

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

DIRECCIÓN DE DESARROLLO BIBLIOTECARIO

INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN PRIMER INFORME SEMESTRAL ENERO- JUNIO 2016



S
A
C

CONTENIDO:

1. Resultados de auditoria.
2. Retroalimentación del cliente.
3. Desempeño de los procesos.
4. Estado de acciones correctivas y preventivas.
5. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección
6. Cambios que podrían afectar al sistema.
7. Recomendaciones para la mejora



1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

AUDITORIA INTERNA

NO APLICA EN ESTE SEMESTRE

AUDITORIA EXTERNA

NO APLICA EN ESTE SEMESTRE

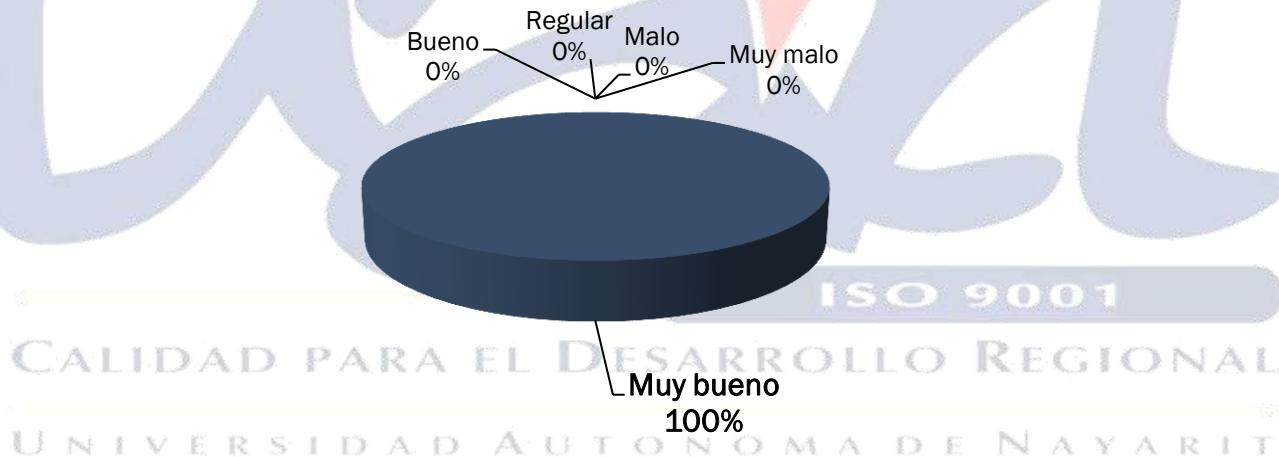
ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS (PR-SB-01)

Enero-junio de 2016

En términos generales cómo calificaría el servicio proporcionado por el personal de recuperación de documentos.



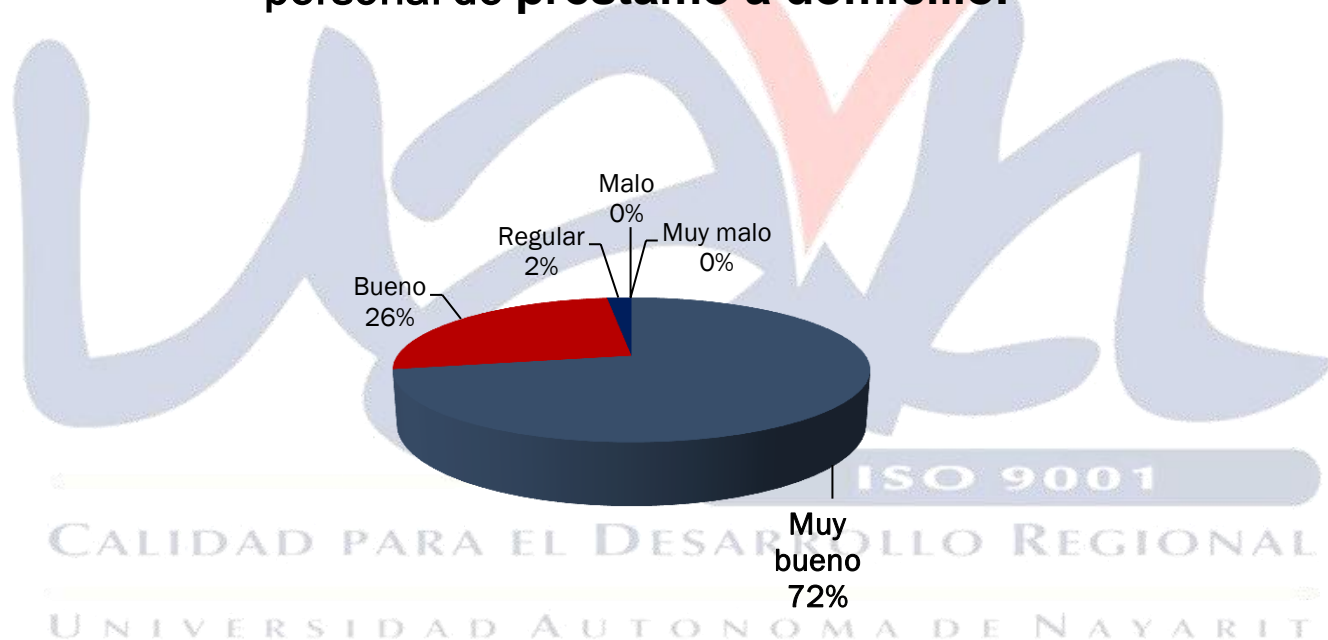
Fuente: Elaboración de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario con datos tomados del concentrado de las encuestas de satisfacción de usuarios aplicadas por el área de servicios documentales y formación de usuarios durante el primer semestre del año 2016. Tepic, Nayarit, México. Junio de 2016.

El servicio que proporciona el personal de recuperación de documentos obtuvo la máxima ponderación de “Muy bueno”, al ser calificado así, por el 100 % de los usuarios encuestados.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO A DOMICILIO (PR-SB-02)

Enero-junio de 2016

En términos generales cómo calificaría el servicio proporcionado por el personal de préstamo a domicilio.



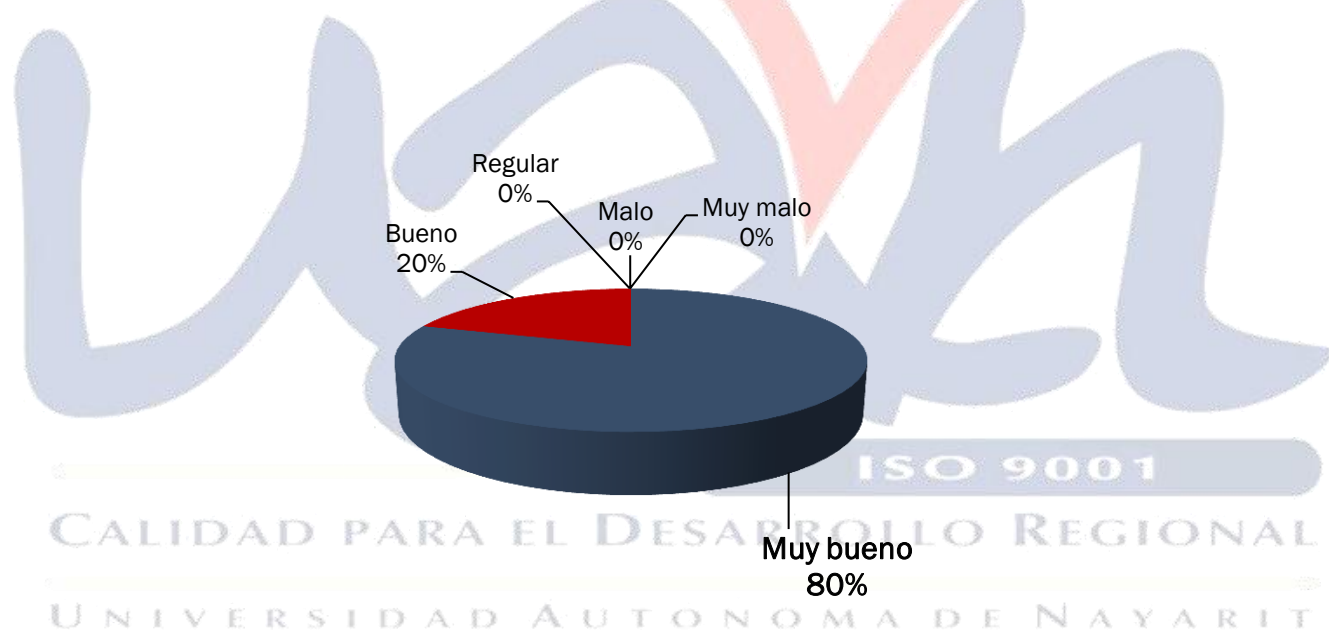
Fuente: Elaboración de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario con datos tomados del concentrado de las encuestas de satisfacción de usuarios aplicadas por el área de préstamo a domicilio durante el primer semestre del año 2016. Tepic, Nayarit, México. Junio de 2016.

El servicio que ofrece el personal de préstamo a domicilio fue calificado como “Muy bueno”, por el 72% de los usuarios encuestados y el 26% lo consideró “Bueno”.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL PRÉSTAMO DE SERVICIOS HEMEROGRÁFICOS (PR-SB-03)

Enero-junio de 2016

En términos generales cómo calificaría el servicio proporcionado por el personal de préstamo de servicios hemerográficos



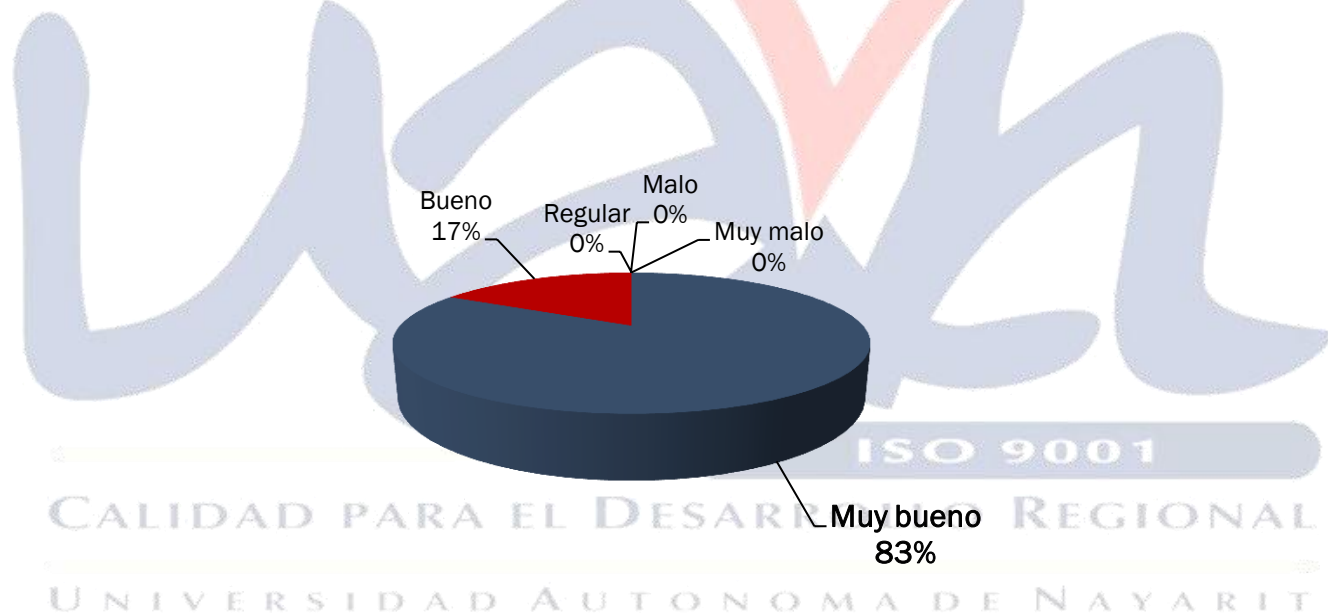
Fuente: Elaboración de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario con datos tomados del concentrado de las encuestas de satisfacción de usuarios aplicadas por el área de préstamo de servicios hemerográficos durante el primer semestre del año 2016. Tepic, Nayarit, México. Junio de 2016.

El préstamo de servicios hemerográficos que ofrece el personal, fue calificado como “Muy bueno” por el 80% de los usuarios encuestados y el restante 20% lo consideró “Bueno”.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL PRÉSTAMO DE SERVICIOS DE CÓMPUTO (PR-SB-04)

Enero-junio de 2016

En términos generales cómo calificaría el servicio proporcionado por el personal de préstamo de servicios de cómputo.



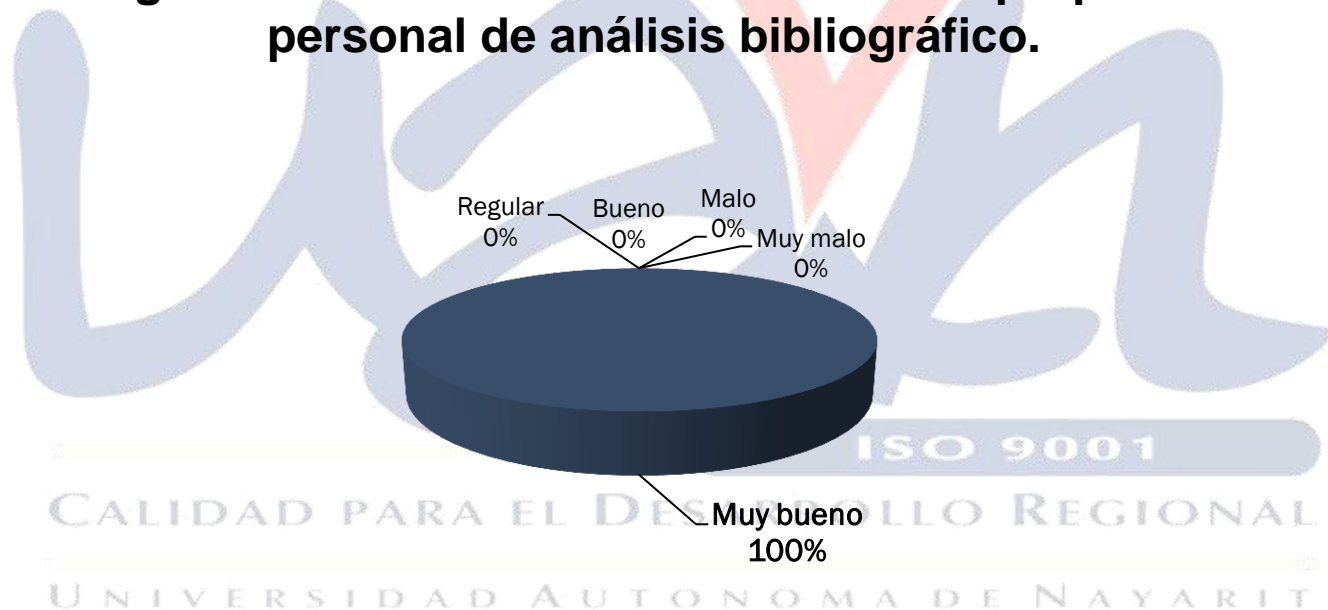
Fuente: Elaboración de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario con datos tomados del concentrado de las encuestas de satisfacción de usuarios aplicadas por el área de préstamo de servicios de computo durante el primer semestre del año 2016. Tepic, Nayarit, México. Junio de 2016.

El préstamo de servicios de cómputo que proporciona el personal, fue calificado como “Muy bueno”, por el 83% de los usuarios encuestados y 17% evaluó como “Bueno”.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL PROCEDIMIENTO PARA ABASTECER Y/O PROCESAR TÉCNICAMENTE MATERIAL INFORMATIVO PARA EL SISTEMA BIBLIOTECARIO (PR-SB-05)

Enero-junio de 2016

En términos generales cómo calificaría el servicio proporcionado por el personal de análisis bibliográfico.



Fuente: Elaboración de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario con datos tomados del concentrado de las encuestas de satisfacción de usuarios aplicadas por el área de seguimiento y control de proyectos durante el primer semestre del año 2016. Tepic, Nayarit, México. Junio de 2016.

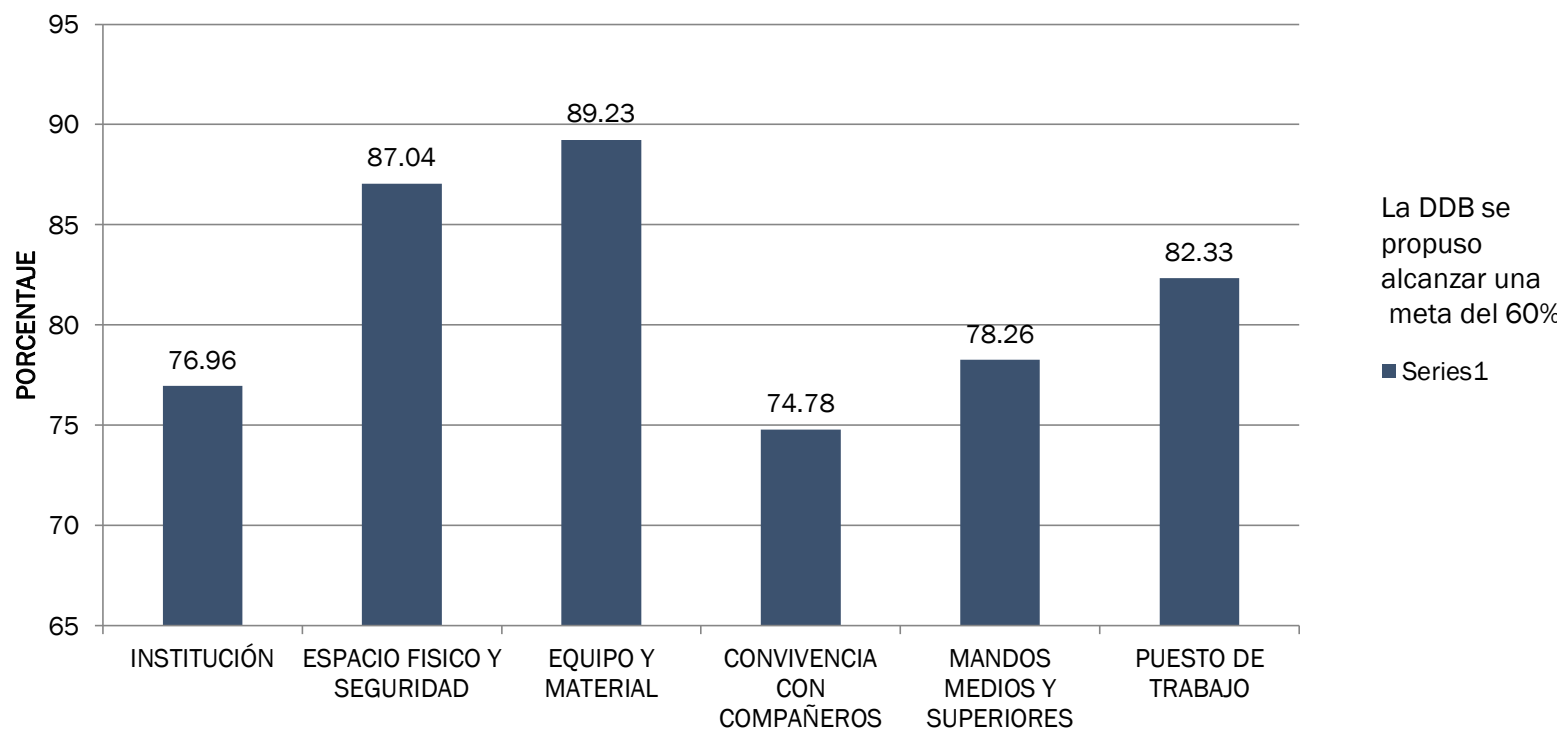
El servicio proporcionado por el personal de análisis bibliográfico, fue calificado como “Muy bueno” por el 100% de los usuarios encuestados.

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

3.1 Servicios No Conformes Ocurridos en el 1er semestre de 2016

Procedimiento	Descripción del SNC	No. De SNC	Acciones	Cumplidos	Acuerdo
Recuperación de Documentos	-	-	-	-	Se aprueba
Préstamo a Domicilio	-	-	-	-	Se aprueba
Préstamo de Servicios Hemerográficos	-	-	-	-	Se aprueba
Préstamo de servicios de cómputo	No accede a internet # 9, 9 Equipo se traba # 9 No accede a internet # 1 Memoria RAM # 3 No enciende equipo # 10 Equipo se traba # 9	7	Se reinicia el equipo, mtto al sistema, etc. uso autorizado por DDB	7	Se aprueba
Procedimiento para abastecer y/o procesar técnicamente material informativo para el sistema bibliotecario	-	-	-	-	Se aprueba

3.2 RESULTADOS DE AMBIENTE DE TRABAJO 2016



Fuente: Elaboración de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario con datos de la encuesta de ambiente de trabajo aplicada a personal de esta Dirección. Tepic, Nayarit. México. Junio de 2016.

3.3 Resultado del Plan de Acción correspondiente a la encuesta de “ambiente de trabajo” 2014 y 2015, para mejora del reactivo: “Convivencia con compañeros” y ajuste del objetivo.

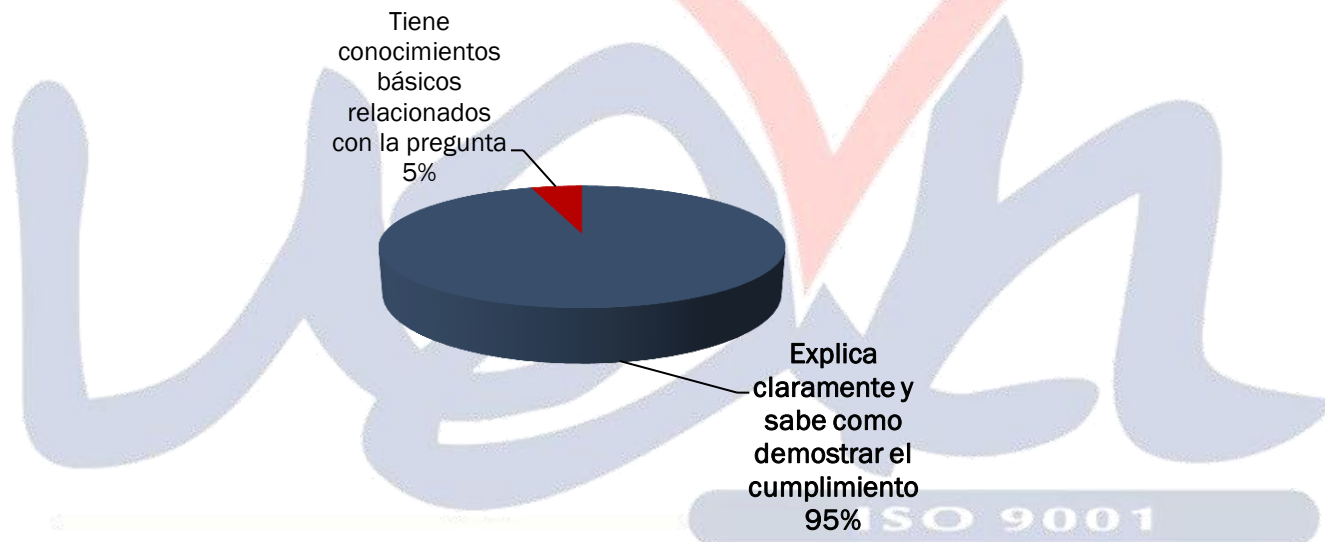
La Dirección, tenía solicitado como actividad para la mejora, el curso denominado “Interacción Humana”, mediante oficio DDB/0828/14 de fecha 04-12-2014, mismo que Recursos Humanos programó para el 10-12-2015. Fecha ésta que coincidió con otras actividades de carácter emergente y que por disposición superior el personal tuvo que atender en lugar de sus labores cotidianas, sin que hasta esta fecha se haya podido reprogramar. En razón de ello, el resultado obtenido en este reactivo en la encuesta de ambiente de trabajo aplicada en 2016 fue del 74.78%, esto hace una diferencia de 4.31 puntos porcentuales menor a la obtenida en 2015 que alcanzó el 79.09%. El objetivo a alcanzar fué del 90%, a efecto y producto de esta experiencia, se estima conveniente reajustar el objetivo para que quede en el 80.% de los encuestados, y aplicar el plan de acción al periodo 2016-2017.

4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. Incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-02-2014	AC-31-2014	6.4 Norma ISO 9001-2008 Y MANUAL DE 5S S+1	Abierta	29/02/2016	Pendiente seguimiento y en su caso, cierre del plan de acciones
Actividades cotidianas	AP-01-2016	4.2.4 Norma ISO 9001-2008	Abierta	15/12/2016	Se realizó la acción inmediata y las demás en proceso conforme al plan

5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

Comprensión de la Política de Calidad



Fuente: Elaboración de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario con datos de la encuesta de política de calidad, se aplican 61 encuestas al personal de esta Dirección. Tepic, Nayarit. México. Junio de 2015.

Se aplicaron 61 encuestas

6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

El continuo de desgaste de los equipos de cómputo utilizados en procesos administrativos, así como los de préstamo a usuarios, la falta de pólizas de mantenimiento del sistema de aire acondicionado, la falta de mantenimiento del elevador de biblioteca magna, la sustitución de los sistemas de seguridad contra robo de libros, podrán afectar al sistema debido a la importancia de estos factores, considerando la gran cantidad de universitarios que diariamente visita a las bibliotecas: Magna y electrónica-hemeroteca. 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.



7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Que la Alta dirección de nuestra institución visualice la posibilidad de renovación de los equipos de cómputo de que se dispone, sin descuidar el pago de pólizas (elevador, aire acondicionado) necesarias para el buen funcionamiento de las bibliotecas: magna y electrónica-hemeroteca, así como aquellas que se requieran para el mantenimiento y conservación de los edificios (bibliotecas), siendo estas un apoyo a los procesos administrativos y académicos que se realizan en la institución.

ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT