



70 ANIVERSARIO
1944-2014


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA

Dra. Diana Eugenia González Ortega

Guanajuato, noviembre 2014

BICIES 2014

2001. La Universidad Veracruzana, primera en
Certificar el proceso de Ingreso por SGC

- Administración Escolar
 - Dirección de Planeación Institucional
 - Dirección General de Bibliotecas
 - Desarrollo Académico
 - Secretaría de Administración y Finanzas
- 

SGC Dirección General de Bibliotecas

- 2001. Adquisición de recursos documentales. Análisis y organización de recursos documentales. Prestación de servicios informáticos. Control operativo del sistema administrativo bibliotecario
- 2010. Adquisición y organización de recursos documentales. Servicios Bibliotecarios

Servicio bibliotecario de calidad y cliente satisfecho

- Evaluación; normas, directrices, guías, e indicadores para bibliotecas
- Procesos de certificación con Normas ISO
- Identificar actividades o áreas para ser evaluadas



Misión UV

Formar a las generaciones futuras, no solo con los conocimientos y habilidades de cada carrera, sino especialmente como seres humanos competentes, con valores sólidos, inmersos, preocupados y ocupados por contribuir al bienestar de su entorno



74,804 estudiantes, en 5 regiones de Veracruz

Programa	Estudiantes
Educación formal	62,129
Educación no formal	12,675

Sistema Bibliotecario,
con 53 bibliotecas en
el estado

Región
Xalapa
Veracruz
Córdoba-Orizaba
Coatzacoalcos- Minatitlán
Poza Rica-Tuxpan

Tipología

Bibliotecas

35 Facultades

12 Institutos de Investigación

6 USBI's

El plan de desarrollo bibliotecario

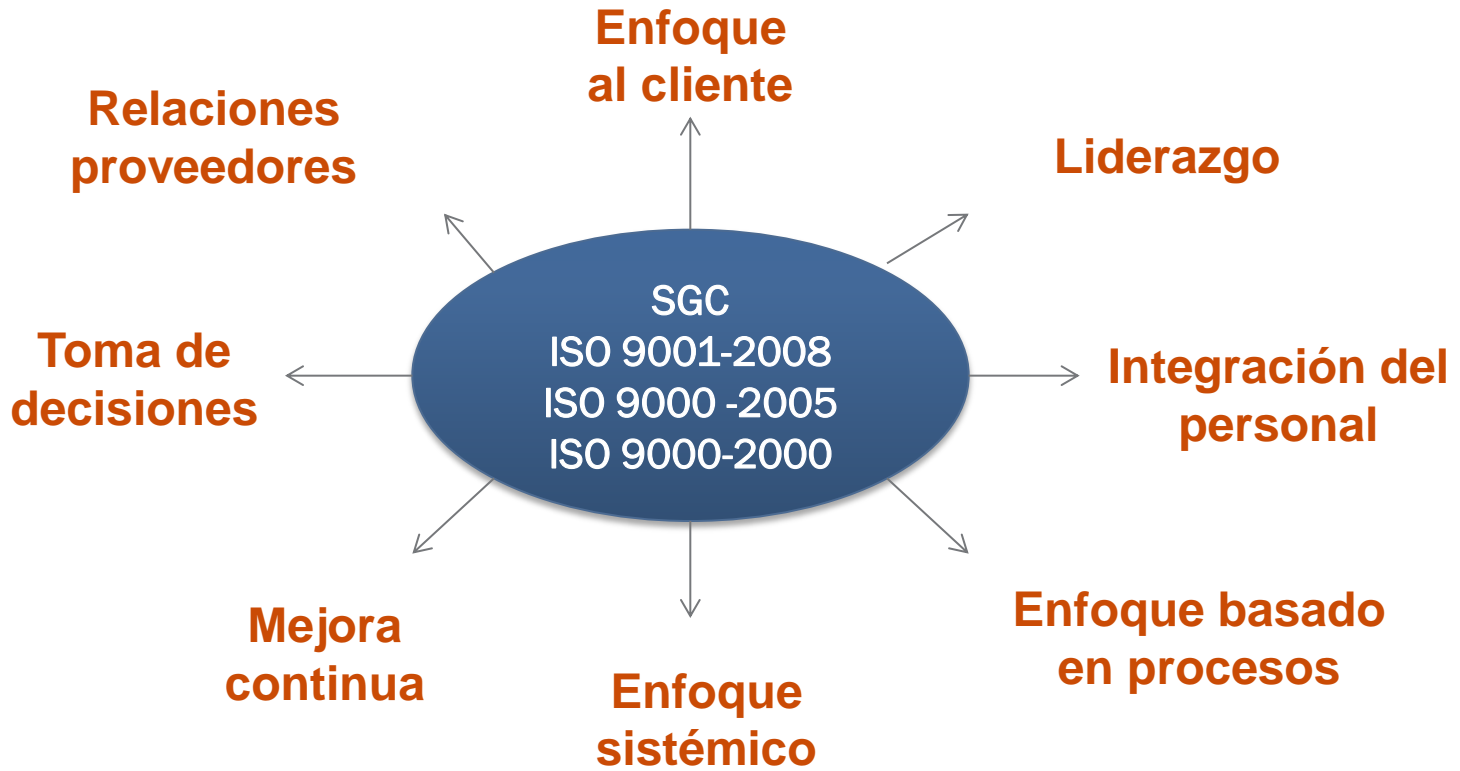
- Cada campus con su perfil y especialidad
- Migrar a un Sistema bibliotecario de acceso abierto
- Incrementar y diversificar los recursos documentales

- Diversificar los servicios
- Capacitar al personal
- Ampliar los convenios con instituciones
- Desarrollo de Habilidades Informativas



- Consolidar el Programa Universitario de Formación de Lectores
- Reingeniería SGC
- Sustentabilidad y ahorro de energía institucional.





Libqual-Servqual

Proceso de Desarrollo Bibliotecario

Subprocesos:

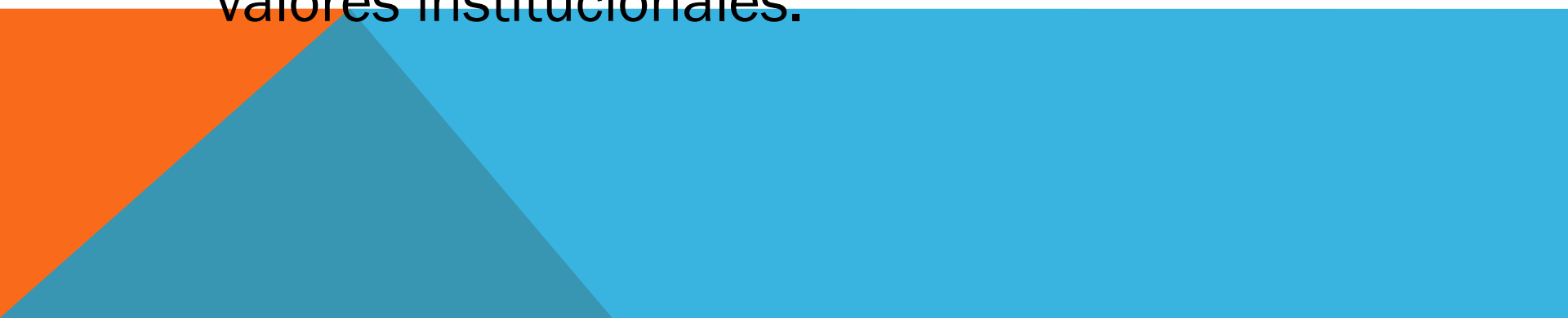
- *Adquisición y Organización de Recursos Documentales.*
- *Servicios Bibliotecarios.*

26 de octubre de 2011 – Rectificación





Política de la Calidad institucional.

Todos los miembros de la comunidad universitaria que participamos en los procesos estratégicos de gestión académica y administrativa nos comprometemos a cumplir con calidad, las atribuciones y funciones que nos sean encomendadas así como a la mejora continua de los procesos, coadyuvando a lograr la misión y la visión, observando los valores institucionales.



Recomendaciones:

- Certificación de procesos integrales
 - Revisión de los avances con visión global
 - Liderazgo para SGC.
 - Criterios de medición de los subprocesos
- 

- Oportunidades de mejora
 - Proveedores.
 - Indicadores de productividad
 - Datos estadísticos
 - Papel protagónico de las USBI's
- 

- Auditorías viabilidad de acciones de mejora.
- Incremento de recursos financieros para acciones preventivas y correctivas



Conclusiones:

- Revalorar los procesos certificados y dar énfasis a los servicios bibliotecarios
- Aplicarse un enfoque sistémico a partir del diseño del SGCUV



Dra. Diana Eugenia González Ortega
Directora General de Bibliotecas
Universidad Veracruzana
dgonzalez@uv.mx

