



Secretaría de Docencia
Dirección de Infraestructura Académica
Sistema Bibliotecario

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	06	Fecha:	22/09/2011
---------------------	----	--------	------------

Administrador de Proceso:	Coordinador de la Biblioteca de Área Académica "El Cerrillo"
Responsable de Proceso:	Coordinadores de Bibliotecas

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Solicitud verbal del servicioRegistro del usuarioSolicitud de equipo en Salón ElectrónicoSolicitud de préstamo Interbibliotecario, bibliohemerográfico		<ul style="list-style-type: none">Satisfacción de la necesidad de informaciónPréstamo en sala, a domicilio e interbibliotecario del material documental	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Alumnos vigentesPasantesDocentesPersonal administrativo	<ul style="list-style-type: none">Personas FísicasInstituciones Públicas y Privadas	<ul style="list-style-type: none">Departamento de Procesos TécnicosDirector del Espacio AcadémicoSubdirector Administrativo
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		<ul style="list-style-type: none">- Director de Infraestructura académica- Director del espacio Académico- Subdirector Administrativo- Subdirector académico- Administrador del Proceso- Coordinador de biblioteca- Bibliotecario	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) <small>*Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos</small>		Ambiente de trabajo (6.4)
Director de Infraestructura Académica Director del Espacio Académico Subdirector o Responsable Administrativo Subdirector Académico Coordinador de biblioteca Bibliotecario Jefe de Biblioteca Central Comunidad Universitaria (usuarios)	<ul style="list-style-type: none">- Sistema Automatizado para administración de bibliotecas- Estantería- Mobiliario- Equipo de Computo- Conexión a internet- Material de apoyo didáctico-Lector óptico de código de barras- Impresora de tickets		<ul style="list-style-type: none">- Contar con la infraestructura adecuada apta para el desarrollo de las actividades bibliotecarias.- Que las actividades de la Universidad se desarrollen en condiciones óptimas.



Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Lograr en un 85% la satisfacción del usuario en los servicios bibliotecarios para diciembre de 2012.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Director del Espacio académico Coordinador de la Biblioteca	<p>Formula: Satisfacción del usuario= $\sum ((\text{porcentaje obtenidas de la Lógica Borrosa}) * (.25))$</p> <p>Fórmula para el muestreo si se conoce la población:</p> $n = \frac{Z^2 p q N}{E^2 + Z^2 p q}$ <p>Donde:</p> <p>n es el tamaño de la muestra Z en el nivel de confianza p es la variabilidad positiva q es la variabilidad negativa N es el tamaño de la población E es el error</p> <p>Z de tal forma que la confianza sea del 95%, es decir, buscar un valor de Z tal que $P(-Z < z < Z) = 0.95$. Utilizando las tablas resulta que $Z = 1.96$.</p> <p>En el caso de no existir antecedentes sobre la investigación (no hay otras o no se pudo aplicar una prueba previa), entonces los valores de variabilidad es $p = q = 0.5$.</p> <p>$E = .05$ EL ERROR.</p> <p>Nota: El administrador del proceso debe proporcionar el tamaño de muestra a evaluar de cada Espacio Académico. (La matrícula para la muestra se extrae de la Agenda Estadística)</p>	Semestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Quienes laboramos en la Universidad Autónoma del Estado de México asumimos el compromiso de generar, aplicar, difundir y extender el conocimiento científico, humanístico y tecnológico para la formación de	-Docencia de calidad y pertinencia social. -Investigación humanística, científica y tecnológica. -Difusión de la cultura para una sociedad humanista.	N/A



Secretaría de Docencia
Dirección de Infraestructura Académica
Sistema Bibliotecario

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	06	Fecha:	22/09/2011
---------------------	----	--------	------------

profesionales e investigadores competentes que satisfagan los requerimientos de la comunidad universitaria y de la sociedad; con base en los valores y principios institucionales apoyados en un sistema de gestión de la Calidad que promueve la eficacia y la eficiencia de sus procesos académicos y administrativos.		
--	--	--

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Material documental catalogado y clasificado Catálogo en línea actualizado Alumno vigente en el módulo de circulación Credencial Universitaria vigente Identificación vigente y Formato de solicitud de Préstamo interbibliotecario de la institución solicitante Formatos de solicitud de préstamo a domicilio debidamente requisitados. Formato de oficio de solicitud de convenio de Préstamo Interbibliotecario

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Préstamo a domicilio en tiempo y forma Renovaciones en línea Material bibliográfico ordenado en la estantería Material documental actualizado. Material en buenas condiciones físicas. Condiciones ambientales apropiadas de ventilación y luz en la biblioteca del espacio académico. Infraestructura adecuada para el servicio. Que se tenga convenio de préstamo interbibliotecario con la biblioteca donde se encuentra el material documental solicitado por el usuario. Funcionamiento adecuado del sistema y de la red.	Tickets y formatos de préstamo. Registro de renovación electrónico. Catálogo en línea Material documental El inmueble Oficios y convenios de préstamo interbibliotecario
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Contar con personal para ofrecer el servicio. Contar con el equipo necesario para ofrecer el préstamo oportunamente Que se encuentre más de un ejemplar del material documental en la biblioteca para que sea susceptible de préstamo a domicilio. Que se encuentre descrito el estado del Material documental en el Catálogo en línea.	Expediente del personal. Equipo Material documental Catálogo en línea
Legales y reglamentarios	Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación. CONPAB (Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios). Convenio General de Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos del CONPAB-IES	Lineamientos internos que aplican al servicio



Secretaría de Docencia
Dirección de Infraestructura Académica
Sistema Bibliotecario

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	06	Fecha:	22/09/2011
---------------------	----	--------	------------

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
	Directrices de la IFLA/ UNESCO Legislación de al UAEM 2006: Estatuto Universitario, Art. 16-Inciso V, Art. 27- Inciso VI y XVI, Art. 28 - Inciso 11, Art. 31. Reglamento del Sistema de Centros de Documentación e Información de la Universidad Autónoma del Estado de México.	
UAEM	Formatos establecidos por la UAEM	Formatos

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Selección y adquisición De Material Documental	1. En caso de que la comunidad universitaria solicite constantemente libros que no se encuentran en el acervo o aquellos libros de los cuales se tengan pocos ejemplares y sean muy solicitados, se realiza la comunicación con este proceso para solicitar la compra de los títulos solicitados y de más ejemplares.
2. Procesos Técnicos	2. El material documental adquirido se envía a procesos técnicos para ser catalogado y clasificado,
3. Proceso de Atención a Usuarios y Capacitación de la DTIC	3. Se establece con proporcionar el servicio de impresiones en los salones electrónicos.
4. Consolidación de la Estadística básica de la UAEM	4. La Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional distribuye las estadística 912 a los Espacios Académicos, donde el coordinador de Biblioteca requisitará el formato de acuerdo a los datos presentados por la DIA y considerando la información estadística de cada Espacio Académico.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Estado físico	Identificación	N/A
Manipulación y Embalaje:	En cajas	Verificación	
Almacenamientos y Protección:	Estantería adecuada. Fumigación y limpieza	Protección	

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Grado de satisfacción del usuario	Administrador del proceso	Suma de los resultados de los espacios Académicos dividido entre el total de biblioteca a las que aplica el proceso	Semestral



Secretaría de Docencia
Dirección de Infraestructura Académica
Sistema Bibliotecario

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	06	Fecha:	22/09/2011
---------------------	----	--------	------------

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Grado de satisfacción del usuario	Coordinador de biblioteca. Bibliotecario	<p>Formula: Satisfacción del usuario= $\sum ((\text{porcentaje obtenidas de la Lógica Borrosa}) * (.25))$</p> <p>Fórmula para el muestreo si se conoce la población:</p> $n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$ <p>Donde:</p> <p>n es el tamaño de la muestra Z en el nivel de confianza p es la variabilidad positiva q es la variabilidad negativa N es el tamaño de la población E es el error</p> <p>Z de tal forma que la confianza sea del 95%, es decir, buscar un valor de Z tal que $P(-Z < z < Z) = 0.95$. Utilizando las tablas resulta que $Z = 1.96$.</p> <p>En el caso de no existir antecedentes sobre la investigación (no hay otras o no se pudo aplicar una prueba previa), entonces los valores de variabilidad es $p = q = 0.5$.</p> <p>$E = .05$ EL ERROR.</p> <p>Nota: El administrador del proceso debe proporcionar el tamaño de muestra a evaluar de cada Espacio Académico. (La matrícula para la muestra se extrae de la Agenda Estadística)</p>	Semestral



Secretaría de Docencia
Dirección de Infraestructura Académica
Sistema Bibliotecario

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	06	Fecha:	22/09/2011
---------------------	----	--------	------------

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	<ol style="list-style-type: none">El usuario ingresa a la biblioteca, anotando sus datos en el formato impreso o electrónico de registro de usuarios y solicita el servicio de información y/o espacios de acuerdo a sus necesidades.El usuario realiza la consulta del material documental que sea de utilidad de acuerdo a sus necesidades de información.El usuario solicita el material documental en préstamo en sala, a domicilio o interbibliotecario; o puede solicitar uso de computadora o un espacio para estudio en grupo	<p>A través de la encuesta de satisfacción de usuarios. Formula: Satisfacción del usuario= $\sum ((\text{porcentaje obtenidas de la Lógica Borrosa}) * (.25))$</p> <p>Fórmula para el muestreo si se conoce la población:</p> $n = \frac{Z^2 p q N}{E^2 + Z^2 p q}$

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Servicio eficiente al usuario	Uso del catálogo en línea. Uso del material documental	Catálogo en línea actualizado. Material documental organizado en estantería. Registro de usuarios Estadística de uso de material documental Estadística de servicios a usuarios. Diagnóstico del Sistema Bibliotecario	Encuesta de satisfacción de usuarios	N/A	Revisiones físicas. Análisis de resultados de las encuestas. Concentrado de resultados de los espacios académicos. Plan de acción
Préstamo de material documental, espacios y/o equipo	Usuario vigente en el módulo de circulación Material disponible en el sistema y físicamente, identificación vigente	Estadística de uso de material documental Ticket o formato de préstamo. Estadística de uso de equipo y/o espacio.	Estadística de préstamo.	Firma del usuario; sellos (pagado, préstamo y/o devolución), firma de autorización en el caso del préstamo interbibliotecario	Supervisar que los libros prestados a domicilio sean devueltos en condiciones físicas adecuadas como salieron de la biblioteca. Verificación de tickets o formato de préstamo Devolución del equipo y/o



Secretaría de Docencia
Dirección de Infraestructura Académica
Sistema Bibliotecario

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 06 Fecha: 22/09/2011

					espacio en óptimas condiciones.
--	--	--	--	--	---------------------------------

*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Que no se cuente con sistema automatizado en el módulo de circulación por diversas causas.	Préstamo con formato impreso a cambio de identificación institucional vigente.
Que el catálogo en línea este fuera de servicio.	Listado electrónico.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
06	20/09/2011	Administradores de procesos del sistema bibliotecario	Director de Infraestructura Académica	Concentración de las tablas en el plan de acción