

	Medición de la satisfacción del usuario	PR-SER-06
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Versión: 0

A. Propósito

Evaluar los servicios, las colecciones, el equipo, las instalaciones y la atención del personal de la REBIUdeG para identificar las oportunidades de mejora y/o posibles no conformidades en la prestación del servicio.

B. Alcance

Colecciones de la biblioteca, espacio físico del edificio, atención del personal, equipo de cómputo y servicios ofrecidos.

C. Enfoque de proceso

Proveedor(es) (Int. / Ext.)	Entrada(s)	Salida(s)	Cliente(s) (Int./ Ext.)
<ul style="list-style-type: none"> Usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Información resultante de la encuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis, interpretación y acciones sobre los resultados de las encuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> Miembros del sistema de gestión de calidad.
Expectativas / Necesidades del cliente			
<ul style="list-style-type: none"> Cantidad solicitada 	<ul style="list-style-type: none"> Actitud/Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Método 	
Indicador(es)	Frecuencia	Método	Cálculo
Nivel de satisfacción del usuario.	Dos veces al año, una por calendario escolar.	<p>Analizar e interpretar los resultados obtenidos en la encuesta de medición para la satisfacción del usuario en el apartado de servicios de orientación.</p> <p>Instructivo para el levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios para bibliotecas académicas DG-SER-03.</p>	$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ <p>n = tamaño de la muestra. N = población. e = estimación error.</p> <p>Promedio de la calificación otorgada por los usuarios de cada biblioteca.</p> <p>El promedio anual se calcula sumando los promedios parciales y dividiéndolos luego entre el número de los levantamientos realizados.</p>

	Medición de la satisfacción del usuario	PR-SER-06
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Versión: 0

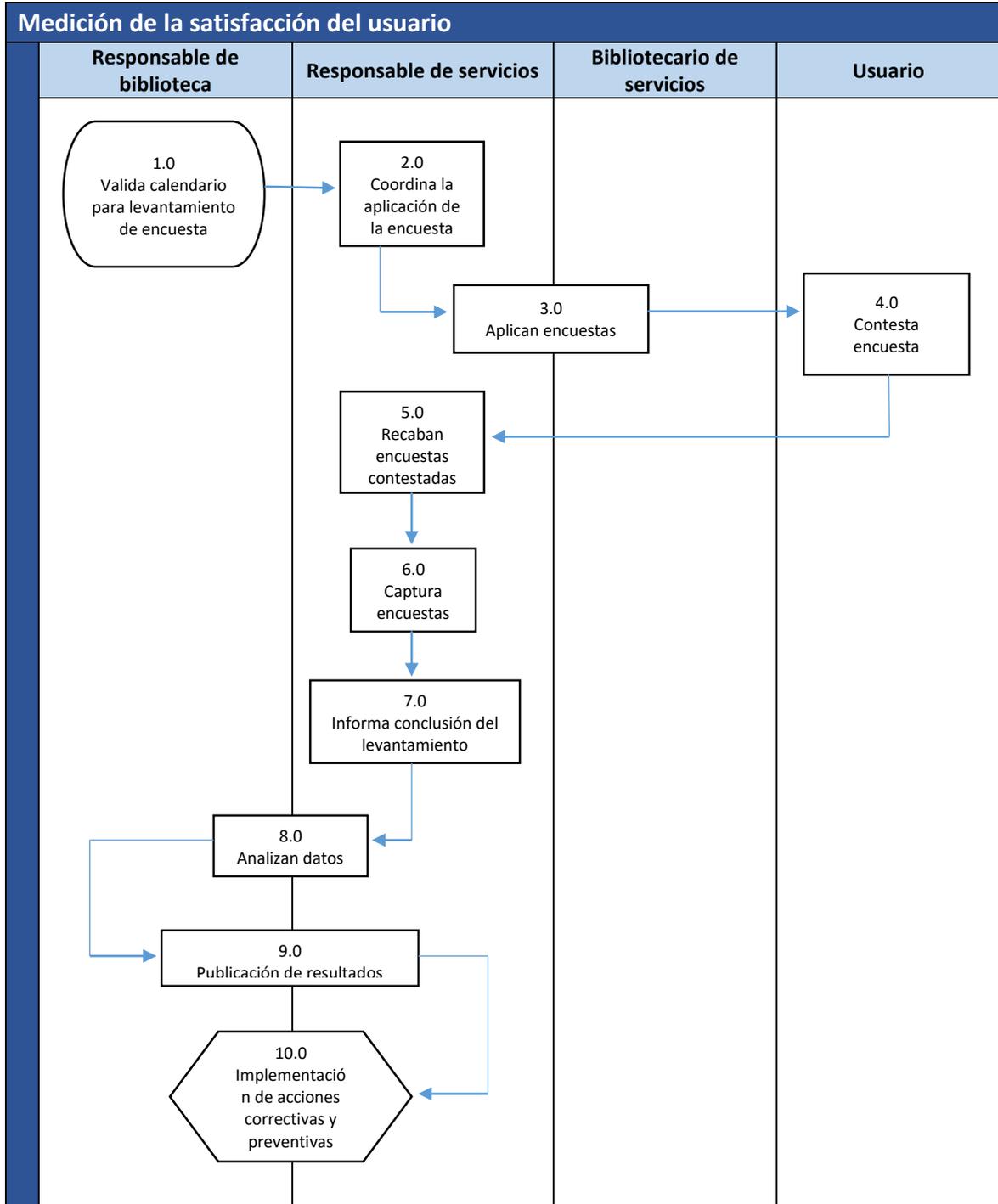
D. Procesos interrelacionados

E. Documentos asociados

Nombre del proceso	Código	Nombre del documento
Anteriores: <ul style="list-style-type: none"> • Selección y adquisición. • Procesos técnicos. • Préstamo interno. • Préstamo externo. • Orientación al usuario. • Mantenimiento del acervo: intercalado. • Mantenimiento correctivo y preventivo del equipo de cómputo. • Mantenimiento de la infraestructura física. 	FR-SER-01	Evaluación de los servicios bibliotecarios.
	FR-SER-06	Reporte de indicadores.
	DG-SER-03	Metodología para el levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios de bibliotecas académicas.
Posteriores: <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de acciones correctivas y preventivas. 		

	Medición de la satisfacción del usuario	PR-SER-06
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Versión: 0

F. Diagrama de flujo



	Medición de la satisfacción del usuario	PR-SER-06
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Versión: 0

G. Descripción del proceso

- 1.0 El responsable de biblioteca valida el calendario anual para los levantamientos de las encuestas de satisfacción a los usuarios, se aplicarán dos encuestas al año, una en cada calendario escolar.

- 2.0 Con base en el calendario de las actividades de la biblioteca, el responsable de servicios coordina el levantamiento de la encuesta de satisfacción de conformidad con el DG-SER-03 para las bibliotecas académicas.

- 3.0 El responsable de servicios junto con los bibliotecarios del área aplican la encuesta (FR-SER-01) a los usuarios en ambos turnos.

- 4.0 El usuario contesta la encuesta en sitio.

- 5.0 Los bibliotecarios encargados de aplicación recaban las encuestas.

- 6.0 El responsable de servicios realiza el vaciado de la información en la base de datos correspondiente.

- 7.0 El responsable de servicios informa al responsable de biblioteca, que ha concluido el levantamiento de la encuesta.

- 8.0 El responsable de biblioteca en coordinación con el de servicios, analiza los resultados de las encuestas, categorizando los comentarios de los usuarios vertidos en el campo de las sugerencias. El responsable de biblioteca levantará las acciones pertinentes a cada categoría de los comentarios vertidos por los usuarios en el apartado de sugerencias de la encuesta.

- 9.0 El responsable de biblioteca, en conjunto con el responsable de servicios publican los resultados de la encuesta y el indicador 5 de Servicios.

- 10.0 El responsable de biblioteca y el responsable de servicios levantarán las acciones correctivas y/o preventivas pertinentes de acuerdo a los procedimientos PR-CCA-05 y/o PR-CCA-06.

	Medición de la satisfacción del usuario		PR-SER-06
	Área: Servicios		
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios		Versión: 0

H. Control de registros					
Registro	Almacenaje	Protección	Recuperación	Retención mínima	Disposición final
Evaluación de los servicios bibliotecarios. (FR-SER-01)	Área de Servicios	Electrónico	Responsable Servicios	Un año a partir del cierre.	Desecho
Reporte de indicadores. (FR-SER-06)	Área de Servicios	Impresa y/o electrónico	Responsable Servicios	Un año a partir del cierre.	Desecho