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
06	02	2024

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?:	1. Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06). 2. Quejas y Sugerencias (DB-SB-F-09) 3. Estadísticas
Método utilizado:	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. Servicio proporcionado
¿Cada cuándo se realiza el seguimiento?:	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 vez que se proporciona un servicio.
¿Cada cuándo se realiza la medición?:	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 que se requiere..
¿Cada cuándo se analizan los resultados?:	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 vez que se necesitan.
¿Cada cuándo se evalúan los resultados?:	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.

Fecha de elaboración o actualización		
Día	Mes	Año
06	**02**	**2024**

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.
2	06/02/2024	Pág. 1	Se actualiza la palabra Estadística, Servicio proporcionado, Cada vez que se proporciona el servicio, cada vez que se necesiten.

Firmas de autorización

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en vigor
Dra. Edna Laura Zamora Barragán Coordinadora de Servicios al Público	Dra. Ana María Salazar Vázquez Directora General de Bibliotecas	06/02/2024	06/02/2024

*Las firmas avalan y dan validez de la autenticidad del documento, así mismo aprueban su publicación para su implementación.