



Informe de desempeño del proceso de servicios al público de la Dirección General de Bibliotecas (USBI Ixtaczoquitlán)

- a) La conformidad de los servicios;
La conformidad en sentido positivos se da en más de un 98 % con base en los resultados de la encuesta de satisfacción.
- b) El grado de satisfacción de los usuarios;
En el mismo sentido que la pregunta anterior, la satisfacción del usuario queda plasmada en sentido positivo en más de un 98% con base en los resultados de la encuesta de satisfacción.
- c) El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora de su proceso y el SGCUV;
 - En relación al desempeño, se brindaron cursos a los bibliotecarios además se les proporcionó la retroalimentación sobre la encuesta
 - En cuanto a la eficacia, no fue posible llegar a la meta planteada por la DGB, a causa de la pandemia, ya que regresamos a los servicios presenciales apenas en el mes de agosto 2022.
 - En cuanto a las necesidades de mejora, se plantean con base en las respuestas de la encuesta de satisfacción.
- d) Si lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz;
Con base en las respuestas positivas de la encuesta, la respuesta es afirmativa.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
Se logra la eficacia con base en la matriz que describe dichos riesgos y oportunidades de mejora.
- 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;
De los proveedores de los que depende el proceso que son la red de internet y el servicio eléctrico (CFE), se puede decir que el cumplimiento es satisfactorio, ya que las fallas presentadas durante el año son mínimas.

Vice rectoría
Poniente 7 N° 1383.
C.P. 94300.
Orizaba.
Veracruz, México.

USBI Ixtaczoquitlán
Km. 1 Carretera a
Sumidero Dos Ríos

Teléfonos.
(272)7259417
7263066
7280803
Ext.. 32151, 32152
y 30803



- g) La identificación de las mejoras que puede tener su proceso y el SGCUV;
Derivado de la auditoría se busca contar con servicios más incluyentes e integrar el préstamo a domicilio en el proceso de servicios al público.
- h) Los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas; y
No aplican las no conformidades ya que no se identificaron en la auditoría, únicamente oportunidades de mejora.
- i) Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora.
- Se realiza mantenimiento cada seis meses a las antenas de seguridad
 - La dependencia cuenta con un Proyecto basado en resultados (PbR).
 - Se cuenta con un programa permanente de formación de usuarios
 - Se cuenta con una encuesta de satisfacción que se aplica dos veces al año.
 - Se realiza la difusión de los servicios mediante las redes sociales, página, correo electrónico de la biblioteca.
 - Se ha realizado la gestión ante la Dirección General de Bibliotecas para la obtención de equipamiento
 - Gestión directa de la Dirección General de Bibliotecas para la colaboración de la Coordinación de UVI, para que el catálogo se traduzca a una lengua nativa.

Vice rectoría
Poniente 7 N° 1383.
C.P. 94300.
Orizaba.
Veracruz, México.

USBI Ixtaczoquitlán
Km. 1 Carretera a
Sumidero Dos Ríos

Teléfonos.
(272)7259417
7263066
7280803
Ext.. 32151, 32152
y 30803

Atentamente

Lic. Graciela Flores Bello
Directora USBI Ixtaczoquitlán
UNIVERSIDAD VERACRUZANA
“LIS DE VERACRUZ: ARTE, CIENCIA, LUZ”
Ixtaczoquitlán, Ver., a 23 de enero de 2023.