



Universidad Veracruzana

Secretaría Académica
Dirección General de Bibliotecas

Región Xalapa

30/01/2024

Ing. Álvaro Gabriel Hernández
Director
Unidad de Organización y Métodos

Estimado Ing. Gabriel Hernández.

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

Teléfono
(228)-1411041

Commutador
(228)-8421700

Conn. Ext.
12117

Correo electrónico
josemartinez@uv.mx

Enseguida se comparte el informe sobre el desempeño del procedimiento “*Incorporación de los trabajos recepcionales al repositorio institucional bibliotecario*” (DB-AB-P-03).

A. La conformidad de los servicios.

Durante el año 2023, la Coordinación de Automatización Bibliotecaria atendió **123 solicitudes** para inclusión de trabajos recepcionales al repositorio institucional que se recibieron de manera directa y por diversos medios electrónicos. Gracias al indicador se determinó que se alcanzó un 100% de eficiencia en la atención a las solicitudes recibidas para la inclusión de trabajos recepcionales al repositorio institucional.

B. El grado de satisfacción de los usuarios.

El grado de satisfacción ha sido favorable, toda vez que los objetos digitales han sido recibidos, realizando a continuación la descripción bibliográfica con los metadatos correspondientes a los trabajos recepcionales. Una vez que los registros han pasado por la revisión, se ponen a disposición de la comunidad universitaria para su consulta. Se brindó capacitación a 3 nuevos compañeros que apoyan las tareas de envíos de trabajos recepcionales. Así mismo atendemos las dudas por las otras vías (teléfono y correo electrónico) los días hábiles, de lunes a viernes en horario de 9 a 14:00 horas y de 17:00 a 19:30 horas.

C. El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora de su proceso y el SGCUV.

Tanto el desempeño como la eficacia del procedimiento ejecutado por los participantes en este proceso se ha mantenido con resultados positivos, ya que siempre se procura atender oportunamente las solicitudes, atendiendo los criterios de calidad.

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

El procedimiento se ha realizado de manera eficaz conforme a lo descrito, puesto que, con la observancia de los lineamientos, se ha logrado reducir los tiempos de atención a las solicitudes, en virtud de que se realizan menos correcciones y se pueden integrar prontamente los trabajos recepcionales al repositorio institucional.

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

En la plantilla consideramos los riesgos potenciales que pueden influir en el desempeño del proceso. Lo anterior, nos ha permitido reducir la presencia de este tipo de sucesos.

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.

El desempeño de los proveedores ha sido satisfactorio, los servicios de red y energía eléctrica han sido estables, lo que cual se ha reflejado en que se han podido completar las actividades.

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

En este rubro, con la participación del personal del proceso, se desarrolló la encuesta de

satisfacción del repositorio institucional. Con la cual buscamos conocer las áreas de oportunidad en el proceso y también de obtener el punto de vista de los usuarios sobre la calidad del servicio que ofrecemos.

- H. Los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas.
En el periodo que se reporta no se registró alguna *No conformidad* en las auditorías practicadas al procedimiento.
- I. Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora.
La oportunidad de mejora implementada ha mostrado resultados positivos, en tanto que se asegura una mejor interacción entre todos los que participamos en el desarrollo del proceso, con el propósito de atender oportunamente todas las solicitudes de inclusión recibidas.

"Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz"



José Martínez Domínguez
Coordinador de Automatización Bibliotecaria
Dirección General de Bibliotecas
Universidad Veracruzana

C.c.p. Dra. Ana María Salazar Vázquez, Directora General de Bibliotecas. Para su conocimiento.
C.c.p. Archivo

