



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Partes interesadas pertinentes

Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de elaboración	Día	Mes	Año
	25	06	2021

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Bibliotecas
Proceso Nivel 1:	Sistema Bibliotecario
Proceso Nivel 2:	Servicios Bibliotecarios
Proceso Nivel 3:	Préstamo de recursos documentales en la modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)

Parte interesada pertinente	¿En qué consiste la necesidad?	¿Cuáles son las expectativas?	¿Cuándo y cómo se le da seguimiento?	¿A quién se le informa?
Comunidad universitaria y público en general	Recursos Documentales.	Servicio de consulta interna y préstamo a domicilio, con base en la disponibilidad en el catálogo colectivo, en la estantería y en el módulo de circulación del sistema integral bibliotecario.	Servicio de consulta interna y préstamo a domicilio, con base en la disponibilidad en el catálogo colectivo, en la estantería y en el módulo de circulación del sistema integral bibliotecario.	Al usuario de la Comunidad Universitaria y/o Público en General
Coordinación de Análisis y organización de recursos documentales	Recursos documentales analizados y organizados	Recursos documentales ordenados topográficamente en la estantería y en el Catálogo en Línea, disponibles para dar el servicio de consulta interna y préstamo a domicilio.	En toda solicitud por parte del usuario que requiere el servicio.	Director General de Bibliotecas.
Dirección General de Bibliotecas	Gestionar, organizar, supervisar la correcta implementación del SGC en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información regionales y Dirección General de Bibliotecas.	Proporcionar servicios bibliotecarios de calidad y ampliar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 .	Mensualmente Estadísticas de servicios en el Módulo de Estadísticas Mensuales Revisión de los informes de trabajo de las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información. Resultado de la Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06) Revisión por la Dirección.	Secretaria Académica Director de Planeación Institucional.
Dirección General de Recursos Humanos	Personal bibliotecario	Personal bibliotecario capacitado.	Diariamente en el desempeño de sus funciones	Director de USBI
Dirección General de Tecnologías de la Información	Proporcionar conectividad para la administración del SGB	Conectividad permanente y constante	Diariamente	Director General de Bibliotecas.
Dirección de la Unidad Servicios Bibliotecarios y de	Supervisa la implementación del Sistema de Gestión de la	Proporcionar servicios de calidad de acuerdo al	Estadísticas de servicios en el Módulo de Estadísticas	Director General de Bibliotecas.



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Partes interesadas pertinentes

Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de elaboración	Día	Mes	Año
	25	06	2021

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Bibliotecas
Proceso Nivel 1:	Sistema Bibliotecario
Proceso Nivel 2:	Servicios Bibliotecarios
Proceso Nivel 3:	Préstamo de recursos documentales en la modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)

Información	Calidad en los Servicios Bibliotecarios en las modalidades de consulta interna y préstamo a domicilio.	Procedimiento correspondiente.	Mensuales. Aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06) Revisión por la Dirección. Políticas de Circulación (DB-SB-F-10).	
Coordinación de Servicios al Público	Revisa formato de Políticas de Circulación (DB-SB-F-10), que envió el Director de USBI, y solicita al personal del SIB que se programen en el SGB. Informa al Director de USBI que las políticas de circulación han quedado establecidas en el SGB y se publican en el sitio web de la Dirección General de Bibliotecas. Genera informes estadísticos a la Dirección General de Bibliotecas de los Servicios Bibliotecarios.	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las modalidades de Préstamo de Recursos Documentales en las USBI.	Mensualmente. Estadísticas de servicios en el Módulo de Estadísticas Mensuales. Revisión de los informes de trabajo de las USBI. Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06)	Director General de Bibliotecas.
Bibliotecario	Brindar servicios bibliotecarios en sala y préstamo a domicilio	Proporcionar servicios de calidad de acuerdo al procedimiento correspondiente.	Diario, a través del préstamo de recursos documentales, acorde a lo establecido en el Préstamo de recursos documentales en la modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)	Director de USBI correspondiente.
Sistema Integral Bibliotecario	Proporcionar el apoyo con Sistema de Gestión Bibliotecaria, así como la	Proporcionar servicios de calidad de acuerdo al procedimiento	Cuando es necesario.	Director General de Bibliotecas/Coordinador de Servicios al Público

L 2 B



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana
Partes interesadas pertinentes
Id. SGCUV-GE-F-20**

Fecha de elaboración	Día	Mes	Año
	25	06	2021

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Bibliotecas
Proceso Nivel 1:	Sistema Bibliotecario
Proceso Nivel 2:	Servicios Bibliotecarios
Proceso Nivel 3:	Préstamo de recursos documentales en la modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)

	programación de las políticas de circulación necesarias.	correspondiente.		
Secretaría Académica	Cumplir con las metas de acuerdo al Programa de Trabajo Estratégico 2017-2021.	Asegurar la calidad de los servicios que se proporcionan a la	Informe de trabajo.	Secretaria Académica
Dirección General de Planeación Institucional	Estadística de servicios Estadísticas INEGI. Programa Operativo Anual (POA).	Promover la cultura de la calidad y la mejora continua en los servicios educativos que ofrece la institución.	Estadística de servicios Estadísticas INEGI. Programa Operativo Anual (POA).	Director General de Planeación Institucional
Secretaría de Administración y Finanzas	Programa Operativo Anual (POA).	Proporciona los recursos financieros para brindar los servicios bibliotecarios eficientemente.	Programa Operativo Anual (POA).	Secretario de Administración y Finanzas
CFE	Contar con servicio de energía eléctrica	Que no se interrumpa el servicio	A través de la DGB	Dirección de Proyectos, Construcciones y Mantenimiento


 E. L. Z. B.



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana
Partes interesadas pertinentes
Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de elaboración	Día	Mes	Año
	25	06	2021

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Bibliotecas
Proceso Nivel 1:	Sistema Bibliotecario
Proceso Nivel 2:	Servicios Bibliotecarios
Proceso Nivel 3:	Préstamo de recursos documentales en la modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)

Histórico de revisiones

No. DE REVISIÓN	FECHA REVISIÓN O MODIFICACIÓN	SECCIÓN O PÁGINA MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN O MODIFICACIÓN
1	06/11/2019		Se adecua el procedimiento al formato autorizado.
2	31/03/2020		Se revisa toda la información

Mtra. Edna Laura Zamora Barragán
Coordinadora de Servicios al Público

Dra. Ana María Salazar Vázquez
Directora General de Bibliotecas