20
2ej

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA POR COMPUTADORA APLICADA A LA BIBLIOTECA DE LA DGSCA.

SEMINARIO DE INVESTIGACION
ADMINISTRATIVA
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
PRESENTAN:

BRAVO REYES ERICA
LABORDE SANDOVAL REBECA BEATRIZ
OCEGUEDA MAYA CLAUDIA ANA MARIA

ASESOR: L.A.E. Y C.P. JORGE ALVAREZ ANGUIANO

MEXICO, D. F. 1997

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Universidad Nacional Autónoma de México
UNAM
Biblioteca Central
Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradezco a DIOS:

Por haber encontrado en él la fe y esperanza que necesitaba.

A mis padres Luis y Onorina:

Por su amor y ejemplo que me han dado para seguir siempre adelante y por su gran apoyo que me dieron para alcanzar siempre el éxito.

A mis hermanos Ociel y Margarita:

Por su comprensión y cariño ya que siempre me apoyaron y ayudaron en los momentos más difíciles.

A mis maestros:

Gracias por sembrar en mi el deseo de superación y éxito.

ERICA

AGRADEZCO a mis padres, Raúl Gustavo y Rosa María:

Gracias por su comprensión y apoyo, por todo el amor y felicidad, que por su buen ejemplo siempre me han brindado.

Con cariño a mis hermanos: Rosely, Raúl, Gustavo, Leticia y Edgar

Por todo el apoyo y cariño que siempre me han brindado, para lograr mi felicidad.

A mi abuelita Sol y tíos:

A quienes admiro y quiero sinceramente.

A Paco:

Por todo el Amor y apoyo que siempre me a dado.

REBECA

AGRADEZCO a mis padres: Claudio y María

Que con ejemplo y apoyo contribuyeron a que se convirtiera este sueño en realidad, siendo un triunfo para todos, ya que siempre estuvieron apoyándome y creyendo en mi. Gracias por todos los sacrificios que hicieron para poder cumplir como padres y amigos.

A mis hermanos: Leonardo, Juan Carlos, Rocío Alejandra y Miguel Angel

Gracias por el apoyo que siempre me brindaron, ya que este triunfo se los debo a ustedes que siempre estuvieron dispuestos a ayudarme, alentándome para que no desfalleciera, Gracias por lo que hemos logrado.

A mis maestros:

Que a lo largo de casi toda mi vida estuvieron cerca de mi, transmitiéndome todo su saber, contribuyendo así a mi formación tanto profesional como personal. Gracias por su apoyo y cariño brindado.

A mis compañeros:

Gracias porque siempre hubo alguien que estuvo cerca de mi en los momentos más difíciles y supo ser amigo, con especial cariño para: Martha Eugenia Navarrete Guzmán y Carlos Valencia Ocuvera.

CLAUDIA

Un especial agradecimiento al LAE y CP Jorge Álvarez Anguiano:

Quien fungió como asesor del presente trabajo, por el tiempo e interés manifestado en la realización de esta investigación, quien con su fino apoyo y agradable consejo nos guía a cada instante en la consecución de nuestra meta.

Reiteramos Nuestro agradecimiento por el apoyo y consejo brindado de manera incondicional. Su digno ejemplo nos motiva a seguir adelante en el camino que ahora iniciamos.

A la maestra Angélica Raya Sánchez:

Que con sus aciertos, estímulos y paciencia supo guiarnos para la realización de este trabajo.

A todos los trabajadores de la Biblioteca DGSCA:

Por toda la ayuda y apoyo brindado para poder realizar este trabajo.

ERICA, REBECA Y CLAUDIA

INDICE

	PAGINA
INTRODUCCIÓN	4
CAPITULO 1 Teoría	
1.1 CONCEPTO DE AUDITORÍA	6
1.2 TIPOS DE AUDITORÍA	
1.2.1 Auditoria Financiera.	7
1.2.2 Auditoria de Operaciones.	7
1.2.3 Auditoria de Funcionamiento.	8
1.2.4 Auditoria Social.	
1.3 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	
1.3.1 William P. Leonard.	9
1.3.2 José Antonio Fernández.	9
1.3.3 Robert J. Thierauf.	9
1.3.4 Jorge Álvarez Anguiano.	10
1.4 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	10
CAPITULO 2 Metodología de la Investigación.	
2.1 TEMA GENÉRICO	11
2.2 TEMA ESPECÍFICO	11
2.3 ESPECIFICACIÓN DEL TEMA	11
2.4 RECOLECCIÓN DE DATOS	12
2.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	12

INDICE

CAPITULO 3 Auditoría Administrativa

3.1 ANTECEDENTES DE LA DGSCA 14

3.1.1 Localización del la DGSCA dentro de la estructura de la Administración central de la UNAM. 15
3.1.2 Estructura organizacional de la DGSCA. 16
3.1.3 Servicios que ofrece la DGSCA.
16

3.1.3.1 Amplitud de Enlaces. 16
3.1.3.2 Red. 17
3.1.3.3 Cómputo de Alto Nivel. 17
3.1.3.4 Optimización de la Administración Académica. 17
3.1.3.5 Servicios Informáticos Estratégicos. 18
3.1.3.6 Enseñanza en Cómputo. 18
3.1.3.7 Extensión. 18
-3.1.3.8 Educación y Tecnología. 19
3.1.3.9 Servicios Externos. 19

2.2 ANTECEDENTES DE LA BIBLIOTECA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE COMPUTO ACADÉMICO. 20

3.2.1 Estructura Organizacional de la Biblioteca. 21
3.2.2 Servicios que ofrece la Biblioteca. 24
3.2.2.1 Préstamo en sala. 24
3.2.2.2 Préstamo a domicilio. 24
3.2.2.3 Préstamo interbibliotecario. 24
3.2.2.4 Préstamo de fin de semana. 24
3.2.2.5 Préstamo especial. 25
3.2.2.6 Hemeroteca. 25
3.2.2.7 Videoteca. 25
3.2.2.8 Consulta a base de datos. 25
3.2.2.9 Lector automático para invidentes. 27
3.2.2.10 Programoteca. 27
3.2.2.11 Uso de Internet. 27
3.2.2.12 Visitas guiadas a la biblioteca. 28
3.2.2.13 Asesoría 28
3.2.2.14 Fotocopiado

3.2.3 Objetivo de la Biblioteca.
28

CAPITULO 4 Evaluación Cuantitativa de la Auditoría Administrativa Por Computadora.

4.1 PONDERACIÓN DE LAS FUNCIONES. 29

4.2 DETERMINACIÓN DE SUBFUNCIONES A EVALUAR. 30

4.3 ASIGNACIÓN DE PUNTOS A LAS SUBFUNCIONES A EVALUAR. 30

4.4 ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO. 31

4.5 DETERMINACIÓN DE GRADOS. 38

4.6 RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE COMPUTADORA EN FORMA DETALLADA. 39

4.7 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. 143

CAPITULO 5 INFORME FINAL

CONCLUSIONES 155
BIBLIOGRAFÍA 157
AENXOS

INTRODUCCION

INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente la Auditoría se ha orientado hacia aspectos financieros concentrándose en la corrección de los registros contables y en lo adecuado de las actividades especificadas en dichos registros. Hoy en día surgió la necesidad similar dentro de las empresas, tendiente a juzgar los resultados de sus operaciones y de sus directivos.

De ahí nace la Auditoría Administrativa con el propósito de evaluar la calidad de la Administración, orientada hacia el individuo, mediante un método diseñado para permitir alguna estandarización con el uso de cuestionarios u otros materiales, con un objetivo específico, entendiendo por ello ir de lo general hacia lo específico.

El trabajo aquí presentado está enfocado a las Auditorías Administrativas aplicadas en las Bibliotecas. Por lo anterior se ha desarrollado en la Biblioteca de la Dirección General de Cómputo Académico (DGSCA) en Ciudad Universitaria.

Primero debemos de hacer mención que la DGSCA es una de las dependencias con más relevancia en materia de cómputo dentro de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), ya que propicia las funciones de investigación, docencia, administración y comunicación en informática a la comunidad universitaria.

Esta dependencia cuenta con una Biblioteca, en la cual está basado nuestro estudio para conocer el grado de eficiencia de cada una de las funciones que se desarrollan en sus tres áreas que son: Servicios al Público, Hemeroteca y Procesos Bibliográficos.

La Biblioteca de la DGSCA actualmente se encuentra coordinada por el Lic. Miguel Gama que a su vez tiene a su cargo la Coordinación de las Bibliotecas del Centro Nuevo León y Centro Mascarones.

La presente investigación desarrolla y evalúa la Auditoría Administrativa por medio de un programa de cómputo, coeditado por la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) y la editorial ECASA, teniendo como autores L.A. y C.P. Jorge Álvarez Anguiano y el L.A. C.P. Mario Compeán Toledo, en el cuál desarrollan su metodología propuesta para la evaluación cuantitativa del grado de eficiencia con que realiza sus actividades cualquier empresa.

El programa de cómputo antes mencionado nos da resultados obteniéndose una comparación en porcentajes de lo real contra lo estimado los cuales están valorizados en puntos. Es necesario que el auditor especifique el grado de importancia de cada una de las áreas que conforman la biblioteca , por lo que es vital realizar la investigación de campo debiendo de utilizar la observación directa del desarrollo de las funciones, entrevistas y cuestionarios aplicados al personal de cada área.

Una vez analizada la información, los resultados obtenidos serán tomados en cuenta por la Coordinación de las bibliotecas de la DGSCA, los cuales serán presentados de manera que se podrá decidir si son aplicables o no, con el fin de que sea una ayuda para el mejoramiento de las funciones realizadas.

Como sabemos la Auditoria Administrativa es una importante herramienta para los Licenciados en Administración y motivo por el cual nos a llevado a realizar este estudio.

CAPITULO 1

TEORIA

1.1 ANTECEDENTES DE AUDITORÍA.

Henry Fayol mencionó en el año de 1925, que "el mejor método para examinar una organización y determinar las mejoras necesarias, es estudiar el mecanismo administrativo para dfeterminar si la planeación, la organización, el mando, la coordinación y el control están adecuadamente atendidos", es decir, si la empresa está bien administrada".[1]

1.2 TIPOS DE AUDITORÍA.

1.2.1 Auditoria Financiera

La Auditoria financiera es el examen critico y sistemático de 1) los controles internos 2) las operaciones contables y los libros y 3) los otros expedientes y documentos financieros y legales de una empresa comercial o bien, la Auditoría es el examen de los estados y de los libros ya preparados por la gerencia.[2]

Técnica que tiene por objeto la comprobación, verificación y evaluación de actividades, mediante la investigación u observación de hechos y registros.

Realizada por auditores internos y externos. Es el tipo de auditoría más antigua y común. Desde el punto de vista de los auditores externos independientes, la revisión y evaluación del sistema informativo contable y financiero de un cliente, influye en el tiempo en que se apliquen determinados procedimientos de auditoría, que constituyen la base de la opinión del auditor sobre la racionalidad de los estados financieros.

El control interno que es muy importante para los contadores públicos independientes, se divide en dos categorías:

a) Control contable interno, diseñado para lograr el registro adecuado y exacto, que sintetiza las transacciones financieras autorizadas.

b) Verificación interna, diseñada para salvaguardar el capital contra desfalcos y otras irregularidades.

[1] Joaquín Rodríguez Valencia, Sinopsis de Auditoría Administrativa. Ed. Trillas, Pág. 34

[2] Holmes Arthur W., Auditoria Principios y Procedimientos, Ed. Uteha, 1970 México. Pág. 1.

Para evaluar el control interno la mayoría lo hace a través de un cuestionario diseñado para señalar con precisión las áreas débiles del control contable.

1.2.2 Auditoría de Operaciones.

A la Auditoría Administrativa se le llama también operacional, surge de la anterior y vamos más allá de las funciones que finalmente se manifiestan contablemente en los registros de la organización. Su propósito es revisar y apreciar operaciones y procedimientos. Implica también la información a la gerencia de los problemas operativos que necesitan corregirse para lograr mayor eficiencia y economía de las operaciones.

"El examen de la auditoría operacional cubre una revisión de los objetivos de la empresa, del medio en que opera, de la estructura organizativa, de los planes y políticas operativas, del personal y las instalaciones físicas. Todo esto es revisado en términos de su contribución (o falta de ella), a la eficiencia operativa o al ahorro de costos".[3]

En este tipo de auditoría no sólo se usa el cuestionario de auditoría de operaciones, sino también se emplean flujogramas de sistemas y de procesos para definir las áreas de operación en las que se debe tener más atención.

El propósito real es calibrar la efectividad de las operaciones y descubrir oportunidades para mejorarlas, en beneficio de la economía o del mejor control, debe formar parte integral del informe final

1.2.3 Auditoría de Funcionamiento.

Su propósito es la evaluación de resultados en forma tal que el consejo pueda evaluar con pleno conocimiento los objetivos de la estrategia y funcionamiento que la gerencia propone, su propósito real es crear un diálogo informado entre el presidente y los directores acerca de los futuros criterios de funcionamiento de los cuales el presidente será responsable. [4]

[3] Corvin Norguard, The Professional Accountant's View of Operational Auditing", Journal of Accontant's December 1996, Pág. 46.

[4] Frazar B. Whlide y Richard F. Vancil, "Performance Audits by Autside Directors" Harvard Business Reveiw, July-Agost 1972, Pág. 114.

Las partes principales de la auditoría están relacionadas con la evaluación de la calidad de la administración así como la de los ejecutivos de la compañía. El otro aspecto de la auditoría de funcionamiento es la relación de la organización con su medio ambiente social y político. En último análisis la auditoría de funcionamiento está diseñada para utilizar de manera constructiva la pericia y experiencia de los directores externos.

1.2.4 Auditoría Social.

Es intento por vigilar, evaluar y medir el funcionamiento social de negocio.

Bauer y Fenn, consideran a la Auditoría Social como, "un compromiso para evaluar e informar de manera sistemática sobre ciertos campos, significativos y definidos, de las actividades de una compañía y que tiene un impacto social".[5]

Las principales ventajas, según Bowen, son:

1. Proporcionar un método reconocido para atraer la atención de la gerencia al punto de vista social.

2. La evaluación de las compañías especificas sería hecha por personas externas a la compañía las cuáles tendrían una opinión más interesada y desligada de sus actividades que la de los empleados de dicha compañía.

3. La creación de un grupo especializado de auditores sociales dará ímpetu a la consideración y evaluación de las normas sociales reconocidas para la práctica de las organizaciones.

4. El hecho de que el informe de la auditoría será entregado a la compañía y no al público, hará posible una completa franqueza y al mismo tiempo convertirá el esquema en más aceptable para los hombres de negocios.[6]

[5] Raymond A. Bauer y Don H. Fenn, What is a Corporate Social Audit?" Harvard Business Review, January-Febrary 1973, Pág. 38

[6] Howard R. Bowen, Social Responsability of the Business, Nueva York. Harpe and Row, 1958, Pág.

1.3 CONCEPTO DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.

1.3.1 William P. Leonard.

"La Auditoría Administrativa puede definirse como un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que de a sus recursos humanos y materiales."[7]

1.3.2 José Antonio Fernández Arena.

"La Auditoría Administrativa es la ciencia que permite el examen inteligente y constructivo de la estructura y organización de la empresa, de sus procedimientos y métodos de operación y del empleo que hace de sus recursos materiales y humanos, aspectos esenciales de la vida de las organizaciones modernas".[8]

1.3.3 Robert J. Thierauf.

"Una Auditoría Administrativa tienen que ver con la operación del cumplimiento de los objetivos organizativos por parte de la gerencia, de sus funciones de planeación, organización, dirección y control y de lo adecuado de las decisiones y las acciones de la gerencia en su avance hacia los objetivos establecidos". [9]

---

[7] William P. Leonard, Auditoría Administrativa: evaluación de los métodos y eficiencia administrativa, Publicaciones Administrativas y Contables.

[8] Fernández Arena, José Antonio, La Auditoría Administrativa, Ed. Diana México, 1974, Pág. 226

[9] Thierauf, Robert J. Auditoría Administrativa con cuestionarios de trabajo, México, Ed. Limusa Grupo Noriega Editores.

1.3.4 Jorge Álvarez Anguiano.

Es una técnica que tiene por objeto determinar el grado de eficiencia de un organismo social a través del método científico de investigación.

Los elementos que integran una Auditoría Administrativa difieren dependiendo del método a seguir por ejemplo, Leonard nos habla de 3 elementos, planeación, organización y dirección, con el propósito de hacer las funciones se certifiquen de la manera más eficiente posible, es decir descubrir deficiencias o irregularidades en alguna de las partes de la empresa examinadas a su totalidad, algo de suma importancia en esta técnica es que no sólo se revisa para encontrar errores, también se busca el perfeccionamiento de los sistemas, métodos o áreas que se esté evaluando.[10]

1.4. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.

El objetivo primordial de la Auditoría Administrativa consiste en descubrir diferencias e irregularidades en las organizaciones examinando, funciones y subfunciones de los procedimientos de los sistemas, de sus actividades y de las operaciones para mejorarlas y así lograr la eficiencia como los recursos de que se dispone.

Las finalidades de la auditoría Administrativa son: la determinación de las debilidades, deficiencias o aciertos de una empresa, con el fin de eliminar las primeras y mejorar las últimas. Su finalidad primordial es la evaluación de la eficiencia, por medio de la revisión metódica de los componentes de la empresa.[11]

[10] C.P. Y L.A.E. Jorge Alvarez Anguiano, Apuntes de Auditoría Administrativa, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM, México D.F.

[11] Idem.

CAPITULO 2

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1 TEMA GENÉRICO

"Auditoria Administrativa".

2.2. TEMA ESPECÍFICO

Auditoria Administrativa por computadora aplicada a la Biblioteca de la Dirección General de Cómputo Académico (DGSCA) de la UNAM.

2.3. ESPECIFICACIÓN DEL TEMA

Objetivo General:

Conocer el funcionamiento de la Biblioteca de la DGSCA, así como identificar el grado de eficiencia que presenta, con la finalidad de proporcionar las medidas correctivas necesarias para alcanzar la eficiencia en el desarrollo de sus funciones.

Planteamiento del problema:

Cuál es el funcionamiento de la biblioteca de la DGSCA, así como la identificación de las deficiencias y aciertos y en su caso proporcionar las medidas correctivas que se requieran.

Hipótesis:

Si el funcionamiento de la Biblioteca no es el adecuado se encontrarán deficiencias que serán detectadas con la investigación. Al recabar información de los encargados en realizar las actividades para el funcionamiento de la Biblioteca de la DGSCA, se obtendrán resultados que permitan enriquecer el puesto.

Problema de la Investigación:

Se debe de realizar una investigación previa para conocer la opinión de los trabajadores de la Biblioteca de la DGSCA sobre el desarrollo de la Auditoría Administrativa y posteriormente analizar los datos que arroje la investigación.

Con el análisis de los datos de la investigación se persigue:

1. Conocer el grado de excelencia de la Biblioteca de la DGSCA.
2. Encontrar deficiencias en su funcionamiento, así como aciertos.
3. Proponer posibles soluciones a los problemas presentados por las deficiencias, o sugerir su continuidad en los aciertos.

2.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

El método para recabar la información utilizada fue el cuestionario escrito y la observación directa . El cuestionario está formado por una serie de preguntas cerradas, diferentes para cada área por las funciones que desempeñan, con las cuales se podrá identificar o reflejar la postura, opinión o juicio del encuestado respecto a la realización de sus actividades. Así como una entrevista con cada uno de los trabajadores.

Una vez que se recolectó la información se procedió a vaciar la información en los cuestionarios del paquete por computadora de la Auditoria Administrativa con sus respectivas calificaciones según la escala.

Las preguntas del cuestionario fueron determinadas con base al manual de procedimientos de la biblioteca y así fueron desglosadas por actividades para su evaluación. La secuencia de las preguntas obedeció al igual que su definición a los procedimientos establecidos en el manual.

2.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Recompensas que se obtendrán con la presente investigación:

Ventajas:

- Será de gran utilidad, ya que la dependencia podrá obtener información útil para conocer su funcionamiento real.
- Con la investigación quedará establecida la gran importancia que tiene el considerar el elemento humano como un elemento para enriquecer el trabajo, ya que él es a veces quién más conoce su trabajo.

- Un beneficio de la Auditoría Administrativa es que los problemas administrativos y las dificultades operacionales que se relacionan con ellos, pueden detectarse antes de que sucedan en un lugar más tarde, como acontece con la auditoría financiera. Además representa otra herramienta administrativa para auxiliar a la organización en el cumplimiento de los objetivos deseados. Por la aplicación de los cuestionarios este enfoque se traduce en una apreciación objetiva.

Implicaciones prácticas:

Al conocer como están relacionando sus actividades podrán saber si están trabajando eficientemente o si pueden ser mejoradas mediante los resultados obtenidos por la investigación.

Valor teórico:

Así como dejar una confiable fuente de consulta que sirva como base para realizar investigaciones posteriores y sea de gran utilidad para la Biblioteca de la Dirección General de Cómputo Académico de la UNAM.

CAPITULO 3

AUDITORIA ADMINISTRATIVA

3.1 ANTECEDENTES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE CÓMPUTO ACADÉMICO (DGSCA) UNAM.

Los antecedentes de esta dependencia los encontramos desde 1981, su participación para cimentar la investigación y administración en el ámbito educativo, acompañada del manejo adecuado de la tecnología correspondiente.

El 14 de Octubre de 1981, por acuerdo del Rector Jorge Carpizo se creó el Programa Universitario de Cómputo cuya integración orgánica se sustentó en una Dirección General de Cómputo y cuatro Direcciones de Cómputo.[12]

El 14 de Mayo de 1985, por acuerdo del Rector Jorge Carpizo, se creó la DGSCA. A su vez se creó el consejo de Cómputo de la UNAM, que será prescindido por el Rector. La DGSCA se integró a la Secretaría General y quedó conformada por la Dirección para la Administración Académica, la Dirección de Cómputo para la Docencia y la Dirección de Cómputo para la Investigación.[13]

El 16 de Mayo de 1985 se designó al M. en C. Manuel Álvarez Álvarez como Director General de la DGSCA.

El 26 de Febrero de 1987 se reestructura la Administración Central Universitaria que depende del Rector. Se ha reagrupado las dependencias de cada sector con la finalidad de que puedan cumplir mejor sus funciones. Por lo cual la DGSCA acordará con la Secretaria General Académica.

El 2 de Febrero de 1987 desaparece la Secretaría General Académica, y la Dirección General de Servicios de Cómputo se incorpora a la Secretaría General.

El 6 de Marzo de 1989 se expide un acuerdo que anota que las funciones de la DGSCA, pasan a formar parte de la Secretaría General.

El 10 de Enero de 1991, por acuerdo del Rector, la DGSCA queda adscrita en la Secretaría de Servicios Académicos, con la misma denominación y funciones.

"Entre sus funciones se cuentan las de instalar sistemas de cómputo en las dependencias de la UNAM y supervisar su correcto funcionamiento, así como ofrecer servicios de asesoría y capacitación a los miembros de la comunidad universitaria y al público en general.

[12] Gaceta UNAM 14 de Octubre de 1981, México D.F.,. Cd. Universitaria.

[13] Gaceta UNAM 14 de Mayo de 1985, México D.F. Cd. Universitaria.

También participa activamente en el Consejo Asesor de Cómputo, proponiendo y discutiendo políticas institucionales de computación. Informática y electrónica digital, y coadyuva en la supervisión del ejercicio presupuestal y en la compra y mantenimiento de equipo.

Por otra parte la DGSCA, para impulsar la formación de recursos humanos, atiende un número considerable de profesores y estudiantes cada año, ofrece becas y programas de cursos y, en lo que respecta al servicio de cómputo, maneja las grandes computadoras de servicio académico.

En la época actual ya se ha modernizado la red telefónica de la UNAM y , mediante el proyecto denominado red integral de telecomunicaciones, están funcionando seis estaciones de satélite, dos de ellas con servicios telefónico, cinco estaciones de microondas.

Para responder a las diversas necesidades que en materia de cómputo, telecomunicaciones y tecnología informática demanda nuestra comunidad asi como la sociedad en general, la UNAM a través de la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico, proporciona diferentes servicios como son capacitación y actualización en cómputo y telecomunicaciones, apoyo a la administración y a la investigación mediante herramientas de alta tecnología.

Los beneficios de esta actividad se hacen extensivos a todos los sectores de la población, para los cuales el servicio se adapta a sus necesidades, con miras a obtener resultados óptimos en las actividades que desempeñan."[14]

3.1.1 Localización de la DGSCA dentro de la estructura de la Administración Central de la UNAM.

La Dirección General de Servicios de Cómputo Académico, es localizada dentro de la Estructura de la Administración Central de la UNAM, dependiendo de la Secretaría de Servicios Académicos, y esta es dependiente del Rector Dr. José Sarukhán. (Ver Anexo 1, donde se muestra su localización).[15]

[14] Documento Fuente.

[15] Fuente Dirección General de Personal. UNAM 1995

3.1.2 Estructura Organizacional de DGSCA.

La Dirección General de Servicios de Cómputo Académico, tiene una estructura organizacional, integrada por las siguientes direcciones:

- Dirección General de DGSCA

- Dirección de Cómputo para la Investigación.
- Dirección de Cómputo para la Docencia
- Dirección de Cómputo para la Administración Académica.
- Dirección de Telecomunicaciones.
- Dirección de Fundación UNAM.
- Unidad Administrativa. (Ver Anexo 2)[16]

La Biblioteca de la DGSCA, actualmente es dependiente de la Dirección de Cómputo para la Investigación.

3.1.3 Servicios que ofrece la DGSCA.

El servicio que ofrece la DGSCA, como entidad universitaria es un compromiso a todos los niveles y en respuesta a un imperativo: el avance y desarrollo tecnológico. Los servicios son los siguientes:

3.1.3.1 Amplitud De Enlaces.

"La infraestructura de cómputo y telecomunicaciones de la UNAM establece modernos canales de comunicación que permiten acortar tiempo y distancias.

En la labor cotidiana de la Dirección General de Servicios de Cómputo académico , las telecomunicaciones ocupan un sitio relevante. Es necesario construir la infraestructura que permita transmitir indistintamente voz, datos e imágenes entre las dependencias universitarias independientemente de su ubicación geográfica.

Hoy en día gracias a la sofisticación de la tecnologia informática pueden establecer enlaces a nivel local, nacional e internacional.

[16] Documento Fuente

3.1.3.2 Red.

Los conexos Red-UNAM-Internet posibilita el acceso e intercambio de información académica y científica a nivel local, nacional e internacional.

Los servicios que ofrece la Red Universitaria, son administrados por la Coordinación de Servicios de Cómputo de la Dirección de Cómputo para la Investigación DGSCA.

El servicio más importante que ofrece la Red es posibilitar el acceso y el intercambio de información académica y científica nacional e internacional a través de tres protocolos: TELNET (establecimiento de sesiones remotas en otras computadoras), FTP (transferencia de archivos entre computadoras) y correo electrónico.

3.1.3.3 Cómputo De Alto Nivel.

La Dirección General de Servicios de Cómputo Académico, apoya a la comunidad científica mexicana en su labor de investigación en diferentes áreas. Por ello, desde 1991, pone a su disposición herramientas avanzadas en cómputo, tales como la super computadora Cray Y-MP 4/464, el Laboratorio de Visualización y las facilidades de comunicación proporcionadas por la Conexión a RedUNAM.

3.1.3.4 Optimización De La Administración Académica.

La Administración Académica es una labor en constante renovación en la UNAM, siendo ésta una de los objetivos de servicio fundamentales de la DGSCA hacia la comunidad universitaria.

El apoyo del cómputo para la administración universitaria está conformado por una gama de servicios cuyo objetivo es dar soporte tecnológico a los sistemas administrativos que se encuentran en proceso de descentralización y modernización.

- Procesamiento automatizado de datos.
- Impresión láser a gran escala.
- Impresión y captura de formatos de lectura.

3.1.3.5 Servicios Informáticos Estratégicos.

- Evaluación de alternativas de hardware, software y métodos.
- Desarrollo de sistemas de información en arquitecturas abiertas y de tecnología avanzada.
- Sistemas de audio respuesta.
- Automatización de oficinas.

3.1.3.6 Enseñanza En Cómputo.

La DGSCA ofrece a la comunidad universitaria una valiosa herramienta que complementa y enriquece su formación profesional.

- Más de 400 cursos impartidos anualmente en 16 áreas temáticas.
- Diplomados.
- Formación de recursos humanos.
- Capacitación Técnica.
- Computación para niños.
- Capacitación en cómputo para alumnos sobresalientes.
- Actualización en cómputo para el personal académico del bachillerato.
- Cursos Sabatinos.

3.1.3.7 Extensión.

La amplia cobertura del servicio docente que presta la DGSCA es fiel reflejo del compromiso social que tiene la UNAM en materia de difusión académica.

La calidad del servicio docente que proporciona la DGSCA está representada por la experiencia que se ha adquirido durante 40 años de actividad computacional en la UNAM.

Para hacer extensivos estos servicios a otros núcleos de la sociedad, se cuenta con los siguientes centros:

- Centro Nuevo León.
- Centro Mascarones.
- Centro San Antonio Texas.

3.1.3.8 Educación Y Tecnología.

El programa de Educación a distancia de la DGSCA reúne en estos momentos alternativas tecnológicas de comunicación para la docencia. Se cuenta con recursos físicos, lógicos y humanos para llevar a la práctica talleres, seminarios, cursos y otras actividades académicas a distancia. Las distintas variantes tecnológicas son las siguientes:

- Videoconferencias.
- Audioconferencias.
- Sistema Audiográfico.
- Laboratorio de Multimedia.

3.1.3.9 Servicios Externos.

La DGSCA incrementa la cultura informática y fomenta la vinculación externa respondiendo a las necesidades especificas de empresas tanto del sector público como el privado.

- Proyectos integrales para la conexión al mundo Internet.
- Soporte Tecnológico.
- Desarrollo de Sistemas.
- Educación a distancia.
- Supercómputo y visualización.
- Capacitación y actualización en cómputo.
- Presentaciones con multimedia.
- Apoyo gráfico."[17]

[17] Documento Fuente.

3.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA BIBLIOTECA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE COMPUTO ACADÉMICO (DGSCA) UNAM.

1985

"Año en que se abrió. La biblioteca contó en un principio, con un área de acervo y sala de lectura, divididos por un mostrador de préstamo; no se contempló ningún espacio para el área de trabajo de los bibliotecarios.

1987

Se amplió este espacio de una terraza abierta adyacente, espacio que se dedicó a la sala de lectura, lo que permitió contar con un lugar para los bibliotecarios. El espacio correspondiente que fuera la sala de lectura, y donde se encuentran las secciones de: adquisición y procesos técnicos, préstamo y circulación, informática, consultas automatizadas de información y la jefatura de la biblioteca.

1989

Es ese año la Subdirección de Planeación de la Dirección General de Bibliotecas (D.G.B.), conjuntamente con el jefe de la biblioteca, analizó la situación de la Biblioteca en cuanto al espacio y a las necesidades de personal.

1990

El documento respectivo le fue entregado al director General Dr. Víctor Guerra. Este estudio es un proyecto de solución a largo plazo, a 20 años, plazo que se debe contemplar siempre que se trata de construir o ampliar una biblioteca.

1994

Se llevó a cabo la remodelación. Totalmente remodelada la superficie que ocupa la biblioteca de la DGSCA se caracteriza por la modernidad, así; en una búsqueda por abatir espacios se instauró las estantería móvil, utilizada en bibliotecas como las japonesas y estadounidenses. En estos momentos en este inmueble existen más de 6,000 títulos de libros especializados en áreas de supercómputo y redes.

1996

La Biblioteca de la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico es un centro de consulta especializado en informática y en computación, tanto en su teoría como en su práctica; en la actualidad pocas bibliotecas de nuestro país están conectadas a la red INTERNET una de ellas corresponde a la DGSCA. Totalmente automatizada, esta biblioteca cuenta con un acervo de 6000 libros especializados en cómputo, 148 títulos de publicaciones seriadas actualizadas, programoteca integrada por más de 500 discos con programas de cómputo de dominio público y una videoteca conformada por una colección de 100 videos sobre temas diversos en informática.

En el área de consulta a bases de datos se dispone aproximadamente de 45000 registros bibliográficos sobre computación y temas relacionados y más de 200 CD.

Algo novedoso dentro de los servicios que ofrece la biblioteca, lo constituye el lector automático para invidentes. Además la Biblioteca DGSCA cuenta con los servicios de LIBRUNAM, TESIUNAM y SERIUNAM.

El objetivo principal de la biblioteca consiste en apoyar al personal académico de la Universidad en su trabajo de investigación y docencia, proporcionándole el material bibliográfico de acuerdo con sus necesidades de información.

El acervo está constituido por libros, obras de consulta, publicaciones periódicas, folletos y manuales sobre el manejo de equipos y sistemas de cómputo. El 90% de este acervo lo forma material bibliográfico en idioma inglés. "[18]

3. 2.1 Estructura Organizacional de la Biblioteca.

La Biblioteca pertenece a una dependencia, que tiene como objetivo principal el promover la aplicación de las computadoras en todas las áreas de la universidad; docente, académica, e investigación, para lo cual la ampliación y optimización de los servicios de cómputo es de suma importancia.

Dentro de estos servicios entran los de información y documentación en materia de cómputo. Es por eso, que la biblioteca, aún siendo una biblioteca departamental, esté abierta a toda la comunidad universitaria y al público en general.

[18] Archivo General de la Biblioteca de la DGSCA.

En los últimos 10 años y meses que tiene de existir la Biblioteca sus principales usuarios han sido estudiantes de bachillerato y de las licenciaturas de la Universidad, así como profesores e investigadores de la misma.

Con el fin de proporcionar a sus usuarios la información requerida en forma rápida y precisa la Biblioteca desarrolla las labores de selección, adquisición, organización, cuidado y difusión del material del área de computación.

La Biblioteca está dividida en tres secciones; (Ver anexo 3)

1) Adquisiciones y Procesos Bibliográficos.

Su función principal es adquirir y seleccionar por, compra, donación o canje el material bibliográfico que es requerido en la Biblioteca. Esta área realiza los procesos físicos y técnicos menores que procesa la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM (DGB) a todo el material bibliográfico que es adquirido.

En esta área se lleva el control por medio de tarjetas bibliográficas de modo topográfico e inventario de todo el acervo bibliográfico. Se cuida de que en el sistema de ***Information Navigator***, hayan sido capturados perfectamente los datos del libro que ha sido adquirido.

Aquí se realizan los inventarios anuales así como el conteo de material extraviado, prestado, y en existencia.

Esta sección tiene relación con editoriales nacionales y extranjeras, por lo que mantienen los catálogos y registros de las bibliografías actualizadas. Por lo cual se lleva el control de facturas de todos los libros adquiridos en un año.

Esta área cuenta con un becario, un técnico administrativo y el responsable del área.

2) Servicios al Público el cual se divide en Circulación y Consulta:.

En esta área se orienta al usuario en los servicios que presta la biblioteca, en el manejo del sistema de información para la consulta de bibliografías, se dan consultas por teléfono, así como la devolución y renovación del material biblio-hemerográfico. Se realiza el préstamo del material en sus tres formas. En la sala de consulta, a domicilio y por medio del préstamo interbibliotecario.

Dada la importancia que tiene la computación en la recuperación de información y dado que esta es una biblioteca que pertenece a una dependencia de servicios de cómputo se vio la necesidad de crear el área de consulta a base de datos, la cual se encarga de proporcionar el servicio de búsqueda y recuperación de información en bases de datos, en disco compacto y en línea. Además se ofrece el servicio de uso de Internet para acceso a los usuarios en la biblioteca.

En el área de Servicios al Público se localiza la videoteca para la consulta de videos relacionados con informática.

El responsable de esta área deberá estar capacitado para el uso de estas fuentes de información, y también desarrollará acciones de entrenamiento para el personal bibliotecario administrativo.

En la actualidad se cuenta con el servicio de fotocopiado, que es realizado por el propio usuario, llevando un control de fotocopias al día. También se llevan a cabo las estadísticas diarias de fotocopias, y de usuarios que asisten a la biblioteca.

Esta área cuenta con tres bibliotecarios administrativos y el Responsable de Servicios al Público.

3) Hemeroteca.

Por el gran desarrollo que ha conseguido la biblioteca y el aumento de publicaciones seriadas, se tuvo la necesidad de crear la Hemeroteca.

Esta área realiza la adquisición de publicaciones seriadas especializadas en computación, las más importantes, como son: PC Magazine, Byte, etc. Así como hacer el proceso físico menor a cada publicación, y su captura en el sistema de ***Information Navigator.***

Realiza la digitalización de la tablas de contenido de las revistas, así como mantiene actualizado el kardex.

El envío del material que necesita ser encuadernado a causa de mutilación, y uso es responsabilidad de esta área.

Actualmente esta área cuenta con el Responsable de Hemeroteca y dos becarios.

3.2.2 Servicios que ofrece la biblioteca son:

3.2.2.1 Préstamo en Sala.

"El catálogo en línea de la biblioteca se encuentra disponible mediante el sistema integral ***Information Navigator,*** el cual permite la búsqueda de información por: autor, título, temas, palabra clave en títulos y búsqueda combinada. Además es posible consultar el catálogo, vía **Telnet (132.248.10.3 login: Info).**

El acervo de la biblioteca está integrado por más de 6,000 títulos de libros especializados en Supercómputo, Redes TCP/IP, Telecomunicaciones, Lenguajes y paquetería, entre otros. Asimismo se reciben en forma periódica 148 títulos de publicaciones seriadas.

3.2.2.2 Préstamo a Domicilio.

Este servicio se ofrece al personal académico, administrativo, becarios, servicio social, servicio de apoyo y tesistas de la propia DGSCA. Podrán solicitarse hasta cinco documentos hemerográficos, durante cinco días hábiles, los cuales podrán renovarse dos veces más, siempre y cuando no hayan sido solicitados por otros usuarios.

3.2.2.3 Préstamo Interbibliotecario.

A través de establecimientos de convenios de préstamo interbibliotecario con dependencias de la UNAM y con instituciones de educación superior se tiene la oportunidad de tener acceso a otras colecciones documentales.

El convenio de préstamo interbibliotecario permite solicitar cinco documentos hemerográficos por tres días hábiles; con opción a dos renovaciones para el caso de libros.

3.2.2.4 Préstamo de fin de semana.

Los materiales que se encuentran en este rubro son: videocasetes, libros en reserva temporal debido a la existencia de cursos, así como material de consulta. Deberán solicitarlos el viernes por la tarde y entregarlos el lunes a las 9:00 hrs.

3.2.2.5 Préstamo especial.

Es el material que por necesidad de trabajo debe permanecer en cada Dirección o Departamento para su consulta permanente. Este servicio se ofrece únicamente al personal académico quien deberá presentar una solicitud con la autorización respectiva.

3.2.2.6 Hemeroteca.

Se tienen 148 titulos de publicaciones seriadas actualizadas, las cuales pueden consultarse físicamente en la propia biblioteca o bien realizando búsquedas automatizadas por articulos o palabras claves en las tablas de contenido de las mismas. Mediante el correo electrónico la biblioteca recibe y atiende las peticiones de los usuarios.

3.2.2.7 Videoteca.

Se cuenta con una colección de más de 150 videocasetes sobre los siguientes temas: interconectividad, telecomunicaciones, internet, redes de computadoras, graficación; paquetería: Windows, word, wordperfect, corel draw, harvard graphics, lotus, paradox; lenguaje: C, Pascal, entre otros. Para estos materiales, existe una pequeña área, en la cual los estudiantes pueden repasar sus clases de los cursos que ofrece DGSCA.

3.2.2.8 Consulta a base de datos.

La biblioteca cuenta con las siguientes bases de datos en CD:

ARIES

Acervo de recursos institucionales de educación superior.

Contiene datos de las investigaciones que realizan las instituciones de educación superior del país con las que la UNAM mantiene relaciones de colaboración. Está integrado por dos módulos:

a) Datos relativos a proyectos de investigación.
b) Datos relativos a los recursos humanos que realizan investigación.

BINFHER

Banco de información hemerográfica.

Integra información sistematizada de prensa con las noticias y textos de opinión más importantes publicados por seis periódicos nacionales: Excélsior, El Financiero, El Nacional, El Universal, La Jornada y Uno Más Uno.

BIBLAT

Contiene más de 300,000 registros de trabajos de y sobre América Latina y la región del Caribe. Está dividido en cuatro bases de datos: *BIBLAT* compila publicaciones seriadas no latinoamericanas en ciencias, humanidades y tecnología; CLASE cubre únicamente publicaciones seriadas latinoamericanas en ciencias sociales y humanidades; *PERIÓDICA* abarca publicaciones seriadas latinoamericanas en ciencias exactas, ciencias naturales y tecnología y *CIIN* que comprende publicaciones seriadas sobre temas afines al campo de la información.

COMPUTER LIBRARY

Contiene alrededor de 250, 000 citas de materiales en computación y temas relacionados, incluye aplicaciones en matemáticas, comunicaciones, telecomunicaciones y artículos emitidos por la industria de la computación.

COMPUTER SELECT

Incluye más de 45,000 registros bibliográficos con resúmenes sobre computación y temas relacionados.

DATAPRO COMMUNICATIONS ANALYST

Incorpora citas en texto sobre materiales en computación y temas relacionados, telecomunicaciones, tecnología, redes, proveedores y distribuidores de software y hardware.

SERIUNAM

Abarca información de publicaciones seriadas del acervo de 163 bibliotecas del sistema Bibliotecario de la UNAM y de 62 bibliotecas de educación del país.

TESIUNAM

Posee información bibliográfica de aproximadamente 180,000 tesis presentadas en las facultades y escuelas de la UNAM y en varias instituciones educativas mexicanas de nivel superior.

3.2.2.9 Lector automático para invidentes.

Este servicio se ofrece a través de una máquina lectora, completamente integrada y adaptada para personas invidentes que deseen consultar libros, artículos y documentos en español e ingles. El lector explora el documento mediante un scanner y cuando se termina de digitalizar el documento, una voz electrónica lo lee al usuario permitiéndole modular el volumen y la velocidad de la voz. Contiene un pequeño teclado que comprende cuatro niveles de funcionamiento.

a) **Nivel de Lectura**
Incluye todos los comandos necesarios para explorar, leer y desplazarse por el texto.
b) **Nivel de Edición**
Proporciona funciones básicas para edición de textos, combina teclas de desplazamiento y teclas de creación de lenguaje Braille.
c) **Nivel de Configuración**
Puede cambiar las voces de lectura y mensajes.
d) **Nivel de Comunicación**
Permite controlar la información hacia una computadora reproductora de casetes o una impresora.

3.2.2.10 Programoteca.

Colección con más de 500 disquetes que constituyen material de apoyo de obras monográficas y publicaciones seriadas. También incluyen programas de dominio público.

3.2.2.11 Uso de Internet.

Servicio mediante el cual los usuarios realizan búsquedas de información en la red Internet.

3.2.2.12 Visitas guiadas a la biblioteca.

Se proporciona a solicitud de los interesados con el propósito de explicar los servicios bibliotecarios implementados, nuevos proyectos, organización y programas de automatización, entre otros.

3.2.2.13 Asesoría.

Se efectúan a solicitud de los interesados con el fin de compartir experiencias, analizar y proponer alternativas en torno a la gestión bibliotecaria.

3.2.2.14 Fotocopiado.

El servicio de fotocopiado es únicamente para materiales del acervo de la biblioteca. Se tiene autofotocopiado para agilización en copias."[19]

3.2.3 Objetivo de la Biblioteca.

Obtener la información y documentación relevantes a los programas de docencia e investigación de la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico, hacerla asequible a la comunidad, orientarla en su manejo, así como proporcionar los servicios bibliográficos necesarios para transmitir y acrecentar el conocimiento de la comunidad universitaria.

[19] Documento Fuente.

CAPITULO 4

EVALUACION CUANTITATIVA DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA POR COMPUTADORA

4. EVALUACIÓN CUANTITATIVA DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA POR COMPUTADORA.

Esta evaluación cuantitativa comprende cinco etapas fundamentales, y que tiene como fin valorar los datos obtenidos de la Biblioteca de la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico. Este método se realizará conforme al establecido por el Mtro. Jorge Álvarez Anguiano.

4.1 PONDERACIÓN DE LAS FUNCIONES.

Esta etapa es uno de los pasos más importantes en la evaluación cuantitativa, esta asignación de puntos a las funciones la hacemos dándole un valor a cada una de ellas, técnicamente le llamamos "Peso" con el fin de establecer su importancia e influencia dentro de la biblioteca.

El peso e importancia dadas a cada una de las funciones vale únicamente para la biblioteca de la DGSCA, no siendo las mismas para el resto de la entidad.

La calificación en peso que se le da dentro del programa representa la relación e importancia a las funciones pero expresado en porcentajes.

Expresado numéricamente el peso, se considera que las funciones de la biblioteca tengan valor de 100, a fin de asignar a cada una cierto número de las unidades que forman el total. A continuación se presenta el peso dado a cada área que forma a la Biblioteca.

- Procesos Bibliográficos 35%
- Hemeroteca 25%
- Servicios al Público 40%

100%

Los factores a evaluar son:

Estos factores se determinaron con los procedimientos establecidos para realizar las funciones de cada área.

1° Adquisición de material bibliográfico nacional y extranjero.
2° Proceso físico menor y de material extranjero.
3° Inventario de material, descarte y donación.
4° Registro de publicaciones seriadas.
5° Encuadernación de material.
6° Digitalización de tablas de contenido.
7° Servicio de lector automático para invidentes.
8° Préstamo a domicilio e interbibliotecario.
9° Devolución y renovación de préstamo.
10° Servicio de videoteca, consulta a bases de datos y fotocopiado.
11° Elaboración de Bibliografías.
12° Copia de disquetes.
13° Elaboración de estadísticas y credenciales para la biblioteca.

4.2 DETERMINACIÓN DE SUBFUNCIONES A EVALUAR.

Dentro de las funciones o áreas que vamos a evaluar, encontramos que el área de Servicios al Público es la única que presenta 2 subfunciones que son la de Circulación y Base de datos. El cuestionario se diseña a partir de estos datos.

4.3 ASIGNACIÓN DE PUNTOS A LAS FUNCIONES Y SUBFUNCIONES A EVALUAR.

El peso asignado a cada función sirvió directamente para medir la eficiencia de cada una de ellas.

La biblioteca de la DGSCA presentó la siguiente puntuación:

- Procesos Bibliográficos la — 35% de importancia y eficiencia total de biblioteca, le corresponden 350 puntos.
- Hemeroteca la — 25% de importancia y eficiencia total de biblioteca, le corresponden 250 puntos.
- Servicios al Público la — 40% de importancia y eficiencia total de biblioteca, le corresponden 400 puntos.

4.4 ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO.

Un cuestionario de Auditoria Administrativa pretende un examen exhaustivo y constructivo de la administración de una organización y de las tareas que le son asignadas. Sobre todo, el cuestionario no se dedica a la evaluación de las acciones de la coordinación en el logro de los objetivos de la organización.

Su objetivo primordial es sacar a la luz las debilidades y deficiencias de la dependencia para intentar posibles mejoras. Más específicamente incluye una revisión de lo bien o lo mal que son desempeñadas las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control.

Además evalúa la efectividad del proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos trazados por la organización. Dentro de este marco el cuestionario proporciona un medio para evaluar las operaciones de la organización sobre la marcha al examinar sus principales áreas de funciones. El cuestionario no proporciona respuestas, simplemente hace preguntas; su propósito es ayudar a definir dichos problemas en términos de las situaciones especificas en que existen.

Fundamentalmente una Auditoria Administrativa a través del uso del cuestionario proporciona un medio para evaluar la calidad en la coordinación en términos de su capacidad para manejar y cumplir con los objetivos deseados por la organización, realizar la planeación, la organización, la dirección y el control y para lograr decisiones efectivas y cumplir con los objetivos trazados para la organización

En base a las funciones, subfunciones y los factores a evaluar se diseñaron los siguientes cuestionarios, teniendo 36 preguntas para el área de Servicios al Público, para Hemeroteca 34 preguntas y para Procesos Bibliográficos 33 preguntas y que a continuación se presentan.

Los cuestionarios se aplicaron a los trabajadores de la biblioteca siendo una muestra universal. Estos fueron diseñados en base a los procedimeintos de cada área presentados en el manual.

SERVICIOS AL PUBLICO

1. La frecuencia del préstamo del lector automático para invidentes es:
   E MB B R M MM
2. El objetivo del lector automático, que es el de proporcionar a usuarios invidentes la consulta de material de biblio-hemerográfico se cumple:
   E MB B R M MM
3. La explicación del uso del equipo es:
   E MB B R M MM
4. El procedimiento en la solicitud para el uso del lector automático para invidentes es:
   E MB B R M MM
5. La frecuencia de solicitud del material bibliográfico por parte de los trabajadores de la dependencia es:
   E MB B R M MM
6. La localización del libro en la estantería es:
   E MB B R M MM
7. El cumplimiento oportuno de la entrega de credenciales es:
   E MB B R M MM
8. El registro de alta de préstamo en el sistema es:
   E MB B R M MM
9. La frecuencia de extravío del material biblio-hemerográfico es:
   E MB B R M MM
10. El cumplimiento oportuno en la devolución del material bibliográfico es:
    E MB B R M MM
11. La frecuencia del pago de multa es:
    E MB B R M MM
12. El cumplimiento del horario de revisión del correo electrónico es:
    E MB B R M MM
13. El servicio que se ofrece de videoteca a los usuarios es:
    E MB B R M MM
14. El cumplimiento del objetivo de facilitar al usuario el material óptico que le ayude a reafirmar conocimientos es:
    E MB B R M MM
15. La localización del video en el estante es:
    E MB B R M MM
16. La difusión del material biblio-hemerográfico a través de la elaboración de bibliografías es:
    E MB B R M MM
17. El cumplimiento de la actualización de bibliografías cada tres meses es:
    E MB B R M MM

18.La solicitud del material bibliográfico por otras bibliotecas a través de convenios interbibliotecarios es:
E MB B R M MM
19.El seguimiento de las normas establecidas por la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior es:
E MB B R M MM
20.El cumplimiento de la solicitud de préstamo interbibliotecario es:
E MB B R M MM
21.El registro en el módulo de circulación del préstamo interbibliotecario es:
E MB B R M MM
22.El archivo de los préstamos interbibliotecarios es:
E MB B R M MM
23.La copia de software complementario a libros es:
E MB B R M MM
24.El importe del costo de disquete es cubierto por el usuario:
E MB B R M MM
25.La frecuencia de sanción al usuario con multa por incumplimiento de la devolución de material en la fecha indicada es:
E MB B R M MM
26.El llenado del recibo de multa es:
E MB B R M MM
27.La consulta a base de datos tanto en disco compacto como en linea es:
E MB B R M MM
28.El cumplimiento del horario e importe establecido para la consulta a base de datos y disco compacto es:
E MB B R M MM
29.La asesoría de consulta a base de datos y disco compacto que se le da a los usuarios es:
E MB B R M MM
30.La impresión de los resultados de las búsquedas realizadas es:
E MB B R M MM
31.El servicio de fotocopiado ofrecido a los usuarios es:
E MB B R M MM
32.La elaboración de estadísticas es:
E MB B R M MM
33.El cumplimiento mensual de la entrega de las estadísticas a la coordinación es:
E MB B R M MM
34.La elaboración de credenciales es:
E MB B R M MM
35.La frecuencia de entrega de credenciales a los usuarios es:
E MB B R M MM
36.El llenado de la solicitud de credenciales por los usuarios es:
E MB B R M MM

HEMEROTECA

1. El proceso para seleccionar los proveedores de revistas es:
   E MB B R M MM
2. La revisión de revistas y fascículos por parte de los usuarios es:
   E MB B R M MM
3. La frecuencia de envio de revistas por parte del proveedor es:
   E MB B R M MM
4. El procedimiento para llevar un control del material recibido es:
   E MB B R M MM
5. La revisión que se hace de los fascículos en cuanto a su estado físico es:
   E MB B R M MM
6. El registro de los fascículos en kardex de publicaciones seriadas es:
   E MB B R M MM
7. El registro de los fascículos en el modulo Serials del Sistema Information Navigator es:
   E MB B R M MM
8. La digitalización de las publicaciones seriadas es:
   E MB B R M MM
9. El conocimiento del contenido de los fascículos a través de la digitalización es:
   E MB B R M MM
10. La colocación en estantería de los fascículos es:
    E MB B R M MM
11. Las normas en la recepción del material son cumplidas:
    E MB B R M MM
12. La conservación física del material biblio-hemerográfico es:
    E MB B R M MM
13. La facilidad de consulta de las publicaciones es:
    E MB B R M MM
14. La selección del material biblio-hemerográfico para la encuadernación es:
    E MB B R M MM
15. La elaboración de papeletas con indicaciones para la encuadernación son:
    E MB B R M MM
16. La formación de paquetes para encuadernar es:
    E MB B R M MM
17. La elaboración de la relación del material a encuadernar es:
    E MB B R M MM

18.La entrega del material biblio-hemerográfico al encuadernador es:
E MB B R M MM
19.El proceso de recepción y entrega de papeles es:
E MB B R M MM
20.La realización del proceso físico para el volumen encuadernado es:
E MB B R M MM
21.La colocación del volumen es:
E MB B R M MM
22.El cotejo de la relación de las publicaciones que se encuadernarán con el material físico es:
E MB B R M MM
23.La disponibilidad de la información de las tablas de contenido de las publicaciones seriadas a través de Internet es:
E MB B R M MM
24.La seriación en Omni Page Profesional es:
E MB B R M MM
25.Los criterios establecidos para editar las tablas de contenido de las publicaciones seriadas son:
E MB B R M MM
26.La edición de las tablas de contenido en MS-DOS es:
E MB B R M MM
27.La elaboración de la relación de tablas de contenido digitalizadas:
E MB B R M MM
28.La actualización en los disquetes para el control de los archivos es:
E MB B R M MM
29.La seguridad del material hemerográfico en cuanto a robo o mutilación es:
E MB B R M MM
30.Los datos de la publicación que identifican el fascículo son:
E MB B R M MM
31.El proceso de adherir etiquetas, colocar la cinta magnética y sello de la dependencia a
los fascículos es:
E MB B R M MM
32.La elaboración y adhesión de la etiqueta de código de barras, sensor magnético, y papeleta de préstamo en el fascículo es:
E MB B R M MM
33.La colocación del fascículo en el exhibidor es:
E MB B R M MM
34.La disposición del fascículo para los usuarios es:
E MB B R M MM

PROCESOS BIBLIOGRAFICOS

1. La frecuencia con la que reciben los catálogos de proveedores nacionales es:
   E MB B R M MM
2. Los proveedores cumplen siempre con las entregas del material bibliográfico en la fecha acordada:
   E MB B R M MM
3. La selección y adquisición del material bibliográfico que se hace en forma permanente es:
   E MB B R M MM
4. Los títulos seleccionados de interés para los usuarios de la biblioteca son:
   E MB B R M MM
5. El proceso de revisar que los títulos seleccionados no aparezcan en el módulo de catálogo público del Sistema Information Navigator es:
   E MB B R M MM
6. La entrega del material solicitado y factura hechas por el proveedor es:
   E MB B R M MM
7. El material entregado corresponde con el material solicitado:
   E MB B R M MM
8. La selección y adquisición del material extranjero es:
   E MB B R M MM
9. La frecuencia con la que se reciben los catálogos de proveedores extranjeros es:
   E MB B R M MM
10. La selección de materiales de los catálogos y el llenado de formas de solicitud de adquisición hechas por las Direcciones es:
    E MB B R M MM
11. La frecuencia con que se realiza la revisión en el correo electrónico de la Biblioteca, para ver si existen solicitudes de adquisición de material es:
    E MB B R M MM
12. La elaboración de etiquetas de código de barras y la adquisición de un número provisional es:
    E MB B R M MM
13. La anotación en la relación de adquisiciones de que si el material contiene: CD-ROM, disquete, cassette, vídeo es:
    E MB B R M MM
14. La colocación del sensor es:
    E MB B R M MM
15. La colocación de código de barras y los sellos de DGSCA, UNAM es:
    E MB B R M MM
16. El esquinero pegado en la pasta trasera del libro y la elaboración de la tarjeta de préstamo del libro es:
    E MB B R M MM

17.La facilidad de consulta del material bibliografico en la estanteria es:
E MB B R M MM
18.El cambio del número provisional por el número de adquisición que envia la Dirección General de Bibliotecas es:
E MB B R M MM
19.El cotejo o la comparación de cada uno de los libros con su tarjeta catalográfica es:
E MB B R M MM
20.El registro de los errores encontrados en el archivo de "Problemas LIBROUNAM" es:
E MB B R M MM
21.La realización del inventario es:
E MB B R M MM
22.El control que se tiene sobre el número total de obras existentes en la biblioteca es:
E MB B R M MM
23.La detección de la falta de algún material es:
E MB B R M MM
24.La actualización de el catálogo topográfico en donde se encuentran las tarjetas de los libros es:
E MB B R M MM
25.La separación para descarte de los libros que no hayan registrado movimientos de préstamo en sala, o a domicilio en los dos últimos años es:
E MB B R M MM
26.La elaboración de los listados del material para descarte es:
E MB B R M MM
27.La actualización de material de preselección de los materiales confirmados es:
E MB B R M MM
28.La lista de donaciones que se envían a las bibliotecas de la UNAM y la recepción de sus respuestas es:
E MB B R M MM
29.El aviso y la entrega del material solicitado a la persona designada de la institución es:
E MB B R M MM
30.La elaboración del oficio para la Dirección General de Bibliotecas, al jefe de la Unidad Administrativa de la DGSCA y el patronato universitario informando del material donado es:
E MB B R M MM
31.El mantenimiento y actualización del material en disquetes para el control de los archivos son:
E MB B R M MM
32.La seguridad del material bibliográfico en cuanto a robo o mutilación es:
E MB B R M MM
33.Los datos en el sistema de consulta que identifican el libro son:
E MB B R M MM

4.5 DETERMINACIÓN DE GRADOS.

Las subfunciones a evaluar propuestas anteriormente corresponden a los elementos o aspectos cualitativos y su representación numérica varía de acuerdo a la escala de valores cuya validez irá de acuerdo con las investigaciones y el criterio utilizado en la determinación de grados.

APRECIACIÓN	GRADOS	CUMPLIMIENTO
Excelente	5	90 a 100%
Muy Bien	4	80 a 89%
Bien	3	60 a 79%
Regular	2	40 a 59%
Mal	1	20 a 39%
Muy Mal	0	0 a 19%

La determinación total de puntos que corresponde a cada función será la suma de los puntos de las subfunciones. Estos puntos fueron obtenidos de acuerdo a la importancia con la que cada pregunta contribuye a cada función dentro del área, y a lo analizado por el auditor. Nuestro estudio arrojó los siguientes valores.

PROCESOS BIBLIOGRÁFICOS

Excelente	350 X 5	1750
Muy Bien	350 X 4	1400
Bien	350 X 3	1050
Regular	350 X 2	700
Mal	350 X 1	350
Muy Mal	350 X 0	0

HEMEROTECA

Excelente	250 X 5	1250
Muy Bien	250 X 4	1000
Bien	250 X 3	750
Regular	250 X 2	500
Mal	250 X 1	250
Muy Mal	250 X 0	0

SERVICIOS AL PUBLICO

Excelente	400 X 5	2000
Muy Bien	400 X 4	1600
Bien	400 X 3	1200
Regular	400 X 2	800
Mal	400 X 1	400
Muy Mal	400 X 0	0

4.6 RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE COMPUTADORA EN FORMA DETALLADA.

Al seguir cada uno de los pasos antes mencionados para realizar la evaluación de la Auditoría Administrativa realizada a la Biblioteca de la DGSCA, por medio del programa de computadora se llegó a los siguientes resultados, los cuales son presentados en forma detallada del cuestionario, es decir, se presenta pregunta a pregunta en orden de las funciones, primero Servicios al Público, segundo Hemeroteca y por último Procesos Bibliográficos.

CUESTIONARIO DETALLADO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 1
¿ LA FRECUENCIA DE PRESTAMO DEL LECTOR AUTOMATICO PARA INVIDENTES ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 9

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 45

PUNTOS OBTENIDOS: 36

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
PROPORCIONAR A LOS USUARIOS INVIDENTES EN FORMA PRECISA Y OPORTUNA LA CONSULTA DE MATERIAL BIBLIO-HEMEROGRAFICO A TRAVES DEL LECTOR AUTOMATICO PARA INVIDENTES.

DEFICIENCIA:
NO ES FRECUENTE EL USO DEL LECTOR AUTOMATICO PARA INVIDENTES.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
EL DESCONOCIMIENTO DEL SERVICIO PRESTADO POR PARTE DE LAS PERSONAS INVIDENTES.

SUGERENCIA:
DAR MAYOR DIFUCION AL SERVICIO PRESTADO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
LOGRAR TENER USUARIOS PARA EL LECTOR AUTOMATICO.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
- REALIZAR CARTELES PARA DIFUNDIR EL SERVICIO, COLOCANDOLOS EN LUGARES CLAVES PARA QUE SEAN VISTOS POR GENTE INTERESADA.

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 2
¿ EL OBJETIVO DEL LECTOR AUTOMATICO, QUE ES EL DE PROPORCIONAR A USUARIOS INVIDENTES LA CONSULTA DE MATERIAL BIBLIO-HEMEROGRAFICO ES?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 11

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 55

PUNTOS OBTENIDOS: 33

CALIFICACION: 60 B

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
PROPORCIONAR A USUARIOS INVIDENTES LA CONSULTA DEL MATERIAL BIBLIO-HEMEROGRAFICO A TRAVES DEL LECTOR AUTOMATICO.

DEFICIENCIA:
EXISTEN DESCOMPOSTURAS DEL LECTOR Y PERDIDA DEL MATERIAL NECESARIO PARA QUE TRABAJE.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
LA FALTA DE USO DEL LECTOR AUTOMATICO, Y LA DESCOMPOSTURA Y PERDIDA DEL MATERIAL DEL MISMO.

SUGERENCIA:
ES NECESARIO TENER MAYOR CUIDADO EN EL USO Y GUARDADO DEL MATERIAL.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
DAR EL MEJOR SERVICIO DEL LECTOR AUTOMATICO A LOS USUARIOS.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
RECOMENDAR A LOS BIBLIOTECARIOS TENER CUIDADO EN EL USO Y EN EL GUARDADO DEL MISMO PARA EVITAR LAS DESCOMPOSTURAS Y PERDIDA DEL MATERIAL.

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 3
¿ LA EXPLICACION DEL USO DEL EQUIPO ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 14

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 70

PUNTOS OBTENIDOS: 56

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
PROCURAR EL ENTENDIMIENTO EN EL USO DEL LECTOR AUTOMATICO POR PARTE DE LOS USUARIOS INVIDENTES.

DEFICIENCIA:
LA FALTA DE INTERES POR EL ENCARGADO PARA DAR LA EXPLICACION CORRECTA.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
EL DESEMPEÑO DE DOS FUNCIONES A LA VEZ DEL ENCARGADO.

SUGERENCIA:
TENER UNA PERSONA QUE SE ENCARGUE ESPECIALMENTE DE DAR LA EXPLICACION EN EL MANEJO DEL LECTOR AUTOMATICO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
DAR LA MEJOR EXPLICACION POSIBLE A LOS USUARIOS INVIDENTES, SOBRE EL MANEJO DEL LECTOR AUTOMATICO.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
DISPONER DE UNA PERSONA QUE SE ENCARGUE ESPECIALMENTE DE DAR LA ASESORIA EN EL MANEJO DEL LECTOR AUTOMATICO.

Responsable: BIBLIOTECARIO Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 4
¿ EL PROCEDIMIENTO EN LA SOLICITUD PARA EL USO DEL LECTOR AUTOMATICO PARA INVIDENTES ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 9

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 45

PUNTOS OBTENIDOS: 27

CALIFICACION: 60 B

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
CUMPLIR CON EL LLENADO DE LA SOLICITUD DE PRESTAMO DEL LECTOR AUTOMATICO PARA INVIDENTES.

DEFICIENCIA:
NO ES LLENADA CORRECTAMENTE LA SOLICITUD DEL LECTOR AUTOMATICO PARA INVIDENTES.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
LOS USUARIOS ALGUNAS VECES NO SON ACOMPAÑADOS POR OTRA PERSONA QUE LES PUEDA AYUDAR A LLENAR LA SOLICITUD.

SUGERENCIA:
PEDIR QUE LOS USUARIOS INVIDENTES VAYAN ACOMPAÑADOS POR OTRA PERSONA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
LOGRAR EL CORRECTO LLENADO DE LA SOLICITUD PARA EL PRESTAMO.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
PONER UN AVISO DE LOS REQUISITOS QUE SE NECESITAN PARA PODER HACER USO DEL LECTOR.

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 5
¿ LA FRECUENCIA DE SOLICITUD DEL MATERIAL BIBLIOGRAFICO POR PARTE DE LOS TRABAJADORES DE LA DEPENDENCIA ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 15

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 75

PUNTOS OBTENIDOS: 60

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LOS TRABAJADORES DE LA DEPENDENCIA SOLICITEN EL MATERIAL BIBLIO-HEMEROGRAFICO PARA FACILITAR EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.

DEFICIENCIA:
NO SIEMPRE LOS USUARIOS SON TRABAJADORES DE LA DEPENDENCIA.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
LA NO ASISTENCIA DE LOS USUARIOS QUE SON TRABAJADORES DE LA DEPENDENCIA.

SUGERENCIA:
HACER SABER A LOS TRABAJADORES QUE LA BIBLIOTECA ES PARA ELLOS.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
LOGRAR QUE ASISTAN TRABAJADORES DE LA DEPENDENCIA.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
HACER PUBLICIDAD DE QUE LA BIBLIOTECA DE LA DGSCA ES PARA LOS TRABAJADORES DE LA MISMA.

Responsable: RESPONSABLE DE SERV.AL P Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 6
¿ LA LOCALIZACION DEL LIBRO EN LA ESTANTERIA ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 15

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 75

PUNTOS OBTENIDOS: 45

CALIFICACION: 60 B

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
MANTENER ORDENADOS LOS LIBROS EN LA ESTANTERIA PARA FACILITAR SU CONSULTA.

DEFICIENCIA:
LOS LIBROS EN OCASIONES ESTAN MAL INTERCALADOS, LO CUAL PROVOCA QUE NO SEAN LOCALIZADOS.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
LA ESTANTERIA NO ES REVISADA DIARIAMENTE, VERIFICANDO QUE LOS LIBROS ESTEN BIEN CLASIFICADOS.

SUGERENCIA:
REALIZAR REVISIONES DIARIAS VERIFICANDO QUE LOS LIBROS ESTEN BIEN INTERCALADOS.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
LOCALIZAR EL LIBRO EN LA ESTANTERIA EN EL MENOR TIEMPO DISPONIBLE.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
REALIZAR VERIFICACIONES DIARIAS EN EL HORARIO DE APERTURA DE LA BIBLIOTECA, ASI COMO CUANDO ES CERRADA.
TURNAR AL PERSONAL DE SERVICIOS AL PUBLICO PARA REALIZAR LAS REVISIONES.

Responsable: BIBLIOTECARIOS Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 7
¿ EL CUMPLIMIENTO OPORTUNO DE LA ENTREGA DE CREDENCIALES ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 50

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA ENTREGA OPORTUNA DE CREDENCIALES.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
TRATAR DE MANTENER EL RITMO EN LA ELABORACION DE CREDENCIALES.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 8
¿ EL REGISTRO DE ALTA DE PRESTAMO EN EL SISTEMA ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 15

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 75

PUNTOS OBTENIDOS: 30

CALIFICACION: 40 R

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
DAR DE ALTA EL PRESTAMO EN LA BASE DE DATOS DEL SISTEMA INFORMATION NAVIGATOR.

DEFICIENCIA:
NO SE REALIZA LA CAPTURA EN EL MOMENTO DEL PRESTAMO.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
LA CAPTURA NO ES REALIZADA POR EL PERSONAL A CAUSA DE FALLAS EN EL SISTEMA.

SUGERENCIA:
VERIFICAR QUE EL SISTEMA ESTE FUNCIONANDO CORRECTAMENTE. ADQUIRIR UN LAPIZ OPTICO DE LECTURA EN CODIGO DE BARRAS PARA FACILITAR EL REGISTRO DEL PRESTAMO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
REGISTRAR LOS PRESTAMOS EN EL SISTEMA.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
QUE EL RESPONSABLE DEL AREA VERIFIQUE QUE EL SISTEMA ESTE FUNCIONANDO CORRECTAMENTE.
HACER LA SOLICITUD DEL LAPIZ OPTICO A LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES.

Responsable: BIBLIOTECARIOS Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 9
¿ LA FRECUENCIA DE EXTRAVIO DEL MATERIAL BIBLIOGRAFICO ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 15

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 75

PUNTOS OBTENIDOS: 30

CALIFICACION: 40 R

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
EVITAR EL EXTRAVIO DEL MATERIAL BIBLIO-HEMEROGRAFICO .

DEFICIENCIA:
LA FALTA DE MATERIAL.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
TENER MAS CUIDADO EN REVISAR A LOS USUARIOS QUE SALEN DE LA BIBLIOTECA.

SUGERENCIA:
VERIFICAR QUE LOS MATERIALES QUE SALGAN DE LA BIBLIOTECA ESTEN DEBIDAMENTE PROCESADOS EN PRESTAMO Y ASEGURAR QUE EL MATERIAL SEA DEVUELTO EN LA FECHA INDICADA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
EVITAR EL EXTRAVIO O PERDIDA DEL MATERIAL BIBLIO-HEMEROGRAFICO.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
SUGERIR AL PERSONAL DEL AREA HACER REVISIONES DE LOS LIBROS QUE ENTRAN Y SALEN DE LA BIBLIOTECA. ASI COMO LLAMAR A LOS USUARIOS QUE NO HAYAN REGRESADO EL LIBRO EN LA FECHA SEÑALADA.

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 10
¿ EL CUMPLIMIENTO OPORTUNO EN LA DEVOLUCION DEL MATERIAL BIBLIOGRAFICO ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 15

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 75

PUNTOS OBTENIDOS: 45

CALIFICACION: 60 B

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA DEVOLUCION OPORTUNA DEL MATERIAL.

DEFICIENCIA:
LOS USUARIOS NO REALIZAN LA ENTREGA DEL MATERIAL EN LA FECHA SEÑALADA.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
NO SE LES OBLIGA A CUMPLIR CON ESA FECHA YA QUE LAS MULTAS SON MINIMAS.

SUGERENCIA:
APLICAR SANCIONES A LOS USUARIOS PARA OBLIGAR A CUMPLIR CON LA DEVOLUCION DEL MATERIAL EN LA FECHA INDICADA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
LA DEVOLUCION OPORTUNA DEL MATERIAL.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
EL PAGO DE MULTA POR LOS DIAS ATRAZADOS.
SUSPENDER EL SERVICIO POR UN PERIODO EQUIVALENTE A LOS DIAS DEMORADOS.
AL ACUMULAR 3 RETARDOS SUSPENDER EL SERVICIO POR 3 MESES.

Responsable: BIBLIOTECARIOS Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 11
¿ LA FRECUENCIA DEL PAGO DE MULTAS ES?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 16

CALIFICACION: 40 R

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
EVITAR EL PAGO DE MULTA POR RETRASO EN LA DEVOLUCION DEL MATERIAL.

DEFICIENCIA:
EL RETRASO EN LA DEVOLUCION DEL MATERIAL.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
LOS USUARIOS NO ENTREGAN EN LA FECHA SEÑALADA EL MATERIAL.

SUGERENCIA:
PEDIR A LOS USUARIOS SU PUNTUALIDAD EN LA DEVOLUCION DEL MATERIAL.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
LOS USUARIOS CUMPLAN CON LA DEVOLUCION DEL MATERIAL EN LA FECHA SEÑALADA.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
ADVERTIR A LOS USUARIOS DE LAS SANCIONES QUE EXISTEN SI NO CUMPLEN CON LA DEVOLUCION EN LA FECHA SEÑALADA.

Responsable: BIBLIOTECARIOS Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 12
¿ EL CUMPLIMIENTO DEL HORARIO DE REVISION DEL CORREO ELECTRONICO ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 40

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
REVISAR EL CORREO ELECTRONICO EN LOS HORARIOS CORRESPONDIENTES.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR CON EL CUMPLIMIENTO DE LA REVISION DEL CORREO ELECTRONICO EN LOS HORARIOS ESTABLECIDOS.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 13
¿ EL SERVICIO QUE SE OFRECE DE VIDEOTECA A LOS USUARIOS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 18

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 90

PUNTOS OBTENIDOS: 90

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
DAR EL MEJOR SERVICIO DE VIDEOTECA A LOS USUARIOS.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA REALIZAR EL PRESTAMO DE ESTE SERVICIO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 14
¿ EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE FACILITAR AL USUARIO EL MATERIAL OPTICO QUE LE AYUDE A REAFIRMAR CONOCIMIENTOS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 40

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
PROPORCIONAR EL MATERIAL OPTICO A LOS USUARIOS PARA QUE LES AYUDE A REAFIRMAR SUS CONOCIMIENTOS.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA REALIZAR LA PRESTACION DE ESTE SERVICIO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 15
¿ LA LOCALIZACION DEL VIDEO EN LA ESTANTERIA ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 50

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
ENCONTRAR EL VIDEO EN LA ESTANTERIA.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR CON EL PROCEDIMIENTO QUE SE REALIZA PARA PODER TENER EN ORDEN LOS VIDEOS EN LA ESTANTERIA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: BIBLIOTECARIOS Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 16
¿ LA DIFUSION DEL MATERIAL BIBLIO-HEMEROGRAFICO A TRAVES DE LA ELABORACION DE BIBLIOGRAFIAS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 50

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA DIFUSION DEL MATERIAL BIBLI-HEMEROGRAFICO A TRAVES DE BIBLIOGRAFIAS.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR REALIZANDO LAS BIBLIOGRAFIAS COMO HASTA AHORA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 17
¿ EL CUMPLIMIENTO DE LA ACTUALIZACION DE BIBLIOGRAFIAS CADA TRES MESES ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 40

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA ACTUALIZACION DE BIBLIOGRAFIAS CADA TRES MESES.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
REDUCIR EL TIEMPO PARA LA ELABORACION DE BIBLIOGRAFIAS YA QUE CADA SEMANA LLEGAN NUEVOS LIBROS.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 18
¿ LA SOLICITUD DEL MATERIAL BIBLIOGRAFICO POR OTRAS BIBLIOTECAS A TRAVES DE CONVENIOS INTERBIBLIOTECARIOS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 50

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA SOLICITUD EL MATERIAL BIBLIO-HEMEROGRAFICO A TRAVES DE CONVENIOS INTERBIBLIOTECARIOS.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR CON LOS PROCEDIMIENTOS REALIZADOS PARA EL PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 19
¿ EL SEGUIMIENTO DE LAS NORMAS ESTABLECIDAS POR LA ASOCIACION DE BIBLIOTECARIOS DE INSTITUCIONES DE ENSEÑANZA SUPERIOR E INVESTIGACION ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 15

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 75

PUNTOS OBTENIDOS: 75

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
SEGUIR CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS POR LA ABIESI PARA REALIZAR EL PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
CUMPLIR SIEMPRE CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS PARA LOS PRESTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 20
¿ EL CUMPLIMIENTO EN LA SOLICITUD DE PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 40

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
CUMPLIR CON EL LLENADO DE LA SOLICITUD DEL PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO CORRECTAMENTE.

DEFICIENCIA:
NO SIEMPRE SE LLENA LA SOLICITUD DEL PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO CON LOS DATOS CORRECTOS.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
LOS USUARIOS NO ANOTAN LOS DATOS CORRECTOS DE LOS LIBROS SOLICITADOS.

SUGERENCIA:
MOSTRAR A LOS USUARIOS LOS DATOS QUE DEBEN DE ANOTAR EN LA SOLICITUD.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
EL LLENADO CORRECTO DE LAS SOLICITUDES DEL PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO .

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
HACER UNA FORMA COMO EJEMPLO E INDICAR DONDE SE DEBEN COLOCAR LOS DATOS Y DE DONDE SE OBTIENEN, Y UBICARLA EN UN LUGAR VISIBLE PARA LOS USUARIOS.

Responsable: BIBLIOTECARIOS Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 21
EL REGISTRO EN EL MODULO DE CIRCULACION DEL PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 40

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
REGISTRAR EN EL MODULO DE CIRCULACION EL PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO.

DEFICIENCIA:
NO SIEMPRE ES REGISTRADO EL PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
EL MODULO DE CIRCULACION PRESENTA FALLAS EN SU FUNCIONAMIENTO POR LO QUE NO SE REALIZA LA CAPTURA.

SUGERENCIA:
SOLICITAR AL PERSONAL ENCARGADO DEL MODULO DE CIRCULACION REVISE PERIODICAMENTE EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL MISMO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
EL REGISTRO DE LOS PRESTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS EN EL MODULO DE CIRCULACION.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
SOLICITAR AL PERSONAL ENCARGADO DEL MODULO DE CIRCULACION REVISE LAS FALLAS EN EL MISMO.

Responsable: BIBLIOTECARIOS Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 22
EL ARCHIVO DE LOS PRESTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS ES:

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 40.

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
TENER TODAS LAS SOLICITUDES EN EL ARCHIVO DEL PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
NO OLVIDAR ARCHIVAR LAS SOLICITUDES.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: BIBLIOTECARIO Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CONSULTA

PREGUNTA: 23
¿ LA COPIA DE SOFTWARE COMPLEMENTARIO A LIBROS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 12

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 60

PUNTOS OBTENIDOS: 48

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA COPIA DE SOFTWARE COMPLEMENTARIO.

DEFICIENCIA:
NO ES ENCONTRADO CON FACILIDAD EL DISCO QUE ES COMPLEMENTARIO AL LIBRO.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
NO ES PROCESADO EL DISCO CON LA CLASIFICACION HASTA QUE LA DGB MANDA LA TARJETA CATALOGRAFICA.

SUGERENCIA:
ANOTAR EN EL DISCO LOS DATOS CORRESPONDIENTES AL LIBRO Y LLEVAR UN CONTROL DE LOS MISMOS EN UN LISTADO POR SEPARADO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
TENER UN BUEN REGISTRO DE TODOS LOS DISQUETES COMPLEMENTARIOS A LIBROS.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
ELABORAR UN CUADRO DONDE SE ANOTEN LOS DATOS CORRESPONDIENTES AL LIBRO DEL DISCO, HASTA QUE SEA CAMBIADA LA CLASIFICACION.

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CONSULTA

PREGUNTA: 24
¿ EL IMPORTE DEL COSTO DEL DISQUETE ES CUBIERTO POR EL USUARIO ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 5

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 25

PUNTOS OBTENIDOS: 20

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
EL PAGO DEL DISQUETE Y LA COPIA DEL SOFTWARE COMPLEMENTARIO A LIBROS.

DEFICIENCIA:
EL USUARIO NO ESTA SIEMPRE DISPUESTO A PAGAR EL PRECIO, POR LO CUAL EL PROPONE TRAER SU PROPIO DISCO. Y ESTO NO ES PERMITIDO EN LA BIBLIOTECA.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
EL PRECIO ELEVADO.

SUGERENCIA:
PERMITIR QUE EL USUARIO TRAIGA SU PROPIO DISCO, HACIENDO UNA REVISION DEL DISCO CON ALGUN PROGRAMA DE ANTIVIRUS PARA VERIFICAR QUE NO ESTE DAÑADO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
DAR EL MEJOR SERVICIO DE COPIA DE SOFTWARE COMPLEMENTARIO.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
REVISAR CON ALGUN PROGRAMA DE ANTIVIRUS COMO POR EJEMPLO NORTON, LOS DISCOS QUE SON TRAIDOS POR LOS USUARIOS.
BAJAR EL COSTO DE LOS DISQUETES VENDIDOS EN LA BIBLIOTECA.

Responsable: BIBLIOTECARIOS Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 25
¿ LA FRECUENCIA DE SANCION AL USUARIO CON MULTA POR INCUMPLIMIENTO DE LA DEVOLUCION DE MATERIAL EN LA FECHA INDICADA ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 24

CALIFICACION: 60 B

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
EVITAR COBRO DE MULTAS A LOS USUARIOS POR INCUMPLIMIENTO DE LA DEVOLUCION DEL MATERIAL PRESTADO.

DEFICIENCIA:
NO SE CUMPLE CON LA FECHA SEÑALADA PARA LA DEVOLUCION DEL MATERIAL PRESTADO.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
IMPUNTUALIDAD EN LA DEVOLUCION DEL MATERIAL PRESTADO POR PARTE DE LOS USUARIO.

SUGERENCIA:
ADVERTIR AL USUARIO DE LA MULTA QUE SE LE COBRARA SI NO DEVUELVE EL MATERIAL EN LA FECHA SEÑALADA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
EVITAR LA DEVOLUCION EXTEMPORANEA DE MATERIALES.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
PONER UN ANUNCIO DE LAS MULTAS QUE SON COBRADAS POR ATRASOS EN LA ENTREGA, ASI COMO LAS SANCIONES DE CREDENCIAL CON EL ACUMULAMIENTO DE MULTAS.
RECOMENDAR A LAS PERSONAS DEL AREA ENCARGADAS DE DAR ESTE SERVICIO, SE COBRE LA MULTA SIN EXCEPCION.

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 26
EL LLENADO DEL RECIBO DE MULTA ES :

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 50

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LLENAR CORRECTAMENTE EL RECIBO DE PAGO DE MULTAS.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
CONTINUAR CON EL PROCEDIMIENTO PARA EL LLENADO DEL RECIBO DE PAGO DE MULTAS COMO HASTA AHORA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: BIBLIOTECARIOS Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 27
¿ LA CONSULTA A BASE DE DATOS TANTO EN DISCO COMPACTO COMO EN LINEA ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 18

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 90

PUNTOS OBTENIDOS: 90

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
DAR EL MEJOR SERVICIO DE LA CONSULTA A BASE DE DATOS, DISCO COMPACTO Y EN LINEA.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR CON EL PROCEDIMIENTO PARA DAR ESTE SERVICIO COMO HASTA AHORA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 27
¿ LA CONSULTA A BASE DE DATOS TANTO EN DISCO COMPACTO COMO EN LINEA ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 18

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 90

PUNTOS OBTENIDOS: 90

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
DAR EL MEJOR SERVICIO DE LA CONSULTA A BASE DE DATOS, DISCO COMPACTO Y EN LINEA.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR CON EL PROCEDIMIENTO PARA DAR ESTE SERVICIO COMO HASTA AHORA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CONSULTA

PREGUNTA: 28
¿ EL CUMPLIMIENTO DEL HORARIO E IMPORTE ESTABLECIDO PARA LA CONSULTA A BASES DE DATOS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 50

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
CUMPLIR CON EL HORARIO ESTABLECIDO PARA LA CONSULTA A BASES DE DATOS.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR CUMPLIENDO CON EL HORARIO COMO HASTA AHORA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE SRV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CONSULTA

PREGUNTA: 29
¿ LA ASESORIA DE CONSULTA A BASES DE DATOS QUE SE LE DA A LOS USUARIOS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 40

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
DAR EL MEJOR SERVICIO DE ASESORIA DE CONSULTA A USUARIOS DE LA BASE DE DATOS.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
CONTINUAR CON EL MISMO METODO DE ASESORIA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CONSULTA

PREGUNTA: 30
¿ LA IMPRESION DE LOS RESULTADOS DE LAS BUSQUEDAS REALIZADAS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 40

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
DAL EL MEJOR SERVICIO DE IMPRESION DE RESULTADOS OBTENIDOS EN LA CONSULTA A BASES DE DATOS.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR CON EL PROCEDIMIENTO REALIZADO COMO HASTA AHORA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 31
¿ EL SERVICIO DE FOTOCOPIADO OFRECIDO A LOS USUARIOS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 15

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 75

PUNTOS OBTENIDOS: 45

CALIFICACION: 60 B

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
DAR EL MEJOR SERVICIO DE FOTOCOPIADO A LOS USUARIOS.

DEFICIENCIA:
LA MAQUINA FOTOCOPIADORA PRESENTA FALLAS FRECUENTES.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
LAS FRECUENTES DESCOMPOSTURAS DE LA MAQUINA FOTOCOPIADORA.

SUGERENCIA:
PEDIR SEA ARREGLADA BIEN LA FOTOCOPIADORA POR LOS TECNICOS ESPECIALIZADOS. O QUE SEA CAMBIADA LA COPIADORA POR OTRA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
DAR EL MEJOR SERVICIO DE FOTOCOPIADO.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
SOLICITAR A LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES EL CAMBIO DE LA MAQUINA O UNA BUENA COMPOSTURA.

Responsable: BIBLIOTECARIOS Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 32
¿ LA ELABORACION DE ESTADISTICAS PARA REPRESENTAR GRAFICAMENTE LOS SERVICIOS ES:

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 40

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
REPRESENTAR GRAFICAMENTE LOS SERVICIOS BIBLIOGRAFICOS, OFRECIDOS A LA COMUNIDAD EN UN PERIODO DETERMINADO.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR CUMPLIENDO CON LA ELABORACION DE ESTADISTICAS.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 33
¿ EL CUMPLIMIENTO MENSUAL DE LA ENTREGA DE LAS ESTADISTICAS A LA COORDINACION ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 50

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
CUMPLIR CON LA ENTREGA MENSUAL DE LAS ESTADISTICAS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN LA BIBLIOTECA.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SER SIEMPRE OPORTUNO EN LAS ENTREGAS MENSUALES .

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 34
¿ LA ELABORACION DE CREDENCIALES ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 15

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 75

PUNTOS OBTENIDOS: 75

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
PROPORCIONAR LA CREDENCIAL AL PERSONAL QUE LABORA EN LA DEPENDENCIA, INTERESADOS EN EL USO DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
ELABORAR LAS CREDENCIALES COMO HASTA AHORA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 35
¿LA FRECUENCIA DE ENTREGA DE CREDENCIALES A LOS USUARIOS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 12

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 60

PUNTOS OBTENIDOS: 48

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
ENTREGAR AL USUARIO SU CREDENCIAL.

DEFICIENCIA:
CUANDO NO HAY TRABAJO ACUMULADO, SE PROCEDE A DEMORAR LA ENTREGA HASTA QUE SE JUNTEN VARIAS CREDENCIALES.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
EN OCACIONES EL ENCARGADO SE DEMORA HASTA JUNTAR VARIAS CREDENCIALES, POR LO QUE NO SON ENTREGADAS EN EL DIA ACORDADO.

SUGERENCIA:
CUMPLIR CON LA ENTREGA DE LAS CREDENCIALES QUE SE HAN JUNTADO EN UN PERIODO DE UNA SEMANA, AUN CUANDO SE UNA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
ENTREGAR AL USUARIO SU CREDENCIAL PARA PODER HACER USO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA BIBLIOTECA.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
TENER UN HORARIO PARA LA ELABORACION DE LAS CREDENCIALES, CON EL FIN DE QUE SI LAS SOLICITUDES SON HECHAS A LO LARGO DE LA SEMANA SEAN ENTREGADAS EL FIN DE SEMANA.

Responsable: RESPONSABLE DE SERV. AL Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: SERVICIOS ALPUBL
SUBFUNCION: CIRCULACION

PREGUNTA: 36
¿ EL LLENADO DE LA SOLICITUD DE CREDENCIALES POR LOS USUARIOS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 30

CALIFICACION: 60 B

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
EL LLENADO CORRECTO DE LA SOLICITUD DE CREDENCIALES POR PARTE DE LOS USUARIOS.

DEFICIENCIA:
LA SOLICITUD NO ES LLENADA CORRECTAMENTE POR LOS USUARIOS.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
LOS USUARIOS DESCONOCEN LOS DATOS QUE DEBEN DE INCLUIR EN LA SOLICITUD.

SUGERENCIA:
DAR A CONOCER AL USUARIO LOS DATOS QUE DEBEN CONTENER LA SOLICITUD.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
EL CORRECTO LLENADO DE LA SOLICITUD DE CREDENCIAL.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
LLENAR UNA FORMA DE SOLICITUD DE CREDENCIAL Y COLOCARLA EN UN LUGAR VISIBLE PARA EL USUARIO.

Responsable: BIBLIOTECARIOS Departamento: SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 37
¿ EL PROCESO PARA SELECCIONAR LOS PROVEEDORES DE REVISTAS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 5

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 25

PUNTOS OBTENIDOS: 15

CALIFICACION: 60 B

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LAS REVISTAS QUE ENVIA EL PROVEEDOR PREVIAMENTE SELECCIONADO SON DE INTERES Y UTILIDAD PARA EL USUARIO.

DEFICIENCIA:
NO ENVIAN EL MATERIAL ACORDADO EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
SE ATRASAN CON EL ENVIO.

SUGERENCIA:
NOMBRAR UNA PERSONA ENCARGADA DE RECOGER EL MATERIAL EN LA FECHA SEÑALADA .

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
CONTAR CON EL MATERIAL ACTUALIZADO PARA SU CONSULTA.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
NOMBRAR A UN ENCARGADO, Y REVISAR QUE ESTE CUMPLA CON EL OBJETIVO.

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 38
¿ LA REVISION DE FASCICULOS DE REVISTAS POR PARTE DEL USUARIO ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 50

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA REVISION DE FASCICULOS DE REVISTAS SATISFACE AL USUARIO.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SER CONSTANTES CON EL MATERIAL PARA MANTENER EL INTERES POR PARTE DEL USUARIO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

ESTA TESIS NO DEBE SALIR DE LA BIBLIOTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 39
¿ LA FRECUENCIA DE ENVIO DE REVISTAS POR PARTE DEL PROVEEDOR ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 32

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA FRECUENCIA CON QUE EL PROVEEDOR ENVIA LAS REVISTAS PERMITE QUE LOS USUARIOS TENGAN ACCESO OPORTUNO A LA INFORMACION.

DEFICIENCIA:
NO SE ABASTECE EFICIENTEMENTE.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
FALTA CONSTANCIA EN EL ENVIO DE LAS REVISTAS.

SUGERENCIA:
LLAMAR LA ATENCION A LOS PROVEEDORES PARA SU ENTREGA OPORTUNA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
ASEGURAR EL ABASTECIMIENTO EFICIENTE DE LAS REVISTAS.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:.
HABLAR CON LOS PROVEEDORES Y ESTABLECER UNA VIGILANCIA PARA ASEGURAR EL ABASTECIMIENTO.

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 40
¿ EL PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR EL CONTROL DEL MATERIAL RECIBIDO ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 32

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
EL PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR UN CONTROL DEL MATERIAL RECIBIDO FACILITA LA REVISION PROGRAMADA PARA SU ADECUADA PRESTACION DEL SERVICIO.

DEFICIENCIA:
EN ALGUNAS OCASIONES EL PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR UN CONTROL DEL MATERIAL NO ES CUMPLIDO.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
NO SE REGISTRAN ADECUADAMENTE LOS FASCICULOS.

SUGERENCIA:
SE TENGA UN CONTROL DE LOS REGISTROS DE LOS FASCICULOS EN EL MODULO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
CONTAR CON UN REGISTRO ADECUADO DE LOS FASCICULOS.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
VERIFICAR QUE AL ACCESAR LOS FASCICULOS SEAN DEBIDAMENTE REGISTRADOS.

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 41
¿ LA REVISION QUE SE HACE DE LOS FASCICULOS EN CUANTO A SU ESTADO FISICO ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 7

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 35

PUNTOS OBTENIDOS: 28

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA REVISION QUE SE LLEVA A CABO DE LOS FASCICULOS PARA VERIFICAR SU ESTADO FISICO NOS PERMITE TENER LA SEGURIDAD DE QUE ESTOS NO SE ENCUENTREN DAÑADOS O MUTILADOS.

DEFICIENCIA:
EL ESTADO FISICO DE LOS FASCICULOS NO ES DEL TODO EXCELENTE PORQUE PRESENTA MALTRATO.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
NO SE REVISA ADECUADAMENTE.

SUGERENCIA:
CONTAR CON UN ESTANDAR PARA SU COMPARACION.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
MANTENER UN CONTROL DEL ESTADO FISICO DEL MATERIAL.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
IMPLEMENTACION DE UN ESTANDAR DE CALIDAD AL MOMENTO DE RECEPCION.

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 42
¿ EL REGISTRO DE LOS FASCICULOS EN KARDEX DE PUBLICACIONES SERIADAS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 50

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
EL REGISTRO DE LOS FASCICULOS EN KARDEX DE PUBLICACIONES SERIADAS PERMITE A LOS USUARIOS UNA FACIL BUSQUEDA DE LAS PUBLICACIONES.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
CONTINUAR SU REGISTRO EN KARDEX.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 43
¿ EL REGISTRO DE LOS FASCICULOS EN EL MODULO SERIALS DEL SISTEMA INFORMATION NAVIGATOR ES?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 50

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
EL REGISTRO DE LOS FASCICULOS EN EL MODULO SERIALS EN EL SISTEMA INFORMATION NAVIGATOR FACILITA EL ACCESO RAPIDO A LOS REGISTROS.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
PONER EN MARCHA OTRA VEZ EL SISTEMA YA QUE SE ENCUENTRA AVERIADO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 44
¿ LA DIGITALIZACION DE LAS PUBLICACIONES SERIADAS ES?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 9

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 45

PUNTOS OBTENIDOS: 36

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA DIGITALIZACION DE LAS TABLAS DE CONTENIDO DE LOS FASCICULOS PERMITE LA CONSULTA DE LA INFORMACION POR MEDIOS ELECTRONICOS.

DEFICIENCIA:
HAY PUBLICACIONES SERIADAS QUE NO ESTAN DIGITALIZADAS.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
PORQUE EL PROVEEDOR NO LAS ENTREGA EN EL TIEMPO PREVISTO.

SUGERENCIA:
AL CONTAR CON EL MATERIAL A TIEMPO SE PUEDE DIGITALIZAR OPORTUNAMENTE.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
DIGITALIZAR TODAS LAS PUBLICACIONES SERIADAS.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
CONTAR CON EL MATERIAL A TIEMPO Y CONFORME VA LLEGANDO, DIGITALIZARLO.

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 45
¿ LA VISUALIZACION DEL CONTENIDO DE LOS FASCICULOS A TRAVES DE LA DIGITALIZACION ES?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 7

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 35

PUNTOS OBTENIDOS: 21

CALIFICACION: 60 B

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA VISUALIZACION DEL CONTENIDO DE LOS FASCICULOS A TRAVES DE LA DIGITALIZACION PERMITE SU RAPIDO ACCESO FACILITANDO LA BUSQUEDA DE INFORMACION.

DEFICIENCIA:
SE ACABA DE DIGITALIZAR.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
NO SE CONTABA CON TODA LA INFORMACION.

SUGERENCIA:
TENER UNA CONGRUENCIA DE LA RELACION DE ACCESO DEL MATERIAL Y SU REGISTRO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
CONTAR CON INFORMACION FIDEDIGNA.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
REVISAR QUE EXISTA CONGRUENCIA EN LA RELACION DE ACCESO DEL MATERIAL Y SU REGISTRO DE ACUERDO A SU PERIODICIDAD.

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 46
¿ LA COLOCACION EN ESTANTERIA DE LOS FASCICULOS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 30

CALIFICACION: 60 B

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA COLOCACION EN LA ESTANTERIA DE LOS FASCICULOS FACILITA SU CONSULTA.

DEFICIENCIA:
NO SIEMPRE SE ENCUENTRA LOS FASCICULOS EN LA ESTANTERIA.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
NO SON COLOCADOS ADECUADAMENTE.

SUGERENCIA:
QUE EL ENCARGADO DE ACOMODARLOS VIGILE QUE SE ENCUENTRA EN EL LUGAR QUE LES CORRESPONDE.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
FACILITAR SU CONSULTA.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
VIGILAR DIARIAMENTE QUE LOS FASCICULOS SE ENCUENTREN EN SU LUGAR.

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 47
¿ LAS NORMAS EN LA RECEPCION DEL MATERIAL SON CUMPLIDAS ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 6

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 30

PUNTOS OBTENIDOS: 30

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LOS PROCEDIMIENTOS IMPUESTOS EN LA RECEPCION DEL MATERIAL SON ACATADOS CON FACILIDAD.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR UTILIZANDO LAS NORMAS PARA LA RECEPCION DEL MATERIAL.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 48
¿ LA CONSERVACION FISICA DEL MATERIAL BIBLIO-HEMEROGRAFICO ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 32

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA CONSERVACION FISICA DEL MATERIAL BIBLIO-HEMEROGRAFICO PERMITE QUE SEA CONSULTADO POR LOS USUARIOS EN PERFECTAS CONDICIONES.

DEFICIENCIA:
EL MATERIAL SE DETERIORA POR SU INADECUADO USO.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
EL USUARIO NO LO UTILIZA ADECUADAMENTE Y LO MALTRATA.

SUGERENCIA:
INDICAR AL USUARIO LA IMPORTANCIA DE LA PRESERVACION.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
MANTENER EN BUENAS CONDICIONES EL MATERIAL.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
INDICAR AL USUARIO QUE CUANDO CONSULTE EL MATERIAL LO HAGA CON CUIDADO.

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 49
¿ LA FACILIDAD DE CONSULTA DE LAS PUBLICACIONES ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 32

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA CONSULTA DE LAS PUBLICACIONES ES DE FACIL ACCESO.

DEFICIENCIA:
NO SE ENCUENTRAN EN SU SITIO LAS PUBLICACIONES.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
EL PERSONAL ENCARGADO NO TIENE EL CUIDADO DE ACOMODAR CORRECTAMENTE LOS FASCICULOS.

SUGERENCIA:
QUE SEAN COLOCADOS POR EL ENCARGADO EN SU SITIO CORRECTO DESPUES DE HECHA LA CONSULTA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
LA CONSULTA OPORTUNA DEL MATERIAL.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
CUANDO EL MATERIAL SEA DEVUELTO EL ENCARGADO LO PONDRA EN SU SITIO.

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 50
¿ LA SELECCION DEL MATERIAL BIBLIO-HEMEROGRAFICO PARA LA ENCUADERNACION ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 5

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 25

PUNTOS OBTENIDOS: 25

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA SELECCION QUE SE HACE DEL MATERIAL BIBLIO-HEMEROGRAFICO PARA SU ENCUADERNACION PERMITE QUE SE TENGA UNA FUENTE DE INFORMACION CONFIABLE.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
CONTINUAR CON LA SELECCION DEL MATERIAL PARA SU ENCUADERNACION.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 51
¿ LA ELABORACION DE PAPELETAS CON INDICACIONES PARA LA ENCUADERNACION ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 40

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA ELABORACION DE PAPELETAS CON INDICACIONES FACILITA SU ENCUADERNACION.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR UTILIZANDO PAPELETAS CON INDICACIONES PARA SU ENCUADERNACION.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 52
¿ LA FORMACION DE PAQUETES PARA ENCUADERNAR ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 5

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 25

PUNTOS OBTENIDOS: 25

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
FORMAR PAQUETES PARA ENCUADERNAR FACILITA SU ENCUADERNACION.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
FORMAR PAQUETES PARA ENCUADERNAR COMO SE HA HECHO ANTERIORMENTE.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 53
¿ LA ELABORACION DE LA RELACION DEL MATERIAL A ENCUADERNAR ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 40

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
AL MANDAR A ENCUADERNAR SE ELABORA UNA RELACION DEL MATERIAL A ENCUADERNAR.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR CON LA ELABORACION DE LAS RELACIONES DEL MATERIAL A ENCUADERNAR.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 54
¿ LA ENTREGA DEL MATERIAL BIBLIO-HEMEROGRAFICO AL ENCUADERNADOR ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 5

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 25

PUNTOS OBTENIDOS: 25

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
EL PROCESO DE ENTREGA DEL MATERIAL BIBLIO-HEMEROGRAFICO AL ENCUADERNADOR FACILITA SU ENCUADERNACION.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
PROCURAR QUE LA ENTREGA DEL MATERIAL BIBLIO-HEMEROGRAFICO AL ENCUADERNADOR SIGA COMO HASTA AHORA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 55
¿ EL PROCESO DE RECEPCION Y ENTREGA DE PAPELES ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 4

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 20

PUNTOS OBTENIDOS: 12

CALIFICACION: 60 B

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
ES AGIL EL PROCESO DE RECEPCION Y ENTREGA DE PAPELES A TRAVES DEL PROCESO IMPLANTADO.

DEFICIENCIA:
NO SE TIENE LISTO EL PAPELEO EN EL MOMENTO EN QUE SE RECIBE EL MATERIAL.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
NO SE COORDINA ADECUADAMENTE SU ACCESO.

SUGERENCIA:
QUE SE TENGA UN CONTROL DE MATERIAL A ACCESAR PARA TENER LISTO EL PAPELEO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
CONTROLAR LA RECEPCION Y ENTREGA DE PAPELES.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
ELABORAR UNA RELACION DEL MATERIAL ENCUADERNADO PARA TENER LISTO EL PAPEL EN EL MOMENTO DE SU ENTREGA.

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 56
¿ LA REALIZACION DEL PROCESO FISICO PARA EL VOLUMEN ENCUADERNADO ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 6

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 30

PUNTOS OBTENIDOS: 30

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA REALIZACION DEL PROCESO FISICO PARA EL VOLUMEN ENCUADERNADO CUMPLE CON LAS INDICACIONES SEÑALADAS.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR REALIZANDO EL MISMO PROCESO FISICO PARA EL VOLUMEN ENCUADERNADO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 57
¿ LA COLOCACION DEL VOLUMEN EN LA ESTANTERIA ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 9

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 45

PUNTOS OBTENIDOS: 36

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA COLOCACION EN LA ESTANTERIA DEL VOLUMEN ENCUADERNADO PERMITE SU CONSULTA CUANDO SE REQUIERE.

DEFICIENCIA:
NO SE ENCUENTRA EN SU SITIO EN OCASIONES.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
MAL ACOMODO DESPUES DE SU CONSULTA.

SUGERENCIA:
AL IGUAL QUE LOS FASCICULOS REQUIEREN SER ACOMODADOS POR UN ENCARGADO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
CONTAR CON EL VOLUMEN CUANDO SE REQUIERA PARA SU CONSULTA.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
AL SER ENTREGADO POR EL USUARIO ACOMODARLO EN SU SITIO PARA EVITAR SU EXTRAVIO.

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 57
¿ LA COLOCACION DEL VOLUMEN EN LA ESTANTERIA ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 9

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 45

PUNTOS OBTENIDOS: 36

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA COLOCACION EN LA ESTANTERIA DEL VOLUMEN ENCUADERNADO PERMITE SU CONSULTA CUANDO SE REQUIERE.

DEFICIENCIA:
NO SE ENCUENTRA EN SU SITIO EN OCASIONES.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
MAL ACOMODO DESPUES DE SU CONSULTA.

SUGERENCIA:
AL IGUAL QUE LOS FASCICULOS REQUIEREN SER ACOMODADOS POR UN ENCARGADO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
CONTAR CON EL VOLUMEN CUANDO SE REQUIERA PARA SU CONSULTA.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
AL SER ENTREGADO POR EL USUARIO ACOMODARLO EN SU SITIO PARA EVITAR SU EXTRAVIO.

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 58
¿ EL COTEJO DE LA RELACION DE LAS PUBLICACIONES QUE SE ENCUADERNARAN CON EL MATERIAL FISICO ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 6

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 30

PUNTOS OBTENIDOS: 30

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
SE COTEJA LA RELACION DE LAS PUBLICACIONES QUE SE ENCUADERNARAN CON EL MATERIAL FISICO.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
COTEJO DE LA RELACION DE LO ENCUADERNADO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE JEFE DE HEME Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 59
¿ LA DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACION DE LAS TABLAS DE CONTENIDO DE LAS PUBLICACIONES SERIADAS A TRAVES DE INTERNET ES?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 6

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 30

PUNTOS OBTENIDOS: 30

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
EL SERVICIO DE INTERNET FACILITA LA DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACION DE LAS TABLAS DE CONTENIDO DE LAS PUBLICACIONES SERIADAS.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
CONTINUAR CON LA SERIACION A TRAVES DE INTERNET.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: BECARIOS Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 60
¿ LA SERIACION EN OMNI PAGE PROFESIONAL ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 40

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
SE HACE UNA SELECCION DE TEXTO PARA SER EDITADO EN OMNI PAGE PROFESSIONAL.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
CONTINUAR CON LA SERIACION EN ESTE PROGRAMA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: BECARIOS Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 61
¿ LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS PARA EDITAR LAS TABLAS DE CONTENIDO DE LAS PUBLICACIONES SERIADAS SON?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 5

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 25

PUNTOS OBTENIDOS: 25

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
SE SIGUEN CRITERIOS ESTABLECIDOS PARA EDITAR LAS TABLAS DE CONTENIDO DE LAS PUBLICACIONES SERIADAS.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
UTILIZAR LOS MISMOS CRITERIOS PARA LA EDICION DE LAS TABLAS DE CONTENIDO DE LAS PUBLICACIONES.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: BECARIOS Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 62
¿ LA EDICION DE LAS TABLAS DE CONTENIDO EN MS-DOS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 40

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
REALIZACION DE TABLAS DE CONTENIDO EN MS-DOS.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
CONTINUAR CON LA EDICION DE LAS TABLAS DE CONTENIDO EN MS-DOS.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: BECARIOS Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 63
¿ LA ELABORACION DE LA RELACION DE LAS TABLAS DE CONTENIDO DIGITALIZADAS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 40

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
ELABORACION DE UNA RELACION DE LAS TABLAS DE CONTENIDO DIGITALIZADAS.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR CON LA ELABORACION DE LA RELACION DE LAS TABLAS DIGITALIZADAS.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: BECARIOS Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 64
¿ LA ACTUALIZACION EN LOS DISQUETES PARA EL CONTROL DE LOS ARCHIVOS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 40

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
ACTUALIZACION EN LOS DISQUETES PARA EL CONTROL DE LOS ARCHIVOS.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR ACTUALIZANDO LOS ARCHIVOS.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: BECARIOS Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 65
¿ LA SEGURIDAD DEL MATERIAL HEMEROGRAFICO EN CUANTO A ROBO Y MUTILACION ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 30

CALIFICACION: 60 B

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
SEGURIDAD DEL MATERIAL HEMEROGRAFICO EN CUANTO A ROBO Y MUTILACION.

DEFICIENCIA:
EXISTE ROBO Y MUTILACION DEL MATERIAL.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
NO HAY SUFICIENTE VIGILANCIA.

SUGERENCIA:
TENER MAS CUIDADO AL REVISAR EL MATERIAL DESPUES DE LA CONSULTA HECHA POR EL USUARIO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
ASEGURAR EL MATERIAL PARA EVITAR SU ROBO O MUTILACION.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
REVISAR EXHAUSTIVAMENTE EL MATERIAL ENTREGADO Y AL USUARIO AL SALIR.

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 66
¿ LOS DATOS DE LA PUBLICACION QUE IDENTIFICAN EL FASCICULO SON ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 50

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LOS DATOS DE LA PUBLICACION SIRVEN PARA IDENTIFICAR EL FASCICULO.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
CONTINUAR UTILIZANDO LOS DATOS PARA IDENTIFICAR EL FASCICULO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 67
¿ EL PROCESO DE ADHERIR ETIQUETAS, COLOCAR LAS CINTAS MAGNETICAS Y SELLO DE LA DEPENDENCIA A LOS FASCICULOS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 40

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
SE SIGUE EL PROCESO EN LOS FASCICULOS DE ADHERIR ETIQUETAS, COLOCAR LA CINTA MAGNETICA Y SELLO DE LA DEPENDENCIA.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
CONTINUAR UTILIZANDO EL MISMO PROCESO DE SEGURIDAD PARA EL MATERIAL.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 68
¿ LA ELABORACION Y ADHESION DE LA ETIQUETA DE CODIGO DE BARRAS, SENSOR MAGNETICO Y PAPELETA DE PRESTAMO EN EL FASCICULO ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 6

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 30

PUNTOS OBTENIDOS: 30

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
ELABORACION Y ADHESION DEL CODIGO DE BARRAS, SENSOR MAGNETICO, Y PAPELETA DE PRESTAMO EN EL FASCICULO.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR CON EL PROCESO DE SEGURIDAD PARA EL MATERIAL.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 69
¿ LA COLOCACION DEL FASCICULO EN EL EXHIBIDOR ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 5

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 25

PUNTOS OBTENIDOS: 25

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
COLOCACION DEL FASCICULO EN EL EXHIBIDOR PARA SU ADECUADA CONSULTA.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
CONTINUAR CON LA COLOCACION DEL FASCICULO EN LA ESTANTERIA PARA SU EXHIBICION.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: HEMEROTECA
SUBFUNCION: HEMEROTECA

PREGUNTA: 70
¿ LA DISPOSICION DE EL FASCICULO PARA LOS USUARIOS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 6

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 30

PUNTOS OBTENIDOS: 24

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
PONER A DISPOSICION DE LOS USUARIOS LOS FASCICULOS PARA SU CONSULTA.

DEFICIENCIA:
NO ESTA DISPONIBLE EN EL MOMENTO ADECUADO POR EL USUARIO.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
NO SE ENCUENTRA EN SU SITIO.

SUGERENCIA:
ORDENAR ADECUADAMENTE LOS FASCICULOS.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
FACILITAR LA DISPOSICION DE LOS FASCICULOS A LOS USUARIOS.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
COLOCAR LOS FASCICULOS EN SUS SITIO Y CONTROLAR SU ENTREGA Y NUEVA COLOCACION EN SU LUGAR CORRESPONDIENTE.

Responsable: RESPONSABLE DE HEMEROTEC Departamento: HEMEROTECA

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 71
¿ LA FRECUENCIA CON LA QUE RECIBEN LOS CATALOGOS DE PROVEEDORES NACIONALES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 20

CALIFICACION: 40 R

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
RECIBIR PERIODICAMENTE LOS CATALOGOS DE LOS PROVEEDORES NACIONALES.

DEFICIENCIA:
LA FRECUENCIA EN LA QUE SE RECIBEN LOS CATALOGOS DE LOS PROVEEDORES NACIONALES ES MUY VARIADA.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
LOS PROVEEDORES NO TIENEN UNA COMUNICACION DIRECTA CON EL DEPARTAMENTO DE PROCESOS TECNICOS Y ADQUISICIONES POR LO QUE NO SABEN CUANDO DEBEN REALIZAR LAS VISITAS.

SUGERENCIA:
LA FRECUENCIA CON LA QUE SE RECIBEN LOS CATALOGOS DEBE SER DE POR LO MENOS CADA MES PARA ASI CONOCER LAS PUBLICACIONES MAS RECIENTES QUE SE TENGAN DEL MATERIAL ESPECIALIZADO EN COMPUTACION.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
SELECCIONAR Y ADQUIRIR EN FORMA PERMANENTE EL MATERIAL BIBLIOGRAFICO NACIONAL ESPECIALIZADO EN COMPUTACION.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
ESPECIFICAR AL PROVEEDOR LA FECHA PARA PRESENTAR SUS CATALOGOS PARA ASI REVISARLOS Y SOLICITAR EL MATERIAL BIBLIOGRAFICO NECESARIO.

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIDLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 72
¿ LOS PROVEEDORES CUMPLEN SIEMPRE CON LAS ENTREGAS DEL MATERIAL BIBLIOGRAFICO EN LA FECHA ACORDADA ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 9

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 45

PUNTOS OBTENIDOS: 45

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
EL MATERIAL SOLICITADO A LOS PROVEEDORES DEBE SER ENTREGADO EN LA FECHA ACORDADA.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
LOS PROVEEDORES DEBEN ENTREGAR EL MATERIAL SOLICITADO POR LO MENOS OCHO DIAS DESPUES DE QUE SE HIZO LA SOLICITUD CUMPLIENDO CON LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. DI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 73
LA SELECCION Y ADQUISICION DEL MATERIAL BIBLIOGRAFICO QUE SE HACE EN FORMA PERMANENTE ES?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 50

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LA SELECCION Y ADQUISICION DEL MATERIAL SE DEBE DE HACER DE ACUERDO A LAS NECESIDADES QUE SE TENGAN EN LA BIBLIOTECA.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
LA SELECCION Y ADQUISICION DEL MATERIAL QUE SE HACE EN FORMA PERMANENTE SE DEBE DE REALIZAR EN BASE A LAS NECESIDADES QUE SE TENGAN EN LA BIBLIOTECA PARA ASI PROPORCIONAR APOYO A LOS USUARIOS.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 74
¿ LOS TITULOS SELECCIONADOS DE INTERES PARA LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA SON ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 13

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 65

PUNTOS OBTENIDOS: 65

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LOS TITULOS QUE SON SELECCIONADOS SON DE GRAN INTERES PARA LOS USUARIOS .

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SELECCIONAR LOS TITULOS MAS ACTUALIZADOS YA QUE EN MATERIA DE COMPUTACION CADA DIA SURGEN CAMBIOS QUE DEBEN CONOCER LOS USUARIOS PARA SU MEJOR FORMACION Y ACTUALIZACION.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 75
¿ EL PROCESO DE REVISAR QUE LOS TITULOS SELECCIONADOS NO APAREZCAN EN EL MODULO DE CATALOGO PUBLICO DEL SISTEMA INFORMATION NAVIGATOR ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 16

CALIFICACION: 40 R

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
REVISAR QUE LOS TITULOS SELECCIONADOS NO APAREZCAN EN EL MODULO DEL CATALOGO PUBLICO DEL SISTEMA INFORMATION NAVIGATOR.

DEFICIENCIA:

LA REVISION QUE SE HACE DE QUE LOS TITULOS NO APAREZCAN EN EL CATALOGO PUBLICO NO SE HACE EN FORMA COMPLETA ES DECIR QUE LOS DATOS QUE APARECEN EN EL CATALOGO NO CONCUERDAN CON LOS DATOS DEL LIBRO.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
EL CATALOGO PUBLICO DEL SISTEMA INFORMATION NAVIGATOR NO TIENE TODOS LOS LIBROS QUE LA BIBLIOTECA PROPORCIONA AL PUBLICO.

SUGERENCIA:
CUANDO SE HACE LA REVISION EN EL CATALOGO PUBLICO SE DEBE DE PONER MAS ATENCION A LOS TITULOS DE NUEVO INGRESO . ACTUALIZAR O MODIFICAR LOS DATOS QUE ESTAN INCORRECTOS.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
SOLICITAR EL MATERIAL ESPECIALIZADO EN COMPUTACION CON EL QUE NO CUENTA LA BIBLIOTECA.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
AL INGRESAR UN LIBRO A LOS ESTANTES SE DEBE DE AGREGAR AL CATALOGO PUBLICO DEL SISTEMA INFORMATION NAVIGATOR PARA TENER EL CATALOGO ACTUALIZADO.

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 76
¿ LA ENTREGA DEL MATERIAL SOLICITADO Y FACTURA HECHAS POR EL PROVEEDOR ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 9

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 45

PUNTOS OBTENIDOS: 45

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
SE LE SOLICITAN AL PROVEEDOR LOS MATERIALES Y DOCUMENTOS NECESARIOS

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
MENCIONAR EL PROVEEDOR CUALES SON LOS DOCUMENTOS QUE DEBE PRESENTAR AL JEFE DE PROCESOS BIBLIOGRAFICOS , JUNTO CON EL MATERIAL SOLICITADO, ESTO SE HARA CUANDO SE LE,NOTIFIQUEN LOS TITULOS REQUERIDOS.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 77
¿ EL MATERIAL ENTREGADO CORRESPONDE CON EL MATERIAL SOLICITADO ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 40

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
EL MATERIAL QUE SE SOLICITA DEBE CORRESPONDER AL MATERIAL QUE SE ENTREGA

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
EL JEFE DE PROCESOS BIBLIOGRAFICOS DEBE DE RECIBIR EL MATERIAL SOLICITADO JUNTO CON LOS DOCUMENTOS, DEBE CORROBORAR QUE EL MATERIAL QUE LE ESTAN ENTREGANDO SEA EL QUE SE SOLICITO, VERIFICANDO TITULO, EDITORIAL Y AUTORES.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 78
¿ LA SELECCION Y ADQUISICION DEL MATERIAL EXTRANJERO ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 50

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
EL MATERIAL EXTRANJERO QUE SE SELECCIONA Y ADQUIERE ES EL ADECUADO .

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
LA SELECCION Y ADQUISICION DEL MATERIAL EXTRANJERO SE DEBE HACER EN BASE A LAS EDICIONES MAS RECIENTES PARA QUE LA BIBLIOTECA CUENTE CON MATERIAL ACTUALIZADO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 79
¿ LA FRECUENCIA CON LA QUE SE RECIBEN LOS CATALOGOS DE PROVEEDORES EXTRANJEROS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 16

CALIFICACION: 40 R

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LOS CATALOGOS DE MATERIAL EXTRANJERO DEBEN SER RECIBIDOS FRECUENTEMENTE.

DEFICIENCIA:
LOS CATALOGOS QUE SE DEBEN DE RECIBIR Y QUE DEBEN SER AUTORIZADOS POR LA DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECA NO SON RECIBIDOS CONSTANTEMENTE.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
NO SE TIENE UN PROGRAMA ESPECIFICO PARA LA VISITA DE PROVEEDORES, POR LO QUE ELLOS SOLO LLEVAN LOS CATALOGOS CUANDO LES SON SOLICITADOS.

SUGERENCIA:
LA FRECUENCIA CON QUE DEBEN DE RECIBIR LOS CATALOGOS DE PROVEEDORES EXTRANJEROS DEBE SER CONSTANTE POR LO MENOS CADA MES.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
CONOCER EN FORMA MAS CONSTANTE LOS TITULOS MAS RECIENTES QUE EXISTAN DE MATERIAL ESPECIALIZADO EN COMPUTACION DEL EXTRANJERO.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
ESPECIFICAR AL PROVEEDOR UN PROGRAMA ESPECIFICO DE VISITAS DONDE SE LE MENCIONE LAS FECHAS PARA QUE PRESENTE SUS CATALOGOS.

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 80
¿ LA SELECCION DE MATERIALES DE LOS CATALOGOS Y EL LLENADO DE FORMAS DE SOLICITUD DE ADQUISICION HECHAS POR LAS DIRECCIONES ES?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 12

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 60

PUNTOS OBTENIDOS: 24

CALIFICACION: 40 R

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:

LAS DIRECCIONES SOLICITARAN EL MATERIAL DE INTERES HACIENDO EL LLENADO CORRECTO DE LA SOLICITUD QUE SE LES PROPORCIONE.

DEFICIENCIA:
AL LLENAR LAS FORMAS DE SOLICITUD DE ADQUISICION LA DIRECCION NO PROPORCIONA LOS DATOS QUE DEBE DE LLENAR PARA IDENTIFICAR EL LIBRO Y SOLICITARLO. NO ELIGEN EL MATERIAL EXTRANJERO QUE VERDADERAMENTE NECESITAN LAS BIBLIOTECAS.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
LA DIRECCION QUE REALIZA LA SOLICITUD NO PROPORCIONA LOS DATOS CORRECTOS Y QUE SON NECESARIOS PARA REALIZAR LA SOLICITUD A LA DGB.

SUGERENCIA:
PEDIR AL COORDINADOR DE LA BIBLIOTECA ESPECIFIQUE A LA DIRECCION LOS DATOS QUE DEBE DE CONTENER LA SOLICITUD DE LOS LIBROS .

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
LOGRAR QUE LOS DATOS DEL LIBRO SEAN PROPORCIONADOS CORRECTAMENTE A TRAVES DE LA SOLICITUD.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
ELABORAR UN FORMATO EN DONDE SE ESPECIFIQUEN LOS DATOS NECESARIOS PARA SOLICITAR EL MATERIAL COMO PUEDEN SER EL ISBN, AUTORES, TITULO, EDICION Y EDITORIAL. BIBLIOTECAS.

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 81
¿ LA FRECUENCIA CON QUE SE REALIZA LA REVISION EN EL CORREO ELECTRONICO DE LA BIBLIOTECA, PARA VER SI EXISTEN SOLICITUDES DE ADQUISICION DE MATERIAL ES?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 9

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 45

PUNTOS OBTENIDOS: 45

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
EL CORREO ELECTRONICO DE LA BIBLIOTECA DEBE SER REVISADO ANTES DE SELECCIONAR NUEVOS TITULOS EXTRANJEROS.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
EL JEFE DE PROCESOS BIBLIOGRAFICOS DEBE TOMAR EN CUENTA AL SELECCIONAR EL MATERIAL BIBLIOGRAFICO EXTRANJERO LAS SOLICITUDES DE ADQUISICION QUE EXISTAN EN EL CORREO ELECTRONICO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 82
¿ LA ELABORACION DE ETIQUETAS DE CODIGO DE BARRAS Y LA ASIGNACION DE UN NUMERO PROVISIONAL ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 32

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
ELABORAR AL LIBRO UNA ETIQUETA DE CODIGO DE BARRAS Y ASIGNARLE UN NUMERO DE ADQUISICION PROVISIONAL.

DEFICIENCIA:
EN OCASIONES EL NUMERO DE ADQUISICION QUE SE LE COLOCA AL LIBRO ES REPETIDO O ESTA EQUIVICADO CON EL DE OTRO EJEMPLAR.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
NO SE LLEVA UN CONTROL ADECUADO DE LOS DIFERENTES NUMEROS DE ADQUISICION DE LOS DIFERENTES LIBROS.

SUGERENCIA:
LLEVAR A CABO UN CONTROL ADECUADO EN FORMA DE LISTADO SOBRE LOS DIFERENTES NUMEROS DE ADQUISICION PROVISIONAL QUE SE LE COLOCAN A CADA LIBRO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
COLOCAR A CADA EJEMPLAR EL NUMERO DE ADQUISICION PROVISIONAL QUE LE CORRESPONDE.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
AL ELABORAR A CADA LIBRO RECIBIDO SU RESPECTIVO CODIGO DE BARRAS Y NUMERO DE ADQUISICION PROVISIONAL SE DEBE DE TOMAR EN CUENTA LOS NUMEROS DE ADQUISICIONES PROVISIONALES QUE SE LES HA ASIGNADO ANTERIORMENTE A LOS ULTIMOS LIBROS RECIBIDOS PARA LLEVAR UNA CONTINUIDAD DE ELLOS Y ASI NO VOLVERLOS A UTILIZAR.

Responsable: BECARIO Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 83
¿ LA ANOTACION EN LA RELACION DE ADQUISISCIONES DE QUE SI EL MATERIAL CONTIENE : CD-ROM, DISQUETE, CASSETTE, VIDEO ES?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 15

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 75

PUNTOS OBTENIDOS: 30

CALIFICACION: 40 R

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
REVISAR EL LIBRO PARA VERIFICAR SI CONTIENE CD-ROM DISQUETE, CASSETTE, VIDEO Y ANOTARLO EN LA RELACION DE ADQUISICION

DEFICIENCIA:
NO SE CUENTA CON UNA LISTA DONDE SE ESPECIFIQUEN SI EL LIBRO CONTIENE CD-ROM, DISQUETE, CASSETTE Y VIDEO

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
AL REVISAR EL MATERIAL NO SE ESPECIFICA QUE CONTENGA CD-ROM O DISQUETE EN EL MOMENTO DE SER RETIRADO DEL EJEMPLAR.

SUGERENCIA:
CLASIFICAR LOS LIBROS QUE SI CONTIENEN EL MATERIAL COMPLEMENTARIO Y COLOCARLES UNA ETIQUETA DONDE SE MENCIONE AL IGUAL QUE REGISTRARLOS EN UNA LISTA DE ADQUISICIONES CON MATERIAL COMPLEMENTARIO .

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
EVITAR LA PERDIDA O EXTRAVIO DE MATERIAL COMPLEMENTARIO.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
ELABORAR UNA RELACION DE LOS LIBROS QUE CONTIENEN CD-ROM, DISQUETE, CASSETTE O VIDEO PARA TENER UN CONTROL ADECUADO.

Responsable: BECARIO Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 84
¿ LA COLOCACION DEL SENSOR ES? ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 40

CALIFICACION: 80 MB

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
COLOCAR AL LIBRO UN SENSOR PARA EVITAR QUE SALGA DE LA BIBLIOTECA SIN AUTORIZACION .

DEFICIENCIA:
EL SENSOR EN ALGUNAS OCASIONES NO ES COLOCADO CON EXACTITUD O ES OLVIDADO.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
AL SER COLOCADO EL SENSOR NO ES TOMADO EN CUENTA EL ESPACIO POR EL QUE SERA CUBIERTO CON LA PAPELETA DE PRESTAMO.

SUGERENCIA:
EL SENSOR DEBE SER COLOCADO DE MANERA QUE NO SEA FACIL DE QUITAR O ESTROPEAR.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
LOGRAR QUE TODO EL MATERIAL DE LA BIBLIOTECA SE ENCUENTRE PROTEGIDO POR ESTE SISTEMA.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
LA COLOCACION DELSENSOR DEBE SER EN EL LUGAR ADECUADO EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DEL FORRO DEL LIBRO.

Responsable: BECARIO Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 85
¿ LA COLOCACION DEL CODIGO DE BARRAS Y LOS SELLOS DE LA DEPENDENCIA, UNAM ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 11

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 55

PUNTOS OBTENIDOS: 55

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
COLOCAR AL LIBRO EL CODIGO DE BARRAS, LA PAPELETA DE PRESTAMO Y LOS SELLOS CORRESPONDIENTES DE DGSCA, UNAM.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
COLOCAR A CADA LIBRO SU CODIGO DE BARRAS Y COLOCAR LOS DIFERENTES SELLOS EN LOS LUGARES ESTRATEGICOS CORRESPONDIENTES.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: BECARIO Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 86
¿ EL ESQUINERO PEGADO EN LA PASTA TRASERA DEL LIBRO Y LA ELABORACION DE LA TARJETA DE PRESTAMO DEL LIBRO ES?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 30

CALIFICACION: 60 B

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
COLOCAR AL LIBRO EN LA PARTE TRASERA EL ESQUINERO DONDE SE COLOCARA LA TARJETA DE PRESTAMO .

DEFICIENCIA:
NO SE TIENE EL CUIDADO DE QUE SEA BIEN PEGADO EL ESQUINERO

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
AL PEGARLE EL ESQUINERO EN LA PARTE TRASERA A LOS DIFERENTES LIBROS NO SE HACE CON EL CUIDADO NECESARIO.

SUGERENCIA:
PEGAR EL ESQUINERO DE MANERA QUE LA TARJETA DE PRESTAMO SEA COLOCADA FACILMENTE SIN PELIGRO A EXTRAVIARSE

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
TODOS LOS LIBROS DEBEN CONTAR CON SU RESPECTIVO ESQUINERO Y TARJETA DE PRESTAMO PARA FACILITAR EL SERVICIO DE PRESTAMO A DOMICILIO

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
AL COLOCAR EL ESQUINERO EN LOS DIFERENTES LIBROS ES NECESARIO VERIFICAR QUE ESTE BIEN PEGADO Y QUE SE ELABORE LA TARJETA DE PRESTAMO TOMANDO EN CONSIDERACION LOS DATOS PRINCIPALES DEL LIBRO.

Responsable: BECARIO Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 87
¿ LA FACILIDAD DE CONSULTA DE LA BIBLIOGRAFIA EN LA ESTANTERIA ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 12

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 60

PUNTOS OBTENIDOS: 24

CALIFICACION: 40 R

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
COLOCAR AL LIBRO EN LOS ESTANTES CORRESPONDIENTES EN BASE A SU NUMERO PROVISIONAL DE CLASIFICACION.

DEFICIENCIA:
LOS LIBROS SON MAL INTERCALADOS EN LOS ESTANTES.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
EL USUARIO NO LOCALIZA RAPIDAMENTE EL MATERIAL QUE BUSCA, YA QUE NO SE ENCUENTRA EN SU ESTANTE CORRESPONDIENTE. DEBIDO AL GRAN NUMERO DE EJEMPLARES EN OCASIONES SE EQUIVOCAN AL COLOCAR EL MATERIAL.

SUGERENCIA:
AL COLOCAR LOS LIBROS SE DEBE RESPETAR SU NUMERO PROVISIONAL.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
AL COLOCAR LOS LIBROS EN SU ESTANTE CORRESPONDIENTE SE ENCUENTRA CON MAYOR FACILIDAD EL LIBRO DESEADO.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
AL COLOCAR LOS LIBROS EN LA ESTANTERIA SE DEBE RESPETAR SU CLASIFICACION Y SE DEBE VERIFICAR QUE EL MATERIAL ESTE EN EL ESTANTE QUE LE CORRESPONDA PARA LOGRAR LA FACTIBILIDAD DE SU CONTENIDO.

Responsable: BECARIO Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 88
¿ EL CAMBIO DEL NUMERO PROVISIONAL POR EL NUMERO DE ADQUISICION QUE ENVIA LA DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 11

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 55

PUNTOS OBTENIDOS: 22

CALIFICACION: 40 R

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
CAMBIAR AL LIBRO EL NUMERO PROVISIONAL POR EL NUMERO DE ADQUISICION QUE ENVIA LA DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS.

DEFICIENCIA:
NO SE ENCUENTRAN CON FACILIDAD LOS LIBROS A LOS CUALES SE LES DEBE DE CAMBIAR EL NUMERO PROVISIONAL.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
NO SE CAMBIA EL NUMERO PROVISIONAL A TODO EL MATERIAL Y POR LO TANTO NO TODOS QUEDAN CLASIFICADOS A CAUSA DE QUE EL LIBRO NO ES ENCONTRADO EN EL ESTANTE CORRESPONDIENTE O SE ENCUENTRA PRESTADO.

SUGERENCIA:
BUSCAR EL LIBRO AL CUAL SE LE DEBE DE COLOCAR LA CLASIFICACION QUE LE CORRESPONDE Y SI NO ES ENCONTRADO TRATAR DE BUSCARLO EN OTRO ESTANTE.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
COLOCAR A TODOS LOS LIBROS EL NUEVO NUMERO DE ADQUISICION. SIN EXCEPCION ALGUNA.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
CONOCER Y BUSCAR CON ANTICIPACION LOS LIBROS A LOS QUE SE LES CAMBIARA EL NUMERO PROVISIONAL PARA ASI COLOCARLES A TODOS SU RESPECTIVA CLASIFICACION.

Responsable: BECARIO Departamento: PROCS. BIBLIGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 89
¿ EL COTEJO O LA COMPARACION DE CADA UNO DE LOS LIBROS CON SU TARJETA CATALOGRAFICA ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 30

CALIFICACION: 60 B

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
EL NUMERO DE ADQUISICION PROVISIONAL SERA DADO DE BAJA EN EL MOMENTO EN QUE LA DGB ENVIE LA NUEVA CLASIFICACION

DEFICIENCIA:
AL COTEJAR CADA UNO DE LOS LIBROS CON SU TARJETA CATALOGRAFICA NO SIEMPRE CONTIENE LOS DATOS DEL LIBRO.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
LA DGB NO MANDA CORRECTAMENTE LA TARJETA CATALOGRAFICA.

SUGERENCIA:
AL ENCONTRAR DIFERENCIAS DEL LIBRO CON SU RESPECTIVA TARJETA ES NECESARIO ESPECIFICAR A LA DGB EN UNA COPIA DE LA TARJETA CUAL ES ESA DIFERENCIA PARA QUE SEA CORREGIDA DE INMEDIATO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
LOS DATOS QUE SE ESPECIFICAN EN LA TARJETA DEBEN SER REALMENTE LOS QUE CONTIENE EL LIBRO.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
LAS TARJETAS QUE ESTAN INCORRECTAS SE LES DEBE DE SACAR UNA COPIA DONDE SE MARCARAN LAS DIFERENCIAS Y SE DEBE HACER LLEGAR ESTA COPIA A LA DGB PARA QUE SEA CORREGIDA.

Responsable: DECARIO Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 90
¿ EL REGISTRO DE LOS ERRORES ENCONTRADOS EN EL ARCHIVO DE PROBLEMAS LIBROUNAM ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 8

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 40

PUNTOS OBTENIDOS: 40

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
LOS ERRORES ENCONTRADOS AL COTEJAR CADA LIBRO CON SU TARJETA DEBEN SER ARCHIVADOS EN PROBLEMAS LIBROUNAM.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
AL COTEJAR EL LIBRO CON SU TARJETA SI SON ENCONTRADOS ERRORES SE DEBEN DE ARCHIVAR INMEDIATAMENTE EN PROBLEMAS LIBROUNAM.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DASCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 91
LA REALIZACION DEL INVENTARIO ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 12

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 60

PUNTOS OBTENIDOS: 36

CALIFICACION: 60 B

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
OBTENER EL CONTROL SOBRE EL NUMERO TOTAL DE LS OBRAS EXISTENTES EN LA BIBLIOTECA.

DEFICIENCIA:
AL REALIZAR EL INVENTARIO CUANDO SE VERIFICAN LOS DATOS DEL LIBRO CON LA TARJETA CATALOGRAFICA LAS ANOTACIONES QUE SE HACEN SOBRE LAS DIFERENCIAS NO SIEMPRE SON ESPECIFICADAS.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
AL REVISARSE LOS DATOS DE LA TARJETA CATALOGRAFICA CON LOS DATOS DEL LIBRO NO SE PONE LA ATENCION ADECUADA PARA DETECTAR DIFERENCIAS.

SUGERENCIA:
AL REVISAR O COTEJAR CADA UNO DE LOS MATERIALES CON SU RESPECTIVA TARJETA SE DEBEN DE ESPECIFICAR LAS DIFERENCIAS PARA CAMBIAR LA TARJETA CON LOS DATOS CORRECTOS.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
TENER UN CONTROL ADECUADO DE TODO EL MATERIAL BIBLIOGRAFICO.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
AL REVISAR LOS DATOS DEL LIBRO CON LOS DE SU TARJETA ESPECIFICAR LAS DIFERENCIAS Y SACAR UNA COPIA DEL LIBRO DE LAS PORTADAS Y LA TARJETA ENVIADA..

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 92
¿ EL CONTROL QUE SE TIENE SOBRE EL NUMERO TOTAL DE OBRAS EXISTENTES EN LA BIBLIOTECA ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 13

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 65

PUNTOS OBTENIDOS: 65

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
MANTENER UN CONTROL ADECUADO SOBRE EL MATERIAL QUE SE TIENE EN EL BIBLIOTECA.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
EL INVENTARIO DEBE DE REALIZARSE PERIODICAMENTE PARA VERIFICAR EL MATERIAL CON EL QUE CUENTA LA BIBLIOTECA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 93
¿ LA DETECCION DE LA FALTA DE ALGUN MATERIAL ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 20

CALIFICACION: 40 R

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
DETECTAR LA FALTA DE ALGUN MATERIAL DE LA BIBLIOTECA.

DEFICIENCIA:
AL REALIZARSE EL INVENTARIO Y NO SE ENCUENTRA ALGUNA PUBLICACION NO SE BUSCA LA CAUSA POR LA QUE HACE FALTA ESE MATERIAL DEBIDO TAMBIEN AL GRAN VOLUMEN DE EJEMPLARES.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
NO SE TIENEN CATALOGADOS O REGISTRADOS TODOS LO MATERIALES DE ACUERDO CON LA LISTA DE LIBRUNAM.

SUGERENCIA:
AL NO ENCONTRARSE ALGUN MATERIAL SE DEBE DE REVISAR SI ESTA CLASIFICADO EN LA LISTA DE ADQUISICIONES Y SI FUE COLOCADO EN LA ESTANTERIA ADECUADA, ASI COMO REALIZAR LO CAMBIOS PERTINENTES AL MOMENTO DE DETECTAR EL ERROR.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
AL DETECTARSE LA FALTA DE ALGUN MATERIAL SE DEBE DE BUSCAR LA CAUSA POR LA CUAL NO HA SIDO ENCONTRADO.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
SE DEBE INFORMAR A LA DGB ENVIANDO UNA LISTA DEL MATERIAL QUE SE EXTRAVIO CON SUS DATOS RESPECTIVOS.

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 94
¿ LA ACTUALIZACION DEL CATALOGO TOPOGRAFICO EN DONDE SE ENCUENTRAN LAS TARJETAS DE LOS LIBROS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 12

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 60

PUNTOS OBTENIDOS: 60

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
EL CATALOGO TOPOGRAFICO DEBE SER ACTUALIZADO CON LAS TARJETAS CATALOGRAFICAS DE LOS LIBROS QUE SON ADQUIRIDOS.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
AL ENCONTRARSE UNA DIFERENCIA EN LA TARJETA CATALOGRAFICA NO SE DEBE DE COLOCAR ESTA EN EL CATALOGO, HASTA QUE SEA CORREGIDA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 95
¿ LA SEPARACION PARA DESCARTE DE LOS LIBROS QUE NO HAYAN REGISTRADO MOVIMIENTOS DE PRESTAMO EN SALA, O A DOMICILIO EN LOS DOS ULTIMOS ANOS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 13

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 65

PUNTOS OBTENIDOS: 26

CALIFICACION: 40 R

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
RETIRAR LOS LIBROS QUE NO HAYAN REGISTRADOS MOVIMIENTOS EN LOS DOS AGOS INMEDIATOS ANTERIORES.

DEFICIENCIA:
NO SE DESCARTAN TODOS LOS LIBROS.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
NO SON DETECTADOS TODOS LOS LIBROS QUE DEBEN SER DESCARTADOS.

SUGERENCIA:
TENER UN CONTROL ADECUADO SOBRE EL MATERIAL PARA DETECTAR FACILMENTE LOS LIBROS A DESCARTAR.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
TENER UN CONTROL SOBRE EL MATERIAL QUE NO REGISTRA MOVIMIENTOS

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
AL REALIZAR EL INVENTARIO SEPARAR LOS LIBROS QUE NO HAN TENIDO MOVIMIENTOS EN PRESTAMO A DOMICILIO O INTERBIBLIOTECARIO.

Responsable: BECARIO Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 96
¿ LA ELABORACION DE LOS LISTADOS DEL MATERIAL PARA DESCARTE ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 30

CALIFICACION: 60 B

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
ELABORAR UN LISTADO DEL MATERIAL SELECCIONADO PARA DESCARTE .

DEFICIENCIA:
NO SE ENLISTAN TODOS LOS MATERIALES QUE SE VAN A DONAR.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
NO SE RETIRAN DE LA ESTANTERIA TODOS LOS MATERIALES QUE NO HAN REGISTRADO MOVIMIENTOS DE PRESTAMO.

SUGERENCIA:
AL REALIZAR EL INVENTARIO SEPARAR LOS LIBROS QUE NO HAN TENIDO MOVIMIENTOS LOS 2 AÑOS ANTERIORES. REGISTRAR EN UNA LISTA LOS MATERIALES SELECCIONADOS PARA DONACION.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
REALIZAR EL LISTADO DE MATERIALES PARA SU DONACION.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
AL RETIRAR CADA LIBRO DE LA ESTANTERIA REGISTRARLO EN LA LISTA DE DONACIONES PARA EVITAR LA FALTA DE ALGUNO.

Responsable: BECARIO Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 97
¿ LA ACTUALIZACION DEL LISTADO DE MATERIAL DE PRESELECCION DE LOS MATERIALES CONFIRMADOS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 11

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 55

PUNTOS OBTENIDOS: 33

CALIFICACION: 60 R

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
ACTUALIZACION DEL LISTADO DE MATERIALES PRESELECCIONADOS PARA SU DONACION .

DEFICIENCIA:
POR EL EXTENSO VOLUMEN DE LIBROS QUE SE MANEJA EN OCASIONES EXISTEN ERRORES EN LA ACTUALIZACION DE LA LISTA.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
EL MANEJO DE UN GRAN VOLUMEN DE LIBROS.

SUGERENCIA:
ACTUALIZAR LA LISTA PAULATINAMENTE POR UNA SOLA PERSONA Y ASI EVITAR ERRORES.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
EVITAR ERRORES EN LA ACTUALIZACION DE LA LISTA.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
COMPARAR EL LISTADO DE MATERIAL DE PRESELECCION CON EL MATERIAL APROBADO PARA DONACION PARA DESCARTAR LOS QUE NO FUERON APROBADOS.

Responsable: BECARIO Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIDLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 98
¿ LA LISTA DE DONACIONES QUE SE ENVIA A LAS BIBLIOTECAS DE LA UNAM Y LA RECEPCION DE SUS RESPUESTAS ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 30

CALIFICACION: 60 B

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
ENVIAR LA LISTA DE DONACION A LAS BIBLIOTECAS DE LA UNAM Y OTRAS DEPENDENCIAS PARA QUE ELIJAN EL MATERIAL QUE NECESITAN.

DEFICIENCIA:
LAS RESPUESTAS DE LAS DIFERENTES BIBLIOTECAS SON TARDIAS.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
NO SE TIENE BUENA COMUNICACION CON CADA UNA DE LAS BIBLIOTECAS.

SUGERENCIA:
ENVIAR UNA CARTA DONDE SE ESPECIFIQUE QUE ES NECESARIO SU RESPUESTA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
ENVIAR EL MATERIAL A LAS BIBLIOTECAS EN UNA FORMA MAS RAPIDA.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
ESTABLECER UNA FECHA PARA LA RECEPCION DE LAS RESPUESTAS.

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIDLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO DIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 99
¿ EL AVISO Y LA ENTREGA DEL MATERIAL SOLICITADO A LA PERSONA DESIGNADA DE LA INSTITUCION ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 10

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 50

PUNTOS OBTENIDOS: 30

CALIFICACION: 60 B

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
ENTREGAR EL MATERIAL CORRECTO A LA PERSONA DESIGNADA DE LA BIBLIOTECA

DEFICIENCIA:
NO ES ENVIADO OPORTUNAMENTE EL MATERIAL.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
LA PERSONA ASIGNADA PARA ENTREGAR EL MATERIAL NO CUMPLE SATISFACTORIAMENTE .

SUGERENCIA:
SOLICITARLE A LA BIBLIOTECA A LA CUAL FUE DONADO EL MATERIAL QUE ENVIE POR EL.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
ENTREGAR OPORTUNAMENTE EL MATERIAL.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
SOLICITAR A LA PERSONA ASIGNADA EN LA ENTREGA DEL MATERIAL SEA OPORTUNO.

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 100
¿ LA ELABORACION DEL OFICIO PARA LA DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS, AL JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DGSCA Y A EL PATRONATO UNIVERSITARIO INFORMANDO DEL MATERIAL DONADO ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 13

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 65

PUNTOS OBTENIDOS: 65

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
ELABORAR UN OFICIO EN EL CUAL SE INFORME EL MATERIAL DONADO.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
SEGUIR ELABORANDO LOS OFICIOS PARA TODAS LAS AUTORIDADES QUE LO REQUIEREN.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 101
¿ EL MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DEL MATERIAL EN DISQUETE
PARA EL CONTROL DE LOS ARCHIVOS SON ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 12

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 60

PUNTOS OBTENIDOS: 60

CALIFICACION: 100 E

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
TENER UN CONTROL DE LOS ARCHIVOS.

DEFICIENCIA:

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:

SUGERENCIA:
AL RECIBIR ALGUN MATERIAL ACTUALIZAR LOS DISQUETES.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 102
¿ LA SEGURIDAD DEL MATERIAL BIBLIOGRAFICO EN CUANTO A ROBO O MUTILACION ES ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 11

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 55

PUNTOS OBTENIDOS: 22

CALIFICACION: 40 R

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
TENER SEGURIDAD PARA EVITAR EL ROBO O MUTILACION DE LOS LIBROS.

DEFICIENCIA:
LA SEGURIDAD EXISTENTE NO EVITA EL ROBO O MUTILACION DEL MATERIAL.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
LOS USUARIOS MANEJAN EL MATERIAL SIN CUIDADO.

SUGERENCIA:
SUGERIR AL PERSONAL ENCARGADO DE LA SEGURIDAD QUE VERIFIQUE QUE EL MATERIAL UTILIZADO NO SEA DAÑADO.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
EVITAR EL ROBO O MUTILACION DEL MATERIAL.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
EL PERSONAL QUE SE ENCARGA DE LA VIGILANCIA DEBE VERIFICAR QUE EL USUARIO UTILICE ADECUADAMENTE EL MATERIAL ASI COMO AL SER DEVUELTO.

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. DI Departamento: PROCS. BIBLIOGRFICOS

BIBLIOTECA DGSCA

AREA: PROCESO BIBLIOGR
SUBFUNCION: PROCESO BIBLIOGRAFICOS

PREGUNTA: 103
¿ LOS DATOS EN EL SISTEMA DE CONSULTA QUE IDENTIFICAN EL LIBRO SON ?

PUNTOS DE LA PREGUNTA: 12

PUNTOS MAXIMOS POSIBLES: 60

PUNTOS OBTENIDOS: 12

CALIFICACION: 20 M

MM	M	R	B	MB	E
0 0%	1 20	2 40	3 60	4 80	5 100%

GRADO DE EXCELENCIA:
EN EL SISTEMA SE DEBEN DE ENCONTRAR LOS DATOS CORRECTOS DEL LIBRO.

DEFICIENCIA:
NO SE ENCUENTRA ACTUALIZADO EL SISTEMA DE CONSULTA.

CAUSA DE LA DEFICIENCIA:
LA DGB NO HACE LA ACTUALIZACION CORRECTA.

SUGERENCIA:
PEDIR A LA DGB TENER ACTUALIZADO EL SISTEMA DE CONSULTA. O REALIZAR LA ACTUALIZACION DENTRO DE LA BIBLIOTECA.

OBJETIVO DE LA SUGERENCIA:
ACTUALIZAR EL SISTEMA DE CONSULTA.

PROGRAMA DE LA SUGERENCIA:
REALIZAR LA ACTUALIZACION DENTRO DE LA BIBLIOTECA.

Responsable: RESPONSABLE DE PROCS. BI Departamento: PROCS. BIBLIOGRAFICOS

4.7 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

BIBLIOTECA DGSCA

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA FECHA 07/06/96

ÁREA	CONTRIBUCIÓN %	CALIFICACIÓN %	CONTRIBUCIÓN REAL %
SERVICIOS AL PÚBLICO	40	81	32
HEMEROTECA	25	89	22
PROCESOS BIBLIOGRÁFICOS	35	69	24
SUMAS	100		78

SERVICIOS AL PÚBLICO

SUBFUNCIÓN	PUNTOS	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	%	CALIFICACIÓN
BASE DE DATOS	20	215	198	90	EXCELENTE
CIRCULACIÓN	20	1,785	1,421	79	BIEN
SUB-TOTAL	40	2,000	1,619	81	

Esta área tiene una contribución total de 40% dentro de la biblioteca , al realizar la Auditoría se obtuvo el 81% que representa la contribución real del 32%.

En las subfunciones:

- Base de Datos ésta contribuye dentro del área con 20 puntos, por lo que el máximo de puntos es de 215, una vez aplicada la Auditoría se obtuvieron 198 puntos lo que representa el 92% de los puntos máximos, según la escala para la evaluación su calificación es ***Excelente.***

- Circulación tiene una contribución dentro del área de 20 puntos, por lo cual el máximo de puntos es de 1,785 puntos, una vez aplicada la Auditoría se obtuvieron 1,421 puntos lo que representa el 79% de los puntos máximos, y según la escala de evaluación su calificación es ***Bien***.

Promediando en porcentaje la calificación obtenida por las dos subfunciones, el área de Servicios al Público tiene el 81% los cual es calificada como ***Muy Bien***.

HEMEROTECA

SUBFUNCIÓN	PUNTOS	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	%	CALIFICACIÓN
HEMEROTECA	25	1,250	1,115	89	MUY BIEN
SUB-TOTAL	25	1,250	1,115		

Esta área tiene una contribución total de 25% dentro de la biblioteca, al realizar la Auditoría se obtuvo el 89% que representa la contribución real del 22%. No tiene subfunciones por lo que se considera únicamente la contribución del área en total. Los puntos dados es de 25 por lo que los puntos máximos deben de ser de 1,250 y al aplicar la Auditoría como resultado nos dió 1,115 puntos obtenidos y representa un 89%, según la escala de evaluación la Hemeroteca está dentro del rango de ***Muy Bien***.

PROCESOS BIBLIOGRÁFICOS

SUBFUNCIÓN	PUNTOS	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	%	CALIFICACIÓN
PROCESOS BIBLIOGRÁFICOS	35	1,750	1,208	69	BIEN
SUB-TOTAL	35	1,750	1,208		

Esta área tiene una contribución total de 35% dentro de la biblioteca , al realizar la Auditoría se obtuvo el 69% que representa la contribución real del 24%. No tiene subfunciones por lo que se considera únicamente la contribución del área en total. Los puntos dados es de 35 por lo que los puntos máximos deben de ser de 1,750 y al aplicar la Auditoría como resultado nos dio 1,208 puntos obtenidos y representa un 69%, según la escala de evaluación Procesos Bibliográficos está dentro del rango de ***Bien.***

TOTAL BIBLIOTECA DGSCA

	PUNTOS	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	%	CALIFICACIÓN
SUMAS	100	5000	3942	78.84	BIEN

La biblioteca en general tiene un total de 500 puntos máximos y una vez llevada a cabo la auditoría sólo se obtuvieron un total de 3492 puntos lo que representa un 79% de puntos máximos, y se le da la calificación según la escala de evaluación de ***Bien.***

Es importante mencionar que se encuentra a un 1% para alcanzar la calificación de Muy Bien, y si se pone empeño y atención a las sugerencias que se proponen, se podrá alcanzar el nivel de ***Excelencia.*** (Ver Anexos Gráficos)

CAPITULO 5

INFORME FINAL

5. INFORME FINAL

COORDINACIÓN
BIBLIOTECA DGSCA

Se investigó a la Biblioteca de la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico (DGSCA) UNAM, durante el periodo que finalizó el 28 de junio de 1996. Al llevar a cabo la investigación en toda la biblioteca, a continuación presentamos las variables estudiadas.

Este informe presenta el propósito de haber realizado la Auditoría Administrativa en la Biblioteca de la DGSCA, el cual es conocer su funcionamiento, así como identificar el grado de eficiencia y las posibles deficiencias que existan con la finalidad de proporcionar las medidas correctivas necesarias para alcanzar su funcionamiento adecuado.

El alcance presentado en esta Auditoría se centra en la determinación del funcionamiento de los procedimientos de las tres áreas con que cuenta la Biblioteca de la DGSCA: Servicios al Público, Hemeroteca y Procesos Bibliográficos, por lo que se analizó a cada una por separado y al final se hizo un análisis integral .

Como primera parte del informe se presentarán el propósito y alcance de la Auditoría Administrativa.

En el área de Servicios al Público los procedimientos investigados fueron: los servicios del lector automático para invidentes, préstamo a domicilio, videoteca, préstamo interbibliotecario, copia de disquetes, consulta a base de datos, servicio de fotocopiado y dentro de las funciones realizadas la elaboración de credenciales, renovación de préstamos, elaboración de bibliografías, cobro de multas y elaboración de estadísticas.

Dentro del área de Hemeroteca se evaluó: el proceso de recepción del material hemerográfico, el control que tiene de los mismos físicamente, su colocación en la estantería, la digitalización de las tablas de contenido, el proceso de seleccionar el material para su encuadernación con las indicaciones necesarias para el encuadernador, verificación del material encuadernado cumpla con las indicaciones señaladas, mantenimiento y actualización de la Base de Datos y tablas de contenido de las publicaciones seriadas, de acuerdo con las relaciones de los materiales, así como el proceso de proteger el material contra robo y mutilación.

Para llevar a cabo la evaluación del área de Procesos Bibliográficos se tomaron en cuenta los siguientes procedimientos: adquisición de material bibliográfico nacional y extranjero, proceso físico menor, inventario del material bibliográfico, descarte y donación de materiales.

Como segunda parte de nuestro informe tenemos los hechos y problemas importantes así como las recomendaciones para resolver los problemas dentro de la Biblioteca:

SERVICIOS AL PÚBLICO

En el préstamo del lector automático para invidentes se encontró que este no es solicitado frecuentemente, debido a la falta de conocimiento por parte de las personas interesadas de la existencia de este servicio que presta la biblioteca. También se detectó la falta del material que lo conforma, debido tal vez por no verificar que el equipo esté completo una vez utilizado.

Las personas encargadas de dar este servicio presentan inconformidad con los usuarios, ya que para dar la explicación del uso del aparato hay que tener paciencia, así como trato con este tipo de usuarios. En el llenado de la solicitud para el préstamo del lector automático presenta deficiencias, a falta de que estas personas no están capacitadas para poderlo hacer correctamente.

En los últimos años la biblioteca presenta mayor frecuencia de usuarios estudiantes, y no de el personal que labora en esta dependencia, siendo que uno de los objetivos de la biblioteca es proporcionar material de consulta para facilitar las actividades de las personas que laboran en esta dirección.

Existen quejas de no encontrar el material bibliográfico en la estantería con la clasificación obtenida, una causa es que el material no es colocado en su lugar por el personal encargado, y este se encuentra relativamente extraviado.

El sistema de información ha presentado muchas deficiencias en su funcionamiento , lo cual ha traído como consecuencia el que no se den de alta los préstamos del material biblio-hemerográfico en el sistema y el registro del préstamo queda inconcluso.

La detección de la falta del material es poco usual ya que hasta que un usuario no pide un libro determinado no se dan cuenta de que el material no está en estantería . Al hacer la búsqueda de donde está el material extraviado se observaron deficiencias en las tarjetas de préstamos, algunas veces un impedimento es el que esté en préstamos especiales ya que algunas veces el libro no es regresado y no puede ser reclamado.

Existen personas favorecidas por parte de los bibliotecarios encargados del préstamos, lo cual provoca que el material no sea devuelto en la fecha indicada y siendo que este no es multado o sancionado, crea confianza para no cumplir con la devolución. Esto evita también el pago de multas por lo que no es frecuente, en el llenado del recibo de multas por parte de los bibliotecarios es bueno.

El servicios de la videoteca es excelente, aunque en los últimos 6 meses fueron detectados la falta de algunos de los videos. En si el objetivo de la videoteca se está cumpliendo. El vídeo siempre es localizado en la estantería gracias a que éste no está a disposición de los usuarios.

En esta dependencia se imparten cursos de computación, por lo que es necesario la realización de las bibliografías actualizadas de los libros referentes a el temas enseñados. Estas se deben de actualizar cada tres mese lo cual está área si lo está cumpliendo.

La solicitud de préstamos interbibliotecarios es cumplida excelentemente ya que varias bibliotecas son las que tiene convenio con la biblioteca de la DGSCA . Las solicitudes presentan muchas anomalias en los datos, en ocasiones el usuarios es quien lleva mal la clasificación y nombre del titulo. El módulo de circulación del préstamo interbibliotecario presenta deficiencias a causa de las fallas en el sistema. Sin embargo en el control manual de las solicitudes de los préstamos está en favorables condiciones.

La consulta ofrecida en esta biblioteca es excelente por lo que no debemos hacer mención de sugerencias.

El servicio de fotocopiado presenta bastantes fallas a causa de la máquina, ya que presenta averías frecuentes y provoca la visita del técnico en promedio cuatro veces al mes.

La elaboración de estadísticas mensuales es muy importante para la coordinación de la biblioteca, ya que en el servicios es donde se refleja el buen funcionamiento de cada una de las áreas, y los usuarios son quienes deciden si es un servicio excelente o deficiente.

Recomendaciones:

Para el préstamo del Lector Automático para invidentes se recomienda dar mayor difusión para aumentar la frecuencia en su uso, así como pedir a los encargados del área que revisen el material antes de guardarlo para verificar que esté completo.

Tener una persona encargada para brindar este servicio ya que, para los usuarios invidentes se requiere paciencia, y como los trabajadores realizan dos actividades simultáneas no pueden prestar toda su atención para dar la explicación en el uso del lector.

Para lograr que la biblioteca sea visitada por trabajadores de la dependencia se cree conveniente darle difusión, a la biblioteca dentro de la misma, logrando con ello que se sientan satisfechos en los servicios ofrecidos.

Un método para poder lograr mantener la estantería ordenada, sería turnando al personal del área para que realice revisiones periódicas de que el material sea debidamente acomodado, estableciendo horarios a lo largo del día. Con ello se evitaría la constante queja de que el material no es encontrado.

Cumplir con las fechas establecidas a los usuarios para la entrega de la credencial, estableciendo un horario para la realización de las credenciales y logrando con ello que la entrega sea oportuna en el fin de semana.

Las fallas presentadas por el Sistema de Information Navigator, es un problema externo es decir no depende del personal del área para que este trabaje eficientemente, lo cual es recomendable que el coordinador solicite a las personas indicadas la revisión del mismo.

Para frenar el extravío de material se propone cambiar de sensores por unos más pequeños y que no sean tan visibles, ya que los que hoy se usan son reconocidos fácilmente por el usuario, esto ocasiona el desprendimiento de los mismos no haciendo sonar la alarma a la cual están confiados el personal de la biblioteca.

Pedir al personal del área encargado del realizar los préstamos, no tenga favoritismos con algunos usuarios para préstamos del material, con ello se evitaría la informalidad en la devolución del material en las fechas indicadas.

Para los préstamos interbibliotecarios es necesarios mostrar al usuario como debe de ser llenada la forma y que datos debe de contener, estos se puede lograra a través de ejemplificar con una forma ya llenada, especificando los datos de donde los puede obtener, y poner ésta en un lugar visible.

Para mejoramiento en el servicios de fotocopiado es indispensable el cambio de la máquina fotocopiadora, ya que ésta ha presentado muchas fallas, lo cual se recomienda hacer una solicitud a las autoridades correspondientes para la autorización en la adquisición de una nueva y mejor.

HEMEROTECA

El área de Hemeroteca tiene un problema que afecta mucho su adecuado funcionamiento, este factor es de tipo externo ya que el proveedor tanto de fasciculos como revistas no cumple con las fechas establecidas para la entrega del material y esto retrasa las actividades del área. Ha llegado este problema a tener consecuencias de suma importancia debido a que no se cuenta con el material actualizado, incluso tardan hasta un año para que se reciba completa la serie y puede ser digitalizado en su momento.

Por lo que será de suma importancia el resolver este problema, ya que los que laboran dentro de esta área no pueden realizar eficientemente su trabajo lo que este factor influye que no se cumpla con lo estipulado.

Además de la información que se maneja en la biblioteca en general es necesario que se encuentre actualizada por las crecientes innovaciones que se tienen en materia de cómputo.

Los procedimientos utilizados para llevar un control del material son muy eficientes y a través de las relaciones que se elaboran de los materiales para su control, se pueden estar actualizando las tablas de contenido y de la base de datos.

Los criterios que se establecen para la edición de las tablas de contenido de las publicaciones seriadas a través de módulos computarizados facilitan el acceso a la información en forma oportuna y eficiente.

En general se encuentra trabajando con 89% de eficiencia y ésta se podría aumentar si se corrige el problema antes planteado.

El registro de los fascículos y revistas en los distintos medios de consulta como el kardex, Módulo Serials del Sistema Information Navigator, las tablas de contenido y a través de Internet, son de gran ayuda para su consulta debido a la facilidad en la disposición de la información en forma rápida y eficiente.

Los procedimientos realizados para la seguridad del material hemerográfico en cuanto a robo y mutilación se realizan excelentemente, lo que habría de tomarse en cuenta es, mantener una vigilancia constante para evitar que el usuario robo o destruya el material.

Recomendaciones:

Debido a que el principal factor de deficiencia es externo, tendrán que tomarse otras medidas para abastecerse del material hemerográfico. Se propone cambiar de proveedor o en su defecto hacerle ver que los ejemplares deben de ser entregados en la fecha de su publicación porque esto provoca retrasos para su digitalización, así como toda la información sobre la materia de cómputo día con día cambia, y si está no es obtenida en la fecha publicada si no hasta un día, mes, año más tarde ya la información resulta obsoleta.

Para la entrega del material que se va a encuadernar, es recomendable que se haga una debida selección cada 3 meses, para que al fin de un mes se tenga todos los paquetes debidamente preparados para poder ser enviados al encuadernador.

Referente al cuidado en la seguridad y mutilación del material hemerográfico se recomienda realizar rondas periódicas realizadas por el personal del área para observar a los usuarios en el momento de consulta de las publicaciones.

En estos momentos el módulo Serials del Sistema Information Navigator no es del todo eficiente ya que para su buen funcionamiento es necesario saber perfectamente como insertar los datos. Cuando se tenga un control sobre el funcionamiento del mismo se podrían realizar revisiones periódicas sobre los datos presentados para cada fascículo existente.

Se vió la necesidad de tratar de contratar a una persona de planta, ya que es necesario más personal encargado de la realización óptima de las actividades, así como la adquisición de más equipo de cómputo actualizado. Si se contara con un Scanner más nuevo, se evitaría la corrección en el Omi Page o MS-DOS de las tablas de contenido, lo cual será óptimo en tiempo y trabajo.

PROCESOS BIBLIOGRÁFICOS

El área de Procesos Bibliográficos es el inicio que conlleva a la Biblioteca a que preste un buen servicio al público, por lo que está área debe llevar a cabo sus actividades de la manera más eficientemente posible.

La recepción del material bibliográfico nacional y extranjero no es llevada a cabo eficientemente, esto debido a que los diferentes proveedores del material no hacen sus entregas puntuales. Por lo que se podría mencionar que este

problema es de origen externo, ya que depende de los proveedores y no del personal que labora en esta área.

El material recibido, debe pasar por el proceso físico menor en donde se colocará a cada libro su código de barras para el registro en el sistema, número provisional mientras no llega su tarjeta catalográfica y pueda ser clasificado, sensor para evitar robos, sellos de la DGSCA y UNAM para poder ser identificados que es propiedad de la Universidad y por último la tarjeta de préstamo y esquinero. En el proceso antes mencionado no se tiene el cuidado de revisar que el libro contenga todo antes de mandarlo a estantería, debido a la gran cantidad de libros que son recibidos y porque una sola persona los procesa.

El registro de los ejemplares que contienen CD-ROM y Disquetes no es eficiente, ya que en ocasiones se olvida anotar en la relación de adquisiciones cuál es el libro al que lo complementa.

Al enviar la Dirección General de Bibliotecas (DGB) las tarjetas catalográficas de cada obra monográfica, debe de buscar el libro en la estantería para hacer el proceso de cambio de clasificación lo cual suele no encontrarse el libro en el estante de nuevas adquisiciones a causa de que el libro está prestado o no ha sido acomodado en su lugar. Cuando se realiza este proceso se debe de cotejar el libro con la tarjetas, si existe algún error este se debe de anotar en Problemas Librunam.

En la realización del inventario se encuentra muchas deficiencias, una muy importante es que el personal que ha pasado a lo largo de la vida que lleva la biblioteca, nunca tuvo el cuidado de llevar un buen control sobre los libros, lo que actualmente está afectando en el control del número de ejemplares que existen en la biblioteca. El gran volúmen de libros no permite tener los datos correctos de cada uno, ya que esto implica dedicar mucho tiempo en la verificación de los mismos.

Es importante realizar el descarte para donación de los libros en el momento de realizar un inventario, así como registrarlos para evitar errores en las relaciones que se realizan posteriormente y puedan ser enviadas a las distintas instituciones que estén interesadas en las bibliografías.

La seguridad que se tiene del material no es suficiente debido a que se han registrado faltantes de libros y mutilaciones a los mismos.

Refiriéndonos al catálogo en línea, no se encuentra actualizado, ya que esto depende de la DGB y hasta que no es realizada la captura de los datos del libro no se puede encontrar los registros correspondientes.

Recomendaciones:

Para la recepción del material nacional y extranjero se recomienda hacer las oportunas reclamaciones, para tener actualizado el acervo de bibliografías las más actualizada en materia de cómputo.

Para que el material con el que cuenta la biblioteca sea utilizado con el fin para el cuál fue adquirido es necesario llevar a cabo un buen proceso físico menor, esto es procesar el material como parte del acervo de la Biblioteca, cuidando con ello todo lo que se debe de realizar para llevar a cabo un buen proceso. Para esto se recomienda ejemplificar de tal forma el proceso de donde debe de ir cada cosa, y ponerlo en un lugar visible para la persona que está realizando el proceso, con ello se lograría evitar descuidos en el procedimiento. Al igual que se le sugiere a la persona encargada de realizar el proceso revise cada libro al terminar el procedimiento antes de llevarlo a estantería. Al verificar que el material cuente con todas estas especificaciones ya se puede poner a disposición del usuario en préstamo.

Es importante no olvidar registrar si un libro contiene CD-ROM o Disquete en la lista de relación de los libros de nueva adquisición.

Para lograr una mayor eficacia al realizar el proceso de cambio de clasificación al recibir su tarjeta catalográfica, se recomienda no prestar los libros a domicilio hasta que sea procesado con su nueva clasificación. Se han encontrado problemas en la localización de los libros.

En la realización del inventario es recomendable que al hacerlo se cierre la biblioteca porque si ésta se encuentra abierta a los usuarios es imposible tener un buen conteo sobre el número de ejemplares, por lo que también es necesario la dedicación de varias personas para realizarlo ya que una puede presentar cansancio o fastidio lo que provocaria no tener un inventario real y confiable. Seria opcional establecer los periodos anuales para su realización.

El personal del área podria realizar la actualización en el Sistema de Information Navigator, y de este modo poder proporcionar un buen servicio en consulta de los datos del libros así como su clasificación.

La Biblioteca de la DGSCA cuenta con un nivel de efectividad del 78.84% según la escala de evaluación utilizada la califica como **BIEN**, esto se debe a que en algunas funciones desarrolladas en la biblioteca no se cubre con los planes establecidos, y los procedimientos u operaciones al no ser realizardos adecuadamente, contribuye a la implementación de otros programas de trabajo. Para mejorar el porcentaje que la biblioteca presenta en esta auditoría, es

necesario hacer caso de las recomendaciones presentadas a fin de evitar que se incurra en deficiencias y estas repercutan en forma notoria en la Biblioteca.

Al realizar la evaluación e investigación, se utilizaron los procedimientos de Auditoría Administrativa y documentos, estándares disponibles que fueron necesarios y adecuados a las circunstancias. De manera especifica se aplicó un cuestionario de Auditoría Administrativa para evaluar la eficiencia de la ***BIBLIOTECA DE LA DGSCA.***

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

El cumplimiento de nuestra hipótesis fue de un 78%, y con respecto a la escala de evaluación representa un nivel ***bueno*** en el funcionamiento de sus actividades.

En el informe final presentado anteriormente se puede encontrar las causas por las cuales la biblioteca no alcanzó el 100% de eficiencia.

Las aportaciones hechas podrán enriquecer el área dependiendo de la decisión tomada por parte de la coordinación para poner en práctica las mismas.

Esta investigación trata de demostrar la importancia que tiene el realizar una Auditoría Administrativa dentro de las bibliotecas, así como la ayuda que está pueda proporcionar y mejorar en sus funciones administrativas.

Los Auditores Administrativos tienen qué ver la apreciación del conocimiento de los objetivos organizativos y por parte de la coordinación sus funciones de planeación, organización, dirección y control y de lo adecuado en sus decisiones y acciones del manejo de la biblioteca hacia sus objetivos establecidos.

Una Auditoría Administrativa realizada oportunamente, es un medio excelente para evaluar el desarrollo de la administración a fin de mejorar a ésta, lo cual tiene como consecuencia una reducción tiempo para realizar las actividades y un incremento en el desempeño de su trabajo.

Como auxilio en la conducción de una eficaz Auditoría se utilizaron cuestionarios así como un programa por computadora que sirvieron como guía en la búsqueda de respuestas a preguntas pertinentes

A partir de las explicaciones planteadas con los resultados obtenidos en los cuestionarios los problemas reales fueron definidos y se propusieron soluciones adecuadas.

La experiencia adquirida a lo largo de esta investigación, nos permitió conocer el campo de acción más amplio de los Licenciados en Administración. Así como conocer a fondo como se lleva a cabo el funcionamiento de una biblioteca ya que nosotras teníamos conocimiento del servicio que se presta más no de como se llevan a cabo sus actividades.

CONCLUSIONES

Aprendimos la importancia del trato que se debe de tener con la gente ya que ella es uno de los factores más importantes para el logro de los objetivos planteados en esta investigación.

Es necesario que el Administrador como Auditor Administrativo coordine todos sus esfuerzos para desarrollar con eficiencia una Auditoria Administrativa, mejorando con ello todas las funciones realizadas en una organización.

La realización de las sugerencias debe de ser con un enfoque con la mirada hacia adelante para poder lograr el grado de excelencia en sus funciones administrativas.

Siendo la Biblioteca de la DGSCA una de las principales que aporta conocimientos en material de cómputo, ha sido motivante para evaluar esta auditoria por medio de la computadora.

Esperamos que los resultados obtenidos en esta Auditoria Administrativa sean de utilidad y contribución en el mejoramiento de las funciones desarrolladas en cada área que conforma a la Biblioteca de la DGSCA.

Agradecemos a todas las personas que contribuyeron a poder realizar está Auditoria Administrativa.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ ANGUIANO, JORGE
  APUNTES DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
  FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION
  UNAM, MEXICO D.F.

- CORVIN NORGUARD
  THE PROFESSIONAL ACCOUNTANT'S VIW OF OPERATIONAL AUDITING
  JOURNAL OF ACCOUNTANT'S DICEMBER 1996, PAG. 46

- FERNANDEZ ARENA, JOSÉ ANTONIO
  AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
  ED. DIANA, MÉXICO 1974. PAG. 226.

- FRAZAR B. WHLIDE Y RICHARD F. VANCIL
  PERFORMANCE AUDITS BAY AUTSIDE DIRECTORS,
  HARVARD BUSSINESS REVIW, JULY- AUGUST 1972, PAG. 114

- HOLMES ARTHUR W.
  AUDITORÍA Y PROCEDIMIENTOS
  ED. UTHEA, MÉXICO 1970 PAG. 1

- HOWARD R. BOWEN
  SOCIAL RESPONSABILITY OF THE BUSINESS
  HARPE AND ROW, NUEVA YORK 1958, PAG. 155

- THIERAUF ROBERT J.
  AUDITORÍA ADMINISTRATIVA CON CUESTIONARIOS DE TRABAJO
  ED. LIMUSA GRUPO NORIEGA EDITORES.

BIBLIOGRAFÍA

- WILLIAM P. LEONARD
  AUDITORÍA ADMINISTRATIVA: EVALUACIÓN DE LOS MÉTODOS Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA. PUBLICACIONES ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

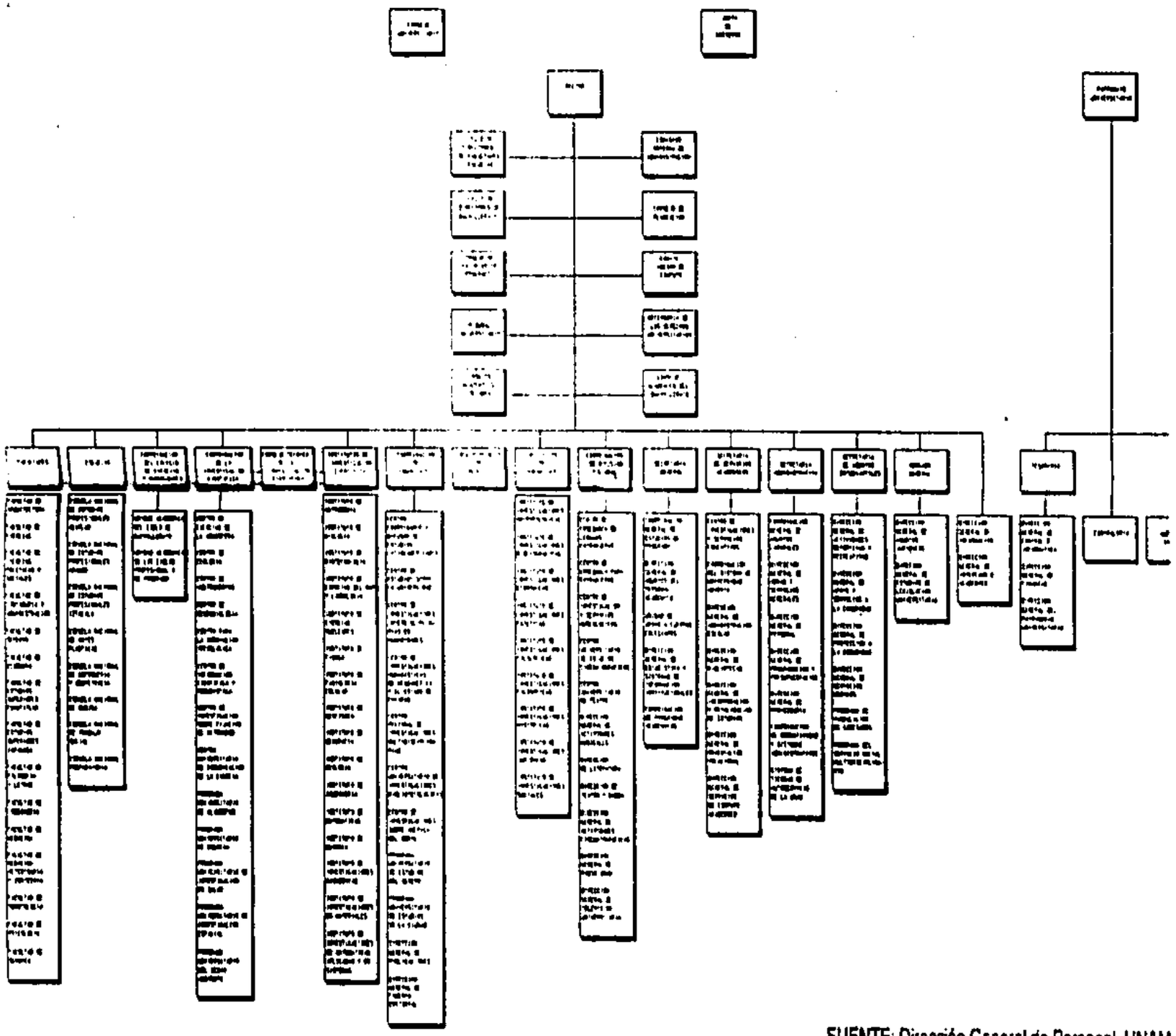
- GACETA UNAM
  14 DE OCTUBRE DE 1981
  MEXICO D.F. CD. UNIVERSITARIA

- GACETA UNAM
  14 DE MAYO DE 1985
  MEXICO D.F. CD. UNIVERSITARIA.

ANEXOS

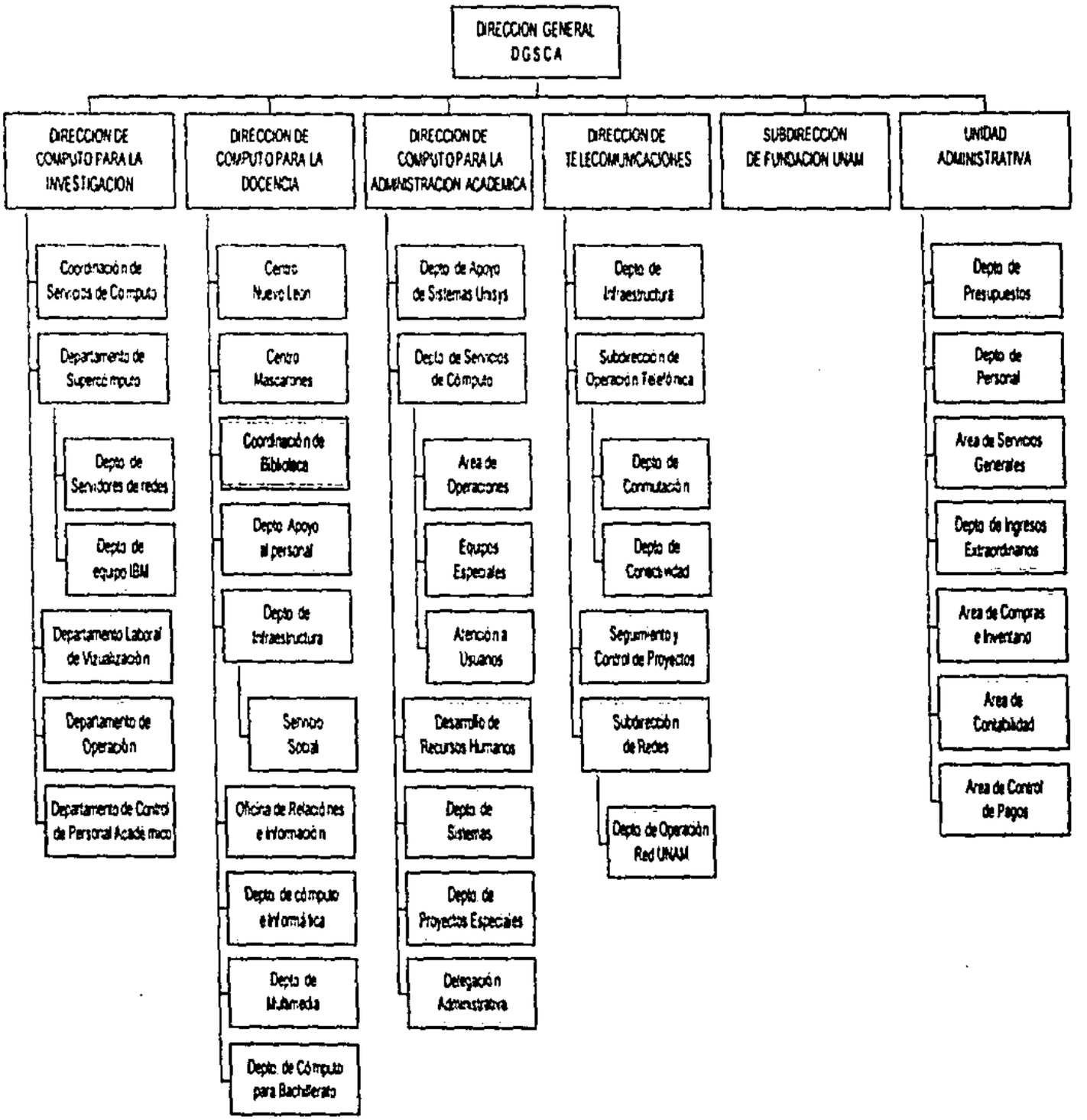
- Localización de la DGSCA dentro de la UNAM.
- Estructura organizacional de la DGSCA.
- Estructura organizacional de la Biblioteca de la DGSCA.
- Anexos gráficos.

ORGANIGRAMA UNAM
1994

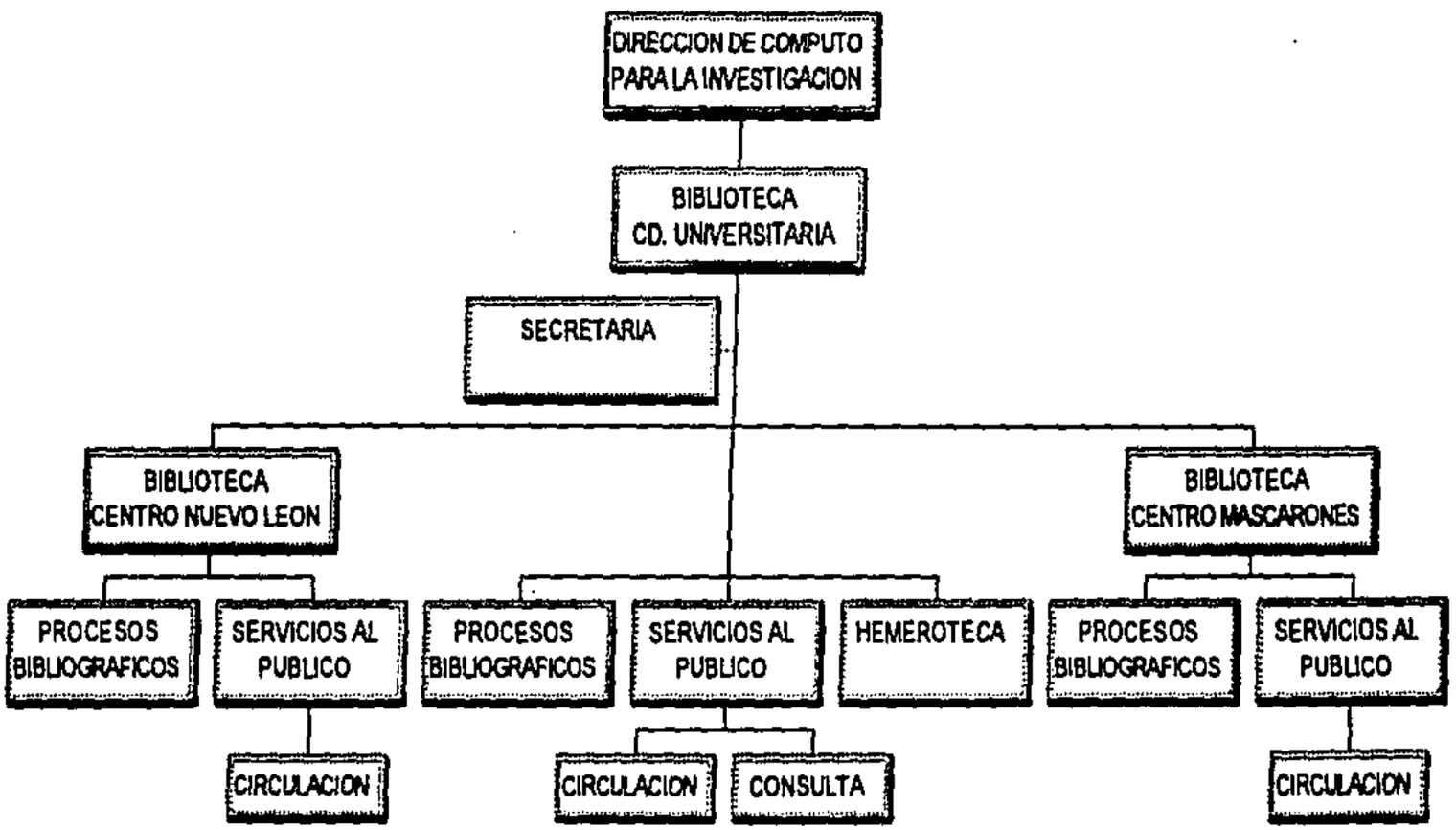


FUENTE: Dirección General de Personal, UNAM

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE COMPUTO ACADEMICO
ORGANIGRAMA GENERAL



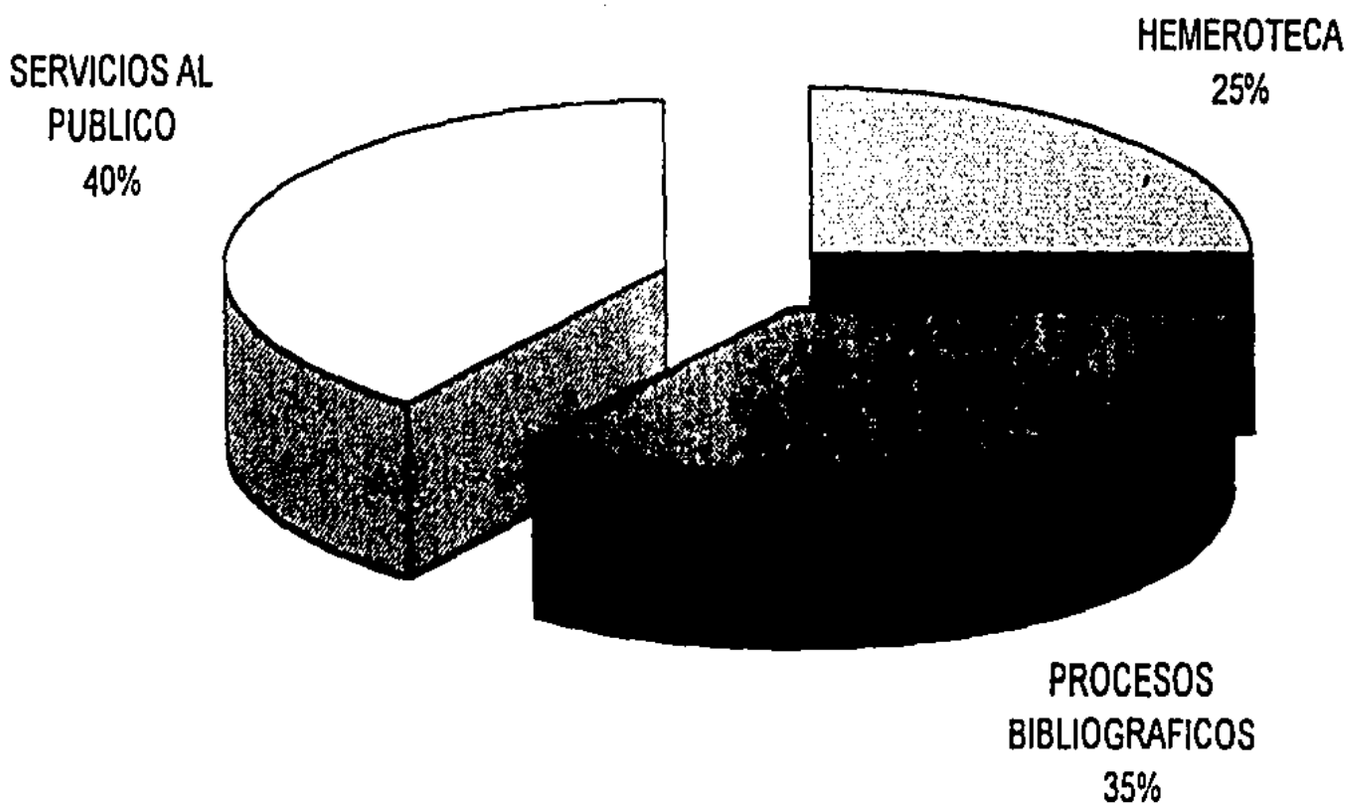
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE COMPUTO ACADEMICO BIBLIOTECA DGSCA C.U.

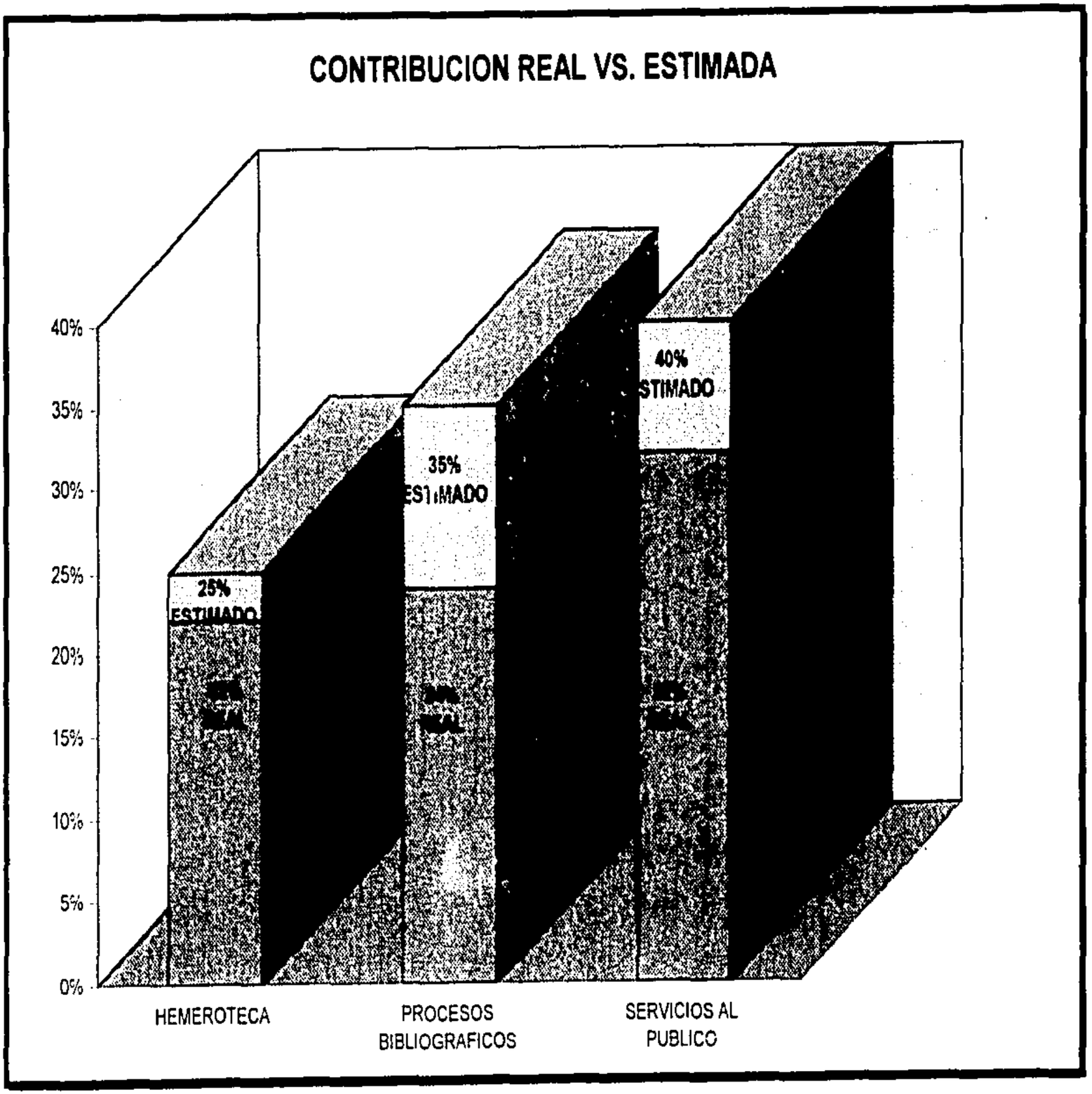


CONTRIBUCION ESTIMADA

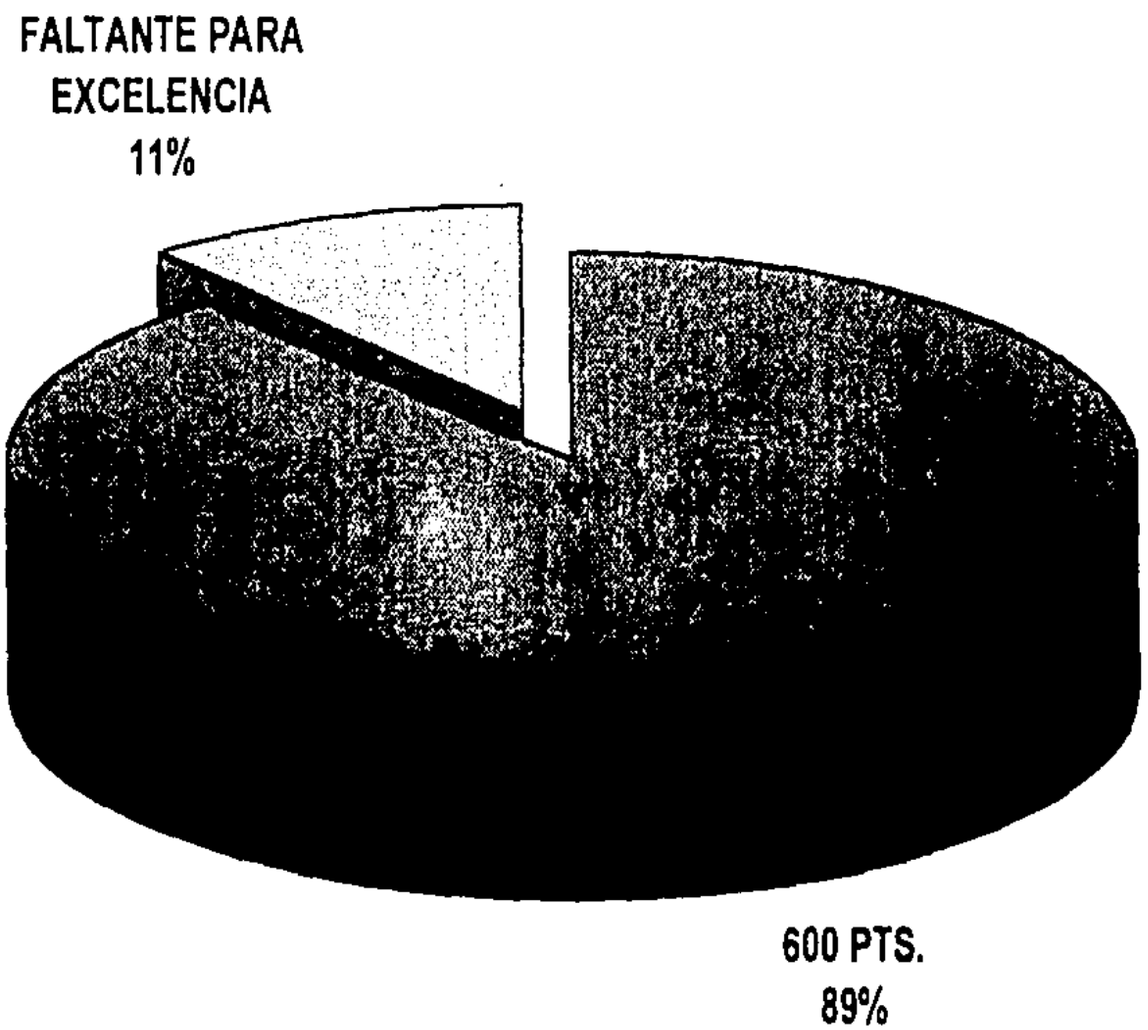
AREA	CONTRIBUCION ESTIMADA AL REAL		
HEMEROTECA	25%	89%	22%
PROCESOS BIBLIOGRAFICOS	35%	69%	24%
SERVICIOS AL PUBLICO	40%	81%	32%

CONTRIBUCION ESTIMADA

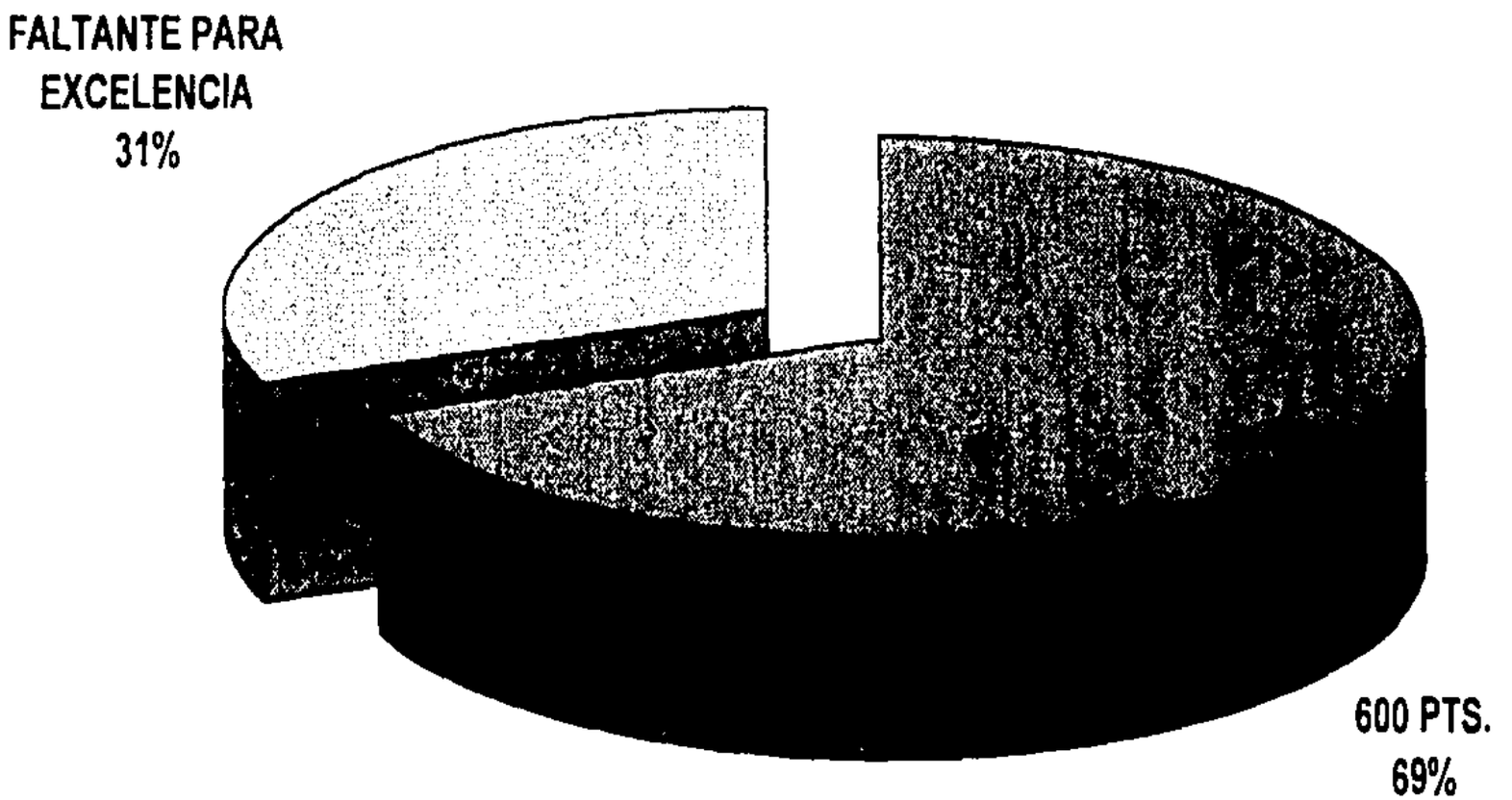


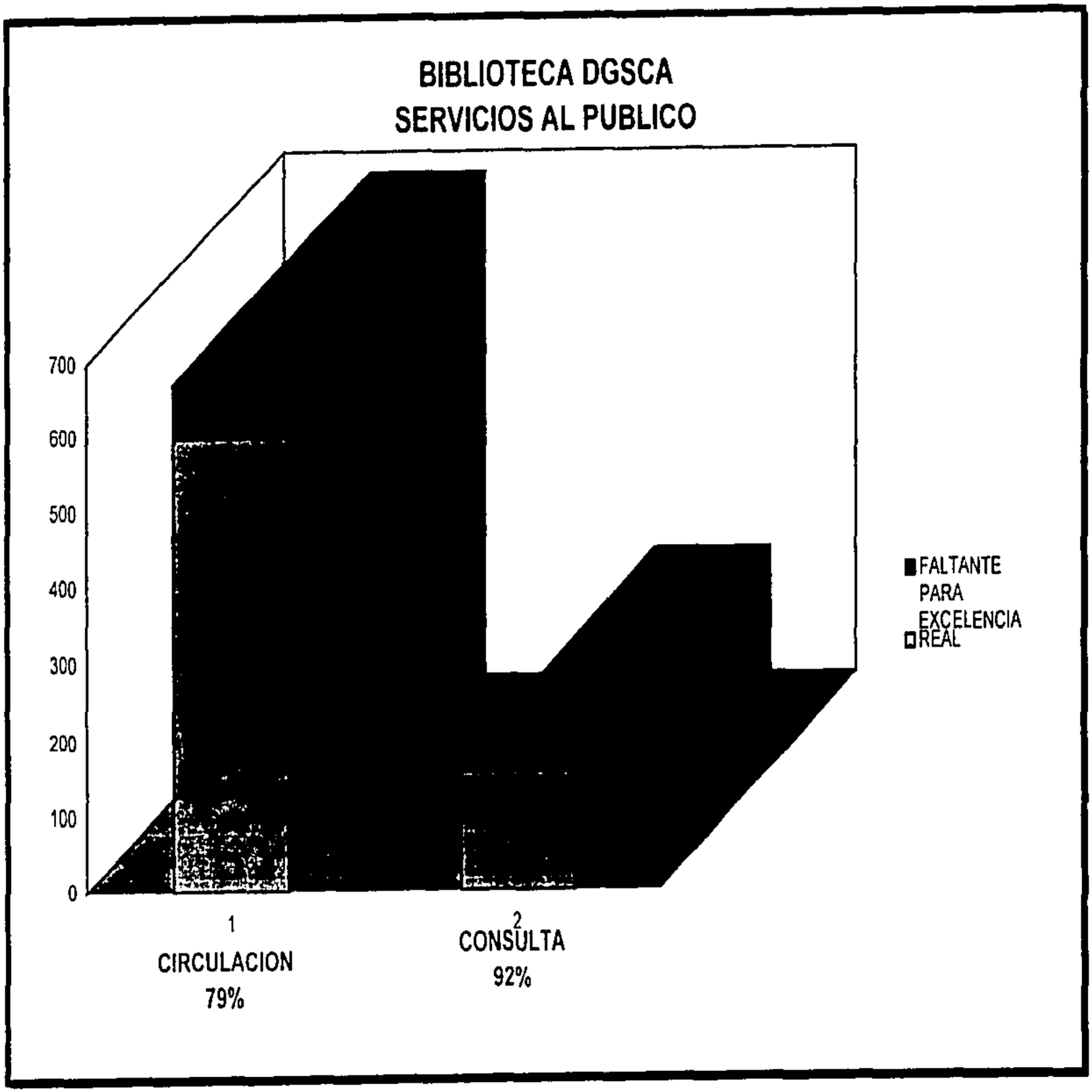

CONTRIBUCION REAL VS. ESTIMADA
40%
35%
30%
25%
20%
15%
10%
5%
0%
25%
ESTIMADO
35%
ESTIMADO
40%
ESTIMADO
HEMEROTECA
PROCESOS BIBLIOGRAFICOS
SERVICIOS AL PUBLICO

BIBLIOTECA DGSCA
HEMEROTECA



BIBLIOTECA DGSCA
PROCESOS BIBLIOGRAFICOS




BIBLIOTECA DGSCA
SERVICIOS AL PUBLICO
700
600
500
400
300
200
100
0
1
CIRCULACION
79%
2
CONSULTA
92%
FALTANTE PARA EXCELENCIA
REAL