



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

**CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LOS PROCESOS DE SOPORTE**



SERVICIOS			
PROCESO DE FORMACIÓN DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORANEOS			
SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	REQUISITOS DE USO
ENCUADERNACIÓN DE ACERVOS CONTEMPORÁNEOS	Encuadernación de acervo bibliográfico dañado, cuya finalidad es la de proteger y conservar en óptimas condiciones los materiales para los usuarios.	<p>PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO:</p> <p>PARA EL PRODUCTO:</p> <p><b>COMPAGINACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>∅ La paginación de la obra deberá estar en orden, no deberá tener hojas mal acomodadas o de cabeza.</li> </ul> <p><b>COSTURA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>∅ Al abrir el libro, la costura no debe ser visible.</li> </ul> <p><b>ESPAMPADO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>∅ Texto claro y legible.</li> <li>∅ El autor y título deben estar estampados en el frente y lomo de la obra, El autor en la parte superior y el título al centro, legibles y sin faltas de ortografía.</li> </ul> <p><b>MONTAJE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>∅ El texto de la portada debe tener el mismo sentido de la obra (que no esté de cabeza). Las puntas superiores e inferiores deben estar en la misma dirección.</li> </ul> <p><b>LIMPIEZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>∅ El libro deberá estar libre de pegamento y polvo.</li> </ul>	Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.
PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL			
SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	REQUISITOS DE USO
CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE	Catalogación y Clasificación de acervo bibliográfico con la finalidad de mantener actualizado el catalogo KOHA	<p>PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>∅ Personal competente para la clasificación y catalogación de acervo.</li> <li>∅ Equipo de cómputo conectado a internet e impresoras de etiquetas y lectores de códigos de barras.</li> <li>∅ Acceso a documentos de consulta, como lo son: reglas de catalogación angloamericanas, esquemas de clasificación LC, Encabezamientos de materia y otros documentos requeridos.</li> </ul>	<p>Utilizar las políticas, procedimientos y registros establecidos en el SGC para el proceso.</p> <p>Los materiales procesados deben de cumplir con lo establecido en las políticas de organización documental</p>

ACERVOS	para el acceso y la recuperación de la información	∅ Materiales para la habilitación de acervos catalogados y clasificados.	y en su caso con las reglas de catalogación angloamericanas, esquemas de clasificación LC, Encabezamientos de materia y otros documentos requeridos.
		<b>PARA EL PRODUCTO:</b>	
		∅ Deberán coincidir las etiquetas del lomo y la contraportada con la registrada en el ítem del libro en el catálogo KOHA.	
		∅ Deberá coincidir la notación de la localización del acervo con la registrada en el ítem de libro en KOHA y las etiquetas del lomo y contraportada.	
ACTUALIZACIÓN DE CATÁLOGO KOHA	Consiste en la modificación o actualización de la información del catálogo Koha, con la finalidad de garantizar el acceso y recuperación de la información.	∅ El registro del material deberá aparecer en el Catálogo Koha.	Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso
		∅ Deberán coincidir el autor (si existe) título, clasificación, código de barras e ISBN (si existe).	
<b>PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS</b>			
<b>SERVICIOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>REQUISITOS DE USO</b>
DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE	Consiste en el diseño y desarrollo de aplicaciones para la mejora del sistema Bibliotecario.	∅ El software debe cumplir con los requisitos establecidos por el cliente.	Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.
MODIFICACIÓN DE SOFTWARE IMPLEMENTADO	Consiste modificación del software o aplicaciones desarrolladas por el proceso para la mejora del sistema Bibliotecario.	∅ El software debe cumplir con los requisitos establecidos por el cliente.	
LIMPIEZA, MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE Y REPARACIÓN DE HARDWARE.	Servicio programado para prolongar la vida útil de los bienes informativos.	∅ Que cumpla con los requisitos establecidos en el programa anual de mantenimiento de computo o los requeridos por el cliente.	
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES	Servicio que se ofrece para garantizar el funcionamiento de los activos informáticos del Sistema Bibliotecario. Consiste en la asistencia técnica por parte del personal del proceso.	∅ Debe cumplir con los requisitos de las solicitudes recibidas.	
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD	Servicio programado para prolongar la vida útil de los arcos magnéticos del Sistema bibliotecario. Consiste en la limpieza física del equipo.	∅ Se lleva a cabo de manera programada y debe cumplir con las especificaciones requeridas en el programa de mantenimiento de equipos de seguridad.	

PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS			
SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	REQUISITOS DE USO
CURSO	El instructor asegura el conocimiento mediante los métodos de instrucción: expositiva, diálogo-discusión o demostración-ejecución y mediante la aplicación de ejercicios que refuerzan el conocimiento, además de la aplicación de la evaluación o trabajo final.	<b>INSTRUCTOR:</b>	
		∅ Cumplir con el perfil para la impartición del tema, mediante constancias, certificados diplomas, currículum vitae, etc.	
		∅ Demostrar el conocimiento del tema que va a impartir mediante diplomas o certificados que avalen la competencia.	
		∅ Presentar la planeación y material didáctico requerido según aplique manual del participantes acordes a los objetivos de aprendizaje.	
		<b>PROCESO:</b>	
		∅ Convocatoria a los participantes.	
		∅ Elección de los participantes.	
TALLER	Las sesiones son teóricas en un 80% aproximadamente, en donde el instructor asegura el conocimiento mediante el métodos de instrucción: demostración-ejecución, permitiendo que la práctica refuerce el conocimiento, al final se aplica una evaluación o trabajo final.	<b>PARTICIPANTES</b> <b>(Requisitos para aprobar el curso).</b>	
CURSO-TALLER	El instructor asegura el conocimiento mediante los métodos de instrucción: diálogo-discusión y demostración-ejecución: el primero de ellos permite abordar temas, explorando desde perspectivas diferentes teóricas, prácticos, o bien, por la experiencia laborar obteniendo conclusiones enriquecidas; el segundo aborda los conocimientos ya revisados desde la teoría en forma práctica. Ambos permiten una mayor retroalimentación fortaleciendo así el conocimiento. La manera de obtener una calificación es por trabajo o por evaluación.	∅ La calificación aprobatoria mínima es de 8, con un 80% de asistencia por parte del asistente.	
		<b>INSTRUCTOR:</b>	

CHARLA	Las características de este tipo de capacitación se ofrecen cuando se tiene la necesidad de desarrollar dicha actividad de manera emergente debido a un requerimiento de actualización o información, con la finalidad de cubrir competencias de manera rápida, por lo que los contenidos se manejan concretamente a las competencias y objetivos de aprendizaje a alcanzar. La necesidad de aplicación de dicho método de formación deberá ocurrir en un tiempo menor de quince días a la fecha en que el participante vaya a aplicar el conocimiento. de la actividad. Lo anterior sucede debido a circunstancias o situaciones fuera del alcance del área de Proceso de Formación de Recursos Humanos. Se aplica al final una evaluación escrita.	<ul style="list-style-type: none"> <li>∅ Demostrar el conocimiento del tema que va a impartir mediante diplomas o certificados que avalen la competencia.</li> </ul>	Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>∅ Presentar el formato de charla requisitado acorde a los objetivos de aprendizaje.</li> </ul>	
		<b>PROCESO:</b> Convocatoria de los participantes.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>∅ Cubrir los requerimientos de materiales y equipos especificados por el instructor.</li> </ul>			
TUTORÍA	Es un método de formación por el que la persona que capacite por este medio se apoyará en el método de instrucción demostración – ejecución. La capacitación mediante la tutoría es personalizada por lo que el grupo deberá ser de máximo 10 personas y los temas que abordarán deberán ser sobre las actividades laborales que realizan de manera cotidiana. <u>la cual deberá estar el 80% de los indicadores en el parámetro 4.</u>	<b>PARTICIPANTES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>∅ La calificación aprobatoria mínima es de 8, con un 80% de asistencia por parte del asistente.</li> </ul>	
		<b>INSTRUCTOR:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>∅ Demostrar el conocimiento del tema que va a impartir mediante diplomas o certificados que avalen la competencia.</li> </ul>	
	Este tipo de formación es la integración		

DIPLOMADO	secuencial de diferentes cursos, talleres, usando los métodos de instrucción: expositiva, diálogo-discusión y demostración-ejecución, al y final de cada asignatura presentan evaluación y la integración de todas se promedian para obtener su calificación.	∅ Presentar la planeación, manual del participantes acorde a los objetivos de aprendizaje.	
		<b>PROCESO:</b>	
		∅ Elección de los participantes.	
		∅ Cubrir los requerimientos de materiales y equipos especificados por el instructor.	
		<b>PARTICIPANTES</b>	
		∅ La calificación aprobatoria mínima es de 8, con un 80% de asistencia por parte del asistente.	
PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD			
SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	REQUISITOS DE USO
AUDITORÍA INTERNA	Consiste en la planeación, ejecución y seguimiento de las auditorías internas, este servicio se brinda a los centros de información y procesos de soporte certificados y en proceso de certificación, con el fin de garantizar la efectividad y mejora del SGC SB.	∅ Cumplimiento del programa de auditorías. ∅ Contar con auditores internos para la realización de las auditorías. ∅ Entrega del informe de auditoría interna en el tiempo establecido. ∅ 20 días después de la auditoría, los centros de información y procesos de soporte deberán contar con planificación de la acciones en la plataforma de hallazgos, para que el proceso de auditoría pueda realizar el seguimiento de las acciones.	Utilizar el manual de calidad, procedimientos, registros y políticas que apliquen, conforme a lo establecido en el SGC.
PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS			
SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	REQUISITOS DE USO
REFERENCIA VIRTUAL	Consiste en la asistencia a usuarios universitarios, a través del ciber espacio y de manera en tiempo y lugar diferidos.	∅ Enviar acuse de recibo de solicitud. ∅ Informar sobre el tiempo de respuesta. ∅ Respuesta estructurada con encabezamiento, saludo y cuerpo.	Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso
CHARLAS DE BIBLIOTECA VIRTUAL	Este servicio tiene como finalidad que los usuarios conozcan los servicios que proporciona la página de la biblioteca Virtual de la DGB.	∅ Contenidos útiles. ∅ Aumentar el conocimiento sobre los temas. ∅ Descripción de los servicios de la biblioteca virtual.	
CHARLAS DE BASES DE DATOS	Este servicio consiste en desarrollar las habilidades necesarias para que los usuarios puedan recuperar la información de bases de datos libres e institucionales.	∅ Contenidos útiles. ∅ Aumentar el conocimiento sobre los temas. ∅ Descripción de las bases de datos libres e institucionales.	
TALLERES DE DESARROLLO DE	Estos talleres pretenden que los usuarios desarrollen la habilidad de localizar,	∅ Contenidos útiles. ∅ Aumentar el conocimiento sobre los temas.	

<b>HABILIDADES INFORMATIVAS</b>	evaluar y utilizar eficazmente la información requerida.	∅ Herramientas y ejercicios de búsqueda y recuperación de la información.	
<b>SEMINARIO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LÍNEA</b>	Conjunto de actividades encaminadas a conocer los recursos electrónicos con que cuenta la Universidad Michoacana	∅ Contenidos útiles.	
		∅ Aumentar el conocimiento sobre los temas.	
		∅ Herramientas y ejercicios de búsqueda y recuperación de la información.	
<b>PROCESO DE DESARROLLO DE</b>	Contribuir a desarrollar las habilidades informativas en los usuarios del sistema bibliotecario, mediante charlas, cursos y talleres para la búsqueda, recuperación y uso de los recursos de información científica y tecnológica de la UMSNH.	∅ Biblioteca virtual funcionando.	
		∅ Acceso a internet garantizado en el sitio donde se ofrecerá el servicio.	
		∅ Instructor con el perfil para impartir el servicio correspondiente.	
		∅ Solicitud o convocatoria del grupo a atender.	
<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS</b>			
<b>SERVICIOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>REQUISITOS DE USO</b>
<b>SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS</b>	El proceso de Gestión de Recursos financieros abastece de bienes y servicios a los centros de información y procesos de soporte, mediante las gestiones realizadas por medio del Programa operativo anual (POA) y la solicitud de adquisiciones de bienes y servicios (SABS).	∅ Elaborar la solicitud de Adquisiciones de Bienes y Servicios (SABS).	∅ Los materiales de papelería y limpieza se proporcionan trimestralmente.
		∅ El producto o servicio solicitado debe estar incluido en el POASB.	∅ Los materiales de infraestructura y demás materiales solicitados, se proporcionan conforme a la liberación del presupuesto institucional.
<b>PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES Y SUBPROCESO DE FUMIGACIÓN</b>			
<b>SERVICIOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>REQUISITOS DE USO</b>
		<b>PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO:</b>	
		- Personal competente para la intervención de colecciones especiales y fondo antiguo.	
		- Mesas y herramientas de trabajo.	
		- Materiales específicos para la conservación de los acervos bibliográficos.	
		<b>PARA EL PRODUCTO:</b>	
		<b>COMPAGINACIÓN:</b>	
		La paginación de la obra deberá estar en orden, no deberá tener hojas mal acomodadas o de cabeza.	
		<b>CARTERA:</b>	

<p><b>MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES</b></p>	<p>Intervención a material bibliográfico dañado de fondo antiguo y colecciones especiales, con la finalidad de conservar sus características físicas en lo más posible a su originalidad y mantener el estado idóneo para el acceso a su información.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consolidación: Cantos, puntas y recubrimientos debidamente firmes.</li> <li>2. Refuerzo: Cofias, cañuelas y lomo, fijos.</li> <li>3. Reposición: Completa y debidamente adherida.</li> <li>4. Sujeción: Tapas sujetas al libro.</li> <li>5. Recuperación de plano: Tapas con su forma plana.</li> </ol> <p><b>CUERPO:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consolidación: Hojas con una consistencia estable y sin dobleces.</li> <li>2. Refuerzo: Hojas sin faltantes ni rasgaduras.</li> <li>3. Sujeción: Cuadernillos y hojas adheridos al libro.</li> <li>4. Recuperación de plano: Hojas y puntas en su forma plana.</li> <li>5. Material plegado: Libre en punto de unión; dobleces corregidos y/o reforzados; galerías y rasgaduras reforzadas.</li> <li>6. Eliminación de cinta adhesiva: Cinta adhesiva sustituida por papel japonés.</li> </ol> <p><b>ESTRUCTURA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guardas: Reforzadas en rasgaduras, galerías, dobleces y cañuelas; planas y sujetas al libro.</li> <li>2. Endose: Debidamente adherido.</li> <li>3. Cabezadas: Adherida y firme.</li> <li>4. Costura: Al abrir el libro la costura debe estar firme y completa.</li> <li>5. Encajar: El texto de la portada debe tener el mismo sentido de la obra (que no esté de cabeza); cejas con suficiente margen en cabeza, pie y frente.</li> </ol> <p><b>DESINFECCION:</b> Libre de hongos y bacterias.</p> <p><b>FUMIGACION EN LIBRO:</b> Libre de insectos bibliófagos.</p> <p><b>ENCUADERNACION DE PUBLICACIONES PERIODICAS:</b> Compaginado, cocido, estampado, montado y limpio.</p> <p><b>LIMPIEZA:</b> Libre de polvo.</p> <p><b>GUARDAS:</b> Limpias, acorde a las medidas del libro, identificadas.</p>	<p>Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.</p>
<p><b>FUMIGACIÓN DOCUMENTAL</b></p>	<p>Fumigar los diversos espacios de los Centros de Información del Sistema Bibliotecario de la Universidad, con la finalidad de mantener libre de plagas a</p>	<p><b>PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal competente para realizar fumigaciones.</li> <li>Equipo de fumigación y seguridad.</li> <li>Insumos específicos para fumigar.</li> </ul> <p><b>PARA EL PRODUCTO:</b></p>	

	los acervos bibliográficos.	LIBRE DE PLAGAS: Inexistencia de plagas de insectos en el Centro de Información.	
--	-----------------------------	--	--

\*Nota: Para la difusión de los servicios que ofrece cada centro de información se pueden eliminar los servicios que no proporcionan.

No.	Sección	Descripción	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
1	Todo	Documento nuevo	Comité de calidad del Sistema bibliotecario	Agosto de 2017	Comité de calidad del Sistema bibliotecario	Agosto de 2017
2	Se incluye el servicio de Mantenimiento de carvos especiales y el servicio de fumigación	Se incluyen las columnas de descripción, disponible, parcialmente disponible y no disponible	Comité de calidad del Sistema bibliotecario	1 de Octubre de 2019	Comité de calidad del Sistema bibliotecario	1 de Octubre de 2019



