



Universidad Veracruzana  
USBI - Xalapa

of. Núm. USBI 13/2023

**Dra. Ana María Salazar Vázquez**  
**Directora General de Bibliotecas**  
PRESENTE

Av. de las Culturas  
Veracruzanas No 1  
Col. Emiliano Zapata  
C. P. 91090  
Xalapa-Enriquez,  
Veracruz, Mexico

Commutador  
01 (228) 842 17 00.  
842 27 00

Extensiones  
12102  
11754

Correo electrónico  
mpaez@uv.mx

Estimada Dra. Salazar anexo el informe del desempeño de los procesos del SGCUV en la Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información Xalapa, cabe mencionar que, en el correo en cual el Ing. **Álvaro Gabriel Hernández**, solicita dicho informe, un servidor no fue incluido, es por ello que se le hago llegar para que valore si me corresponde enviarlo o no.

a) La conformidad de los servicios;

Durante los meses de abril-mayo y octubre-noviembre se aplicaron las Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06), del 100 % de las encuestas aplicadas el 99 % los usuarios manifiestan estar conformes con el servicio obtenido por parte de la biblioteca.

b) El grado de satisfacción de los usuarios;

Durante los meses de abril-mayo y octubre-noviembre se aplicaron las Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06), del 100 % de las encuestas aplicadas el 99 % los usuarios manifiestan estar satisfechos con el servicio obtenido por parte de la biblioteca.

Además, se dio respuesta y seguimiento a las quejas y sugerencias manifestadas por los usuarios en los buzones instalados en la USBI.

c) El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora de su proceso y el SGCUV;

La aplicación del SGCUV a través del proceso "Préstamo de recursos documentales en la modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio" y con los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06) ha permitido que el personal bibliotecario conozca cómo perciben los usuarios su desempeño en el servicio, además ha permitido conocer las necesidades que tienen los usuarios dentro de la biblioteca y se han realizado las acciones a fin de satisfacer sus necesidades planteadas.

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



Universidad Veracruzana  
USBI - Xalapa

Se ha implementado de forma eficaz ya que gracias al SGCUV, se ha logrado satisfacer los servicios bibliotecarios y eso lo podemos comprobar en los resultados de las encuestas de satisfacción que se aplican 2 veces al año, además la Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información Xalapa en seguimiento a su proceso "Préstamo de recursos documentales en la modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio", en el año 2022 se brindaron 10,299 préstamos a domicilio y 35.833 servicios de consulta en sala, de acuerdo a las metas planteadas de que las USBIs brinden el 50% de 1,000,000 de servicios al año, se puede decir que a pesar de la suspensión de actividades presenciales del mes de enero a julio de 2022 por la contingencia de la COVID-19, la USBI-Xalapa alcanzó el 55.36% de meta establecida.

Av. de las Culturas  
Veracruzanas No 1  
Col. Emiliano Zapata  
C. P. 91090  
Xalapa-Enriquez,  
Veracruz, Mexico

Conmutador  
01 (228) 842 17 00,  
842 27 00

Extensiones  
12102  
11754

Correo electrónico  
mpaez@uv.mx

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

Se mitiga las no conformidades de los usuarios por los riesgos que se corren por dos temas:

La no disponibilidad de recursos documentales en el catálogo colectivo, con el levantamiento anual del inventario se asegura que los recursos documentales se encuentren localizados en la estantería, además se envían recordatorios a los usuarios de la biblioteca sobre el atraso en la devolución de libros.

La disponibilidad de personal capacitado, ya sea personal bibliotecario o personal de confianza para brindar servicios bibliotecarios cuando un bibliotecario se ausenta.

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 este sentido la Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información Xalapa, elabora en tiempo y forma las requisiciones para que la DRM realice las compras de insumos y materiales.

Por otro lado, la Dirección General de Bibliotecas es la encargada del resguardo de la información que se genera en Sistema Integral Bibliotecario, la Dirección de Tecnologías de Información es la encargada de brindar los servicios de red para la operación del sistema integral bibliotecario y la CFE, encargada de proveer energía eléctrica a la unidad, para el desarrollo de las actividades diarias, en este caso se puede decir que todos los proveedores han cumplido satisfactoriamente las necesidades del servicio a la USBI-Xalapa.



Universidad Veracruzana  
USBI - Xalapa

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

Se identifican a través de las encuestas y las auditoría interna y externa las mejoras que puede tener el proceso, en el resultado de la auditoría externa los auditores sugieren incluir dentro del proceso el servicio de apoyo a personas en situación de alguna discapacidad y el préstamo inter-bibliotecario.

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

Los entes auditores internos y externos no documentan no conformidades solo nos hacen observaciones de oportunidades de mejora.

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

Las oportunidades de mejora que fueron planteadas a través del formato tienen el siguiente avance:

1. 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.

Al respecto se informa que, en septiembre de 2022, fue desarrollado el Proyecto basado en Resultados (PbR), en el que se realiza la distribución de los recursos financieros para poder brindar los servicios bibliotecarios durante todo el año.

2. Adquirir o reparar equipo de seguridad obsoleto tales como los arcos de seguridad, debido a la falta de recursos financieros.

Sobre el tema se informa que no se han podido adquirir los arcos de seguridad debido a la falta de recursos financieros.

3. Programa permanente de formación de usuarios orientado al uso eficiente de los recursos documentales y de información, acorde a los programas educativos.

La USBI-Xalapa ha dado continuidad al desarrollo de las vistas guiadas a la biblioteca con el afán de que la comunidad universitaria conozca los servicios que brinda la biblioteca.

4. Estudio de usuarios que permitan hacer diagnósticos que aseguren la orientación más adecuada de los servicios.

Av. de las Culturas  
Veracruzanas No. 1  
Col. Emiliano Zapata  
C. P. 91090  
Xalapa-Enriquez,  
Veracruz, México

Conmutador  
01 (228) 842 17 00,  
842 27 00

Extensiones  
12102  
11754

Correo electrónico  
mpaex@uv.mx



Universidad Veracruzana  
USBI - Xalapa

La USBI-Xalapa aplica la Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06) dos veces al año.

5. Estrategias de marketing para la promoción de los servicios bibliotecarios.

Se realiza difusión de las actividades de la USBI-Xalapa a través de redes sociales además del quiosco informativo que se tiene a la entrada del edificio.

6. Equipos de cómputo nuevos destinados a la prestación de los servicios en todas las bibliotecas del sistema.

La USBI-Xalapa cuenta con computadoras actualizadas para brindar servicio a los usuarios.

7. El catálogo en línea con una lengua nativa de nuestro estado, así mismo el catálogo para consulta de usuarios con debilidad visual.

La traducción del sistema a una lengua nativa lo coordina la Dirección General de Bibliotecas, en USBI-Xalapa, por el momento se apoya con equipo de cómputo con lector de pantallas e impresora Braille para personas en situación de discapacidad visual.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE  
"Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz"  
Xalapa, Ver., 24 de enero de 2023

Mtro. Martín Páez Bistrain  
Director USBI- Xalapa.

c.c.p. archivo

Av. de las Culturas  
Veracruzanas No. 1  
Col. Emiliano Zapata  
C. P. 91090  
Xalapa-Enriquez,  
Veracruz, México

Conmutador  
01 (228) 842 17 00,  
842 27 00

Extensiones  
12102  
11754

Correo electrónico  
mpaez@uv.mx