Universidad Veracruzana

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

Entidad académica o dependencia:	**Dirección General de Bibliotecas**	**Fecha de elaboración/ actualización:**		
Proceso nivel 1:	**Sistema Bibliotecario**			
Proceso nivel 2:	**Servicios Bibliotecarios**	**Día**	**Mes**	**Año**
Proceso nivel 3:	**Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)**	**01**	**02**	**2024**

No.	Oportunidad de mejora	Responsables de aplicarla		Tiempo requerido para aplicar la oportunidad de mejora		Acciones a realizar para su aplicación	Recursos necesarios	Evaluación del impacto de la mejora
		Área	Responsable	Fecha inicial	Fecha final			
1	Participación de la USBI y de las bibliotecas de facultades e institutos, en el ejercicio presupuestal de los programas estatales para atender debidamente sus requerimientos de recursos documentales y equipos. Propiciando la simplificación administrativa y la desconcentración	DGB/USBI, Bibliotecas de Facultades/Institutos	Director General de Bibliotecas Director de USBI, Jefe o Responsable de biblioteca	Calendario de requisiciones anual de la Dirección de Recursos Materiales	Calendario de requisiciones anual de la Dirección de Recursos Materiales	• Gestionar con la Unidad Responsable (UR) Institucional lo establecido en los programas institucionales en los que participa la UV y en particular el recurso asignado a DGB.	Recursos humanos. Recursos financieros. Requisiciones de recursos. documentales. Equipos de cómputo y SIB.	• Requisiciones y solicitudes de equipo de cómputo • Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06) • Quejas y Sugerencias (DB-SB-F-09) • Estadísticas Mensuales • Informe anual de trabajo
2	Participación de la DGB, en el ejercicio presupuestal de los programas estatales para atender los requerimientos de las bibliotecas del Sistema Bibliotecario con recursos documentales y equipos. Propiciando la simplificación administrativa y la desconcentración	DGB	DGB	Calendario de requisiciones anual de la Dirección de Recursos Materiales	Calendario de requisiciones anual de la Dirección de Recursos Materiales	• Establecer una división equitativa del recurso, para cada USBI, Biblioteca de Facultad/Instituto conforme al Módulo de Estadísticas Mensuales	Recursos humanos. Recursos financieros. Requisiciones de recursos. documentales. Equipos de cómputo y SIB.	• Requisiciones y solicitudes de equipo de cómputo • Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06) • Quejas y Sugerencias (DB-SB-F-09) • Estadísticas Mensuales • Informe anual de trabajo

3	Adquirir o reparar equipo de seguridad obsoleto, tales como los arcos de seguridad y desensibilizadores.	DGB/USBI, Biblioteca de Facultad/Instituto	Secretaría de Administración y Finanzas-Dirección de Recursos materiales y Dirección General de Bibliotecas-Director de USBI, Jefe o Responsable de biblioteca	Calendario de requisiciones anual de la Dirección de Recursos Materiales	Calendario de requisiciones anual de la Dirección de Recursos Materiales	• Se solicita la información sobre los arcos de seguridad que deben repararse o sustituirse. • Mantenimiento oportuno a través de su PBR, cuando menos una vez al año. • Reuniones con Directores de USBI, Jefe o Responsable de biblioteca	Recursos financieros. Proveedor del servicio	• Inventario anual
4	Programa permanente de formación de usuarios orientado al uso eficiente de los recursos documentales y de información, acorde a los programas educativos.	DGB/USBI, Biblioteca de Facultad/Instituto	Director de USB, Jefe o Responsable de biblioteca.	• Inducción a alumnos de nuevo ingreso • Acceso y uso del catálogo en línea • Alfabetización Informacional (ALFIN)	Permanente, cuando los académicos y estudiantes lo necesiten	• Conoce tu universidad • Programa Egresados • Programa de jubilados • Cursos de capacitación Biblioteca Virtual	Recursos humanos. Equipos de cómputo.	• Estadísticas Mensuales • Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06) • Quejas y Sugerencias (DB-SB-F-09)
5	Estudios de usuarios que permitan hacer diagnósticos que aseguren la orientación más adecuada de los servicios.	DGB/USBI, Biblioteca de Facultad/Instituto	Director de USBI, Jefe o Responsable de biblioteca	2 veces al año	Permanente	• Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06)	• Recursos humanos • Equipo de cómputo. • Bases de datos	• Mejora en los servicios, disminuyendo quejas y comentarios

							de usuarios.	negativos de los usuarios. •
6	Estrategias de marketing para la promoción de los servicios bibliotecarios.	DGB/USBI, Biblioteca de Facultad/Instituto	Director de USBI, Jefe o Responsable de biblioteca	Permanente	Permanente	• Estrategia de marketing sobre Servicios Bibliotecarios y difusión en los medios 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, Biblioteca de Facultad/Instituto	• Recursos humanos • Equipo de cómputo. • Recursos financieros	• Estadísticas Mensuales.
7	Equipos de cómputo nuevos destinados a la prestación de los servicios en todas las bibliotecas del sistema.	DGB/USBI, Bibliotecas de Facultades/Institutos	Secretaría Académica, Secretaría de Administración y Finanzas-Dirección de Recursos materiales y Dirección General de Bibliotecas-Director de USBI, Jefe o Responsable	Calendario de requisiciones anual de la Dirección de Recursos Materiales	Calendario de requisiciones anual de la Dirección de Recursos Materiales	• Reuniones con los directores de USBI, Jefe o Responsable de biblioteca 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.	• Recursos financieros. • Recursos humanos.	• Equipos actualizados para brindar un servicio óptimo acorde a las necesidades de la comunidad universitaria.

			de biblioteca					
8	El catálogo en linea con una lengua nativa de nuestro estado, así mismo el catálogo para consulta de usuarios con debilidad visual.	DGB/USBI, Bibliotecas de Facultades/Institutos	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	• Solicitud a la UVI, de la traducción a lengua Náhuatl del Catálogo en línea. • Instalación de software NVDA (lector de pantalla), en equipos de cómputo de usuarios.	• Recursos humanos. • Recursos financieros • Equipos de cómputo.	• Extensión de los servicios bibliotecarios universitarios.
9	Seguimiento de recursos documentales prestados a domicilio	SGB	Jefe o Administrador Regional del SGB	07/11/2023	Permanente	• Correo para usuario, antes del vencimiento del préstamo a domicilio y otro correo un día después si no lo devolvió en la fecha indicada	• SIB • Equipo de cómputo	• Recuperar en el tiempo establecido por la política de circulación, los recursos documentales de cada biblioteca.
10	Seguimiento de recursos documentales vencidos	SGB /USBI, Biblioteca de Facultad/Instituto	Jefe o Administrador Regional del SGB Director de USBI, Jefe o Responsable de biblioteca	07/11/2023	Mensualmente	• Enviar Listado de usuarios préstamos vencidos" mensualmente a la autoridad competente de la biblioteca para su revisión. El Director de USBI, Jefe o Responsable de biblioteca y Jefe o Administrador regional, enviará correo electrónico, con copia a la	• SIB • Equipo de cómputo	• Recuperar los recursos documentales vencidos de cada biblioteca.

						autoridad de la Entidad Académica o Instituto pertinente y recuperar recurso no devuelto. • Enviará c/semestre a la autoridad competente, lista de usuarios con préstamos vencidos. Para recuperarlos		

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	Nuevo formato.
2	29/03/2023	Todo	Ampliación del alcance del DGBUV a 16 bibliotecas..
3	31/01/2024	OM. 1 y 3	Cambia la palabra federales por estatales. Se agrega desensibilizadores.
3	31/01/2024	OM. 8	Se agrega en acciones a realizar: Instalación de software NVDA (lector de pantalla), en equipos de cómputo de usuarios.
3	31/01/2024	OM:9 Y 10	Atendió Oportunidad de Mejora 8.54. Preservación del Informe Auditoría Interna Final con fecha 28/04/23 y la observación del Organismo certificador COMPECER, en el REPORTE DE AUDITORÍA ETAPA 2 con fecha 27/02/23 "Se recomienda que se señale en el procedimiento operativo, qué políticas se aplicarán para solicitar la devolución de un libro, en caso de que el usuario no lo realice; con la finalidad de unificar los medios a través de los cuáles se solicitará el retorno del libro".

Universidad Veracruzana

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

Entidad académica o dependencia:	**Dirección General de Bibliotecas**	**Fecha de elaboración/ actualización:**		
Proceso nivel 1:	**Sistema Bibliotecario**			
Proceso nivel 2:	**Servicios Bibliotecarios**	**Día**	**Mes**	**Año**
Proceso nivel 3:	**Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)**	**01**	**02**	**2024**

Dra. Edna Laura Zamora Barragán Coordinadora de Servicios al Público	Dra. Ana María Salazar Vázquez Directora General de Bibliotecas	29/01/2024	29/01/2024

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