

# DIRECCIÓN DE DESARROLLO BIBLIOTECARIO

## 2do. INFORME 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**

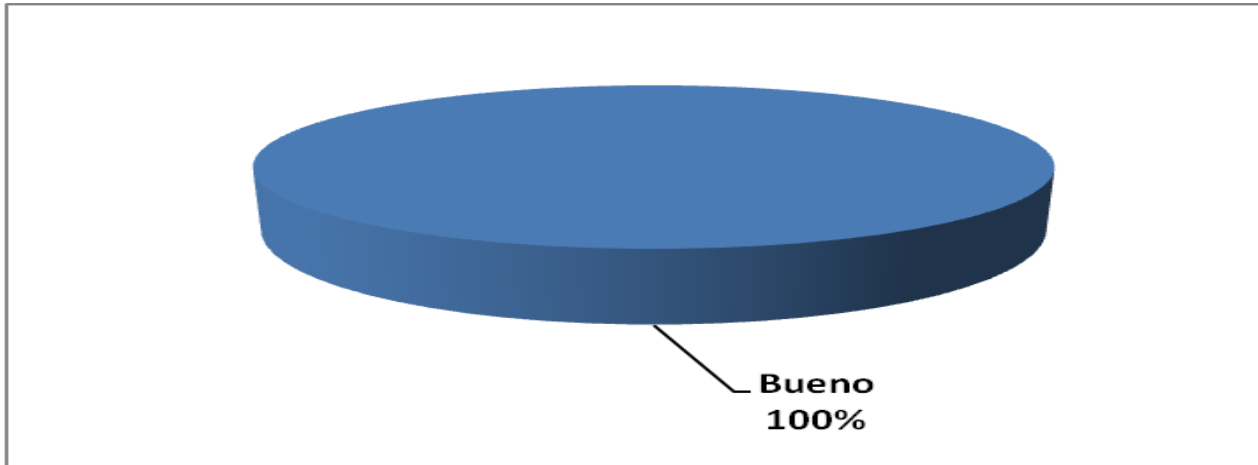


## 1.- RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS

Julio-Diciembre de 2014

¿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 2014. Tepic, Nayarit, México. Enero de 2015.

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

### COMPARATIVO

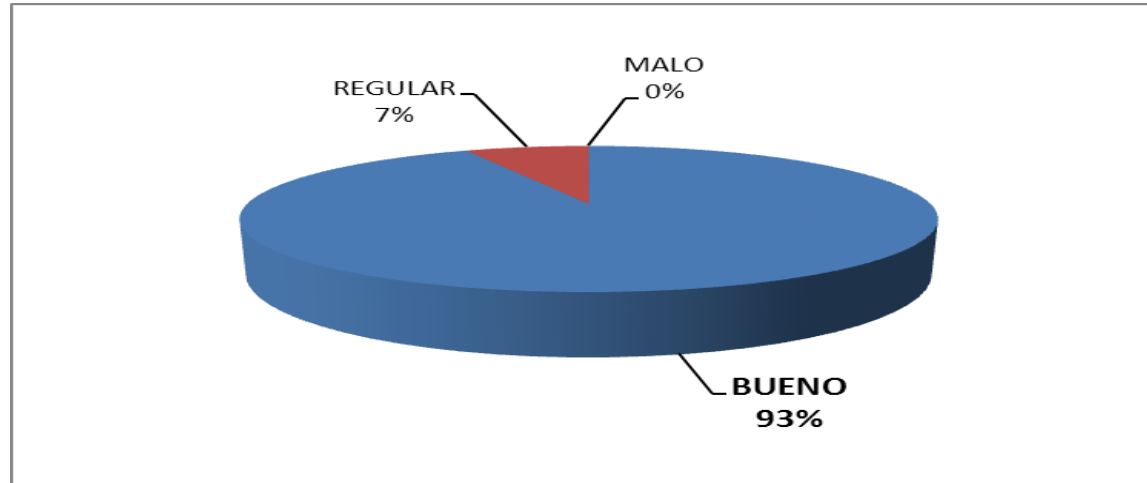
ENE-JUN 2012	JUL-DIC 2012	ENE-JUN 2013	JUL-DIC 2013	ENE-JUN 2014	JUL-DIC 2014
BUENO 100%	BUENO 100%	BUENO 100%	BUENO 100%	BUENO 100%	BUENO 100%

**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 2014

¿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 01 al 05 de Diciembre de 2014. Tepic, Nayarit, México. Enero de 2015.

**El servicio de préstamo a domicilio fue calificado como: “Bueno”, por el 93% de los usuarios encuestados.**

### COMPARATIVO

ENE-JUN 2012	JUL-DIC 2012	ENE-JUN 2013	JUL-DIC 2013	ENE-JUN 2014	JUL-DIC 2014
BUENO 96.7%	BUENO 90%	BUENO 96.7	BUENO 100%	BUENO 97%	BUENO 93%

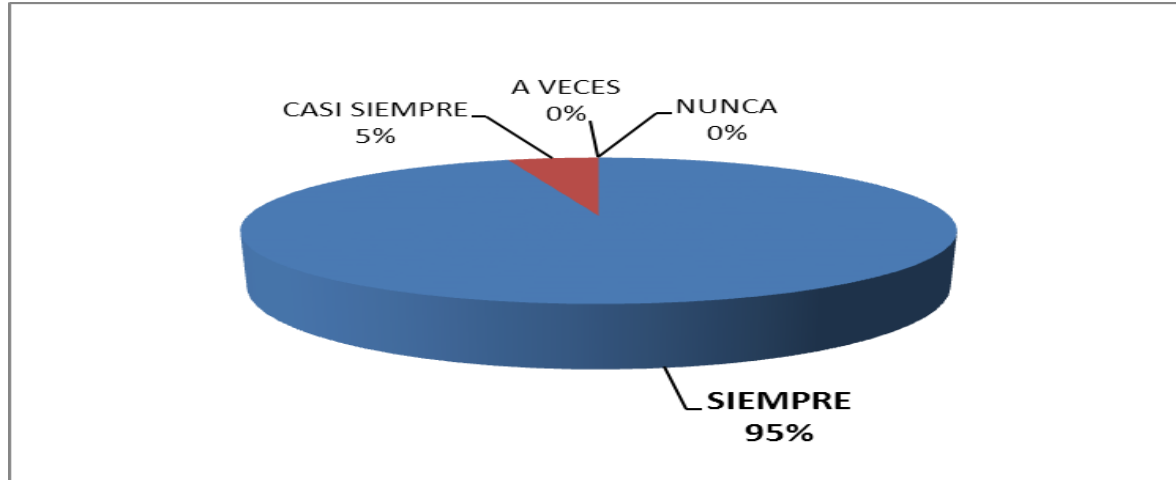
**CON VARIACIONES, LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESTA EN ALTO NIVEL**



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL PRESTAMO DE SERVICIOS HEMEROGRÁFICOS

Julio-Diciembre de 2014

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 Diciembre de 2014. Tepic, Nayarit, México. Enero de 2015.

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

### COMPARATIVO

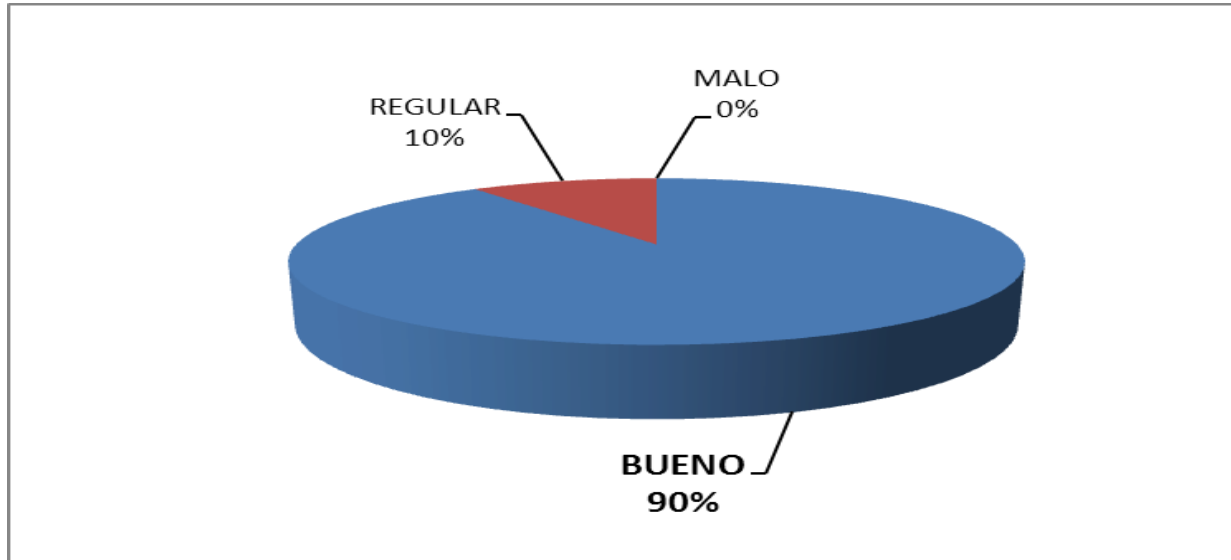
ENE-JUN 2012	JUL-DIC 2012	ENE-JUN 2013	JUL-DIC 2013	ENE-JUN 2014	JUL-DIC 2014
95%	100%	90%	95%	90%	95%

**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 2014

¿ 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 del 01 al 05 de Diciembre de 2014. Tepic, Nayarit, México. Enero de 2015.

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

<u>COMPARATIVO</u>					
ENE-JUN 2012	JUL-DIC 2012	ENE-JUN 2013	JUL-DIC 2013	ENE-JUN 2014	JUL-DIC 2014
90%	90%	95%	90%	100%	90%

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

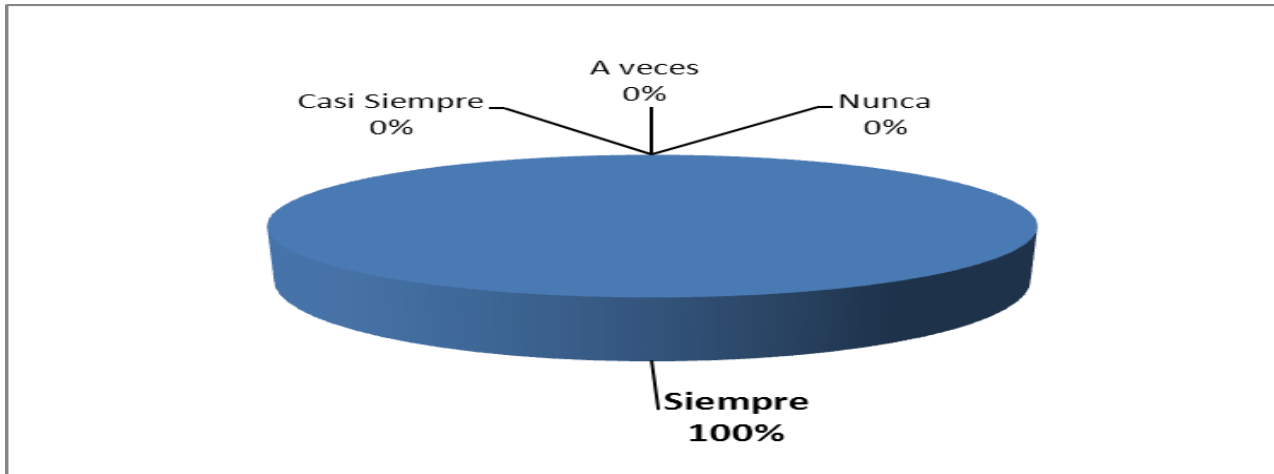




## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL PROCEDIMIENTO PARA ABASTECER DE MATERIALES INFORMATIVOS PROCESADOS TÉCNICAMENTE AL SISTEMA BIBLIOTECARIO

Julio-Diciembre de 2014

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 2014. Tepic, Nayarit, México. Enero de 2015.

**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 2012	JUL-DIC 2012	ENE-JUN 2013	JUL-DIC 2013	ENE-JUN 2014	JUL-DIC 2014
100%	100%	100%	100%	89%	100%

**LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO SE MANTIENE EN OPTIMO NIVEL**

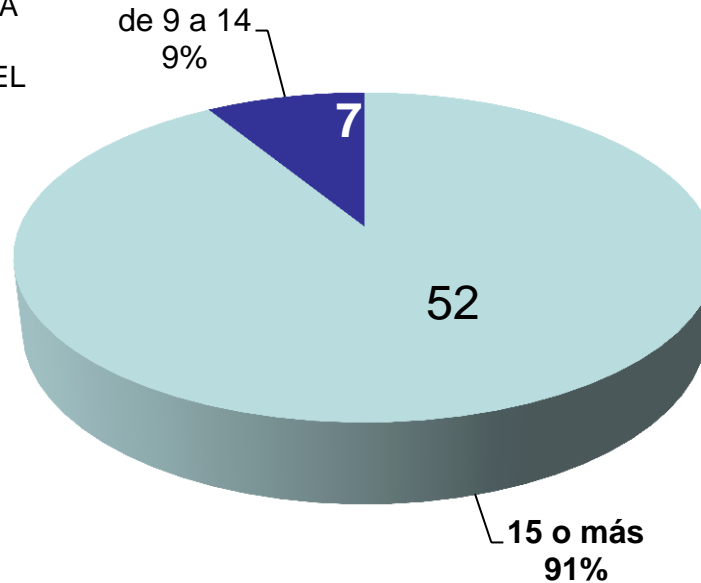


**2.- Comprensión de la política de calidad y cumplimiento de los objetivos de calidad de las direcciones.**

## Comprensión de la Política de Calidad

Se aplico el cuestionario «Comprensión de la política de calidad» a 57 trabajadores de la DDB

FORTALECER LA  
TOMA DE  
CONCIENCIA DEL  
PERSONAL.



REFORZAR LA  
EVIDENCIA  
REQUERIDA PARA  
DEMOSTRAR EL  
CUMPLIMIENTO  
DE LA POLÍTICA  
DE LA CALIDAD.

## OBJETIVO DE CALIDAD 2011 (en adelante estándar de calidad)

### DDB:

- **Que mínimamente el 89.0% 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 Julio-Diciembre de 2014.**

### Comparativo Anual 2014

Procedimiento	1er Sem.	2do Sem.	Res. anual
Recuperación de documentos (PR-SB-01)	100%	100%	100%
Préstamo a domicilio (PR-SB-02)	97%	93%	95%
Préstamo de servicios hemerograficos (PR-SB-03)	90%	95%	92,5%
Préstamo de servicios de computo (PR-SB-04)	100%	90%	95%
Para abastecer de materiales informativos procesados técnicamente al sistema bibliotecario (PR-SB-05)	89%	100%	94,5%

**3.- ESTADO DE LAS ACCIONES  
CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.**

**A ESTA FECHA SE TIENEN UNA NO CONFORMIDAD ABIERTA.**

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



**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"> <li>Solicitar cotización de sistemas de seguridad</li> <li>Gestionar la adquisición de un sistema de seguridad (doble pasillo)</li> </ul>	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	Quando 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.	Quando se conozca lo autorizado en el PIFI 2014 de la UAN.	Una vez que se tenga la certeza de financiamiento	En proceso

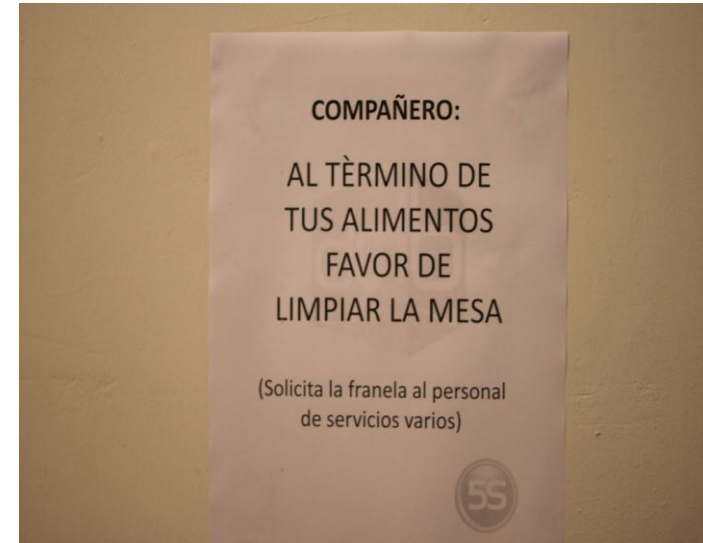
**SITUACIÓN ACTUAL:** Se está a la espera de la gestión a realizar por la alta dirección ante las nuevas autoridades que asumieron la administración nacional en la SEP, a efecto de conocer si se autoriza a la UAN recursos en el PIFI 2014, en especial, tener la certeza de financiamiento para la compra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





**4.- 5 S`S y SEGURIDAD E HIGIENE**

*La aplicación de las 5S s+1 representa una técnica que contribuye a mejorar los niveles de calidad en nuestro trabajo. La importancia de continuar con el seguimiento a la implementación nos ha permitido detectar AREAS DE OPORTUNIDAD como lo son: insistir en respetar el contenido de los cajones, así como el de las etiquetas, mantener comunicación constante con el personal servicios varios para el buen acomodo de material en las bodegas y si es necesario aplicar etiqueta roja. Es importante seguir creando conciencia con nuestros compañeros y que lo vean como parte importante para el desarrollar de su trabajo.*



## Comisión de Seguridad e Higiene DDB

La dirección de desarrollo bibliotecario a conformado en tiempo y forma su comité de seguridad e higiene, con un total de 6 integrantes, representando al patrón, como a los trabajadores, así mismo a cumplido con las actividades encomendadas, así como actividades de iniciativa de la misma CSH.

Actividades encomendadas de acuerdo a calendario de trabajo:

- Recorrido de las instalaciones (acta de verificación).
- Difusión del tema: prevención de riesgos laborales en tu centro de trabajo, así como, constitución, integración, organización de las comisiones.
- Participación en la 2da jornada nacional de lucha contra el dengue.
- Se realiza simulacro de evacuación por SISMO.

Actividades por iniciativa de la comisión:

- Se realiza práctica de uso y manejo de extintores con incendio. (apoyo de protección civil universitaria).



## 6.- ASUNTOS GENERALES

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

El continuo 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, 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.

- **RECOMENDACIONES DE 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 mantenimiento del equipamiento e infraestructura, en apoyo a los procesos administrativos y académicos que se realizan en la institución.

