



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Seguimiento y medición de los procesos

(SGCUV-GE-F-29)

Fecha de elaboración o actualización		
Día	Mes	Año
02	08	2022

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
¿Qué necesita seguimiento?:	Satisfacción del usuario en el procedimiento de: Préstamo de recursos documentales en la modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)
¿Qué necesita medición?:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06). 2. Quejas y Sugerencias (DB-SB-F-09) 3. Módulo de Estadísticas Mensuales
Método utilizado:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios presencial y a través de correos electrónicos. 2. Atención de las Quejas y Sugerencias. 3. Captura de estadísticas de servicios proporcionados en el módulo.
¿Cada cuándo se realiza el seguimiento?:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dos veces al año (fechas establecidas por el director de USBI). 2. Cada vez que un usuario manifiesta una queja o sugerencia y periódicamente (fecha establecida por cada director de USBI). 3. Cada mes.
¿Cada cuándo se realiza la medición?:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dos veces al año (fechas establecidas por el director de USBI). 2. Cada vez que un usuario manifiesta una queja o sugerencia y periódicamente (fecha establecida por cada director de USBI). 3. Cada mes.
¿Cada cuándo se analizan los resultados?:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dos veces al año (fechas establecidas por el director de USBI). 2. Cada vez que un usuario manifiesta una queja o sugerencia y periódicamente (fecha establecida por cada director de USBI). 3. Cada mes.
¿Cada cuándo se evalúan los resultados?:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dos veces al año (fechas establecidas por el director de USBI). 2. Cada vez que un usuario manifiesta una queja o sugerencia y periódicamente (fecha establecida por cada director de USBI). 3. En el informe anual, semestral.
Resultado reportado:	Informe de trabajo anual, semestral y mensual.

ELZB.



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la
Universidad Veracruzana
Seguimiento y medición de los procesos

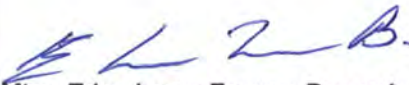

(SGCUV-GE-F-29)

Fecha de elaboración o actualización		
Día	Mes	Año
02	08	2022

Histórico de revisiones

No. de revisión	Fecha revisión o modificación	Sección o página modificada	Descripción de la revisión o modificación
1	02/08/2022	Todo	Actualización de información y fecha.

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	02/08/2022	02/08/2022