

DIRECCIÓN DE DESARROLLO BIBLIOTECARIO

INFORME ENERO –ABRIL 2014



**A.- DIRECCIÓN Y PROCEDIMIENTOS
QUE SE REPORTAN**

DIRECCIÓN / PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO

Dirección de Desarrollo Bibliotecario

N/A

Recuperación de documentos

PR-SB-01

Préstamo a domicilio

PR-SB-02

Préstamo de servicios hemerográficos

PR-SB-03

Préstamo de servicios de cómputo

PR-SB-04

Para abastecer de materiales informativos al sistema bibliotecario

PR-SB-05

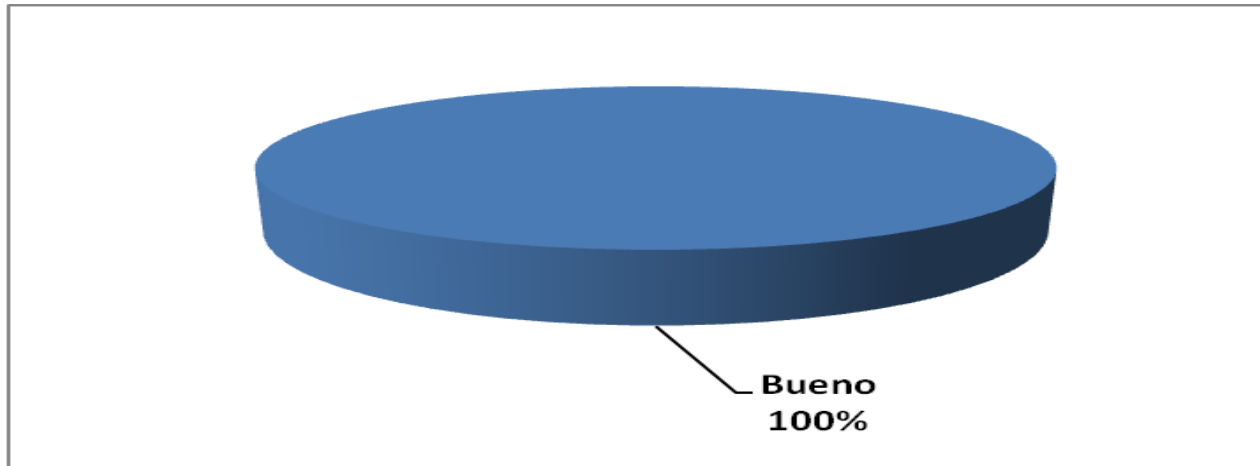


1.- RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS

Julio-Diciembre de 2013

¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO?



Fuente: Elaboración de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario con datos tomados del concentrado de la encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el área de servicios documentales y formación de usuarios durante el segundo semestre del año 2013. Tepic, Nayarit, México. Enero de 2014.

El servicio de recuperación de documentos obtuvo la máxima ponderación: “Bueno”, al ser calificado así por el 100 % de los usuarios encuestados.

COMPARATIVO

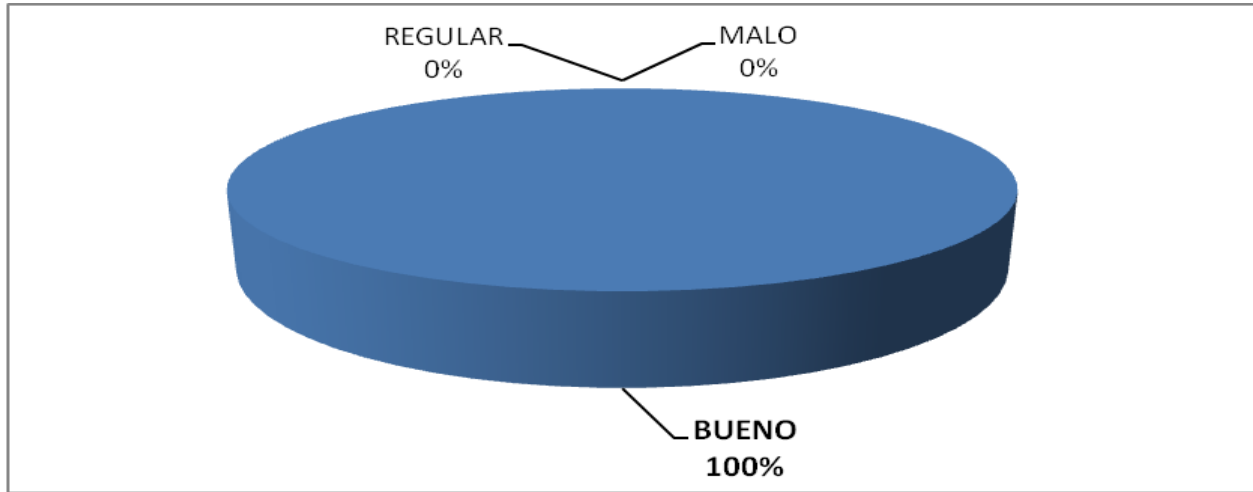
ENE-JUN 2011	JUL-DIC 2011	ENE-JUN 2012	JUL-DIC 2012	ENE-JUN 2013	JUL-DIC 2013
BUENO 100%	BUENO 100%	BUENO 100%	BUENO 100%	BUENO 100%	BUENO 100%

LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SE HA MANTENIDO EN EL PUNTO ÓPTIMO



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO A DOMICILIO Julio-Diciembre de 2013

¿EN GENERAL ME PARECE QUE EL SERVICIO DE PRÉSTAMO A DOMICILIO ES?



Fuente: Elaboración de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario con datos tomados del concentrado de la encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el área de préstamo a domicilio el 04 de Diciembre de 2013. Tepic, Nayarit, México. Enero de 2014.

El servicio de préstamo a domicilio fue calificado como: “Bueno”, por el 100% de los usuarios encuestados.

COMPARATIVO

ENE-JUN 2011	JUL-DIC 2011	ENE-JUN 2012	JUL-DIC 2012	ENE-JUN 2013	JUL-DIC 2013
BUENO 97%	BUENO 100%	BUENO 96.7%	BUENO 90%	BUENO 96.7	BUENO 100%

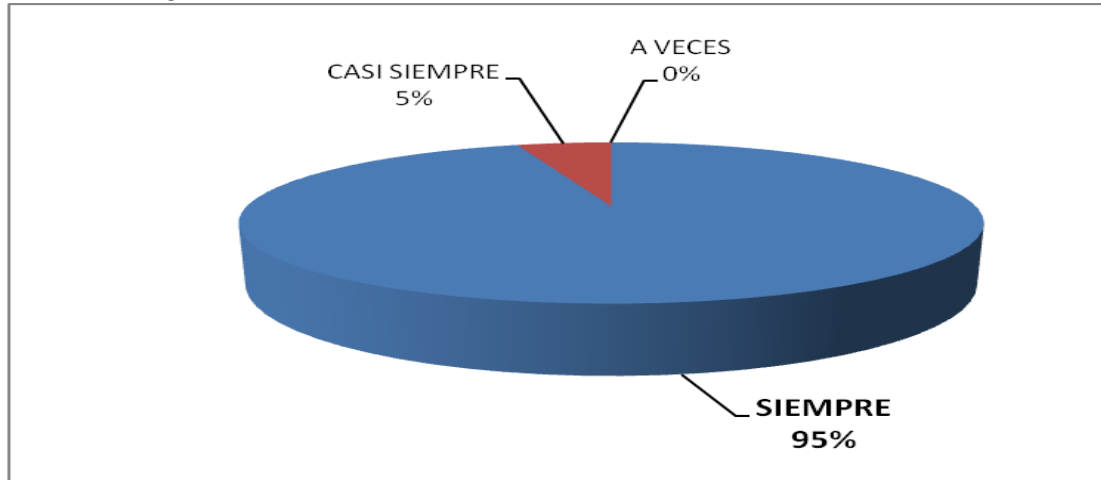
CON VARIACIONES, LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESTA EN ALTO NIVEL



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL PRESTAMO DE SERVICIOS HEMEROGRÁFICOS

Julio-Diciembre de 2013

EN GENERAL, ¿EL PRÉSTAMO DE SERVICIOS HEMEROGRÁFICOS ME PARECE BUENO?



Fuente: Elaboración de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario con datos de la encuesta de satisfacción de usuarios aplicada a usuarios del servicio de préstamo de servicios hemerograficos en Noviembre de 2013. Tepic, Nayarit, México. Enero de 2014.

El préstamo de servicios hemerográficos se percibió como bueno: “SIEMPRE”, por el 95% de los usuarios encuestados.

COMPARATIVO

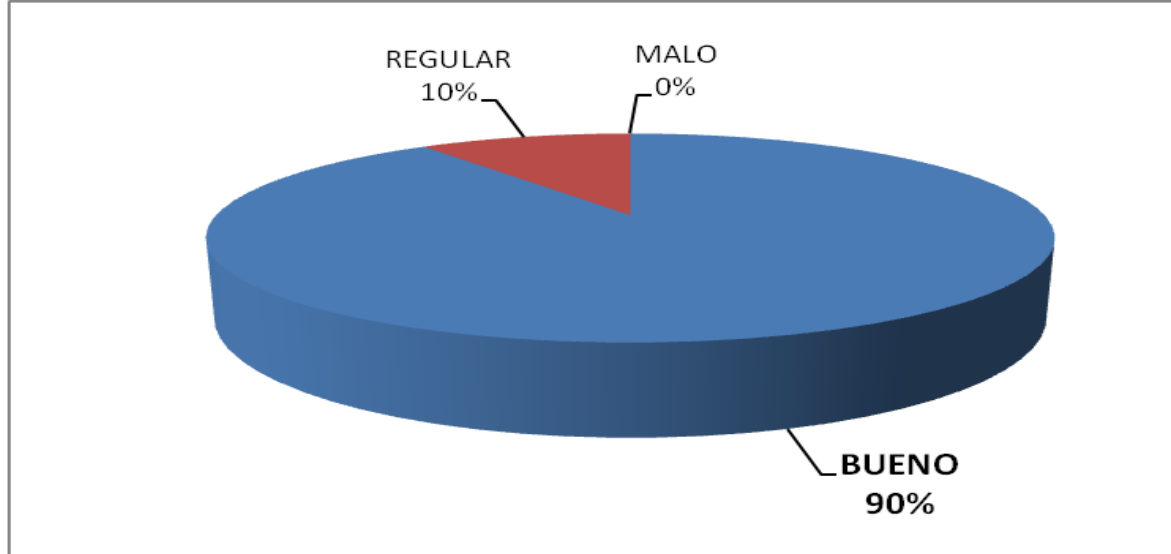
ENE-JUN 2011	JUL-DIC 2011	ENE-JUN 2012	JUL-DIC 2012	ENE-JUN 2013	JUL-DIC 2013
94%	93.7%	95%	100%	90%	95%

CON VARIACIONES, LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SE MANTIENE EN ALTO NIVEL



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL PRÉSTAMO DE SERVICIOS DE CÓMPUTO
Julio-Diciembre de 2013**

¿ EN GENERAL CONSIDERO QUE EL SERVICIO DE PRÉSTAMO DE EQUIPO DE CÓMPUTO ES?



Fuente: Elaboración de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario con datos tomados del concentrado de la encuesta de satisfacción de usuarios aplicada a usuarios del préstamo de servicios de cómputo el 04 de Diciembre de 2013. Tepic, Nayarit, México. Enero de 2014.

El préstamo de servicios de cómputo se percibe como “BUENO” por el 90% de los usuarios encuestados.

COMPARATIVO

ENE-JUN 2011	JUL-DIC 2011	ENE-JUN 2012	JUL-DIC 2012	ENE-JUN 2013	JUL-DIC 2013
95%	95%	90%	90%	95%	90%

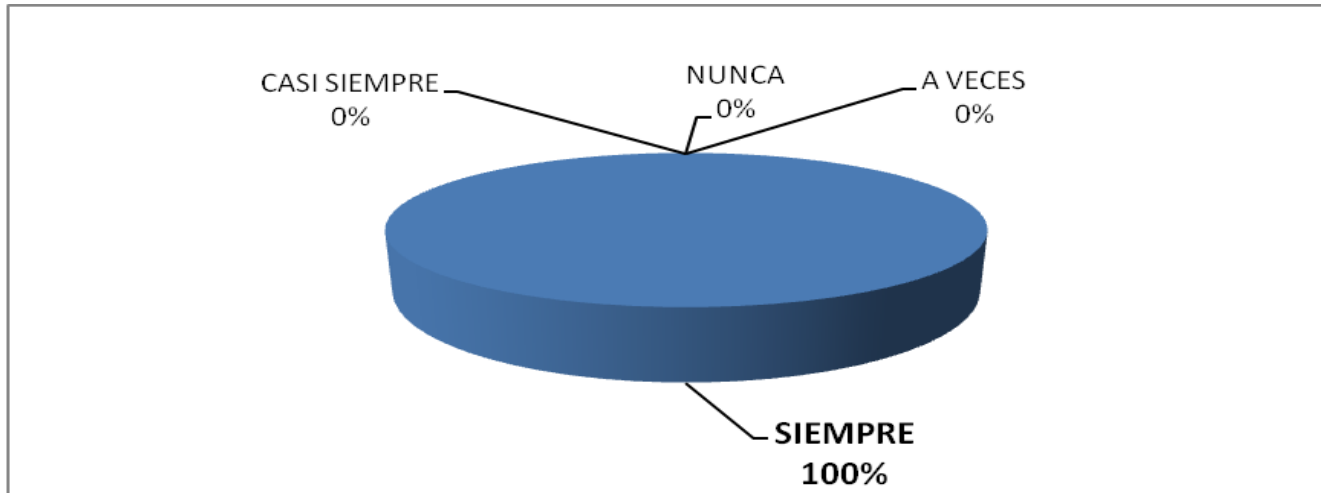
CON FLUCTUACIÓN, LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO SE MANTIENE EN ALTO NIVEL



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL PROCEDIMIENTO PARA ABASTECER DE MATERIALES INFORMATIVOS PROCESADOS TÉCNICAMENTE AL SISTEMA BIBLIOTECARIO

Julio-Diciembre de 2013

EN GENERAL ME PARECE QUE EL SERVICIO PARA ABASTECER DE MATERIALES INFORMATIVOS PROCESADOS TÉCNICAMENTE A LA BIBLIOTECA DE MI UNIDAD ACADÉMICA ES BUENO:



Fuente: Elaboración de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario con datos tomados del concentrado de la encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el área de seguimiento y control de proyectos en el segundo semestre de 2013. Tepic, Nayarit, México. Enero de 2014.

El servicio de abastecimiento de materiales informativos procesados técnicamente al sistema bibliotecario, alcanzó la máxima ponderación al ser catalogado por el 100% de los usuarios encuestados, como un servicio que es bueno "SIEMPRE".

COMPARATIVO

ENE-JUN 2011	JUL-DIC 2011	ENE-JUN 2012	JUL-DIC 2012	ENE-JUN 2013	JUL-DIC 2013
100%	100%	100%	100%	100%	100%

LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO SE MANTIENE EN OPTIMO NIVEL



2.- SEGUIMIENTO A NO CONFORMIDADES ABIERTAS

A ESTA FECHA SE TIENEN UNA NO CONFORMIDAD ABIERTA

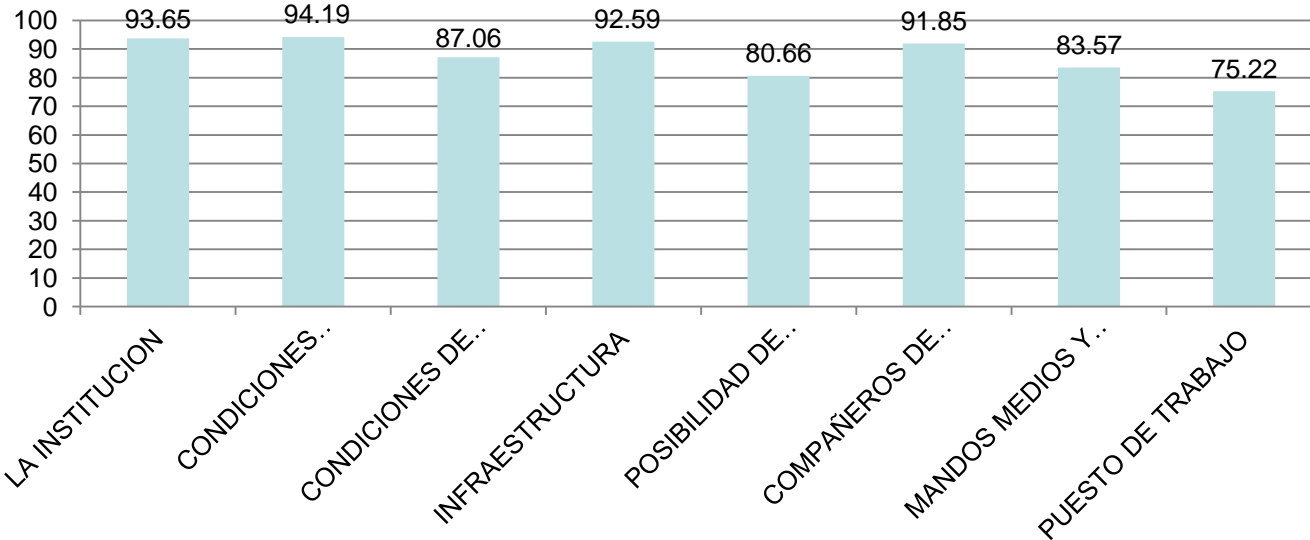
FOLIO NC	ORIGEN DE ESTA ACCIÓN	SITUACIÓN	ESTADO
AC-14-2011	Actividades cotidianas (falla en sistema de seguridad)	Gestionada (en proceso)	Abierta



3.- AMBIENTE LABORAL

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO APLICADA A PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO BIBLIOTECARIO

2013



La DDB se propuso alcanzar una meta del 60%

Fuente: Elaboración de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario con datos tomados del concentrado de resultados de la encuesta de ambiente de trabajo correspondiente al 2013 Tepic, Nayarit, México Julio de 2013.

Todos los elementos seleccionados para medir el nivel de ambiente de trabajo prevaleciente a esta fecha en la Dirección de Desarrollo Bibliotecario superaron la meta propuesta del 60 %, habiéndose obtenido un porcentaje promedio del 87.34%. Se seguirá trabajando en la mejora continua.

EL AMBIENTE DE TRABAJO SE GESTIONA Y MANTIENE EN ALTO NIVEL



4.- CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES

Servicios No Conformes Ocurridos en el 1er trimestre de 2014					
Procedimiento	Descripción del SNC	No. De SNC	Acciones	Cumplidos	Acuerdo
Recuperación de Documentos	-	-	-	-	Se aprueba
Préstamo a Domicilio	-	-	-	-	Se aprueba
Préstamo de Servicios Hemerograficos	-	-	-	-	Se aprueba
Préstamo De Servicios de Cómputo	Equipo no enciende(No.13)	2	Eliminar NC	2	Se aprueba
	Equipo no funciona el mouse. (No. 9)	1	Uso autorizado por DDB	1	Se aprueba
	Equipo no enciende el monitor(No.9,)	4	Uso autorizado por DDB	4	Se aprueba
	Equipo no accede a internet.(No.5)	1	Uso autorizado por DDB	1	Se aprueba
	Problema de red (No. 7)	1	Uso autorizado por DDB	1	Se aprueba
	Equipo con procesamiento lento (No.18,19,18)	3	Uso autorizado por DDB	3	Se aprueba
Abastecer y/o procesar técnicamente Materiales Informativos para el Sistema Bibliotecario	-	-	-	-	Se aprueba

TODOS LOS SERVICIOS NO CONFORMES IDENTIFICADOS, FUERON CONTROLADOS Y A TRAVÉS DE DIFERENTES ACCIONES FUERON CUMPLIDOS (SOLVENTADOS). SE SEGUIRÁ TRABAJANDO EN LA MEJORA CONTÍNUA.





**5.- ACCIONES CORRECTIVAS
Y PREVENTIVAS**

ACCIÓN CORRECTIVA: Procedimiento Préstamo a Domicilio PR-SB-02

ORIGEN DE ESTA ACCIÓN: Actividades cotidianas.

REQUISITO/DOCUMENTO INCUMPLIDO: La clausula 6.3 de la norma ISO 9001:2008 establece que: “La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: ...” b) equipo para los procesos,” ...

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL: La DDB cuenta con un sistema de seguridad de doble pasillo -con antecedente de reparación- que tiene la función de detectar los materiales bibliográficos que algunos usuarios intentan llevarse sin realizar el respectivo trámite de préstamo. Actualmente dicho sistema está presentando repetidas fallas y no detecta los intentos de sustracción en uno de sus pasillos poniendo en riesgo la integridad de los materiales informativos de la biblioteca magna.

No. De Auditoría	Código de la No Conformidad real o potencial	Descripción de la(s) Accione(s)	Responsable de realizar la(s) accione(s)	Fecha de cumplimiento		Tipo de Acción		Estado de la No Conformidad Real o potencial
				Fecha de inicio	Fecha de término	AC (Acción Correctiva)	AP (Acción Preventiva)	
NA	AC-14-2011	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar cotización de sistemas de seguridad Gestionar la adquisición de un sistema de seguridad (doble pasillo) 	Directora de Desarrollo Bibliotecario Mario Antonio Jáuregui Gutiérrez	06.10.11	19.10.11	X		Abierta
				06.10.11	30.11.11			

Continúa en la siguiente



•CODIGO: AC-14-2011 Procedimiento: Préstamo a domicilio PR-SB-02

ACCIÓN PARA ELIMINAR LAS CAUSAS DE LAS NO CONFORMIDADES REALES O POTENCIALES	FECHA DE CUMPLIMIENTO		
	Fecha de inicio	Fecha de término	Situación actual
• Solicitar cotización de sistemas de seguridad	06.10.11	19.10.11	Cumplida
• Gestionar la adquisición de un sistema de seguridad (doble pasillo)	06.10.11	30.11.11	Cumplida
. NOTA: Por oficio No. SSA/475/11 del 16-XII-2011, se instruye a la DDB: ..."realice las gestiones necesarias del equipo en mención para la adquisición vía FONDOS PIFI." Se está pendiente de que se convoque a integrar los proyectos que concursaran en 2014 por los recursos de esa bolsa nacional	Cuando convoque la dependencia responsable de integrar en 2014 los proyectos PIFI de la UAN.	En el plazo que se establezca	Cumplida
. Participar con los requerimientos de la DDB en la elaboración del PIFI 2014 de la UAN que concursará por los recursos extraordinarios que la SEP oferta para las universidades a nivel nacional.	La secretaría de docencia convocó a la integración del PIFI 2014	Se integró el PIFI 2014	Cumplida
. Conocer el resultado del concurso PIFI y la eventual aprobación de los proyectos financiados a la UAN.	Cuando se conozca lo autorizado en el PIFI 2014 de la UAN.	Una vez que se tenga la certeza de financiamiento	En proceso

SITUACIÓN ACTUAL: Se está a la espera de la gestión a realizar por la alta dirección ante las nuevas autoridades que asumieron la administración nacional en la SEP, a efecto de conocer si se autoriza a la UAN recursos en el PIFI 2014, en especial, tener la certeza de financiamiento para la compra del sistema de seguridad.



6.- ASUNTOS GENERALES

• CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR AL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO BIBLIOTECARIO

Proceso de desgaste de los equipos de cómputo utilizados en procesos administrativos como los de préstamo a usuarios, la falta de pólizas de mantenimiento del sistema de aire acondicionado, mantenimiento del elevador de biblioteca magna, de servicio para los sistemas de seguridad contra robo de libros, etc., no obstante, se continúa trabajando en la mejora continua para que el sistema se mantenga eficaz y eficiente, con sustento en la Norma ISO 9001:2008.

• RECOMENDACIONES DE MEJORA.

Que la Alta dirección de nuestra institución la posibilidad de renovación de los equipos de cómputo de que se dispone, sin descuidar el mantenimiento del equipamiento e infraestructura, en apoyo a los procesos administrativos y académicos que se realizan en la institución.

