

POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

1. PROPÓSITO

La presente política tiene como objetivo establecer los términos en los cuáles se proporcionarán los servicios de: Servicio de cursos y charlas y Servicio de referencia virtual.

2. SERVICIO DE CURSOS Y CHARLAS

Este servicio tiene la finalidad de ofrecer capacitación a toda la comunidad universitaria, sobre los recursos de información disponibles en la Biblioteca Virtual de la UMSNH, dicho servicio se proporcionará en los siguientes términos.

- a) La solicitud del servicio se realizará por medio de un oficio de elaboración libre, dirigido al subdirector/a de bibliotecas.
- b) Se atenderán las solicitudes pertenecientes a facultades e institutos, docentes y estudiantes.
- c) Se recibirán solicitudes para la realización de capacitaciones durante todo el año. El horario de atención a solicitudes es de 8:00 a 20:00 hrs.
- d) Las solicitudes de capacitación deberán contener el lugar a realizarse, fecha y hora, así como el número de personas al cual va dirigido.
- e) La actividad de capacitación se desarrollará en acuerdo a las necesidades del solicitante y los tiempos disponibles por el PDHI.
- f) La calendarización del evento de capacitación, se realizará en base a la disponibilidad de los instructores.
- g) Se brindará la capacitación en el orden en que hayan sido presentadas las solicitudes.
- h) Se desarrollará la actividad de capacitación, revisando que existan las condiciones adecuadas para su realización, si por alguna razón no se cumplieran con todas las condiciones para el desarrollo de la actividad la responsable del proceso lo hará saber al solicitante pudiéndose cancelar dicha actividad.

3. SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL

Este servicio tiene como finalidad brindar atención virtual a toda la comunidad universitaria, sobre el uso correcto de los recursos de información en línea de los que dispone la institución, así como resolver dudas sobre el funcionamiento de las plataformas, orientación sobre los recursos de información en línea y recuperación de documentos.

- a) El horario de atención a solicitudes es de 8:00 a 14:00 horas, en caso de hacer la solicitud fuera de este horario, la respuesta a la solicitud será a partir de las 8:00 horas del siguiente día hábil.
- b) Se dará servicio en el orden en que hayan sido presentadas las solicitudes.
- c) Se cuenta con un periodo de 48 horas para verificar y evaluar la solicitud.

- d) Los solicitantes realizarán su petición mediante el formulario: <http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx/index.php/servicios-a-usuarios/referencia-virtual>
- e) Los solicitantes indicarán sus datos personales, indicando claramente su correo electrónico, pues es al donde llegará la respuesta a su duda, comentario o solicitud.
- f) Solamente se recibirán solicitudes de miembros de la comunidad universitaria.
- g) Se recibirán las solicitudes de documentos para los recursos listados en el apartado de bases de datos contratadas o recursos que se encuentren disponibles en la Biblioteca Virtual.
- h) El servicio de referencia virtual no elaborará bibliografías, análisis de citas a autores, elaborar investigaciones.
- i) Una vez que se ha prestado el servicio, el usuario responderá la evaluación de satisfacción que será enviada por el referencista virtual.

Proceso de Desarrollo de Habilidades Informativas	
Edificio "S" Ciudad Universitaria	
Tel. 3167150	
http://www.dgb.umich.mx/index.php/subdirectora/p-g-c-i	

4. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN

No.	Sección	Descripción	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
1	Todo	Documento nuevo	Comité de calidad	10 de agosto de 2020	Comité de calidad	10 de agosto de 2020
2	Servicio de cursos y charlas	Se modifica la forma de solicitud el servicio de cursos y charlas. Se agrega la figura del subdirector/a	Proceso de Calidad	Enero 2025	Directora de Bibliotecas/Responsable de proceso de soporte	31 de enero de 2025