



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la
Universidad Veracruzana
Seguimiento y medición de los procesos
(SGCUV-GE-F-29)

Fecha		
Día	Mes	Año
12	05	21

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 su modalidad de Consulta Interna y Préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)
¿Qué necesita seguimiento y medición?	Satisfacción del Usuario en el servicio de préstamo en las USBI
Método utilizado:	Encuesta de satisfacción de servicios bibliotecarios (DB-SB-F-05) y la Estadística de servicios
¿Cada cuándo se realiza el seguimiento y medición?:	La Encuesta se aplica dos veces al año, (fechas establecidas por Director de USBI) La estadística es mensual.
¿Cada cuándo se analizan y evalúan los resultados?:	Informe anual, semestral y mensual.
Resultado reportado:	Adquisiciones de recursos documentales y / o seguimiento de comentarios

Mtra. Edna Laura Zamora Barragán
Coordinadora de Servicios al Público

Dra. Ana María Salazar Vázquez
Directora General de Bibliotecas