

Diagrama de caracterización (SGCUV-GE-F-18)

Fecha de elaboración: 25/06/2021



1 NOMBRE DEL PROCESO:

Sistema Bibliotecario. Servicios Bibliotecarios. Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)

DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES: Dirección General de Bibliotecas
Dirección General
Coordinación de Servicios al Público
Dirección de USBI
Bibliotecario de Consulta Interna y de Préstamo a Domicilio

2 OBJETIVO DEL PROCESO:

La Dirección General de Bibliotecas otorgará 1,000,000 de servicios bibliotecarios con base al Procedimiento de Préstamo de recursos documentales (DB-SB-P-02) de los cuales, el 50% será ofrecido por las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información USBI, para el periodo enero-diciembre de 2020 de acuerdo al Programa de Trabajo Estratégico (PTE) 2017-2021.

Eje I. Liderazgo académico. Línea de acción 3. Apoyo al estudiante

Eje II. Visibilidad e impacto social. 5. Vinculación y responsabilidad social. Línea de acción 38. Impulsar el uso de las bibliotecas y sus recursos.

3 PROVEEDORES:

1. Coordinación de Análisis y organización de recursos documentales DGB
2. Sistema integral bibliotecario
3. Dirección General de Recursos Humanos
4. DGTI
5. CFE
6. Secretaría de Administración y Finanzas

4 ENTRADAS

1. Recursos documentales analizados y organizados
2. Software y Hardware
3. Personal capacitado
4. Internet
5. Energía eléctrica
6. Inmueble
7. Ambiente de trabajo adecuado

5 INICIO Y FIN:

Actividad Inicial:

El usuario interno o externo de USBI, consulta el catálogo en línea, para identificar los recursos documentales.

Actividad Final:

El bibliotecario sección consulta, ordena por signatura topográfica los recursos documentales y los integra en la estantería.

6 RESULTADO/SALIDA DEL PROCESO:

1. Consulta recurso documental en sala.
2. Recurso documental prestado a domicilio

6.1 Requisito o Característica de Calidad

Recurso documental solicitado.

7 CLIENTE / USUARIO:

1. Comunidad universitaria y/o público en general.

8 CONTROL DEL PROCESO:

Puntos de Control (PC):

- PC1 Manual de Políticas (DB-SB-M-01)
- PC2 Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06)
- PC3 Quejas y sugerencias (DB-SB-F-09)
- PC4 Políticas de Circulación (DB-SB-F-10)
- PC5 Control de Consulta Interna por Falla del Sistema de Gestión Bibliotecaria (DB-SB-F-05)
- PC6 Guía del Módulo de Circulación del SGB (DB-SB-G-03)
- PC7 Control de Circulación por Falla del Sistema de Gestión Bibliotecaria (DB-SB-F-04)
- PC8 Catálogo en Línea
- PC9 Módulo de Estadísticas Mensuales
- PC10 Reglamento General del Sistema Bibliotecario

Control:

1. Tipo de Cliente/usuario, SGB, políticas de circulación, orden topográfico del acervo, Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios.
2. Dos veces al año (fechas establecidas por Director de USBI)
3. Cuando el usuario lo requiera.
4. Cada vez que se necesite definir por parte del Director de USBI, de acuerdo a las necesidades del usuario y de la biblioteca.
5. Cada vez que falle el SGB en el préstamo de consulta interna.
6. Cada vez que se solicite el préstamo a domicilio y el Bibliotecario requiera verificarlo.
7. Cada vez que falle el SGB en el préstamo a domicilio.
8. Cada vez que el usuario o el bibliotecario requieran hacer una búsqueda de un recurso documental.
9. Mensualmente.
10. Cada vez que sea necesario para el servicio de consulta interna o de préstamo a domicilio.

6.2 Salidas No Conformes:

1. Solicitud de usuario no atendida.
2. Solicitud no atendida por servicio suspendido.

J. L. Z. B.

Diagrama de caracterización (SGCUV-GE-F-18)

Fecha de elaboración: 25/06/2021



1 NOMBRE DEL PROCESO:

Sistema Bibliotecario. Servicios Bibliotecarios. Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)

DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES: Dirección General de Bibliotecas
Dirección General
Coordinación de Servicios al Público
Dirección de USBI
Bibliotecario de Consulta Interna y de Préstamo a Domicilio

2 OBJETIVO DEL PROCESO:

La Dirección General de Bibliotecas otorgará 1,000,000 de servicios bibliotecarios con base al Procedimiento de Préstamo de recursos documentales (DB-SB-P-02) de los cuales, el 50% será ofrecido por las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información USBI, para el periodo enero-diciembre de 2020 de acuerdo al Programa de Trabajo Estratégico (PTE) 2017-2021.

Eje I. Liderazgo académico. Línea de acción 3. Apoyo al estudiante

Eje II. Visibilidad e impacto social. 5. Vinculación y responsabilidad social. Línea de acción 38. Impulsar el uso de las bibliotecas y sus recursos.

9 RECURSOS:

Humanos

1. Director General de Bibliotecas
2. Director de USBI
3. Coordinador de Servicios al Público
4. Bibliotecario

Infraestructura

1. Edificio
2. Muebles
3. Teléfonos
4. Internet
5. Luz
6. Agua

Equipo

1. Recurso documental
2. PC
3. Lector de código de barras
4. Papelería

Aplicaciones

1. Office
2. Software especializado
3. SIU (Usuarios).

10 INDICADORES:

1 Nombre del Indicador: Módulo de Estadísticas Mensuales

Tipo: Eficacia y cumplimiento

Frecuencia: Mensual, trimestral, anual, etc.

Método de cálculo:

Eficacia = Servicio solicitado, contra servicio atendido.

Cumplimiento = Porcentaje de servicios proporcionados.

Meta(s): Lograr 500,000 servicios bibliotecarios con base al Procedimiento de Préstamo de recursos documentales (DB-SB-P-02)

11 DOCUMENTACIÓN INTERNA:

1. Ley Orgánica de la UV.
2. Reglamento de Planeación y Evaluación.
3. Plan General de Desarrollo 2030.
4. Programa de Trabajo Estratégico 2017-2021.
5. Manual de Políticas (DB-SB-M-04).
6. Gula del Módulo de Circulación del SGB (DB-SB-G-03).
8. Reglamento General del Sistema Bibliotecario.

12 DOCUMENTACIÓN EXTERNA:

1. Norma ISO 9001:2015
2. Ley Federal de Responsabilidades de Servidores Públicos.
3. Ley Número 316 de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

13 RIESGOS / OPORTUNIDADES DEL PROCESO:

Riesgos

1. DGB02. Solicitud de usuario no atendida
2. DGB03. Solicitud no atendida por servicio suspendido.

Oportunidades

1. Participación de la USBI, en el ejercicio presupuestal
2. Adquirir o reparar equipo de seguridad obsoleto
3. Programa permanente de formación de usuarios
4. Estudios de usuarios
5. Estrategias de marketing
6. Equipos de cómputo nuevos
7. El catálogo en línea con una lengua nativa y catálogo para consulta de usuarios con debilidad visual

Historico de revisiones

No. de Revisión	Fecha Revisión o Modificación	Sección o Página Modificada	Descripción de la Revisión o Modificación
1	31/03/2020	1	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza fecha
1	31/03/2020	Apartado 3.	<ul style="list-style-type: none"> Se agrega la palabra Coordinación
2	11/05/2021	Apartado 8. Control 2. Apartado 9. Equipo. 1.	<ul style="list-style-type: none"> Se agrega (fechas determinadas por Director de USBI) Recurso documental
3	11/06/2021	Apartado 6.2	Se agrega: <ul style="list-style-type: none"> Que no se encuentre el recurso documental en sala. Que el libro que solicita no esté disponible en estantería, en el catálogo o esté prestado a otro usuario.
		Apartado 13	Riesgos: <ul style="list-style-type: none"> DGB02. Usuario Apoyo Recurso documental DGB03. Servicio Suspendido Ausencia de personal Oportunidades: <ol style="list-style-type: none"> Participación de la USBI, en el ejercicio presupuestal Adquirir o reparar equipo de seguridad obsoleto Programa permanente de formación de usuarios Estudios de usuarios Estrategias de marketing Equipos de cómputo nuevos El catálogo en línea con una lengua nativa y catálogo para consulta de usuarios con debilidad visual



Firmas de autorización:

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en Vigor
 Mtra. Edna Laura Zamora Barragán Coordinadora de Servicios al Público	 Dra. Ana María Salazar Vázquez Directora General de Bibliotecas	25/06/2021	25/06/2021