

CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

DGB_R_CPS_7.2_2013_01

INSTRUCCIONES: El presente registro tiene como propósito principal declarar los productos y servicios que ofrece la Dirección General de Bibliotecas, así como comunicar a los centros de información y usuarios de dichos productos y servicios las características con las que se ofrecen y los requisitos para su uso.

No	PROCESO RESPONSABLE	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	REQUISITOS PARA SU USO
1	Proceso de Gestión de Recursos Financieros	Suministro de acervo para los Centros de Información	<p>Se ofrece a Centros de Información de la DGB, conforme a las posibilidades financieras de la DGB.</p> <p>Consiste en la adquisición de acervo para los programas educativos, a los que brindan sus servicios los Centros de Información de la DGB.</p>	<p>Se debe llenar el registro de solicitud de acervos, con toda la información que describa el acervo requerido y presentarlo, mediante un oficio, a la Dirección General de Bibliotecas.</p> <p>El suministro se hará considerando las prioridades institucionales y la disponibilidad de recursos financieros de la DGB.</p>
2		Suministro de materiales consumibles para los centros de información y procesos de la DGB	<p>Se ofrece a centros de información y a los procesos centrales de la DGB, conforme a las posibilidades financieras de la DGB.</p> <p>Consiste en el suministro de consumibles tales como: papel, toner, láminas magnéticas, cintas protectoras y etiquetas para libros y, en general, materiales consumibles requeridos para los servicios que se ofrecen en los Centros de Información y Procesos Centrales de la DGB del Sistema Bibliotecario.</p>	<p>Debe elaborarse y capturarse oportunamente la declaración de necesidades mediante la plataforma del Programa Operativo Anual por Área.</p> <p>El suministro se hará considerando las prioridades institucionales y la disponibilidad de recursos financieros de la DGB.</p> <p>Se gestiona la adquisición ante el Comité Institucional de Compras conforme el techo financiero disponible.</p>

3	Proceso de Gestión de Recursos Financieros	Suministro de infraestructura para los centros de información y procesos centrales de la DGB	<p>Se ofrece a centros de información y a los procesos centrales de la DGB, conforme a las posibilidades financieras de la DGB.</p> <p>Consiste en la gestión de adquisición de mobiliario y equipo requerido por los procesos centrales de la DGB y los centros de información.</p>	<p>Debe elaborarse y capturarse oportunamente la declaración de necesidades mediante la plataforma del Programa Operativo Anual por Área.</p> <p>El suministro se hará considerando las prioridades institucionales y la disponibilidad de recursos financieros de la DGB.</p> <p>Se gestiona la adquisición ante el Comité Institucional de Compras conforme el techo financiero disponible.</p>
4		Contratación de servicios externos para los procesos de la DGB	<p>Se ofrece a centros de información y a los procesos centrales de la DGB, conforme a las posibilidades financieras de la DGB.</p> <p>Consiste en la contratación de servicios externos de capacitación, consultoría, fumigación, mantenimiento de equipo, entre otros, requeridos por los procesos de la DGB.</p>	
5	Proceso de Formación de Recursos Humanos	Evaluación del desempeño laboral	<p>Este servicio se ofrece tanto a los centros de información como a los procesos centrales de la DGB.</p> <p>Consiste en la aplicación de las evaluaciones de desempeño laboral al personal de los procesos para detectar las necesidades de formación, y capacitación. Obteniendo además el índice de desempeño individual.</p>	<p>En los centros de información y procesos certificados se lleva cabo, de manera programada, y en las áreas no certificadas se realiza, previa solicitud por escrito a la responsable del proceso.</p>

6	Proceso de Formación de Recursos Humanos	Cursos de capacitación	<p>Este servicio se ofrece tanto a los centros de información como a los procesos centrales de la DGB.</p> <p>Consiste en la impartición de cursos de capacitación con el apoyo de instructores internos o externos, a fin de lograr la competencia del personal.</p>	<p>En los centros de información y procesos certificados se lleva cabo, de manera programada, y en las áreas no certificadas se realiza, previa solicitud por escrito a la responsable del proceso.</p>
7		Tutorías	<p>Este servicio se ofrece tanto a los centros de información como a los procesos centrales de la DGB.</p> <p>Consiste en la impartición de tutoría personalizada o grupal para superar algunas deficiencias en temas específicos, relacionados con la competencia del personal de los procesos.</p>	
8		Intervención del Clima Laboral	<p>Este servicio se ofrece tanto a los centros de información como a los procesos centrales de la DGB.</p> <p>Consiste en un proceso sistemático de evaluación y gestión de los factores relacionados con el clima laboral, por ejemplo en las relaciones interpersonales que se viven en las diferentes áreas del sistema bibliotecario.</p>	

9	Proceso de Formación de Recursos Humanos	Seguimiento y mantenimiento de plataforma SARH	<p>Este servicio se ofrece tanto a los centros de información como a los procesos centrales de la DGB.</p> <p>Consiste en subir los documentos que comprueban la escolaridad y formación del personal, garantizando un seguimiento individual en los cursos que se les proporcionan de acuerdo al puesto.</p>	En los centros de información y procesos certificados se lleva cabo, de manera programada, así como en áreas no certificadas.
10		Actualización de perfil y descripción de puestos	<p>Este servicio se ofrece tanto a los centros de información como a los procesos centrales de la DGB.</p> <p>Es la creación y/o actualización de perfil y descripción de puestos que apoyan las funciones de áreas certificadas.</p> <p>En dicho documento se describen las actividades, responsabilidades, formación, escolaridad y habilidades necesarias para el puesto.</p>	En los centros de información y procesos certificados se lleva cabo de manera programada.
11	Proceso de Gestión de Competencias Informativas	Cursos de Desarrollo de Habilidades Informativas	<p>Este servicio se ofrece a los centros de información, dependencias académicas o de investigación que lo soliciten.</p> <p>Consiste en cursos de instrucción de usuarios para la búsqueda, recuperación, evaluación y uso de la información académica y científica en línea, con una duración aproximada de 24 horas presenciales.</p>	Se ofrece bajo demanda de los centros de información, dependencias universitarias o grupos de profesores que los solicitan.

12	Proceso de Gestión de Competencias Informativas	Charlas sobre el uso de los servicios de información en línea para usuarios	<p>Este servicio se ofrece a los centros de información, dependencias académicas o de investigación que lo soliciten.</p> <p>Consiste en charlas breves para la instrucción de usuarios para la búsqueda, recuperación, evaluación y uso de la información académica, contenida en los servicios de información en línea disponibles en la Biblioteca Virtual de la UMSNH</p>	Se ofrecen bajo demanda de los centros de información, dependencias universitarias.
13		Seminarios sobre el uso de los servicios de información en línea para usuarios	<p>Este servicio se ofrece a los centros de información, dependencias académicas o de investigación que lo soliciten.</p> <p>Consiste en eventos integrales para la para la difusión de los servicios de información en línea disponibles en la Biblioteca Virtual de la UMSNH.</p>	Se ofrece bajo demanda de los centros de información, dependencias universitarias y en ocasiones de manera programada a nivel institucional.
14		Servicio de Referencia Virtual	<p>Este servicio se ofrece a la comunidad universitaria y al público en general.</p> <p>Consiste en la oferta de servicios de información a distancia, a través del Internet, con el auxilio de un bibliotecario y recursos de información digitalizada, para proporcionar orientación e información personalizada a los usuarios.</p>	Se ofrece bajo demanda a través de la Biblioteca Virtual de la UMSNH

15	<p>Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas</p>	<p>Servicio de Soporte Técnico y Redes</p>	<p>Servicio que se ofrece para garantizar el funcionamiento de los activos informáticos de los centros de información y procesos centrales de la DGB.</p> <p>Consiste en la asistencia técnica por parte del personal del proceso.</p>	<p>Se ofrece conforme a las solicitudes de los centros de información y procesos centrales de la DGB</p>
----	---	---	--	---

16	Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas	Programa Preventivo Anual	<p>Servicio que se ofrece para garantizar el funcionamiento de los activos informáticos de los centros de información y procesos centrales de la DGB.</p> <p>Consiste en el mantenimiento preventivo programado</p>	Se lleva a cabo de manera programada.
17		Administración de Software	<p>Servicio que se ofrece al personal del sistema bibliotecario que utiliza el software instalado en la Biblioteca Virtual, conforme a los privilegios requeridos y asignados para cada caso.</p> <p>Consiste en la administración del uso de los diferentes módulos de las plataformas que integran la Biblioteca Virtual, incluyendo la Intranet de la DGB.</p>	Se lleva a cabo sobre demanda, conforme a las necesidades del personal responsable de los centros de información y procesos centrales de la DGB.
18		Asesoría técnica externa e interna	<p>Este servicio se ofrece a las organizaciones que lo solicitan ante la Dirección General de Bibliotecas, previa aprobación.</p> <p>Consiste en técnica sobre uso e implantación de software y equipo tecnológico (equipos de cómputo routers, switch, servidores, impresoras, refacciones y partes etc.) a otras organizaciones.</p>	Se lleva a cabo ante la solicitud de una entidad externa, previa autorización de la Dirección General de Bibliotecas

19	Diseño y Desarrollo de Software	<p>Servicio que se ofrece a los centros de información universitarios, así como a los procesos centrales de la DGB.</p> <p>Consiste en el diseño y desarrollo de aplicaciones para la mejora de los procesos.</p>	Se ofrece conforme a las solicitudes de los centros de información y procesos centrales de la DGB
----	---------------------------------	---	---

20	Proceso de Organización Documental	Catalogación y Clasificación de Acervos	<p>Servicio que se ofrece a los centros de información universitarios.</p> <p>Consiste en el proceso de los materiales documentales para su catalogación y clasificación, para actualizar el catálogo bibliográfico en línea, conforme a las políticas de organización documental establecidas.</p>	Se ofrece conforme se reciben los materiales documentales, en el proceso de organización documental y, en los casos que aplica, mediante el envío de personal a realizar el proceso de los materiales en los centros de información respectivos.
21	Proceso de Preservación Documental	Encuadernación de acervo contemporáneo	<p>Servicio que se ofrece a los centros de información universitarios.</p> <p>Consiste en la encuadernación de los acervos para recuperar la funcionalidad de los mismos, una vez que se han deteriorado por el uso y otros factores, conforme a las políticas de preservación documental.</p>	Se ofrece conforme a las solicitudes de los centros de información y procesos centrales de la DGB
22		Mantenimiento de Acervo Especial	<p>Este servicio se brinda a centros de información con acervos especiales.</p> <p>El tratamiento que se les da a los acervos, depende del diagnóstico que se elabora.</p>	Se ofrece conforme a las solicitudes de los centros de información con acervos especiales.
23		Fumigación	<p>Este servicio se brinda a centros de información con acervos especiales.</p> <p>Consiste en un servicio especializado para asegurar la ausencia de plagas y/o infecciones en los acervos de las bibliotecas participantes. La aplicación de las sustancias y medidas de protección, depende del diagnóstico que se realiza, en forma previa.</p>	Se ofrece conforme a las solicitudes de los centros de información.

24	Proceso de Preservación Documental	Implantación de normas de preservación documental	<p>Servicio que se ofrece a los centros de información universitarios.</p> <p>Consiste en el suministro de información, instrucción y tutoría para la aplicación de las normas de preservación documental en los centros de información.</p>	Se ofrece conforme a las solicitudes de los centros de información.
25	Unidad de Información y Control Bibliotecario	Conteo físico de acervos, mobiliario, equipo y mediciones de áreas en las bibliotecas.	Servicio que se ofrece para contar con la información de colecciones e infraestructura a los centros de información que la requieren.	Se ofrecen a centros de información y directivos del sistema bibliotecario, previa solicitud.
26		Aplicación de cuestionarios de satisfacción, respecto a los servicios que ofrecen procesos centrales de la DGB	<p>Este servicio es ofrecido para centros de información certificados o en proceso de certificación, conforme lo requiere el sistema de gestión de calidad.</p> <p>Consiste en la aplicación de instrumentos a los usuarios o el personal de los centros de información.</p>	

27	Unidad de Información y Control Bibliotecario	Muestreo de conformidad en las diferentes áreas , respecto a los servicios que ofrecen procesos centrales de la DGB	Este servicio es ofrecido para centros de información certificados o en proceso de certificación, conforme lo requiere el sistema de gestión de calidad. Consiste en la aplicación de evaluación del cumplimiento de requisitos a las colecciones o servicios de los centros de información que los requieren.	Se ofrece a centros de información y directivos del sistema bibliotecario, previa solicitud.
28		Aplicación de encuestas y cuestionarios sobre clima laboral; cultura organizacional y; percepción de rutinas ISO.	Este servicio es ofrecido para centros de información certificados o en proceso de certificación, conforme lo requiere el sistema de gestión de calidad. Se aplican instrumentos previamente diseñados por Proceso de Formación de Recursos y en su caso por la Subdirección Técnica.	Se lleva a cabo mediante solicitud del área interesada.
29		Recopilación, captura y análisis de datos.	Este servicio es ofrecido a los procesos centrales de la DGB, conforme lo requiere el sistema de gestión de calidad.	Se lleva a cabo mediante solicitud del área interesada.
30	Proceso de Gestión de la Calidad	Auditorías internas	Servicio que se brinda tanto a los procesos centrales de la DGB como a los centros de información certificados o en proceso de certificación	Se lleva a cabo mediante la aplicación del Programa Anual de Auditorías, conforme a las necesidades del sistema de gestión de calidad.
31		Diagnóstico y tutoría sobre la documentación e implantación de Sistemas de Gestión de Calidad.	Servicio que se brinda tanto a los procesos centrales de la DGB como a los centros de información certificados o en proceso de certificación. Consiste en la orientación y oferta de información necesaria para la documentación de un sistema de gestión de calidad.	Se realiza mediante solicitudes que los directivos de las dependencias universitarias, turnan a la Dirección General de Bibliotecas. O como resultado de los acuerdos directivos para la implantación de nuevos sistemas de gestión de calidad.

32	Proceso de Gestión de la Calidad	Asesoría para la atención de hallazgos y mejora continua de los sistemas de gestión de calidad.	<p>Servicio que se brinda tanto a los procesos centrales de la DGB como a los centros de información certificados o en proceso de certificación.</p> <p>Consiste en la orientación y oferta de información necesaria para la atención de hallazgos y mejora continua de los sistemas de gestión de calidad.</p>	Se realiza mediante solicitudes que los Representantes de la Dirección de los centros de información certificados o en proceso de certificación, y responsables de los procesos centrales de la DGB.
33		Seguimiento y medición de la atención de hallazgos, en auditorías internas y externas.	<p>Servicio que se brinda tanto a los procesos centrales de la DGB como a los centros de información certificados o en proceso de certificación.</p> <p>Consiste en la verificación de la atención de hallazgos y su cierre. Posterior a lo cual se realiza el análisis de resultados en las reuniones de revisión por la dirección.</p>	Se lleva a cabo verificando el estado de los hallazgos señalados durante las auditorías a los procesos centrales así como centros de información. Dando seguimiento mediante la plataforma PAH.

El presente registro contiene información que se extrae de la documentación del sistema de gestión de calidad del sistema bibliotecario y tiene carácter informativo. No sustituye, es más bien un resumen y complemento del detalle de las diversas políticas para los servicios que ofrecen los procesos centrales de la DGB para los centros de información. Lo anterior para facilitar la comunicación con el cliente sobre los productos que se ofrecen.