MANUAL DE REFERENCIA DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN **9**

OBJETIVO: **10**

ALCANCE: **10**

SISTEMA BIBLIOTECARIO **11**

Definición **11**

Objetivos del Sistema Bibliotecario **11**

Misión **12**

Visión **12**

Valores **12**

MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO **13**

Propósito **13**

Indicadores **13**

A. Tareas **14**
I. Desarrollar el plan anual de trabajo 14
II. Seleccionar el material documental 16
III. Adquirir el material documental por compra centralizada 16
IV. Organizar los recursos documentales 17
V. Prestar servicios de información al usuario 18
VI. Evaluar el desempeño del sistema bibliotecario 21

B. Programas especiales **22**
Programa de Gestión de la Calidad en el Sistema Bibliotecario 22
Programa de Formación de Recursos Humanos del Sistema Bibliotecario 23
Programa de Gestión de Colecciones Documentales del Sistema Bibliotecario 23
Programa de Mantenimiento General en el Sistema Bibliotecario 24
Programa de Competencias en información (PCI) 24

ESTRUCTURA DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO **26**

Organigrama **26**

Coordinación del Sistema Bibliotecario **27**

Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario **28**

Archivo universitario **29**

Bibliotecas de Área y Multidisciplinarias **29**

Comité de Biblioteca **30**

Administración y servicios generales **31**

Secciones de la Coordinación del Sistema Bibliotecario **31**
Sistemas 31
Organización documental 32
Recursos Humanos 32
Desarrollo de colecciones 32
Servicios de información 33

SERVICIOS DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO **34**

Básicos **34**

Especializados **34**

Tipos de usuarios **35**

ANEXOS
DEL MANUAL DE REFERENCIA

NORMAS DE USO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO **38**

El Préstamo en Sala: **38**

El Préstamo a Domicilio: **38**

El Préstamo Interbibliotecario: **40**

Reserva de materiales: **41**

Apartado de Materiales: **41**

Exposiciones: **42**

Espacios de aprendizaje: **42**

Fotocopiado y/o escaneo de documentos: **42**

Documentos digitalizados del catálogo: **43**

Alerta Bibliográfica: **43**

Consulta Básica: **43**

Consulta Especializada: **43**

Compilación de Bibliografías: **44**

Diseminación de Información: **44**

Obtención de Documentos: **44**

Formación de Usuarios: **44**

Sanciones **45**

EVALUACION DE PROVEEDORES DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO **48**

Políticas **48**

Metodología **48**

CRITERIOS POR TIPO DE PROVEEDOR **49**
LIBROS 49
REVISTAS 49
BASES DE DATOS 49
ENCUADERNACIÓN 50
ARCO DE SEGURIDAD 50

DOCUMENTOS DE APOYO **51**

PARA LAS TAREAS **51**

"GUIA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DOCUMENTALES Y DE INFORMACIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO" **52**

Tabla de contenido **52**

OBJETIVO: **53**

ALCANCE: **53**

POLÍTICAS GENERALES: **53**

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES PARA LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS **54**
Servicios básicos: 54
Préstamo en sala 54
Préstamo a domicilio 54
Préstamo interbibliotecario 55
Apartado de materiales 55
Reserva de materiales 56
Alerta bibliográfica 56
Documentos digitalizados 57
Exposiciones 58
Acceso a base de datos 58
Espacios de aprendizaje 58
Formación de Usuarios 59
Fotocopiado 59
Servicios especializados: 59
Consulta 59
Obtención de documentos 60
Diseminación de información 61
Compilación de bibliografías 61
Formación de Usuarios 62
Compilación de citas 62
EVALUACION DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS 64
Buzón de sugerencias 64
Encuesta de servicios 65
Indicadores de servicio 66
Cálculo de los indicadores de servicio 66
Indicador 1. Materiales en préstamo en sala por usuario 66
Indicador 2. Materiales en préstamo a domicilio por usuario 67
Indicador 3. Materiales proporcionados y obtenidos en préstamo interbibliotecario por usuario 68
Indicador 4. Materiales en reserva por usuario 70
Indicador 5. Uso de espacios de aprendizaje por usuario 71
Indicador 6. Uso de equipo de cómputo por usuario 72
Indicador 7. Formación de usuarios 73
Indicador 8. Apartado de materiales 74
Indicador 9. Obtención de documentos 76
Indicador 10. Diseminación de Información 77
Indicador 11. Compilación de bibliografías 78
Indicador 12. Compilación de citas. 79

"GUIA DE ORGANIZACIÓN DE LOS MATERIALESDOCUMENTALES DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO" 80

POLÍTICAS GENERALES. 80

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES PARA EL PROCESO FISICO. 81

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES EN BIBLIOTECAS. 83
Otra ubicación: 83
Misma ubicación: 83
Nuevo (no se encontró en el catálogo) 84
Otra edición o reimpresión: 84

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES EN ORD DE COORDINACION. 84

A N E X O S. 86
SINTAXIS PARA LA ELABORACIÓN DE ETIQUETAS 87
La ordenación en la estantería. 89
Clases principales. 89
EJEMPLOS PARA LA DESCRIPCIÓN DE MATERIALES COMPLEMENTARIOS y OTROS TIPOS 91
Descripción de materiales bibliográficos que incluyen material complementario. 91
Descripción para materiales que están guardados en portafolios, estuches o maletines. 92
Descripción de materiales cartográficos 93
Descripción de videocasetes. 94
Descripción de diapositivas. 95
Descripción de archivos que están codificados para su manipulación en la computadora. 96
Descripción de tesis 97
Tesis impresa. 97
Tesis en CD-ROM. 98
Tesis impresa y además en CD-ROM 98
Descripción de grabaciones sonoras en CD-ROM, casete, etc. 99
Descripción de separatas.* 100
Descripción de revistas 100
Revista impresa 101
Revista electrónica 101
Descripción de códices. 102
Otras etiquetas del formato MARC que complementan los registros bibliográficos del Sistema Bibliotecario 104
DESCRIPCION PARA OTROS MATERIALES 106
TABLAS DE CUTTER 107
TABLA PARA TRADUCCIONES: 108

DOCUMENTOS DE APOYO PARA LOS PROGRAMAS ESPECIALES. 109
"POLITICA GENERAL DE DESARROLLO DE COLECCIONES DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO". 110

TABLA DE CONTENIDO 110
Introducción 111
I. Aspectos generales 112
II. Objetivo general 112
III. Objetivos particulares 113

IV. Responsabilidad en la evaluación de materiales documentales....113
V. Determinación del alcance y profundidad en la evaluación de materiales documentales....114
VI. Responsabilidad en la selección de materiales documentales....114
VII. Responsabilidad en la adquisición del material documental....115
VIII. Responsabilidad en el manejo y distribución de fondos para la compra de material documental....115
IX. Determinación del alcance, de la profundidad y de la organización de la colección general....116
1. Niveles de intensidad de la colección. *....116
2. Prioridades de la colección. 118
3. Formatos de la colección.....118
X. Donaciones....119
XI. Descarte, almacenamiento y duplicación de materiales bibliográficos....120
A. Responsabilidad acerca del descarte, almacenamiento y duplicación....120
B. Materiales considerados para descarte....120
C. Materiales considerados para almacenamiento (**) 121
D. Materiales considerados para duplicación....121
XII. Conservación de materiales documentales....122
XIII. Quejas contra el contenido de los materiales documentales....122
XIV. Política de las relaciones con otras bibliotecas y sistemas de bibliotecas en el desarrollo de las colecciones 123
A. Canje....123
1. Responsabilidad en el canje....123
2. Criterio para el canje....123
B. Cooperación con otras bibliotecas....124
1. Préstamo interbibliotecario....124
2. Redes de información....125
XV. De la producción académica escrita de la Universidad Autónoma de Yucatán....125
LITERATURA CONSULTADA....125
GLOSARIO DE TÉRMINOS EMPLEADOS....127

GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DEL INVENTARIO EN LA MODALIDAD DE CONTEO FÍSICO DE MATERIALES 137

Introducción....137

Requerimientos técnicos....138

Procedimiento....138

Políticas....139

METODO DE SEGUIMIENTO INTERNO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA. 141

Objetivo:....141

Introducción....141

Alcance: **141**

Metodología: **141**

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO GENERAL EN EL SISTEMA BIBLIOTECARIO **145**

I. Introducción **146**

II. Objetivo **146**

III. Metas **147**

IV. Actividades **147**

V. Modelo para la elaboración del Plan de Mantenimiento Integral de las bibliotecas: correctivo, preventivo, predictivo y proactivo (EJEMPLO) **148**

1. Objetivos del plan integral: 148
2. Meta del programa 149
3. Prioridades del Plan de acción 149
4. Requisitos para responder a la eficacia de las operaciones de mantenimiento continuo y sistemático 150
5. Factores que pueden afectar el plan de mantenimiento 150
6. Resultados esperados 150

VI. ANEXOS **151**

Anexo A: Áreas a considerar en el plan de mantenimiento integral de la biblioteca. 151
- Rehabilitación, reorganización y adecuación o acondicionamiento de espacios 151
- Iluminación de áreas exteriores e interiores 151
- Pintura de áreas exteriores e interiores 151
- Ventanas y ventanales 152
- Sistema de aire acondicionado 152
- Herrería de aluminio- cerrajería 152
- Instalaciones eléctricas (Estado físico: dañado, suelto, quebrado, quemado, etc) 152
- Plomería 152
- Áreas verdes 153

Anexo B: Indicadores de mantenimiento predictivo. 153
- AGENTES NATURALES 153
- MADERA 153
- TELA 153

Anexo C: Plan integral de higiene y limpieza de áreas y servicios de la biblioteca. 154
- A. Áreas de trabajo 154
- B. Recomendaciones de limpieza 154

ANEXO D: Esquema de Periodos 157

ANEXO E: Ejemplo de Plan de Mantenimiento de la Infraestructura de las Bibliotecas de la UADY 160

INTRODUCCIÓN

El Sistema Bibliotecario de la UADY ha pasado por varias etapas de desarrollo en respuesta a las exigencias del entorno y ubicándose en la vanguardia al ensayar diversos modelos de desempeño con el fin siempre de optimizar los recursos disponibles y hallar soluciones que dieran por resultado la eficacia y eficiencia de los servicios prestados a la comunidad.

De conformidad con esta experiencia, en 2003 y con la visión de anticiparse a los cambios que estaban por presentarse en los escenarios universitarios, el Sistema Bibliotecario inició las acciones tendientes a su certificación como dependencia que se prolongaron hasta 2005, año en el que se insertó en el proyecto institucional para preparar a la UADY en el proceso de certificación de su sistema de gestión de la calidad que culminó en julio de 2007. Con el creciente papel estratégico que ha desempeñado la biblioteca como variable de evaluación por pares y para la acreditación de los programas académicos de las universidades, los recursos se han incrementado proporcionalmente al compromiso demostrado por las Instituciones de Educación Superior de cumplir las expectativas de calidad en sus egresados y en la oferta académica de sus ámbitos.

Durante la ejecución de actividades relacionadas con la aplicación del modelo de gestión de la calidad y la experiencia acumulada en diagnósticos tipo DAFO, visitas de supervisión o seguimiento, el Sistema Bibliotecario identificó la consistencia de sus líneas principales de trabajo: Desarrollo de Colecciones, Organización de Recursos Documentales, Prestación de Servicios de Información, Formación de Usuarios, Recursos Humanos, Gestión y Sistemas. Con base en la información acumulada documentó acciones de mejora que han cambiado drásticamente el panorama de los servicios bibliotecarios, hecho que fue reconocido en la auditoría externa del 2010.

Por otra parte, la provisión de los servicios bibliotecarios es el proceso más complejo dentro de la Universidad dada la plantilla de trabajadores de más de cien personas y cuadros laborales de diverso origen y nivel, por lo que se enfrenta el reto de homologar profesionalmente su personal y apostar por la certificación basada en competencias laborales.

Asimismo, a lo antes expuesto se suma la diversidad en la tipología de las bibliotecas y la adscripción del personal a sus dependencias de origen, lo que obliga a actuar con base en un equilibrio de fuerzas al interior del Sistema, lo cual afecta los avances en cuanto al control del desempeño de las bibliotecas.

Con base en la identificación de las debilidades y fortalezas en la organización a través de los resultados continuos de auditorías internas y externas, se optó por la necesidad de simplificar el

proceso y anclarlo en un procedimiento general apoyado por la administración de programas especiales que sirvan de herramientas estratégicas para apuntalar áreas que permiten el funcionamiento fluido al interior del sistema y amplían su alcance en áreas de trabajo de particular interés y conveniencia para la UADY.

De esta forma, se realizó la revisión, análisis y modificación de procedimientos en tareas esenciales con el objetivo de reducir la carga administrativa del modelo vigente de gestión de la calidad y concentrarse en los puntos neurálgicos que impactan verdaderamente al proceso, a través del reposicionamiento de la planeación y la evaluación como tareas clave para la mejora continua.

El propósito de este replanteamiento, de conformidad con el PDI, es:

- Consolidar al Sistema Bibliotecario como un referente de trabajo responsable y de calidad, a través de la construcción e implementación de buenas prácticas.
- Fortalecer su liderazgo en la región y a nivel nacional.
- Contribuir al proceso continuo de mejora con responsabilidad social universitaria en el marco de un complejo y cambiante contexto de la educación media superior y superior.

En los apartados siguientes se describe la misión, visión, objetivos, propósito e indicadores del Sistema.

OBJETIVO:

Describir las actividades relacionadas con las tareas establecidas en el Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de proporcionar servicios de información de forma eficiente, oportuna, uniforme y eficiente.

ALCANCE:

Aplica para todo el Sistema Bibliotecario de la UADY.

SISTEMA BIBLIOTECARIO

Definición

El Sistema Bibliotecario es el conjunto funcional constituido por las instancias que proporcionan servicios bibliotecarios en las diferentes dependencias y campus de la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY) y por los organismos que coordinan y apoyan el funcionamiento de dichas instancias.

Objetivos del Sistema Bibliotecario

Con la finalidad de contribuir al cumplimiento de la misión y visión de la UADY, el Sistema Bibliotecario tiene como objetivos:

- Contar con los elementos organizacionales necesarios para hacer posible la administración de los recursos humanos, financieros y logísticos para la prestación de los servicios necesarios para alcanzar los objetivos del plan de desarrollo institucional.
- Proveer servicios documentales con la suficiencia, la pertinencia y la calidad necesarias para satisfacer adecuadamente las necesidades de información de las tareas sustantivas de la Universidad.
- Formar y organizar colecciones documentales suficientes y pertinentes que respondan adecuadamente a los requerimientos planteados por los Planes de estudio y las Líneas generadoras de conocimiento académico (LGCA)
- Proporcionar a los usuarios las competencias necesarias para el uso, análisis y evaluación de la información y obtenga bases para la generación del conocimiento.
- Contar con los recursos humanos necesarios para realizar las tareas de servicio, gestión e interacción necesarias para que el Sistema Bibliotecario contribuya al logro de los objetivos institucionales.
- Contar con los elementos de espacio físico, equipos y mobiliario necesarios para la prestación y el ofrecimiento de los servicios documentales básicos para el logro de las funciones de la Universidad.
- Disponer de los medios y herramientas necesarios para la automatización de los procesos, procedimientos y servicios documentales.

Misión

Promover, facilitar y proporcionar recursos y servicios de información, generales y especializados de calidad, pertinentes, suficientes y eficaces que apoyen las necesidades de información que surjan en la realización de las tareas sustantivas de docencia, investigación y extensión y que contribuya a la formación integral de los universitarios y al rescate y preservación del conocimiento y del patrimonio cultural.

Visión

El Sistema Bibliotecario de la UADY, será en el 2020 una organización moderna, de vanguardia, eficiente, estructurada en bibliotecas por área del conocimiento, vinculada al desarrollo académico y social de la propia Universidad con procesos certificados de gestión administrativa que permitan consolidarlo como un centro de referencia regional, nacional e internacional.

Valores

El Sistema Bibliotecario se compromete a respetar los valores declarados por la Universidad Autónoma de Yucatán en el Plan de Desarrollo Institucional 2010-2020.

MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

Propósito

Contribuir a la formación integral de los estudiantes y a la generación, rescate y preservación del conocimiento, facilitando el acceso, uso e intercambio de recursos y servicios de información de calidad que respondan a las necesidades de la comunidad universitaria.

Indicadores

El Sistema Bibliotecario cuenta con dos indicadores institucionales declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad alineados con el PDI:

1. Colecciones adquiridas.
2. Servicios y recursos de información.

Fig. 1 Modelo de gestión de calidad del sistema bibliotecario

El modelo del sistema de gestión de la calidad del Sistema Bibliotecario (fig. 1) está conformado por los elementos siguientes:

A. Tareas:

1. Planear
2. Seleccionar
3. Adquirir
4. Organizar
5. Prestar servicios
6. Evaluar

B. Programas:

- Gestión de Calidad.
- Gestión de colecciones documentales
- Recursos humanos
- Mantenimiento general
- Competencias en información

A. Tareas

Las tareas que conforman el procedimiento para administrar los servicios bibliotecarios son:

I. Desarrollar el Plan Anual de Trabajo.
II. Seleccionar el material documental.
III. Adquirir el material documental.
IV. Organizar los recursos documentales.
V. Prestar servicios de información al usuario.
VI. Evaluar el desempeño del Sistema Bibliotecario.

I. Desarrollar el plan anual de trabajo

1. Conocer el marco de referencia[1] del Sistema Bibliotecario y los documentos de referencia recomendados para su consulta y para la elaboración del plan anual de trabajo.
2. Conocer los resultados del informe final del plan anual de trabajo del año anterior. Solicitarlo al coordinador de bibliotecas o a su jefe inmediato superior.
3. Conforme a la convocatoria del Coordinador del Sistema Bibliotecario en su momento, participar en las juntas programadas por el jefe inmediato superior para la elaboración del plan anual de trabajo.
4. A solicitud del jefe inmediato superior y en colaboración con él, recopilar, organizar y analizar la información necesaria generada por las diversas áreas de trabajo en la biblioteca, el sistema bibliotecario o áreas afines o relacionadas, con el propósito de identificar tendencias y necesidades con base en las líneas prioritarias de trabajo.
5. Con base en las tendencias y necesidades identificadas, formular una versión preliminar de los objetivos, metas, estrategias y acciones necesarias, enmarcados dentro del campo de acción del Plan de desarrollo Institucional y de los Objetivos de Calidad.
6. Establecer el calendario de cumplimiento y, según el caso, junto con el calendario de supervisión.
7. Evaluar los recursos materiales, financieros, documentales, administrativos y humanos disponibles para el cumplimiento del plan preliminar e identificar carencias.

   Establecer comunicación con los responsables de los programas especiales para conocer sus planes de trabajo viables para el año.
8. Para el caso de carencias, establecer estrategias para remediarlas o suplirlas.

   Generar evidencia objetiva de la gestión y de acciones correctivas, acciones

   preventivas o acciones de mejora.
9. Realizar los ajustes necesarios al plan preliminar con base en las observaciones y recomendaciones de las partes interesadas y participantes *o del cuerpo consultivo si lo hubiere*.
10. Elaborar la versión final del Plan Anual de Trabajo.
11. Dar a conocer el documento generado a las partes interesadas y participantes.

[1] *"Consultar el documento Marco de referencia del Sistema Bibliotecario, el Plan de Desarrollo Institucional, planes y programas; manuales, políticas, convenios y estadísticas internas; leyes, normas y reglamentos; informes parciales y finales de planes y programas; catálogos, actas de reuniones, reportes de auditoría, normas y estándares técnicos."*

12. Gestionar *con las autoridades correspondientes* los recursos humanos, financieros, documentales y materiales necesarios para el cumplimiento del plan. Generar evidencia objetiva de dicha gestión para fines de auditoría.

II. Seleccionar el material documental

1. Consultar el plan anual de trabajo del año vigente.
2. Consultar los lineamientos vigentes establecidos en la Política General de Desarrollo de Colecciones Documentales del Sistema Bibliotecario de la UADY.
3. Establecer vínculos con la comunidad académica para la recepción de solicitudes de materiales documentales a lo largo del año.
4. De forma paralela, revisar continuamente la bibliografía recomendada de los planes y programas disponibles para identificar los materiales faltantes.
5. Si no existe el título en el acervo, completar los datos necesarios y capturar las solicitudes de los usuarios en el sistema automatizado.
6. Indagar en otras fuentes de información la disponibilidad de nuevos títulos o ediciones recientes.

III. Adquirir el material documental por compra centralizada

1. Integrar las desideratas capturadas en el sistema automatizado y generar el listado de materiales a cotizar que se publicará en Internet.
2. Notificar a los proveedores que se abrió el período de cotizaciones y proporcionarles el enlace de la página, las claves de acceso, la fecha límite de captura de la cotización y los criterios de evaluación de desempeño.
3. Analizar las cotizaciones recibidas (monto total, número de ejemplares, títulos caros, etc.)
4. Generar el *"Pedido por Proveedor"* y *"Pedido por Biblioteca"* desde el Sistema de Cotizaciones y elaborar el informe del *"Monto Total de la cotización".*
5. Verificar la existencia del presupuesto.
6. Enviar el pedido en firme a los proveedores seleccionados y confirmar la recepción del correo.

7. Recibir los materiales con la factura correspondiente y verificar que los libros recibidos, el precio y el número de ejemplares correspondan a lo que se describe en la factura y el pedido en firme. Si no corresponde, tramitar los cambios con el proveedor.
8. Si todo es correcto, sellar, fechar y firmar de revisado en una copia de las facturas y entregar la factura original al responsable del trámite de pago.
9. Revisar el estado físico de los materiales y, en caso de que no correspondan a lo solicitado o presenten algún daño o problema de impresión, devolver al proveedor en un plazo no mayor de 30 días hábiles con el formato sin código de *"Devolución de Materiales"* para solicitar el cambio.
10. Ingresar la información del material recibido en el sistema automatizado.
11. Realizar el proceso físico y la digitalización de los materiales.
12. Pegar las etiquetas de lomo y verificar que el material complementario esté completo.
13. Imprimir el listado correspondiente y enviar los materiales a las bibliotecas.
14. Recibir los acuses y, si no hay observaciones, archivar para control.
15. Registrar anualmente en el formato F-DGDA-CB-03 *"Reporte de títulos adquiridos"* el número de títulos y volúmenes adquiridos por biblioteca, el presupuesto total ejercido y estimar el costo promedio de los volúmenes adquiridos en español e inglés.
16. Evaluar a los proveedores después de cada periodo de adquisición por desiderata en el formato (F-DGDA-CB-08 Evaluación de proveedores de libros).

IV. Organizar los recursos documentales

A. Proceso físico

1. Recibir los materiales documentales adquiridos.
2. Sellar los materiales documentales.
3. Pegar la cinta magnética.
4. Pegar el código de barras.
5. Pegar etiquetas de lomo de materiales clasificados.
6. Ordenar en la estantería.

B. Catalogación y clasificación

7. Realizar el filtro en el Catálogo de Unión.
   - Determinar si es duplicado de la misma ubicación, de otra ubicación, otra edición/reimpresión o material de nuevo proceso.
   - Si aparece idéntico actualizar su acervo y solicitar etiquetas de lomo.
   - Si no aparece idéntico dentro del catálogo o es nuevo, capturar los elementos bibliográficos: ISBN, autor, título, paginación y crear la existencia en el acervo.
   - Ya procesado físicamente el libro, escanear las imágenes de cubierta, portada, reverso de portada, tabla de contenido y subir las imágenes al catálogo.
8. Clasificar los materiales documentales.
   - Investigar en las bases de datos. Catalogar y clasificar.
9. Avisar por correo electrónico a las bibliotecas sobre el material ya clasificado.

Nota: En caso de no contar con escáner de la biblioteca y tengan material para enviar se recibirán en ORD las fotocopias acostumbradas anexando copia de la solicitud del incidente reportado a Sistemas.

V. Prestar servicios de información al usuario

1. Consultar las Normas de uso de los servicios de información del sistema bibliotecario de la UADY.
2. Recibir la solicitud de servicio del usuario.
3. Si se trata de una solicitud de préstamo, verificar el buen estado del material a proporcionar.
4. Solicitar la identificación del usuario y pasarla por el lector de código de barras, para verificar si está registrado. En caso de no estar registrado, realizar el registro del usuario en el sistema automatizado, previa verificación con control escolar de la vigencia del usuario, si es usuario otra escuela o facultad deberá acudir a su biblioteca correspondiente para ser registrado.
5. Registrar el préstamo en el sistema automatizado.
6. Desmagnetizar el material que se proporciona en préstamo.
7. Entregar el material al usuario.

8. Indicar al usuario la fecha del vencimiento del préstamo.
9. Si el material está en préstamo, el usuario puede solicitar el servicio de apartado por correo electrónico o en el mostrador de servicios. Para proporcionar este servicio:
    - Registrar el apartado del material documental en el sistema automatizado.
    - Avisar al usuario cuando el material se encuentra disponible.
    - Conservar el material hasta una hora antes de cerrar la biblioteca, después de lo cual se dará de baja el apartado, quedando el material disponible para ser proporcionado en préstamo a otro usuario.
10. Si se trata de una devolución de materiales en préstamo, recibir el material devuelto.
11. Verificar el buen estado físico del material devuelto.
12. Registrar en el sistema automatizado la devolución.
13. Si la fecha de devolución del material ha vencido o el material ha sido dañado, indicar al usuario la sanción correspondiente, con base en lo establecido en las Normas de uso de los servicios de información del sistema bibliotecario.
14. Magnetizar el material en devolución.
15. Registrar en el sistema automatizado los materiales utilizados en sala.
16. Ordenar en el carrito recolector el material devuelto y el utilizado en sala.
17. Ordenar los materiales en los estantes, máximo cada dos horas.
18. Si el usuario solicita material documental de otra biblioteca, gestionar el préstamo interbibliotecario, para ello:
    - Solicitar el préstamo a la biblioteca propietaria del material.
    - Informar al usuario las condiciones y la disponibilidad del préstamo.
    - Si el usuario acepta las condiciones, realizar el préstamo.
    - El usuario consulta material bibliográfico y lo regresa a la biblioteca que tramitó el préstamo.
19. Si el usuario requiere el servicio de consulta,
    - Dirigir al usuario a las fuentes de información apropiadas para que realice la búsqueda (consulta básica).
    - Entrevistar al usuario, sugerir fuentes de información y apoyarlo en el desarrollo estrategias de búsqueda (consulta especializada).

- Orientar al usuario en el uso de herramientas para realizar la búsqueda.

20. Si el usuario requiere saber cuáles son las materiales de nueva adquisición de la biblioteca, puede hacer uso del servicio de alerta bibliográfica, mediante:
    - El boletín de nuevas adquisiciones generado por el sistema automatizado o por la biblioteca.

21. Si el personal docente solicita la compilación de bibliografías.
    - Acordar con el personal docente el tema o área temática de la bibliografía solicitada y acordar un plazo para su elaboración.
    - Investigar sobre el tema, elaborar la bibliografía y ponerla a disposición del usuario.
    - Conservar una copia de la bibliografía compilada.

22. Si el personal docente solicita la obtención de documentos,
    - Recibir la lista de los documentos solicitados
    - Acordar el plazo para la entrega de los documentos
    - Investigar en bibliotecas de la localidad o nacionales, o con algún proveedor la disponibilidad de los documentos y su costo
    - Informar al usuario las condiciones para obtener el documento
    - Si está de acuerdo con las condiciones, solicitar el envío del documento
    - Entregar el documento al solicitante y conservar por un mes una copia en la biblioteca

23. Para realizar la Diseminación de Información.
    - Entrevistar al personal docente que solicita el servicio, para determinar sus necesidades de información y diseñar su perfil de interés.
    - Realizar la búsqueda en las fuentes disponibles
    - Recopilar la información y hacerla llegar al usuario

24. Para reservar los materiales documentales
    - Recibir la lista de los materiales documentales a reservar
    - Determinar los materiales documentales a reservar, debido a su alta demanda
    - Registrar la reserva del material en el sistema automatizado, pegar etiqueta de reserva y colocar en el lugar previamente destinado
    - Al concluir la reserva, dar de baja el material en el sistema automatizado, retirar etiqueta de reserva y reintegrar a la colección

25. Realizar exposiciones para dar a conocer a los usuarios los materiales de nueva adquisición o de poco uso, con la finalidad de promover su utilización
26. Proporcionar los cursos de formación de usuarios con base en el programa Institucional
27. Registrar todos los servicios para fines estadísticos
28. Obtener mensualmente del sistema automatizado, las estadísticas de uso de los materiales.
29. Capturar mensualmente los indicadores de servicios, en el formato electrónico F-DGDA-CB-06
30. Realizar reuniones para analizar los indicadores, la encuesta de servicios y el buzón de sugerencias.
31. Enviar a la Coordinación de Bibliotecas el reporte de los indicadores de servicios, y buzón de sugerencias correspondientes.

VI. Evaluar el desempeño del sistema bibliotecario

1. Conocer el marco de referencia del Sistema Bibliotecario y los documentos de referencia recomendados para su consulta y para rendir el informe final del plan anual de trabajo.
2. Conocer los objetivos, metas, estrategias y acciones de la versión final del plan anual de trabajo vigente.
3. Conforme a la convocatoria del Coordinador de Bibliotecas en su momento, participar en las juntas programadas por el jefe inmediato superior para la evaluación parcial de los avances o para la elaboración del informe parcial del plan anual de trabajo.
4. A solicitud del jefe inmediato superior y en colaboración con él en su caso, recopilar, organizar y analizar la información necesaria generada por las diversas áreas de trabajo en la biblioteca, el sistema bibliotecario o áreas afines o relacionadas, con el propósito de medir los avances o reportar los resultados del cumplimiento con base en las líneas prioritarias de trabajo.
5. Con base en los resultados, establecer las medidas correctivas necesarias, enmarcadas dentro del campo de acción del Plan de Desarrollo Institucional y de los Objetivos de Calidad, para coadyuvar en el cumplimiento de los compromisos pendientes del plan anual de trabajo.
6. Realizar los ajustes necesarios al informe parcial preliminar con base en las observaciones y recomendaciones de las partes interesadas y participantes.

7. A solicitud del jefe inmediato superior y en colaboración con él en su caso, recopilar, organizar y analizar la información necesaria generada por las diversas áreas de trabajo en la biblioteca, el sistema bibliotecario o áreas afines o relacionadas, con el propósito de medir los avances o reportar los resultados globales del cumplimiento con base en las líneas prioritarias de trabajo.
8. Elaborar la versión definitiva del Informe Final del Plan Anual de Trabajo.
9. Dar a conocer el documento generado a las partes interesadas y participantes.

B. Programas especiales

Las tareas se apoyarán en los programas siguientes:

- Gestión de la Calidad en el Sistema Bibliotecario
- Formación de Recursos Humanos del Sistema Bibliotecario
- Gestión de Colecciones Documentales.
- Mantenimiento General en el Sistema Bibliotecario
- Competencias en información

Serán programas especiales vigentes o futuros, ya que son herramientas que tendrán carácter de eventuales o permanentes y podrán ser implementados o suprimidos conforme a los objetivos y metas establecidas en el plan de trabajo o situaciones emergentes del Sistema Bibliotecario según la demanda y disponibilidad anual de recursos materiales, humanos y financieros.

Programa de Gestión de la Calidad en el Sistema Bibliotecario

Objetivo general: Asegurar el mantenimiento del Sistema Institucional de Gestión de la Calidad en el Sistema Bibliotecario.

Funciones:

- Vigilar y mantener el desempeño del sistema de gestión de la calidad.

- Supervisar el cumplimiento de las tareas documentadas en el procedimiento.
- Controlar la vigencia de los documentos y/o formatos establecidos.
- Supervisar la documentación de las acciones correctivas, preventivas o de mejora.

Programa de Formación de Recursos Humanos del Sistema Bibliotecario

Objetivo general: Contribuir al mejoramiento del Sistema Bibliotecario a través de acciones de formación, actualización y capacitación del personal.

Funciones:

- Identificar y analizar las necesidades de formación, actualización y capacitación.
- Apoyar a los Programas especiales en la planificación y desarrollo de competencias laborales y perfiles profesionales para la consecución de sus objetivos.
- Proponer y elaborar el programa de formación, capacitación y actualización.
- Evaluar regularmente el programa así como los mecanismos para su seguimiento y avance.
- Establecer las estrategias y mecanismos para desarrollar el programa así como los ajustes necesarios en las líneas de acción y los objetivos planteados.
- Vigilar las tendencias en el entorno de la información para el desempeño eficaz del personal.

Programa de Gestión de Colecciones Documentales del Sistema Bibliotecario

Objetivos generales:

1. Conocer y monitorear la integralidad y cantidad de los recursos documentales existentes o adquiridos así como su descarte y calcular el índice de pérdida anual.
2. Fortalecer las colecciones documentales existentes en el Sistema Bibliotecario de la UADY mediante la adquisición por canje y donación.

3. Proteger las colecciones documentales existentes en el Sistema Bibliotecario de la UADY mediante la aplicación de políticas preventivas, correctivas y de mejora.

Funciones:

- Proponer políticas generales para el desarrollo de colecciones documentales.
- Proponer lineamientos o acciones de evaluación de las colecciones documentales o segmentos de ellas.
- Dar seguimiento a los inventarios de acervo documental.
- Dar seguimiento a los descartes de acervo documental.
- Proponer y dar seguimiento a los convenios de canje y donación.
- Proponer las políticas mínimas necesarias de conservación de materiales documentales y monitorear su aplicación.

Programa de Mantenimiento General en el Sistema Bibliotecario

Objetivo general: Ofrecer condiciones materiales y físicas para el desempeño eficaz de los servicios y mejorar el ambiente laboral del personal.

Funciones:

- Solicitar los materiales, equipos y herramientas requeridas para el oportuno mantenimiento del Sistema Bibliotecario.
- Supervisar el uso adecuado de los equipos de hardware y software así como su funcionamiento y actualización continua.
- Proponer y establecer las medidas de protección y prevención para el mantenimiento de los edificios.
- Proponer planes de emergencia para evitar riesgos.

Programa de Competencias en información (PCI)

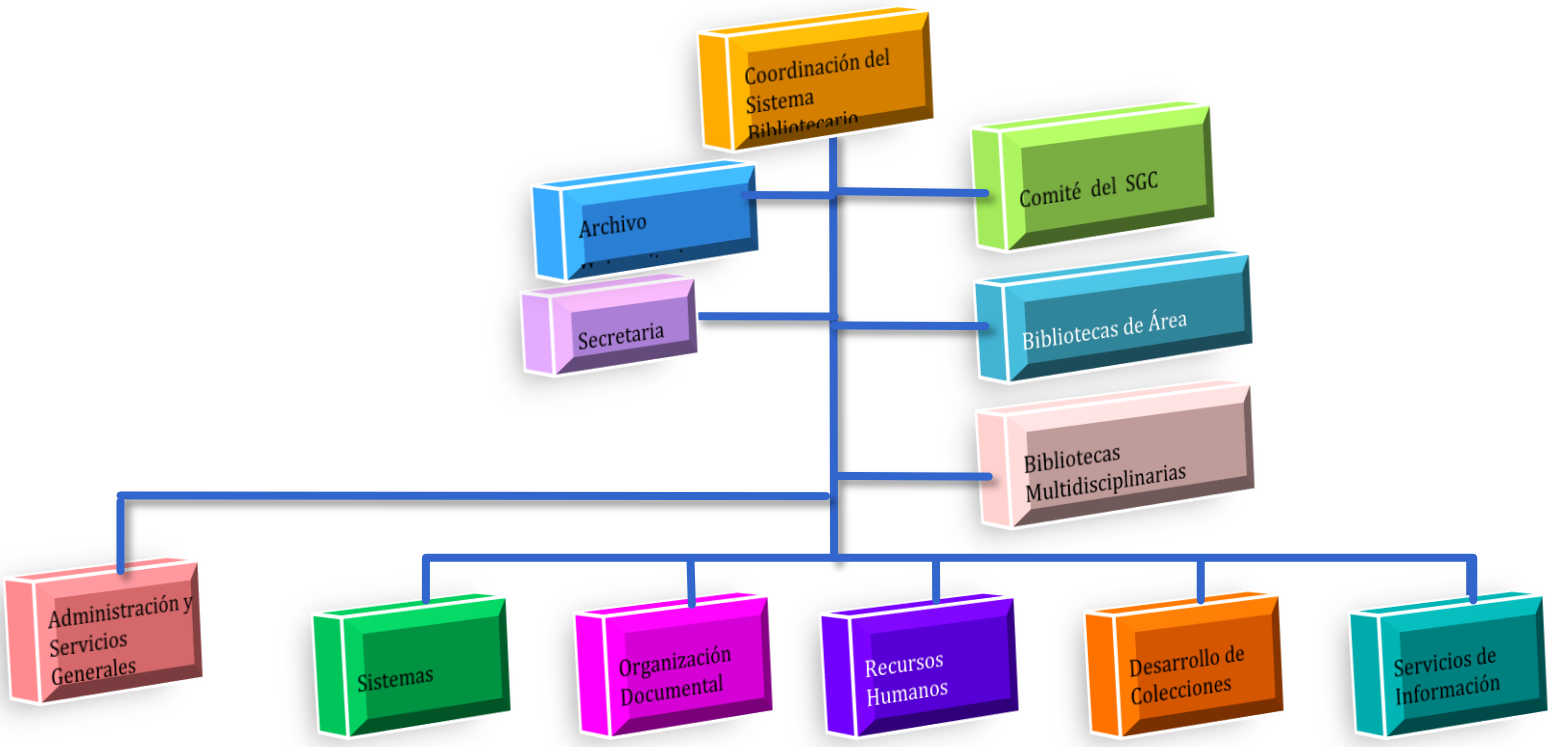
Objetivo general: Facilitar y mejorar el acceso y disponibilidad a los recursos informativos.

Funciones:

- Establecer las estrategias y mecanismos para el uso efectivo de la información.
- Proponer y elaborar mejoras en el acceso y usos de la información para la comunidad académica y universitaria.
- Estimular la participación de la comunidad universitaria para el desarrollar competencias informativas.

ESTRUCTURA DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

Organigrama



Para su funcionamiento, el Sistema Bibliotecario estará integrado por:

- Coordinación del Sistema Bibliotecario.
- Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario.
- Archivo universitario.

- Bibliotecas de Área y Multidisciplinarias.
- Administración y Servicios Generales.
- Secciones:
    - Sistemas.
    - Organización documental.
    - Recursos Humanos.
    - Desarrollo de Colecciones.
    - Servicios de Información.

Coordinación del Sistema Bibliotecario

La Coordinación del Sistema Bibliotecario, dependiente de la Dirección General de Desarrollo Académico**,** es la instancia creada con el fin de dirigir y apoyar todas las actividades de las distintas bibliotecas que integran el Sistema Bibliotecario y tendrá las siguientes funciones:

- Coordinar el Sistema conforme a las políticas generales que establezca, de conformidad con lo previsto en el presente manual, determinando los lineamientos que permitan el desarrollo de las bibliotecas.
- Integrar el plan anual de trabajo con la participación de las demás instancias del Sistema y presentarlo a la aprobación de las autoridades correspondientes.
- Gestionar recursos económicos para la adquisición, mantenimiento, rescate y preservación del material documental, mobiliario, equipo e instalaciones.
- Evaluar anualmente a los proveedores de material documental, encuadernación y arcos de seguridad del Sistema Bibliotecario
- Coadyuvar con las instancias del Sistema Bibliotecario para el cumplimiento del plan anual.
- Presentar propuestas y proyectos a las autoridades correspondientes sobre los aspectos operativos necesarios para el buen funcionamiento de dicho Sistema.
- Coadyuvar en la utilización racional de los recursos humanos, financieros y materiales que se destinen a los servicios bibliotecarios.
- Participar en la planeación, fusión, edificación, ampliación o remodelación de las bibliotecas.

- Difundir los planes, programas e informes que se generen en las instancias del Sistema, así como las evaluaciones que de ellos haga el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario.
- Establecer las normas de calidad, tanto técnicas como de servicios del Sistema.
- Administrar el programa de automatización.
- Organizar los recursos documentales adquiridos por las bibliotecas y mantener un sistema de información sobre dichos materiales.
- Coordinar y supervisar a las bibliotecas integrantes del sistema a fin de responder a las necesidades de cada campus.
- Representar al Sistema Bibliotecario ante la Universidad y ante sistemas similares.
- Administrar los programas referidos a la integración y desarrollo del sistema así como su seguimiento y evaluación de dichos programas.
- Promover y operar acciones encaminadas a la formación, actualización, capacitación y profesionalización en vinculación con el Programa de Atención Integral del Personal.
- Impulsar y fortalecer el sistema de Gestión de la Calidad del Sistema Bibliotecario.
- Coordinar y operar programas de competencias en información para apoyar el desarrollo pedagógico y metodológico del Modelo Educativo.
- Las demás que se desprendan de su naturaleza y las que le confiera la Legislación Universitaria.

Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario

Con el objeto de coadyuvar a la consolidación y al desarrollo de las bibliotecas universitarias se contará con un órgano colegiado que se denominará Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario, el cual estará integrado por los responsables de las tareas y especialistas relacionados con las diferentes áreas aprobado por el Coordinador de Bibliotecas.

Funciones:

- Opinar sobre las políticas generales del Sistema.
- Opinar sobre el Plan Anual de Trabajo del Sistema Bibliotecario para su aprobación.

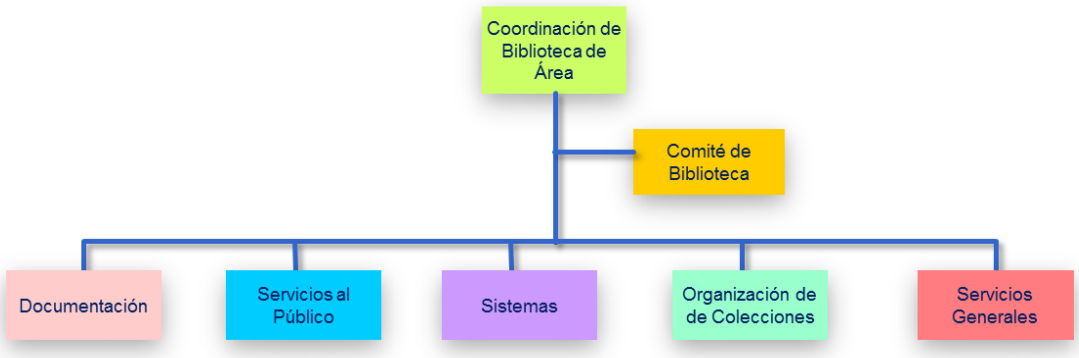
- Contribuir a la supervisión del cumplimiento de las tareas documentadas en el *procedimiento para la administración de los servicios bibliotecarios* así como los objetivos y metas propuestos en el plan anual de trabajo con grupos exprofeso.
- Vigilar el cumplimiento del Sistema institucional de Gestión de la Calidad en el Sistema Bibliotecario.
- Designar comisiones de trabajo para gestionar los programas o proyectos que se requieran.

Archivo universitario

Funciones:

- Seleccionar los documentos relevantes para la memoria histórica universitaria.
- Organizar las colecciones documentales construidas.
- Generar las condiciones óptimas y necesarias para la conservación de las colecciones.
- Establecer mecanismos y estrategias para la difusión de las colecciones.
- Gestionar la documentación administrativa, legal e histórica de la universidad.

Bibliotecas de Área y Multidisciplinarias



Las bibliotecas de área cuentan con un Comité de Biblioteca y las secciones: Documentación, Servicios al Público, Sistemas, Organización de Colecciones y Servicios Generales.

Funciones

- Ofrecer, promover, difundir y administrar los servicios básicos y especializados que proporciona la biblioteca.
- Planear, gestionar y evaluar los recursos financieros, humanos y materiales necesarios para el cumplimiento de metas y objetivos.
- Gestionar y organizar las colecciones documentales de la biblioteca.
- Propiciar y contribuir en las acciones de capacitación y actualización así como el desempeño del personal.
- Realizar y contribuir a las acciones de soporte requeridas para el óptimo funcionamiento del hardware y software registrados en la intranet.
- Proponer y llevar a efecto el Programa de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la biblioteca.

Comité de Biblioteca

En cada Campus o Dependencia, se establecerá un órgano colegiado denominado Comité de Biblioteca. El Comité de las bibliotecas estará integrado por:

- Un director elegido por los directivos del Campus o de la dependencia en su caso.
- El coordinador de la biblioteca como secretario técnico.
- Un representante por parte de los cuerpos académicos del campus o de la dependencia o por programa académico que las integran, según se considere conveniente, elegido anualmente por la comunidad académica.
- Un representante de los alumnos de las dependencias o campus, designado anualmente por la comunidad académica.

El Comité de Biblioteca, en ambas figuras, tendrá las funciones siguientes:

- Apoyar al coordinador o responsable de la biblioteca, en los asuntos relacionados con la biblioteca.
- Coadyuvar en el establecimiento de las políticas de desarrollo de la biblioteca.
- Colaborar en el diseño de la evaluación de los servicios bibliotecarios y vigilar su aplicación.
- Opinar sobre la selección y la adquisición del material documental, para apoyar los planes y programas de estudio, investigación y extensión del campus.
- Prever las necesidades presupuestarias de la biblioteca para adquisición de material documental, compra de mobiliario y equipo especializado.
- Opinar sobre la ampliación de espacios y servicios de la biblioteca.
- Otras derivadas de la naturaleza de sus funciones.

Administración y servicios generales

Funciones:

- Proponer y llevar a efecto el Programa de mantenimiento de infraestructura e instalaciones del Sistema Bibliotecario.
- Llevar el control de la gestión de recursos financieros, humanos y materiales necesarios para la prestación de los servicios bibliotecarios.

Secciones de la Coordinación del Sistema Bibliotecario

Sistemas

Funciones:

- Realizar las acciones de soporte requeridas para el óptimo funcionamiento del hardware y software registrados en el Sistema Bibliotecario.
- Desarrollar y mantener el software requerido y acorde con las necesidades del Sistema Bibliotecario.
- Contribuir al mantenimiento de la red de comunicación del Sistema Bibliotecario.

Organización documental

Funciones:

- Catalogar y clasificar el material documental adquirido por el Sistema Bibliotecario.
- Mantener actualizado el catálogo de unión del Sistema Bibliotecario.
- Mantener actualizado el catálogo colectivo de publicaciones periódicas.
- Supervisar el proceso físico de los materiales documentales.

Recursos Humanos

Funciones:

- Desarrollar y llevar a efecto el plan de capacitación del personal bibliotecario.
- Gestionar las actividades académicas de la Reunión Anual de Bibliotecarios de la Península de Yucatán.
- Desarrollar y realizar el Programa de formación y actualización profesional.
- Promover la capacitación y formación profesional del personal que labora en el Sistema Bibliotecario.

Desarrollo de colecciones

Funciones:

- Dar seguimiento a la selección de materiales documentales en el Sistema Bibliotecario.
- Recibir las desideratas del Sistema Bibliotecario.
- Adquirir el material documental seleccionado por el Sistema Bibliotecario y aprobado por la autoridad competente.

- Proponer y gestionar la adquisición de recursos electrónicos previamente evaluados para el Sistema Bibliotecario y aprobados por la autoridad competente.
- Proponer las políticas generales de desarrollo de colecciones para el Sistema Bibliotecario y dar seguimiento a su aplicación.
- Proponer y supervisar acciones de evaluación de colecciones documentales cuando se requiera.
- Proponer convenios de canje y donación con otros sistemas bibliotecarios de conformidad con las necesidades del Sistema Bibliotecario.
- Dar seguimiento y proponer mejoras con relación a la realización de inventarios y monitorear el índice de pérdida anual.
- Dar seguimiento a los descartes de material documental en el Sistema Bibliotecario.
- Dar seguimiento a las condiciones de conservación de los acervos documentales.

Servicios de información

Funciones:

- Promover la creación de nuevos servicios.
- Propiciar y supervisar la estandarización de los servicios.
- Proponer el Programa de difusión y promoción de los servicios documentales y de información.
- Realizar, supervisar y asesorar los estudios de usuarios que se realicen.
- Monitorear el índice de satisfacción de los usuarios con relación a la prestación de los servicios.
- Vincular y llevar a efecto la formación de usuarios con la prestación de los servicios.

SERVICIOS DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

Las bibliotecas proporcionarán servicio en horario continuo durante los días hábiles y el horario de atención deberá ser suficiente para satisfacer los requerimientos de los usuarios según las características de cada campus o dependencia. El servicio sólo se suspenderá en días inhábiles o por causa de fuerza mayor.

De acuerdo con la disponibilidad de infraestructura, recursos materiales, humanos y financieros, las bibliotecas del Sistema, proporcionarán los servicios siguientes:

Básicos

1. Acceso a bases de datos
2. Exposiciones
3. Escaneado y/o impresión.
4. Fotocopiado.
5. Préstamo en sala
6. Préstamo a domicilio
7. Préstamo interbibliotecario
8. Apartado de materiales.
9. Alerta bibliográfica
10. Reserva de materiales.
11. Espacios de aprendizaje.
12. Pláticas de inducción y visitas guiadas.

Especializados

1. Consulta
2. Compilación de bibliografías.
3. Diseminación de información
4. Obtención de documentos
5. Compilación de citas

6. Formación de usuarios.

Tipos de usuarios

Para los efectos del presente manual, se establecen las categorías de **usuario interno**, para los que forman parte de la UADY, **usuario externo**, para los que no forman parte de la misma y **usuario temporal** para profesores visitantes, alumnos de movilidad, personal por contrato o por proyecto de la UADY.

Los usuarios internos, temporales y externos tendrán acceso a los servicios de las bibliotecas del Sistema en los términos, modalidades y condiciones establecidas en este manual.

Los usuarios tendrán derecho a:

a. Recibir servicios de información eficientes, generales y especializados que contribuyan a su formación integral.
b. Presentar sugerencias, opiniones y quejas ante las autoridades que juzguen competentes.
c. Ser tratados con respeto y consideración por el personal de la biblioteca.
d. Recibir carta de liberación o constancia de no adeudo de materiales documentales al Sistema Bibliotecario de la UADY.

Los usuarios tendrán las siguientes obligaciones:

a. Respetar las Normas de uso de los servicios de información vigentes.
b. Responder por el material documental que le sea proporcionado bajo cualquier forma de préstamo.
c. Cuidar el acervo y los bienes muebles e inmuebles del Sistema, respetando los mecanismos de control, seguridad y vigilancia establecidos.
d. Presentar un documento de identificación vigente como personal académico, estudiante, empleado o ciudadano, para tener acceso a los servicios bibliotecarios que la requieran.
e. Cumplir con las normas de conducta siguientes:
    - Guardar respeto y consideración a los demás usuarios y al personal de la biblioteca.
    - Cuidar las instalaciones, mobiliario y equipo disponible para su servicio.

- Mantener silencio en las diferentes áreas, salas y cubículos que lo requieran.
- **Abstenerse de**:
  - Introducir alimentos y bebidas en la biblioteca.
  - Fumar en el interior de la biblioteca.
  - Introducir o trabajar con sustancias nocivas para los usuarios, acervo, mobiliario y equipo.
  - Introducir animales.
  - Introducir o utilizar sin autorización, equipos de sonido, de vídeo.
  - Utilizar las instalaciones de las bibliotecas para fines distintos a los señalados en este documento.
  - Sustraer cualquier bien de las bibliotecas.
- Sujetarse a la revisión de sus pertenencias, a la salida de la biblioteca, en caso de que se requiera.
- No intercalar ningún material que haya sido tomado de la estantería.
- Colocar en los carritos transportadores el material que haya sido consultado.

ANEXOS
DEL MANUAL DE REFERENCIA

NORMAS DE USO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

Aplica a los usuarios de los servicios que prestan las bibliotecas de la Universidad Autónoma de Yucatán:

a) **Usuarios internos**: alumnos, pasantes, personal jubilado de la UADY, personal académico (docente, investigador), personal administrativo y manual adscrito a las dependencias de la UADY.

b) **Usuarios temporales**: profesores visitantes, alumnos de movilidad, personal por contrato o por proyecto de la UADY. Restringir su vigencia dos semana antes de que termine su estancia o contrato en la universidad

c) **Usuarios externos**: personas físicas o morales que requieren de los servicios del Sistema Bibliotecario y que no forman parte de la UADY.

Los servicios se regirán por las disposiciones siguientes:

El Préstamo en Sala:

a) Los usuarios podrán utilizar todos los materiales documentales de la biblioteca, con las restricciones necesarias por la condición física o tipo del material.

b) En las bibliotecas de estantería cerrada se proporcionará un máximo de tres materiales documentales diferentes por persona, entregando la credencial de la Universidad en el caso de usuarios internos; a los externos y a los usuarios temporales se les solicitará una identificación vigente para recibir el servicio.

El Préstamo a Domicilio:

a) Es personal e intransferible, y es responsabilidad del usuario cualquier uso indebido que se haga de las obras.

b) Se solicitará la credencial vigente que lo acredita como miembro de la UADY. Los estudiantes de nuevo ingreso podrán presentar otra identificación, si aún no se les ha

hecho entrega de la credencial de la UADY, los usuarios temporales también deberá presentar una identificación vigente.

c) Se darán en préstamo a domicilio todos los materiales documentales del acervo, excepto:
   - Las obras de consulta: enciclopedias, diccionarios, manuales, directorios, normas, etc.
   - Las microfichas, microfilms, diapositivas, etc.
   - Obras raras, valiosas, históricas o en peligro de desaparecer
   - Pruebas psicológicas (este tipo de material es para uso solamente de personal autorizado)
   - Materiales de colecciones especiales
   - Otros que por diversas razones determine cada biblioteca de acuerdo a las políticas del Sistema Bibliotecario.

d) Las publicaciones periódicas se prestarán a domicilio únicamente por un día

e) Los alumnos de preparatoria, de licenciatura, alumnos temporales y el personal administrativo y manual activo o jubilado, podrán llevar en préstamo a domicilio cinco títulos que no estén en reserva, por un plazo de cinco días hábiles sin contar el día del préstamo.

f) El personal académico activo o jubilado podrá llevar en préstamo a domicilio diez títulos, por un plazo de diez días hábiles sin contar el día del préstamo.

g) Los alumnos inscritos en programas de posgrado podrán llevar en préstamo a domicilio diez títulos por un plazo de cinco días hábiles sin contar el día del préstamo.

h) Las obras adquiridas con cargo a proyectos de investigación y programas de otra índole deberán entregarse a la biblioteca, donde se completará su proceso técnico, y se otorgarán en préstamo a domicilio al investigador por el tiempo que dure el proyecto y deberán reintegrarse a la colección una vez concluido el proyecto en cuestión. La biblioteca realizará un inventario de estos fondos cada vez que se realice un inventario del acervo.

i) Los estudiantes registrados en algún curso propedéutico, o diplomado de la UADY podrán hacer préstamos a domicilio de acuerdo a las condiciones, temporalidad y alcance del curso. En este caso es necesario que la autoridad académica correspondiente elabore un listado actualizado de alumnos inscritos a dicho curso o diplomado.

j) Los pasantes y candidatos de posgrado podrán gozar del préstamo a domicilio en los mismos términos y condiciones que los alumnos regulares respectivos, siempre y cuando se encuentren en proceso de titulación. En este caso es necesario que la autoridad académica correspondiente elabore un listado actualizado de dichos alumnos.

k) Los usuarios que utilicen el servicio de préstamo a domicilio deben devolver el material en el mostrador de circulación a más tardar en la fecha establecida, y es responsabilidad del personal de la biblioteca y del usuario verificar la devolución del material.

l) El Préstamo a domicilio puede renovarse hasta tres veces, siempre y cuando no haya otras solicitudes. La renovación podrá ser solicitada por correo electrónico y en el mostrador de servicio un día previo a la fecha de vencimiento. Cuando la renovación se solicite el mismo día de la fecha de vencimiento, será necesario presentar en el mostrador de servicios, el material a renovar. Para la solicitud vía correo electrónico, deberá enviarse dicha solicitud al correo electrónico de la biblioteca un día hábil antes de la fecha de vencimiento; en este caso la biblioteca (el personal del área de servicios); deberá responder a dicha solicitud, el mismo día que reciba el correo. Únicamente las bibliotecas que por alguna necesidad particular de su comunidad de usuarios lo requieran, realizarán renovaciones por teléfono. No se harán renovaciones inmediatamente después de los períodos vacacionales.

m) En el caso de que el personal académico, administrativo o manual requiera ausentarse de su dependencia por un período de dos semanas o más, deberá devolver el material en su poder.

n) Si por alguna razón el día señalado para devolver una obra resulta inhábil, el plazo se extiende al día hábil inmediato posterior

o) Las obras en préstamo deben conservarse en buen estado, sin marcas ni enmendaduras, salvo las necesarias para su registro y conservación. El usuario debe examinar y notificar cualquier alteración al momento de recibir la obra

p) La biblioteca se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento la devolución del material en préstamo por necesidades extraordinarias de la propia biblioteca o de las dependencias de la Universidad

q) Por medio de los tableros de aviso u otros medios disponibles, se informará oportunamente a los usuarios de las fechas en que podrán pasar a la biblioteca a recibir los materiales que deseen llevar en préstamo a domicilio durante los períodos vacacionales establecidos

r) Todas las bibliotecas del Sistema Bibliotecario de la UADY realizarán préstamos a domicilio a los usuarios de las diferentes dependencias de la UADY

El Préstamo Interbibliotecario:

a) Todas las bibliotecas del Sistema Bibliotecario de la UADY podrán realizar préstamos entre ellas, dichos préstamos serán considerados como **interbibliotecarios internos** y se

solicitarán mediante un correo electrónico a la cuenta de la biblioteca, con copia al Responsable o coordinador de la biblioteca, donde se indique el nombre del usuario solicitante del material.

b) Se ofrece como biblioteca solicitante a los alumnos, académicos, personal administrativo y manual que labora en las dependencias de la UADY. Como biblioteca propietaria se ofrece a aquellas instituciones que hayan establecido un convenio previo, haciéndose responsables del material bibliográfico y de su devolución en la fecha convenida.

c) La institución solicitante del convenio deberá enviar su propio formato de convenio

d) Las condiciones del préstamo serán establecidas por la biblioteca propietaria del documento.

e) Únicamente el material destinado para préstamo a domicilio es sujeto de intercambio bibliotecario.

Reserva de materiales:

a) El personal académico entrega, en algún momento del período escolar, el listado de los títulos que desea reservar para asegurar que la bibliografía que apoye sus asignaturas esté disponible para sus alumnos.

b) El Responsable de la biblioteca o el responsable de servicios determinará los materiales que, de acuerdo a las estadísticas de circulación, estén siendo muy demandados por los usuarios y no haya sido reservado por el personal académico.

c) El material en reserva puede usarse por un período máximo de dos horas en el recinto de la biblioteca, el cual podrá extenderse mientras otro usuario no lo solicite, en cuyo caso debe devolverse de inmediato.

d) El material en reserva se presta a domicilio durante la última hora de servicio de la biblioteca y es indispensable devolverlo en el transcurso de las primeras horas del turno correspondiente del día siguiente, de lo contrario el usuario se hará acreedor a la sanción, especificada en el apartado de Sanciones.

Apartado de Materiales:

a) El usuario solicitará el apartado de material documental por las vías disponibles (correo electrónico, en el mostrador)

b) Todos los documentos que se encuentren en préstamo pueden ser apartados para que, a su devolución, puedan ser recogidos por el usuario que lo solicitó.

c) El usuario presentará la identificación vigente que lo acredita como miembro de la UADY, al momento de recoger los materiales apartados.

e) Se conservará el apartado del material hasta una hora antes de finalizar el horario de servicio de la biblioteca. Después de ese horario podrá ser dado en préstamo a otro usuario.

Exposiciones:

a) Serán beneficiarios todos los usuarios.

b) Se efectuarán al menos dos actividades al año con el propósito de difundir y promover el uso del acervo, el material de nuevo ingreso a la biblioteca, exposición temática, materiales de poco uso o para ocasiones especiales (Ejemplo: 23 de abril, día mundial del libro y del derecho de autor y 12 de noviembre, día nacional del libro).

Espacios de aprendizaje:

f) El usuario proporcionarán la credencial vigente que lo acredita como miembro de la UADY, al momento de solicitar el cubículo.

g) Los usuarios deberán mantener limpios los espacios.

h) Cada biblioteca definirá las condiciones de tiempo de uso, número de personas para cada cubículo, con base en la demanda y tamaño de los cubículos disponibles.

i) Se impondrán sanciones por el mal uso de los cubículos: la 1ª vez una semana de suspensión del préstamo a domicilio, 2ª vez dos semanas de suspensión del préstamo a domicilio y así sucesivamente.

Fotocopiado y/o escaneo de documentos:

a) Serán beneficiarios todos los usuarios.

b) El fotocopiado es un servicio concesionado.

c) El usuario será el responsable de digitalizar los documentos que requiera.

d) La impresión de materiales tendrá una cuota de recuperación única establecida por el Sistema Bibliotecario.

e) El personal de la biblioteca supervisará la prestación del servicio de digitalización y con base en la demanda se limitará el número de documentos por usuario.

Documentos digitalizados del catálogo:

a) Los materiales digitalizados que se encuentran en el catálogo podrán ser consultados por todos los usuarios desde cualquier equipo de cómputo conectado a la intranet de la UADY.

b) Se podrá generar un archivo PDF de algún fragmento, capítulo, artículo, sección, (hasta un 25% del material como máximo) de las obras digitalizadas solicitadas por el usuario

c) El usuario podrá solicitar la impresión o generación de archivos PDF de materiales digitalizados (excepto las tesis) de acuerdo al tipo de usuario (Máximo 5 para estudiantes y 10 para personal académico) y tendrá una cuota de recuperación única establecida por el sistema bibliotecario.

Alerta Bibliográfica:

a) Los beneficiarios serán los usuarios en general.

b) Se proporcionará mediante un boletín general de nuevas adquisiciones generado por el sistema automatizado y/o a través de un boletín específico de cada biblioteca.

Consulta Básica:

a) Es personal

b) Todos los usuarios tendrán derecho a este servicio

Los servicios especializados únicamente serán proporcionados en las bibliotecas cuya disponibilidad de infraestructura, recursos materiales, humanos y financieros así lo permitan.

Consulta Especializada:

a) Es personal

b) Se proporcionará exclusivamente a los usuarios internos.

Compilación de Bibliografías:

a) Todos los usuarios serán beneficiarios.

b) Los temas objeto de este servicio deberán apoyar los programas académicos, proyectos de investigación institucional o necesidades específicas de la comunidad de usuarios.

c) El servicio será difundido a través de medios impresos o electrónicos.

Diseminación de Información:

a) Los beneficiarios son los docentes de la UADY.

b) Los temas objeto de este servicio deberán apoyar los programas académicos o proyectos de investigación institucional.

c) El servicio será difundido a través de medios impresos o electrónicos.

Obtención de Documentos:

a) Los beneficiarios son los usuarios internos.

b) Los temas objeto de este servicio deberán apoyar los programas académicos o proyectos de investigación institucional.

c) El servicio de obtención de documentos puede tener un costo, el cual deberá ser asumido por el usuario solicitante del servicio.

Formación de Usuarios:

a) Los beneficios serán los usuarios internos del Sistema Bibliotecario.

b) La formación de usuarios se realizará a través de dos modalidades; cursos calendarizados por la biblioteca y cursos solicitados por la escuela o facultad, con base en las necesidades de los usuarios.

NOTA: En caso de pérdida de la credencial de la UADY el usuario podrá hacer uso de los servicios presentando el comprobante de solicitud de reposición y una identificación vigente o la hoja estadística para los alumnos de nuevo ingreso, y contará con dos meses de plazo para obtener una de reposición. Indicar en el registro del usuario la fecha límite de la reposición de la credencial.

Sanciones

Para el cómputo de las sanciones se considerarán días naturales, se aplicarán a toda la colección y serán acumulables en el Sistema Bibliotecario.

No se impondrá sanción en los casos de imposibilidad de devolución a tiempo, siempre que sea debida y oficialmente justificada.

En caso de fallas de energía eléctrica o de la red, y los préstamos se tengan que cancelar en un día posterior a la entrega del material, no se aplicará sanción al usuario.

Los usuarios que no devuelvan el material entregado en préstamo a domicilio y reserva en las fechas y horarios establecidos, se harán acreedores a las sanciones siguientes, contadas a partir del momento en que se registre la devolución en la base de datos de la biblioteca.

La primera vez: suspensión del servicio de préstamo a domicilio por una semana, más el número de días de atraso.

La segunda vez: suspensión del servicio de préstamo a domicilio por un mes, más el número de días de atraso.

La tercera vez: suspensión del servicio de préstamo a domicilio por tres meses, más el número de días de atraso.

La cuarta vez: suspensión del préstamo a domicilio, por seis meses.

El historial de sanciones se depurará los días 01 de enero y el 01 de julio de cada año, quedando solamente las sanciones vigentes, una vez vencida la sanción el historial deberá depurarse.

Además de las sanciones antes mencionadas, se llevará cabo el procedimiento siguiente, una vez vencido el plazo de entrega del material bibliográfico:

a) Cuando la suspensión del servicio del préstamo a domicilio sea por tercera ocasión, se hará un extrañamiento por escrito al usuario, generado por el sistema automatizado.

b) Cuando la suspensión sea por seis meses naturales, se notificará por escrito al usuario y a la coordinación o secretaría académica de la facultad a la que pertenece. Aun cuando no sean hábiles para devolución, los días feriados y fines de semana se computan como días de retraso.

Las suspensiones previstas se imponen respecto de cada ejemplar devuelto fuera de fecha. En caso de que sean varios los ejemplares atrasados con la misma fecha de devolución y sean devueltos el mismo día, se aplicará una sola sanción.

Para evitar sanciones los materiales deberán ser devueltos en el mostrador de servicios.

Se consideran **faltas menores** aquellas que ameritan la suspensión temporal del servicio préstamo a domicilio de la biblioteca, y son las siguientes:

a) La alteración no grave del orden en los servicios de la biblioteca (por ejemplo, no hacer el debido silencio).

b) La introducción de alimentos y bebidas.

c) La introducción de animales.

d) La falta de respeto y consideración a los demás usuarios y al personal de la biblioteca.

e) Mal uso de los equipos de cómputo y de los espacios de aprendizaje.

f) Todas las demás que no sean consideradas faltas mayores.

Las faltas menores serán penalizadas con cualquiera de las sanciones siguientes:

a) Amonestación verbal cuando se cometen por primera vez.

b) Suspensión del préstamo a domicilio por un período de quince días cuando se cometen por segunda ocasión u ocasiones subsiguientes.

Se consideran **faltas graves**:

a) La sustracción de material documental u otros recursos de la biblioteca sin la autorización correspondiente.

   La sanción correspondiente para esta falta es la suspensión definitiva del préstamo a domicilio por toda la carrera, en caso de ser usuario interno; en el caso de ser usuario externo, será suspensión definitiva de todos los servicios. Dicha suspensión del servicio es aplicable en todas las bibliotecas de la UADY.
   En casos de sustracción de materiales de la biblioteca, se levantará un acta del caso, la cual se turnará a las autoridades universitarias correspondientes o de la institución educativa a la cual pertenezca el usuario (en caso de ser externo). Dicha acta se circulará a través de la lista ce correos del sistema bibliotecario, para conocimiento del todo el personal que labora en las bibliotecas.

b) La no devolución del material documental.

   La sanción para esta falta y las siguientes es la suspensión definitiva del servicio de préstamo a domicilio.

c) En caso de usuarios que regresen materiales con fecha de devolución vencida, desde un día hasta seis meses, deberán devolver a la biblioteca el material atrasado más una obra; en caso de tener más tiempo de retraso en la devolución, deberán devolver una obra más por cada semestre de atraso (independientemente de la cantidad de libros que tuviera en préstamo); para poder eliminar la sanción y generar la carta de no adeudo. Los títulos a devolver serán designados por la biblioteca.

d) Fumar y poner en peligro la seguridad de la biblioteca o sus materiales.

e) Daño al equipo, mobiliario o a las instalaciones de la biblioteca.

f) La comisión de delitos o faltas penales en el recinto de la biblioteca.

La pérdida, daño, maltrato, mutilación o alteración (marcas, enmendaduras, humedad, etc.) del material documental será responsabilidad del usuario, quien deberá reponer el material original, o en su caso reponer con otro material similar o equivalente que le fuese asignado por el responsable de la biblioteca. La reposición del material deberá efectuarse en un período no mayor de diez días hábiles, contados al momento de su notificación, tiempo durante el cual se suspenderán sus derechos al servicio de préstamo a domicilio.

Cualquier situación no prevista, será resuelta por los mecanismos que establezca el Responsable de la Biblioteca en conjunto con la Coordinación del Sistema Bibliotecario, de conformidad con el Manual de referencia del sistema bibliotecario.

EVALUACION DE PROVEEDORES DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

Políticas

Los proveedores serán evaluados anualmente de conformidad con los criterios vigentes establecidos para cada tipo de proveedor.
Para el caso de los proveedores de bases de datos, la selección se basará en los resultados de la evaluación anual, la disponibilidad de recursos financieros y el calendario de renovación de las suscripciones, siempre y cuando no medie la figura de consorcio.
La evaluación será realizada directamente por los responsables de adquisiciones de libros, revistas y bases de datos en colaboración con los colaboradores, administradores de revistas de cada biblioteca, referencistas y formadores de usuarios para el caso de bases de datos, coordinadores y responsables de biblioteca para los casos de encuadernación y arcos de seguridad.
El análisis de los resultados de las evaluaciones apoyarán la toma de decisiones así como la revisión y actualización de los criterios de evaluación.
Se elaborará el reporte correspondiente y se almacenará permanentemente para seguimiento de auditoría.

Los rangos de la calificación estarán establecidos en la escala siguiente:
De 90% a 100% = confiable
De 80% a 89% = condicionado
Menos de 80% = no confiable

Metodología

Para calificar cada tipo de proveedor se considerarán los criterios y puntajes vigentes establecidos que apliquen en su caso particular, por la naturaleza del producto o servicio que ofertan (Libros, Revistas, Bases de datos, Encuadernación, Arco de seguridad).
De conformidad con el desempeño de cada proveedor, el o los responsables de la evaluación calificarán cada uno de los criterios que hayan o no hayan cumplido dichos proveedores hasta obtener una suma total por cada uno de ellos a la que se aplicará una regla de tres para obtener un porcentaje correspondiente que ubicará al proveedor en el rango de calificación final.
De conformidad con la ubicación que obtenga el proveedor en la escala de porcentajes, se determinará la calificación final.
Una vez obtenida la calificación final de cada tipo de proveedor, se analizarán los resultados para emitir el reporte en el que se documentarán las recomendaciones para la mejora del servicio o

producto y para la posterior selección o descarte correspondiente del padrón de los proveedores con base en el nivel del desempeño evaluado.

CRITERIOS POR TIPO DE PROVEEDOR

LIBROS

La evaluación se hará de acuerdo a la tarea de Adquisiciones.

REVISTAS

Puntaje / Criterios	10	8	6
Colección completa	Dentro del periodo acordado	De cinco a diez días hábiles posteriores al periodo acordado	Más de diez días hábiles posteriores al periodo acordado
Calidad del servicio	Cumple con los requerimientos especificados	1 rechazo	2 o más rechazos

BASES DE DATOS

Puntaje / Criterios	10	8	6
Funcionalidad del sistema	Dentro del periodo acordado	De cinco a diez días hábiles posteriores al periodo acordado	Más de diez días hábiles posteriores al periodo acordado
Soporte Técnico	Cumple con los requerimientos especificados	1 rechazo	2 o más rechazos

ENCUADERNACIÓN

Puntaje / Criterios	10	8	6
Tiempo de entrega	Dentro del periodo acordado	De cinco a diez días hábiles posteriores al periodo acordado	Más de diez días hábiles posteriores al periodo acordado
Calidad del producto	Cumple con los requerimientos especificados	1 rechazo	2 o más rechazos

ARCO DE SEGURIDAD

Puntaje / Criterios	10	8	6
Tiempo de resolución del problema	Dentro del periodo acordado	De cinco a diez días hábiles posteriores al periodo acordado	Más de diez días hábiles posteriores al periodo acordado
Calidad del servicio	Cumple con los requerimientos especificados	1 rechazo	2 o más rechazos

DOCUMENTOS DE APOYO

PARA LAS TAREAS

"GUIA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DOCUMENTALES Y DE INFORMACIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO"

Tabla de contenido

Objetivo

Alcance

Políticas

Servicios bibliotecarios

Básicos:

Préstamo en sala

Préstamo a domicilio

Préstamo interbibliotecario

Apartado de materiales

Reserva de materiales

Alerta bibliográfica

Impresión o respaldo de documentos digitalizados

Exposiciones

Acceso a bases de datos

Espacios de aprendizaje

Fotocopiado

Pláticas de inducción y visitas guiadas

Especializados:

Consulta

Obtención de documentos

Diseminación de información

Compilación de bibliografías

Formación de Usuarios

Compilación de citas

Evaluación de servicios bibliotecarios

Buzón de sugerencias

Indicadores de servicios

OBJETIVO:

Proporcionar lineamientos generales para prestar servicios documentales y de información al usuario, que respondan a sus necesidades. Sin embargo, cada biblioteca, por situaciones emergentes, podrá tener ciertas particularidades consensuadas con el Comité de Calidad.

ALCANCE:

Aplica a todas las bibliotecas que conforman el Sistema Bibliotecario

POLÍTICAS GENERALES:

1. El arco magnético y el magnetizador, no constituyen elementos indispensables para la prestación de los servicios documentales y de información, únicamente son herramientas que contribuyen a la seguridad de la biblioteca.

2. La prestación de los servicios se podrá dejar de proporcionar en caso de contigencias, como cortes prolongados de energía eléctrica que pongan en en riesgo la integridad de la colección.

3. Las bibliotecas proporcionarán los servicios especializados que les sean posibles con base en sus recursos (humanos, materiales y de infraestructura) disponibles y en respuesta a las fortalezas y optimización del personal profesional del Sistema Bibliotecario.

4. Únicamente en casos justificados se podrá proporcionar al usuario el documento completo en PDF de los materiales digitalizados del catálogo.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES PARA LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

A contiuación se describen las actividades para llevar a cabo los servicios básicos y especializados.

Servicios básicos:

Préstamo en sala

Este servicio consiste en el uso de las obras en la biblioteca.

El usuario toma el material directamente del acervo, lo utiliza y lo deposita en los carros recolectores. En caso de que la bilblioteca sea de estantería cerrada, lo solicita al personal de la biblioteca, lo utiliza y lo regresa en el mostrador de servicios.

Préstamo a domicilio

Consiste en la circulación de los materiales fuera de la biblioteca.

El usuario solicita el préstamo en el módulo de circulación, presentando los materiales y su credencial vigente.

El personal de la biblioteca verifica el estado de los materiales, la vigencia del usuario y realiza el préstamo según lo establecido en las normas de uso.

Préstamo interbibliotecario

Este servicio permite a la comunidad de usuarios la obtención de los materiales documentales de otras bibliotecas, con las condiciones de disponibilidad, envío y plazos establecidos por bibliotecas prestatarias.

El personal de la biblioteca:

- Recibe la solicitud del material documental que requiere usuario.
- Realiza la búsqueda del material en otras instituciones; si no lo encuentra, se le notifica al usuario y se da por terminado el servicio.
- Si lo encuentra se comunica a la biblioteca propietaria del material, para saber si está disponible y las condiciones en que puede ser dado el préstamo. Si el material no está, o el usuario no acepta las condiciones del préstamo, se da por cancelada la solicitud.
- Solicita el material (si el usuario acepta las condiciones del préstamo) a través de correo electrónico si se trata de alguna biblioteca del sistema bibliotecario de la UADY o a través del formato de préstamo Interbibliotecario si es una biblioteca externa al sistema.
- Envía la solicitud a la institución con la cual se esté realizando el préstamo.
- El mensajero recoge el material en préstamo interbibliotecario y lo entrega a la biblioteca solicitante.
- A fin de mes genera el reporte del servicio.

El usuario:

- Consulta el material bibliográfico y lo regresa a la biblioteca que tramitó el préstamo interbibliotecario, quien será la encargada de realizar la devolución a la biblioteca prestataria.

Apartado de materiales

Este servicio permite al usuario separar algún material documental que está en préstamo e informarle del material solicitado cuando esté disponible.

Realizar el apartado de la manera siguiente:

El usuario solicita el apartado del material documental por las vías disponible (correo electrónico, en el mostrador de servicios, etc.)

El personal de la biblioteca:

- Registra el apartado del material documental en el sistema automatizado, en la sección "Apartado" del módulo de servicios
- Informa al usuario de la fecha en que debe ser devuelto el material
- Avisa al usuario por las vías disponibles, cuando el material ya se encuentra disponible
- Conserva el material hasta una hora antes de la suspensión del servicio, después de lo cual dará de baja el apartado en el módulo correspondiente del sistema automatizado, quedando el material disponible para ser proporcionado en préstamo a otro usuario.
- A fin de mes genera en el sistema automatizado, el reporte del servicio.

Reserva de materiales

La reserva permite programar el acceso al material documental que sea objeto de alta demanda, para que pueda ser consultado por la mayor cantidad posible de usuarios.

- El personal docente entrega al inicio o en algún otro momento del ciclo escolar al personal de la biblioteca, la lista de los materiales documentales que considere deben estar en reserva.

El personal de la biblioteca:

- Registra en el sistema automatizado los materiales seleccionados por los docentes o la biblioteca, por su alta demanda, en el área de "Reserva" y los coloca en el lugar previamente destinado.
- Da de baja, los materiales en reserva, al concluir el período acordado de resguardo, reintegrándolos a la colección.
- A fin de mes genera el reporte del servicio.

Alerta bibliográfica

Este servicio da a conocer a los usuarios de la biblioteca los materiales documentales incorporados al catálogo mensualmente. Se proporciona al usuario a través de dos formas: El boletín general de materiales de nuevo ingreso y el boletín específico de cada biblioteca.

El boletín general se genera de forma automática desde la página web del sistema bibliotecario.

Para la elaboración del boletín específico de cada biblioteca.

El personal de la biblioteca:

- Delimita las áreas de interés de su comunidad de usuarios.
- Recopila la información sobre dichas áreas de interés y regularmente la pone a disposición a su comunidad, por vía impresa o electrónica.

Documentos digitalizados

Este servicio permite al usuario obtener parte del documento digitalizado, en forma impresa o electrónica.

El usuario:

- Consulta el material digitalizado y determina la sección que requiere.
- Solicita al personal de la biblioteca la impresión del documento o la generación de un archivo en PDF de la información.

El personal de la biblioteca:

- Informa al usuario las condiciones del servicio (la cuota de recuperación por hoja impresa en blanco y negro será la establecida por el sistema bibliotecario), sólo se permite la impresión o resguardo del 25% máximo de cada obra.
- Corrobora que el material solicitado esté digitalizado y verifica el código de barras.
- Registra en la sección de libros digitales del módulo de servicios, el código de barras del material y el rango de páginas.
- Genera el archivo PDF correspondiente.
- Imprime o guarda en una memoria el archivo, según solicitud del usuario.
- Guarda copia del archivo generado, indicando el nombre del usuario que solicitó el servicio y la fecha correspondiente, en una carpeta del equipo del módulo de servicios.

- Se establece una cuota de recuperación por el servicio, si se trata de impresión. La biblioteca llevará un registro de los ingresos por el servicio.
- La cantidad de obras que el usuario puede solicitar en este servicio es de 5 para estudiantes y 10 para personal académico.
- A fin de mes se genera el reporte del servicio.

Exposiciones

Consiste en difundir y promover el uso del acervo, el material de nuevo ingreso a la biblioteca, las obras sobre una temática particular, los materiales de poco uso o para fechas especiales (efemérides).

El personal de la biblioteca elige el tema de la exposición y el tiempo en que estará disponible, selecciona el material a exponer y realiza la exposición.

El usuario toma libremente los materiales para su consulta en sala o a domicilio.

Durante el tiempo de permanencia de la exposición el personal de la biblioteca deberá vigilar que los materiales seleccionados siempre estén disponibles en el exhibidor. Una vez concluido el tiempo, regresará los materiales al acervo de la biblioteca.

Acceso a base de datos

Este servicio consiste en proporcionar a los usuarios los equipos para el acceso a las diferentes bases de datos para la búsqueda de información académica.

Con base en la demanda del servicio la biblioteca podrá definir un tiempo determinado de uso de los equipos de cómputo.

Espacios de aprendizaje

Este servicio consiste en proporcionar a los usuarios espacios para realizar trabajos en grupo relacionados con su formación académica.

El usuario solicita el espacio proporcionando su credencial vigente.

El personal de la biblioteca le asigna el cubículo disponible, verifica estado del espacio e indica el tiempo definido para su uso.

Al concluir el uso del espacio, el usuario informa al personal de la biblioteca, quien verifica el buen estado del cubículo utilizado.

Formación de Usuarios

La formación de usuarios es un servicio que se proporciona en dos niveles, a nivel de orientación o introductorio (servicio básico) y a nivel de cursos específicos (servicio especializado). Como un servicio básico consiste en la realización de visitas guiadas o la impartición de pláticas de inducción u orientación a los servicios bibliotecarios.

Fotocopiado

Este servicio permite a los usuarios reproducir algún fragmento de las obras documentales para su uso académico. Es un servicio consecionado, el proveedor establece el costo del servicio.

Servicios especializados:

Consulta

Este servicio consiste en proporcionar ayuda y asesoría a los usuarios en las búsquedas de información y en la localización de fuentes documentales idóneas a sus requerimientos. Requiere la interacción dinámica y continua entre el bibliotecario, las necesidades de información del usuario y las fuentes de información disponibles y potencialmente útiles en sus proyectos de investigación. Implica la localización y disposición de fuentes de mayor impacto, talleres y cursos relacionados con los seminarios de investigación y manejo de herramientas para el uso óptimo de la información.

Realizar la consulta de la manera siguiente:

- El usuario solicita el servicio al bibliotecario.

El personal de la biblioteca:

- Entrevista al usuario y lo ayuda a realizar la búsqueda en las fuentes de información apropiadas. (consulta básica).
- Entrevista al usuario y registra en el formato electrónico de servicio de consulta el área temática, geográfica, histórica o temporal a investigar; asimismo, sugiere fuentes apropiadas para tal efecto y, junto con el usuario, desarrolla las estrategias de búsqueda (consulta especializada).
- Orienta en el uso de herramientas para realizar la búsqueda, en la citación de las fuentes y en la organización de las referencias.
- Rediseña la estrategia de búsqueda, en caso de no quedar satisfecho el usuario.
- Conserva el registro para futuras búsquedas.
- A fin de mes genera el reporte del servicio.

Obtención de documentos

Consiste en localizar y gestionar los documentos requeridos por el usuario que no estén disponibles en el Sistema Bibliotecario.

Realizar la obtención de documentos de la manera siguiente:

- El usuario solicita la obtención de uno o varios documentos al responsable del servicio.

El personal de la biblioteca:

- Registra la solicitud y acuerda con el usuario, el plazo para la entrega del documento.
- Realiza la búsqueda de los documentos en los diferentes recursos de las bibliotecas de la localidad o nacionales.
- Si lo encuentra, averigua si tiene o no costo adicional al del envío.
- Informa al usuario si tiene costo y si está dispuesto a pagar. Si está dispuesto a pagar o si el documento no tiene costo adicional, se solicita el documento a la institución por la vía disponible.
- Se entrega el documento al solicitante.
- El documento obtenido se integra en una base de datos local.
- Si no se encuentra en bibliotecas locales o nacionales, se ofrece la posibilidad de obtener el documento a través de un proveedor

- Si el usuario no acepta, se da por concluido el servicio
- Si el usuario acepta, se pide una cotización al proveedor y se informa al usuario el costo y las condiciones de adquisición.
- Si el usuario autoriza la compra, se adquiere el documento
- Se entrega el documento al solicitante.
- El documento obtenido se archiva electrónicamente.
- A fin de mes genera el reporte del servicio.

Diseminación de información

El servicio consiste en proporcionar de forma periódica y continua, información específica y especializada al personal docente de sus áreas de interés, con base en el perfil previamente establecido.

Realizar la diseminación de información de la manera siguiente:

El bibliotecario o responsable del servicio:

- Entrevista al personal docente para determinar sus necesidades de información.
- Diseña el perfil del personal docente
- Delimita el área temática, geográfica, histórica o temporal con base en los Planes de Estudio, en sus áreas de interés, en sus proyectos o en sus líneas de investigación.
- Recopila la información publicada sobre el tema de estudio del personal docente y se le hace llegar regularmente.
- A fin de mes se genera el reporte del servicio.

Compilación de bibliografías

Consiste en elaborar herramientas bibliográficas que permitan describir y acceder a las diferentes fuentes y recursos de información existentes sobre temas específicos de interés, para los planes de estudio y los proyectos de investigación.

Realizar la compilación de la manera siguiente:

El personal de la biblioteca:

- Acuerda con el personal docente el tema o área temática que requiere de una investigación meticulosa sobre las diversas fuentes que puedan dar información relacionada con el tema o área.
- Investiga sobre el tema, elabora la compilación y la pone a disposición del usuario a través de medios electrónicos.
- Realiza la actualización conforme se requiera.
- A fin de mes se genera reporte del servicio.

Formación de Usuarios

La formación de usuarios es un servicio que se proporciona a nivel de orientación o introductorio (servició básico) y como cursos específicos (servicio especializado). Como un servicio especializado consiste en el diseño e implementación de talleres o cursos del Programa de Competencias en Información (PCI).

Compilación de citas

Este servicio consiste en proporcionar a los usuarios internos (investigadores) un reporte electrónico de las citas que reciben sus trabajos publicados en revistas de corriente principal, indizadas en bases de datos como Web of Science y Scopus.

El usuario:

- Solicita con una semana de anticipación, el reporte de citas de sus trabajos, enviando de forma electrónica: El formato de solicitud F-DGDA-CB-09 lleno y la lista de sus publicaciones en archivo word o excell (referencias completas).

El bibliotecario:

- Realiza la búsqueda de las citas de los trabajos en revistas de corriente principal con Factor de Impacto (FI), en Scopus y Web of Knowledge: Science Citation Index (SCI), Social Science Citation Index (SSCI) y Arts & Humanities Citation Index (A&HCI) y SciELO Citation Index.

- Elabora el reporte ordenando las citas de los trabajos de manera cronólogica (de las más recientes a las más antiguas).
- Envía el reporte al usuario solicitándole acuse de recibo y una retroalimentación sobre el servicio recibido.

Correo electrónico que se enviará al usuario al momento de enviarle el reporte de citas solicitado

Estimado(a) investigador(a):

Le agradecemos el uso de nuestros servicios bibliotecarios, de manera adjunta le enviamos el reporte de citas solicitado.

Al respecto le agradecemos sus respuestas a las dos preguntas siguientes:

¿Le fue de utilidad el reporte realizado?

¿Se entregó el reporte a tiempo acordado?

En caso de no recibir respuesta en los siguientes tres días hábiles, asumimos que está satisfecho con el servicio proporcionado.

Gracias por su valiosa colaboración.

Atentamente.

Responsable del servicio
Biblioteca de …

EVALUACION DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

La evaluación de los servicios se llevará cabo con base en los resultados obtenidos con una o más de las herramientas siguientes: Encuesta de servicios, el buzón de sugerencias y los indicadores de servicios.

Cada mes se generará un reporte estadístico del uso de los servicios proporcionados.

Buzón de sugerencias

Con la finalidad de establecer un medio de comunicación entre los usuarios de la información y la biblioteca, se han instalado buzones en todas las bibliotecas del sistema bibliotecario, cada buzón tiene un bloque de formatos, para que los usuarios puedan externar sus opiniones. La biblioteca debe responder a las observaciones de sus usuarios con miras a lograr una mejora continua de sus servicios. Ver formato F-DGDA-CB-04.

Método

El buzón de cada biblioteca será abierta cada semana por el responsable o coordinador de la biblioteca, quien deberá garantizar la imparcialidad de los documentos depositados en el mismo, la lectura y análisis de los registros serán realizados por el responsable o coordinador y un personal de la biblioteca.

Los datos obtenidos serán clasificados en tres rubros: Quejas, sugerencias y felicitaciones. A su vez las quejas serán agrupadas en: las relacionadas con los servicios, con el acervo, con la infraestructura y otros asuntos.

Criterio

Se atenderán de manera prioritaria las situaciones reportadas que impliquen un impacto directo en los servicios que proporciona la biblioteca. Los comentarios que no estén relacionados con la biblioteca, sino con otras áreas de la institución, únicamente serán canalizadas al área correspondiente y los que sean insultos, bromas, palabras obscenas, etc. no serán consideradas, serán desechadas. Es importante mencionar que para documentar acciones como resultado de las quejas en el buzón, es necesario que la biblioteca analice la frecuencia de la queja a durante al menos un semestre.

Resolución

Las **quejas** recibidas serán dadas a conocer al personal involucrado, indicándole que a no incurrir nuevamente en la situación relacionada con la queja. Al usuario que emitió dicha queja se le notificará por correo electrónico o mediante una llamada telefónica la recepción de su queja y que se tomarán las medidas necesarias para la resolución del problema planteado. Al usuario que no proporcione sus datos o estos sean ilegibles, no se le podrán dar respuesta a su queja; en casos que la biblioteca lo considere necesario se podría informar a estos usuarios a través de un cartel. Si se trata de una **sugerencia**, se analizará su importancia y viabilidad; y en caso de poderse implementar se realizarán las gestiones necesarias con las autoridades correspondientes. En el caso de las observaciones o felicitaciones, se darán a conocer al personal a quien va dirigida dicha observación o felicitación.

Análisis de datos

El análisis de los datos recolectados en el buzón se realizará cada semestre y se elaborará un reporte que contenga la clasificación de los datos proporcionados, el número y porcentaje de datos, las respuestas proporcionadas al usuario y las soluciones implementadas por la biblioteca. Dicho reporte será llevado a cabo por el coordinador de biblioteca o el responsable de servicios y enviado al responsable del SGC.

Encuesta de servicios

El Sistema Bibliotecario y la DGDA de la Universidad Autónoma de Yucatán, llevan a cabo una encuesta de servicios de las bibliotecas. El propósito de la encuesta es recolectar información sobre la satisfacción del usuario.

Los resultados deberán ser impresos por cada una de las bibliotecas y dados a conocer a los usuarios.

Cada biblioteca deberá realizar un análisis de los resultados y con base en estos podrá establecer las acciones necesarias identificadas por la biblioteca.

Indicadores de servicio

El Sistema Bibliotecario ha establecido doce indicadores relacionados con la prestación de servicios de información al usuario.

1) Préstamo en sala
2) Préstamo a domicilio
3) Préstamo interbibliotecario
4) Materiales en reserva
5) Uso de espacios de aprendizaje
6) Uso de equipos de cómputo
7) Formación de usuarios
8) Apartado de materiales
9) Obtención de documentos
10) Diseminación de información
11) Compilación de bibliografías
12) Compilación de citas

Cálculo de los indicadores de servicio

Indicador 1. Materiales en préstamo en sala por usuario

¿Para qué sirve?

Permite conocer qué tanto se utilizan los materiales de la biblioteca dentro de la misma.

¿Quiénes participan en la medición?

El responsable o coordinador de la biblioteca y el personal de la biblioteca del área de servicios.

¿Cómo se mide?

Para conocer cuál es el indicador de volúmenes utilizados en sala, se realizan los pasos siguientes:

1) El personal de la biblioteca obtiene del sistema automatizado el número de volúmenes utilizados en sala por los usuarios durante un mes.
2) Cantidad de usuarios potenciales internos de la biblioteca
3) Con los datos obtenidos, se calcula el indicador con la fórmula siguiente:

A / B

Donde:

A = número de volúmenes utilizados en sala durante el mes

B = cantidad de usuarios potenciales internos de la biblioteca (los que están registrados en el sistema automatizado).

Ejemplo:

Durante el mes de septiembre de 2011 se contó un total de 2258 volúmenes utilizados (libros, vídeos, CDs, etc.) por lo tanto:

A = 2258

El número de usuarios potenciales es de 352 (302 estudiantes, 38 docentes y 12 administrativos).

B = 352 (302 + 38 + 12)

Cálculo del indicador

2258 / 352 = 6.4

Indicador 2. Materiales en préstamo a domicilio por usuario

¿Para qué sirve?

Permite conocer qué tanto se utilizan los materiales de la biblioteca fuera de la misma.

¿Quiénes participan en la medición?

El responsable o coordinador de la biblioteca y el personal de la biblioteca que atienden el área de servicios.

¿Cómo se mide?

Para conocer cuál es el indicador de ejemplares prestados a domicilio, se realizan los pasos siguientes:

1) El personal de la biblioteca obtiene del sistema automatizado, el número de ejemplares prestados a domicilio por los usuarios durante el período determinado (un mes).
2) Cantidad de usuarios potenciales con que cuenta la biblioteca
3) Con los datos obtenidos, se calcula el indicador con la fórmula siguiente:

A / B

Donde:

A = número de volúmenes utilizados en préstamo a domicilio durante el mes

B = cantidad de usuarios potenciales de la biblioteca (los que están registrados en el sistema automatizado)

Ejemplo:

Durante el mes de septiembre de 2011 se proporcionó en préstamo a domicilio un total de 1245 ejemplares (libros, vídeos, CDs, etc.) tenemos que:

A = 1245

El número de usuarios potenciales es de 352 (302 estudiantes, 38 docentes y 12 administrativos).

B = 352 (302 + 38 + 12)

Cálculo del indicador

1245 / 352 = 3.5

Indicador 3. Materiales proporcionados y obtenidos en préstamo interbibliotecario por usuario

¿Para qué sirve?

Permite conocer la utilización de materiales entre bibliotecas.

¿Quiénes participan en la medición?

El responsable o coordinador de la biblioteca y el personal de la biblioteca que atienden el área de servicios.

¿Cómo se mide?

Para conocer cuál es el indicador de ejemplares proporcionados u obtenidos en préstamo interbibliotecario se realizan los pasos siguientes:

4) El personal de la biblioteca contabiliza el número de ejemplares proporcionados u obtenidos en préstamo interbibliotecario durante el mes. Considere los materiales que se proporcionaron u obtuvieron en préstamo entre las bibliotecas del sistema, así como con las externas con las que se tiene convenio.
5) Investigar la cantidad de usuarios potenciales con que cuenta la biblioteca
6) Con los datos obtenidos, se calcula el indicador con la fórmula siguiente:

A / B

Donde:

A = número de ejemplares proporcionados y obtenidos en préstamo interbibliotecario durante el mes

B = cantidad de usuarios potenciales de la biblioteca (los que están registrados en el sistema automatizado)

Ejemplo:

Durante el mes de septiembre de 2011 se proporcionó 10 ejemplares en préstamo interbibliotecario y obtuvo 5 ejemplares en préstamo interbibliotecario, en total de **15** ejemplares, por lo tanto:

A = 15

El número de usuarios potenciales es de 352 (302 estudiantes, 38 docentes y 12 administrativos).

B = 352 (302 + 38 + 12)

Cálculo del indicador

25 / 352 = .07

Indicador 4. Materiales en reserva por usuario

¿Para qué sirve?

Permite conocer qué tanto se reservan los materiales de la biblioteca.

¿Quiénes participan en la medición?

El responsable o coordinador de la biblioteca y el personal de la biblioteca del área de servicios.

¿Cómo se mide?

Para conocer cuál es el indicador de ejemplares reservados, se realizan los pasos siguientes:

1) El personal de la biblioteca obtiene del sistema automatizado, el número de volúmenes reservados por los usuarios durante un mes.
2) Cantidad de usuarios potenciales internos de la biblioteca.
3) Con los datos obtenidos, se calcula el indicador con la fórmula siguiente:

A / B

Donde:

A = número de ejemplares reservados durante el mes

B = cantidad de usuarios potenciales de la biblioteca (los que están registrados en el sistema automatizado)

Ejemplo:

Durante el mes de septiembre de 2011 se contó un total de 257 volúmenes reservados por lo tanto:

A = 257

El número de usuarios potenciales es de 352 (302 estudiantes, 38 docentes y 12 administrativos).

B = 352 (302 + 38 + 12)

Cálculo del indicador

257 / 352 = .73

Indicador 5. Uso de espacios de aprendizaje por usuario

¿Para qué sirve?

Permite conocer qué tanto se utilizan los espacios de aprendizaje de la biblioteca.

¿Quiénes participan en la medición?

El responsable o coordinador de la biblioteca y el personal de la biblioteca del área de servicios.

¿Cómo se mide?

Para conocer cuál es el indicador de uso de espacios de aprendizaje, se realizan los pasos siguientes:

1) El personal de la biblioteca obtiene el número de veces que los espacios de aprendizajes fueron utilizados por los usuarios durante un mes.
2) Investigar la cantidad de usuarios potenciales de la biblioteca.
3) Con los datos obtenidos, se calcula el indicador con la fórmula siguiente:

A / B

Donde:

A = número de espacios de aprendizaje utilizados durante el mes

B = cantidad de usuarios potenciales de la biblioteca (los que están registrados en el sistema automatizado)

Ejemplo:

Durante el mes de septiembre de 2011 se contó un total de 421 préstamos de espacios de aprendizaje por lo tanto:

A = 421

El número de usuarios potenciales es de 352 (302 estudiantes, 38 docentes y 12 administrativos).

B = 352 (302 + 38 + 12)

Cálculo del indicador

421 / 352 = 1.19

Indicador 6. Uso de equipo de cómputo por usuario

¿Para qué sirve?

Permite conocer qué tanto se utilizan los equipos de cómputo de la biblioteca.

¿Quiénes participan en la medición?

El responsable o coordinador de la biblioteca y el personal de la biblioteca del área de servicios.

¿Cómo se mide?

Para conocer cuál es el indicador de equipos de cómputo utilizados en biblioteca, se realizan los pasos siguientes:

1) El personal de la biblioteca obtiene del formato del sistema automatizado el número de equipos utilizados por los usuarios durante un mes.

2) Investigar la cantidad de usuarios potenciales de la biblioteca.
3) Con los datos obtenidos, se calcula el indicador con la fórmula siguiente:

A / B

Donde:

A = número de equipos de cómputo utilizados durante el mes

B = cantidad de usuarios potenciales de la biblioteca (los que están registrados en el sistema automatizado)

Ejemplo:

Durante el mes de septiembre de 2011 se utilizaron 564 veces los equipos de cómputo por lo tanto:

A = 564

El número de usuarios potenciales es de 302 estudiantes, 38 docentes y 12 administrativos.

B = 352 (302 + 38 + 12)

Cálculo del indicador

564 / 352 = 1.6

Indicador 7. Formación de usuarios

¿Para qué sirve?

Permite conocer cuántos usuarios de la biblioteca recibieron algún curso de orientación a los servicios bibliotecarios (inducción), visita guiada; o curso o taller del Programa de formación de usuarios (PFU). Este indicador se divide en dos, el primero se refiere a los cursos de orientación y el segundo a los cursos o talleres del PFU.

¿Quiénes participan en la medición?

El responsable o coordinador de la biblioteca y el personal de la biblioteca que imparte los cursos de formación.

¿Cómo se mide?

Para conocer cuántos usuarios de la biblioteca recibieron el curso de orientación a los servicios (inducción) y por separado los cursos o talleres del PFU y se realizan los pasos siguientes, para cada caso:

1) El personal de la biblioteca obtiene el número cursos de orientación impartidos a los usuarios durante un mes.
2) Investigar cuantos usuarios asistieron a dichos cursos.
3) Cantidad de usuarios potenciales internos de la biblioteca.
4) Con los datos obtenidos, se calcula el indicador con la fórmula siguiente:

B / C

Donde:

A = número de cursos impartidos durante el mes

B = cantidad de usuarios que asistieron a dichos cursos de la biblioteca

C = Cantidad de usuarios potenciales internos de la biblioteca (los que están registrados en el sistema automatizado)

Ejemplo:

Durante el mes de septiembre de 2011 se impartieron 2 cursos:

A = 2

El número de usuarios que asistieron a dichos cursos fue de 25, 15 estudiantes y 10 profesores.

B = 25 (15 + 10)

El número de usuarios potenciales es de 302 estudiantes, 38 docentes y 12 administrativos.

C = 352 (302 + 38 + 12)

Cálculo del indicador

25 / 352 = 0.07

2 cursos a 25 usuarios

Indicador 8. Apartado de materiales

¿Para qué sirve?

Permite conocer cuántos usuarios de la biblioteca realizaron algún apartado de materiales.

¿Quiénes participan en la medición?

El responsable o coordinador de la biblioteca y el personal de la biblioteca que atienden el área de servicios.

¿Cómo se mide?

Para conocer cuál es el indicador de materiales apartados, se realizan los pasos siguientes:

1) El personal de la biblioteca obtiene del sistema automatizado el número de volúmenes apartados por los usuarios durante un mes.
2) Cantidad de usuarios potenciales internos de la biblioteca.
3) Con los datos obtenidos, se calcula el indicador con la fórmula siguiente:

A / B

Donde:

A = número de ejemplares apartados durante el mes

B = cantidad de usuarios potenciales de la biblioteca (los que están registrados en sistema automatizado)

Ejemplo:

Durante el mes de septiembre de 2011 se contó un total de 357 volúmenes apartados, por lo tanto:

A = 357

El número de usuarios potenciales es de 352 (302 estudiantes, 38 docentes y 12 administrativos).

B = 352 (302 + 38 + 12)

Cálculo del indicador

357 / 352 = 1.01

Indicador 9. Obtención de documentos

¿Para qué sirve?

Permite conocer qué tantos documentos se obtienen en la biblioteca.

¿Quiénes participan en la medición?

El responsable o coordinador de la biblioteca y el personal de la biblioteca del área de obtención de documentos.

¿Cómo se mide?

Para conocer cuál es el indicador de volumen de documentos obtenidos, se realizan los pasos siguientes:

1) El personal de la biblioteca obtiene del formato de registro del servicio el número de documentos obtenidos durante un mes.
2) Cantidad de usuarios potenciales internos de la biblioteca
3) Con los datos obtenidos, se calcula el indicador con la fórmula siguiente:

A / B

Donde:

A = número de documentos obtenidos durante el mes

B = cantidad de usuarios potenciales internos de la biblioteca (los que están registrados en el sistema automatizado)

Ejemplo:

Durante el mes de mayo de 2011 se obtuvo un total de 58 documentos por lo tanto:

A = 58

El número de usuarios potenciales es de 302 estudiantes, 38 docentes y 12 administrativos.

B = 352 (302 + 38 + 12)

Cálculo del indicador

58 / 352 = .16

Indicador 10. Diseminación de Información

¿Para qué sirve?

Permite conocer qué tanto se proporciona el servicio de diseminación de información.

¿Quiénes participan en la medición?

El responsable o coordinador de la biblioteca y el personal de la biblioteca del área de Diseminación de Información.

¿Cómo se mide?

Para conocer cuál es el indicador de alertas proporcionadas por la biblioteca, se realizan los pasos siguientes:

1) El personal de la biblioteca obtiene el número de alertas elaboradas durante un mes.
2) Cantidad de usuarios potenciales internos de la biblioteca
3) Con los datos obtenidos, se calcula el indicador con la fórmula siguiente:

A / B

Donde:

A = número de alertas elaboradas durante el mes

B = cantidad de usuarios potenciales internos de la biblioteca (los que están registrados en el sistema automatizado)

Ejemplo:

Durante el mes de junio de 2011 se contó un total de 22 alertas elaboradas por lo tanto:

A = 22

El número de usuarios potenciales es de 352 (302 estudiantes, 38 docentes y 12 administrativos).

B = 352 (302 + 38 + 12)

Cálculo del indicador

22 / 352 = .06

Indicador 11. Compilación de bibliografías

¿Para qué sirve?

Permite conocer qué tanto se proporciona el servicio de compilación de bibliografías.

¿Quiénes participan en la medición?

El responsable o coordinador de la biblioteca y el personal de la biblioteca responsable de la compilación de bibliografías.

¿Cómo se mide?

Para conocer cuál es el indicador de compilación de bibliografías, se realizan los pasos siguientes:

1) El personal de la biblioteca obtiene el número de compilaciones elaboradas durante un mes.
2) Cantidad de usuarios potenciales internos de la biblioteca
3) Con los datos obtenidos, se calcula el indicador con la fórmula siguiente:

A / B

Donde:

A = número de alertas enviadas durante el mes

B = cantidad de usuarios potenciales internos de la biblioteca (los que están registrados en el sistema automatizado)

Ejemplo:

Durante el mes de junio de 2010 se contó un total de 35 guías elaboradas por lo tanto:

A = 35

El número de usuarios potenciales es de 352 (302 estudiantes, 38 docentes y 12 administrativos).

B = 352 (302 + 38 + 12)

Cálculo del indicador

35 / 352 = .09

Indicador 12. Compilación de citas.

¿Para qué sirve?

Permite conocer qué tanto se proporciona el servicio de compilación de citas a los investigadores.

¿Quiénes participan en la medición? El responsable o coordinador de la biblioteca y el personal de la biblioteca del área consulta especializada.

¿Cómo se mide?

Para conocer cuál es el indicador de compilación de citas, se realizan los pasos siguientes:

1) El personal de la biblioteca obtiene el número de compilaciones de citas elaboradas durante un mes.
2) Cantidad de usuarios potenciales internos de la biblioteca (investigadores)
3) Con los datos obtenidos, se calcula el indicador con la fórmula siguiente:

A / B

Donde:

A = número de compilaciones de citas enviados durante el mes

B = cantidad de usuarios potenciales internos (investigadores) de la biblioteca (los que están registrados en el sistema automatizado)

Ejemplo:

Durante el mes de junio de 2013 se contó un total de 10 compilaciones de citas elaborados por lo tanto:

A = 10

El número de usuarios investigadores potenciales es de 30

B = 30

Cálculo del indicador

10 / 30 = 0.33

Cada biblioteca deberá capturar mensualmente los indicadores de servicio en el formato F-DGDA-CB-06 "Indicadores de servicio". También deberá realizar reporte semestral de los indicadores y enviarlo al Comité de Calidad durante el mes siguiente a la conclusión del semestre.

Semestre	**Entrega de reporte**
Enero - junio	5 primeros días hábiles de julio
Julio - diciembre	5 primeros días hábiles de enero

Es responsabilidad de cada biblioteca mantener actualizado su archivo de los indicadores de cada mes y tenerla disponible de manera electrónica y/o impresa para efectos de las auditorías internas o externas. Todo el personal de la biblioteca deberá conocer la función y propósito de los indicadores y contribuir en la recolección de los datos de su área de desempeño.

"GUIA DE ORGANIZACIÓN DE LOS MATERIALESDOCUMENTALES DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO"

POLÍTICAS GENERALES.

1) Se dará prioridad al proceso técnico del material adquirido por compra centralizada, sobre el adquirido por canje y donación o de forma extraordinaria que comprometa los tiempos y cargas de trabajo programados del área de Organización de Recursos documentales, salvo que se cuente con los recursos humanos adicionales para situaciones de emergencia que impliquen un rezago a corto, mediano y largo plazo.
2) El proceso de catalogación será compartido entre el personal de procesos técnicos de la biblioteca, quien hará una catalogación preliminar y el personal de procesos técnicos de la Coordinación, quien completará datos de la catalogación, asignará la clasificación y los encabezamientos de materia correspondientes al contenido temático del recurso documental.
3) Los materiales que contengan menos de 50 páginas serán considerados como no clasificables, excepto si forman parte de una serie o colección, y serán procesados de acuerdo al tipo de material.
4) Los registros bibliográficos incompletos que se encuentran en Sisbiuady son considerados como materiales que están en proceso.
5) Se considerará que el registro electrónico bibliográfico cumple con el criterio de calidad si están descritos los siguientes elementos: autor, título, edición y fecha de publicación.
6) Todos los ejemplares catalogados, a excepción de las revistas, deberán contar con su etiqueta de lomo.
7) Los materiales bibliográficos que se procesaron antes de la implementación del SGC y por la homologación de acervos por integración de bibliotecas por Campus, presentarán las siguientes características: sellos de dependencia y códigos de barra de dependencia colocados internamente, es decir dentro del libro en las hojas anteportada, portada u otra"; por lo que habrá materiales que cuenten con doble código de barras, esto debido a que no se puede maltratar los materiales al querer quitarle los códigos internos o borrar los sellos.
8) Se respetarán los registros bibliográficos que se hayan clasificado como serie, dándole su continuidad.

9) Para el proceso de los materiales nuevos se puede dar la clasificación tanto de serie o monográfico como lo solicite la biblioteca.
10) El personal bibliotecario deberá actualizar en el catálogo y de acuerdo a la situación que se presente la disponibilidad del material bibliográfico, por ejemplo: en encuadernación, disponible, préstamo… etc.
11) No se dejarán las solapas de los materiales nuevos adquiridos para su proceso físico.
12) Los materiales de reserva para ser identificados deberán llevar una etiqueta blanca inmediatamente después de la etiqueta de clasificación.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES PARA EL PROCESO FISICO.

1. **Sellado de los materiales:**
   - Sellar el material documental con el sello de propiedad en la portada, sin cubrir información relevante, página interior designada y dos más de manera aleatoria y en la parte media de los tres cantos. En el reverso de la portada, en la parte superior izquierda, asignar el número de adquisición que corresponda al material. (esto aplica tanto para revistas, como libros y tesis). A ciertos tipos de materiales como las separatas donde pueda identificarse.
   - A los materiales como vídeos, DVDs, discos compactos, etc., se les colocará en el ángulo superior derecho del estuche una etiqueta adherible que contenga el sello de la biblioteca.

2. **Seguridad de los materiales:**
   - Pegar la cinta magnética de acuerdo a las especificaciones del sistema de seguridad, en la página designada. En otros materiales como revistas, DVDs, mapas, diapositivas, etc., se pegará donde no cubran información relevante del material.

5. **Códigos de barras**:
   - Pegar el código de barras en la parte media a 2.5 cm. del borde inferior de la cubierta. Cubrir el código con cinta transparente. (para todos los tipos de materiales) procurando no cubrir información relevante y que no se pueda localizar en otra parte del material.

6. **Etiquetas de lomo**:
   - Solicitar las etiquetas de lomo por medio de la sintaxis establecida.
   - Pegar la etiqueta de lomo con la clasificación LC o local a 2.5 cm. del borde inferior en los siguientes materiales: libros, separatas y tesis. Para otro tipo de materiales,

pegar la etiqueta de tal manera que la clasificación se lea de arriba hacia abajo. (ej. CD0000001), si la etiqueta no alcanza en el lomo, pegar en el ángulo izquierdo a 2.5 cm. del borde inferior de la cuja, sobre o estuche, ..etc, que contenga o proteja al material.

- Cubrir las etiquetas con cintas transparentes.

7. **Adecuaciones finales:**
    - Escribir la clasificación con lápiz en la portada en el margen superior izquierdo de los siguientes materiales: libros, separatas y tesis.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES EN BIBLIOTECAS.

Se inicia el proceso haciendo un filtro en el Catálogo de Unión del Sistema Bibliotecario de acuerdo con el objetivo de poder determinar si es:

a) duplicado de otra ubicación (ejemplar de otra biblioteca).
b) de la misma ubicación (otro ejemplar de la misma biblioteca).
c) material nuevo (no se encuentra en el catálogo).
d) otra edición o reimpresión.

Otra ubicación:

Si el material documental corresponde a otra ubicación, se dará de alta en el "Registro Bibliográfico" de SISBIUADY[2] la etiqueta 949, únicamente el subcampo "a" y se escribirá la "clave de la biblioteca", separándolas con "comas". Guardar registro y salir.

En el registro de acervo se dará de alta la existencia con el código de barras correspondiente, la biblioteca, ubicación, tipo del material y el estado o disponibilidad del material.

[2] Para la captura o edición en el Catálogo Colectivo, ver el Módulo de Catalogación del "Sistema Integral de Servicios Bibliotecarios".

Se elabora la sintaxis para solicitar la etiqueta de lomo (ver anexos) y se envía por correo electrónico al área de Sistemas con copia a ORD.

Misma ubicación:

Si el material documental corresponde a la misma ubicación, se da de alta la existencia en el registro de acervo de SISBIUADY.

Posteriormente, se elabora la sintaxis establecida (ver anexo) solicitando la etiqueta de lomo; el archivo creado se envía a Sistemas con copia a ORD a través del correo electrónico.

Nuevo (no se encontró en el catálogo)

Si el material documental adquirido no aparece dentro del Catálogo Colectivo SISBIUADY, deberá darse de alta creando el registro y capturar lo siguiente: ISBN, autor, título.

Escanear el material previamente con su proceso físico: cubierta, portada, reverso de portada, tabla de contenido y subir las imágenes en la parte de acervo.

Crear el acervo dando de alta su código de barras, indicando allí mismo, ubicación, tipo de material, ubicación y estado “Nuevas adquisiciones”.

Otra edición o reimpresión:

Si el material documental se encuentra en el catálogo colectivo de la Universidad, pero corresponde a una nueva edición, es decir difiere en el número de edición, año, paginación, ISBN, o incluso en la serie, deberá darse de alta en SISBIUADY.

Escanear el material previamente con su proceso físico: cubierta, portada, reverso de portada, tabla de contenido y subir las imágenes en la parte de acervo.

Crear el acervo dando de alta su código de barras, indicando allí mismo, ubicación, tipo de material, ubicación y estado “Nuevas adquisiciones”.

En caso de que alguna biblioteca ya lo haya capturado, únicamente cargar el acervo correspondiente, y en su caso, subir las imágenes escaneadas.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES EN ORD DE COORDINACION.

Las actividades de clasificación involucran la investigación de los registros bibliográficos en bases de datos y la catalogación original.

Se realizará los siguientes pasos:

1. Seleccionar el material de la biblioteca a trabajar.
2. Iniciar el proceso de clasificación de acuerdo a la fecha más antigua de entrada del material listado.
3. Realizar el filtro en Sisbiuady y/o otras bases de datos.
4. Si no aparece, proceder a la catalogación original. Buscar en los esquemas de LC la clasificación, Asignar encabezamientos de materia.
5. Los registros bibliográficos encontrados, editarlos de acuerdo a las reglas vigentes de catalogación.
6. Exportar los registros bibliográficos al Catálogo SISBIUADY.
7. Verificar si pasó el registro bibliográfico al catálogo y el acervo correspondiente.
8. Informar a las bibliotecas del material procesado por correo electrónico para que soliciten la etiqueta de lomo respectivo.

A N E X O S

SINTAXIS PARA LA ELABORACIÓN DE ETIQUETAS

(EJEMPLARES DE UNA MISMA BIBLIOTECA)

Para generar las etiquetas de lomo de los libros es necesario que escriba en un procesador de texto la siguiente sintaxis:

Signatura topográfica | Número de inventario

HC 1485 .C45 1998; 0010012
HC 1485 .C45 1998; 0010013
HC 1485 .C45 1998; 0010014
LB 115 .D6728 1945 v. 1; 0011203
LB 115 .D6728 1945 v. 1; 0011204
LB 115 .D6728 1945 v. 2; 0011205
LB 115 .D6728 1945 v. 2; 0011206
QD 253 .G35; 0001278
QD 253 .G35; 0007891
PN 35 .B52; 0000456
PN 35 .B52; 0010267
BF 157 .R38 v. 1 pt. 1; 0009945
BF 157 .R38 v. 1 pt. 1; 0009946
BF 157 .R38 v. 1 pt. 1; 0009947
BF 157 .R38 v. 1 pt. 1; 0009948

Posteriormente ***guarde el archivo como texto (terminación txt,*** ejemplo: ***fca.txt*** y envíelo a la Sección de Cómputo de la Coordinación de Bibliotecas como archivo adjunto, utilizando el correo electrónico, con copia a ORD.

Nota: *Es importante que observe que para integrar la signatura topográfica* y el número de inventario escriba seguidamente después del último elemento de la signatura topográfica el signo de puntuación **(;)**. Deje un espacio y transcriba el número de inventario.*

* Número de clasificación, número de Cutter, año de edición, volumen.

Para los **otros tipos de materiales**, la solicitud de las **etiquetas de lomo** es de acuerdo al tipo de material. (para la clasificación local: ver la pág. 108)

Ejemplos:

CD0000001
CD0000001

DV0000001
DV0000001

S0000001
S0000001

T0000001
T0000001

MP0000001
MP0000001

VI0000001
VI0000001

DI0000001
DI0000001

CA0000001
CA0000001

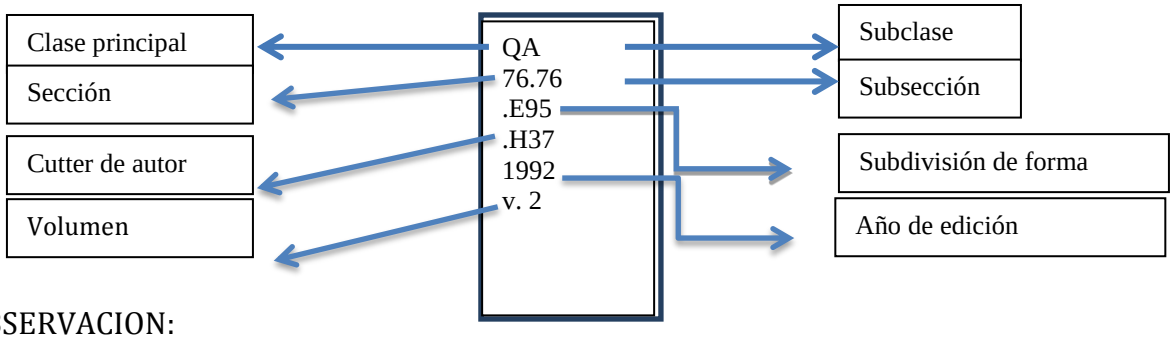
LA0000001
LA0000001

La ordenación en la estantería.

El sistema de clasificación L.C. divide las áreas del conocimiento en 21 clases principales y a su vez en subclases, que se considerarán para la ordenación del material bibliográfico.

La colocación del material en los estantes es de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo.

Se toma en cuenta la signatura topográfica: clase principal, subclase, Cutter de autor, año de edición, volumen.



OBSERVACION:

Las revistas se ordenarán por orden alfabético del título y dentro de ello por año, volumen y número, indicándose en una etiqueta los datos que se requieran.

Para los materiales nuevos en proceso se colocarán por orden de número de inventario en la estantería de nuevas adquisiciones pegando etiqueta provisional numérica.

Clases principales.

A Obras generales

B Filosofía. Psicología. Religión

C Ciencias Auxiliares de la Historia

D Historia, General y Antigua

E Historia: Estados Unidos

F Historia Local de los Estados Unidos y de América Inglesa, Holandesa, Francesa y Latina

G Geografía. Antropología. Recreo

H Ciencias Sociales

J Ciencia Política

K Derecho

L Educación

M Música y Libros sobre Música

N Bellas Artes

P Lengua y Literatura

Q Ciencia

R Medicina

S Agricultura

T Tecnología

U Ciencia Militar

V Ciencia Naval

Z Bibliografía. Biblioteconomía. Recursos Informativos (General)

EJEMPLOS PARA LA DESCRIPCIÓN DE MATERIALES COMPLEMENTARIOS y OTROS TIPOS

Descripción de materiales bibliográficos que incluyen material complementario.

020	ISBN	970-10-0881-2
050	Clasificación	QA 76.73 .P37 .H3418 1995
100	Autor	Haiduk, H. Paul.
245	Título	Turbo Pascal : orientado a objetos / H. Paul Haiduk.
260	Pie de imprenta	México : McGraw-Hill/Interamericana, 1995.
300	Descripción física	676 p. : il. + 1 disco de computadora (3 ½ plg.)
534	T. original:	Object-oriented Turbo Pascal problem solving and programming. 1990.
538	Requisitos del sistema	Pentium 1 o superior; Drive (3 ½ plg.); Sistema operativo MS-2 DOS

020	ISBN	0-471-1635-1
020	ISBN	0-471-2458-X (CD-ROM)
050	Clasificación	QA 76.9 .C55 .O73 1998
100	Autor	Orfali, Robert.
245	Título	Client/server programming with Java and CORBA / Robert Orfali, Dan Harken.
250	Edición	2nd ed.
260	Pie de imprenta	New York : Wiley Computer Pub, 1998.
300	Descripción física	1022 p. : il. + 1 CD-ROM (4 3/4 plg.).
534	T. original:	Object-oriented Turbo Pascal problem solving and programming. 1990.
538	Requisitos del sistema	Pentium II; Windos 98 o superior; Unidad lectora CD-ROM.

050	Clasificación	PC 4143 .P47 1999
100	Autor	Pérez Amador, Juan Carlos.
245	Título	Ortografía : cómo escribir sin errores / Juan Carlos Pérez Amador.
250	Edición	4ª ed.
260	Pie de imprenta	Barcelona : GP, 1999.
300	Descripción física	98 p. : il. + 1 libro de respuestas (35 p.).

NOTA: Para materiales complementarios como libros de respuestas, guías,… etc, se organizará dependiendo de su paginación como separata o libro, se dará número de inventario y clasificación según corresponda.

Descripción para materiales que están guardados en portafolios, estuches o maletines.

090	Clasificación	MX0000001 PSI
100	Autor	Wechsler, David.
245	Título	WAIS [conjunto] : escala inteligencia de Wechsler para adultos / David Wechsler.
250	Edición	14ª ed.
260	Pie de imprenta	Madrid : TEA, 1990.
300	Descripción física	1 portafolio
530	Nota de forma física adicional disponible	1 Manual : WAIS -- 1 cartulina : Modelo de rompecabezas -- 1 cartulina : Vocabulario -- 1 planilla :Clave de números -- 25 cuadernos de anotación y perfil -- 1 block para pruebas Figuras incompletas y Cubos -- 1 block con las tarjetas para la prueba Historietas -- 1 caja con 9 hecahedros para la prueba Cubos -- 4 cajas con los rompecabezas : Perfil, Niño, Mano y Elefante -- 1 monografía :

Interpretación clínica de la escala Wechler para adultos / I. L. Zimmerman, J. M. Woo-Sam.

020	ISBN	9681636309
090	Clasificación	MX0000002 PSI
245	Título	Códice borbónico [conjunto].
260	Pie de imprenta	México : FCE ; Madrid : Sociedad Estatal Quinto Centenario, 1995.
300	Descripción física	1 estuche
490	Serie	Códices mexicanos ; 3
530	Nota de forma física adicional disponible	1 pliego pleg. (38 p. : lám. col.) ; 42 x 41 cm. – 1 libros explicativo (251 p.).

Descripción de materiales cartográficos

090	Clasificación local	MP000001 BIC
100	Autor	Cabrera , Antonio.
245	Título	Plano de la ciudad de San Luis Potosí [material cartográfico] : capital del estado de su nombre en la República Mexicana, año de 1891 / Antonio Cabrera.
260	Pie de imprenta	San Luis Potosí : [s.n.], 1891.
300	Descripción física	1 mapa : col. ; 48 x 72 cm. pleg. a 12 x 18 cm.
500	Notas generales	Facsimilar de la edición de 1891

090	Clasificación local	MP000002 BIC
245	Título	Plano de la Ciudad de México [material cartográfico] :

		carta ferrocarrilera.
255	Escala	Escala 1:1 3000 000 y 1:20 000.
260	Pie de imprenta	México : Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas, 1930.
300	Descripción física	2 mapas ; 70 x 68 cm. y 68 x 90 cm.

090	Clasificación local	MP000003 BIC
100	Autor	Pilar Morales, José.
245	Título	Plano de Madrid [material cartográfico] / José Pilar Morales.
250	Edición	2ª ed.
255	Escala	Escala 1:10 000.
260	Pie de imprenta	Madrid : [s.n.], 1886.
300	Descripción física	1 mapa ; 65 x 88 cm. pleg. a 18 x 13 cm.

Descripción de videocasetes.

090	Clasificación local	VI0000001 BIC
245	Título	Tratado de Libre Comercio [videograbación].
260	Pie de imprenta	México : Canal 11 TV, Instituto Politécnico Nacional, 1991.
300	Descripción física	1 videocasete VHS (30 min) : son., col.
490	Serie	(Nuestro tiempo. Reflexiones de El Colegio de México ; no. 8).

500	Notas generales	Participantes: Adalberto García Rocha, José Romero, Horacio Sobarzo [y] Miguel Székely

090	Clasificación local	VI0000002 BIC
245	Título	How to use the library [videograbación] : an introduction.
260	Pie de imprenta	New York : H.W. Wilson, 1989.
300	Descripción física	1 videocasete VHS (20 min) : col. + 1 guía (12 p.).
490	Serie	(The Wilson video resource collection).

090	Clasificación local	VI0000003 BIC
100		Enciclopedia Británica.
245	Título	Aumento de la productividad [videograbación].
260	Pie de imprenta	México : Películas Ebesa, [1990.].
300	Descripción física	1 videocasete VHS (20 min) : son., col.
490	Serie	(Videocasetes de capacitación ; M14).

Descripción de diapositivas.

090	Clasificación local	DI0000001 BIC
100	Autor	Universidad Autónoma de Yucatán.
245	Título	La biblioteca a tu servicio [diapositiva].
260	Pie de imprenta	Mérida, Yuc. : UADY, 1999.
300	Descripción física	40 diapositivas : col. + 1 casete son.

020	ISBN	84-333-0341-4
090	Clasificación local	DI0000002 BIC
100	Autor	Porras Pasamontes, Carlos.
245	Título	Cristalografía [diapositiva] / Carlos Porras Pasamontes.
260	Pie de imprenta	Madrid : [s.n.], 1984.
300	Descripción física	23 diapositivas : col.

Descripción de archivos que están codificados para su manipulación en la computadora.

090	Clasificación local	CD0000147 BIC
245	Título	Artemisa [recurso electrónico] : artículos editados en México sobre información en salud.
250	Edición	Versión Windows.
260	Pie de imprenta	México : Cenids : SSA, 1988.
300	Descripción física	2 CD-ROM (4 ¾ plg) + manual del usuario.

090	Clasificación local	CD0000054 BIC
245	Título	The CD ROM Judaic classics library [recurso electrónico].
250	Edición	Deluxe ed., Windows version 3.11.
260	Pie de imprenta	México : Cenids : SSA, 1988.
300	Descripción física	1 CD-ROM (4 3/4 plg.) son., col. + 2 discos de computadora (3 1/2 plg.) + manual del usuario (61 p.).
538	Requisitos del sistema	Pentium II; Windos 98 o superior; Unidad lectora CD-ROM.

Descripción de tesis

Tesis impresa.

090	Clasificación	T0000001 PSI
100	Autor	Cicero Ortíz, Isabel.
245	Título	Situación actual de la orientación vocacional en la ciudad de Mérida / Isabel Cicero Ortíz.
260	Pie de imprenta	Mérida, Yuc : [s.n.], 1976.
300	Descripción física	6 p. : il
500	Nota	Licenciado en Psicología.
502	Nota	Tesis (Lic.)–UDY, Facultad de Psicología.

090	Clasificación	T0000001 ARQ
100	Autor	Dorantes Coello, Javier de Jesús.
245	Título	Señalamientos en centros comerciales / Javier de Jesús.
260	Pie de imprenta	Tijuana, B. C. : [s.n.], 1992.
300	Descripción física	132 h. : il.
500	Nota	Arquitecto
502	Nota	Monografía (Lic.)–Instituto Tecnológico de Tijuana, Baja California.

Tesis en CD-ROM.

090	Clasificación	T0000106 CIRB
100	Autor	Ortega Canto, Judith Elena.
245	Título	Proceso reproductivo femenino [recurso electrónico] : saberes, género y generalidades en una comunidad maya de Yucatán / Judith Elena Ortega Canto.
260	Pie de imprenta	Zamora, Mich. : [s.n.], 1999.
300	Descripción física	1 CD-ROM (4 ¾ plg.)
500	Nota	Maestro en Ciencias Sociales.
502	Nota	Tesis (maestría)–El Colegio de Michoacán.

Tesis impresa y además en CD-ROM

090	Clasificación	T0000005 TIZ
100	Autor	Quintal Ojeda, Martha Esperanza.
245	Título	El proceso de atención de enfermería y su relación en la calidad del trabajo del paciente / Martha Esperanza Quintal Ojeda.
260	Pie de imprenta	Mérida, Yuc. : [s.n.], 1997.
300	Descripción física	51 h. : il.
500	Nota general	Especialización en administración y Docencia en Enfermería.
502	Nota de tesis	Trabajo de Investigación (Lic.)--UADY, Facultad de Enfermería.
530	Nota de formato Físico adicional	Disponible también formato electrónico.
538	Requisitos del sistema	Pentium II; Windos 98 o superior; Unidad lectora CD-ROM.

Observación: en acervo se crearán ambos formatos.

Código barras	Biblioteca	clasificación	ubicación	tipo de material
TIZT0000005	Tizimín	T0000005	Tesis	Tesis
TIZT0000030	Tizimín	T0000005	Otros materiales	Disco compacto (CD)

Descripción de grabaciones sonoras en CD-ROM, casete, etc.

090	Clasificación	DS0000001 BIC
100	Autor	Manzanero, Armando.
245	Título	Mérida de mis amores [grabación sonora] / Armando Manzanero
260	Pie de imprenta	Mérida, Yuc. : H. Ayuntamiento de Mérida, 2000.
300	Descripción física	1 disco sonoro (68:33 min) : digital ; 4 ¾ plg.
538	Requisitos del sistema	Unidad lectora de CD-ROM.

090	Clasificación	CA0000001 BIOL
100	Autor	Smith, Francis W. K.
245	Título	Rapid interpretation of heart sounds, murmurs, and arrhythmias [grabación sonora] : dogs and cats / Francis W.K. Smith, Larry Patrick Tilley.
260	Pie de imprenta	Philadelphia : Lea & Febiger, 1992.
300	Descripción física	1 casete sonoro (ca. 60 min.) : + 1 workbook (64 p. : il.)

090	Clasificación	DV0000001 BIOL

245	Título	Club eutanasia[videograbación] :entre menos burros / Hartos indios y Fidecine ; escrita y dirigida por Agustín "Oso" Tapia ; producida por Carlos Taibo.
260	Pie de imprenta	[México] : Hartos Indios : Paramount Pictures, c2004.
300	Descripción física	1 DVD (104 min.) : son., col. ; (4 3/4 plg)
538	Requisitos del sistema.	DVD ; Región 4.
700	Autor secundario	Taibo, Carlos
700	Autor secundario	Tapia, Agustín

***Observación**: para otros materiales en el acervo, la ubicación del material se dejará la opción "otros materiales" y en tipo de material el que les corresponda "CD-ROM", "Videocasete"… etc.*

Descripción de separatas.*

090	Clasificación	S000001 TIZ
100	Autor	Urzaiz Rodríguez, Eduardo.
245	Título	Las tribulaciones del maestro buen día / Eduardo Urzaiz Rodríguez.
260	Pie de imprenta	Mérida, Yuc. : UADY, 2003.
300	Descripción física	9 p.

* Materiales bibliográficos que no cumplen con la paginación mínima para ser procesados con la clasificación de la Library of Congress (L.C.). En esta colección se considerarán tanto folletos como separatas.

Descripción de revistas.

Revista impresa

022 01851330

245 Universidad de México : revista de la Universidad Nacional Autónoma de México.

260 México : UNAM, 1986-

310 Mensual

362 1986(v.41)

Código barras	Biblioteca	clasificación	ubicación	tipo de material
TIZR0000005	Tizimín	no aplica	Revistas	Revistas

1)Si la revista impresa viene también en CD se describirá en un mismo registro y se describirá en una nota 530 Disponible también en formato electrónico, creando el acervo de ambos.

2) Si el titulo de la revista cambia, poner una nota que indique: El titulo cambió y crear otro registro con el nuevo título.

Revista electrónica

022 01843284

090 CD0000025 BIOL

245 Revista de la Educación Superior [recurso electrónico] : período 1972-1994

260 Colima, México : ANUIES : CENEDIC, Universidad de Colima, 1996.

300 1 CD-ROM (4 3/4 plg.)

Código barras	Biblioteca	clasificación	ubicación	tipo de material
TIZR0000030	Tizimín	CD0000030	Otros materiales	Disco compacto (CD)

Descripción de códices.

Libro más códice

020 9682305691

050 F 1219.56 .B64 .P37 1979

245 Descripción, historia y exposición del Códice borbónico / Francisco del Paso y Troncoso.

260 México : Siglo XXI, 1979.

300 429 p.

500 Incluye: Códice borbónico manuscrito mexicano de la Biblioteca del Palais Bourbon / por Francisco del Paso y Troncoso, c1993.

650 Códice borbónico

650 Manuscritos nahuas—Facsímiles

650 Aztecas—Ritos y ceremonias

Acervo

BIC0031903 F 1219.56 .B64 .P37 1979

BIC0033228 F 1219.56 .B64 .P37 1979 códice

Libro más códice en pliegos.

050 F 1219.56 .C622 .V47 1993

100 Vega Sosa, Constanza.

245 Códice Azoyú 1 : el reino de Tlachinollan / Constanza Vega sosa.

260 México : FCE, 1993, c1991.

300 139 p. : il. + 1 pliego de 38 láms. de manuscritos.

490 Sección de obras de antropología

650 Códice Azoyú

650 Manuscritos tlapanecos--Facsímiles

650 Indios tlapanecos

650 Calendario tlapaneco

650 Indios tlapanecos—Vida social y costumbres

830 Sección de obras de antropología

Otras etiquetas del formato MARC que complementan los registros bibliográficos del Sistema Bibliotecario

Etiqueta MARC	Descripción
000	Número de control asignado por la organización que crea, usa o distribuye el registro.
001	Generado por el sistema de donde se copia el registro. Su ingreso es automático cuando se hace la importación.
003	Identificador del número de control de una organización, cuando se crea en el sistema automatizado deberá llevar la palabra UADY.
005	Fecha de la última transacción. Este campo especifica la fecha y hora de la transacción del registro. Se registra para el año cuatro caracteres, mes dos caracteres y día dos caracteres.
040	Esta etiqueta describe a la agencia catalogadora que crea el registro, el idioma de la catalogación y las agencias participantes dentro del programa de catalogación cooperativa que cuentan con el mismo.
041	Describe el idioma de la obra utilizando el indicador 0 con subcampo a (#a spa) cuando la obra está editada en su idioma original. Si es una traducción se usa el indicador 1 con los subcampos a y h (#a spa #h eng) para indicar el idioma al que fue traducido y el idioma original de la obra. Si es una obra bilingüe deberá indicarse los dos idiomas o más en el subcampo a (#a spaeng).
043	Identifica al código de área geográfica.
049	Localización de existencias. Cuando la obra sea de tema general se usará UADY; si la obra es de autores yucatecos o el contenido temático trata sobre Yucatán o el área maya, se usará YUCA.
050	Signatura topográfica de acuerdo a los esquemas de The Library of Congress. "Cuando exista en el catálogo el material clasificado monográficamente para otra biblioteca, y la biblioteca solicitante requiera que su material nuevo lo clasifiquen como serie, se duplicará la etiqueta 050" para dar de alta la nueva clasificación, de

	igual manera se procederá si encontró el material clasificado por serie y requiere que su material nuevo lo clasifiquen monográficamente".
090	Clasificación local para materiales no convencionales como vídeos, discos compactos, mapas, microformas, tesis, folletos, casetes, etc. #a Clasificación local (incluye la sigla que representa al ítem y el número que le corresponda para otros tipos de materiales que cada biblioteca le asigne). #b Clave de la biblioteca donde se encuentra. Nota: No siempre coincidirá el código de barras con el número de clasificación asignado.
255	Descripción de la escala de los materiales cartográficos : #a Escala : 1:250,000
530	Nota de forma física adicional disponible.
856	Liga electrónica. Esta etiqueta se conservará con sus indicadores y subcampos tal como se encuentre en el registro copiado.
900	Describe las iniciales del catalogador.
949	Sirve para identificar la ubicación del registro. Subcampo "a" la clave de la biblioteca.

DESCRIPCION PARA OTROS MATERIALES

Colección Item	**Capítulo** **RCA2**	**Tipo de materiales**	**[DGM]** [etiqueta 245] subcampo "h"	**Designación específica** etiqueta 300	**Sigla** Etiq. 090 Item
Materiales Multimedia	1 Materiales mixtos (1.10)	Mezcla de varios componentes editados como una unidad. Materiales formados por más de dos categorías	Conjunto		MX
Mapas	3 Materiales cartográficos	Materiales cartográficos impresos, manuscritos, en relieve, electrónicos, en microfichas, cartas geográficas, globos, croquis, diagramas	Material cartográfico	Globo	GL
				Mapa	MP
				Plano	PL
Manuscritos	4 Manuscritos	Manuscritos antiguos, Materiales mecanografiados cartas, tarjetas postales, telegramas, diarios, registros.	Manuscrito	Manuscrito	MN
Música	5 Música	Partituras impresas, manuscritas y digitales.	Música	Partitura	PA
Grabaciones sonoras	6 Grabaciones sonoras	Discos (pasta, acetato, CD-ROM) casetes, rollos, carrete de cinta sonara	Grabación sonora	Disco sonoro	DS
				Casete sonoro	CA
Materiales multimedia	7 Películas y Videograbaciones	Proyecciones de cine, carretes de películas	Película	Película	PE
		Videocasetes en formatos Beta VHS, DVD	Videograbación	Videocasete	VI
				DVD	DV
	8 Materiales gráficos	Diagramas, fotografías, diapositivas, transparencias, reproducciones de arte, rueda, etc.	Diapositiva	Diapositiva	DI
			Material visual	Rueda	RU
				Fotografía	FT

	9 Recursos electrónicos	Disquete, CD-ROM Programas de cómputo, software educativo, archivos de datos, juegos para computadora y videojuegos. Archivos electrónicos que se encuentran disponibles en una red y que pueden ser consultados en forma remota.	Recurso electrónico	Disco de computadora	DF
				CD	CD
				DVD	DV
	10 Artefactos tridimensionales	Modelos, dioramas, rompecabezas, juegos, simulaciones, casetes en braille, esculturas, especímenes para microscopio.	Material visual	Juego	JU
				Modelo	MO
Microformas	11 Microformas	Micropelículas, microfichas, carretes o cartuchos de micropelículas	Microforma	Microficha	MI
				Microfilme	
Revistas	12 Recursos continuos	Revistas impresas, revistas electrónicas, directorios, reportes, anuarios, diarios, boletines de eventos y series monográficas	Recurso electrónico	CD	CD
				WEB	WB

TABLAS DE CUTTER

1. Después de vocales iniciales para la segunda letra use el número:	b	d	l-m	n	p	r	s-t	u-y
	2	3	4	5	6	7	8	9
2. Después de la letra inicial **S** para la segunda letra use el número:	a	ch	e	h, i	m-p	t	u	w-z
	2	3	4	5	6	7	8	9

3. Después de las letras iniciales **Qu** para la tercera letra use el número:	a	e	i	o	r	t	y
	3	4	5	6	7	8	9
Para nombres que inician con use:	Qa – Qt						
	2––29						
4. Después de otras consonantes iniciales para la segunda letra use el número:	a	e	i	o	r	u	y
	3	4	5	6	7	8	9
5. Para expansión para la letra use el número:	a-d	e-h	i-l	m-o	p-s	t-v	w-z
	3	4	5	6	7	8	9

TABLA PARA TRADUCCIONES:

Use solamente si no hay instrucciones específicas para subarreglar las traducciones:

.x	Número de Cutter de la obra en el idioma original
.x12	Políglota (Multilingüe)
.x13	Traducción al inglés
.x14	Traducción al francés
.x15	Traducción al alemán
.x16	Traducción al italiano
.x17	Traducción al ruso
.x18	Traducción al español

DOCUMENTOS DE APOYO PARA LOS PROGRAMAS ESPECIALES.

"POLITICA GENERAL DE DESARROLLO DE COLECCIONES DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO".

TABLA DE CONTENIDO

Introducción
I. Aspectos generales
II. Objetivo general
III. Objetivos particulares
IV. Responsabilidad en la evaluación de materiales documentales
V. Determinación del alcance y profundidad en la evaluación de materiales documentales
VI. Responsabilidad en la selección de materiales documentales
VII. Responsabilidad en la adquisición del material documental
VIII. Responsabilidad en el manejo y distribución de fondos para la compra de material documental
IX. Determinación del alcance, de la profundidad y de la organización de la colección general
X. Donaciones
XI. Descarte, almacenamiento y duplicación de materiales bibliográficos
- A. Responsabilidad acerca del descarte, almacenamiento y duplicación
- B. Materiales considerados para descarte
- C. Materiales considerados para almacenamiento
- D. Materiales considerados para duplicación

XII. Conservación de materiales documentales
XIII. Quejas contra el contenido de los materiales documentales
XIV. Política de las relaciones con otras bibliotecas y sistemas de bibliotecas en el desarrollo de las colecciones
- A. Canje
- B. Cooperación con otras bibliotecas

XV. De la producción académica escrita de la Universidad Autónoma de Yucatán
Literatura consultada
Glosario de términos empleados

Este documento no podrá ser modificado sin la aprobación de la Coordinación de Bibliotecas.

Introducción

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma de Yucatán, el Sistema Bibliotecario se propone contribuir en la formación integral de los universitarios, rescatar y preservar el conocimiento, y consolidarse como un centro de referencia regional, nacional e internacional. En este contexto, la piedra angular para el logro de tales expectativas la conforma el desarrollo de colecciones documentales.

La colección documental, junto con el personal, constituye uno de los elementos básicos que hacen posible los servicios bibliotecarios. Además, representa una importante proporción de los recursos financieros destinados a los servicios de información al usuario. Lo anterior requiere de una administración adecuada, con elementos que establezcan criterios para su desarrollo y gestión.

Por otra parte, el desarrollo de las colecciones documentales es un proceso cuya finalidad es que las bibliotecas del Sistema Bibliotecario universitario cuenten con los materiales informativos necesarios para apoyar a los planes y programas de docencia, investigación y extensión de la cultura dentro de la Universidad. La realización de este proceso parte de la comprensión del complejo ciclo de la generación del conocimiento y abarca la planificación, el establecimiento de políticas, la evaluación, la preservación, la selección y la adquisición de recursos documentales y el acceso a la información. Para propiciar el desarrollo de las colecciones es indispensable tener una guía que sirva para sistematizar y establecer normas para asegurar que las necesidades de los usuarios estén representadas en la colección, optimizando los recursos humanos y materiales.

Con base en lo anterior, la presente Política General de Desarrollo de Colecciones Documentales contiene las normas básicas para conformar sistemáticamente, acervos documentales coherentes con las tareas de docencia, investigación y extensión de la cultura de la Universidad Autónoma de Yucatán.

También, la Política General de Desarrollo de Colecciones Documentales que se presenta pretende ser dinámica y reflejar los intereses y necesidades de la comunidad universitaria, establecer las bases para el desarrollo de las colecciones y ser el marco de referencia de las políticas particulares de las bibliotecas del Sistema Bibliotecario universitario.

El presente documento es el resultado de la revisión de la segunda versión dada a conocer en 1997 por el entonces Departamento de Apoyo Bibliotecario, con el fin de actualizar su contenido y adecuarlo a los procedimientos vigentes en el Sistema Bibliotecario, así como al Sistema de Gestión de la Calidad de la UADY. Participaron en dicha revisión los integrantes del Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario de la UADY. Además, se partió de aspectos teóricos y prácticos comunes en el campo bibliotecológico a fin de contar con un cuerpo coherente para el planteamiento de principios básicos de validez general.

Por último, es necesario señalar que con base en las políticas expresadas en este documento, se evaluarán y formarán las colecciones de las bibliotecas de la Universidad en el futuro.

I. Aspectos generales

1. El Sistema Bibliotecario se compromete a observar los lineamientos de esta Política General, una vez comunicada por la Coordinación del Sistema Bibliotecario.
2. La Política General de Desarrollo de Colecciones Documentales señalará a todos los involucrados sus derechos y sus responsabilidades.
3. La Coordinación del Sistema Bibliotecario establecerá contacto continuo con las facultades los *campus*, escuelas y centros en lo relativo a la naturaleza del contenido de este documento.
4. La Coordinación del Sistema Bibliotecario es la responsable de comunicar a las autoridades universitarias correspondientes, la Política General de Desarrollo de Colecciones Documentales del Sistema Bibliotecario.
5. Los coordinadores y responsables de bibliotecas deben dar a conocer la Política General de Desarrollo de Colecciones Documentales a las comunidades académicas respectivas, para retroalimentarla.
6. La Política será revisada cada dos años por el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario.
7. Las políticas antiguas y circunstancias históricas no serán consideradas a partir de que entre en vigor este documento.

II. Objetivo general

El objetivo de la Política General de Desarrollo de Colecciones Documentales es servir como guía para lograr la calidad y cobertura, suficiencia y pertinencia necesarias en los materiales documentales de las colecciones de las bibliotecas de la Universidad Autónoma de Yucatán, y definir los propósitos, normas y alcances en el desarrollo de éstas, acorde con los intereses y necesidades de los planes y programas de estudio, de investigación y extensión de la Universidad y con la misión y visión del Sistema Bibliotecario.

III. Objetivos particulares

1. Seleccionar los materiales documentales publicados preferentemente por las editoriales académicas del mundo, que reflejen los temas, áreas de interés y necesidades de los alumnos, docentes e investigadores de la Universidad.
2. Cumplir los lineamientos de evaluación, selección, adquisición, inventario, descarte y conservación de acuerdo con los procedimientos vigentes del Sistema Bibliotecario de la UADY.
3. Propiciar la comunicación constante entre los responsables del Sistema Bibliotecario sobre la evaluación, selección, adquisición, inventario, descarte y conservación de materiales documentales, para evitar acciones que contravengan las disposiciones de esta política

IV. Responsabilidad en la evaluación de materiales documentales

1. Las bibliotecas de cada *campus*, escuela, facultad y centro tienen la responsabilidad de realizar la evaluación del material documental cuando se requiera, con base en la metodología o modelo propuesto por la Coordinación de Bibliotecas que mejores resultados aporte para la ponderación de la calidad, suficiencia, cobertura y pertinencia de los acervos, y tomando en consideración la opinión de la comunidad académica involucrada. En el caso de alguna inconformidad por parte de los usuarios con relación a los materiales evaluados, en particular para su descarte de la colección, será el Responsable de la Biblioteca quien la resuelva con base en la presente política.
2. La Coordinación de Bibliotecas es responsable de:
    a. Propiciar la participación de las bibliotecas en el proceso de evaluación en los *campus*, las escuelas, facultades y centro.
    b. Proponer el modelo de evaluación que se aplicará en las bibliotecas del Sistema.

c. Presentar a las autoridades universitarias y al Comité de Biblioteca la información relativa a las evaluaciones de material documental realizadas en el Sistema Bibliotecario.

3. El Responsable de la Biblioteca de área, facultad, escuela y centro tiene la responsabilidad de:
   a. Informar a la comunidad académica los resultados de la evaluación de material documental.
   b. Reportar a la Coordinación de Bibliotecas los resultados de las evaluaciones de la colección documental respectiva, incluyendo inventario, conservación y descarte.
   c. Reportar a la Coordinación de Bibliotecas las necesidades, lagunas, etc., de material documental en la colección de su biblioteca.

V. Determinación del alcance y profundidad en la evaluación de materiales documentales

1. Según el método seleccionado para evaluar:
   a) Con base en el usuario.
   b) Con base en las características de la colección.
2. Según los niveles de la colección.
3. Con base en las prioridades de la colección.
4. De conformidad con los indicadores, parámetros y medidas apropiados para cada área del conocimiento.

VI. Responsabilidad en la selección de materiales documentales

1. Los comunidad académica, el Responsable de Biblioteca y el personal de desarrollo de colecciones documentales tienen el compromiso de la selección de nuevos materiales documentales con base en los planes y programas de estudio, investigación y extensión de cada *campus*, escuela, facultad y centro, estableciéndose para este efecto un procedimiento de recepción de solicitudes de desideratas, sea a lo largo del ciclo escolar o en un período determinado del año. En el caso de alguna inconformidad por parte de los usuarios con relación a los materiales seleccionados –en función de dichas desideratas o en otros requerimientos de la Universidad para una biblioteca de los *campus*, facultades, escuelas o

centros–, será el Responsable de Biblioteca correspondiente quien la resuelva, con base en la política de desarrollo de colecciones documentales y vigente.

2. La Coordinación de Bibliotecas es responsable de:
    a. Propiciar la participación en el proceso de selección en las escuelas, facultades y centro.
    b. Presentar a las autoridades universitarias la información relativa a las adquisiciones de material documental en el Sistema Bibliotecario.
3. El Responsable de la Biblioteca de área, facultad, escuela o centro tiene la responsabilidad de:
    a. Propiciar la participación de la comunidad académica para la selección de nuevos materiales documentales, mediante el procedimiento vigente establecido para tal fin.
    b. Realizar la selección con base en la política vigente.
    c. Enviar a la Coordinación del Sistema Bibliotecario el listado del material seleccionado.

VII. Responsabilidad en la adquisición del material documental

Una vez que la selección sea validada por el Responsable de Biblioteca de *campus*, escuela, facultad o centro, éste se responsabilizará de la adquisición del material, ya sea que se realice directamente o a través de otro mecanismo o dependencia, de acuerdo con el presupuesto disponible o aprobado y a la prioridad señalada por las bibliotecas.

VIII. Responsabilidad en el manejo y distribución de fondos para la compra de material documental

1. La Rectoría es la responsable de la distribución del presupuesto destinado al desarrollo de las colecciones documentales del Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Yucatán.
2. La Dirección de cada dependencia debe considerar la asignación de una parte de su presupuesto total disponible, para la adquisición de acervos de la biblioteca con base en las evaluaciones de las colecciones y los informes particulares o específicos de las bibliotecas.

    La cantidad asignada dependerá de las siguientes variables:

    a. Precio medio del material documental publicado dentro del área.
    b. Planes y programas y objetivos de estudio y de investigación.
    c. Uso de la colección.

d. Lagunas en la colección determinadas a través de las evaluaciones hechas.

e. Número actual y proyecciones de alumnos por grado de estudios, incluyendo pasantes, especialización y posgrado.

f. Número actual y proyecciones de maestros e investigadores por tiempo dedicado a la escuela, facultad o centro.

g. Disponibilidad de recursos económicos.

3. Los fondos estarán divididos de la siguiente manera:

   a. Para renovar suscripciones a publicaciones periódicas y bases de datos.

   b. Para la compra de nuevos títulos.

   c. Para la compra de materiales que apoyen la currícula vigente.

   d. Para la compra de materiales de consulta.

   e. Para la compra de materiales diversos o complementarios o en diversos formatos o soportes.

4. La Rectoría retendrá un 10% del presupuesto total para casos imprevistos de necesidades de material documental. En el caso que al final del año presupuestal quedara alguna cantidad, la biblioteca (o bibliotecas) que demuestre la mayor necesidad recibirá este apoyo adicional.

IX. Determinación del alcance, de la profundidad y de la organización de la colección general

1. Niveles de intensidad de la colección. *

a. Mínimo. Una colección muy selectiva que introduce y define una variedad de temas no necesariamente representados en el *currículum* de planes de estudios vigentes o en los programas y líneas de investigación en la Universidad.

b. Licenciatura o básico. Una colección de obras que apoya efectivamente al *currículum* de las diferentes licenciaturas y de las escuelas preparatorias, que incluya una selección de las monografías básicas, publicaciones periódicas básicas y las herramientas de consulta más importantes en cada disciplina. No solamente se consideran las necesidades actuales, sino también las futuras. La mayor parte del material se adquiere

* Se entiende que cada biblioteca tendrá una colección con diferentes niveles de intensidad, según la evaluación de la colección actualmente existente y las necesidades expresadas y encontradas.

en español y se puede adquirir en otros idiomas siempre y cuando se considere necesario. La adquisición de obras de años anteriores queda limitada a obras clásicas.

Los niveles a y b forman una colección básica general que debe tener las siguientes cualidades:

i) Contener obras básicas de la cultura universal relacionadas con el área del conocimiento de la biblioteca.

ii) La cantidad de títulos requeridos por cada plan de estudios en la Universidad, de acuerdo con las evaluaciones realizadas individualmente por órganos acreditadores.

iii) Una colección de obras de consulta vigentes y útiles que cubra las necesidades mínimas de las tareas sustantivas del *campus*, la facultad, escuela o centro.

iv) Los títulos de publicaciones seriadas más representativos por especialización de acuerdo con los criterios establecidos internacionalmente.

v) No debe ser una colección de textos; sólo se debe mantener lo que se justifique por su pertinencia y utilidad.

c. Investigación. Una colección de materiales documentales para apoyar el trabajo de los pasantes y la mayoría de recursos requeridos por los docentes y estudiantes de posgrado, así como por los investigadores. Incluirá las obras básicas de consulta, una amplia selección de publicaciones seriadas y las herramientas de acceso de mayor importancia, incluyendo bases de datos. Se adquirirá en español y otros idiomas, aunque se dependerá del préstamo interbibliotecario, fotocopiado y otros medios disponibles.

d. Intensivo. Una colección para apoyar los estudios doctorales con un mínimo de dependencia en el préstamo interbibliotecario (por ejemplo, búsquedas bibliográficas automatizadas y otras fuentes). Existirá un énfasis mayor para fuentes primarias, sobre todo en las ciencias sociales y humanidades (por ejemplo, micropelícula). El material bibliográfico podrá ser adquirido en diferentes idiomas.

e. Exhaustivo. Una colección que incluirá, hasta donde sea posible, todas las obras escritas (publicaciones, manuscritos, etc.) en todos los idiomas pertinentes, para un área necesariamente bien definida y limitada. El propósito es tener colecciones completas, por lo que debe ser una colección que destaque dentro de las colecciones nacionales similares.

2. Prioridades de la colección.

El material bibliográfico de carácter general será seleccionado para cada disciplina del *currículum* de la Universidad con base en las siguientes prioridades:

a) La disciplina como un todo.

b) Divisiones de la disciplina en que se ofrecen cursos.

c) Otras divisiones de la disciplina en que no se ofrecen cursos en este momento, pero en la cual se puede proyectar su fortalecimiento en un futuro cercano.

d) Material de tipo especializado o avanzado de una disciplina de interés de los docentes pero no ofrecida en el *currículum* de la Universidad.

En la selección y adquisición tanto el material documental vigente y el retrospectivo son importantes, pero el material vigente recibirá la mayor prioridad. Las obras retrospectivas de poco uso serán obtenidas en préstamo interbibliotecario o por otros medios.

Referente a los niveles de intensidad de este documento, las prioridades serán determinadas por cada escuela, facultad o centro, considerando los niveles anteriormente mencionados en el punto uno.

3. Formatos de la colección.

a) Monografías. Generalmente se adquirirán materiales documentales en el formato de libro. Cuando un libro sea publicado en más de un lugar o idioma, la prioridad será en español o inglés según el idioma, y las publicaciones impresas en México tendrán prioridad sobre las impresiones hechas en el extranjero.

b) Mapas. Los mapas formarán parte de la colección de acuerdo a las disciplinas a que correspondan.

c) Microformas. La colección contendrá microformas cuando no se pueda obtener el material en otro formato, cuando éstas sean mucho más baratas que otros formatos y fáciles de usar o cuando la microforma ofrezca una ventaja considerable cuando existan problemas de espacio o de conservación de material o se optará por la digitalización.

d) Tesis. Cada escuela, facultad y centro tendrá la responsabilidad de entregar a la biblioteca, sin importar el soporte, máximo una copia de cada tesis presentada en

dicha dependencia. Las tesis de otras instituciones serán solicitadas cuando sea necesario.

e) Publicaciones periódicas y seriadas. Se adquirirán según las especificaciones hechas en los niveles de intensidad.

f) Material que no está en prensa. Se adquirirá este material cuando no se pueda localizar en catálogos de obras fuera de prensa. Éste no es material prioritario.

g) Manuscritos y libros antiguos. Se pueden adquirir cuando apoyen a las categorías de estudio e investigación en la Universidad y cuando existan el mobiliario y las condiciones físicas necesarias para su cuidado.

h) Separatas o reimpresos. Se coleccionarán estos materiales cuando correspondan a las necesidades e intereses de la comunidad universitaria, de acuerdo a la política general de desarrollo de las colecciones.

i) Reportes técnicos. Se incluirá este material siempre y cuando apoye los estudios e investigación que se realizan en la Universidad.

j) Periódicos, folletos y otros materiales efímeros. Se coleccionarán cuando apoyen los estudios o la investigación y cuando existan los medios necesarios para cuidarlos.

k) Audiovisuales y medios magnéticos. Se coleccionarán cuando apoyen los estudios o la investigación que se realiza y cuando existan los medios para su uso y cuidado.

Se excluirá generalmente la literatura comercial, textos de primaria y secundaria y la literatura juvenil, excepto si forma parte de un programa académico o de extensión.

X. Donaciones

1. El Sistema Bibliotecario solicitará y promoverá el recibo de donaciones de material documental, o fondos para adquirirlo, siempre y cuando el material se ajuste a la política de desarrollo de las colecciones y cuando la donación no tenga ninguna restricción.
2. No se aceptarán donaciones condicionadas acerca de su disposición o localización sin excepción.
3. La Coordinación del Sistema Bibliotecario no puede valuar el material documental, pero sí puede localizar precios por medio de catálogos de editoriales, de vendedores de subastas y de

vendedores de libros fuera de prensa. Si es una colección grande, se puede auxiliar con profesionales en avalúos.

XI. Descarte, almacenamiento y duplicación de materiales bibliográficos

A. Responsabilidad acerca del descarte, almacenamiento y duplicación

1. La biblioteca tiene la responsabilidad de establecer qué material documental se va a considerar para descarte, almacenamiento o duplicación.
2. Se tomará en cuenta la opinión del personal académico y del Responsable de la Biblioteca cuando se considere material para descarte, almacenamiento o duplicación. El Responsable de la Biblioteca propondrá el material para descarte y se considerará la opinión de los grupos académicos afectados.
3. Cuando haya diferencia de opinión respecto a descarte, duplicación o almacenamiento del material documental será la Coordinación del Sistema Bibliotecario quien decida.
4. Todo el material descartado será enviado a la Coordinación del Sistema Bibliotecario para darlo a conocer a las bibliotecas del Sistema o externas a él y tratado de acuerdo con los procedimientos vigentes.

B. Materiales considerados para descarte

1. Los materiales que por su condición física no puedan circular, por ejemplo páginas faltantes o borradas que afecten sustancialmente la obra.
3. El material que no ha circulado en los últimos cinco años a pesar de haber sido promovido y de acuerdo con las necesidades y características particulares de la dependencia y del área del conocimiento de que se trate.
4. Duplicados de títulos que en un año no han circulado más de diez veces.
5. Duplicados de revistas que no hayan circulado cinco veces.
6. Revistas donde existe nada más uno o dos ejemplares/fascículos o tomos, si esto no es todo lo que haya sido publicado.
7. Títulos de revistas demasiado incompletos y de poca importancia para la dependencia.

8. El material bibliográfico que no se considera en la política de colecciones.
9. Ediciones viejas de poco o nulo valor cuando existe la siguiente edición dentro del Sistema Bibliotecario.
10. Separatas y folletos cuyos temas están contemplados en una publicación más permanente (por ejemplo libros, revistas).
11. Folletos efímeros u obsoletos que no son publicaciones de un autor de importancia, o que no tienen relevancia bibliográficamente hablando.
12. Publicaciones de Universidades de las siguientes categorías:
    a) Periódicos.
    b) Programas de estudio (excepto en el caso de la biblioteca de la Facultad de Educación).
    c) Revistas de literatura realizadas por estudiantes, excepto las producidas por los miembros de la dependencia en particular.
13. Duplicados de material bibliográfico en reserva, una vez que ya no se necesite.
14. Para el caso de obras valiosas, los incisos anteriores quedan supeditados al valor de la obra.

C. Materiales considerados para almacenamiento (**)

1. Cuando es material de poco uso con posibilidad de descarte.
2. Ediciones superadas que aporten algún elemento importante.
3. Libros de texto en desuso.
4. Traducciones del español a otros idiomas o de un idioma a otro.
5. Materiales de la misma edición pero de diferentes impresiones. La biblioteca involucrada conservará la más reciente impresión en español y la más reciente edición.

D. Materiales considerados para duplicación

1. Para la colección general se tendrán los ejemplares necesarios de acuerdo a un estudio previo, consistente en la comparación de necesidades y el uso de la colección de acuerdo con lo establecido en los procedimientos de desarrollo de colecciones documentales.

** El almacenamiento no implica eliminar las obras ya que es material que circula aunque sea muy de vez en cuando y debe estar ordenado adecuadamente para su uso.

2. En la sección de reserva habrá ejemplares suficientes para uso de los estudiantes que lo necesiten. Para grupos grandes habrá cuatro ejemplares por cada 50 estudiantes; de cinco a siete por cada 100 estudiantes y 10 copias por cada 300 estudiantes.
   Lo anterior puede modificarse dependiendo de la dificultad del texto, el tiempo requerido para leerlo, el uso del mismo título en dos o más grupos y la experiencia anterior con el grupo o el profesor, para responder de manera efectiva a las necesidades particulares.

3. En el caso de las publicaciones seriadas del Sistema Bibliotecario no se duplicarán títulos adquiridos por suscripción.

4. Los duplicados recibidos por donación tienen la misma consideración que cualquier otro libro dentro de la colección.

5. El costo del material documental y la situación financiera del Sistema Bibliotecario, podrían ser los principales factores para decidir acerca de las duplicaciones en un momento dado, excepto en el caso de las publicaciones seriadas.

XII. Conservación de materiales documentales

Es responsabilidad de la Coordinación de Bibliotecas establecer de acuerdo con los especialistas de conservación y los responsables de las bibliotecas, planes y prioridades de conservación para el Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Yucatán.

En general existen tres niveles de conservación:

1. Prevención. Adecuar el ambiente de la biblioteca a las necesidades del material documental que se localiza allí. Por ejemplo, utilizar aire acondicionado o disminuir la humedad ambiental.
2. Conservación. Desacidificación, restauración y encuadernación de los documentos para prolongar su vida físicamente.
3. Transferencia. Migrar la información de un formato a otro.

XIII. Quejas contra el contenido de los materiales documentales

La Universidad Autónoma de Yucatán considera su deber el mantener en la colección una selección de material documental representativo de todos los temas de interés para la comunidad

universitaria, incluyendo materiales sobre aspectos controversiales. Ningún material se excluirá por razones de raza o nacionalidad del autor, o por los puntos de vista políticos, morales o religiosos expresados dentro de ellos. Cualquier desacuerdo respecto a estos materiales documentales deberá ser dado a conocer por escrito al Responsable de Biblioteca y recibirá una respuesta de éste expresando la política antes mencionada.

XIV. Política de las relaciones con otras bibliotecas y sistemas de bibliotecas en el desarrollo de las colecciones

A. Canje

El Sistema Bibliotecario considera el canje como un modo factible para recibir material bibliográfico para las bibliotecas.

1. Responsabilidad en el canje

La Coordinación de Bibliotecas es la responsable del canje de las publicaciones realizadas por la Universidad (tales como la Revista de la UADY) y el fondo editorial. Las bibliotecas de los campus son responsables del canje de los materiales documentales producidos en ellas.

a) Cualquier solicitud debe turnarse al *campus*, la escuela, facultad o centro vía el Responsable de la Biblioteca involucrada.
b) La biblioteca manejará el canje de documentos asegurando que los interesados reciban el material correspondiente.

2. Criterio para el canje

a) El intercambio será hecho y aceptado por escrito (véase el procedimiento correspondiente).
b) La biblioteca participará en el canje que ofrezca beneficio.

c) La biblioteca participará en el canje con otras instituciones cuando el material no se pueda localizar de otra manera o cuando sea benéfico para la biblioteca, de acuerdo con la política de desarrollo de las colecciones.

d) Se intercambiará las siguientes publicaciones:

i) Publicaciones periódicas vigentes. Solamente en casos especiales (con la aprobación de la Coordinación de Bibliotecas) se intercambiarán colecciones completas de publicaciones periódicas.

ii) Duplicados. Duplicados de libros y publicaciones periódicas que no se necesiten dentro del Sistema Bibliotecario de la Universidad.

B. Cooperación con otras bibliotecas

1. Préstamo interbibliotecario

a) La Coordinación de Bibliotecas promoverá convenios de préstamos interbibliotecarios con las instituciones con intereses similares a los de la Universidad.

b) El Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Yucatán seguirá las Normas de ABIESI para préstamo interbibliotecario.

c) Cada *campus*, escuela, facultad o centro manejará los pedidos de préstamo interbibliotecario de acuerdo al procedimiento desglosado en la Guía para prestar Servicios de Información del Sistema Bibliotecario. Es decir, cada biblioteca tendrá la responsabilidad de asegurar el buen uso de cualquier préstamo interbibliotecario pedido por su *campus*, facultad, escuela o centro.

d) Las siguientes obras o formatos no se facilitarán en préstamo interbibliotecario.

i. Microformatos y materiales audiovisuales.

ii. Obras raras, de mucho valor o agotadas.

iii. Publicaciones periódicas.

iv. Mapas o planos.

v. Libros de consulta.

vi. Obras de colecciones especiales.

vii. Obras en proceso o en encuadernación.

viii Otras que por su naturaleza determine la propia biblioteca (vgr. pruebas psicológicas).

2. Redes de información

El Sistema Bibliotecario participará en redes de información que apoyen sus objetivos institucionales con las siguientes prioridades geográficas.

a) Regional.
b) Nacional.
c) Internacional.

XV. De la producción académica escrita de la Universidad Autónoma de Yucatán

Cualquier documento publicado por la Universidad en forma completa o un ejemplar parcial o por personal de la propia UADY, deberá ser depositado en la biblioteca del *campus* o biblioteca de la dependencia de adscripción del autor principal y en la Biblioteca Central.

Para el caso de documentos reproducidos sin llegar a constituir una publicación, también deberán ser depositados en la Biblioteca Central.

LITERATURA CONSULTADA

The ALA glossary of Library and information Science. Chicago: American Library Association, 1983. 245 p.

Asociación de Bibliotecas de Institutos de Enseñanza Superior y de Investigación. Normas para el servicio bibliotecario y en instituciones, Archivo de ABIESI No. 2, 1976.

Atherton, Pauline. *Handbook for information systems and services*. Paris: UNESCO, 197?

Byrd, Gary D. "Collection development using interlibrary loan borrowing and acquisitions statistics", Bull. Med. Libr. Assoc. 70 (1): 1-9, 1982.

Cassata, Mary B. y Gene L. Dewey. "The evaluation of a university library collection: some guidelines", *Library Resources and Technical Servic*es 13:450-457, 1969.

Cline, Hung F. y Loraine T. Sinnott. *Building library collections. Policies and practices in academic libraries*. Toronto: Lexington Books, 1981.

Cooper, Marianne, "Criteria for weeding of collections", *Library Resources and Technical Services* 12 (3): 339-351, 1968.

Hazen, Dan C. "Collection development, collection management, and preservation", *Library Resources and Technical Services* 26 (1): 3-11, 1982.

Iguíniz, Juan B. *Léxico bibliográfico*. México, D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México, 1987. 307 p.

Lancaster, F.W. "Evaluation of the collection", In: *The measurement and evaluation of library services*. Va.: Information Resources Press, 1977. pp. 165-206.

McClure, Charles R. *Information for academic library decision making. The case for organizational information management*. Conn.: Greenwood Prees, 1980.

Mayes, Paul (ed.) *Periodicals administration in libraries*. London: Clive Bingley, 1978.

Osborn, Andrew d. Serial publications. *Their place and treatment in libraries*. 3ed. Chicago: American Library Association, 1980.

Rogers, Rutherford D. y David C. Weber. *University library administration*. N.Y.: H.W. Wilson, 1971.

Ruiz Otero, Silvia y Pilar Verolejo Paris. "Principales indicadores para la planeación del desarrollo de una biblioteca universitaria", ponencia presentada en el Seminario sobre la Biblioteca y la Calidad Académica, Pueba, Pue., 26 a 28 de septiembre de 1984.

Ryland, John. "Collection development and selection: who should do it?", *Library Acquisitions: Practice and Theory* 6:13-17.

Schad, Jasper G. y Norman E. Travis. *Problems in developing academic library collections*. N.Y.: Bowker, 1974.

Sloan, Elaine F. "The organization of collection development in large university research libraries". Tesis doctoral, Faculty of the Graduate School of the University of Maryland, 1973.

Spiller, David. Book selection: An introduction to principles and practice. 3ed. N.Y.: K.G. Saur, Clive Bingley, 1980.

Unites States. Department of agriculture. National Agricultural Library*. Library collection development policy*. MD: NAL, 1977.

GLOSARIO DE TÉRMINOS EMPLEADOS

ABIESI. Acrónimo de Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior e Investigación.

Adquisición. Acceso. // Técnicamente, adición de documentos a la colección de una biblioteca mediante un asiento de referencia. 2. Documento que ha sido referenciado y añadido a la colección de una biblioteca. 3. En archivología, el acto y el procedimiento relacionado con la transferencia del depósito del título y de la custodia de documentos por una institución especializada, registro o depósito de manuscritos. 4. Documentos custodiados por un organismo o institución especializada, registro o depósito de manuscritos.

Almacenamiento. Lugar en la biblioteca y los materiales documentales contenidos en éste que no circulan con frecuencia y que debe estar ordenado de tal manera que haga posible su uso.

Análisis de citas. Una amplia área de la bibliometría que estudia las citas de y para documentos (Diodato, v. p.33).

Audiovisuales, materiales. Aparato o dispositivo de imagen o sonido; refiérese usualmente a los empleados como elementos auxiliares en la enseñanza. Ejemplos: proyector cinematográfico, televisor, sistema sonoro, tocadiscos, magnetófono (Diccionario Enciclopédico de Términos Técnicos, p. 66.). Material en formato de audio y visuales que transmiten información mediante el sonido y la imagen en lugar de hacerlo utilizando texto escrito (ALA P.22).

Bibliotecario. Persona que tiene a su cargo la administración de una biblioteca. 2. Jefe administrativo de una biblioteca. 3. Persona que trabaja en una biblioteca con responsabilidades profesionales, incluyendo las de gestión, que requieren criterio independiente, interpretación de reglas de procedimiento, análisis de los problemas de la biblioteca y formulación de soluciones originales y creativas empleado sus conocimientos de biblioteconomía acreditados por un título de licenciado universitario.

Búsqueda bibliográfica. Búsqueda sistemática y exhaustiva de material publicado que versa sobre un tema específico; con frecuencia, es la primera etapa en un proyecto de investigación.

Canje. 1. Intercambio; permuta; trueque. 2. Material canjeado; material objeto de canje. // 1. Acuerdo por el cual una biblioteca envía a otra sus propias publicaciones, o las de la institución con la que está conectada, como por ejemplo, una Universidad, y recibe, a cambio, publicaciones de la otra biblioteca. 2. Publicación enviada o recibida por este sistema. 3. Zona de servicios de una central telefónica.

Catálogo. 1. Fichero de registros bibliográficos, creado conforme a principios específicos y uniformes de realización y siguiendo las directrices de una lista oficial de encabezamientos que describe el material de la colección, biblioteca o grupo de éstas. 2. En un sentido más amplio, lista de materiales preparada para un determinado fin, por ejemplo, catálogo de una exposición, un catálogo de ventas, etc.

Colección documental. Incluye el conjunto de todos los tipos de materiales documentales existentes en una biblioteca.

Colección especial. Colección de material de biblioteca separada de la colección general por su forma, tema, período, zona geográfica, rareza, fragilidad o valor. Pueden citarse como ejemplos el material audiovisual, historias de mujeres, libros sobre Asia Menor y libros raros.

Comité de biblioteca. Órgano colegiado integrado oficialmente y formado por representantes de los diferentes grupos de usuarios existentes en la institución y por las autoridades académicas y el bibliotecario. La función principal de ese organismo es la de apoyar a la biblioteca en la formulación de planes y programa de trabajo y políticas de desarrollo así como en la selección de los recursos documentales por adquirir.

Conservación. Medidas de protección. // Utilización de procedimientos químicos y físicos en el tratamiento o almacenamiento para asegurar la conservación de libros, manuscritos y registros y otros documentos. Comparece con preservación.

Consulta. Servicio que incluye una solicitud de información o de ayuda para localizarla, que supone un contacto personal, por teléfono, por correo o de otra forma, del usuario de una biblioteca con un miembro del servicio de información bibliográfica.

Copia. 1. Reproducción. 2. Ejemplar. 3. Duplicado. 4. Duplicar; hacer un duplicado. 5. Copiar; transcribir. // 1. Original gráfico que se reproduce por impresión, fotografía u otro medio. 2. Un solo espécimen de un documento. 3. En reprografía, duplicado de un documento original utilizando cualquiera de los distintos procedimientos de reproducción, generalmente en material sensible.
5. En proceso de datos, reproducir la información desde una posición o medio a otro, sin alterar el original.

Currículo. Plan de estudios, previamente aprobado, de un colegio, una Universidad u otro centro educativo por el que se rigen las carreras cursadas en ellos. Léxico bibliográfico, 1987. p.88.

***Currículum vitae*.** Conjunto de datos relativos al estado civil, a los estudios y a la capacidad profesional de una persona, de un candidato a un puesto, historial profesional.

DAB. Acrónimo de Departamento de Apoyo Bibliotecario, de la Universidad Autónoma de Yucatán.

DAFO. Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, es una herramienta de diagnóstico.

Desarrollo de colecciones. Término que abarca varias actividades relacionadas con el desarrollo de la colección bibliotecaria, incluyendo la determinación y coordinación de los criterios de selección, la evaluación de las necesidades de los usuarios potenciales y reales, estudios sobre la utilización de la colección, evaluación de la colección, identificación de las necesidades de la colección, selección de material, planificación para compartir recursos, conservación de la colección y descarte.

Descarte. 1. Eliminar oficialmente una pieza bibliográfica de la colección de una biblioteca y eliminar los asientos o las entradas del documento de los registros de los fondos bibliotecarios. 2. Pieza bibliográfica que ha sido descartada.

Diapositiva. Transparencia. // Imagen positiva transparente (generalmente fotográfica) sobre película o vidrio, realizada para su proyección en un visor o por un proyector. El área de imagen puede variar de la microimagen a la de 13 1/4 por 4 pulgadas. La diapositiva que se utiliza más es una transparencia de película en color de 35 mm montada en un marco de 2 por 2 pulgadas (unos 5,08 por 5,08 cm).

Documento. 1. Material de distintas clases en el que se registra un trabajo, parte de éste, o muchas obras. Entre los diversos tipos de documentos figuran los libros y el material similar a ellos, hojas impresas, gráficos, manuscritos, grabaciones sonoras y de video, películas cinematográficas y ficheros de datos legibles por la máquina. 2. En reprografía un trozo de papel que contiene un texto u otra materia gráfica en una cara o en ambas. 3. Expresión abreviada de un documento o de una publicación oficial.

Donación. Cantidad de dinero, recibida como donación o legado, que es invertida por el receptor. Las ganancias o parte de ellas, se gastan, por lo común para un fin indicado por el donante, en tanto que el principal permanece intacto para nuevas inversiones.

Donación. Una de las fuentes por la que el acervo de una biblioteca aumenta. Puede ser económica o en forma de materiales bibliográficos. (Gardner. 1981).

Duplicado. 1. Ejemplar doble o repetido de una colección bibliográfica que no se necesita. 2. En reprografía, copia exacta de un original que puede utilizarse de la misma forma que éste o en su lugar. Puede ser positiva o negativa y puede proceder de una película o de una matriz como por ejemplo, una copia por contacto. 3. En proceso de datos.

Edición. Tratándose de libros y demás material bibliográfico, todos los ejemplares de una obra impresos de una sola vez con el mismo molde, bien sea por contacto directo o por procedimientos fotográficos. 2. En lo que se refiere a material no bibliográfico, todas las copias de un documento original a partir de un original y distribuidas por una agencia editorial o por un grupo de estas. 3. Una de las varias impresiones de un periódico para el mismo día, número publicado con menos frecuencia, como puede ser una edición semanal o número especial dedicado a un tema determinado, por ejemplo, uno de aniversario. 4. En encuadernación de ediciones, todos los ejemplares de un libro, o de otro tipo de material bibliográfico, editadas con un estilo uniforme.
Editorial. 1. Editor, editorial. // Empresa, entidad o persona responsables de la impresión y distribución de una obra.

Ejemplar. Se aplica este término a la unidad de la tirada de una obra, un grabado, un mapa, etc. (Léxico Bibliográfico. 1987. p. 106).

Encuadernación. 1. Métodos diversos por los cuales se unen y sujetan hojas, pliegos, signaturas, etc., de tal manera que se mantengan juntos y en buenas condiciones, a pesar del uso, durante mucho tiempo. Se pueden distinguir dos grandes formas de encuadernar: a mano y a máquina. Las operaciones realizadas en la encuadernación se dividen en tres grandes grupos: cosido o encolado en hojas, colocación de tapas y acabado. 2. Cubierta de un libro.

Evaluación de colección. Acto de valorar la calidad de una colección documental generalmente en términos de objetivos específicos o teniendo en cuenta las necesidades del grupo de usuarios de una colección particular. Constituye uno de los aspectos del desarrollo de una colección.

Fascículo. Una de las divisiones transitorias de una pieza bibliográfica que por conveniencia para su impresión o publicación, se edita por entregas, por lo común incompletas en sí mismas; éstas no coinciden necesariamente con una división formal del documento con partes, etc. Por regla general, el fascículo está protegido por cubiertas de papel provisionales y pueden o no, estar numerados. Un fascículo se distingue de una parte por ser una división temporal de la obra a la que pertenece pero no una unidad formal de ésta.

Folleto. Volumen de pocas páginas. Algunos bibliógrafos aplican esta denominación a los volúmenes que no llegan a 50 páginas, y otros a los menores de 100.

Formato. 1. Número de veces que se ha doblado el pliego para formar las hojas del libro. 2. Aspecto general y estructura física de una publicación impresa, incluidas las proporciones, el tamaño, la calidad y el estilo del papel y de a encuadernación, etc. 3. En almacenamiento y recuperación de la información, disposición de los datos en un soporte de almacenamiento, entrada o salida y el código o conjunto de instrucciones que dirigen esa disposición. 4. En reprografía, dimensiones del material aceptado por el equipo reprográfico, el tamaño del material de copia, la naturaleza de la microforma o la disposición de las imágenes en el material. 5. En su sentido más amplio, particular representación física de un documento.

Fotocopia. Fotoduplicación; reproducción fotográfica; fotorreproducción. // Término general aplicado a las copias producidas directamente en película o papel mediante la energía radiante. Por lo común, las copias tienen el mismo tamaño que el original y por ello, normalmente no se incluyen aquí las microimágenes.

Impresión. Cualquiera de los diversos procedimientos para reproducir copias idénticas de materia gráfica de forma fija.

Informe técnico. Informe que da detalles y resultados de una investigación específica de un problema científico o técnico.

Libro. 1. Colección de hojas de papel, pergamino u otro material unidas entre si de alguna manera, ya estén impresas, escritas o en blanco, e independientes de una receptáculo cualquiera o de una caja. 2. Según la UNESCO, publicación literaria y no periódica que contiene cuarenta y nueve páginas o más. 3. Según el Servicio Postal de los Estados Unidos, publicación incluida en la tarifa postal de cuarta clase, con veinticuatro páginas o más, estando impresas por lo menos veintidós y

que contiene fundamentalmente material de lectura, con publicidad limitada a eventuales anuncios de libros. 4. Obra literaria o una de sus partes más importantes.

Libro de texto. Texto de enseñanza programada que utiliza la bifurcación a lo largo del libro, en lugar de la exposición secuencial empleada en el texto programado normal a cada presentación de información (o lección) le sigue una serie de preguntas con varias respuestas para cada una, entre las cuales el estudiante deberá elegir las que le parecen acertadas y las respuestas seleccionadas le remitirán a una página determinada donde se encuentra la solución correcta.

Manual de procedimientos. Manual para uso del personal de una organización que contiene las normas generales de actuación, reglas y procedimientos, así como los de las diversas unidades administrativas y que generalmente incluye modelos de formularios y listas de suministros.

Manuscrito. 1. Obra original escrita a mano. 2. Copia manuscrita de la obra de un autor anterior a su impresión; o, en sentido amplio, original mecanografiado del autor. 3. En archivología, término utilizado para distinguir el material de archivo del que no lo es; comprende grupos de documentos personales que tienen unidad orgánica, colecciones de documentos adquiridos de distintas fuentes, por lo común siguiendo un plan pero sin atender a la procedencia y documentos individuales procedentes de un depósito a causa de su importancia especial.

Mapa. Representación normalmente a escala y sobre un soporte plano, de una selección de características materiales o abstractas de la superficie de la tierra o de otro cuerpo celeste.

Material documental. Soportes físicos de cualquier sustancia que sirven como portadores de información, por ejemplo, libros, gráficos, grabaciones sonoras, ficheros de datos legibles por la máquina.

Microforma. Término generalmente aplicado a todas las formas de microrreproducción en película o papel, por ejemplo, el microfilme, la microficha y la microcopia opaca.

Micropelícula. 1. Película fotográfica que contiene microimágenes. Por lo común este término se refiere a la película que es lo suficientemente larga como para enrollarse en carretes o guardarse en cartuchos cargadores o casetes y recuperarse de forma manual o automáticamente. 2. Filmar originales para producir microimágenes.

Monografía. En catalogación, pieza bibliográfica que no pertenece a una serie, es decir, documento completo en una parte, completo en absoluto o que se trata de completar, en un número finito de partes separadas. 2. Tratado sistemático y completo acerca de un tema determinado.

Obra de consulta. La que por su especialidad no está destinada a ser leída en forma continuada, sino que sólo se utiliza para consulta. Como tales pueden considerarse las enciclopedias y especiales, los diccionarios, las concordancias, los índices, las bibliografías, los anuarios, etc. Véase también **Obra de Biblioteca**, **Obra de Referencia**. (Léxico bibliográfico. 1987. p. 211).

Periódico. Publicación periódica que aparece a intervalos regulares (por lo común a diario, semanal o bisemanalmente), y que contiene noticias, opiniones, anuncios y otro tipo de información de actualidad, con frecuencia local.

Política. 1. Directrices, 2. Criterio. 3. Principios orientadores. 4. Normas de actuación. // Plan administrativo o líneas maestras, con preferencia escritas, que marcan las prácticas y actuaciones aceptables para una serie amplia de actividades dentro de una organización. En una biblioteca, pueden abarcar áreas específicas que incluyen los servicios de información, circulación, donaciones, desarrollo de colección y catalogación, así como las pautas a seguir en tales áreas como la de personal.

Preservación. Conservación. // Actividades asociadas con el mantenimiento en buenas condiciones del material de archivo y bibliotecario para su utilización en forma original. Las medidas de protección o simplemente, la protección, se suelen referir a las técnicas y procedimientos aplicados a los libros y otros documentos para mantener lo más posible su integridad material original. La conservación tiende a abarcar también, estas medidas de protección, pero además comprende las técnicas de conservación parcial del objeto material, así como los procedimientos empleados para la sustitución del artefacto original por conversión de material, con lo cual el contenido inmaterial o intelectual del original se conserva, por lo menos parcialmente.

Préstamo interbibliotecario. Préstamo interno. // Préstamo de material bibliográfico entre dos bibliotecas especiales, administrativamente independientes, de la misma organización.

Publicación oficial. Cualquier documento que se origine o edite con el pie de imprenta de un organismo estatal o que esté respaldado por dicho organismo o publicado a sus expensas

Publicación seriada. Libros reimpresos, no necesariamente relacionados en el tema o en su tratamiento, publicado por una editorial con un estilo uniforme y, generalmente, bajo un título común de serie.

Publicación seriada. 1. Publicación periódica. 2. Secuencial. // Publicación realizada en cualquier soporte, que se edita en partes sucesivas, llevando el número o la fecha, o ambas cosas, y pensada para su continuación indefinida. Las publicaciones seriadas comprenden las periódicas, los diarios y revistas, anuarios e informes, memorias, actas, calendarios, etc., y las series monográficas

numeradas. 2. En Informática, ejecución secuencial de tareas o de operaciones o tratamiento secuencial de los datos.

Red de información. Red de organizaciones establecida y mantenida para compartir la información, distinguiéndose de una red para compartir datos bibliográficos identificando las fuentes de información. Compárese con **Red Bibliográfica**.

Reimpresión. 1. Nueva edición de una edición. 2. Nueva edición con una composición tipográfica nueva, para la cual se ha utilizado como copia una impresión de la edición previa. 3. Artículo, capítulo u otra parte, editada por separado, de una obra mayor publicada con anterioridad; generalmente, es una reproducción de un original, pero en ocasiones, está hecha con una nueva composición tipográfica.

Reserva. Servicio que consiste en separar temporalmente de la colección una porción de materiales documentales utilizados por determinados cursos. Incluye materiales duplicados ex profeso para cubrir las necesidades de los grupos.

Responsable de Biblioteca. Ver **Bibliotecario**.

Revista. Publicación periódica, especialmente una que publica artículos científicos o información de actualidad sobre investigación y desarrollo acerca de un campo científico determinado.

Selección. Acto de decidir los documentos específicos que deben añadirse a una colección bibliográfica.

Separata. Tirada aparte; sobretiro. // Edición separada de un artículo, capítulo o de otra parte de una obra mayor que se imprime con los tipos y planchas del original y generalmente, al mismo tiempo que éste.

Sistema de bibliotecas. 1. Grupo de bibliotecas independientes y autónomas que se reúnen mediante acuerdos formales para alcanzar un resultado específico, como por ejemplo un sistema cooperativo y uno federado. 2. Grupo de bibliotecas administradas en común, como ocurre en un sistema consolidado o una biblioteca central y sus servicios auxiliares.

Tesis. Disertación que presenta ante la escuela o Universidad el aspirante a un grado o título académico en alguna facultad. (Léxico Bibliográfico. 1987. p. 284).

Título. 1. Nombre de una obra o de sus subdivisiones, como por ejemplo el de un capítulo. 2. En catalogación, palabra, frase, carácter o grupo de estos que normalmente aparecen en una pieza

bibliográfica, que dan el nombre de esta, de un trabajo o de un documento contenido en ella, o de la serie a la que la obra pertenece. 3. Pieza bibliográfica.

Tomo. Ver **Volumen**.

Traducción. Reproducción de una obra en sus ideas y en sus palabras pero en una lengua diferente. La traducción es literal cuando se vierte palabra por palabra, y libre si se atiende principalmente a los conceptos o al sentido de lo que se traduce.

Transferir. Registrar; anotar; transcribir. // En proceso de datos, introducir, inscribir o transferir una unidad de información, elemento de datos o descriptor bajo un encabezamiento en un registro.

Uso. Uso en común de recursos; uso compartido de recursos. // Expresión que se refiere a varias organizaciones y actividades compartidas por un grupo de bibliotecas con el objeto de mejorar los servicios y de reducir costos.

Usuario potencial. La persona que podría ser usuario real de un servicio o de una biblioteca. En el caso de la biblioteca académica los estudiantes, profesores, investigadores y empleados de la institución son todos usuarios potenciales.

Volumen. 1. Tomo; volumen. // 1. En sentido bibliográfico, división importante de una obra, sin tener en cuenta la designación dada por el editor, y que se distingue de otras divisiones importantes de la misma obra por tener su propia portada, portadilla, título de cubierta y, generalmente, paginación, foliación o signaturas tipográficas diferentes. 2. En sentido material, todo lo que está contenido en una encuadernación, carpeta, etc., tanto si la encuadernación es original como si se ha realizado después de la publicación. El volumen como unidad material puede no coincidir con el volumen o tomo como unidad bibliográfica. 3. Grupo de números de una publicación periódica, encuadernado o no que constituye una parte consecutiva completa de un período definido. 4. De un fichero de datos legible por la máquina, unidad material de almacenamiento externo tal como un disco o un carrete de cinta magnética. 5. En acústica, intensidad del sonido.

GUIA PARA LA REALIZACION DEL INVENTARIO EN LA MODALIDAD DE CONTEO FISICO DE MATERIALES.

GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DEL INVENTARIO EN LA MODALIDAD DE CONTEO FÍSICO DE MATERIALES

Introducción

Con base en la experiencia de la normalización de acervos en el Sistema Bibliotecario se desarrolló el método para el inventario de materiales documentales en la modalidad de conteo físico. Dicho método tiene como objetivo responder a las observaciones de las auditorías externas realizadas al Sistema Bibliotecario en dos aspectos principales:

1. Reducir el tiempo del inventario al mínimo indispensable, sin perjuicio en los servicios prestados al usuario.
2. Monitorear el índice establecido de pérdida anual de materiales documentales en el Sistema Bibliotecario.

En el primer aspecto se considera la importancia que tiene para el Sistema de Gestión de la Calidad en el Sistema Bibliotecario, la adecuada atención de las necesidades de información en los diferentes servicios de información que recibe el usuario, sin descuidar el cumplimiento de los controles necesarios para asegurar la protección del patrimonio documental universitario y sin que éstos interfieran en la accesibilidad y disponibilidad de la información, reduciendo en lo posible los perjuicios en este sentido.

En el segundo aspecto, la pérdida de los materiales es una realidad presente en cualquier biblioteca y más cuando se trata de una institución pública, por lo que este índice de pérdida es un indicador de la eficiencia en el desarrollo de estrategias y mecanismos de resguardo y protección de los materiales documentales sometidos a la sustracción en el uso, préstamo y traslado de los materiales documentales por parte de los usuarios o terceras personas. A pesar de ello, justo es reconocer que aunque se implementen los mejores sistemas humanos, mecánicos o automatizados disponibles y eficaces, siempre existirá un porcentaje de pérdida por causas internas o externas, controlables o no de la organización, por lo que la intención es reducir al mínimo posible dicho porcentaje.

En virtud de que el sistema automatizado local que administraba la realización del inventario ya ha sido sustituido por otro en red que contiene un catálogo de unión más actualizado, carece sin embargo del módulo correspondiente para la operación del inventario debiendo ser llevado a cabo temporalmente de otra forma en tanto se normaliza dicha situación.

La modalidad del conteo físico de los materiales tiene ventajas entre las que se cuentan:

a) No requiere el ordenamiento previo de los materiales documentales en la estantería.

b) Reduce el tiempo del inventario y controla la productividad del personal al permitir la planeación anticipada con indicadores validados.

c) Optimiza los recursos materiales y humanos disponibles al cuantificar con antelación el número de jornadas, equipo y personal que se requiere para un inventario exitoso.

Requerimientos técnicos

a) Computadora personal (PC) o laptop con sistema operativo Windows 7, XP o equivalente.

b) Lector óptico.

c) Software para block de notas (integrado como parte del sistema operativo de la PC o laptop) o su equivalente para instalación.

Procedimiento

a) Planear el inventario con base en las fechas de inicio y término propicias para ello, con el menor perjuicio en el servicio al usuario, contabilizando las jornadas y el número de personal necesario con base en los indicadores de desempeño para tal fin.

b) Establecer las fechas de envío de los archivos del inventario para su procesamiento y fecha probable de entrega del formato "Concentrado de Existencias" a la Coordinación de Bibliotecas (en el periodo de los 15 días hábiles siguientes al término del inventario).

c) En cuanto a los requerimientos técnicos, identificar el equipo necesario disponible en la biblioteca y gestionar ante la Coordinación de Bibliotecas o las Autoridades de la Facultad o Centro, en su caso, el préstamo de equipo o contrato de recursos humanos adicionales y disponibles que se necesitan para realizar óptimamente las actividades.

d) Avisar oportunamente el periodo de inventario a la comunidad académica, particularmente si se va a trabajar con biblioteca abierta o cerrada en periodos hábiles.

e) Establecer los acuerdos internos con el personal sobre las políticas que se seguirán con relación al desarrollo del inventario (hora de inicio, de término y de descanso; carga de tareas; responsabilidades; supervisión; reporte de situaciones; etc.) que incluye el alcance del inventario si dicha actividad se realiza con biblioteca abierta o cerrada al público.

f) Organizar al personal de la biblioteca de conformidad con los acervos que se van a inventariar, especificando las tareas que realizará.

g) Capturar los códigos mediante la apertura de una sesión del block de notas en la PC o laptop.

h) Leer los códigos de barra de los materiales documentales con ayuda del lector óptico, creando un archivo por jornada trabajada e identificándolo con un nombre o clave que incluya: la identidad de la biblioteca, fecha y el tipo de material inventariado.

i) No crear y alimentar un solo archivo, dada la posibilidad de pérdida o daño al procesar los datos posteriormente para generar los reportes.

j) Al finalizar el inventario, enviar por correo electrónico los archivos generados a la Sección de Cómputo de la Coordinación de Bibliotecas, solicitando el procesamiento de los datos para recibir los reportes correspondientes por tipo de material o clasificación.

k) Enviar impreso y por correo electrónico el reporte "Concentrado de Existencias" a la Sección de Desarrollo de Colecciones Documentales en el formato vigente para el año en curso con los datos solicitados y con la firma de la autoridad responsable de la biblioteca.

Políticas

a) El inventario se realizará cada dos años a partir de la fecha del último inventario efectuado en la biblioteca, salvo causa de fuerza mayor.

b) Las bibliotecas informarán con anticipación, a la Sección de Desarrollo de Colecciones Documentales de la Coordinación del Sistema Bibliotecario, las fechas preliminares o definitivas de inventario para documentarlas en el calendario de inventarios del Sistema Bibliotecario.

c) El inventario se realizará con biblioteca abierta o cerrada en el periodo de menor afluencia de usuarios para no interrumpir los servicios en lo posible.

d) El inventario consistirá en un primer conteo físico, automatizado o manual, de las existencias en el acervo según sea el caso.

e) En el inventario se realizará un segundo conteo físico automatizado o manual de los materiales del acervo que no aparecieron en el primer conteo.

f) En el inventario no se realizarán actividades de mantenimiento vinculadas con ORD o encuadernación.

g) El reporte final del descarte de material documental deberá estar avalado con la firma de la autoridad competente y sello de la escuela, facultad, centro o dependencia correspondiente.

g) El envío del reporte final de descartes y del concentrado de existencias deberá efectuarse en un plazo no mayor a quince días hábiles después del inventario.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

Dirección General de Desarrollo Académico

Coordinación del Sistema Bibliotecario

PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SISTEMA BIBLIOTECARIO

METODO DE SEGUIMIENTO INTERNO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.

Objetivo:

Registrar y dar seguimiento a la documentación de acciones correctivas, preventivas y de mejora en las bibliotecas que conforman el Sistema Bibliotecario.

Introducción

Para llevar un mejor control de la documentación de acciones se requiere la participación del personal de las bibliotecas y del Comité de Calidad del sistema Bibliotecario así como la comunicación constante con el personal de Planeación.

Para esto es necesario, el establecimiento de un método de seguimiento interno de la Coordinación de bibliotecas que coadyuve al logro de la eficacia y eficiencia en el manejo documental de las acciones relacionadas del SGC.

Alcance:

Aplica a todas las bibliotecas del Sistema bibliotecario.

Metodología:

Con base a los hallazgos que resulten de auditorías internas, externas, durante el desarrollo mismo del proceso Provisión de los servicios bibliotecarios, resultados de mediciones o incumplimiento de la norma ISO, se deberá documentar las acciones correctivas, preventivas y de mejora correspondientes.

Para tal efecto, cada biblioteca de dependencia o de área, designará un responsable de dar seguimiento a las acciones relacionadas con el SGC, quien fungirá como enlace operativo con el comité de Calidad de la Coordinación del Sistema Bibliotecario.

El enlace operativo de cada biblioteca estará vigilando la documentación de acciones, el cumplimiento de las actividades establecidas, la generación de las evidencias correspondientes así como las fechas de vencimiento de cada actividad declarada para su respectivo cierre.

Cada cuatro meses el enlace operativo de biblioteca, hará un reporte de acciones documentadas dirigido al Responsable de la biblioteca y con copia al Comité de calidad, donde informe el estado en que se encuentran las acciones, productos no conformes, y su tratamiento respectivo.

Al igual reportará si la biblioteca no ha documentado acción alguna.

El Comité de Calidad, enlaces operativos de calidad de cada biblioteca, y personal de planeación, se reunirán cada cuatro meses por grupos de trabajo para verificar el cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Pasos para documentar una acción correctiva, preventiva o de mejora:

1. Basarse en el Procedimiento de acciones correctivas y preventivas establecidas en la página de calidad donde se menciona el formato que se requiere para cada acción y utilizar el formato vigente disponible en la Plataforma de Seguimiento SharePoint.
2. Cuando se detecte una no conformidad, reunirse con el personal de la biblioteca, para el llenado de la acción correspondiente, documentando la minuta de reunión en el formato establecido, especificando el tratamiento de la acción, el número de la acción, el problema detectado y la solución respectiva con las firmas del personal.
3. Cuando las acciones sean resultado de auditoría interna o externa, se iniciará la documentación de las acciones correctivas una vez finalizada la lectura del reporte de hallazgos, trabajando conjuntamente con planeación y Comité de Calidad de la Coordinación del Sistema Bibliotecario.

   3.1 Se programarán reuniones por grupos de trabajo, para la documentación de las acciones, dando prioridad a las bibliotecas que no tuvieron conformidades coincidentes en un mismo punto de la Norma ISO.

   3.2. Se dispondrá de 10 días naturales (a partir del día siguiente a la lectura del reporte) para realizar las reuniones de documentación de acciones para cada una de las no conformidades resultantes de auditoría.

4. Grupos de trabajo:

   Responsable la Biblioteca Central en conjunto con: las responsables de las bibliotecas de Preparatoria Uno, Preparatoria 2, Unidad Académica del bachillerato con interacción comunitaria y la responsable de la Biblioteca de la Unidad Multidisciplinaria Tizimín.

   Coordinadora de Campus de Sociales: las bibliotecas de Contaduría y CIR Sociales, mientras se integran al Campus.

   Coordinadora del Campus de Salud.

   Coordinadora del Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías.

   Coordinadora del Campus de Arquitectura, Hábitat, Arte y Diseño.

5. Si la acción a documentar fuera detectada por una fuente diferente a auditoría interna o externa, deberá basarse primeramente en los puntos 1 y 2 del método y una vez documentada dicha acción enviarla a la lista de discusión del Comité de Calidad para su revisión y correspondiente aprobación. cali_biblio@uady.mx. Una vez validada la acción por el Comité, se enviará a planeación con cecilia.cardenas@uady.mx para las observaciones respectivas.
6. Concluida su revisión por parte de planeación y CB, y si fuera necesario para validar la acción o por dudas al respecto, se tendrá una reunión con los respectivos grupos de trabajo.
7. El enlace operativo de la biblioteca, subirá la acción a la plataforma de seguimiento SharePoint, al igual que las evidencias respectivas conforme se vayan cumpliendo.

   Nota: No se deberá adjuntar acciones al SharePoint, antes de haber sido revisada y aprobada.
8. Cuando se concluya con la acción y se tenga ya las evidencias completas, adjuntas a SharePoint, el enlace operativo de la biblioteca dará aviso al Comité de calidad por correo electrónico, y se revisará su cumplimiento, posteriormente el enlace operativo de la Coordinación avisará a Planeación para su verificación y cierre respectivo.

   8.1 Los archivos de las evidencias deberán llevar un nombre que indique de qué evidencia se trata, de manera que sea fácil su identificación. En el caso de las acciones compartidas por dos o más bibliotecas se deberá agregar también el nombre de la biblioteca.

   Nota: En caso de que no se cuente con la evidencia suficiente para el cierre y verificación de efectividad de la acción, Planeación notificará al enlace operativo de la Coordinación, para que solicite la evidencia requerida al Coordinador o Responsable de la Biblioteca. Después de adjuntar la evidencia a SharePoint, se realizará nuevamente el paso 8.

9. El personal de la Planeación dará aviso por correo electrónico al enlace operativo de la Coordinación, si cumplió la acción y quedó cerrada. El enlace operativo dará aviso por medio del correo electrónico al enlace operativo de la biblioteca.
10. Los responsables de las bibliotecas deberán comprobar que la acción fue cerrada consultando el SharePoint, donde deberá estar adjuntada a la acción el formato de verificación de cierre de Planeación.
11. Cualquier inconveniente que surgiera por la documentación de acciones será resuelto por el Comité de Calidad.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

Dirección General de Desarrollo Académico

Coordinación del Sistema Bibliotecario

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO GENERAL EN EL SISTEMA BIBLIOTECARIO

Mérida Yucatán

I. Introducción

El fin de un sistema de gestión de la calidad es garantizar la debida satisfacción del cliente en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad en sus requerimientos del producto o servicio del cual es beneficiario.

La organización en este contexto debe cumplir los requerimientos de la norma ISO 9001-2008 en cuanto a proporcionar la adecuada infraestructura para lograr dicha satisfacción.

En el Sistema Bibliotecario la infraestructura comprende edificios, equipo de cómputo, instalaciones de servicio eléctrico, sanitario, y en mayor importancia los acervos documentales que abarcan fuentes de información, necesarias para el logro de los objetivos contemplados en la misión y visión de la UADY a través de su modelo educativo para la formación integral (MEFI).

En este sentido, proveer el debido mantenimiento de dichos espacios y acervos es contribuir con el alcance de dichos objetivos.

Como resultado de las auditorías internas realizadas en fechas recientes en el Sistema de Gestión de la Calidad de la UADY, se ha evidenciado la necesidad de tomar acciones para proveer el mantenimiento y conservación de dichos recursos. Particularmente la urgencia tiene más que ver con la carencia de un plan institucional que cubra los diferentes aspectos involucrados: recursos financieros, procedimientos específicos, acciones en casos de emergencia, políticas, lineamientos, etc., y que rebasan el alcance del Sistema Bibliotecario para solucionar de manera efectiva y expedita los problemas vinculados con infraestructura que amenazan la calidad en la prestación de los servicios a la comunidad universitaria.

Por ello, se propone el presente plan para su consideración, reforma e implementación como el primer paso para cubrir el vacío existente -que compromete el adecuado desempeño del proceso en el marco del SGC- sirviendo de marco de referencia para cumplir con las disposiciones que relativo al mantenimiento de infraestructura y acervos documentales emanen de la legislación universitaria, la norma ISO y las leyes pertinentes a nivel local y federal.

II. Objetivo

Ofrecer condiciones materiales y físicas para el desempeño eficaz de los servicios y mejorar el ambiente laboral del personal.

III. Metas

1. Establecer las políticas o lineamientos referente a los requisitos en diseño, proyección, construcción, remodelación, ampliación y reparación de edificios destinados a actividades y servicios bibliotecarios.
2. Establecer las políticas o lineamientos para la contratación de proveedores o prestadores de servicios en materia de instalación, reparación, monitoreo, protección, fumigación, mantenimiento, suministro de insumos o consumibles y asesoría para infraestructura bibliotecaria.
3. Establecer los calendarios de operaciones en materia de mantenimiento de edificios y acervos.
4. Establecer políticas o lineamientos de detección de nuevas necesidades en materia de espacios y conservación de acervos.
5. Aplicar políticas o lineamientos en materia de protección del personal y usuarios del Sistema Bibliotecario (deslindar responsabilidades)
6. Supervisar el uso adecuado de los equipos de hardware y software así como su funcionamiento y actualización continua.

IV. Actividades

1. Identificar con la asesoría adecuada los agentes químicos (cigarros, sustancias químicas inflamables o corrosivas, venenosas), biológicos (invasión de termitas, hongos, cucarachas, ratones, mosquitos, fauna silvestre, garrapatas) o físicos contaminantes y potencialmente peligrosos.
2. Verificar o definir en las bibliotecas rutas de escape o salida en caso de incendio o derrumbe mediante la señalética adecuada.
3. Establecer los mecanismos de acción de colaboración conjunta mediante una adecuada articulación con las autoridades del campus respectivo.
4. Establecer un calendario de monitoreo del funcionamiento y mantenimiento de servicios, equipos e instalaciones

5 Establecer los mecanismos necesarios para la supervisión o identificación de necesidades en materia de la instalación, monitoreo, mantenimiento o reparación de servicios ya contratados o nuevos (suministro de energía eléctrica, agua, agua potable, aire acondicionado, sanitarios, sistemas electrónicos de seguridad contra robos,) con periodos establecidos de limpieza de conductos, mobiliario, etc.
6 Verificar que las necesidades de equipos, servicios e instalaciones están cubiertos satisfactoriamente.
7 Definir un directorio de seguridad de agencias u organismos visible para la atención de incidentes (bomberos, cruz roja, dpv, etc.), eventos climatológicos (huracanes, excesiva humedad en periodos de precipitación lluviosa), biológicos (presencia de plagas o fauna silvestre) o daño intencional (destrucción de mobiliario y acervos) o perturbación de la paz pública (individuos afectados de sus facultades mentales, proselitismo, etc.)
8 Supervisar al personal de seguridad para vigilancia de los espacios y acervos.

V. Modelo para la elaboración del Plan de Mantenimiento Integral de las bibliotecas: correctivo, preventivo, predictivo y proactivo (EJEMPLO)

1. Objetivos del plan integral:

- Realizar el monitoreo del estado de las áreas del edificio, equipo y mobiliario.
- Efectuar las operaciones de mantenimiento y reparación de las instalaciones y equipos
- Llevar a cabo un plan de inspección periódica para prevenir averías y reparaciones, o asilar las causa de los posibles daños.
- Inspeccionar periódicamente las operaciones del monitoreo correctivo, preventivo y predictivo.
- Establecer y gestionar un esquema de higiene y limpieza.
- Proveer el equipo y material adecuado al personal que realizará el mantenimiento de las instalaciones, del equipo y el mobiliario.

Para realizar el plan de mantenimiento integral de forma eficaz, se ha estructurado el ciclo de mantenimiento en cuatro fases a partir de los momentos en que se realizan la operación de la conservación continua y sistemática de los elementos físicos y estructurales de la biblioteca. De esta manera los cuatro planes de mantenimiento son:

- **Correctivo**: Trata de reparar las averías que han surgido con el propósito de reducirlas.
- **Preventivo**: Supone identificar las áreas susceptibles a cubrir su mantenimiento y evitar o disminuir las reparaciones o fallos. El propósito es definir la planeación de actividades en periodos de tiempo óptimo a realizarse. La eficiencia de este mantenimiento se puede ver afectada por factores cómo la calidad de los productos, falta de personal para el mantenimiento, mayor flujo de usuarios, así como actividades imprevistas de la biblioteca.
- **Predictivo**: Pretende reducir los costos de mantenimiento correctivo y preventivo mediante un monitoreo de las condiciones de los equipos e instalaciones mediante periodos establecidos de inspección. La idea es determinar un patrón de la evolución de las variables que causan el deterioro durante la vigilancia de la infraestructura y, posteriormente, definir la frecuencia del mantenimiento óptimo y oportuno con el objetivo de anticipar fallas mediante el conocimiento del estado de equipos y cada área del edificio.
- **Proactivo**: Se fundamenta en la colaboración e iniciativa propia del personal para involucrarse en la gestión del mantenimiento de sus áreas de trabajo, equipo y herramientas bajo la premisa de identificar y atender desde sus funciones y cargos los problemas y prevenirlos con oportunidad.

2. Meta del programa

Maximizar la eficiencia integral del edificio al funcionar de manera estable bajo condiciones óptimas, evitando fallas y eliminando en lo posible daños mayores.

3. Prioridades del Plan de acción

Operaciones pendientes del proceso correctivo

Operaciones derivadas del proceso preventivo

Operaciones derivadas del monitoreo del proceso predictivo

4. Requisitos para responder a la eficacia de las operaciones de mantenimiento continuo y sistemático

- Establecer costos derivados de equipo, materiales y tiempos de reparación.
- Mantener un techo financiero ex profeso para el programa de mantenimiento
- Personal especializado para las operaciones
- Desarrollo de un sistema automatizado que gestione:
  - Planeación y prioridades de operaciones del plan de mantenimiento
  - Programación de operaciones del plan
  - Control de tiempos y costos de mantenimiento
  - Seguimiento de operaciones correctivas, preventivas y predictivas (frecuencias y causas)

5. Factores que pueden afectar el plan de mantenimiento

- Costos de materiales exceden el techo financiero del programa.
- Materiales o equipos no disponibles o fuera de mercado.
- Falta de personal con mano calificada.
- Averías imprevistas.

6. Resultados esperados

Al implementar el programa se busca contribuir a la efectividad de la calidad de los servicios a través de:

- Eliminar posibles fallos y operar sin averías.
- Reducir los costos de mantenimiento correctivo.
- Capacidad de respuesta inmediata a los problemas de mantenimiento.
- Optimizar la fiabilidad de las instalaciones y equipos.

VI. ANEXOS

Anexo A: Áreas a considerar en el plan de mantenimiento integral de la biblioteca.

Rehabilitación, reorganización y adecuación o acondicionamiento de espacios

- Salones, cubículos, espacios de aprendizaje, espacios administrativos, etc.

Iluminación de áreas exteriores e interiores

- Accesos, estacionamiento
- Sala de cómputo
- Áreas de colecciones
- Pasillos peatonales
- Vestíbulo
- Áreas de estudio
- Escaleras
- Rampa
- Áreas de trabajo del personal
- Cubículos
- Baños
- Terrazas
- etc.

Pintura de áreas exteriores e interiores

Áreas exteriores

- Paredes, cornisas y techos
- Tubos y herrería
- Estanque de agua exterior

Áreas interiores

- Paredes, muros y plafones
- Pasamanos de escalera y corredores

- Maceteros
- Mobiliario
- Mesas, sillas, bancos

Ventanas y ventanales

- Cortinas de PVC (reposición de tiras, y cadenas plásticas o metálicas)
- Limpieza y lavado de ventanas y ventanales
  - Exteriores:
    - Primer piso (personal interno)
    - Segundo y tercer piso (personal externo)
  - Interiores (personal interno)
    - Primer piso pasillos y cubículos
    - Segundo y tercer piso aulas y pasillos

Sistema de aire acondicionado

- Mantenimiento correctivo y preventivo de equipos
- Limpieza de salidas de aire (rejillas)

Herrería de aluminio- cerrajería

- Cerraduras de puertas y ventanas
- Picaportes, manijas de ventana y puerta

Instalaciones eléctricas (Estado físico: dañado, suelto, quebrado, quemado, etc)

- Contactos de encendido y apagado
- Enchufes
- Cables, ductos y tuberías
  - Sistema de red de computadoras
  - Sistema de control de riego
  - Sistema de control de asistencia
  - Sistema de telefonía IP

Plomería

- Bomba de agua
- Ductos y tuberías exteriores e interiores

Áreas verdes

- Cuidado y mantenimiento de jardines (poda y riego)
- Limpieza de jardines (hojas y ramas secas, desperdicios, papeles y otros)
- Fumigación
- Limpieza del estanque de agua exterior

Anexo B: Indicadores de mantenimiento predictivo.

Para determinar la evolución de los aspectos funcionales del edificio se realizará un diagnóstico del estado de la infraestructura a partir de la detección de los indicadores siguientes:

AGENTES NATURALES

- Corrosión
- Humedad
- Polvo
- Microrganismos (moho, algas)
- Minerales (sarro, arena, etc.)
- Plantas trepadoras

MADERA

- Ensambles
- Problemas de soporte
- Deformaciones
- Alteraciones de la pintura

TELA

- Tejidos
- Bastidor
- Forrado
- Alteraciones de la pintura

Anexo C: Plan integral de higiene y limpieza de áreas y servicios de la biblioteca.

A. Áreas de trabajo

- Accesos de entrada y pasillos del estacionamiento
- Aulas y sala de cómputo
- Pasillos de las colecciones
- Pasillos peatonales
- Vestíbulo
- Áreas de estudio (mesas y sillas)
- Escaleras
- Rampa interior
- Áreas de trabajo del personal
- Cubículos grupales
- Cubículos individuales
- Baños
- Terrazas
- Estantería
- Plantas y áreas verdes

B. Recomendaciones de limpieza

1. Escaleras (superficies ásperas)

- Antes de empezar, cuando hay acumulación de tierra: Barrido húmedo con aserrín para eliminar el polvo de la superficie
- Mantenimiento: Con barrido húmedo con escoba.

2. Pisos (superficies lisas)

- Antes de empezar, cuando hay acumulación de tierra iniciar con barrido húmedo.
- Continuar la limpieza con un trapeador humedecido con una solución de limpieza disuelta en agua.

3. Paredes y muros

- Limpieza de polvo: utilizar un plumero de mango largo para acceder a la altura del techo o bien auxiliarse de una escalera.
- Enchufes, interruptores eléctricos: utilizar un paño humedecido con una solución limpiadora.

4. Cortinas de PVC

- Limpieza de polvo: sacudir las tabletas empleando un plumero.
- Limpieza de manchas: utilizar un paño humedecido en una solución de agua con detergente y ayudarse con un cepillo suave en caso de resistir las manchas.

5. Marcos de puertas y ventanas

- Limpieza de polvo: sacudir empleando un plumero.
- Limpieza de manchas: utilizar un paño humedecido en una solución de agua con jabón y ayudarse con un cepillo en caso de resistir las manchas.

6. Puertas de madera (aglomerado)

- Limpieza de polvo: sacudir empleando un plumero.
- Limpieza de manchas: utilizar un paño humedecido en una solución de agua con detergente ayudarse con un cepillo en caso de resistir las manchas.

7. Puertas de vidrio

- Limpieza: lavar con una solución para limpiar vidrios utilizando un limpiador con goma para eliminar la solución.

8. Puertas de aluminio de exteriores

- Limpieza: lavar con detergentes libres de ácidos y abrasivos.
- Mantenimiento: utilizar un paño humedecido en una solución de agua con detergente ayudándose con un cepillo en caso de resistir las manchas.

9. Baños

- Limpieza para inodoros, lavabos y pisos: usar detergente desinfectante y periódicamente aplicar sarricida.
- Puertas de aluminio: lavar con detergentes libres de ácido o abrasivos.
- Poner aromatizantes y desodorantes en cada baño.

10. Áreas y depósitos o contenedores de basura:

- Limpieza de botes y piso: lavar con detergentes desinfectantes y periódicamente lavar con cloro.

11. Jardines

- Limpieza: Barrer con rastrillo hojas y ramas secas, papeles, botellas de plástico, etc.

12 Estantería

- Limpieza de polvo: sacudir empleando un plumero.
- Limpieza de manchas: utilizar un paño humedecido en una solución de agua con detergente y ayudarse con un cepillo suave en caso de resistir las manchas.

13 Mesas, sillas y PC

- Limpieza de polvo: sacudir empleando un plumero.
- Limpieza de manchas en mesas y sillas: utilizar un paño humedecido en una solución de agua con detergente y ayudarse con un cepillo suave en caso de resistir
- las manchas
- Limpieza de manchas en PC: utilizar un trapo ligeramente húmedo con agua.

14. Colecciones

- Limpieza de polvo: sacudir empleando un plumero.

ANEXO D: Esquema de Periodos

Áreas	Limpieza	Periodicidad						
		Diario	Cada tercer día	Semana	Quince días	Mes	Dos Meses	Cuatro meses
Accesos de entrada y pasillos del estacionamiento	Piso							
	Puertas							
	Ventanas							
	Paredes y muros							
Aulas	Puertas							
	Ventanas							
	Pisos							
	Botes basura							
Sala de cómputo	Puertas							
	Ventanas							
	Pisos							
	Cortinas							
	Botes basura							
Pasillos de las colecciones	Piso							
	Estantería							
	Colecciones							
Pasillos peatonales	Piso							
	Ventanas							
	Botes basura							
Vestíbulo	Bancos de PC							
	PC							
	Ventanal							
Áreas de estudio	Piso							
	Mesas y sillas							
Escaleras	Piso							
	Pasamanos							
Rampa	Piso							

Áreas	Limpieza	Periodicidad						
		Diario	Cada tercer día	Semana	Quince días	Mes	Dos Meses	Cuatro meses
interior	Paredes							
Áreas de trabajo del personal	Piso							
	Paredes							
	Ventas							
	Puestas							
	Estantería							
	Mesas y sillas							
	PC							
	Botes basura							
Cubículos grupales	Piso							
	Mesa y sillas							
	Paredes							
	Ventanas							
	Puertas							
	Botes basura							
Cubículos individuales	Meseta							
	Silla							
	Pared							
Baños	Inodoros							
	Lavabos							
	Paredes							
	Ventanas							
	Puertas							
	Botes basura							
Terrazas	Pisos							
	Ventanas							
	Puertas							
	Paredes							
Plantas y	Macetas							

Áreas	Limpieza	Periodicidad						
		Diario	Cada tercer día	Semana	Quince días	Mes	Dos Meses	Cuatro meses
jardines	Control riego							
Contenedores de basura	Botes							
	Piso							

ANEXO E: Ejemplo de Plan de Mantenimiento de la Infraestructura de las Bibliotecas de la UADY

Núm.	Actividades para realizar el mantenimiento	Frecuencia	Fechas	Nombre Abreviado	
1	Arreglo de Jardines (podar césped, podar flores y arboles)	en período de secas cada 4 o 5 semanas y en período de lluvias cada 2 o 3 semanas		Jardines	
2	Revisión de las fuentes	cada dos meses	Enero, Marzo, Mayo, Julio, Septiembre y Noviembre	Fuentes	
3	Revisión del alumbrado	tres veces al año (cada cuatrimestre)		Alumbrado	
4	Revisión de baños	tres veces al año (cada cuatrimestre)		Baños	
5	Revisión del Sistema de Riego	cada tres meses		S. Riego	
6	Limpieza y composición de pisos	períodos vacacionales	Marzo-Abril (semana Santa), agosto y diciembre	Pisos	
7	Limpieza y arreglo de bodegas	Dos vez al año	Enero y Julio	L. Bodegas	
8	Protección contra huracanes Ponerlos y quitarlos	Cuando estén próximos los huracanes	Ponerlos>julio-agosto Quitarlos>Enero	Huracanes	***
9	Pintura edificios interiormente, se revisan las instalaciones y las partes que lo requieren se pintan	cada año en periodos de vacaciones	Marzo-Abril (semana Santa), agosto y diciembre	Pintura Int.	
10	Impermeabilizaciones, se revisan las instalaciones y si lo requiere se impermeabiliza	antes de lluvias o primeras lluvias	Mayo-Junio	Impermea.	
11	Pintura de edificios exteriormente	cada dos años en los meses de	Febrero, marzo y abril	Pintura Ext.	***

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Nombre del documento	Lugar de almacenamiento
N/A	Plan de Desarrollo Institucional (PDI	Impreso y electrónico

GLOSARIO

SIGLAS

ORD.- Organización de Recursos Documentales.
DAFO.- Debilidades, amenazas, fortalezas, oportunidades, herramienta de diagnóstico.

DEFINICIONES

Servicios Básicos: Son aquellos que toda biblioteca del sistema bibliotecario debe ofrecer a su comunidad de usuarios.

Servicios Especializados: Son aquellos que se ofrecen de acuerdo a las necesidades informativas de las líneas de investigación y de los cuerpos académicos, sólo en las bibliotecas del sistema bibliotecario que poseen los recursos humanos y materiales disponibles para prestar esos servicios

CONTROL DE REVISIONES

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
01	Pág.8 Pág. 9 Pág. 14 Pág. 9 Pág. 18	Se modifica punto 5, elimina el 6, modifica 10, desaparece puntos 11,12,13. Se elimina punto 1 y se modifica el 2. Se elimina puntos 7,8,9,11. Se agrega tiempo de devolución material dañado a adquisiciones en el punto 17. Se modifica final texto.	24 mayo 2012
02	Pág. 30 Pág. 44 Pág. 67 Pág. 120 Pág. 125 Pág. 139 Pág.26,30,34,36,37. 45,48,51, 52,53. Pág. 9 Pág. 10, 68,70 Pág. 40-42 Pág. 94 Pág. 135	Se integró Normas de uso de los servicios, Guías prestación de servicios, Organización de los materiales documentales, Realización del inventario, Realización de visitas supervisión, Programa Mantenimiento General. Evaluación servicios, encuesta, buzón de sugerencias, método y criterios atención de quejas., obtención indicadores, espacios aprendizaje, sanciones, renovación telefónica.. entre otros. Adquisiciones compra centralizada. Organización recursos documentales. Catalogación de materiales y política general. Evaluación de proveedores (políticas, método y criterios) Políticas generales Desarrollo Colecciones. Método seguimiento acciones correctivas, preventivas.	13 junio de 2014
03	Pág. 45 Pág. 46 Pág. 49 Pág. 50 Pág. 53 Pág. 63 Pág. 68	Se agregaron las políticas 2, 3 y 4. Se especificó los servicios básicos, se agregó descripción de préstamo en sala y domicilio. Exposiciones, acceso bases datos, espacios de aprendizaje. Se agregó: subtitulo Servicios especializados, formación de competencias en información, fotocopiado. Servicio de Compilación de citas Indicador formación competencias en información (se modificó en dos partes) Indicador Compilación de citas.	30 de octubre. de 2014

04	Todo documento. Pág.12 Pág.36 Pág. 46 Pág. 42 Pág. 48 Pág. 66 Pág. 84 Pág. 141	Se modificó el nombre de la Coordinación de Bibliotecas por Coordinación del Sistema Bibliotecario. Se agregó objetivo y alcance del Manual. Se uniformizó los nombres de formatos de la tarea de Servicios; modificó el nombre de Guías de Literatura por *Compilación de Bibliografías*; el de formación de competencias de información por el de *Formación de Usuarios*; Se eliminó la actividad de las visitas de seguimiento calendarizadas; Política en Servicios: La renovación de materiales *hasta tres veces.* Normas de Uso*: se agregó no introducir animales. Se agregó en la Guía de Servicios una nota: En caso de pérdida de credencial de la UADY…el usuario podrá…* Encuesta de Servicios, se modificó el formato de encuesta y la obtención del indicador. Política en Ord, agregar *etiqueta blanca* materiales *en reserva*. Política Desarrollo de Colecciones: inventario cada *dos años*.	25 de junio de 2015

Nota: Ésta sección será utilizada a partir de la primera modificación a este documento. La revisión 00, se mantendrá en blanco.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Graciela Pastrana Contreras Comité de Calidad	MLS. Alberto Arellano Rodríguez Coordinador del Sistema Bibliotecario	MLS. Alberto Arellano Rodríguez Coordinador del Sistema Bibliotecario
(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)	(Nombre) (Cargo)

Las firmas avalan la responsabilidad de las personas que: elaboran el documento, revisan su adecuación y aprueban para su implementación dentro del Sistema de Gestión de la Universidad Autónoma de Yucatán.