



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS



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



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Contenido

1. PROPÓSITO.....	2
2. ALCANCE.....	3
3. COMUNIDAD DE USUARIOS	3
4. SERVICIOS.....	3
4.1. Préstamo a domicilio.....	3
4.2. Préstamo para fotocopiado.	3
4.3. Préstamo en sala.....	3
4.4. Préstamo en reserva.	3
4.5. Cubículos de estudio y/o lectura.....	3
4.6. Sala de computadoras.....	3
4.7. Formación de usuarios.....	3
4.8. Emisión de boletines de adquisiciones.	4
4.9. Préstamo de lockers y/o casilleros.....	4
4.10. Fotocopiado.....	4
4.11. Impresiones.....	4
4.12. Scanner y/o digitalización.	4
4.13. Sala para personas con limitaciones motrices.	4
4.14. Sala de lectura.....	4
5. VALORES DEL PERSONAL DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	4
6. ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.	5
7. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN	6

1. 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; así como las características de calidad que deberán distinguir al personal que los proporciona.

POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

2. ALCANCE

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

3. COMUNIDAD DE USUARIOS

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

4. SERVICIOS

4.1. Préstamo a domicilio.

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

4.2. Préstamo para fotocopiado.

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

4.3. Préstamo en sala.

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

4.4. Préstamo en reserva.

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

4.5. 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.

4.6. Sala de computadoras.

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

4.7. 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.

POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- Biblioteca virtual y los recursos de información en línea.

4.8. Emisión de boletines de adquisiciones.

Listado ilustrativo de un determinado tema que la biblioteca edita para informar a los usuarios de la compra o donación de libros y materiales.

4.9. Préstamo de lockers y/o casilleros.

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

Fotocopiado

4.10. Fotocopiado

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

4.11. Impresiones.

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

4.12. Scanner 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.

4.13. 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.

4.14. Sala de lectura.

Espacio físico que permite a los usuarios la consulta de las colecciones en la biblioteca.

5. 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:

- 6.1. Amabilidad:** ser atento, brindar atención y respeto, sobre todo a los menos aptos, desvalidos, y necesitados.

POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- 6.2. **Responsabilidad:** de comprometerse y actuar de forma correcta en la realización de sus actividades.
- 6.3. **Empatía:** capacidad de entender, comprender, ayudar, apoyar y motivar a nuestros usuarios.
- 6.4. **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.
- 6.5. **Compromiso:** honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse con las necesidades de los usuarios.
- 6.6. **Iniciativa:** ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas.
- 6.7. **Ambición:** tener deseos inagotables por mejorar y crecer; es decir, tener afán de superación.
- 6.8. **Autodominio:** tener capacidad de mantener el control de emociones y del resto de aspectos de la vida.
- 6.9. **Disposición de servicio:** es una disposición natural, para atender, ayudar, servir al usuario de forma entregada y con dignidad.
- 6.10. **Don de gentes:** tener capacidad para establecer relaciones calidad y afectuosas con los demás, y además, disfrutarlo.
- 6.11. **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.
- 6.12. **Enfoque positivo:** es la capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo.
- 6.13. **Observación:** es la habilidad para captar o fijarse en pequeños detalles no siempre evidentes a todo el mundo.
- 6.14. **Proactivo:** es la capacidad de generar nuevas ideas y, de ofrecer alternativas al abordar una situación.
- 6.15. **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.

6. ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

El Sistema Bibliotecario cuenta con los medios electrónicos (<http://www.dgb.umich.mx/index.php/buzon>) e impresos, para que los usuarios presenten sus quejas y sugerencias respecto a los servicios que ofrecemos.



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

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

7. 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						