

INFORME ANUAL DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO
PRÉSTAMO DE RECURSOS DOCUMENTALES EN SU MODALIDAD DE PRÉSTAMO EN SALA Y
PRÉSTAMO A DOMICILIO

USBI-VERACRUZ

Enero 27, 2023

Enseguida se resumen nueve aspectos que dan cuenta del seguimiento y medición del proceso: la conformidad de los servicios; el grado de satisfacción de los usuarios; el desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora de su proceso y el SGCUV; si lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz; la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; el desempeño de los proveedores externos, incluyendo la participación y resguardo de información por los titulares de las dependencias y la DRM en función de sus actividades y atribuciones; la identificación de las mejoras que puede tener su proceso y el SGCUV; los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas; y los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora.

A. Conformidad de los servicios:

La conformidad del servicio se aprecia en los reportes de la *Encuesta de satisfacción de usuarios*, que se aplica en los meses de abril-mayo y de septiembre-octubre. En general se obtuvo un promedio de 90.73% de conformidad al evaluar dos aspectos: La satisfacción en los servicios bibliotecarios y la localización del material bibliográfico en la biblioteca. Este promedio se obtuvo de las respuestas *muysatisfecho* y *satisfecho* ante los servicios recibidos y de localizar los materiales en la estantería *casi siempre* y *siempre*.

B. El grado de satisfacción de los usuarios:

De igual manera la *Encuesta de satisfacción de usuario*, reporta puntualmente los promedios de 99.23% en la aplicación de abril-mayo y de 99.20% en septiembre-octubre a la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios utilizados? De donde se deriva un promedio general de 99.22% anual en la satisfacción del usuario ante los servicios. Valga mencionar que en la primera encuesta del año, entre los servicios más utilizados está el préstamo en sala y préstamo a domicilio en un primer y segundo lugar; y en la segunda encuesta, ambos préstamos se encuentran en un segundo y tercer lugar.

C. El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora de su proceso y el SGCUV:

Con respecto al desempeño se aprecia la necesidad de continuar capacitando al personal para que brinde mayor instrucción bibliográfica al usuario. Y en cuanto a la eficacia, la encuesta reporta que el usuario localiza la información que busca *Casi siempre* y *siempre* un promedio anual de 82.25% de las veces. Por otro lado, en cuanto a la mejora en la encuesta se observa que no encontraron la información en un

18.77% (abril-mayo), y en un 16.82% (septiembre-octubre). Por esto se deduce que se debe continuar trabajando en una atención más cercana al usuario para apoyarlo en la localización en la estantería, de los libros que reporta el catálogo como resultados de búsqueda.

D. Si lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz:

Se planeó atender 500,000 préstamos en año entre todas las USBI del Sistema Bibliotecario. Considerando que hay seis Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información en la DGB, a USBI-Veracruz le corresponderían 83,333 préstamos, sin embargo, se atendió un total, tanto en sala como en préstamo a domicilio, de 14,492 préstamos. Esto representa un 17.39% de la meta establecida, y se aprecia que los efectos de la pandemia continuaron viéndose en el uso de los acervos bibliográficos de la biblioteca.

E. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades:

Las acciones tomadas de acuerdo a la matriz de riesgos indican que ante el riesgo de que el *usuario se quede sin apoyo de recurso documental*, se deben de aplicar las política de circulación, se informa que los libros se han prestado de acuerdo a las Políticas de Circulación, y ha estado dando seguimiento para conseguir la devolución de los libros en préstamo a domicilio brindados a la comunidad universitaria. En cuanto al segundo riesgo anotado en la matriz: *servicio no proporcionado por ausentismo de personal bibliotecario*, la acción tomada se cumplió con una eficacia del 100% ya que el personal de confianza atendió el Módulo de Circulación cada vez que no hubo personal operativo que atendiera el servicio de préstamo a domicilio y el préstamo en sala.

F. El desempeño de los proveedores externos, incluyendo la participación y resguardo de información por los titulares de las dependencias y la DRM en función de sus actividades y atribuciones.

Los proveedores tuvieron muy buen desempeño al brindar los recursos documentales organizados, al proveer un servicio de Internet estable y un acceso permanente al Sistema Integral bibliotecario utilizando el software Koha; se dispuso de un servicio casi ininterrumpido de energía eléctrica; así como una atención permanente para las capacitaciones que el personal puede tomar para la mejora de los servicios; además de que se dispone del personal necesario para brindar los servicios tanto en sala como para el préstamo a domicilio. En cuanto a la responsabilidad como titular de la dependencia, se documenta completamente el registro estadístico de uso de los servicios.

G. La identificación de las mejoras que puede tener su proceso y el SGCUV:

Las mejoras que puede tener el proceso certificado y que se derivaron de las auditorías recibidas, fueron: conocer la causa raíz de la insatisfacción de los usuarios, pues en la sistematización de la encuesta no se señala el motivo; es necesario documentar las quejas y sugerencias que se reciben de acuerdo al procedimiento; se sugiere incluir el préstamo interbibliotecario como parte del mismo procedimiento de préstamo de

recursos documentales y se recomienda que se incluya el apoyo a personas en situación de discapacidad en el procedimiento.

H. Los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas:

No se han tenido *no conformidades* derivadas de las auditorías, sino oportunidades de mejora en las cuales se está trabajando.

I. Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora:

- a) Participación de la USBI, en el ejercicio presupuestal de los programas federales para atender debidamente sus requerimientos de recursos documentales y equipos. La USBI-Veracruz recibe asignación de recursos financieros a través de las gestiones que lleva a cabo la DGB.
- b) Adquirir o reparar equipo de seguridad obsoleto. Se tiene una orden de compra en proceso de arcos de seguridad, activador/desactivador de cintas magnéticas y lectores de códigos de barras.
- c) Programa permanente de formación de usuarios. Se brindaron las siguientes pláticas: 51 visitas guiadas como parte del Programa Conote Tu Universidad, con una atención de 932 alumnos. 502 asesorías virtuales con orientación al usuario.
- d) Estudios que permiten hacer diagnóstico. Se llevaron a cabo las dos encuestas sobre la satisfacción del usuario.
- e) Estrategias de marketing para la promoción de los servicios bibliotecarios. En octubre de 2022 se modificó perfil de puesto de y se contrató a personal eventual con formación en comunicación, y por tanto con competencias para promover los servicios a través de estrategias de contenido enfocadas en redes sociales, en especial Facebook, que consiste en un programa mensual que incluye la difusión de los servicios con el fin de ofrecer a los usuarios contenido de valor relacionado con sus necesidades de información.
- f) Equipos de cómputo nuevos destinados a la prestación de los servicios en todas las bibliotecas del sistema. En el Área de Servicios Informáticos se dispone nuevos equipos destinados al servicio de los usuarios.
- g) Catálogo en línea en lengua nativa. Acción en proceso que está llevando a cabo la DGB.

ATENTAMENTE



Dr. Martha Delia Castro Montoya
Directora de USBI-Veracruz