



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

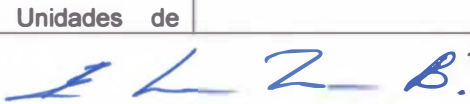

Partes interesadas pertinentes

Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de elaboración o actualización	Día	Me s	Año
	24	05	2023

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 se le da seguimiento?	¿Cómo se le da seguimiento?	¿A quién se le informa del seguimiento?
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 registro del usuario en el módulo de circulación del sistema integral bibliotecario.	Cada vez que el usuario requiere el servicio	Facilitando los recursos documentales con base en la disponibilidad en el catálogo colectivo, en la estantería y en el registro del usuario en el módulo de circulación del sistema integral bibliotecario, con el apoyo de la Guía del módulo de circulación Sistema de Gestión Bibliotecaria (DB-SB-G-03)	Al usuario de la Comunidad Universitaria y/o Público en General
Coordinación de Organización Documental	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.	Cada vez que el usuario hace una solicitud de recurso documental de nueva adquisición, a través de: La Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios DB-SB-F-06 y del formato Quejas y Sugerencias DB-SB-F-09	Director General de Bibliotecas.
Dirección General de Bibliotecas	Declaradas en el alcance del procedimiento de Préstamo de recursos	Proporcionar servicios bibliotecarios de calidad y ampliar el alcance del Sistema	Constantemente, dependiendo de la demanda por parte de los usuarios	Mensualmente Estadísticas de servicios en el Módulo de Estadísticas Mensuales Revisión de los informes de trabajo de las Unidades de	Secretaría Académica y Director de Planeación Institucional.


 1 de 6
 



Universidad Veracruzana

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

Fecha de elaboración o actualización	Día	Me s	Año
	24	05	2023

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)

	documentales en la modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02).	de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.		Servicios Bibliotecarios y de Información y de las bibliotecas de facultades e institutos. Resultado de la Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06) Revisión por la Dirección.	
Dirección General de Recursos Humanos	Personal bibliotecario	Personal bibliotecario capacitado.	Diariamente en el desempeño de sus funciones	Solicitando a la Dirección General de Recursos Humanos, que cubra los lugares de trabajo disponibles para brindar el servicio bibliotecario	Director de USBI, Jefe o Responsable de Biblioteca
Dirección General de Tecnologías de la Información	Proporcionar conectividad para la administración del SGB	Conectividad permanente constante	Diariamente	Con las especificaciones requeridas de conectividad y de respaldo solicitado.	Director General de Bibliotecas.
Dirección de la Unidad Servicios Bibliotecarios y de Información y Jefe o Responsable de Biblioteca	Supervisar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en los Servicios Bibliotecarios en las modalidades de consulta interna y préstamo a domicilio.	Proporcionar servicios de calidad de acuerdo al Procedimiento correspondiente.	Cuando se determine en cada formato, de acuerdo al procedimiento y cuando sea requerida.	A través de: Estadísticas de servicios en el Módulo de Estadísticas 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).	Director General de Bibliotecas.
Coordinación de Servicios al Público	Revisa formato de Políticas de Circulación (DB-	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las	Cuando se determine en cada formato, de acuerdo	A través de: Estadísticas de servicios en el Módulo de Estadísticas	Director General de Bibliotecas.

2 de 6



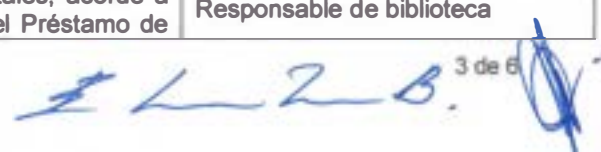
Universidad Veracruzana

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

Fecha de elaboración o actualización	Día	Me s	Año
	24	05	2023

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)

	<p>SB-F-10), enviado por el Director de USBI, Jefe o Responsable de Biblioteca y solicita al personal del SIB que se programen en el SGB. Informa al Director de USBI, Jefe o Responsable de Biblioteca 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.</p>	<p>modalidades de Préstamo de Recursos Documentales en las bibliotecas de facultades e institutos.</p>	<p>al procedimiento y cuando sea requerida.</p>	<p>Mensuales. Revisión de los informes de trabajo de las USBI y de las bibliotecas de facultades e institutos. Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06)</p>	
Bibliotecario	Brindar servicios bibliotecarios en sala y préstamo a	Proporcionar servicios de calidad de acuerdo al	Diariamente	A través del préstamo de recursos documentales, acorde a lo establecido en el Préstamo de	Director de USBI, Jefe o Responsable de biblioteca



 3 de 6



Universidad Veracruzana

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

Fecha de elaboración o actualización	Día	Me s	Año
	24	05	2023

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)

	domicilio	procedimiento correspondiente.		recursos documentales en la modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)	
Sistema Integral Bibliotecario	Proporcionar apoyo con el Sistema de Gestión Bibliotecaria.	Asegurar servicios de calidad de acuerdo al procedimiento correspondiente.	Diariamente	A través de: La operación del SIB para proporcionar el procedimiento de Préstamo de recursos documentales en la modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02). Del Módulo de Estadísticas Mensuales y del apoyo que se requiera para proporcionar el servicio.	Director General de Bibliotecas/Director de USBI, Jefe o Responsable de Biblioteca. /Coordinador de Servicios al Público
Secretaría Académica	Cumplir con las metas de acuerdo al Programa de Trabajo 2021-2025	Asegurar el cumplimiento de las metas, a través de servicios de calidad	Cada vez que se requieren	A través de informes de trabajo	Secretaría Académica
Dirección General de Planeación Institucional	Estadística de servicios Estadísticas INEGI.	Promover la cultura de la calidad y la mejora continua en los servicios educativos que ofrece la institución.	Cada vez que se requieren	A través de: Estadística de servicios Estadísticas INEGI. Presupuesto basado en resultados (PBR).	Director General de Planeación Institucional.
Secretaría de Administración y Finanzas	Presupuesto basado en resultados (PBR).	Asegurar la calidad de los servicios	De acuerdo al calendario	Presupuesto basado en resultados (PBR).	Secretaría de Administración y Finanzas
CFE	Contar con servicio	Que no se	Siempre	A través de la	Director de Proyectos.

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 o actualización	Día	Me	Año
	24	05	2023

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)

	de energía interrumpe el	DGB/Vicerrectorías/SAF/Director de USBI, Jefe o Responsable de biblioteca	Construcciones y Mantenimiento/Vicerrectorías/SAF
--	--------------------------	---	---

Histórico de revisiones

No. DE REVISIÓN	FECHA REVISIÓN O MODIFICACIÓN	SECCIÓN O PAGINA 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
3	02/08/2022		Se actualiza información relativa al cambio de administración y formato
4	21/03/2023	Todo	Se cambia nombre a Coordinación de Organización Documental y se incluye Jefe o Responsable de Biblioteca
5	19/04/2023	Pág. 1, 3 y 4	Se ajustó el nombre de la Coordinación de Organización Documental y Columna 3 de la pág. 3 se agrega "Bibliotecas de facultades e institutos, pág. 4, se agregó Jefe o Responsable de Biblioteca.
6	24/05/2023	Pág. 1, 2, 4 y 5	Se agrega las bibliotecas por ampliación de alcance. Se separan en dos filas a la S.A.F. y a la SGPI. Se ajustan oportunidades de mejora del informe de Auditoría interna de fecha 28/04/23

[Handwritten signature] 5 de 6 *[Handwritten mark]*



Universidad Veracruzana

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

Fecha de elaboración o actualización	Día	Me	Año
	24	05	2023

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)


Dra. Edna Laura Zamora Barragán
Coordinadora de Servicios al Público


Dra. Ana María Salazar Vázquez
Directora General de Bibliotecas

Propone

Autoriza