

SERVICIOS

PROCESO DE FORMACIÓN DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	REQUISITOS DE USO
<p>ENCUADERNACIÓN DE ACERVOS CONTEMPORÁNEOS</p>	<p>Encuadernación de acervo bibliográfico dañado, cuya finalidad es la de proteger y conservar en óptimas condiciones los materiales para los usuarios.</p>	<p>PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO: PARA EL PRODUCTO: COMPAGINACIÓN: La paginación de la obra deberá estar en orden, no deberá tener hojas mal acomodadas o de cabeza. COSTURA: Al abrir el libro, la costura no debe ser visible ESPAMPADO: Texto claro y legible. 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. MONTAJE: 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. LIMPIEZA: El libro deberá estar libre de pegamento y polvo.</p>	<p>Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.</p>

PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL			
SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	REQUISITOS DE USO
CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE ACERVOS	Catalogación y Clasificación de acervo bibliográfico con la finalidad de mantener actualizado el catálogo KOHA para el acceso y la recuperación de la información.	<p>PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <p>Personal competente para la clasificación y catalogación de acervo.</p> <p>Equipo de cómputo conectado a internet e impresoras de etiquetas y lectores de códigos de barras.</p> <p>Acceso a documentos de consulta, como lo son: reglas de catalogación angloamericanas, esquemas de clasificación LC, Encabezamientos de materia y otros documentos requeridos.</p> <p>Materiales para la habilitación de acervos catalogados y clasificados.</p> <p>PARA EL PRODUCTO:</p> <p>Deberán coincidir las etiquetas del lomo y la contraportada con la registrada en el ítem del libro en el catálogo KOHA.</p> <p>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.</p>	<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 y, en su caso, con las reglas de catalogación angloamericanas, esquemas de clasificación LC, Encabezamientos de materia y otros documentos requeridos.</p>
PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS			
SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	REQUISITOS DE USO
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 en la 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.	Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.
PROGRAMA PREVENTIVO DE EQUIPO DE COMPUTO	Servicio programado para prolongar la vida útil de los bienes informativos.	Debe cumplir con los requisitos establecidos en el programa anual de mantenimiento de cómputo o los requeridos por el cliente.	Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.
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.	Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.
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.	Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.
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.	<p>INSTRUCTOR: 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 de los participantes acordes a los objetivos de aprendizaje.</p> <p>PROCESO: Convocatoria a los participantes. Elección de los participantes. Cubrir los requerimientos de materiales y equipos especificados por el instructor.</p>	Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.
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.	PARTICIPANTES: Para acreditar el taller se requiere la asistencia a las sesiones programadas y entrega de trabajo final.	Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.

<p>CURSO-TALLER</p>	<p>El instructor asegura el conocimiento mediante los métodos de instrucción: diálogo-discusión y demostración-ejecución. El primero de ellos permite abordar temas, explorando desde diferentes perspectivas teóricas, prácticas, o bien, por la experiencia laboral, 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.</p>	<p>La calificación aprobatoria mínima es de 8, con un 80% de asistencia por parte del asistente.</p>	<p>Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.</p>
---------------------	--	--	--

<p style="text-align: center;">CHARLA</p>	<p>Este tipo de capacitación se ofrece cuando se tiene la necesidad de desarrollar una determinada 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 ajustarán 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 la 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.</p>	<p>INSTRUCTOR: Demostrar el conocimiento del tema que va a impartir mediante diplomas o certificados que avalen la competencia. Presentar el formato de charla requisitado acorde a los objetivos de aprendizaje.</p> <p>PROCESO:</p> <p>Convocatoria de los participantes. Cubrir los requerimientos de materiales y equipos especificados por el instructor.</p> <p>PARTICIPANTES:</p> <p>Acreditar la evaluación final.</p>	<p>Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.</p>
--	---	---	--

TUTORÍA	<p>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 se abordarán deberán ser sobre las actividades laborales que realizan de manera cotidiana. Dentro de tres meses se evaluará la habilidad sobre la que se le capacitó al personal, y si el resultado de su evaluación es en el parámetro 4 de la escala estimativa entonces el participante se considera apto para el desempeño de la habilidad en su totalidad, además de que sirve como indicador de que se cumplió con el objetivo de la tutoría.</p>	<p>La calificación que determina que la tutoría cumplió el objetivo es dentro del parámetro 4.</p>	<p>Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.</p>
DIPLOMADO	<p>Este tipo de formación es la integración secuencial de diferentes cursos y talleres, usando los métodos de instrucción: expositiva, diálogo-discusión y demostración-ejecución. Al final de cada asignatura se presenta evaluación, y la integración de todas las evaluaciones se promedia para obtener una sola calificación.</p>	<p>INSTRUCTOR: Demostrar el conocimiento del tema que va a impartir mediante diplomas o certificados que avalen la competencia. Presentar la planeación, manual del participante acorde a los objetivos de aprendizaje. PROCESO: Elección de los participantes. Cubrir los requerimientos de materiales y equipos especificados por el instructor. PARTICIPANTES La calificación aprobatoria mínima es de 8, con un 80% de asistencia por parte del asistente.</p>	<p>Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.</p>
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. 20 días después de la auditoría, los Centros de Información y Procesos de soporte deberán contar con planificación de las 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.
INTEGRACIÓN DE CENTROS DE INFORMACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO	Describir las actividades a seguir en el Proceso de Integración de Centros de Información al Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario de la Universidad Michoacana, con la finalidad de lograr la integración con los procesos implantados de Gestión de Colecciones y Prestación de Servicios.	Contar con la infraestructura mínima para un Centro de Información. Hacer una solicitud a la Dirección de Bibliotecas para integrarse al Sistema de Gestión de Calidad. Conformar un Comité de Biblioteca. Cubrir las necesidades determinadas en el Diagnóstico de necesidades para un Centro de Información que realiza el Departamento de Planeación Universitaria.	Contar con un Coordinador del Centro de Información y un Gestor Interno de Calidad. Atender a las indicaciones y tutorías para la implantación de los procedimientos y documentación.
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 también 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 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.	Aplicar registros del sistema de gestión de la calidad para el proceso.

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.	Aplicar registros del sistema de gestión de la calidad para el proceso.
TALLERES DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS	Estos talleres pretenden que los usuarios desarrollen la habilidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida.	Contenidos útiles. Aumentar el conocimiento sobre los temas. Herramientas y ejercicios de búsqueda y recuperación de la información.	Aplicar registros del sistema de gestión de la calidad para el proceso.
SEMINARIO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LÍNEA	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.	Aplicar registros del sistema de gestión de la calidad para el proceso.
PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS	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.	Aplicar registros del sistema de gestión de la calidad para el proceso.
CITAS Y REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: SISTEMA APA 7.A EDICIÓN	Este taller tiene como finalidad conocer las reglas que permitan citar y elaborar una lista de referencias bibliográficas de acuerdo con las normas del Sistema APA en su séptima edición.	Contenidos útiles. Aumentar el conocimiento sobre los temas. Descripción de las normas del sistema APA séptima edición .	Aplicar registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.
ELABORACIÓN DE UN ENSAYO ACADÉMICO	En este taller se presenta la estructura de un Ensayo Académico, qué contenido conforma cada parte y algunas estrategias lingüísticas y discursivas para una adecuada redacción.	Contenidos útiles. Aumentar el conocimiento sobre los temas. Descripción de la estructura de un Ensayo académico.	Aplicar registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.

PROTOCOLO DE TESIS	En este taller se presenta la estructura de un Protocolo de Tesis, cómo se organizan las diferentes partes que lo conforman y algunas estrategias para una adecuada redacción.	Contenidos útiles. Aumentar el conocimiento sobre los temas. Descripción de la estructura de un protocolo de tesis.	Aplicar registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.
ORTOGRAFÍA	En este taller se exponen los elementos básicos para escribir correctamente: puntuación, acentuación y uso de grafías.	Contenidos útiles. Aumentar el conocimiento sobre los temas. Descripción de los elementos para escribir correctamente.	Aplicar registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.
REDACCIÓN ACADÉMICA	En este taller se refuerzan las habilidades de escritura a través de diferentes estrategias de redacción: adecuación, cohesión y coherencia.	Contenidos útiles. Aumentar el conocimiento sobre los temas. Descripción de los elementos para escribir correctamente.	Aplicar registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.
CARACTERÍSTICAS LINGÜÍSTICO-DISCURSIVAS DE TEXTOS ADMINISTRATIVOS	En este taller se presentan las características lingüístico-discursivas de los textos administrativos y algunas estrategias de redacción y ortografía para una adecuada escritura de este tipo de textos.	Contenidos útiles. Aumentar el conocimiento sobre los temas. Descripción de las características lingüístico-discursivas de textos administrativos.	Aplicar registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.
PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS			
SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	REQUISITOS DE USO
SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS	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). El producto o servicio solicitado debe estar incluido en el POASB.	Los materiales de papelería y limpieza se proporcionan trimestralmente. Los materiales de infraestructura y demás materiales solicitados se proporcionan conforme a la liberación del presupuesto institucional.
PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES			
SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	REQUISITOS DE USO

	<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>	<p>PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>PARA EL PRODUCTO:</p> <p>" COMPAGINACIÓN:</p> <p>La paginación de la obra deberá estar en orden, no deberá tener hojas mal acomodadas o de cabeza."</p> <p>CARTERA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consolidación: cantos, puntas y recubrimientos debidamente firmes. 2. Refuerzo: cofias, cañuelas y lomo, fijos. 3. Reposición: completa y debidamente adherida. 4. Sujeción: tapas sujetas al libro. 5. Recuperación de plano: tapas con su forma plana. 	<p>Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.</p>
--	---	---	--

**MANTENIMIENTO DE ACERVOS
ESPECIALES**

CUERPO:

1. Consolidación: hojas con una consistencia estable y sin dobleces.
2. Refuerzo: hojas sin faltantes ni rasgaduras.
3. Sujeción: cuadernillos y hojas adheridos al libro.
4. Recuperación de plano: hojas y puntas en su forma plana.
5. Material plegado: libre en punto de unión; dobleces corregidos y/o reforzados; galerías y rasgaduras reforzadas.
6. Eliminación de cinta adhesiva: cinta adhesiva sustituida por papel japonés.

		<p style="text-align: center;">ESTRUCTURA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guardas: reforzadas en rasgaduras, galerías, dobleces y cañuelas; planas y sujetas al libro. 2. Endose: debidamente adherido. 3. Cabezas: adherida y firme. 4. Costura: al abrir el libro la costura debe estar firme y completa. 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. <p style="text-align: center;">DESINFECCION:</p> <p style="text-align: center;">Libre de hongos y bacterias.</p> <p style="text-align: center;">ENCUADERNACION DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS: compaginado, cosido, estampado, montado y limpio.</p> <p style="text-align: center;">LIMPIEZA:</p> <p style="text-align: center;">Libre de polvo.</p> <p style="text-align: center;">GUARDAS:</p> <p style="text-align: center;">Limpias, acorde a las medidas del libro, identificadas.</p>	
--	--	---	--

***Nota:** Para la difusión de los servicios que ofrece cada centro de información

Sección	Descripción	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
TODO	Documento nuevo.	Comité de Calidad del SB	ago-17	Comité de Calidad del SB	Agosto de 2017
PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES	Se incluye el servicio de mantenimiento de acervos especiales y servicio de fumigación.	Comité de Calidad del SB	1 de octubre de 2019	Comité de Calidad del SB	1 de octubre de 2019

PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES	Se eliminó todo lo referente a fumigación				
PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS	Se cambia el nombre del servicio: limpieza, mantenimiento de equipo de cómputo, actualización de software y actualización de hardware por PROGRAMA PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO.				
PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	<p>Se incluye en participantes en la parte de charla, acreditar la evaluación final</p> <p>Se incluye en tutoría: Dentro de tres meses se evaluará la habilidad sobre la que se le capacitó al personal, y si el resultado de su evaluación es en el parámetro 4 de la escala estimativa entonces se considera que el participante es apto para el desempeño de la habilidad en su totalidad y que se cumplió con el objetivo de la tutoría.</p> <p>Se incluye en requisitos: La calificación que determina que la tutoría cumplió el objetivo es dentro del parámetro 4.</p>	Comité de Calidad del SB	5 de septiembre de 2022	Comité de Calidad del SB	15 de septiembre de 2022

<p>PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS</p>	<p>Se agregaron los servicios de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Taller de Citas y Referencias Bibliográficas: Sistema APA 7.a edición. 2.- Taller de Elaboración de un Ensayo académico. 3.- Taller de Elaboración de un Protocolo de Tesis. 4. Taller de Ortografía. 5. Taller de Redacción académica. 6. Taller de Características lingüístico-discursivas de textos administrativos. <p>También se solicitó la corrección de la parte "Requisitos de uso" donde se menciona: Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.</p>				
<p>PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL</p>	<p>Se elimina el servicio de actualización del catálogo Koha.</p>				
<p>PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Se agregó el servicio de Integración de Centros de Información al Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario.</p>				