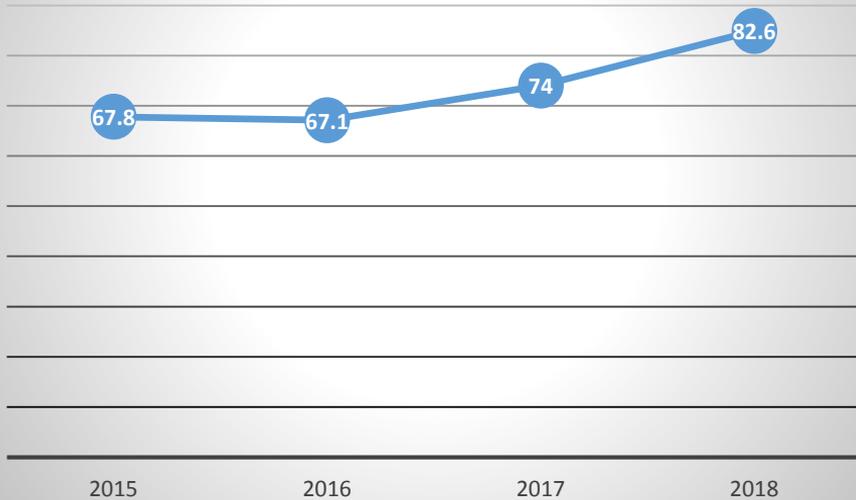
En relación a la satisfacción del usuario con **la rapidez en el servicio proporcionado**, en el gráfico anterior se puede observar que hay una tendencia a la alta, cada año ha ido aumentando la satisfacción del usuario, de enero a diciembre 2018 se tiene un porcentaje **89.1**. Estos resultados indican que existen buen grado de aceptación en relación con rapidez en los servicios proporcionados a la comunidad de usuarios. El personal es consciente de la importancia de sus actividades, y se les retroalimenta su servicio que proporciona al usuario.

Porcentaje de satisfacción con las instalaciones



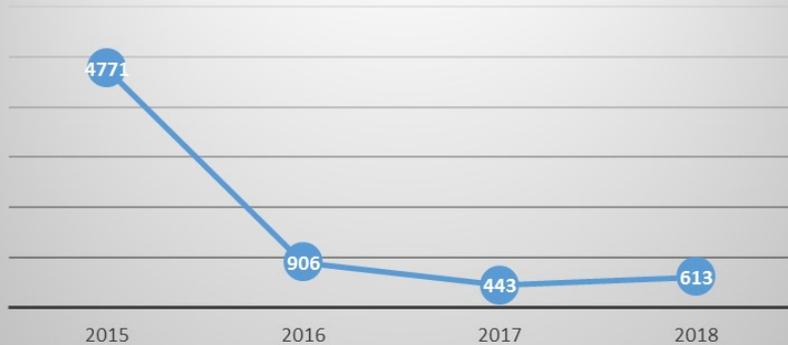
En relación a la satisfacción del usuario con las **instalaciones de las bibliotecas**, en el gráfico anterior se puede observar que hay una tendencia a la alta, cada año ha ido aumentando la satisfacción del usuario, en 2015 se inicia con 77 %, se mantuvo en 77.8% y 78.8% en los años siguientes y de enero a diciembre de **2018** se tiene un porcentaje **88.8**. Se han mejorado las instalaciones y/o nuevas infraestructuras como las bibliotecas de Arquitectura, Preparatoria Dos, Campus de Biológicas.

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 de enero a diciembre 2018 se tiene un porcentaje **82.6**. Estos resultados indican que la satisfacción es buena, pero se puede mejorar. El personal ha tomado cursos de trato al público. Atención al usuario, Servicio al usuario.

Total de 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 2018, **224** días en promedio, en esos días se atendió a **1'675,677** usuarios, es decir, **7,480** usuarios por día laborado; por lo cual se puede mencionar que cada biblioteca atendió a **623** 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 **208,165** materiales, en promedio cada biblioteca proporcionó **17,347** préstamos en sala; se proporcionaron en préstamo a domicilio un total de **180,526** materiales, el promedio por biblioteca de este tipo de préstamo fue de **15,043** materiales; 11 bibliotecas reportaron proporcionar préstamos interbibliotecarios (**2,685** en total); 11 bibliotecas proporcionaron materiales en reserva, en total se reservaron **3,527** materiales; 11 bibliotecas proporcionaron el servicio de apartado de materiales siendo en total **569** obras, los espacios de aprendizaje se utilizaron **12,638** 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 **45,516** veces, el servicio se proporcionó en 10 bibliotecas de las 12 existentes; **6,127** usuarios tomaron algún curso de inducción o realizaron alguna visita guiada a la biblioteca y **7,882** 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 **472** veces en 6 bibliotecas; sólo tres bibliotecas proporcionaron el servicio de disseminación de información **162** sólo cinco bibliotecas reportaron haber elaborado en total **20** compilaciones de bibliografía y por último únicamente tres bibliotecas proporcionaron el servicio de compilación de citas **6**.

En total se proporcionaron **468,295** servicios en el sistema bibliotecario.

| 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 | Cursos de inducción o visitas | Cursos o talleres | Obtención de documentos | Diseminación de información | Compilación de bibliografías | Compilación de citas | |
|--------------|----------------|-----------------------|-----------------------|------------------|----------------------|--------------------|-----------------------|------------------------|--------------------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------------|-------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------|---------------|
| ARQ | 226 | 2,265 | 2,722 | 20,027 | 9,408 | 0 | 1 | 23 | 897 | 156 | 190 | 140 | 0 | 1 | 0 | 0 | |
| BIC | 247 | 812 | 58,889 | 15,741 | 3,788 | 22 | 22 | 11 | 29 | 4781 | 100 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | |
| BIOL | 244 | 2,177 | 169,730 | 19,948 | 14,730 | 10 | 41 | 77 | 2223 | 3286 | 190 | 943 | 67 | 0 | 2 | 3 | |
| CIR | 179 | 418 | 2,096 | 1,254 | 2,869 | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | 0 | 1 | 0 | |
| FCA | 252 | 4,323 | 224,956 | 7,149 | 13,345 | 1 | 135 | 74 | 0 | 1436 | 545 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| INGE | 204 | 5,736 | 250,239 | 23000 | 34,647 | 2507 | 1239 | 129 | 2754 | 1789 | 349 | 1054 | 103 | 0 | 3 | 2 | |
| PR1 | 211 | 4,709 | 264,891 | 8717 | 9724 | 13 | 283 | 31 | 2358 | 21734 | 1284 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| PR2 | 200 | 4,713 | 69,002 | 13,215 | 3,614 | 32 | 15 | 21 | 392 | 2054 | 1285 | 3004 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| PR3 | 223 | 1095 | 65333 | 5213 | 5546 | 4 | 0 | 7 | 285 | 1956 | 333 | 358 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SALU | 249 | 9224 | 282372 | 43426 | 24474 | 3 | 1583 | 65 | 1924 | 7240 | 857 | 1030 | 271 | 56 | 1 | 0 | |
| SOCI | 247 | 6566 | 213597 | 33866 | 51407 | 55 | 193 | 97 | 719 | 0 | 895 | 653 | 9 | 105 | 13 | 1 | |
| TIZ | 211 | 473 | 71850 | 16609 | 6974 | 17 | 15 | 34 | 1057 | 1084 | 99 | 699 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL | 224 | 3542.58 | 1675677 | 208165 | 180526 | 2685 | 3527 | 569 | 12638 | 45516 | 6127 | 7882 | 472 | 162 | 20 | 6 | 468295 |

TOTAL: 468295 servicios

Durante el período enero – diciembre de 2018, a nivel sistema se recibieron en el buzón de sugerencias **125** comentarios relacionados con los servicios, de los cuales **55** fueron felicitaciones; **30** sobre el acervo de la biblioteca, **66** acerca de la infraestructura y **13** respecto a otros tópicos como el fotocopiado. En total se recibieron **234** comentarios de los cuales únicamente 81 fueron quejas, entre los comentarios más significativos se encuentran los siguientes:

| Aspectos | Núm. de comentarios | Principales comentarios |
|-----------------|---------------------|--|
| Servicios | 125 | Abrir biblioteca PR2. Ruido. Préstamo de materiales sin sistema automatizado. Mejorar el trato. 55 Felicitaciones por la atención, el servicio y las instalaciones |
| Acervo | 30 | Solicitudes de adquisición de material bibliográfico. |
| Infraestructura | 66 | Uso cubículos, Internet, red inalámbrica; aires acondicionados en mal estado; habilitar la nueva biblioteca (PR2) |
| Otros | 13 | Mas profesores en el SAC, sanciones económicas, poner café, |
| Total | 234 | |

| Tarea | Salidas no conforme |
|----------------------------------|---------------------|
| Adquirir materiales | 0 |
| Organizar materiales | 11 |
| Prestar Servicios de Información | 0 |
| Sistemas | 0 |
| total | 11 |

Se observa durante el periodo de enero-diciembre 11 salidas 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 0.067 % del proceso total de catalogación, además que no son de impacto y se corrigen inmediatamente.

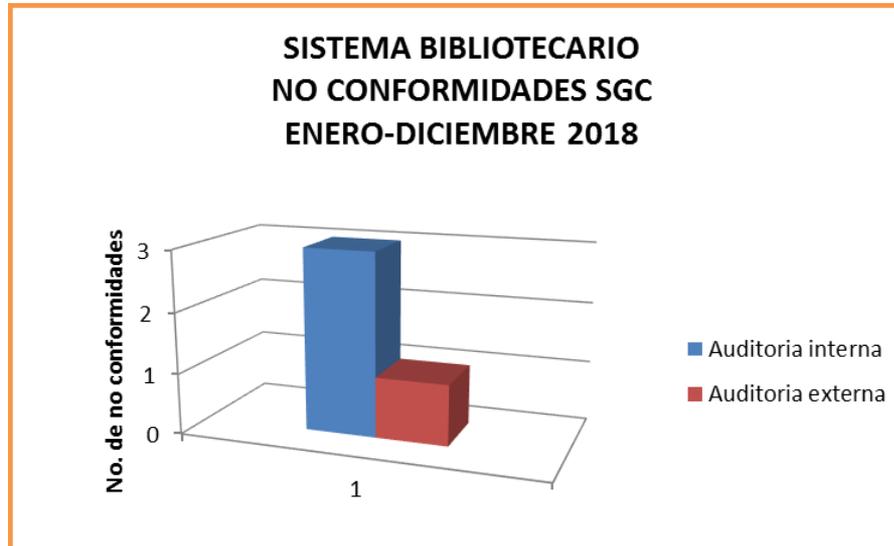
| Salidas No Conformes | Tratamiento |
|---|---|
| <p>Los registros bibliográficos 318139 y 318323 tienen la misma clasificación, siendo títulos diferentes.</p> | <p>Se reportó a Organización Documental y se ajustó el cutter de la clasificación.</p> |
| <p>El registro bibliográfico 318158 tiene una parte del título incorrecto, dice “Instalaciones eléctricas industriales” y debe ser “Instalaciones eléctricas residenciales.</p> | <p>Se reportó a Organización Documental de la Coordinación y se corrigió el título.</p> |
| <p>El libro del INEGI indica colección General cuando de estar en el área de Consulta. Bib. 307144.</p> | <p>Se reportó a Organización Documental de la Coordinación, se ajustó la ubicación.</p> |

| Salidas no conformes | Tratamiento |
|---|---|
| El registro bibliográfico con título “La tradición constitucional en México”, faltó agregarle los años (1808-1940). | Se reportó a Organización documental y se agregó los años al título. |
| No se visualiza en el opac al realizar la búsqueda del título con el Bib. 315956. | Se liberó en el opac. |
| El libro con SALU0026231 estaba en el área de colección cuando debería estar en consulta. | Se pasó el material a la colección de consulta. |
| El libro con el bib. 7669, tiene dos clasificaciones diferentes. | Se verificó y dejó una sola clasificación |
| El bib. 316915, corresponde a una reimpresión del 2015 y solo se registró el año de edición. | Se agregó el año de reimpresión. |
| Clasificación incorrecta en el bib. 317191. | Se corrigió la clasificación. |
| Misma clasificación con títulos diferentes en los bibs. 285426 y 309356. | Se asignó la clasificación y ajuste para cada registro. |
| El libro con código SALU0029087 pertenece al área de consulta y no a la colección general. | Se solicitó la etiqueta de lomo y ubicó el material al lugar correspondiente. |

| 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 |
| Biblioteca José Peón Contreras (Prepa 2) | AC18-05 | 8.5.4 | 1 | 0 | 0 | 0 | N/A |

| Área | Tipo de auditoría | Número de auditorías | Número de No Conformidades |
|-----------------------------------|---|----------------------|----------------------------|
| Coordinación de Bibliotecas | Auditoría interna | 3 | 2 |
| | Auditoría externa | 1 | 1 |
| 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. Esta acción no fue de auditoría interna ni externa, sino resultado del desarrollo del procedimiento y/o aplicación de la encuesta. | | |
| 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. | | |

| Folio de las Acciones Correctivas | Descripción de la NC |
|-----------------------------------|---|
| AC18-05 | No se encontró que se activara la alarma del arco magnético en dos de 5 casos muestreados en la Biblioteca José Peón Contreras de la Escuela Preparatoria Dos |



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

Del 29 al 31 de octubre de 2018, se realizó auditoría externa para las bibliotecas de: Campus Ingeniería, Campus Sociales, CIR Sociales y coordinación bibliotecas con resultado de una no conformidad por no activarse la alarma en dos de cinco casos muestreados de material bibliográfico en la biblioteca Prepa Dos.

La evaluación de Proveedores del Sistema Bibliotecario de enero a diciembre de 2018.

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. Sin embargo, en un principio se tuvo que lidiar mucho con ellos para que entregaran las revistas a tiempo.

Con EBSCO tuvimos problemas 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. No ha enviado todos los fascículos que se siguen reclamando y se corre el riesgo de dejar incompletas las colecciones. El proveedor se comprometió a entregar todos los fascículos a la brevedad.

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.

Con la encuadernación tuvimos muchos problemas de faltantes e incumplimiento de entrega. La Sra. María Nahuat encuaderna bien pero tardó casi un año en entregar algunos títulos y por eso se le penalizó en la calificación. No se recomienda trabajar de nuevo con este proveedor.

| Servicio | Proveedor | Calificación | | | | | | Total | Observaciones |
|--------------------------|------------------------|--------------|---|---|------------|---|---|-------------|--|
| | | Criterio 1 | | | Criterio 2 | | | | |
| | | B | R | M | B | R | M | | |
| 1. Revistas | | | | | | | | | |
| Revista PAF en línea | Deu Press S.A. de C.V. | | 8 | | 10 | | | 18 (90%) | |
| Revistas nacionales | DIRSA | 9 | | | 8 | | | 18 (90%) | El proveedor tarda en entregar los fascículos quincenales. |
| Revistas internacionales | EBSCO | | 8 | | | | 6 | 14 (70%) | La solicitud de fascículos faltantes no fueron atendidas con prontitud. El proveedor tarda en cubrir fascículos atrasados, los números a reportar como faltantes no aparecen en el listado del título en cuestión, en ocasiones activan y desactivan opciones sin avisar en el menú de Ebsconet. |
| Revistas internacionales | Gabriel Falcón | | 8 | | | | 8 | 16 (80%) | Su plataforma no tiene la opción para hacer los reclamos; las entregas estaban atrasadas en el primer semestre, inclusive se acumularon algunas revistas de 4 a 5 meses. De las revistas adquiridas en línea el proveedor no envió las ligas de acceso, se tuvo que solicitar, las cuales fueron enviadas hasta el mes de abril. |

| 2. Bases de datos y otros recursos electrónicos | | | | | | | | |
|---|--------------------------------|----|--|--|----|--|--|--------------|
| JSTOR | Dot.Lib | 10 | | | 10 | | | 20 (100%) |
| Refworks | e-Technologies Solutions Corp. | 9 | | | 9 | | | 18 (90%) |
| Ebscohost, Ebsco Wilson y Management | EBSCO | 10 | | | 10 | | | 20 (100%) |
| Cab Abstracts | Infoestratégica | 10 | | | 10 | | | 20 (100%) |

| Módulo de Catalogación | OCLC Mexico | 10 | | | 10 | | | 20 (100%) | |
|-----------------------------|--|----|--|---|----|--|---|--------------|---|
| 3. Encuadernación | | | | | | | | | |
| | Encuadernaciones, impresos y papelería | | | 6 | | | 6 | 12 (60%) | No cumplió con la fecha acordada de entrega y las veces que le solicite la entrega no efectuaba nuevamente la entrega. No cumple con la fecha de devolución del material, se tardó un año en entregar los materiales. Buena encuadernación pero con errores de impresión en las cubiertas. |
| 4. Arco de Seguridad | | | | | | | | | |
| | IVISA | 10 | | | 10 | | | 20 (100%) | El problema con el proveedor del servicio es que agenda la visita hasta que lo solicitan varias bibliotecas por tener su empresa en otro estado de la república. La calidad de su servicio es muy buena. |

El proceso de adquisiciones de materiales bibliográficos, se adecuó en el 2017 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 |
|--------------------------|----------------------------|--------------------|--------------------|-----------|--------------|------------|----------|
| 15,493 | 17,650 | 10 bibliotecas | 2 bibliotecas | 2,948 | 347 | 23 | 23 |

Personal

| Personas con estudios de biblioteconomía | Personas con otros estudios |
|--|-----------------------------|
| 35 | 53 |

Colección existente

| Volúmenes libros | Títulos libros | Títulos tesis | Mapas | Microformatos | CD'S | videodiscos |
|------------------|----------------|---------------|-------|---------------|--------|-------------|
| 394,043 | 262,241 | 42,456 | 1,095 | 2,377 | 10,920 | 3,166 |

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 |
|---|--|--|
| 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 |
|--|-----------------------------|----------------------|
| Elaborar diseño de un diplomado de competencias en información. | Coordinación de bibliotecas | 30 de noviembre 2019 |
| Elaborar diseño del programa de competencias informativas en bachillerato en línea (Etapa 1) | Coordinación de Bibliotecas | 30 noviembre 2019 |
| Diagnóstico de la cobertura de las lecturas recomendadas en los planes de estudio | Coordinación de Bibliotecas | 18 de mayo 2020 |