



Universidad Veracruzana

Secretaría Académica
Dirección General de Bibliotecas

Región Xalapa

DGB/CDC/001/2024

15 de enero de 2024

Ing. Álvaro Gabriel Hernández
Unidad de Organización y Métodos
Dirección de Planeación Institucional

Estimado Ing. Álvaro:

Avenida de las Culturas
Veracruzanas No. 1,
Col. Emiliano Zapata
C.P. 91000
Xalapa, Veracruz,
México

Teléfono
01 (228) 842 1700
842 2700
Ext. 12103

Correo electrónico
jonbarradas@uv.mx

Atendiendo su correo del pasado 05 de enero de 2024, donde solicitó un informe sobre el desempeño del proceso “Revisión de requisiciones de recursos documentales en el Subsistema de Planeación, Recursos Financieros y Materiales (DB-SP-P-03), hago entrega de la información solicitada, misma que a continuación enlisto:

a) La conformidad de los servicios.

Durante 2023, la Coordinación de Desarrollo de Colecciones atendió **71 requisiciones** en un lapso no mayor a tres días hábiles (ver tabla 1). Gracias a la aplicación y uso del indicador se determinó un logro del 100% de eficiencia en la atención a requisiciones de recursos documentales. La Coordinación de Desarrollo de Colecciones revisa todas las solicitudes que se reciben mediante el Subsistema de Planeación, Recursos Financieros y Materiales (SPRFyM) durante los periodos establecidos en el “Calendario de recepción de requisiciones”. Este documento es expedido por la Dirección de Recursos Materiales (DRM) de manera anual.

b) El grado de satisfacción de los usuarios.

Para el caso del proceso que se informa, los usuarios han manifestado su satisfacción por el servicio de atención que brindamos. Hemos brindado **53 asesorías** por correo electrónico a usuarios del SPRFyM en donde orientamos al solicitante para integrar una requisición de recursos documentales. También atendemos por la vía telefónica los días hábiles de lunes a viernes de 9 a 14 horas y de 17 a 19:30 horas. Cada usuario obtiene un número de requisición y con él puede visualizar la trazabilidad de su requerimiento y obtener la situación o estado que guarda su solicitud. Aunado a lo anterior, el usuario cuenta con un Buzón de atención administrativa creado por la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF), con el objetivo de apoyar en el logro de los fines institucionales e impulsar la mejora de los procesos, trámites y servicios administrativos. Este buzón es operado por la SAF.

c) El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora de su proceso y el SGCUV. Tanto el desempeño como la eficacia del proceso que se informa se ha mantenido con resultados positivos. Los procesos de capacitación y sensibilización del personal de la Coordinación de Desarrollo de Colecciones que revisa las requisiciones han influido en el mantenimiento de la certificación de este proceso. Hemos mejorado nuestro proceso acercándonos más al usuario entregando la Guía para capturar requisiciones y entregando catálogos de libros para agilizar la selección del usuario.

d) Si lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz.

El proceso que se informa se ha realizado de forma eficaz, puesto que se ha logrado cumplir en tiempo y forma con la revisión de requisiciones de recursos documentales establecidas por la DRM en el “Calendario de recepción de requisiciones”. La implementación ha permitido mejorar el proceso de selección de recursos documentales y alinearlos a lo establecido en el Programa de Trabajo 2021-2025.

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.

Se actualizó la plantilla de riesgos y el diagrama de caracterización. La Dirección General de Bibliotecas entregó 2 equipos de cómputo a la Coordinación de Desarrollo de Colecciones, previniendo que la obsolescencia de los anteriores equipos de cómputo no influya en el desarrollo del proceso.

f) El desempeño de los proveedores externos, incluyendo la participación y resguardo de información por los titulares de las dependencias y la DRM en función de sus actividades y atribuciones.

En nuestro caso, la información necesaria para la identificación de un libro se recopila de las páginas web de las editoriales, abarcando detalles como el precio y la disponibilidad del bien, estas se han mantenido actualizadas por parte de las casas editoriales. Además, hemos participado en dos ferias del libro nacionales, donde hemos obtenido catálogos con las últimas novedades editoriales, los cuales se han difundido durante la temporada de requisiciones.

g) La identificación de las mejoras que puede tener su proceso y el SGCUV.

El pasado 15 de febrero de 2023 se actualizó el formato SGCUB-GE-F-21 Oportunidades de Mejora, se agregó una nueva oportunidad.

h) Los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas.

En este periodo que se informa no se registró alguna “No conformidad”.

i) Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora.

Se documentó una oportunidad de mejora en el formato SGCUB-GE-F-21 y se implementó un programa de capacitación interna y obtuvimos como resultado un analista más que puede participar en el proceso de revisión de requisiciones de recursos documentales.


Secretaría Académica
Dirección General de Bibliotecas
Región Xalapa

A continuación, se muestra un resumen de las requisiciones atendidas durante el año 2023. Esta información tiene su origen en el reporte de requisiciones global que expide la DRM.

Tabla 1. Resumen de Requisiciones del año 2023

MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS EN MENOS 3 DIAS	PORCENTAJE %
ENERO	0	0	N/A
FEBRERO	10	10	100
MARZO	1	1	100
ABRIL	4	4	100
MAYO	45	45	100
JUNIO	1	1	100
JULIO	0	0	N/A
AGOSTO	0	0	N/A
SEPTIEMBRE	8	8	100
OCTUBRE	3	3	100
NOVIEMBRE	0	0	N/A
DICIEMBRE	0	0	N/A
ANUAL	72	72	100.00

Considerando lo expuesto, la Coordinación a mi cargo ha demostrado un cumplimiento integral, mediante el presente Informe, del requisito 9.1.3 de Análisis y Evaluación, conforme a lo establecido en la Guía de aplicación del Sistema de Gestión.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

"Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz"

Mtro. Jonatan I. Barradas Solano
Coordinador de Desarrollo de Colecciones
Dirección General de Bibliotecas
Universidad Veracruzana

C.C.P.- Dra. Ana María Salazar Vásquez; Directora General de Bibliotecas; para su conocimiento.
Archivo.