



ING. ALVARO GABRIEL HERNÁNDEZ
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y METODOS
UNIVERSIDAD VERACRUZANA
XALAPA, VERACRUZ

Estimado Ing. Gabriel

Con el presente hago llegar el informe sobre el seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV), en lo relativo al Proceso Sistema Bibliotecario, Procedimiento: Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02), en la Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información Poza Rica, de acuerdo a la Guía de Aplicación del SGCUV (SGCUV-GE-G-03).

a) La conformidad de los servicios:

De acuerdo con los resultados de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-05), el 99% de los usuarios que contestaron la encuesta, mencionan están conformes con el servicio, atención e instalaciones a su disposición cuando utilizan el servicio de préstamo en sala y/o a domicilio en USBI Poza Rica.

b) El grado de satisfacción de los usuarios:

El 99% de los usuarios que respondieron a la encuesta, están satisfecho con el servicio, atención e instalaciones para la satisfacción de sus necesidades de información, así como el 97% de ello, mencionan que encuentran la información bibliográfica que requieren en sus tareas académicas.

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

Para el desempeño, en el mes de noviembre del presente año, se proporcionó capacitación al personal bibliotecario, así como la retroalimentación de la encuesta de satisfacción y el buzón de quejas de sugerencias para con ello, verificar las acciones de mejora a emprender, como lograr la satisfacción del servicio.

Por cuanto a la eficacia: Esta se logra, porque el servicio solicitado por el usuario/estudiante, es atendido de acuerdo a la capacidad instalada en la biblioteca, tanto en recursos documentales como espacios de lecturas.

Por cuanto al cumplimiento, tenemos un 24.18%, sin embargo, este dato no se cumple del todo, dado que, de enero a julio de 2022, aun estábamos en periodo de pandemia donde la comunidad universitaria estaba en modo virtual y a distancia, por lo que la demanda del servicio bibliotecario fue mínimo, sin embargo, se atendieron de diversos modos la solicitud del mismo.

Total de servicios otorgados en 2022, 20,158

Blvd. Adolfo Ruiz Cortines No. 306
Col. Obras Sociales
C. P. 93240
Poza Rica de Hidalgo,
Veracruz, México

Conmutador
01 (228) 842 17 00
01 (782) 8231412
Extensión
41202
Fax extensión
41203

Correo electrónico
jpalomino@uv.mx



Meta de servicios: 500,000 entre las 6 USBI instaladas, aproximadamente sería 83,333 servicios en cada una.

Por cuanto a las necesidades de mejora, desde la perspectiva de USBI Poza Rica, debe ir a la promoción de los servicios, de la formación de usuarios de la información, y de la vinculación con las experiencias educativas de metodología de la investigación y experiencia recepcional, para que los estudiantes utilicen más las fuentes de bibliotecas.

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

Si, lo planificado en el procedimiento en el SGCUV, es eficaz y eficiente en la atención del servicio que demanda los estudiantes, se atiende conforme la planta física bibliográfica existente tanto en formato impreso como electrónico y satisfacer sus necesidades de información de los estudiantes.

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

Se logra la eficacia, porque los riesgos están identificados, y se atienden de acuerdo a la matriz creada al efecto; por cuanto a las oportunidades, se analizan y atienden de acuerdo a la naturaleza de la misma, como también se desvían hacia la Dirección General de Bibliotecas cuando no nos es posible con los recursos que tenemos al alcance.

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;

Por cuanto a este punto, el desempeño de los proveedores externo es aceptable, dado que las incidencias que han ocurrido se han logrado solventar con lo que se indican dentro del procedimiento; Así mismo, se resguarda la información y evidencias que derivan del SGC. Por cuanto a la DRM, se logra tener en los tiempos establecidos los insumos para operar el procedimiento conforme a lo estipulado.

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

Se tienen identificadas las mejoras hacia el proceso y el SGCUV, tanto con la encuesta de satisfacción, como con el buzón de quejas de sugerencias, con lo cual tenemos contacto con el usuario y la atención proporcionada; así mismo, se identifican las mejoras que los usuarios solicitan a través de estos documentos.

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

Los resultados de las auditorías internas y externas hacia el procedimiento. no se tienen no conformidades documentadas, solo 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 documentadas para el proceso han tenido los siguientes resultados:

1) Participación de la USBI en el ejercicio presupuestal; en este sentido se elaboró el ejercicio del Presupuesto basado en Resultados 2023 para el desarrollo de servicio bibliotecario; así mismo, cuando se recibe recurso financiero para la adquisición de recursos documentales, se realizan las requisiciones correspondientes.



Universidad Veracruzana

Dirección General de Bibliotecas
Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información
Poza Rica

- 2) Adquirir o reparar equipo de seguridad: Se proporcionó mantenimiento al equipo de seguridad instalado en el mes de noviembre de 2022.
- 3) Programa permanente de formación de usuarios: Se proporciona la formación a través de visitas guiadas y talleres sobre servicios bibliotecarios a las entidades académicas, así como, a académicos que lo solicitan.
- 4) Estudios de usuarios: A través de la aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio bibliotecario, conocemos las necesidades de los usuarios, así como, su comportamiento en cuanto al acceso a la información.
- 5) Estrategias de marketing: Se utiliza para la divulgación del servicio bibliotecario la página web de USBI como las Redes Sociales creadas al efecto, como medios de publicidad.
- 6) Equipos de cómputo nuevos: Se realizó la gestión durante el mes de enero con el levantamiento de necesidades de equipamiento tecnológico.
- 7) El catalogo en línea en una lengua nativa: Esta acción la lleva a cabo la DGBUV en coordinación con la Dirección de UV Intercultural, a fin de hacer la traducción correspondiente.

Bld. Adolfo Ruiz Cortines No. 306
Col. Obras Sociales
C. P. 93240
Poza Rica de Hidalgo,
Veracruz, México

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Conmutador
01 (228) 842 17 00
01 (782) 823 14 12
Extensión
41202

Fax extensión
41203

Correo electrónico
jpalomino@uv.mx

Atentamente

“Lis de Veracruz Art, Ciencia, Luz”
Poza Rica de Hidalgo, Veracruz a 20 de enero de 2023.

Mtro. Jesús Eduardo Palomino Martínez
Director de USBI Poza Rica

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