



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	Día	Mes	Año
Proceso nivel 2:	Automatización Bibliotecaria	22	05	2023
Proceso nivel 3:	Incorporación de los trabajos recepcionales al repositorio institucional bibliotecario (licenciaturas y posgrados).			

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	Mejorar los canales de comunicación con las partes interesadas, para mejorar los tiempos de respuesta, a fin de poder atender oportunamente todas las solicitudes de inclusión al repositorio institucional.	Solicitantes y Coordinación Automatización Bibliotecaria	Solicitante y Coordinador de Automatización Bibliotecaria	03/08/2022	30/04/2023	<p>Informar a los solicitantes los distintos canales de comunicación para atender sus solicitudes de difusión de los trabajos recepcionales.</p> <p>Dar capacitación a las partes interesadas en lo que se refiere a la difusión de los trabajos recepcionales a través del RIUV.</p>	Recursos humanos y recursos tecnológicos para atender las solicitudes.	Esta acción permite que todas las solicitudes de inclusión de los clientes se atiendan oportunamente. Completada.
2	Elaborar encuesta de satisfacción del cliente que permita conocer la percepción del cliente del grado en que se cumplen sus necesidades.	Automatización Bibliotecaria	Automatización Bibliotecaria	Agosto 2023	15/12/2023	Elaborar encuesta de satisfacción del cliente.	Recursos humanos y recursos tecnológicos para el desarrollo de la encuesta.	
3	Evaluar pertinentemente en el formato correspondiente al auditor externo	Automatización Bibliotecaria	Automatización Bibliotecaria	De acuerdo a lo establecido en el Programa de Auditoría Interna y Externa.	De acuerdo a lo establecido en el Programa de Auditoría Interna y Externa.	Llenar pertinentemente el formato para evaluación del auditor externo.	Formato Evaluación del Auditor externo (SGCUV-GE-F-24)	
4	Mejorar los canales de comunicación con las partes interesadas, para mejorar los tiempos de respuesta, a fin de poder atender oportunamente todas las	Solicitantes y Coordinación Automatización Bibliotecaria	Solicitante y Coordinador de Automatización Bibliotecaria	01/05/2023	31/08/2023	Informar a los solicitantes los distintos canales de comunicación para	Recursos humanos y recursos tecnológicos para	



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	Día	Mes	Año
Proceso nivel 2:	Automatización Bibliotecaria	22	05	2023
Proceso nivel 3:	Incorporación de los trabajos recepcionales al repositorio institucional bibliotecario (licenciaturas y posgrados).			

solicitudes de inclusión al repositorio institucional.					atender sus solicitudes de difusión de los trabajos recepcionales.	atender las solicitudes.	
					Dar capacitación a las partes interesadas en lo que se refiere a la difusión de los trabajos recepcionales a través del RIUV.		

Lic. José Martínez Domínguez
Coordinador de Automatización Bibliotecaria

Dra. Ana María Salazar Vázquez
Directora General de Bibliotecas

Propone

Autoriza