	Orientación al Usuario	PR-SER-01
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Revisión: 2

A. Propósito


Responder a la demanda de información de los usuarios acerca de los servicios, las colecciones, el espacio físico del edificio, la organización del acervo de la biblioteca en cuestión y proporcionar información básica sobre la Biblioteca.

B. Alcance

Colecciones de la biblioteca, espacio físico del edificio, instrucción de búsqueda en el catálogo electrónico, organización del acervo, servicios ofrecidos y su funcionamiento, reglamento de la biblioteca, información básica sobre el Sistema Universitario de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara (SiUBiUDG).

C. Enfoque de proceso


Proveedor(es) (Int. / Ext.)	Entrada(s)	Salida(s)	Cliente(s) (Int./ Ext.)
<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios • Selección y adquisiciones. • Procesos técnicos. • Responsable de la biblioteca. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pregunta / solicitud de información. • Capacitación. • Colecciones • Información varia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta / información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los usuarios del SiUBiUDG.
Expectativas / Necesidades del cliente			
<ul style="list-style-type: none"> • Entrega oportuna. • Actitud / servicio. • Método. 			
Indicador(es)	Frecuencia	Método	Cálculo
Nivel de satisfacción de los usuarios.	Una vez al año	Analizar e interpretar los resultados obtenidos en la encuesta de medición para la satisfacción del usuario en el apartado de servicios de orientación. Instructivo para el levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios para bibliotecas académicas DG-SER-03.	$n = \frac{N}{1+Ne^2}$ <p>n= tamaño de la muestra. N= población. e= estimación error.</p> <p>Promedio de la calificación otorgada por los usuarios de cada biblioteca. El promedio anual se calcula sumando los promedios parciales entre el número de los levantamientos realizados.</p>

	Orientación al Usuario	PR-SER-01
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Revisión: 2

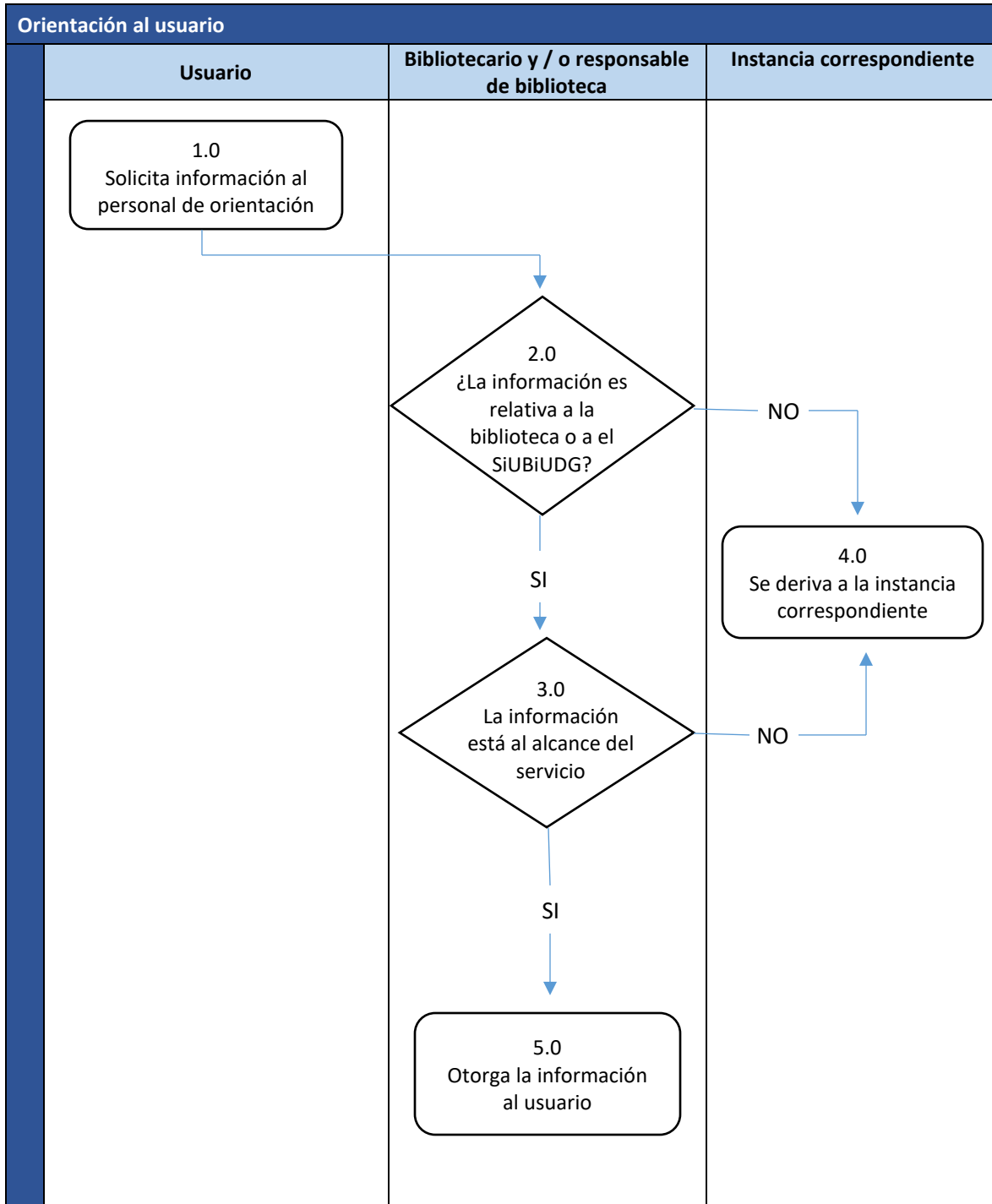
D. Procesos interrelacionados


E. Documentos asociados

Nombre del proceso	Código	Nombre del documento
Anteriores: <ul style="list-style-type: none"> • Préstamo interno. • Préstamo externo. • Mantenimiento de acervo: intercalado. • Documentos Generales. 	FR-SER-01	Evaluación de los servicios bibliotecarios.
	FR-SER-06	Reporte de indicadores.
	DG-SER-03	Metodología para la encuesta de satisfacción.
Posteriores: <ul style="list-style-type: none"> • Préstamo interno. • Préstamo externo. • Control de material no apto para circular. 	IT-SER-02	Instructivo para la medición del indicador 5.

	Orientación al Usuario	PR-SER-01
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Revisión: 2

F. Diagrama de flujo



	Orientación al Usuario	PR-SER-01
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Revisión: 2

G. Descripción del proceso

- 1.0 El usuario localiza al personal del servicio de orientación y expresa su necesidad de información.

- 2.0 Se determina si la información solicitada es relativa a la biblioteca o al SiUBiUDG.
 - 2.1 Si la información solicitada es relativa a la biblioteca o al SiUBiUDG, pase al punto 3.0.
 - 2.2 Si la información es externa a la biblioteca o al SiUBiUDG, pase al punto 4.0.

- 3.0 Alcance de la información.
 - 3.1 Si está al alcance del servicio de orientación al usuario o del responsable de la biblioteca, pase al punto 5.0.
 - 3.2 Si no está al alcance del servicio, pase al punto 4.0.

- 4.0 Cuando la información es externa a la biblioteca y al SiUBiUDG, cuando sea posible, se deriva al usuario a la instancia correspondiente que pueda satisfacer esta necesidad.

- 5.0 El personal de orientación o el responsable de la biblioteca satisface la solicitud de información del usuario