

**DIRECCIÓN DE DESARROLLO  
BIBLIOTECARIO.**

## **INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN SEGUNDO INFORME 04/12/15**

# 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 EXTERNA		
AE-01-2015	27/05/2015	CERO NO CONFORMIDADES

AUDITORIA INTERNA		
AI-02-2015	14/10/2015	CERO NO CONFORMIDADES

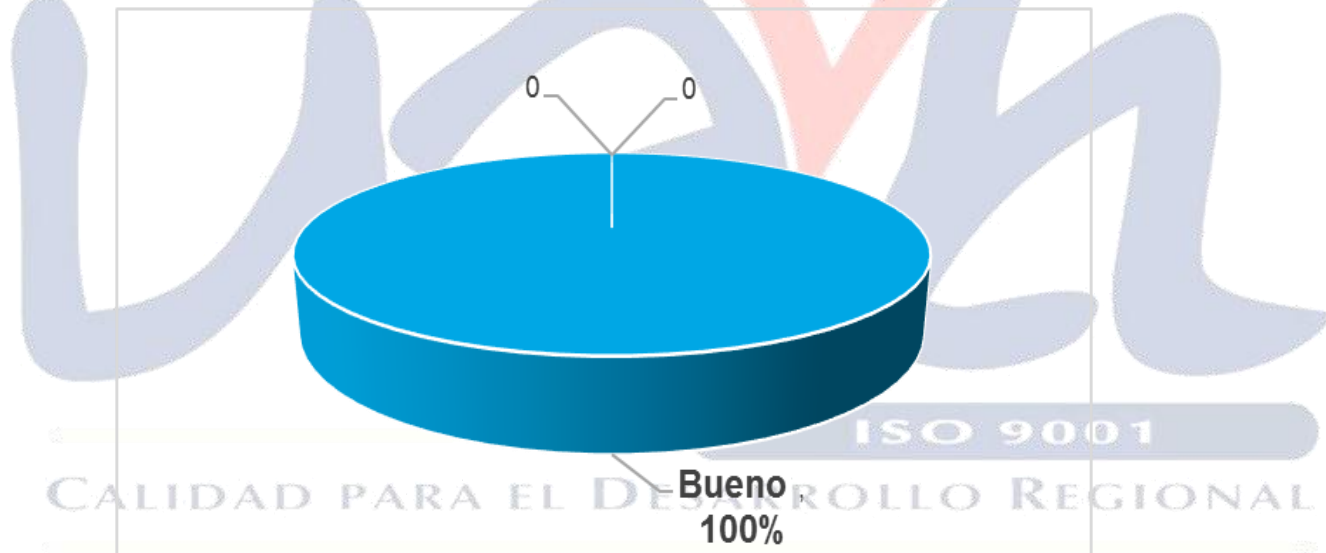
ISO 9001  
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL  
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

## 2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

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

Enero-Junio de 2015

¿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 primer semestre del año 2015. Tepic, Nayarit, México. Junio de 2015.

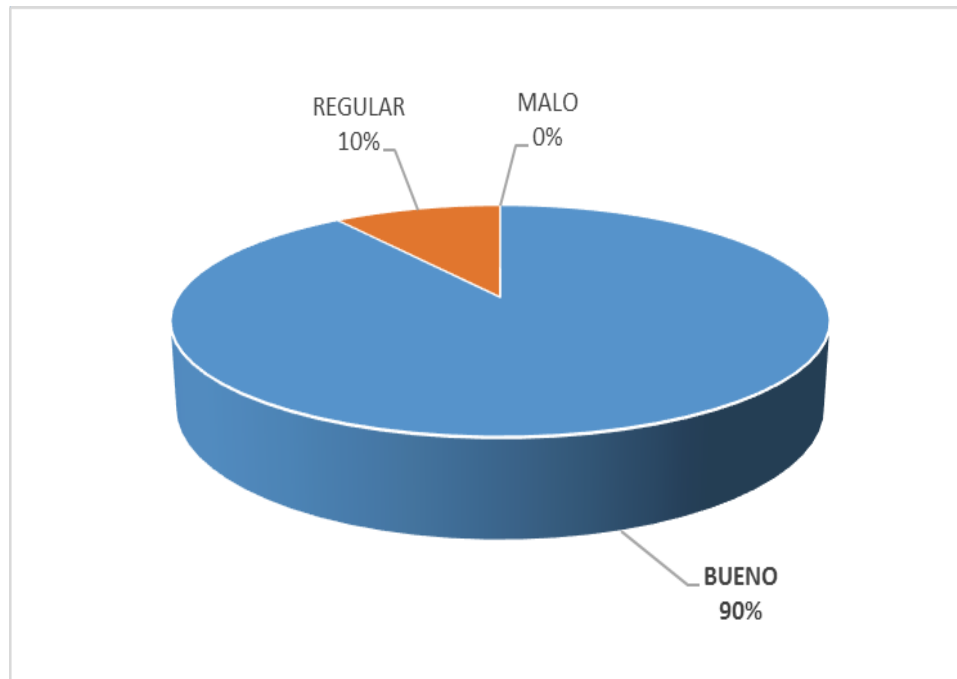
**El servicio de recuperación de documentos obtuvo la máxima ponderación: “Bueno”, al ser calificado así por el 100 % de los usuarios encuestados.**

Nota: Las encuesta del segundo semestre se aplican en la primer semana de diciembre 2015..

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

Enero-Junio de 2015

## ¿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 préstamo a domicilio durante el primer semestre del año 2015. Tepic, Nayarit, México. Junio de 2015.

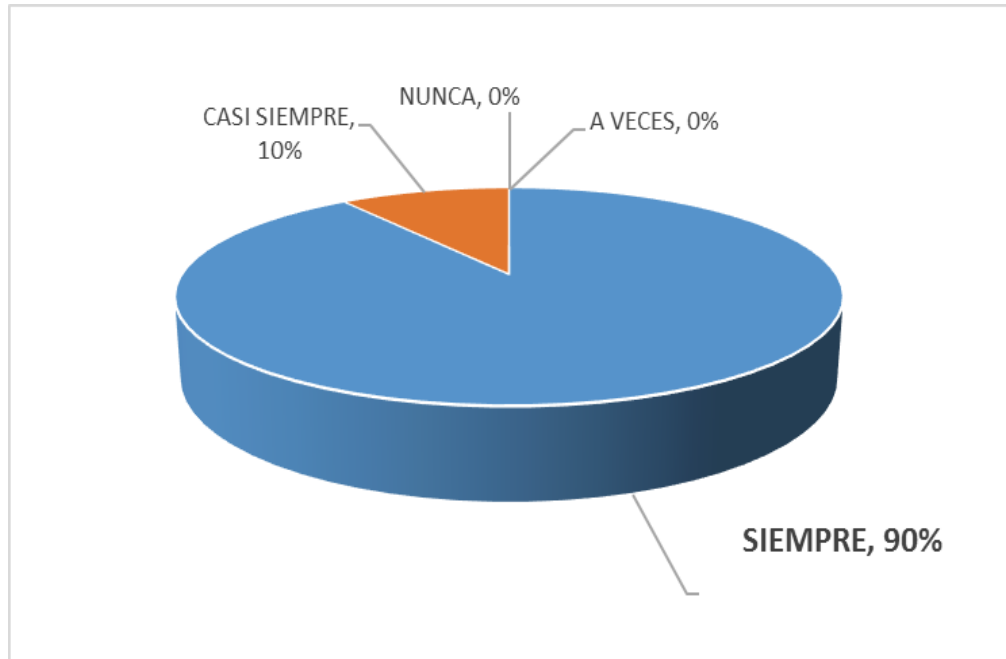
**El servicio de préstamo a domicilio fue calificado como: “Bueno”, por el 90% de los usuarios encuestados.**

Nota: Las encuesta del segundo semestre se aplican en la primer semana de diciembre 2015..

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

Enero-Junio de 2015

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

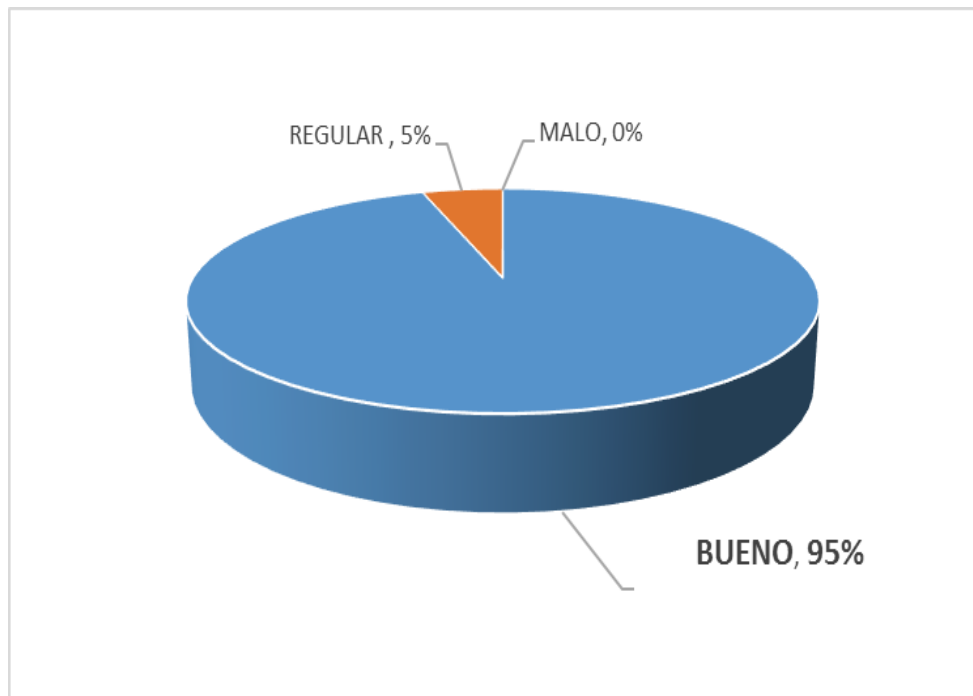


Fuente: Elaboración de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario con datos tomados del concentrado de la encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el área de préstamo de servicios hemerográficos durante el primer semestre del año 2015. Tepic, Nayarit, México. Junio de 2015.

**El préstamo de servicios hemerográficos fue calificado como bueno: "SIEMPRE", por el 90% de los usuarios encuestados.**

Nota: Las encuesta del segundo semestre se aplican en la primer semana de diciembre 2015.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL PRÉSTAMO DE  
SERVICIOS DE COMPUTO (PR-SB-04)  
Enero-Junio de 2015**  
**¿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 préstamo de servicios de computo durante el primer semestre del año 2015. Tepic, Nayarit, México. Junio de 2015.

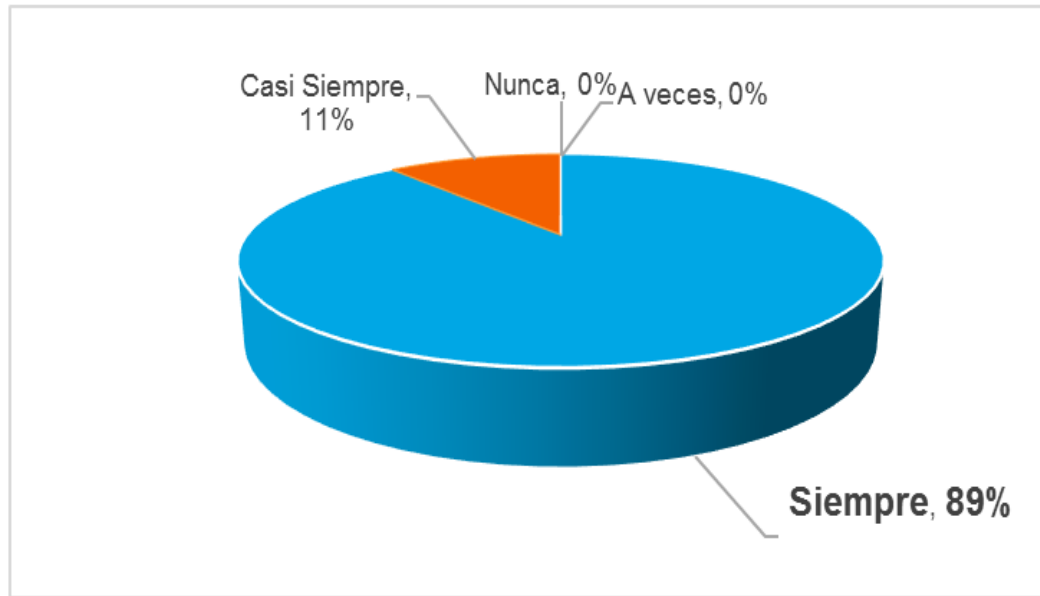
**El préstamo de servicios de computo fue calificado como: “BUENO”, por el 95% de los usuarios encuestados.**

Nota: Las encuesta del segundo semestre se aplican en la primer semana de diciembre 2015..

**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 2015**

**¿EN GENERAL EL PROCEDIMIENTO PARA ABASTECER Y/O PROCESAR TÉCNICAMENTE MATERIAL INFORMATIVO PARA EL SISTEMA BIBLIOTECARIO, ME PARECE 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 durante el primer semestre del año 2015. Tepic, Nayarit, México. Junio de 2015.

**El procedimiento para abastecer y/o procesar técnicamente material informativo para el sistema bibliotecario fue calificado como bueno: "SIEMPRE", por el 89% de los usuarios encuestados.**

Nota: Las encuesta del segundo semestre se aplican en la primer semana de diciembre.2015.

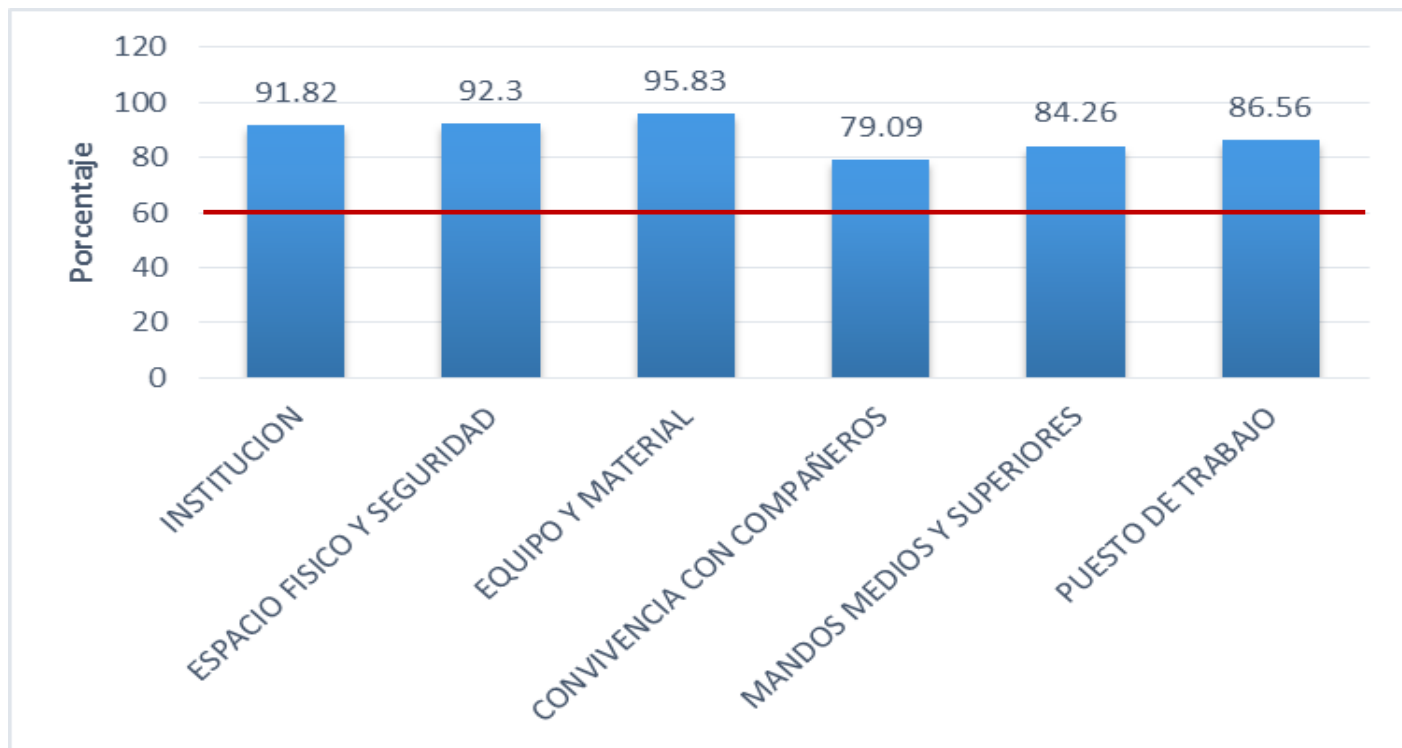


# 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

## Servicios No Conformes Ocurridos en el 2do semestre de 2015

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	Equipo con problemas de encendido: 19, 20, 24, Fallas en pantalla: 04, 04, 04 Fallas en la memoria: 03 Internet: 02, 04, 02 Se apaga: 02 No arranca:03	12	Se reinicia el equipo, se cambian monitores, mtto al sistema, etc. uso autorizado por DDB	12	Se aprueba
Procedimiento para abastecer y/o procesar técnicamente material informativo para el sistema bibliotecario		-	-	-	Se aprueba

# RESULTADO DE AMBIENTE DE TRABAJO 2015



La DDB se propuso alcanzar una meta del 60%

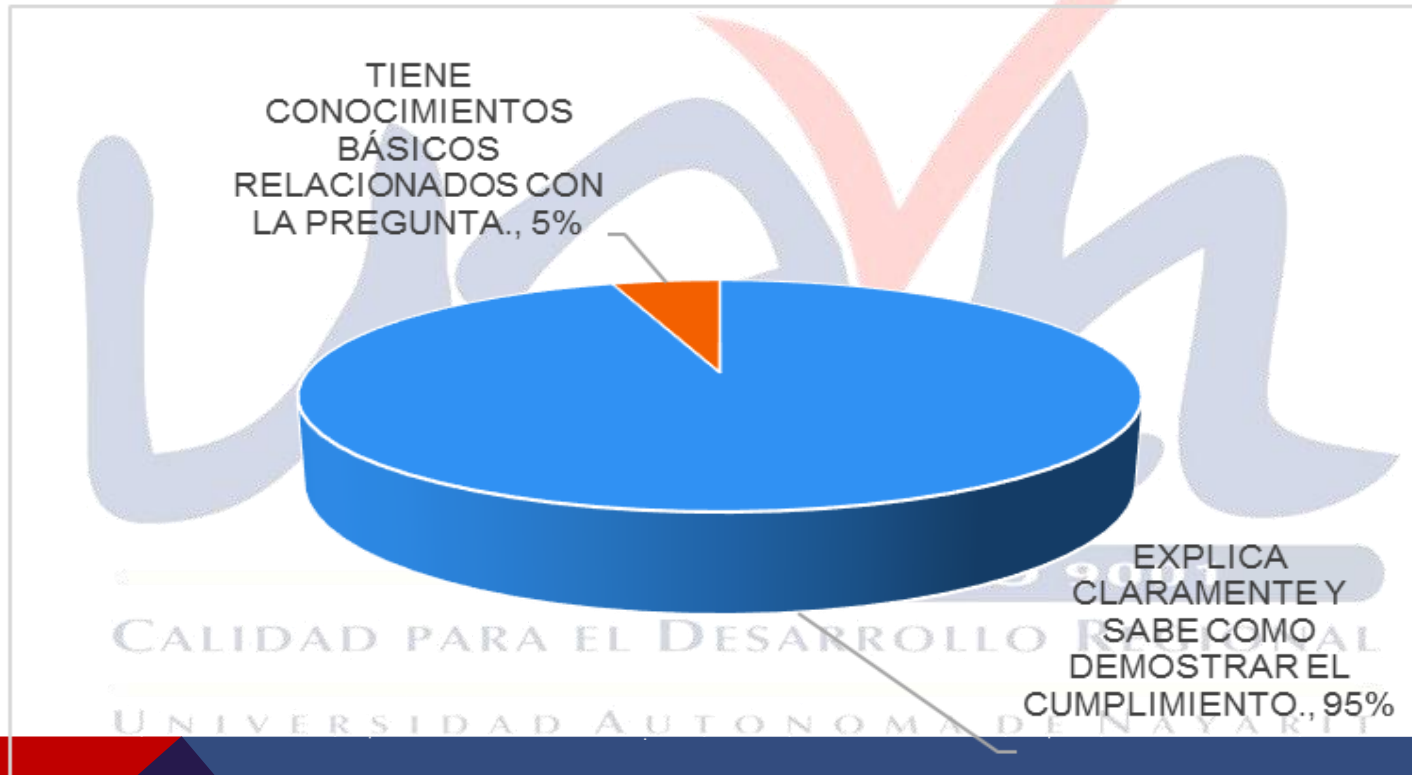
Fuente: Elaboración de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario con datos de la encuesta de ambiente de trabajo aplicada a personal de esta Dirección. Tepic, Nayarit. México. Junio de 2015.

## 4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
ACTIVIDAD COTIDIANA	AC-14-2011	6.3 ISO 9001-2008	Cerrada	24/06/2015	-
AI-02-2014	AC-31-2014	8.4 Norma ISO 9001-2008 Y MANUAL DE 5S S+1	Abierta	29/02/2016	-

# 5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN

## 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.**

**Plan de acción** correspondiente a los resultados de la encuesta de “ambiente de trabajo” 2014 y 2015, de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario.

**PERIODO:** Segundo semestre 2015

**OBJETIVO:** Mejorar la comunicación y convivencia del personal que integra la dirección de desarrollo bibliotecario, derivado del resultado de las encuesta de ambiente de trabajo 2014-2015, sobre el reactivo “convivencia con los compañeros” obteniendo el resultado en el 2014 del 75.31% donde dicen los encuestados tener convivencia con sus compañeros y en el 2015 con el 79.09%. Se propone lograr que mínimamente el 90.% de los encuestados (encuesta de ambiente de trabajo 2016) manifiesten tener comunicación y trabajo en equipo con sus compañeros.

**ESTRATEGIAS:** Involucrar a la alta dirección de la organización en la atención de esta situación.

**ACCIONES:**

**RESPONSABLE:**

**1.** Solicitar a la Dirección de R.H. la aplicación de la capacitación denominada “Interacción Humana” (ya solicitada en la Cedula de Detección de Necesidades de Capacitación 2015).

Director de Desarrollo Bibliotecario.

Inicio: 06 de Julio de 2015 – fecha de término: variable.  
(depende de fechas que establezca la Dirección de R.H.)

En proceso.

**2.** Después de la Capacitación recibida se dará seguimiento (nueva encuesta) al objetivo a través del reactivo “convivencia con los compañeros” de la encuesta de ambiente de trabajo, aplicada al personal de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario.

Coordinador de Calidad de la DDB.

Inicio: 05 de Octubre de 2015 – fecha de término: variable.  
(depende de la fecha establecida para la capacitación por parte de la Dirección de R.H.).

En proceso.

**3.** Seguimiento del objetivo a través del reactivo “convivencia con los compañeros” de la encuesta ambiente de trabajo, aplicada al personal de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario, en Mayo de 2016.

Coordinador de Calidad de la DDB.

Inicio: Mayo de 2016 – fecha de término: Junio 2016 .  
(Junio de 2016 se dan los resultados de la encuesta de ambiente de trabajo).

En proceso.

## 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 que a 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 sean necesarias 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.

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT