



PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Tabla de contenido

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. VOCABULARIO.....	2
4. ABREVIATURAS.....	2
5. AUTORIDAD	2
6. RESPONSABILIDADES	2
7. DESARROLLO.....	3
8. DIAGRAMA	12
9. TABLA DE ENTRADAS Y SALIDAS.....	13
10. TABLA DE REGISTROS.....	14
11. INDICADORES	15
12. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN	16

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 centros 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

CCI: Coordinador de Centro de Información

GIC: Gestor Interno de la Calidad

POD= Proceso de Organización Documental

5. AUTORIDAD

- a) Coordinador del Centro de información:
 - Concesionar el servicio
 - Coordinar actividades establecidas en el presente procedimiento.
- b) Comité de Biblioteca:
 - Delegar responsabilidades

6. RESPONSABILIDADES

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

7. DESARROLLO

N°	Actividad	Descripción actividades	Responsable	Frecuencia	Recursos	Documento de referencia y/o registros utilizados
1	DETECCIÓN DE NECESIDADES	1. Realiza detección de necesidades de los usuarios, para ello, aplica el formulario: <i>Detección de las necesidades de los Usuarios</i> .	CCI/GIC	Cada tres años	Equipo de cómputo e impresión Internet	Detección de las necesidades de los Usuarios SB R DNU 4.4.2. b 8.2.2
		2. Aplica al usuario la Encuesta de satisfacción.	Bibliotecario	Una vez al año	Material de papelería	Encuesta de Satisfacción de Usuarios SB R ESU 8.2.1.c
		3. Recaba las sugerencias de los usuarios, solicitando el llenado del formulario de Quejas y Sugerencias de los Usuarios.	Bibliotecario	Cuando sea necesario		Quejas y Sugerencias de los Usuarios SB R QSU 8.2.1.c
2	ACTIVIDADES DE ASEO	Realiza las actividades de aseo en las áreas de los centros de información	Personal de intendencia	Según lo determinado en cada centro de información	Instrumentos y materiales de aseo.	Instrucción de trabajo SB IT AA 8.1. e.1 Actividades realizadas en el registro SB R AA 8.5.1
3	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	a) Revisa 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.	CCI/ Bibliotecario	Diariamente	Registro impreso	Disponibilidad del Servicio SB R DS 8.7 Catálogo de Productos y Servicios de los procesos operativos SB D CPSPO 8.2.1.a 8.2.2.a 8.5.1.c
		b) SI cumple con los requisitos establecidos en los procesos operativos se realiza la apertura del servicio.				
		c) Si NO cumple, se señala como no disponible y se envía a cuarentena.				
		d) Gestiona los recursos y los servicios necesarios para su reparación o se concesiona para su uso si las condiciones lo permiten.	CCI	Cuando se requiere		Solicitud de Adquisición de Bienes y Servicios SB R SABS 7.1 8.4.3 Disponibilidad del Servicio SB R DS 8.7
		e) Procede a la apertura del servicio si la disponibilidad de las colecciones y servicios ha sido revisada.	CCI/GIC/ Person al designado	Diariamente		

4	REGISTRO DE INGRESO DE USUARIOS	<p>a) Registro manual: solicita al usuario que anote su ingreso al centro de información, o bien registra al usuario.</p> <p>b) Registro automático: indicará al usuario que registre su ingreso en el sistema según corresponda al Centro de Información.</p>	Bibliotecario y/o usuario según cada centro de información.	Cada que ingrese un usuario	Equipo de cómputo e impresión	<p>Registro de ingreso de usuarios SB R RIU 9.1</p> <p>SIBIB-RAU</p> <p>Software automatizado de cada centro de información</p>
5	SOLICITUD DE SERVICIO	Solicita los servicios disponibles en el catálogo de productos y servicios que sean de su interés.	Usuario	Cada que ingrese un usuario		<p>Reglamento interno de cada centro información.</p> <p>Catálogo de Productos y Servicios de los procesos operativos SB D CPSPO 8.2.1.a 8.2.2.a 8.5.1.c</p>
6	PRÉSTAMO A DOMICILIO	<p>1.Solicita al usuario su identificación.</p> <p>2.Ingresa al software de administración de bibliotecas o proporciona papeleta.</p> <p>3.Identifica al usuario y el libro por medio del lector de código de barras; en el caso del uso de la papeleta de préstamo el usuario deberá indicar los datos solicitados.</p> <p>4.Revisa y describe el estado de conservación del libro.</p> <p>5.Entrega el material al usuario en los términos establecidos en el Reglamento Interno de cada Centro de Información.</p>	Bibliotecario	Cuando el usuario lo requiere	Equipo de cómputo Internet.	<p>Papeleta de préstamo SB R PP 8.5.1</p> <p>Software automatizado de cada centro de información</p> <p>SIBIB-RAU</p> <p>Reglamento Interno de cada Centro de Información</p>
7	PRÉSTAMO PARA FOTOCOPIADO	<p>1. Solicita una identificación y el llenado del registro.</p> <p>2.Revisa el estado de conservación del material para préstamo.</p> <p>3. Autoriza con su firma.</p> <p>4. Deberá regresar el material para que se autorice la devolución de su identificación, previa revisión del estado de conservación del material por el bibliotecario.</p>	Bibliotecario	Cuando el usuario lo requiere	Equipo de cómputo Internet Impresión	<p>Reglamento interno de cada CI</p> <p>Papeleta de préstamo SB R PP 8.5.1</p> <p>Software automatizado de cada centro de información</p> <p>SIBIB-RAU</p>
8	PRÉSTAMO EN SALA	<p>7.1 Estantería cerrada</p> <p>a) Solicita el material a consultar al bibliotecario en servicio; quien, apoyado en el catálogo</p>	Usuario	Cuando el usuario lo requiere	Impresión	<p>Reglamento interno de cada CI</p> <p>Papeleta de préstamo</p>

		<p>correspondiente, lo localiza en la estantería y lo proporciona.</p> <p>b) Presenta una credencial vigente al bibliotecario para identificarse.</p> <p>c) Revisa el estado de conservación del material, llena los datos personales y cualquier observación adicional sobre características del libro.</p>				<p>SB R PP 8.5.1</p> <p>Software automatizado de cada centro de información</p> <p>SIBIB-RAU</p>
		<p>d) Revisa el estado de conservación del material y que dicha información corresponda a la registrada.</p> <p>e) Autoriza el préstamo y el usuario podrá realizar la consulta del material únicamente en la sala de lectura del Centro de Información.</p> <p>f) Revisa el estado de conservación del material para poder devolver la identificación al usuario y así dar por terminado el servicio.</p>	Bibliotecario			
		<p>7.2 Estantería abierta</p> <p>a) Ubica el material a consultar, apoyándose del bibliotecario en servicio, catálogo en línea y la señalización en estantería para su ubicación.</p> <p>b) Se dirige al área de lectura para realizar su consulta.</p> <p>c) Deposita el material en el lugar indicado para su reacomodo por parte del bibliotecario, después de su consulta.</p>	Usuario			
9	PRÉSTAMO EN RESERVA	<p>1. Reserva un material por el tiempo que el reglamento interno del Centro de Información determine.</p> <p>2. Acude al Centro de Información para que el bibliotecario le otorgue el préstamo previa identificación y llenado de registro papeleta.</p>	Usuario	Cuando el usuario lo requiere	Impresión	<p>Reglamento interno de cada CI</p> <p>Papeleta de préstamo</p> <p>SB R PP 8.5.1</p> <p>Software automatizado de cada centro de información</p> <p>SIBIB-RAU</p>

10	CUBÍCULOS DE ESTUDIO Y/O LECTURA	<p>a) Entrega el registro de cubículos de estudio y anota los datos del usuario, cuando solicita el servicio.</p> <p>b) Solicita el registro de la hora de salida del usuario.</p> <p>c) Verifica las condiciones en que se entrega el cubículo de estudio.</p>	Bibliotecario	Cuando el usuario lo requiere	Impresión	<p>Registro de cubículos de estudio SB R CE 8.5.1.a</p> <p>Reglamento interno de cada CI</p> <p>Software automatizado de cada centro de información</p> <p>SIBIB-RAU</p>
11	SALA DE COMPUTADORAS	<p>1. Solicita al usuario el llenado del registro de sala de cómputo y una identificación.</p> <p>2. Orienta al usuario en el uso y manejo del equipo, así como los recursos de información en línea disponibles.</p> <p>3. Revisa el equipo de cómputo y devuelve la identificación al usuario, una vez finalizado el servicio.</p> <p>4. En las salas de libre acceso solo se requiere llenar el registro de ingreso de usuarios.</p>	Bibliotecario	Cuando el usuario lo requiere	<p>Registro impreso</p> <p>Porta credenciales</p> <p>Equipo de cómputo</p>	<p>Registro de ingreso de usuarios SB R RIU 9.1</p> <p>Sala de cómputo SB R SC 8.5.1</p> <p>Reglamento interno de cada CI</p> <p>Software automatizado de cada centro de información</p> <p>SIBIB-RAU</p>
12	FORMACIÓN DE USUARIOS	<p>Solicita el servicio al centro de información.</p> <p>-Capacita al usuario a través de visitas guiadas.</p> <p>- Registra la actividad</p>	<p>Usuario</p> <p>CCI/Personal designado</p>	Cuando el usuario la solicita	<p>Material de apoyo (tríptico, diapositivas, etc.)</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>Proyector</p>	<p>Registro de Formación de Usuarios SB R RAFU 8.5.1</p> <p>Política de Prestación del Servicio SB DN PPS 7.5.1</p> <p>Reglamento interno de cada CI</p> <p>Software automatizado de cada centro de información</p> <p>SIBIB-RAU</p>

13	PRÉSTAMO DE LOCKERS Y/O CASILLEROS	<p>Lockers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicita el servicio - Registra de manera manual o automática según corresponda a cada centro de información que cuente con este servicio. <p>Casillero</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicita el servicio - Entregará sus pertenencias a cambio de una ficha. <p>NOTA: EN EL CASO DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN QUE CUENTAN CON VARIOS SERVICIOS EN UN SÓLO ESPACIO FÍSICO, PODRÁN REGISTRAR ESTE SERVICIO ÚNICAMENTE EN EL REGISTRO DE INGRESO DE USUARIOS O SOFTWARE AUTOMATIZADO DE CADA CENTRO DE INFORMACIÓN.</p>	Usuario	Cuando el usuario lo solicita	Fichas de paquetería Llaves Lockers Registros impresos Equipo de cómputo	<p>Registro de ingreso de usuarios SB R RIU 9.1</p> <p>Préstamo de lockers y/o casilleros SB R PLC 8.5.1</p> <p>Software automatizado de cada centro de información</p> <p>Política de Prestación del Servicio SB DN PPS 7.5.1</p> <p>Reglamento interno de cada CI</p> <p>SIBIB-RAU</p>
		<ul style="list-style-type: none"> - Proporciona una llave del lockers o ficha del área de paquetería bajo los términos establecidos en cada Reglamento Interno del Centro de Información. 	Bibliotecario			
		<ul style="list-style-type: none"> - Deposita sus pertenencias en el espacio designado. 	Usuario			
14	FOTOCOPIADO	Solicita el servicio.	Usuario			Aviso para el Área de fotocopiado

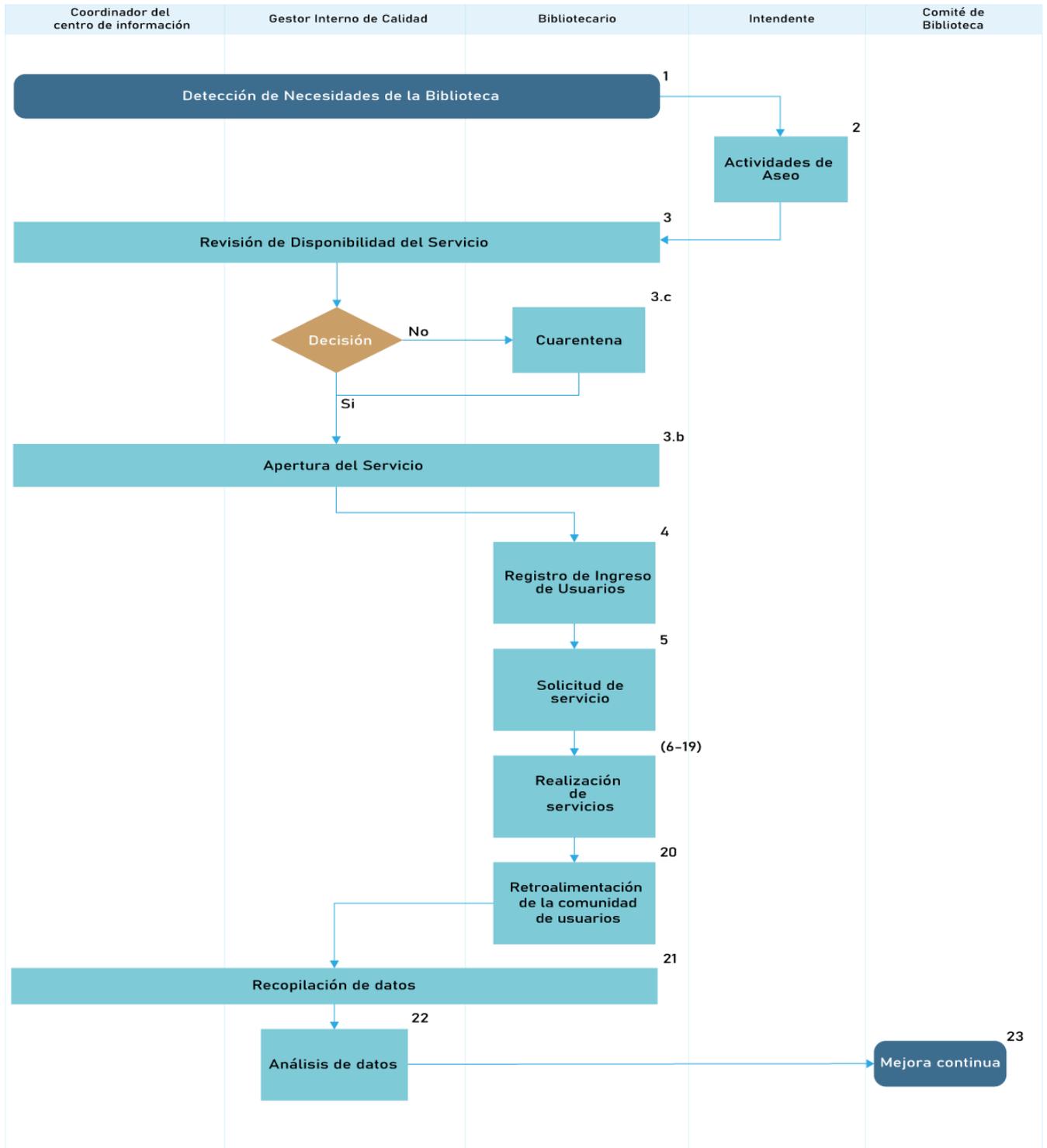
		Registra el servicio proporcionado	Bibliotecario	Cuando el usuario lo solicita	Equipo de fotocopiado	<p>Estadística de Fotocopiado SB R EF 9.1</p> <p>Política de Prestación del Servicio SB DN PPS 7.5.1</p> <p>Ingresos generados SB R IG 7.5.1</p> <p>Reporte de ingresos generados SB R RIG 8.5.1 2023 02</p> <p>Software automatizado de cada centro de información</p> <p>Reglamento interno de cada CI</p> <p>SIBIB-RAU</p>
15	IMPRESIONES	Solicita el servicio.	Usuario	Cuando el usuario lo solicita	Equipo de impresión Papel Equipo de cómputo. Tóner	<p>Política de Prestación del Servicio SB DN PPS 7.5.1</p> <p>Ingresos generados SB R IG 7.5.1</p> <p>Reporte de ingresos generados SB R RIG 8.5.1 2023 02</p> <p>Software automatizado de cada centro de información</p> <p>Reglamento interno de cada CI</p> <p>SIBIB-RAU</p>
		Registra el servicio proporcionado.	Bibliotecario			
16	SCANNER Y/O DIGITALIZACIÓN	Solicita al personal del módulo que proporcione este servicio,	Usuario	Cuando el usuario lo solicita	Scanner o digitalizador. Equipo	Política de Prestación del Servicio

		Registra el servicio proporcionado.	Bibliotecario		de cómputo.	SB DN PPS 7.5.1 Ingresos generados SB R IG 7.5.1 Reporte de ingresos generados SB R RIG 8.5.1 2023 02 Software automatizado de cada centro de información Reglamento interno de cada CI SIBIB-RAU
17	SALA PARA PERSONAS CON LIMITACIONES MOTRICES	a) Solicita el servicio b) Registra el uso de la sala para acceder a los servicios que proporcione el centro de información.	Usuario	Cuando el usuario lo solicita	Mobiliario Equipo de cómputo.	Registro de ingreso de usuarios SB R RIU 9.1 Política de Prestación del Servicio SB DN PPS 7.5.1 Software automatizado de cada centro de información Reglamento interno de cada CI SIBIB-RAU
18	SALA DE LECTURA	c) Solicita el servicio d) Registra el uso de la sala.	Usuario	Cuando el usuario lo solicita	Mobiliario Equipo de cómputo.	Registro de ingreso de usuarios SB R RIU 9.1 Política de Prestación del Servicio SB DN PPS 7.5.1 Software automatizado de cada centro de información Reglamento interno de cada CI SIBIB-RAU

19	PRÉSTAMO DE LAPTOP	e) Solicita el servicio f) Registra el uso del préstamo de laptop	Usuario	Cuando el usuario lo solicita	Laptop	Registro de ingreso de usuarios SB R RIU 9.1 Software automatizado de cada centro de información Sala de cómputo SB R SC 8.5.1 Reglamento interno de cada centro de información Política de Prestación del Servicio SB DN PPS 7.5.1
20	RETROALIMENTACIÓN DE LA COMUNIDAD DE USUARIOS	Recaba la información requerida solicitando al usuario que evalúe los servicios utilizados a través de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios; cuando lo requiera, podrá presentar sus quejas y/o sugerencias, mediante el uso de correo electrónico, uso de pantallas, pizarrón, buzón, etc.	Bibliotecario	Una vez al año	Equipo de cómputo Registros impresos	Encuesta de Satisfacción de Usuarios SB R ESU 8.2.1.c Quejas y sugerencias de los Usuarios SB R QSU 8.2.1.c

21	RECOPIACIÓN DE DATOS	Solicita al personal de servicios al público la información para las mediciones correspondientes de satisfacción de los usuarios, medición de los procesos SIBIB, seguimiento de objetivos, conformidad del producto, disponibilidad, cuarentena etc., así como de quejas y sugerencias de los usuarios.	CCI /GIC/Biblioteca	Una vez al año	Registros impresos Personal Equipo de cómputo	<p>Medición de los procesos operativos SB R MPO 9.11 SB R MEP 9.1.1</p> <p>Plataforma SIBIB SB PL SIBIB 9.1</p> <p>Quejas y sugerencias de los Usuarios SB R DNU 4.4.2. b 8.2.2</p> <p>Encuesta de satisfacción de usuarios SB R ESU 8.2.1.c</p> <p>Papeleta de préstamo SB R PP 8.5.1</p> <p>Quejas y sugerencias de los usuarios SB R QSU 8.2.1.c</p> <p>Cuarentena SB R C 8.7</p> <p>Plataforma Objetivos de Calidad</p> <p>Disponibilidad del Servicio SB R DS 8.7</p>
22	ANÁLISIS DE DATOS	Analiza los datos que se desprenden del reporte de estadísticas, el estado que guarda el Sistema de Gestión de Calidad, las necesidades del sistema, la planeación y ejecución de acciones para la mejora. De dicho análisis, se elaborará una minuta.	Comité de Biblioteca	1 vez al año	Equipo de cómputo Proyector	Minuta SB R M 7.4
23	MEJORA CONTINUA	Determina llevar a cabo las propuestas de necesidades identificadas en la revisión por la dirección para la mejora continua, lo cual queda establecido en la minuta correspondiente.	Comité de Biblioteca	Anual		Minuta SB R M 7.4

8. DIAGRAMA



9. TABLA DE ENTRADAS Y SALIDAS

Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Salida	Receptores de las salidas
Procesos precedentes: -Proceso de Recursos Financieros -Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas -Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas - Proceso de Formación de Recursos Humanos -Dirección de las escuelas, facultades, institutos o unidades profesionales -Programas Federales	Recursos: Solicitud de Servicio Evaluación del Desempeño Programa Anual de Capacitación Recursos Humanos: • Personal capacitado • Personal mínimo para operar Recursos Materiales: • 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 Recursos Tecnológicos: • Software de administración de recursos de la biblioteca. • Red inalámbrica universitaria Recursos Normativos: • Sistema de Gestión de Calidad	Método para el trabajo: - Procedimiento de Prestación de Servicios	Servicios Disponibles: • Préstamo a domicilio • Préstamo para fotocopiado • Préstamo en sala • Préstamo en reserva • Cubículos de estudio y/o lectura • Sala de computadoras • Formación de usuarios • Préstamo de lockers y/o casilleros • Fotocopiado • Impresiones • Scanner y/o digitalización • Sala para personas con limitaciones motrices • Sala de lectura • Préstamo de laptop	Procesos posteriores: Seguimiento y medición
	Proveedores: • 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, facultades, institutos o unidades profesionales (gestión y adquisición de materiales) • -Programas Federales (proporciona recurso para colecciones)		Evidencia: REGISTROS	Partes interesadas: - Usuarios -Alta dirección -Comité de calidad de los centros de información

10. TABLA DE REGISTROS

Nombre del registro	Codificación
Actividades de aseo	SB_R_AA 8.5.1
Cuarentena	SB_R_C 8.7
Catálogo de productos y servicios	SB_D_CPSPO 8.2.1.a 8.2.2.a 8.5.1.c
Disponibilidad de Servicio	SB_R_DS 8.7
Detección de necesidades de los usuarios	SB_R_DNU 4.4.2. b 8.2.2
Encuesta de satisfacción de usuarios	SB_R_ESU 8.2.1.c
Ingresos generados	SB_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 y/o casilleros	SB_R_PLC 8.5.1
Registro de sala de cómputo	SB_R_SC 8.5.1
Política de Prestación del Servicio	SB_DN_PPS 7.5.1
Medición de procesos operativos	SB_R_MPO 9.11 SB_R_MEP 9.1.1
Plataforma SIBIB	SB_PL_SIBIB 9.1
Reporte de ingresos generados	SB_R_RIG 8.5.1 2023_02

11. 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](#)

	Indicador	Objetivo	Meta	Método	Periodicidad de la medición y el análisis	Registro fuente
PPS 01	Porcentaje de usuarios satisfechos con la colección y los servicios	Identificar el porcentaje de satisfacción de los usuarios con la colección y los servicios	80%	$PUSCS = \frac{\sum CI}{\sum EA} * 100$ PUSCS= Porcentaje de usuarios satisfechos con la colección y los servicios $\sum CI$ =Sumatoria de calificaciones por ítem $\sum EA$ = Sumatoria de encuestas aplicadas	Anual	Encuesta de satisfacción Medición de los Procesos Operativos
PPS 02	Conformidad Porcentaje de disponibilidad de los servicios	Identificar el porcentaje de disponibilidad de los servicios	80%	$PDS = \frac{\sum NDLM - \sum NDSCM - \sum NDSPD}{\sum NDLM} * 100 / DLM$ PDS= Porcentaje de disponibilidad de los servicios $\sum NDLM$ = Sumatoria de número de días laborados por mes $\sum NDSCM$ = Sumatoria de número de días de servicios en cuarentena por mes $\sum NDSPD$ = Sumatoria de número de días de servicios parcialmente disponible por mes	Anual	Disponibilidad del servicio

12. 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. 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				
5	Abreviaturas	Se agrega: CCI Y GIC Se elimina: PPD	Comité de calidad del Sistema Bibliotecario	Junio 2023	Comité de calidad del Sistema Bibliotecario	Junio 2023 (Foro)
	Desarrollo	Se agrega: Servicio préstamo de laptop Se elimina: Emisión de boletines de adquisiciones y Consulta de catálogos en línea Actividad 13: se agrega nota.				
	Indicadores	Se modifican todos los indicadores.				
6	Desarrollo	Actividad 1 se cambia el tiempo de aplicación de la encuesta de detección de necesidades a cada tres años.	Comité de calidad del Sistema Bibliotecario	Agosto 2024	Comité de calidad del Sistema Bibliotecario	Septiembre 2024 (Foro)