

DIRECCIÓN DE DESARROLLO BIBLIOTECARIO

1er INFORME

Desempeño del sistema de calidad

Enero-Junio 2015



Contenido:

1. Resultados de auditoria.
2. Retroalimentación del cliente.
3. Desempeño de los procesos (SNC).
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.

AUDITORÍA INTERNA

AI-01-2015

CERO NO
CONFORMIDADES

AUDITORÍA EXTERNA

AE-01-2015

CERO NO
CONFORMIDADES

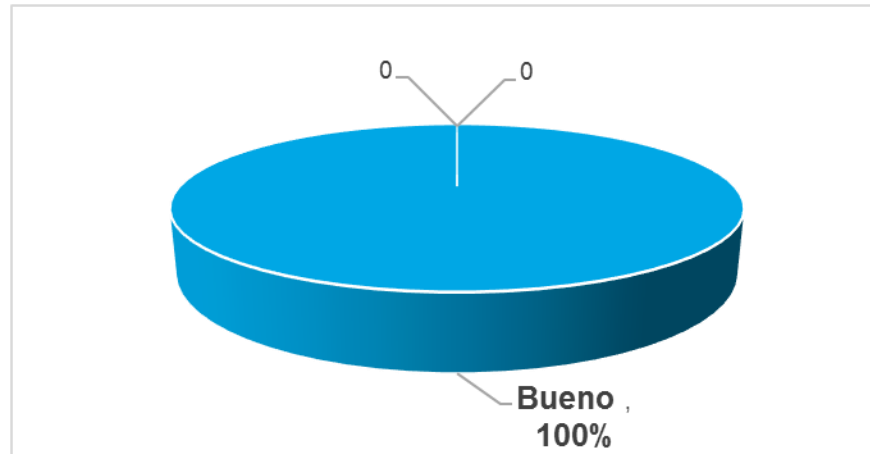


2.-Retroalimentación del cliente.

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

Enero-Junio de 2015

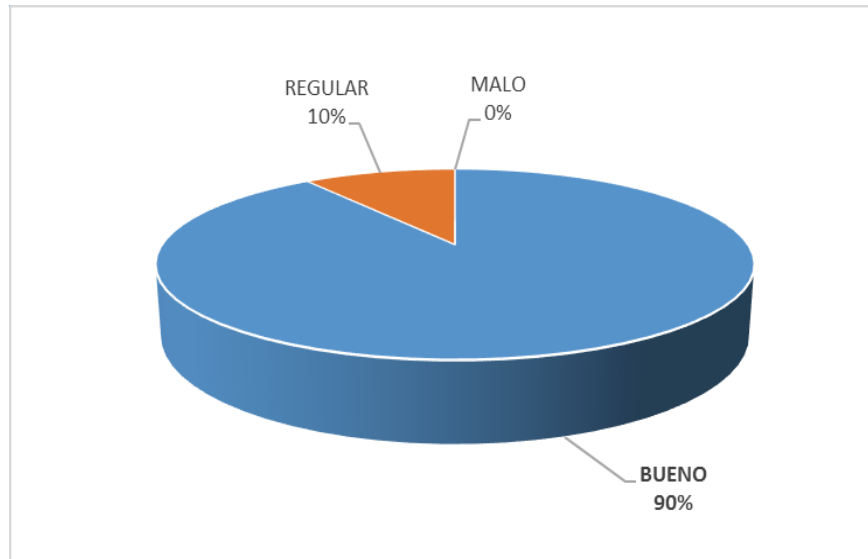
¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO?



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.

**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?**

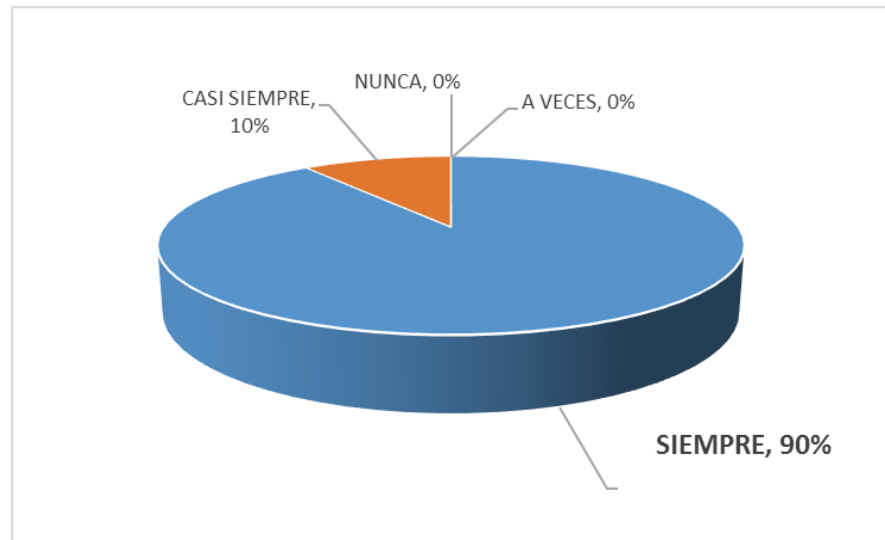


Fuente: Elaboración de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario con datos tomados del concentrado de la encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el área de préstamo a domicilio durante el primer semestre del año 2015. Tepic, Nayarit, México. Junio de 2015.

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

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL PRÉSTAMO DE
SERVICIOS HEMEROGRÁFICOS (PR-SB-03)
Enero-Junio de 2015**

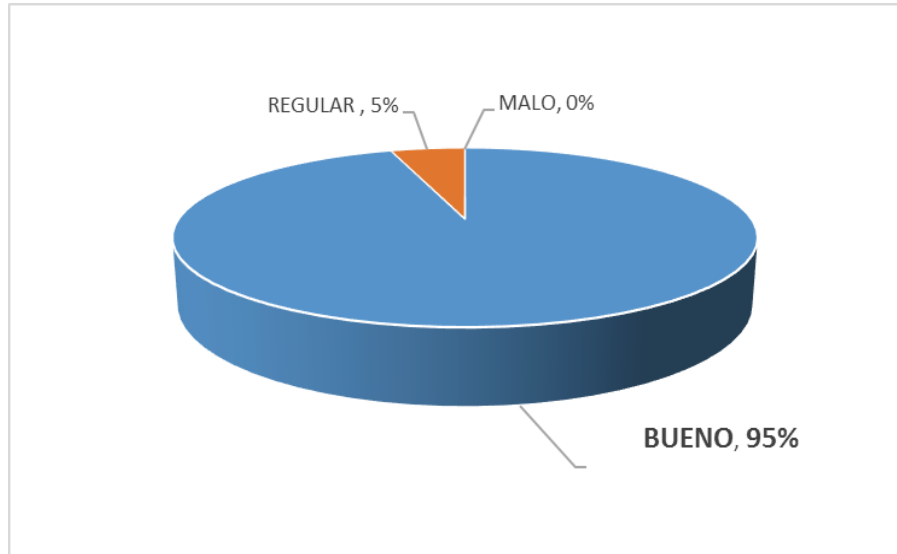
**¿ EN GENERAL EL PRÉSTAMO DE SERVICIOS HEMEROGRÁFICOS ME
PARECE BUENO?**



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.

**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?**



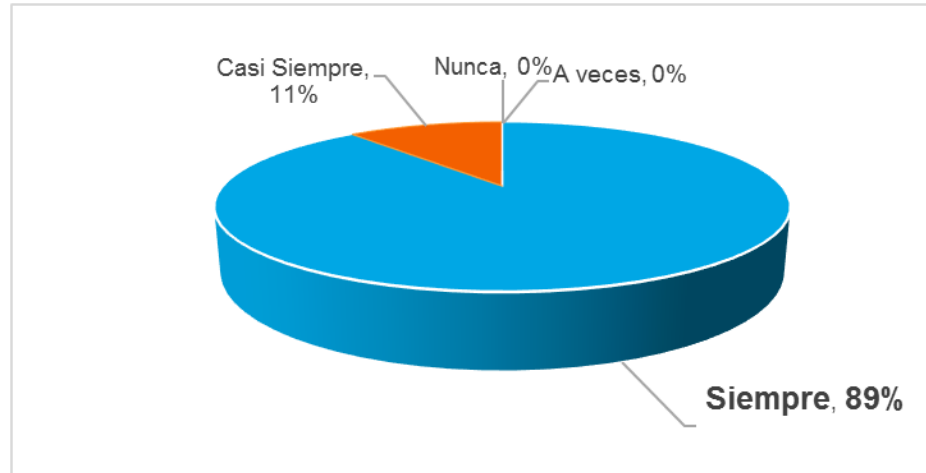
Fuente: Elaboración de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario con datos tomados del concentrado de la encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el área de préstamo de servicios de computo durante el primer semestre del año 2015. Tepic, Nayarit, México. Junio de 2015.

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

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.

3.- Desempeño de los procesos.

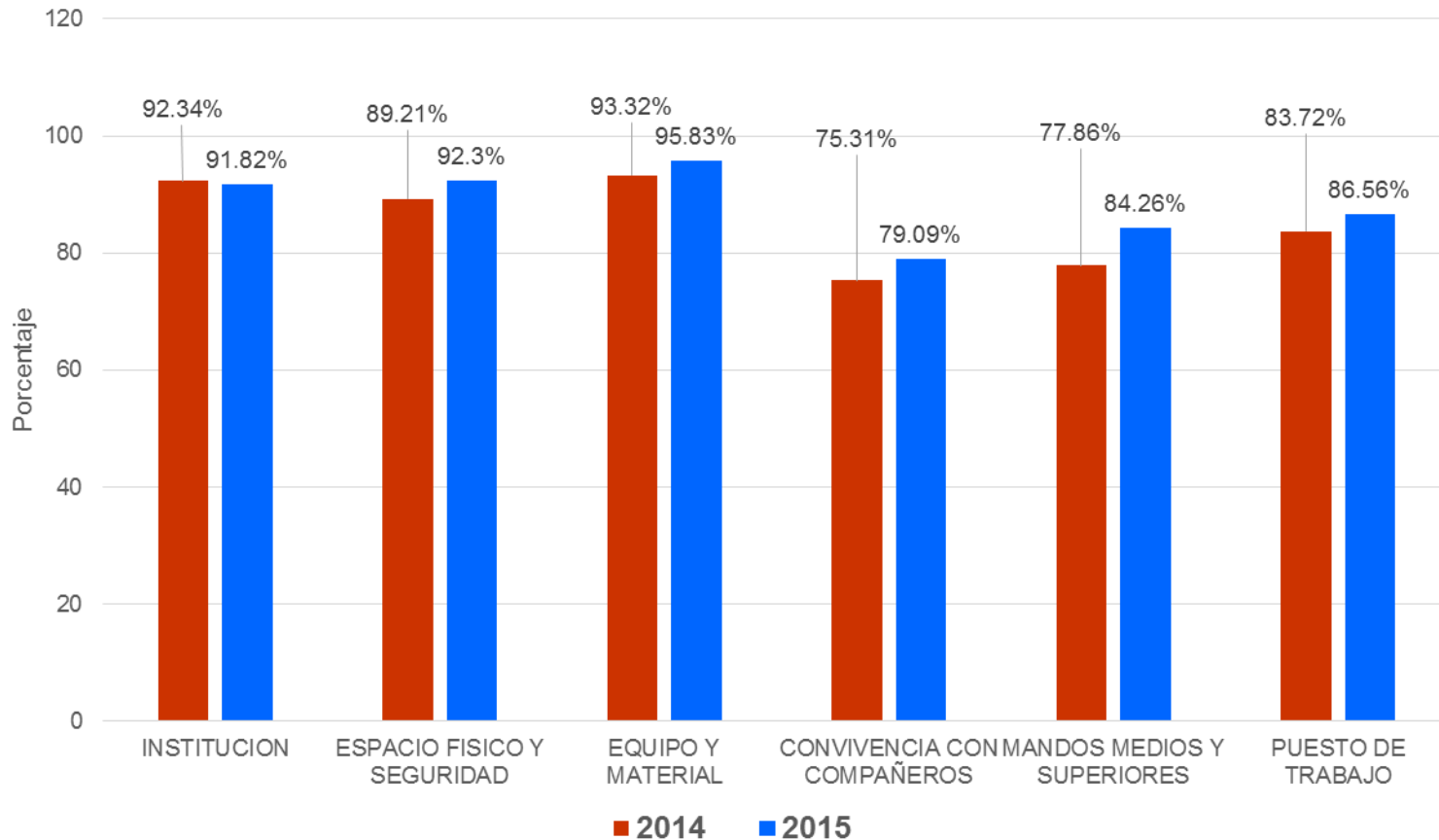
Servicios No Conformes Ocurridos en el 1er semestre del 2015

Procedimientos Certificados	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 procesamiento lento (No.18, 11 18, 04, 10, 04, 06, 11, 04, 18, 16, 18). Equipos se traban (17, 20, 16, 18 17, 20).	18	Se reinician los equipos, acción autorizada por la DDB	18	Se aprueba
Procedimiento para abastecer y/o procesar técnicamente material informativo para el sistema bibliotecario	En la ficha bibliográfica con el No. De sistema 000066523, en la línea de NOTA, se captura erróneamente como: ejemplares , se corrige a: ejemplares .	1	Se edita el error de captura, uso autorizado por DDB	1	Se aprueba



Dirección de Desarrollo Bibliotecario

Encuesta Ambiente de Trabajo 2014-2015



Dirección de Desarrollo Bibliotecario

Encuesta Ambiente de Trabajo

La gráfica de ambiente de trabajo nos refleja que el apartado mas afectado es el de “convivencia con compañeros”, ya que en el 2014 los compañeros lo califican con el 75.31% y en el 2015 se evalúa con el 79.09%, es por ello que en la “Cedula de Detección de Necesidades de Capacitación 2015” se programó una capacitación denominada “Interacción Humana” previendo dicho problema. La finalidad de este curso, es que, el personal forme vínculos entre si y conduzca a fortalecer la comunicación y al mismo tiempo contribuya para el desarrollo grupal e individual.



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.

En proceso.

(depende de la fecha establecida para la capacitación por parte de la Dirección de R.H.).

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 .

En proceso.

(Junio de 2016 se dan los resultados de la encuesta de ambiente de trabajo).

4.- Estado de Acciones Correctivas y Preventivas.

Folio NC.	Origen de la acción	Documento Incumplido	Status	Fecha de cierre
AC-14-2011	Actividades cotidianas (falla en sistema de seguridad)	6.3 ISO 9001-2008	CERRADA	24/06/2015

5.- Acciones de seguimiento de revisiones de la dirección.

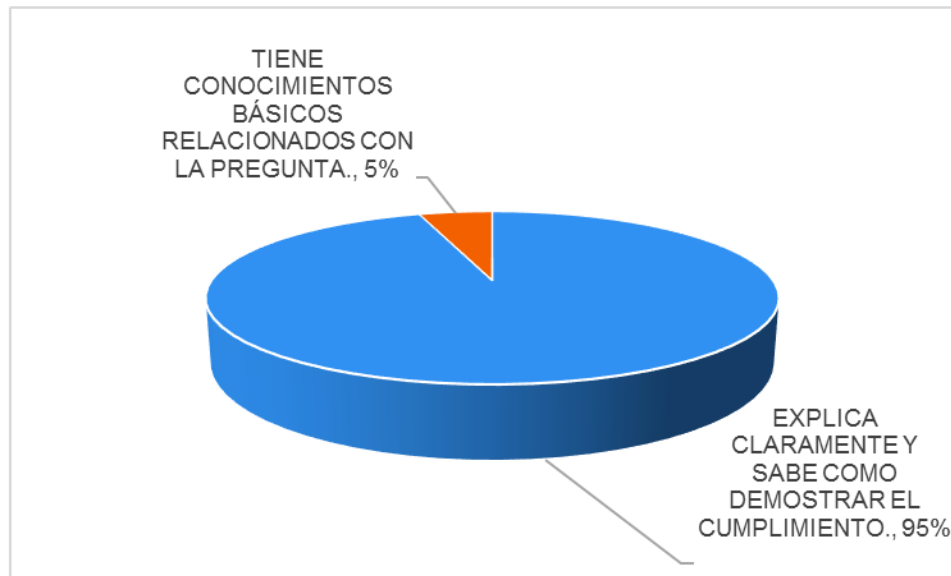
Estándar de calidad de la DDB: Que mínimamente el 89% de los usuarios encuestados en cada uno de los procedimientos certificados de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario, perciba que el servicio es BUENO, en el periodo de enero a diciembre del 2015.

Procedimiento	1er Sem. 2014	2do Sem. 2014	1er Sem. 2015
Recuperación de documentos (PR-SB-01)	100%	100%	100%
Préstamo a domicilio (PR-SB-02)	97%	93%	90%
Préstamo de servicios hemerográficos (PR-SB-03)	90%	95%	90%
Préstamo de servicios de cómputo (PR-SB-04)	100%	90%	95%
Para abastecer y/o procesar técnicamente material informativo al sistema bibliotecario (PR-SB-05)	89%	100%	89%



Comprensión de la Política de Calidad

**Se aplicaron 61 encuestas,
obteniendo el siguiente resultado:**



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, 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.



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 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.

