

## Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana Plan de Calidad (SGCUV-GE-F-25)



Universidad Veracruzana

Fecha de elaboración		
Día 08	Mes 03	Año 2019

Proceso		Cliente				Objetivo del Proceso				
Sistema Bibliotecario. Servicios Bibliotecarios (préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI)).		Comunidad Universitaria y Público en General				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 2019 de acuerdo al Programa de Trabajo Estratégico (PTE) 2017-2021.				
Elemento de la Política relacionado	Entrada			Desarrollo			Salida		Medición	
	Requisitos	Recursos	Información requerida y proveedor	Procedimientos, guías, formatos instrucciones	Criterios de medición y aceptación	Responsables	Registros que genera	Producto	Herramientas estadísticas	Metas
Servicios Bibliotecarios de calidad basados en la mejora continua	Reglamento General del Sistema Bibliotecario  Catálogo colectivo  Lineamientos de circulación (DB-SB-F-10)  Programa de Trabajo Estratégico (PTE) 2017-2021	Financieros: POA  Humanos: Director General de Bibliotecas.  Coordinador de Servicios al Público.  Coordinador de Automatización Bibliotecaria.  Personal del Sistema Integral Bibliotecario  Directores de USBIs.  Bibliotecarios  Materiales: Recursos documentales.  Equipo e insumos de oficina	Proveedor de internet DGTI/UV  Sistema de Gestión Bibliotecaria / DGB  Publicación de lineamientos de circulación / Coordinación de Servicios al Público  Lineamientos de circulación (DB-SB-F-10)  Control de Circulación por falla del Sistema de Gestión Bibliotecaria (DB-SB-F-04)  Control de Consulta interna por falla del Sistema de Gestión Bibliotecaria (DB-SB-F-05)	Procedimiento: Préstamo de Recursos Documentales (DB-SB-P-02)  Formatos:  Estadística de Servicios Bibliotecarios: ( <a href="https://catbiblio.uv.mx/mensuales/ogin.php">https://catbiblio.uv.mx/mensuales/ogin.php</a> )  Lineamientos de circulación (DB-SB-F-10)  Control de Circulación por falla del Sistema de Gestión Bibliotecaria (DB-SB-F-04)  Control de Consulta interna por falla del Sistema de Gestión Bibliotecaria (DB-SB-F-05)	Atender el 90% de los servicios demandados  Días de servicio / Días sin conexión o falla eléctrica	Director General de Bibliotecas  Coordinador de Servicios al Público  Coordinador de Automatización Bibliotecaria  Jefe del Sistema Integral Bibliotecario  Director de USB Bibliotecario	Estadística de Servicios Bibliotecarios: ( <a href="https://catbiblio.uv.mx/mensuales/ogin.php">https://catbiblio.uv.mx/mensuales/ogin.php</a> )  Control de circulación por falla del Sistema de Gestión Bibliotecaria (DB-SB-F-04)  Control de Consulta Interna por falla del Sistema de Gestión Bibliotecaria (DB-sb-f-05)  Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06) e informe de evaluación  Listas de Asistencia de capacitación o minutos	Servicios de consulta interna y préstamos a domicilio	Tablas y gráficos	Otorgar 1,000,000 servicios Bibliotecarios de enero-diciembre del 2019

**Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana  
Plan de Calidad (SGCUV-GE-F-25)**



Universidad Veracruzana

Fecha de elaboración		
Día	Mes	Año
08	03	2019

	<p>Técnicos: Acceso a Internet Sistema de Gestión Bibliotecaria Computadoras Lectores de código de Barras</p>		<p>Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06)</p> <p>Guía del módulo de Circulación del sistema de Gestión Bibliotecaria (DB-SB-G-03)</p> <p>Quejas y Sugerencias (DB-SB-F-09)</p>		<p>Lineamientos de circulación (DB-SB-F-10)</p> <p>Quejas y Sugerencias (DB-SB-F-09)</p>			
--	---	--	---	--	--	--	--	--

Autoriza

**Mtra. Ana María Salazar Vázquez**  
Directora General de Bibliotecas