



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

2019

PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS



Equipo de Trabajo de Calidad

30-8-2019

PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

Tabla de contenido

1.	OBJETIVO	22
2.	ALCANCE	22
3.	VOCABULARIO	22
4.	ABREVIATURAS.....	22
5.	AUTORIDAD	22
6.	RESPONSABILIDADES	22
7.	DESARROLLO	23
8.	DIAGRAMA.....	37
9.	TABLA DE ENTRADAS Y SALIDAS	39
10.	TABLA DE REGISTROS.....	40
10.	INDICADORES	41
11.	TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN.....	49

PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir en el Proceso de Prestación de Servicios en los centros de información del Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario con la finalidad de garantizar la uniformidad y el control de las rutinas de trabajo.

2. ALCANCE

El presente procedimiento será de aplicabilidad obligatoria a los centros de información integrados al Sistema de Gestión de la Calidad.

3. VOCABULARIO

Usuario real: Aquellos que ya han hecho uso de los servicios de la biblioteca.

Usuario potencial: Son aquellos que se tienen en cuenta para el diseño de los sistemas de información, así como para el diseño de los productos y servicios. Toda persona, grupo o entidad, cuya actividad esté vinculada, directa o indirectamente al cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos de la organización o comunidad en la cual está inserta la entidad de información.

4. ABREVIATURAS

CI= Centro de Información

POD= Proceso de Organización Documental

PPD= Proceso de Preservación Documental

N/A= No aplica

5. AUTORIDAD

a. Coordinador del Centro de información:

- Concesionar el servicio
- Coordinar actividades establecidas en el presente procedimiento.

b. Comité de Biblioteca:

- Aprobar el procedimiento.
- Delegar responsabilidades

6. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades se establecen en la descripción de la actividad en la tabla de desarrollo.

PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

7. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RECURSO	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS	Actividad que realiza el personal bibliotecario una vez al año a través de las encuestas de detección de necesidades de los usuarios (SB R DNU 4.4.2.b 8.2.2), encuestas de satisfacción de usuarios (SB R ESU 8.2.1.c), así como la continua atención de quejas y sugerencias de los usuarios (SB R QSU 8.2.1.c); que se aplican en cada centro de información.	Equipo de cómputo con conexión a internet. Registros impresos	N/A
2	ACTIVIDADES DE ASEO	Se lleva a cabo de manera diaria en las áreas de la biblioteca por el personal de intendencia. Deberá registrar las actividades realizadas en el registro (SB R AA 8.5.1).	Instrumentos y materiales de aseo.	Instrucción de trabajo SB IT AA 8.1.e.1
3	REVISIÓN DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	El Coordinador del Centro de Información o el personal designado por éste, diariamente revisará la disponibilidad de los servicios, en relación con la limpieza de áreas, equipos y colecciones, así como de los insumos necesarios para realizar las actividades. Llenará el registro Disponibilidad del Servicio SB R	Registro Impreso	Catálogo de Productos y Servicios de los Procesos Operativos SB R CPSPO 8.2.1.a 8.2.2.a 8.5.1.c



PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

			DS 8.7 y actualizará el Catálogo de Productos y Servicios de los procesos operativos SB R CPSPO 8.2.1.a 8.2.2.a 8.5.1.c a fin de que el usuario conozca de la disponibilidad.		
4	DECISIÓN		<p><i>Si cumple con los requisitos</i> establecidos en el catálogo de productos y servicios de los procesos operativos (SB R CPSPO 8.2.1.a 8.2.2.a 8.5.1.c), el coordinador del Centro de Información o la persona designada por éste, realiza la apertura del servicio.</p> <p><i>Si no cumple</i>, se señala en el catálogo de productos y servicios de los procesos operativos como no disponible y se envía a cuarentena.</p>	Acrílico del Catálogo de Productos y Servicios de los Procesos Operativos	Catálogo de productos y Servicios de los Procesos Operativos SB R CPSPO 8.2.1.a 8.2.2.a 8.5.1.c
5	CUARENTENA		El coordinador del Centro de Información gestiona, cuando se requiera , los recursos y los servicios necesarios para su reparación o se concede para su uso si las condiciones lo permiten.	Equipo de cómputo e impresión. Material de papelería.	N/A
6	APERTURA DEL SERVICIO	DEL	El coordinador del Centro de Información o la persona designada por éste , procede a la apertura del servicio si la disponibilidad de colecciones y servicios ha sido revisada.	N/A	N/A
7	REGISTRO DE INGRESO DE USUARIOS	DE DE	Cada Centro de Información establece el método de registro; Registro manual: toda vez que ingrese un usuario el personal	Equipo de cómputo Software de administración bibliotecaria	Reglamento Interno



PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

		<p>bibliotecario le indicará que anote su ingreso en el registro de ingreso de usuarios (<u>SB R RIU 9.1</u>)</p> <p>Registro automático: toda vez que ingrese un usuario el personal bibliotecario le indicará que registre su ingreso en el sistema <u>SIBIB RAU</u> según corresponda al Centro de Información.</p>	<p>Registro de ingreso de usuarios</p>	
8	SOLICITUD DE SERVICIO	<p>El usuario solicita al bibliotecario los servicios disponibles del catálogo de productos y servicios que sean de su interés.</p>	<p>Catálogo de productos y servicios de los procesos operativos (<u>SB R CPSPO 8.2 .1.a 8.2.2.a 8.5.1.c</u>).</p>	<p>Reglamento interno de cada centro información.</p>
9	PRÉSTAMO A DOMICILIO	<p>1. Cuando el usuario requiere el préstamo a domicilio:</p> <p>a) El personal bibliotecario solicita al usuario su identificación.</p> <p>b) Accede al software de administración de bibliotecas o proporciona papeleta de préstamo (<u>SB R PP 8.5.1</u>),</p> <p>c) En el caso del software el bibliotecario identifica al usuario y el libro por medio del lector de código de barras. Si se proporciona papeleta de préstamo (<u>SB R PP 8.5.1</u>), el usuario deberá indicar los datos solicitados.</p>	<p>Papeleta de préstamo (<u>SB R PP 8.5.1</u>)</p> <p>Equipo de cómputo Software.</p> <p>Servicio de internet.</p>	<p>Reglamento interno del centro de información.</p>



PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

		<p>d) El bibliotecario revisa el estado de conservación del libro y queda descrito en la papeleta o en el registro software de administración de recursos de la biblioteca).</p> <p>e) Se entrega el material al usuario en los términos establecidos en el Reglamento Interno de cada Centro de Información.</p> <p>f) Cuando el usuario no entregue en la fecha indicada el libro, le será cobrada la multa que indique el Reglamento Interno del Centro de Información, y le expedirá el formato de ingresos generados ().</p>		
10	PRÉSTAMO PARA FOTOCOPIADO	<p>Cuando el usuario solicite este servicio, el bibliotecario le requiere una identificación y el llenado de la papeleta de préstamo (SB R PP 8.5.1).</p> <p>El bibliotecario revisa el estado de conservación del material para préstamo y lo autoriza con su firma en el registro (SB R PP 8.5.1)</p> <p>Este servicio se apega a los términos establecidos en el reglamento interno de cada centro de información.</p> <p>El usuario deberá regresar el material para que se autorice la devolución de su</p>	Papeleta de préstamo.	Reglamento interno de cada centro de información



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Ciencia de hoy, crisis de pensamiento



PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

		identificación, previa revisión del estado de conservación del material por el bibliotecario.		Reglamento Interno Ley Federal del Derecho de Autor (SB DN LFDA 8.2.2.a.1))
11	PRÉSTAMO EN SALA	<p>En los Centros de Información con estantería cerrada:</p> <p>1.- El usuario solicita el material a consultar al bibliotecario en servicio; quien, apoyado en el catálogo correspondiente, lo localiza en la estantería y lo proporciona al usuario.</p> <p>2.- El usuario deberá identificarse con el bibliotecario por medio de una credencial vigente.</p> <p>3.- El usuario tiene la responsabilidad de revisar el estado de conservación del material y llenar la papeleta de préstamo (SB R PP 8.5.1) indicando sus datos personales y cualquier observación adicional sobre características del libro.</p> <p>4.- El bibliotecario debe revisar que el llenado de la papeleta sea el correcto y de no ser así hacérselo saber al</p>	<p>Papeleta de Préstamo (SB R PP 8.5.1)</p> <p>Equipo de cómputo con conexión a internet</p> <p>Software de administración de recursos de la biblioteca</p>	<p>Política de Prestación de Servicios (SB DN PPS 7.5.1)</p> <p>Reglamento Interno</p>



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Claro de letras, crisol de pensamientos



PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

		<p>usuario y orientarlo en su llenado.</p> <p>5.- Previo a la autorización del préstamo, el bibliotecario deberá revisar el estado de conservación del material y que dicha información corresponda a la registrada en la papeleta de préstamo (SB R PP 8.5.1).</p> <p>6.- Una vez autorizado el préstamo, el usuario podrá realizar la consulta del material únicamente en la sala de lectura del Centro de Información.</p> <p>7.- El usuario está obligado a regresar el material en el mismo estado de conservación en que le fue prestado, en caso de no ser así cada Centro de Información se registrará según su reglamento interno para su sanción o términos según corresponda.</p> <p>8.- El bibliotecario deberá revisar el estado de conservación del material para poder devolver la identificación del usuario y así dar por terminado el servicio.</p> <p><u>En estantería abierta:</u></p> <p>1.- El usuario deberá ubicar el material a consultar, apoyándose del bibliotecario en servicio, catálogo en línea y la señalización en</p>	<p>Equipo de cómputo con conexión a internet</p> <p>Software de Administración</p>	<p>Política de Prestación de Servicios (SB DN PPS 7.5.1)</p> <p>Reglamento Interno</p>
--	--	---	--	--



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Claro de letras, crisol de pensadores



PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

			<p>estantería para su ubicación.</p> <p>2.- Después de ubicar el material en estantería el usuario deberá dirigirse al área de lectura para realizar su consulta. Cada Centro de Información se apega a su reglamento interno en lo que concierne a la consulta en sala de lectura.</p> <p>3.- Después de realizar la consulta el usuario deberá depositar el material en el lugar indicado para su reacomodo por parte del bibliotecario.</p> <p>4.- Se da por finalizado el servicio.</p> <p>Es responsabilidad del bibliotecario asesorar y guiar al usuario en la búsqueda de los recursos de información que respondan a su necesidad.</p>	n de Biblioteca	
12	PRÉSTAMO EN RESERVA		<p>El usuario, cuando lo requiera, podrá reservar un material por el tiempo que el reglamento interno del Centro de Información determine y deberá acudir a éste para que el bibliotecario le otorgue el préstamo previa identificación y llenado de registro papeleta de préstamo (SB R PP 8.5.1)</p>	Software de administración de recursos de la biblioteca, cuando aplique	Reglamento interno Política de Prestación de Servicios (SB DN PPS 7.5.1)
13	CUBÍCULOS DE ESTUDIO Y/O LECTURA		<p>Cuando se solicite el uso de este servicio, el bibliotecario le entregará el registro de</p>	Registro impreso	Reglamento interno

PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

		<p>cubículos de estudio (SB R CE 8.5.1.a) al usuario, quien anotará sus datos.</p> <p>Se le informará que el préstamo de dicha área será por el tiempo que establezca el Reglamento Interno de su Centro de Información.</p> <p>Al terminar se registrará la hora de salida y se verificarán las condiciones en que se entregue.</p>	<p>Llaves de cubículos (cuando se cuente con ellas)</p>	
14	SALA DE COMPUTADORAS	<p>Cuando el usuario solicite el servicio, el bibliotecario:</p> <p>En centros de auto acceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> Entregará el registro de sala de cómputo (SB R SC 8.5.1), para ser llenado por él. Le solicita una identificación. El bibliotecario orienta al usuario en el uso y manejo del equipo y los recursos de información en línea, cuando así se requiera. Una vez finalizada la sesión se revisa el equipo de cómputo y devuelve la identificación al usuario. <p>En las salas de libre acceso solo se requiere llenar el registro de ingreso de usuarios (SB R RIU 9.1)</p>	<p>Registro impreso</p> <p>Porta-credenciales</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>Software de administración de ciber.</p>	Reglamento Interno
15	FORMACIÓN DE USUARIOS	<p>Es la actividad que lleva a cabo el coordinador del Centro de Información o el personal que designe éste, a fin de capacitar al</p>	<p>Material de apoyo (tríptico, diapositivas, etc.)</p>	Reglamento Interno de los centros de información.

PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

		<p>usuario a través de visitas guiadas donde informará de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Las actividades que se lleven a cabo deberán registrarse en "Registro de Formación de Usuarios" SB_R RAFU 8.5.1 2017 01</p>	<p>Equipo de cómputo</p> <p>Proyector</p>	
16	EMISIÓN DE BOLETINES DE ADQUISICIÓN	<p>Es la actividad que realiza el Coordinador del Centro de Información o quien designe éste, con la finalidad de dar a conocer a los usuarios de las nuevas adquisiciones, a través de diversos medios (boletines, pizarrón de avisos, pantallas de TV, etc.).</p>	<p>Equipo de cómputo</p> <p>Papelería</p> <p>Pizarrón</p> <p>Pantalla de tv (según sea el caso)</p>	
17	PRÉSTAMO DE LOCKERS Y/O CASILLEROS	<p>Servicio que solicita el usuario al bibliotecario mediante los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando se trate de lockers, el usuario se registrará de manera manual en el registro Préstamo de lockers y/o casilleros (SB_R PLC 8.5.1) o automática según corresponda a cada centro de información 	<p>Fichas de paquetería</p> <p>Llaves</p> <p>Lockers</p> <p>Registros impresos</p> <p>Equipo de cómputo</p>	<p>Reglamento Interno del centro de información.</p>



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Claro de letras, crujir de pensamientos



PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

		<p>que cuente con éste servicio.</p> <p>Cuando se trate de paquetería entregará sus pertenencias a cambio de una ficha.</p> <p>2. El bibliotecario le proporcionará una llave del locker o ficha del área de paquetería bajo los términos establecidos en el Reglamento Interno del Centro de Información.</p> <p>3. El usuario depositará sus pertenencias en el espacio designado para estos.</p> <p>4. El usuario está obligado a no dejar objetos de valor y a llevar consigo sus pertenencias al salir del Centro de Información, entregando la ficha o llave previamente proporcionada por el bibliotecario del Centro de Información.</p>		
18	FOTOCOPIADO	<p>El Usuario solicita el servicio al personal responsable del fotocopiado quien deberá realizarlo apegándose a lo establecido en el Aviso para el Área de fotocopiado. Deberá registrar el servicio proporcionado en el formato "Estadística de Fotocopiado" SB R EF 9.1 2017 01</p>	Equipo de fotocopiado	<p>Aviso para el Área de Fotocopiado SB DN AAF 8.2.2.a.2 2018 01</p>
19	CONSULTA DE EN CATÁLOGOS LÍNEA	<p>1.- El usuario se dirige al espacio de consulta del catálogo en línea del Centro de Información.</p>	Equipo de cómputo con conexión a internet.	

PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

		<p>2.- Realiza la búsqueda del libro por autor, título, tema de interés o palabra clave, eligiendo la biblioteca de su interés.</p> <p>3.- Una vez arrojados los resultados de la búsqueda ubica el material en estantería con apoyo del bibliotecario y la señalización.</p> <p>Es responsabilidad del bibliotecario orientar sobre la búsqueda en el catálogo bibliográfico.</p>	<p>Software de administración de recursos de la biblioteca.</p>	
20	IMPRESIONES	<p>Servicio que se otorgará en el módulo correspondiente de cada centro de información cuando el usuario lo solicite. Consiste en la reproducción en papel de archivos digitales.</p> <p>El costo de servicio estará sujeto a lo establecido en cada reglamento interno de cada centro de información, debiéndose expedir un recibo de cobro de ingresos generados (PGRF R IG 7.5.1) cada que se proporcione el servicio.</p>	<p>Equipo de impresión. Papel Equipo de cómputo. Tóner Recibo de cobro de ingresos generados (PGRF R IG 7.5.1).</p>	<p>Reglamento interno de cada centro de información y/o reglamento de centros de auto acceso.</p>
21	SCANNER Y/O DIGITALIZACIÓN	<p>Se lleva a cabo cuando el usuario solicita al personal del módulo que proporcione este servicio, la conversión de un texto o imagen a un archivo en formato digital según sus necesidades. El costo estará sujeto a lo que establezca el Reglamento Interno de cada Centro de</p>	<p>Scanner o digitalizador. Equipo de cómputo. Recibos de cobro (PGRF R IG 7.5.1)</p>	<p>Reglamento Interno.</p>

PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

		Información que proporcione dicho servicio y se realizará con el registro de ingresos generados (PGRF R IG 7.5.1).		
22	SALA PARA PERSONAS CON LIMITACIONES MOTRICES	El usuario que presente alguna discapacidad motriz solicita al personal bibliotecario el uso de la sala para acceder a los servicios que proporcione el centro de información, quien deberá registrarse en el formato registro de ingreso de usuarios (SB R RIU 9.1).	Mobiliario. Equipo de cómputo.	Reglamento Interno del Centro de Información.
23	SALA DE LECTURA	Es un espacio donde el usuario puede consultar bibliografía del Centro de Información o propia, así como también elaboración de trabajos. El personal bibliotecario responsable de dicha sala cuidará que se mantenga el ambiente requerido y orientará al usuario.	Mobiliario.	Reglamento Interno del Centro de Información
24	RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS	Actividad que realiza el personal bibliotecario y supervisa el Coordinador del Centro de Información que consiste en solicitar al usuario evalúe los servicios utilizados a través de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios al menos una vez al año (SB R ESU 8.2.1.c), y cuando lo requiera, podrá presentar sus quejas y/o sugerencias a través del registro (SB R QSU 8.2.1.c) mediante el uso de correo	Registros impresos. Equipo de cómputo e impresión.	Calendario de actividades del sistema bibliotecario.

PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

		electrónico, uso de pantallas, pizarrón, etc. El resultado de la Encuesta de Satisfacción (SB R ESU 8.2.1.c) será publicado por el Coordinador del Centro de Información por alguno de los medios ya señalados.		
25	RECOPIACIÓN DE DATOS	El coordinador del Centro de Información o el Gestor Interno, cuando se requiera solicitará al personal de servicios al público, la información para las mediciones correspondientes de: Satisfacción de los usuarios (SB R ESU 9.1), medición de los procesos SIBIB , seguimiento de objetivos, conformidad del producto, disponibilidad, cuarentena (SB R C 8.7) etc. , así como de quejas y sugerencias de los usuarios (SB R QSU 8.2.1.c).	Registros impresos Personal Equipo de cómputo	N/A
26	PROCESAMIENTO DE DATOS	Se realiza una vez que el gestor interno de la calidad recopila los datos para la medición del proceso de prestación de servicios, los captura en la computadora, según el programa que éste utilice para las mediciones.	Equipo de cómputo Registros Excel PSP	
27	ANÁLISIS DE DATOS	El coordinador del Centro de Información llevará a cabo, al menos dos veces al año , reuniones con el Comité del Centro de Información para analizar los resultados que se desprenden del reporte de estadísticas, el	Equipo de cómputo Proyector	Resultados de la medición



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Claro de letras, crujir de pensamientos

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

		<p>estado que guarda el Sistema de Gestión de Calidad, las necesidades del sistema, la planeación y ejecución de acciones para la mejora; sesión de la cual se elaborará un informe de revisión (SB_R_IRD 9.3) y una minuta (SB_R_M 7.4).</p> <p>Se entregará reporte de análisis de resultados del Centro de Información al proceso de calidad.</p>		
28	MEJORA CONTINUA	<p>Una vez que se hace la revisión por la dirección, el comité de los Centros de Información; conforme a las necesidades de la biblioteca, toman la decisión de llevar a cabo las propuestas de necesidades antes mencionadas en la revisión por la dirección para la mejora continua. Lo cual queda establecido en la minuta correspondiente. (SB_R_M 7.4)</p>		



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Claro de letras, crisol de pensamientos

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

8. DIAGRAMA

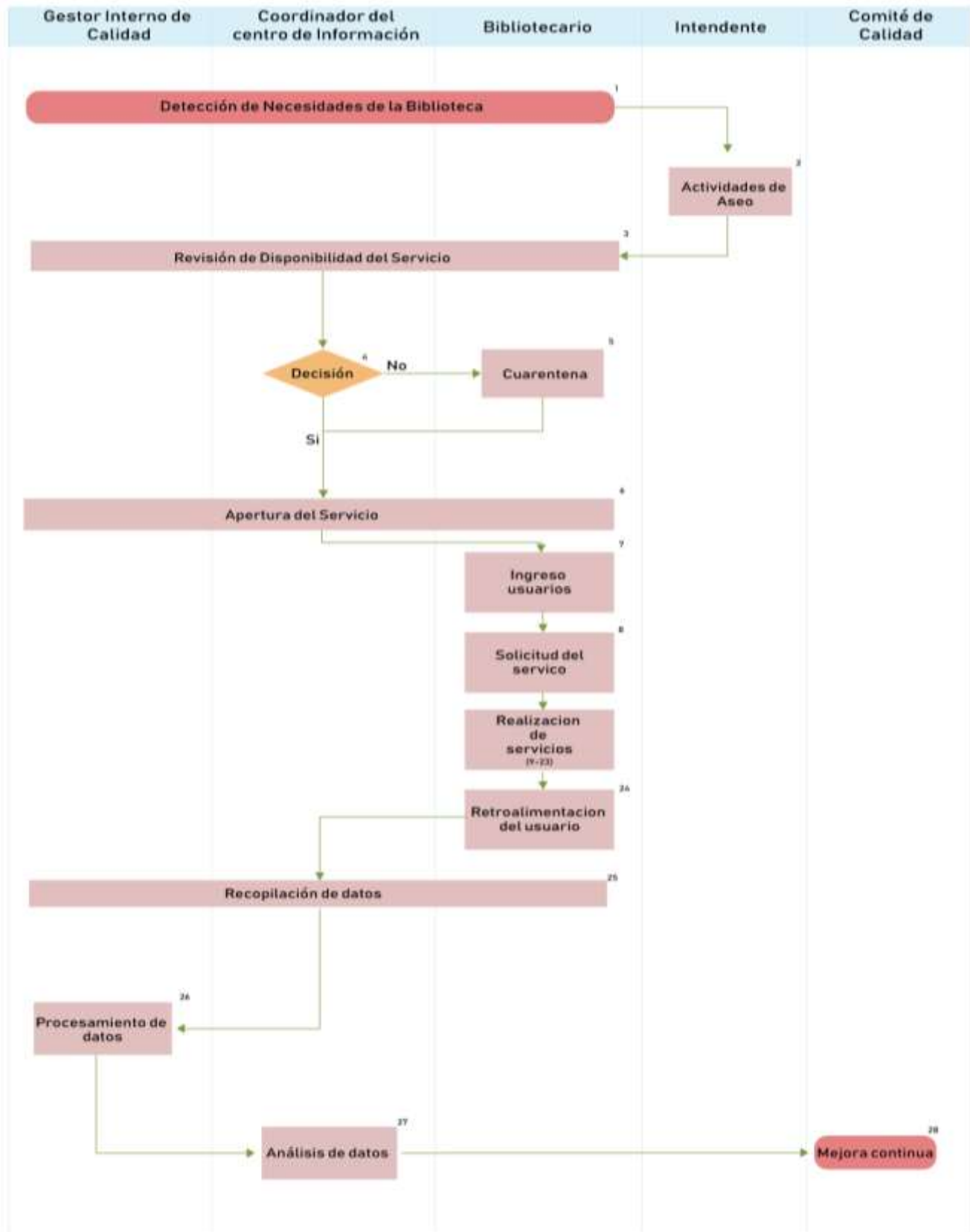


UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Ciencia de Avances, espíritu de perseverancia

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

9. TABLA DE ENTRADAS Y SALIDAS

Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Salida	Receptores de las salidas
<p>Procesos precedentes: Proceso de Gestión de Colecciones. -Proceso de Recursos Financieros -Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas -Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas -Recursos Humanos -Dirección de las Facultades -Programas Federales</p>	<p>Recursos: Solicitud de Servicio Evaluación del Desempeño Programa Anual de Capacitación</p> <p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal capacitado Personal mínimo para operar: <p>Recursos Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo de Computo Papelería Mobiliario Equipos de seguridad y medición: (arco magnético, termo higrómetro, des magnetizador, extintores, cuando aplique) Lector de código de barras Colecciones <p>Recursos Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Software de administración de recursos de la biblioteca. Red inalámbrica universitaria <p>Recursos Normativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema de Gestión de Calidad 	<p>Método para el trabajo:</p> <p>-Procedimiento de Prestación de Servicios</p>	<p>Producto: Préstamo a domicilio</p> <ul style="list-style-type: none"> Préstamo para fotocopiado Préstamo en sala Préstamo en reserva Cubículos de estudio y/o lectura Sala de computadoras Formación de usuarios Emisión de boletines de adquisiciones Préstamo de lockers y/o casilleros Fotocopiado Consulta de catálogos en línea Impresiones Scanner y/o digitalización Sala para personas con limitaciones motrices Sala de lectura 	<p>Procesos posteriores:</p> <p>Usuarios -Seguimiento y medición</p>

PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

	<p>Proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Recursos Financieros (gestión y adquisición de materiales) • Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas (proporciona creación de sistemas y mantenimiento a equipos de cómputo) • Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas (proporciona tutorías para la recuperación de información en línea) • Dirección de las Escuelas y Facultades (gestión y adquisición de materiales) • -Programas Federales (proporciona recurso para colecciones) 		<p>Evidencia: REGISTROS</p>	<p>Partes interesadas:</p> <p>-Alta dirección -Comité de calidad de los centros de información</p>
--	---	--	------------------------------------	---

10. TABLA DE REGISTROS

Registro	Codificación
Actividades de aseo	SB R AA 8.5.1
Catálogo de productos y servicios	SB R CPSP0 8.2.1.a 8.2.2.a 8.5.1.c
Disponibilidad de Servicio	SB R DS 8.7
Detención de necesidades de los usuarios	SB R DNU 4.2.b
Encuesta de satisfacción	SB R ESU 8.2.1.c
Informe de revisión por la Dirección	SB R IRD 9.3
Ingresos generados	PGRF R IG 7.5.1
Papeleta de préstamo	SB R PP 8.5.1
Quejas y sugerencias de los usuarios	SB R QSU 8.2.1.c
Registro de actividades de formación de usuarios	SB R RAFU 8.5.1
Registro de cubículos de estudio	SB R CE 8.5.1.a
Registro de ingreso de usuarios	SB R RIU 9.1
Registro de lockers	SB R PLC 8.5.1
Registro de sala de cómputo	SB R SC 8.5.1

PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

10. INDICADORES

Para obtener los siguientes indicadores de forma automatizada, se tendrá que llenar el registro medición de los procesos operativos [SB_R_MEPOD 8.5.1](#).

Los indicadores se calcularán dependiendo de los servicios con que cuente cada centro de información según indica la tabla del alcance del sistema de gestión de la calidad [SB_D_TASGC 4.3.c](#)

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS PPS01	
PROCESO	Prestación de Servicios
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Gestor interno de la calidad, personal bibliotecario
PROPÓSITO	Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios según las encuestas de satisfacción de los usuarios
META	10
Valor aceptable	Establecidos por afirmaciones en el registro Medición de los procesos operativos, pestaña EESU
FÓRMULA	$GSU = \frac{\sum CI}{\sum E}$ <p>GSU = Promedio de satisfacción de usuarios por ítem; $\sum CI$ = Sumatoria de calificaciones por ítem $\sum E$ = Sumatoria de encuestas aplicadas</p>
¿QUÉ MIDE?	Satisfacción
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Anual
FUENTE DE DATOS	Encuesta de Satisfacción de Usuarios Estadística de Satisfacción de Usuarios Medición de Procesos Operativos

SB_R_ESU_8.2.1.c,
SB_R_ESU_9.1 y
SB_R_MPO_9.1.1

PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

PORCENTAJE DE USUARIOS AFILIADOS AL CENTRO DE INFORMACIÓN POR USUARIO POTENCIAL PPS02	
PROCESO	Prestación de Servicios
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Gestor interno de la calidad
PROPÓSITO	Identificar el porcentaje de alumnos inscritos con cuenta activa en Software de Administración de Biblioteca para préstamos a domicilio
META	100%
Valor aceptable	80%
FÓRMULA	$PUAKUP = \frac{\sum NUEAK}{NUP} * 100$ <p>PUAKUP= Porcentaje de usuarios afiliados al Software de Administración de Biblioteca por usuario potencial</p> <p>$\sum NUEAK$ = Número de usuarios estudiantes activos en Software de Administración de Biblioteca</p> <p>NUP= Número de usuarios potenciales</p>
¿QUÉ MIDE?	Eficacia
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Mensual
FUENTE DE DATOS	Reporte del Software de Administración de Biblioteca Número de alumnos inscritos

PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

PORCENTAJE DEL PRÉSTAMO POR USUARIO A DOMICILIO / FOTOCOPIADO / EN SALA PPS03	
PROCESO	Prestación de Servicios
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Gestor interno de la calidad
PROPÓSITO	Identificar el porcentaje de uso del préstamo: a domicilio, a fotocopiado y en sala
META	100%
Valor aceptable	80%
FÓRMULAS	$PPUD = \frac{\sum PDU}{NUR} * 100$ $PPUF = \frac{\sum PFU}{NUR} * 100$ $PPUS = \frac{\sum PSU}{NUR} * 100$ <p> PPUPD= Porcentaje del préstamo por usuario a domicilio PPUPF= Porcentaje del préstamo por usuario a fotocopiado PPUPS= Porcentaje del préstamo por usuario en sala </p> <p> $\sum PDU$ = Sumatoria del préstamo a domicilio por usuario $\sum PFU$ = Sumatoria del préstamo a fotocopiado por usuario $\sum PSU$ = Sumatoria del préstamo en sala por usuario NUR = Número de usuarios reales </p>
¿QUÉ MIDE?	Eficacia
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Mensual
FUENTE DE DATOS	Se especifican en registro de medición de procesos operativos

PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

PORCENTAJE DE USUARIOS ATENDIDOS SOBRE CAPACIDAD DE CUBÍCULOS, COMPUTADORAS Y LOCKERS PPS04	
PROCESO	Prestación de Servicios
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Gestor interno de la calidad
PROPÓSITO	Identificar el porcentaje del préstamo de: cubículos, computadoras y lockers
META	100%
Valor aceptable	80%
FÓRMULA	$PPC = \frac{\sum NUPC}{(NTEC * \sum DH)} * 100$ $PPC = \frac{\sum NUPC}{(NTEC * \sum DH)} * 100$ $PPL = \frac{\sum NUPL}{(NTEL * \sum DH)} * 100$ <p> PPC= Porcentaje de Préstamo de cubículos PPC= Porcentaje de Préstamo de computadoras PPL= Porcentaje de Préstamo de lockers </p> <p> NTEC = Número total de espacios para cubículos, NTEC= Número total de espacios para computadoras NTEL= Número total de espacios para lockers </p> <p> ∑DH = Días hábiles </p> <p> ∑NUPC = Sumatoria del número de usuarios de préstamos de cubículos ∑NUPC = Sumatoria del número de usuarios de préstamos de computadoras ∑NUPL = Sumatoria del número de usuarios de préstamos de lockers </p>
¿QUÉ MIDE?	Eficiencia
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Mensual
FUENTE DE DATOS	Se especifican en registro de medición de procesos operativos

PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PPS05	
PROCESO	Prestación de Servicios
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Gestor interno de la calidad
PROPÓSITO	Identificar el porcentaje de disponibilidad de los siguientes servicios: Préstamo a domicilio Préstamo para fotocopiado Préstamo en sala Préstamo en reserva Cubículos de estudio y/o lectura Sala de computadoras Formación de usuarios Emisión de boletines de adquisiciones Préstamo de lockers y/o casilleros Fotocopiado Consulta de catálogos en línea Impresiones Scanner y/o digitalización Sala para personas con limitaciones motrices Sala de lectura
META	100%
Valor aceptable	85%
FÓRMULAS	$PDS = (DLM + (NPDCM + (NPDPDM * 0.5)) * 100 / DLM)$ <p> PDS= Porcentaje de Disponibilidad de los servicios DLM = Número de días laborados por mes NPDCM = Número de préstamos a domicilio en cuarentena por mes NPDPDM = Número de préstamos a domicilio parcialmente disponible por mes </p> $PDS = (DLM + (NPFM + (NPFPM * 0.5)) * 100 / DLM)$ <p> PDS= Porcentaje de Disponibilidad de los servicios DLM = Número de días laborados por mes NPFM = Número de préstamos a fotocopiado en cuarentena por mes NPFPM = Número de préstamos a fotocopiado parcialmente disponible por mes </p> $PDS = (DLM + (NPSCM + (NPSPDM * 0.5)) * 100 / DLM)$



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Ciencia de hoy, crisis de pensamiento



PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

	<p>PDS= Porcentaje de Disponibilidad de los servicios DLM = Número de días laborados por mes NPFCM = Número de préstamos en sala en cuarentena por mes NPPFDM = Número de préstamos en sala parcialmente disponible por mes</p> <p>PDS= (DLM+(NPDCM+(NPDPDM*0.5)) *100/ DLM) PDS= (DLM+(NPDCM+(NPDPDM*0.5)) *100/ DLM) PDS= (DLM+(NPDCM+(NPDPDM*0.5)) *100/ DLM) PDS= (DLM+(NPDCM+(NPDPDM*0.5)) *100/ DLM) PDS= (DLM+(NPDCM+(NPDPDM*0.5)) *100/ DLM) PDS= (DLM+(NPDCM+(NPDPDM*0.5)) *100/ DLM) PDS= (DLM+(NPDCM+(NPDPDM*0.5)) *100/ DLM) PDS= (DLM+(NPDCM+(NPDPDM*0.5)) *100/ DLM) PDS= (DLM+(NPDCM+(NPDPDM*0.5)) *100/ DLM)</p> <p>PDS= Porcentaje de Disponibilidad de los servicios DLM = Número de días laborados por mes PDC = Número de préstamos a domicilio en cuarentena por mes NPDPDM = Número de préstamos a domicilio parcialmente disponible por mes</p>
¿QUÉ MIDE?	Eficiencia
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Mensual
FUENTE DE DATOS	Disponibilidad del Servicio

PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

PROMEDIO DE USUARIOS POR SERVICIO* PPS06	
PROCESO	Prestación de Servicios
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Gestor interno de la calidad
PROPÓSITO	Identificar el promedio de usuarios por los siguientes servicios: Préstamo a domicilio Préstamo para fotocopiado Préstamo en sala Cubículos de estudio y/o lectura Sala de computadoras Préstamo de lockers y/o casilleros
META	100%
Valor aceptable	N/A
FÓRMULA	$PUS = \frac{\sum PD}{NM}$ $PUS = \frac{\sum PF}{NM}$ $PUS = \frac{\sum PS}{NM}$ $PUS = \frac{\sum CEL}{NM}$ $PUS = \frac{\sum SC}{NM}$ $PUS = \frac{\sum PLC}{NM}$ <p>PPC= Promedio de usuarios por servicio</p> <p>$\sum PD$ = Sumatoria de Préstamo a domicilio</p> <p>$\sum PF$ = Sumatoria de Préstamo a fotocopiado</p> <p>$\sum PS$ = Sumatoria de Préstamo en sala</p> <p>$\sum CEL$ = Sumatoria de Cubículos de estudio y/o lectura</p> <p>$\sum SC$ = Sumatoria de Sala de computadoras</p> <p>$\sum PLC$ = Sumatoria de Préstamo de lockers y/o casilleros</p> <p>NM = Número de meses</p>



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Claro de letras, crisol de pensadores

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

¿QUÉ MIDE?	Eficiencia
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Anual
FUENTE DE DATOS	Se especifican en registro de medición de procesos operativos

PROCEDIMIENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS

11. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN

No.	Sección	Descripción	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
1	Todo el documento.	Documento nuevo	Proceso de calidad	Septiembre 2017	Comité de calidad	29 septiembre 2017.
2	Desarrollo	Se describen los servicios de acuerdo al orden establecido en la tabla del alcance del SGC. Se eliminan los servicios de préstamo inter-bibliotecario, edición de imágenes digitales y sala de lectura. Se modifican todos los indicadores de calidad.	Proceso de calidad	31 de julio de 2018	Comité de calidad	6 de agosto de 2018
3	Indicadores	Actualización de todos los indicadores	Proceso de calidad y comité de calidad	28 de septiembre de 2018	Comité de calidad	11 de octubre de 2018
4	Indicadores	Actualización de los indicadores	Comité de Calidad	Agosto de 2019	Comité de calidad	Octubre de 2019
	Todo el documento	Se cambió Software Koha por Software de Administración de Recursos de la Biblioteca				
	Tabla de entradas y salidas	Se incluye la tabla de entradas y salidas				