

POLÍTICA DE PRESTACIÓN

DE SERVICIOS



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

Contenido

[1. PROPÓSITO 3](#_Toc133321703)

[2. ALCANCE 3](#_Toc133321704)

[3. COMUNIDAD DE USUARIOS 3](#_Toc133321705)

[4. DETECCIÓN DE NECESIDADES 3](#_Toc133321706)

[5. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 3](#_Toc133321707)

[6. SERVICIOS 3](#_Toc133321708)

[6.1. Préstamo a domicilio. 3](#_Toc133321709)

[6.2. Préstamo para fotocopiado. 3](#_Toc133321710)

[6.3. Préstamo en sala. 3](#_Toc133321711)

[6.4. Préstamo en reserva. 3](#_Toc133321712)

[6.5. Cubículos de estudio y/o lectura. 4](#_Toc133321713)

[6.6. Sala de computadoras. 4](#_Toc133321714)

[6.7. Formación de usuarios. 4](#_Toc133321715)

[6.8. Préstamo de lockers y/o casilleros. 4](#_Toc133321716)

[6.9. Fotocopiado 4](#_Toc133321717)

[6.10. Impresiones. 4](#_Toc133321718)

[6.11. Scaner y/o digitalización. 4](#_Toc133321719)

[6.12. Sala para personas con limitaciones motrices. 4](#_Toc133321720)

[6.13. Sala de lectura. 4](#_Toc133321721)

[6.14. Préstamo de Laptop. 4](#_Toc133321722)

[7. VALORES DEL PERSONAL DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 5](#_Toc133321723)

[8 TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN 6](#_Toc133321724)

# PROPÓSITO

Definir los servicios que se ofrecen en los Centros de Información de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo para el mejor aprovechamiento y uso por parte de nuestros usuarios.

# ALCANCE

Será aplicable a todos los Centros de Información del Sistema Bibliotecario de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, observado por el personal y directivos que lo conforman.

# COMUNIDAD DE USUARIOS

Comunidad universitaria (estudiantes, docentes, investigadores, personal administrativo) y público en general.

# DETECCIÓN DE NECESIDADES

Actividad descrita en el Procedimiento de Prestación del Servicio [SB\_P\_PPS\_7.5.1. B](https://www.dgb.umich.mx/servicios/sgc_2017/documentos/archivos/descarga.php?nombre=Procedimiento%20de%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios.pdf&ruta=191-DGB.pdf)

# DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Actividad descrita en el Procedimiento de Prestación del Servicio [SB\_P\_PPS\_7.5.1. B](https://www.dgb.umich.mx/servicios/sgc_2017/documentos/archivos/descarga.php?nombre=Procedimiento%20de%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios.pdf&ruta=191-DGB.pdf)

# SERVICIOS

## Préstamo a domicilio.

Consiste en la autorización que se otorga a los usuarios para su consulta fuera de la biblioteca de la colección general.

## Préstamo para fotocopiado.

Consiste en el préstamo de material bibliográfico para su fotocopiado fuera de las instalaciones de la biblioteca.

## Préstamo en sala.

Consiste en el uso que las personas hacen de los materiales bibliográficos dentro de la biblioteca.

El usuario está obligado a regresar el material en el mismo estado de conservación en que le fue prestado.

## Préstamo en reserva.

Recursos de información que se reservan para alguna plática (tema de estudio especial) de acuerdo con los programas educativos.

## Cubículos de estudio y/o lectura.

Consiste en el préstamo de un pequeño recinto para que los usuarios realicen trabajos académicos y/o de investigación en equipo.

## Sala de computadoras.

Espacio que cuenta con equipos de cómputo para la consulta de internet y/o realización de trabajos académicos.

## Formación de usuarios.

Consiste en capacitar al usuario a través de visitas guiadas donde se informará de:

* Los servicios que ofrece el Centro de Información.
* Las colecciones.
* Las áreas disponibles para los usuarios.
* El Reglamento Interno.
* Uso del catálogo en línea.
* Biblioteca virtual y los recursos de información en línea.

## Préstamo de lockers y/o casilleros.

Servicio que permite resguardar las pertenencias de los usuarios durante su estancia en la biblioteca.

## Fotocopiado

Consiste en el préstamo de material bibliográfico para su fotocopiado dentro de las instalaciones de la biblioteca.

## Impresiones.

Con este servicio el usuario podrá reproducir textos o imágenes sobre papel con ayuda de una impresora.

## Scaner y/o digitalización.

Este servicio permite transformar un texto o imagen de un documento impreso a uno en formato digital con ayuda de un scanner o digitalizador.

## Sala para personas con limitaciones motrices.

Es un espacio designado para aquellas personas que no pueden acceder a la sala de lectura y auto-acceso por impedimento físico.

## Sala de lectura.

Consiste en el uso del espacio físico y mobiliario, donde el usuario puede llevar sus propios materiales.

## Préstamo de Laptop.

Consiste en el préstamo de laptop para que los usuarios realicen actividades académicas o de su interés.

**LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS, COSTOS Y MULTAS SE APEGAN A LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO INTERNO DE CADA CENTRO DE INFORMACIÓN.**

# VALORES DEL PERSONAL DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Algunas de las características que deben seguir y cumplir el personal de servicios al público para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

* 1. Amabilidad: ser atento, brindar atención y respeto, sobre todo a los menos aptos, desvalidos, y necesitados.
  2. Responsabilidad: de comprometerse y actuar de forma correcta en la realización de sus actividades.
  3. Empatía: capacidad de entender, comprender, ayudar, apoyar y motivar a nuestros usuarios.
  4. Tolerancia: valor moral que implica el respeto íntegro hacia el otro, hacia sus ideas, prácticas o creencias, independientemente de que choquen o sean diferentes de las nuestras.
  5. Compromiso: honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse con las necesidades de los usuarios.
  6. Iniciativa: ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas.
  7. Ambición: tener deseos inagotables por mejorar y crecer; es decir, tener afán de superación.
  8. Autodominio: tener capacidad de mantener el control de emociones y del resto de aspectos de la vida.
  9. Disposición de servicio: es una disposición natural, para atender, ayudar, servir al usuario de forma entregada y con dignidad.
  10. Don de gentes: tener capacidad para establecer relaciones calidad y afectuosas con los demás, y además, disfrutarlo.
  11. Trabajo en equipo: ser una persona que gusta de trabajar en equipo, le agrada trabajar con otros para la consecución de un objetivo en común.
  12. Enfoque positivo: es la capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo.
  13. Observación: es la habilidad para captar o fijarse en pequeños detalles no siempre evidentes a todo el mundo.
  14. Proactivo: es la capacidad de generar nuevas ideas y, de ofrecer alternativas al abordar una situación.
  15. Buena presentación: es la importancia de una primera impresión en los segundos iniciales para crear una buena predisposición hacia la necesidad de los usuarios, a través del cuidado de nuestra persona, hábitos, actitudes, etc., que favorezcan la primera impresión.

# TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Sección** | **Descripción** | **Revisó** | **Fecha** | **Aprobó** | **Fecha** |
| **1** | Todo el documento | Documento de nueva creación | Comité  del SB | 24 de Abril de 2018 | Comité del SB | 14  de Mayo de 2018 |
| **2** | N°6 | Se eliminan servicios:  - Emisión de boletines de adquisiciones  - Consulta de catálogos en línea | Comité  del SB | JUNIO 2023 | Comité del SB | Junio 2023  (Foro) |
| N°6.13.  N° 6.14. | Se cambia la redacción del servicio de sala de lectura.  Se agrega el préstamo de laptop. |