### RESUMEN EJECUTIVO

El Departamento de Desarrollo de Colección del Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje (CIRIA) propuso la aplicación de la metodología seis sigma en su procedimiento de adquisición de libros llevada a cabo a través del Departamento de Compras. Se logra disminuir en 70.3% el tiempo de respuesta en lo concerniente a las solicitudes de libros que el personal académico solicita. El proceso consta de los siguientes subprocesos: recepción de solicitudes de libros, verificación de la existencia del título, envío de la solicitud a Compras, recepción del libro e ingreso de datos del libro y de la factura. Se estimó el tiempo requerido por subproceso de acuerdo al número de días entre la recepción de la solicitud enviada por el personal académico y la recepción de los libros en la biblioteca. Cabe mencionar que la recepción de solicitudes de libros se llevo a cabo en dos etapas, la primera del 25 de abril al 17 de junio de 2008 llamada “bibliografía básica” y enviada por los Jefes Administrativos de las escuelas, que concentraron las solicitudes de los profesores en listas y las enviaron a través del correo-e y la segunda del 11 de junio al 15 de julio llamada “sugerencias bibliográficas” y enviada por los profesores de forma individual a través de un sistema diseñado por TI. Los principales resultados al 2 de octubre muestran que el 99.67% de las sugerencias bibliográficas todavía están pendientes con el proveedor y sólo el 20.40% de la bibliografía básica se recibió en la biblioteca. Por consiguiente, el tiempo actual de respuesta es mayor a 120 días. Se identificaron áreas de oportunidad para las cuales se sugieren mejoras. Los beneficios estimados son los siguientes: Una disminución del 70.3% del tiempo de respuesta al profesor en lo que se refiere a sus solicitudes de compra. La eliminación de retrabajos que permitirá tener más tiempo para otros proyectos dentro del área. Se busca mejorar la relación con los proveedores y aumentar el nivel de satisfacción de los profesores.