

DIRECCIÓN DE DESARROLLO BIBLIOTECARIO

INFORME ENERO –ABRIL 2013



**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

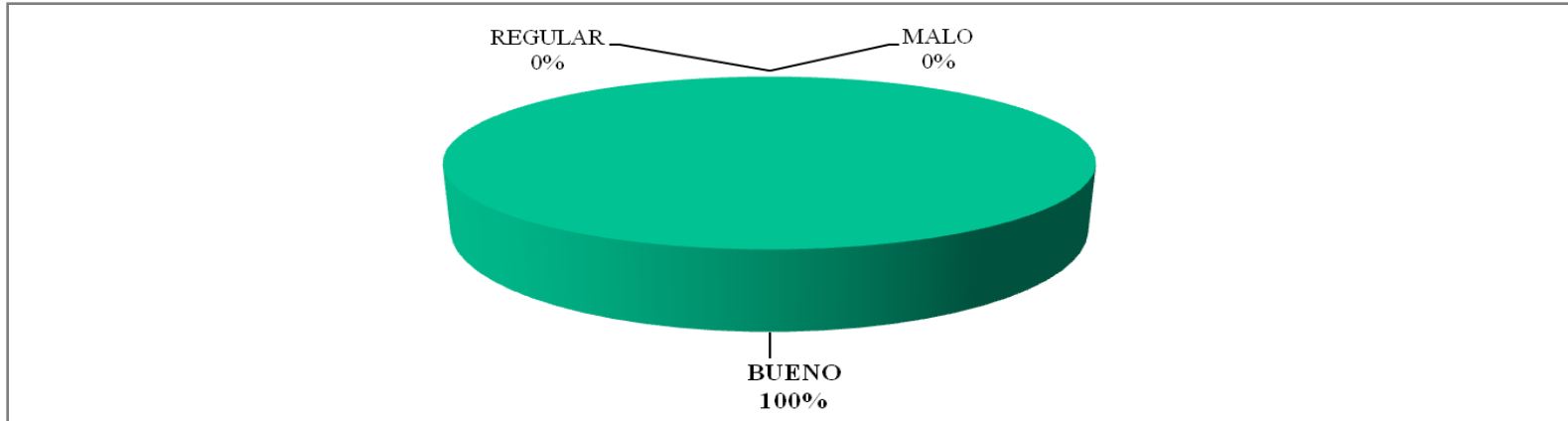


1.- RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS

Julio-Diciembre de 2012

¿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 2012. Tepic, Nayarit, México. Enero de 2013.

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

COMPARATIVO

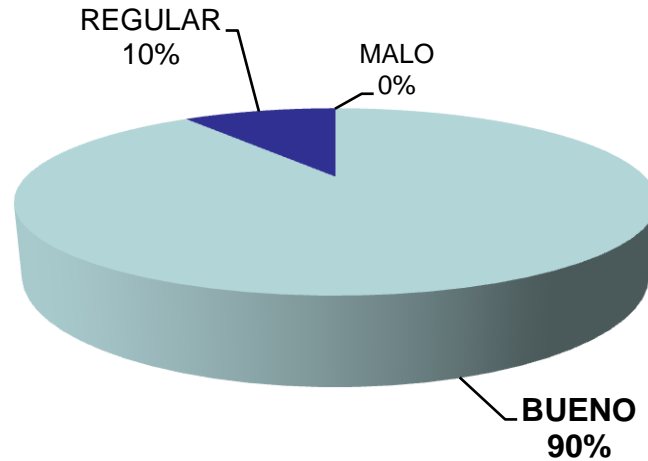
JULIO-DIC 2009	ENE-JUN 2010	JULIO-DIC 2010	ENE-JUN 2011	JUL-DIC 2011	ENE-JUN 2012	JUL-DIC 2012
BUENO 100%	BUENO 100%	BUENO 100%	BUENO 100%	BUENO 100%	BUENO 100%	BUENO 100%

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 2012

¿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 2012. Tepic, Nayarit, México. Enero de 2013.

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

COMPARATIVO

JUL-DIC 2009	ENE-JUN 2010	JUL-DIC 2010	ENE-JUN 2011	JUL-DIC 2011	ENE-JUN 2012	JUL-DIC 2012
BUENO 96.7%	BUENO 100%	BUENO 100%	BUENO 97%	BUENO 100%	BUENO 96.7%	BUENO 90%

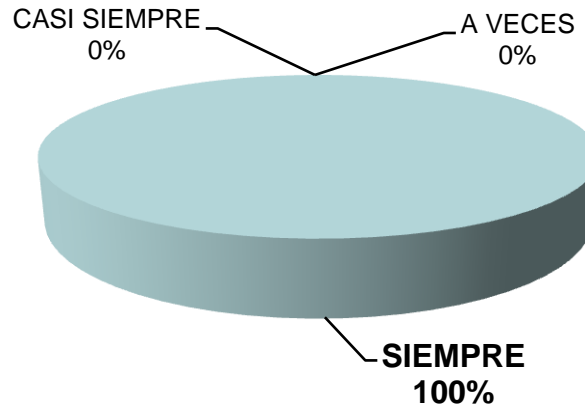
CON VARIACIONES, LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESTA EN ALTO NIVEL



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL PRESTAMO DE SERVICIOS HEMEROGRÁFICOS

Julio-Diciembre de 2012

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 hemerográficos en Noviembre de 2012. Tepic, Nayarit, México. Enero de 2013.

El préstamo de servicios hemerográficos se percibió como bueno: “SIEMPRE”, por el 100% de los usuarios encuestados.

COMPARATIVO

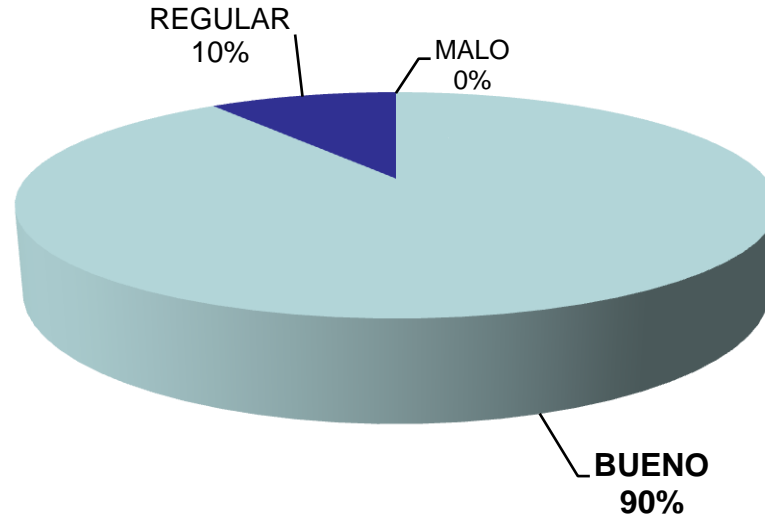
JUL-DIC 2009	ENE-JUN 2010	JUL-DIC 2010	ENE-JUN 2011	JUL-DIC 2011	ENE-JUN 2012	JUL-DIC 2012
100%	100%	100%	94%	93.7%	95%	100%

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 2012**

¿ 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 2012. Tepic, Nayarit, México. Enero de 2013.

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

COMPARATIVO

JUL-DIC 2009	ENE-JUN 2010	JUL-DIC 2010	ENE-JUN 2011	JUL-DIC 2011	ENE-JUN 2012	JUL-DIC 2012
95%	100%	95%	95%	95%	90%	90%

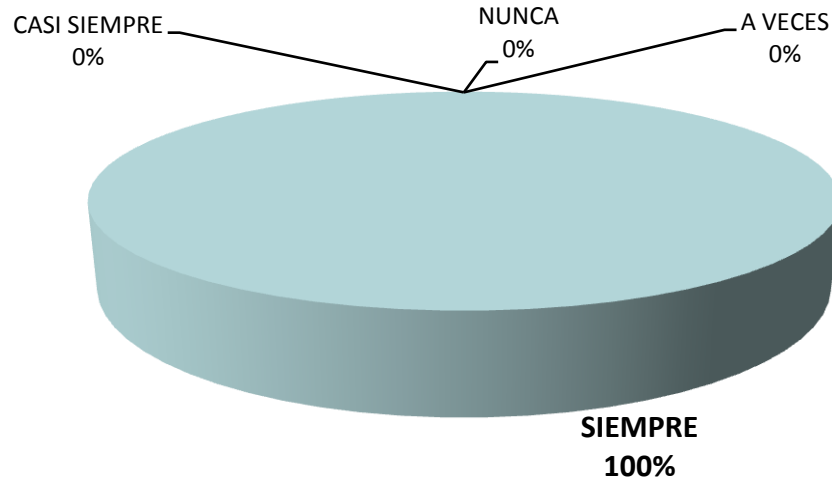
CON FLUCTUACIÓN, LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO SE MANTIENE EN ALTO NIVEL



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

Julio-Diciembre de 2012

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 2012. Tepic, Nayarit, México. Enero de 2013.

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

JUL-AGO 2009	ENE-FEB 2010	ABR-JUN 2010	JUL-DIC 2010	ENE-JUN 2011	JUL-DIC 2011	ENE-JUN 2012	JUL-DIC 2012
100%	100%	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 DOS NO CONFORMIDADES ABIERTAS

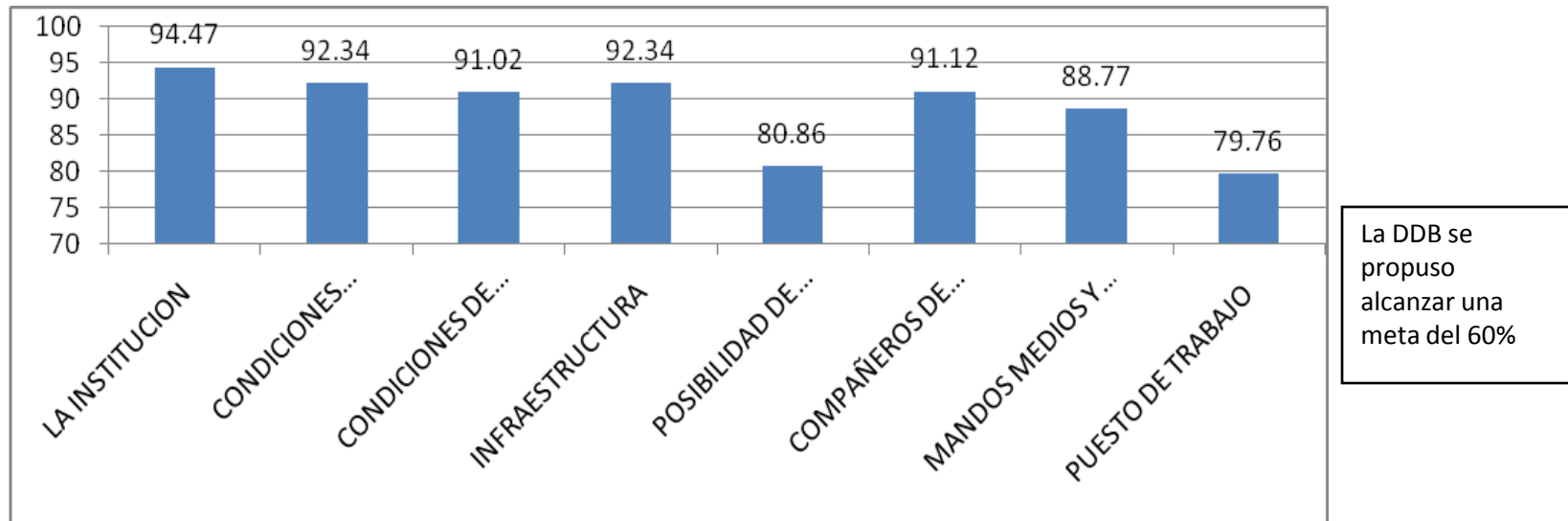
FOLIO NC	ORIGEN DE ESTA ACCIÓN	SITUACIÓN	ESTADO
AC-14-2011	Actividades cotidianas (falla en sistema de seguridad)	Gestionada (en proceso)	Abierta
AC-01-2012	Actividades cotidianas (política del procedimiento propiciaba no-conformidades)	Terminada	Abierta



3.- AMBIENTE LABORAL

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

2012



Fuente: Elaboración de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario con datos tomados del concentrado de resultados de la encuesta de ambiente de trabajo correspondiente al 2012 Tepic, Nayarit, México Julio de 2012.

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 88.83%. Se seguirá trabajando en la mejora continua.

EL AMBIENTE DE TRABAJO SE GESTIONA Y MANTIENE EN ALTO NIVEL



4.- CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES

Control de los servicios no conformes identificados en el periodo Enero-Abril de 2013

Procedimiento	Descripción del SNC	No. De SNC	Acciones	Cumplidos
Recuperación de Documentos	-	-	-	-
Préstamo a Domicilio	-	-	-	-
Préstamo de Servicios Hemerográficos	Se detectó un volumen de una tesis de dos volúmenes, ubicado en otro sitio del anaquel que no correspondía a su ordenamiento topográfico	1	Re intercalar en el sitio que corresponde el volumen detectado.-	1
Préstamo De Servicios de Cómputo	Equipo con procesamiento lento Nos. 7, 6, 8, 11, 4, 3, 9, 6, 15, 1, 4, 8, 11 y 13	14	Uso autorizado por DDB. (Se resetearon los equipos)	14
	Equipos Bloqueados Nos. 10, 7, 1, 7, 8, 5, 13, 1, 15 y 7	10	Eliminar NC. (Se resetearon los equipos)	10
Abastecer de Materiales Informativos Procesados Técnicamente al Sistema Bibliotecario	- una tesis en dos volúmenes se les coloco la misma etiqueta sin distinguir el Anexo "A" como volumen 2 (Dice: V. 1)	1	Corregir, imprimir y colocar nuevas etiquetas para que se identifique el Anexo "A" como el volumen 2 (V. 2)	1

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 Clara Orizaga Rodríguez	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 2012 por los recursos de esa bolsa nacional	Quando convoque la dependencia responsable de integrar en 2012 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 2013 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 2013	Se integró el PIFI 2013	Cumplida
. Conocer el resultado del concurso PIFI y la eventual aprobación de los proyectos financiados a la UAN.	Quando se conozca lo autorizado en el PIFI 2013 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 2013, en especial, tener la certeza de financiamiento para la compra del sistema de seguridad.



ACCIÓN CORRECTIVA: Procedimiento para abastecer de materiales informativos procesados técnicamente al sistema bibliotecario PR-SB-05

ORIGEN DE ESTA ACCIÓN: Actividades cotidianas.

REQUISITO/DOCUMENTO INCUMPLIDO: REQUISITO/DOCUMENTO INCUMPLIDO: Apartado 4.2.3., inciso b) de la norma ISO 9001:2008, en relación con la sección 6.19 del procedimiento para abastecer de materiales informativos procesados técnicamente al sistema bibliotecario.

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL: El procedimiento documentado establece en su sección 6.19 que: “Los materiales que se mencionan a continuación tendrán las siguientes abreviaturas al inicio de la etiqueta.” Y es el caso, que se localizaron etiquetas de tres colecciones cuyas abreviaturas no se incluyeron previamente en el procedimiento documentado. Además, se detectó que las abreviaturas de 5 colecciones ya registradas, tienen alguna diferencia con las que se anotaron al inicio de las etiquetas.

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 y Código		Estado de la No Conformidad Real o potencial
				Fecha de inicio	Fecha de término	AC (Acción Correctiva)	AP (Acción Preventiva)	
NA	AC-01-2012	Mejorar el procedimiento para abastecer de materiales informativos procesados técnicamente al sistema bibliotecario Código PR-SB-05, con nivel de revisión 06, precisando la naturaleza de la política 6.19	Responsable de Análisis Bibliográfico Juana Simón Ríos	01.02.12	15.02.12	X		Abierta

Continúa en la siguiente

SITUACIÓN ACTUAL: Se cumplió. Se está a la espera del seguimiento y, en su caso, cierre posterior.



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 del área electrónica de información, la falta de pólizas de mantenimiento del sistema de aire acondicionado 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 la Universidad Autónoma de Nayarit considere 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.

