



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana



Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Fecha de elaboración	Día	Me s	Año
	25	06	2021

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

No.	Oportunidad de mejora	Proceso en nivel 2 al que impacta	Proceso en nivel 3 al que impacta	Responsables de aplicarla		Tiempo requerido para aplicar la oportunidad de mejora		Acciones a realizar para su aplicación	Evaluación del impacto de la mejora
				Área	Responsable	Fecha inicial	Fecha final		
	Participación de la USBI, en el ejercicio presupuestal de los programas federales para atender debidamente sus requerimientos de recursos documentales y equipos. Propiciando la simplificación administrativa y la desconcentración	Servicios Bibliotecarios	Préstamo de recursos documentales en la modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB BB-P-02)	DGB/USBI	Director General de Bibliotecas Director de USBI	Calendario de requisiciones anual de la Dirección de Recursos Materiales	Calendario de requisiciones anual de la Dirección de Recursos Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar con la Dirección de Planeación Institucional lo establecido en los programas federales en los que participa la UV y en particular el recurso asignado a DGB. • Establecer una división equitativa del recurso, para cada USBI, conforme al Módulo de Estadísticas Mensuales, 	<ul style="list-style-type: none"> • Requisiciones de recursos documentales, así como de equipo de cómputo • Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06) • Módulo de Estadísticas Mensuales
	Adquirir o reparar equipo de seguridad obsoleto, tales como los arcos de seguridad, debido a falta de recursos	Servicios Bibliotecarios	Préstamo de recursos documentales en la modalidad de consulta	DGB/USBI	Secretaría de Administración y Finanzas- Dirección de Recursos materiales y	Calendario de requisiciones anual de la Dirección de Recursos Materiales	Calendario de requisiciones anual de la Dirección de Recursos Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Se solicita la información sobre los arcos de seguridad que deben repararse o sustituirse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario anual



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana Oportunidades de mejora Id. SGCUV-GE-F-21

Fecha de elaboración	Día	Me s	Año
	25	06	2021

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

financieros.		interna y préstamo a domicilio (DB BB-P-02)		Dirección General de Bibliotecas- Director de USBI			<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento oportuno a través de su POA, cuando menos una vez al año • Reuniones con Directores de USBI 	
Programa permanente de formación de usuarios orientado al uso eficiente de los recursos documentales y de información, acorde a los programas educativos.	Servicios Bibliotecarios	Préstamo de recursos documentales en la modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)	Director de USBI	Director de USBI	<ul style="list-style-type: none"> • Inducción a alumnos de nuevo ingreso • Acceso y uso del catálogo en línea 	Permanente, cuando los académicos y estudiantes lo necesiten	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce tu universidad • Programa Egresados • Programa de jubilados 	• Módulo de Estadísticas Mensuales
Estudios de usuarios que permitan hacer diagnósticos que aseguren la orientación más adecuada de los servicios.	Servicios Bibliotecarios	Préstamo de recursos documentales en la modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)	DGB/USBI	Director de USBI	2 veces al año	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06) 	• Mejora en los servicios, disminuyendo quejas y comentarios negativos de los usuarios.
Estrategias de marketing para la promoción de los	Servicios Bibliotecarios	Préstamo de recursos documentales	DGB/USBI	Director de USBI		Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de marketing sobre Servicios 	



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Fecha de elaboración	Día	Me s	Año
	25	06	2021

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

servicios bibliotecarios.		en la modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)						<ul style="list-style-type: none"> Bibliotecarios y difusión en los medios de tradicionales de comunicación oficiales de la UV, más los que impactan en las redes sociales (Facebook y Twitter) Videos para egresados y jubilados, en cada USBI Regional. 	
Equipos de cómputo nuevos destinados a la prestación de los servicios en todas las bibliotecas del sistema.	Servicios Bibliotecarios	Préstamo de recursos documentales en la modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)	DGB/USBI	Secretaría Académica, Secretaría de Administración y Finanzas- Dirección de Recursos materiales y Dirección General de Bibliotecas- Director de USBI	Calendario de requisiciones anual de la Dirección de Recursos Materiales	Calendario de requisiciones anual de la Dirección de Recursos Materiales	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones con los directores de USBI, donde señalan la carencia de equipos a través de sus solicitudes. La solicitud de la DGB a las Secretarías Académica, y de Administración y Finanzas de los equipos requeridos. 	Equipos actualizados para brindar un servicio óptimo acorde a las necesidades de la comunidad universitaria.	
El catálogo en línea con una lengua nativa de nuestro estado, así mismo el catálogo para consulta de usuarios con	Servicios Bibliotecarios	Préstamo de recursos documentales en la modalidad de consulta interna	DGB/USBI	Dirección de Recursos Materiales Director General de Bibliotecas	Calendario de requisiciones anual de la Dirección de Recursos Materiales	Calendario de requisiciones anual de la Dirección de Recursos Materiales	<ul style="list-style-type: none"> Adquisición de una impresora Braille, que apoye con las necesidades de información de usuarios con 	Extensión de los servicios bibliotecarios universitarios.	



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Fecha de elaboración	Día	Me s	Año
	25	06	2021

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

debilidad visual.		y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)		Director de USBI UVI			incapacidad visual • Solicitud a la UVI, de la traducción a lengua Náhuatl del Catálogo en línea.	
-------------------	--	-------------------------------------	--	-------------------------	--	--	--	--

Mtra. Edna Laura Zamora Barragán
Coordinadora de Servicios al Público

Dra. Ana María Salazar Vázquez
Directora General de Bibliotecas

Propone

Autoriza