

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Revisión de la Dirección

COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS





COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS

**REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN
(ENERO-JUNIO 2016)**

FECHA DE REUNIÓN: 28 de octubre 2016.



ORDEN DEL DIA

- 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.**



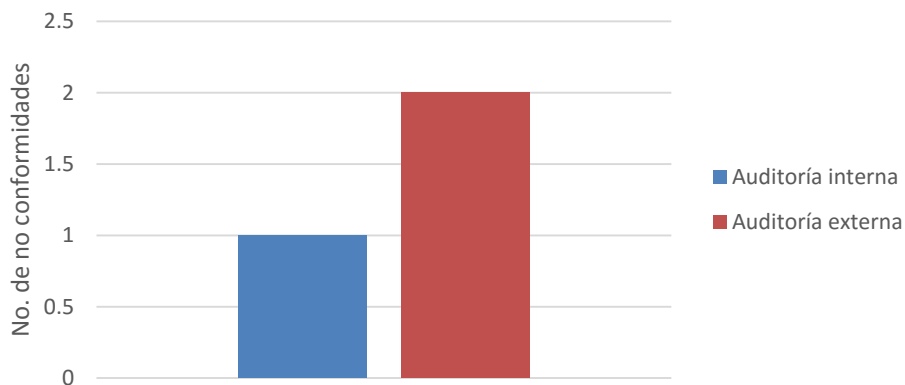
1. RESULTADOS DE AUDITORÍAS.

Área	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No Conformidades
Coordinación de Bibliotecas	Auditoría interna	2	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 el acrílico 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-junio 2016



AUDITORIA INTERNA:

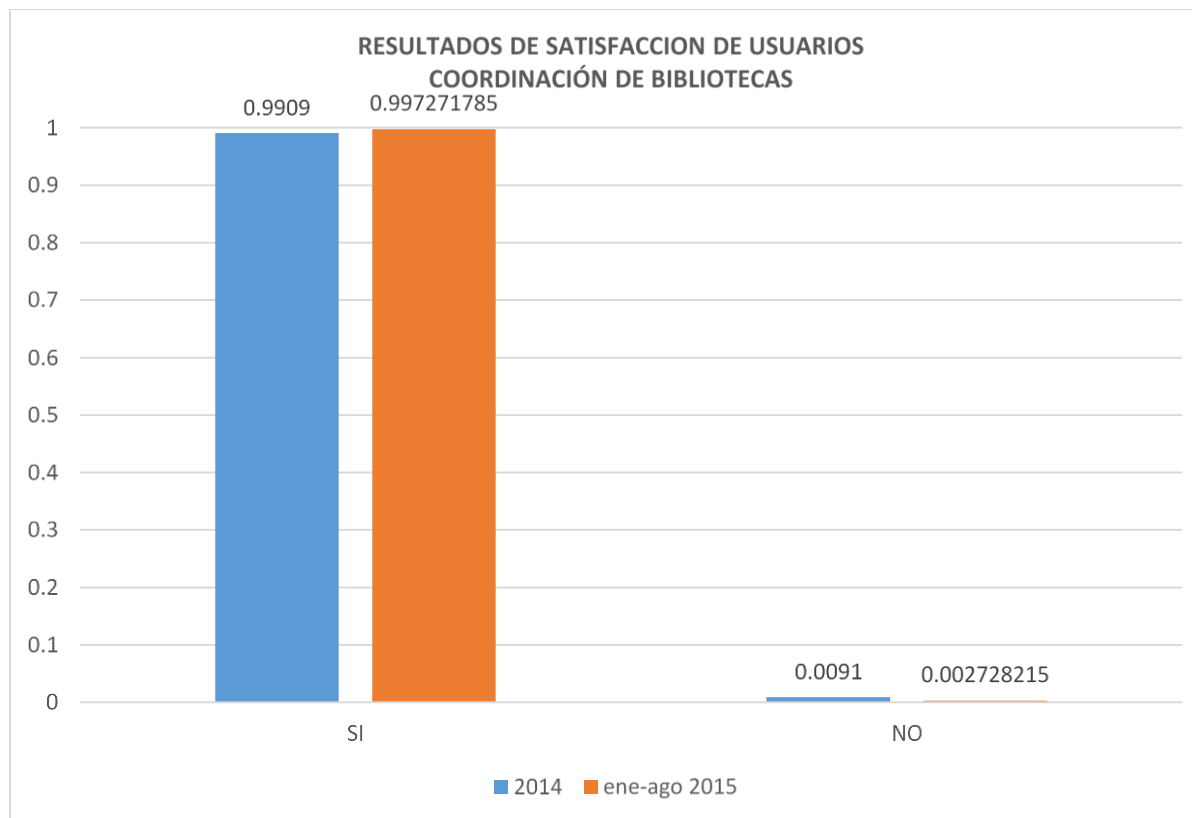
Auditoria interna se realizó del 26 de febrero al 4 de marzo de 2016 y del 1º. al 8 de julio de 2016, en cual se tuvo una no conformidad donde se encontró que la versión de la política de calidad no era la vigente en una de las áreas de la biblioteca de Arquitectura. La Biblioteca de Tizimín, será auditada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

AUDITORIA EXTERNA

En el 2016 en el 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.

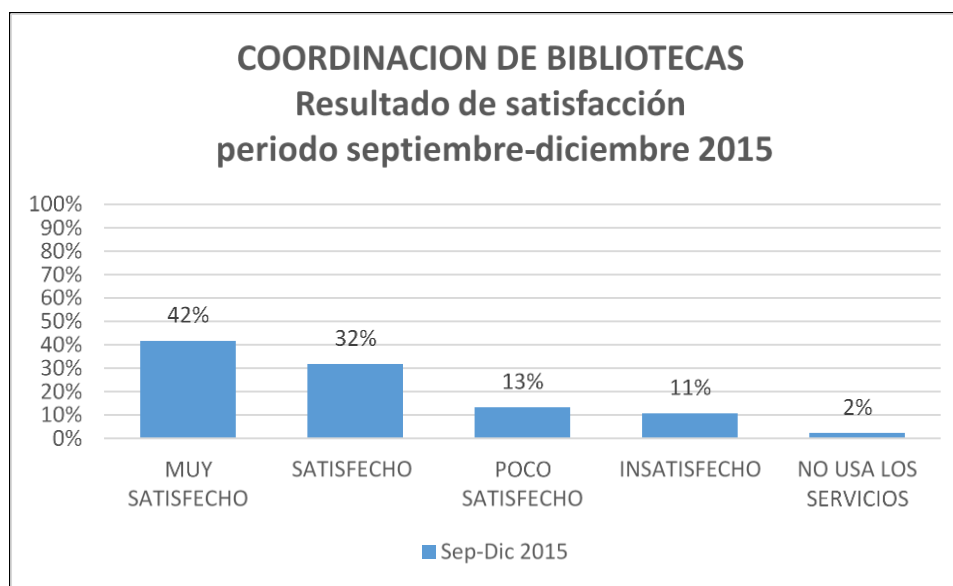
En el periodo enero-agosto de 2015, se alcanzó un **99.79%** de satisfacción correspondiente a **18,327** encuestas contestadas.



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:

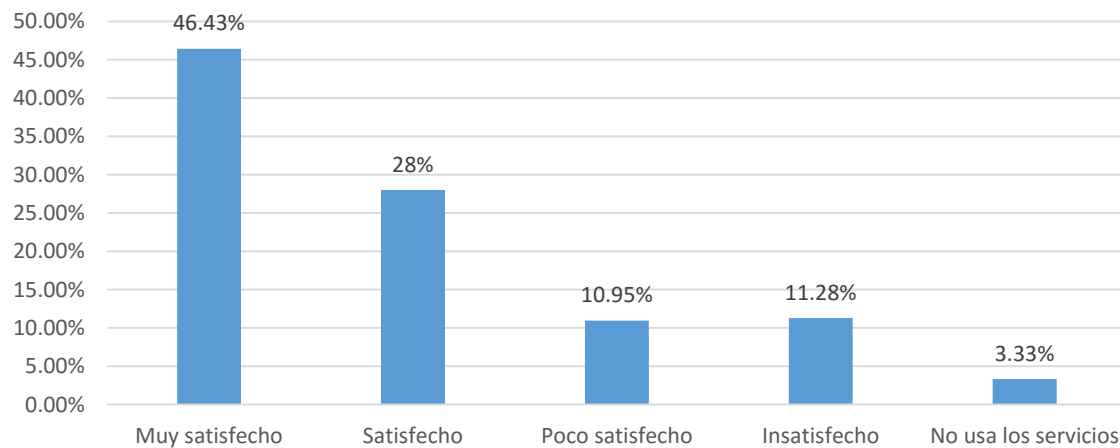
Alcanzar anualmente el 70% de satisfacción del usuario en el nivel de Muy Satisfecho y Satisfecho en el Sistema Bibliotecario.



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



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN Sistema Bibliotecario Periodo: Enero-junio 2016

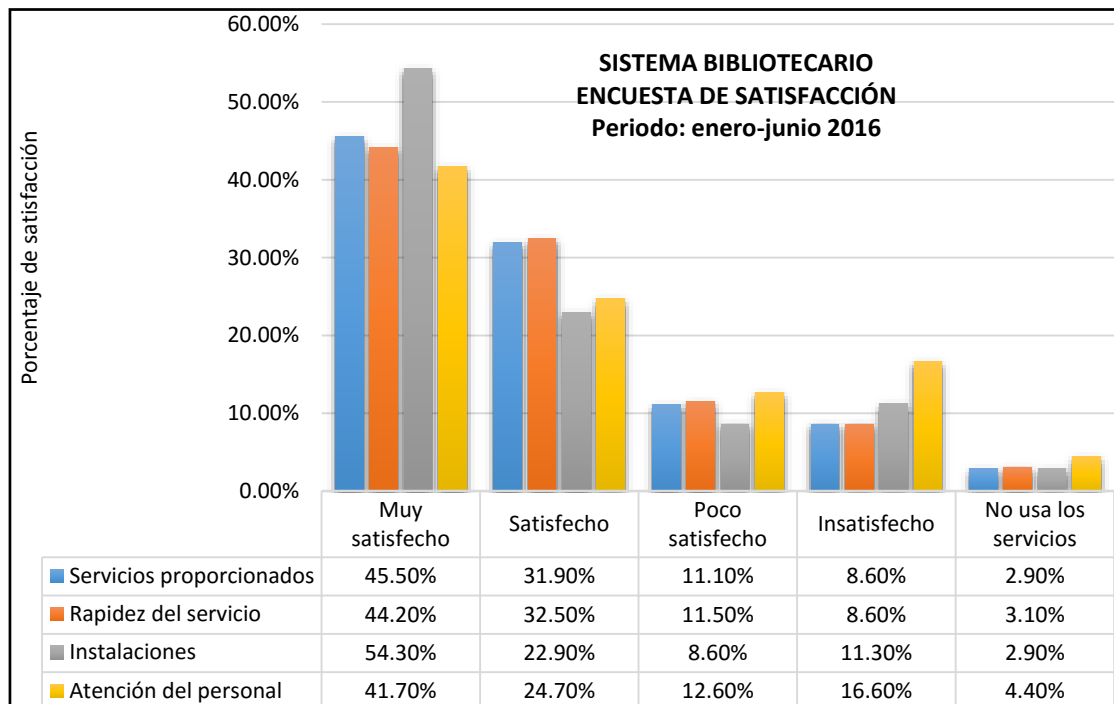


Del periodo de enero-junio de 2016, se observa un 74.42% de satisfacción de usuarios a nivel Sistema (considerando los niveles de muy satisfecho y satisfecho) correspondiente a 477 encuestas.



OBJETIVO DE CALIDAD:

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



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 **77.4%** ; en cuanto a la **rapidez del servicio**, se obtuvo un **76.7%**; para satisfacción del uso de las **instalaciones** un **77.2%**, y en la atención del personal, un **66.4%**.



QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Durante el período enero – junio de 2016, a nivel sistema se recibieron en el buzón de sugerencias **73** comentarios relacionados con los servicios, de los cuales **47** fueron felicitaciones; **100** sobre el acervo de la biblioteca, **31** acerca de la infraestructura y **3** respecto a otros tópicos como el fotocopiado. En total se recibieron **207** comentarios de los cuales únicamente 44 fueron quejas, entre los comentarios más significativos se encuentran los siguientes:

Aspectos	Núm. de comentarios	Principales comentarios
Servicios	73	Renovar el material sin presentarlo en el mostrador (3). Mejorar el trato (3). Préstamo (4).
Acervo	100	Solicitudes de adquisición de obras: en su mayoría las obras literarias del momento. .
Infraestructura	31	Que funcione el wi.fi,; baños en mal estado, aires acondicionados en mal estado; falta iluminación en baños, faltan contactos eléctricos, falta de mobiliario.
Otros	3	Mejorar el horario y servicio de fotocopiadora
Total	207	



3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Servicios y recursos de información del Sistema Bibliotecario.

Las bibliotecas del Sistema Bibliotecario laboraron en el período enero - junio de 2016, **122** días en promedio, en esos días se atendió a **788,113** usuarios, es decir, **6,459** usuarios por día laborado; por lo cual se puede mencionar que cada biblioteca atendió a **538** 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 **132,757** materiales, en promedio cada biblioteca proporcionó **11,063** préstamos en sala; se proporcionaron en préstamo a domicilio un total de **140,922** materiales, el promedio por biblioteca de este tipo de préstamo fue de **11,743** materiales; 11 bibliotecas reportaron proporcionar préstamos interbibliotecarios (**422** en total); 10 bibliotecas proporcionaron materiales en reserva, en total se reservaron **1,611** materiales; 11 bibliotecas proporcionaron el servicio de apartado de materiales siendo en total **445** obras, los espacios de aprendizaje se utilizaron **5,281** veces, 6 bibliotecas reportaron no proporcionar este servicio debido a que no cuentan con este tipo de espacios (cubículos grupales); los equipos de cómputo se usaron **24,525** 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; **83** usuarios tomaron algún curso de inducción o realizaron alguna visita guiada a la biblioteca y **2,005** 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 **412** veces en 5 bibliotecas; sólo tres bibliotecas proporcionaron el servicio de diseminación de información (**71**); sólo tres bibliotecas reportaron haber elaborado en total 21 compilaciones de bibliografía y por último únicamente dos bibliotecas proporcionaron el servicio de compilación de citas (**3**). En total se proporcionaron **308,558** servicios en el sistema bibliotecario.



INDICADORES DE SERVICIOS
Enero-junio 2016

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	132	2,024	1,545	10,329	4,971	0	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0
BIC	133	757	39,769	10,314	2,887	14	2	32	0	1228	21	0	0	1	0	0
BIOL	130	1,575	73,381	16,263	9,031	45	8	32	1476	3471	0	104	27	15	3	2
CIR	99	418	186	308	761	17	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0
FCA	133	3,537	117,922	5,370	10,407	2	5	21	0	1014	21	0	0	0	0	0
INGE	108	4,977	109,784	14818	25,620	220	260	108	1386	1301	4	583	118	0	0	0
PR1	111	4,172	123,774	9313	12397	14	403	47	1203	9693	0	0	0	0	0	0
PR2	110	4,565	28,029	3,838	11,939	19	2	10	0	0	0	0	0	0	0	0
PR3	129	782	29470	4240	3987	26	0	27	227	714	12	477	0	0	0	0
SALU	132	711	112660	29153	20438	24	724	43	806	6941	0	510	209	0	1	1
SOCI	140	4707	129999	26364	33796	27	165	42	183	0	15	232	47	55	17	0
TIZ	110	473	21594	2447	4688	14	38	78	0	163	10	99	0	0	0	0
TOTAL	122	28,698	788,113	132,757	140,922	422	1611	445	5281	24525	83	2005	412	71	21	3



CONFORMIDAD DEL SERVICIO

En cuanto a la documentación del producto no conforme, se reportaron a nivel Sistema, durante el periodo de enero-junio de 2016 un total de 17 productos no conformes.

PROCEDIMIENTO	PNC
1. Adquirir el material documental	0
2. Organizar los recursos documentales	15
3. Prestar servicios de información	2
4. Sistemas	0
5. Administración	0
total	17

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 porcentaje representativo, ya que sólo representa un 0.29% del proceso total de catalogación, además que no afectan el servicio y se corrigen inmediatamente. En los dos productos no conformes del área de Servicios, se afecta al usuario directamente como se detalla en el siguiente cuadro anexo, 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>



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	0	1	0	0	N/A
DGPLANEI.	AC15-18	Acción correctiva	8.5.2	0	1	0	0	N/A
DGPLANEI.	AC15-20	Acción correctiva	8.2.3	0	1	0	0	N/A
Biblioteca del Campus Sociales	AC15-21	Acción correctiva	7.5.1	0	1	0	0	N/A
Biblioteca del Campus Sociales	AC15-22	Acción correctiva	7.5.1	0	1	0	0	N/A
Coordinación de Bibliotecas	AC15-23	Acción correctiva	4.2.1	0	1	0	0	N/A
Coordinación de bibliotecas	AP15-03	Acción preventiva	7.2.2	1	0	0	0	N/A
Total por estado de acción				6	6	0	1	
TOTAL				13				



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
		3

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
		4

Acciones preventivas		
A	C	T
0	0	0



5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO PREVIAS DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO	ESTADO	AVANCES
Revisar los resultados de la encuesta de satisfacción, el instrumento de medición y la metodología.	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.
Continuar con la revisión de la literatura recomendada en los programas MEFI.	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.



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
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.	Mtra. Silvia Medina Campoy	11 de noviembre de 2016