



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Salidas no conformes

SGCUV-GE-F-26

Fecha de elaboración	Día	Mes	Año
	25	06	2021

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Bibliotecas
Proceso Nivel 1:	Sistema Bibliotecario
Proceso Nivel 2:	Servicios Bibliotecarios. Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)

No.	Salida no conforme	Identificación y control	Acción que se tomaría si se detecta antes de la entrega	Acción que se tomaría si se detecta después de la entrega	Responsable de realizar las acciones	¿Puede darse la aceptación bajo concesión?	Responsable de revisar y liberar la SNC
1	Solicitud de usuario no atendida	Módulo de circulación/ Catálogo colectivo/Estantería.	Sugerirle al usuario otro título sobre el mismo tema	Solicitar adquisición de recurso requerido/Solicitar devolución de recurso documental a quien lo tenga a domicilio/ Decirle al usuario que el libro se encuentra dañado, mutilado, etc.	Director de USBI	Si	Director de USBI
2	Solicitud no atendida por servicio suspendido	Ausencia de personal en el área de servicios	Apoyar con personal de confianza	Atiende Director de USBI	Director de USBI	Si	Director de USBI

Mtra. Edna Laura Zamora Barragán
Coordinadora de Servicios al Público

Propone

Dra. Ana María Salazar Vázquez
Directora General de Bibliotecas

Autoriza