



UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

"Luz, Ciencia y Verdad"

## Procedimiento para proporcionar servicios y recursos de información

Código: P-DGDA-CB-01

Revisión: 04

Página: 1 de 7

Fecha de emisión: 1º. Julio 2011

Fecha de modificación: 16 de mayo de 2018

### 1. OBJETIVO

Administrar los recursos del Sistema Bibliotecario para proporcionar servicios de información de forma eficiente, oportuna, uniforme y suficiente

### 2. ALCANCE

Aplica para todo el Sistema Bibliotecario de la UADY

### 3. GLOSARIO

#### 3.1 SIGLAS

N/A

#### 3.2 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.

**Sistemas de seguridad:** incluye arco magnético y desmagnetizador. Infraestructura: edificios, mobiliario, equipo de comunicación y de cómputo, instalaciones eléctricas, sanitarias.

**Procedimiento para proporcionar servicios y recursos de información**

**Código:** P-DGDA-CB-01

**Revisión:** 04

**Página:** 2 de 7

**Fecha de emisión:** 1º. Julio 2011

**Fecha de modificación:** 16 de mayo de 2018

## 4. POLÍTICAS

- 4.1.- Las tareas de este procedimiento se regularán y apoyarán para su operación en el "Manual de Operación" (M-DGDA-CB-01).
- 4.2.- Las tareas del procedimiento se apoyarán en los programas especiales vigentes y futuros mencionados, 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.
- 4.3.- El Manual de Operación del Sistema Bibliotecario será revisado y modificado en sus apartados cuando sea necesario.
- 4.4.- Cualquier documento o formato, en su versión inicial o modificada, vinculado con este procedimiento deberá estar aprobado por el Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario.
- 4.5.- La Coordinación adquirirá material documental de acuerdo a las necesidades y recursos disponibles para todas las bibliotecas del sistema a través de licitaciones públicas o compra directa.
- 4.6.- Se dará prioridad a la organización documental del material adquirido por compra centralizada o por compra extraordinaria fuera de desiderata, sobre el adquirido por canje y donación.
- 4.7.- 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 características siguientes: 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.
- 4.8.- En las bibliotecas del Sistema Bibliotecario coexistirán colecciones documentales en estantería abierta y cerrada (Por cuestiones de preservación histórica y cultural).
- 4.9. La infraestructura mueble e inmueble de apoyo a las tareas rutinarias de la biblioteca no se considerarán un requisito indispensable para la prestación de los servicios como, por ejemplo: computadoras, sistemas de seguridad, cámaras de video, lectores ópticos...etc.
- 4.10 Los requisitos mínimos para proporcionar servicios son: espacios de lectura, mobiliario (mesas, sillas, estantes), colecciones.
- 4.11. En caso de fallos de energía eléctrica o de la red, los préstamos se registrarán en el formato de contingencias o por cualquier otra eventualidad. F-DGDA-CB-05.
- 4.12 Para la prestación de los diferentes servicios el usuario presenta su identificación de la UADY, pero no se retiene.



Procedimiento para proporcionar servicios y recursos de información		
<b>Código:</b> P-DGDA-CB-01	<b>Revisión:</b> 04	<b>Página:</b> 3 de 7
<b>Fecha de emisión:</b> 1º. Julio 2011	<b>Fecha de modificación:</b> 16 de mayo de 2018	

4.13. Los resultados de la encuesta para la evaluación de servicios F-DGDA-CB-07 se interpretará de forma global a nivel de sistema y no por biblioteca.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. Tarea	Nombre de la tarea	Responsable	Descripción de la actividad
T. 1	<b>Seleccionar el material documental</b>	<b>Coordinadores de biblioteca</b> <b>Coordinador del Sistema Bibliotecario</b>	1.1 Envía sugerencias de material documental para complementar la bibliografía de los planes y programas. 1.2 Revisa y actualiza las listas de las lecturas recomendadas en los planes y programas de estudio. F-DGDA-CB-15. 1.3 Selecciona y actualiza la bibliografía complementaria a los planes y programas de estudios y líneas de investigación.  NOTA: Estas actividades se realizarán con base en el apartado "Seleccionar los materiales documentales" del Manual de Operación del Sistema Bibliotecario (M-DGDA-CB-01)
T. 2	<b>Recibir las solicitudes de materiales</b>	<b>Responsables de cuerpos académicos</b> <b>Coordinadores de biblioteca y personal de bibliotecas</b>	2.1 Recibe de forma continua las solicitudes de material documental enviadas por las autoridades. 2.2 Verifica la existencia de los materiales en el acervo de la biblioteca. 2.3 Captura la información completa de las desideratas en el sistema automatizado. (Desiderata) 2.4 Genera el listado de desideratas del Sistema Bibliotecario y lo prepara para la cotización.



<b>Procedimiento para proporcionar servicios y recursos de información</b>		
<b>Código:</b> P-DGDA-CB-01	<b>Revisión:</b> 04	<b>Página:</b> 4 de 7
<b>Fecha de emisión:</b> 1º. Julio 2011		<b>Fecha de modificación:</b> 16 de mayo de 2018

			<p>NOTA: Estas actividades se realizarán con base en el apartado "Recibir solicitudes de recursos documentales" del Manual de Operación del Sistema Bibliotecario (M-DGDA-CB-01)</p>
T.3	<b>Adquirir materiales documentales por compra directa</b>	<b>Coordinadora de adquisiciones</b>	<p>3.1 Recibe el acta de fallo de la licitación.</p> <p>3.2 El sistema bibliotecario identifica las desideratas que no se adjudicaron para adquirirlas por compra directa.</p> <p>3.3 Notifica a las coordinadores o responsables de las bibliotecas los materiales no cotizados para notificar a las dependencias o personal solicitante. (Listado de desideratas no cotizadas).</p> <p>3.4 Recibe y verifica los materiales documentales adjudicados a los proveedores.</p> <p>3.5 Realiza la reclamación de los materiales que no cumplan con los requisitos establecidos.</p> <p>3.6 Evalúa a los proveedores después de cada periodo de adquisición.(Reporte generado por el Sistema).</p> <p>NOTA: Estas actividades se realizarán con base en el apartado "Adquirir los materiales documentales" del Manual de Operación del Sistema Bibliotecario (M-DGDA-CB-01)</p>
T. 4	<b>Organizar los recursos documentales</b>	<b>Responsable de ORD de las bibliotecas</b> <b>Catalogadores de ORD</b>	<p>4.1 Procesa físicamente los materiales.</p> <p>4.2 Cataloga y clasifica los recursos documentales de acuerdo a estándares internacionales.</p> <p>4.3 El Sistema genera el boletín de nuevas adquisiciones.</p>



Procedimiento para proporcionar servicios y recursos de información		
<b>Código:</b> P-DGDA-CB-01	<b>Revisión:</b> 04	<b>Página:</b> 5 de 7
<b>Fecha de emisión:</b> 1º. Julio 2011		<b>Fecha de modificación:</b> 16 de mayo de 2018

			NOTA: Estas actividades se realizarán con base en el apartado "Organizar los recursos documentales" del Manual de Operación del Sistema Bibliotecario (M-DGDA-CB-01)
T. 5	<b>Proporcionar servicios de información</b>	<b>Personal del área de servicios</b>  <b>Responsable del área de servicio</b>	5.1 Proporciona los servicios básicos: circulación de materiales, orientación al usuario, alertas bibliográficas, etc.  5.2 Proporciona los servicios especializados: obtención de documentos, compilación de citas bibliográficas, diseminación de información, etc.  5.3 Mantiene el orden del acervo de la biblioteca con base en la clasificación del material.  NOTA: Estas actividades se realizarán con base en el apartado "Prestar Servicios de Información" del Manual de Operación del Sistema Bibliotecario (M-DGDA-CB-01)
T. 6	<b>Evaluar el desempeño del proceso</b>	<b>Coordinadores de área o tarea</b>	6.1 Elabora el reporte de los indicadores del proceso.  6.2 Analiza la información para reportar tendencias.

## 6. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre del registro	Lugar de almacenamiento	Responsable de su protección	Tiempo de retención	Disposición de los registros
N/A	Listado de materiales solicitados por los cuerpos académicos, que contenga los datos siguientes: Título, autor, edición, editorial, año de publicación, ISBN o ISSN. No. Ejemplares, Prioridad.	Electrónico	Personal responsable de desarrollo de colecciones	1 año	Respaldo electrónico
N/A	Desiderata	Electrónico	Sistema Bibliotecario	1 año	Se elimina
F-DGDA-CB-01	Devolución de formatos	Impreso	Sistema Bibliotecario	1 año	Se elimina
F-DGDA-CB-02	Recepción y flujo de formatos de catalogación	Electrónico	Sistema Bibliotecario	1 año	Se elimina



Procedimiento para proporcionar servicios y recursos de información		
<b>Código:</b> P-DGDA-CB-01	<b>Revisión:</b> 04	<b>Página:</b> 6 de 7
<b>Fecha de emisión:</b> 1º. Julio 2011	<b>Fecha de modificación:</b> 16 de mayo de 2018	

F-DGDA-CB-04	Buzón	Electrónico/Impreso	Sistema Bibliotecario	1 año	Se elimina
F-DGDA-CB-05	Préstamo en caso de contingencia	Electrónico/Impreso	Sistema Bibliotecario	1 año	Se elimina
F-DGDA-CB-06	Reporte de indicadores	Electrónico/Impreso	Sistema Bibliotecario	1 año	Se elimina
F-DGDA-CB-07	Encuesta de servicios	Electrónico/Impreso	Sistema Bibliotecario	1 año	Se elimina
F-DGDA-CB-09	Solicitud de Compilación de citas	Electrónico	Sistema Bibliotecario	1 año	Se elimina
F-DGDA-CB-10	Evaluación de Proveedores del Sistema	Electrónico	Sistema Bibliotecario	Permanente	Permanente
F-DGDA-CB-12	Desarrollo del personal	Impreso	Sistema Bibliotecario	Permanente	Permanente
F-DGDA-CB-15	Revisión de las lecturas recomendadas en los planes de estudio.	Electrónico	Sistema Bibliotecario	Duración del plan	Se elimina
F-DGDA-CB-16	Préstamo interbibliotecario	Impreso	Sistema Bibliotecario	1 año	Se elimina
N/A	Reporte de títulos adquiridos generado por el Sistema	Electrónico	Sistema Bibliotecario	Permanente	Permanente
N/A	Reporte de servicios proporcionados generado por el Sistema	Electrónico	Sistema Bibliotecario	1 año	Se elimina

## 7. ENFOQUE A PROCESOS

	¿A quién entrega algo? (Cliente)	¿Qué entrega? (Producto y servicio)	¿Con qué requisitos?	¿Cómo lo verifica?
<b>Salida del proceso</b>	Al usuario (estudiante, personal académico o administrativo)	Servicio y recursos de Información.	Que el material proporcionado esté completo, en buen estado y catalogado y clasificado	De forma visual en el catálogo y en la obra.
	¿De quién recibe algo?	¿Qué recibe?	¿Con qué requisitos?	¿Cómo lo verifica?
<b>Entrada del proceso</b>	De la comunidad académica (cuerpos académicos)	Las solicitudes de materiales (Información)	Registro bibliográfico completo, actualizado.	Que contenga los elementos siguientes: Título, autor, edición, editorial, año de publicación, ISBN o ISSN. ¿Chek list?



<b>Procedimiento para proporcionar servicios y recursos de información</b>		
<b>Código:</b> P-DGDA-CB-01	<b>Revisión:</b> 04	<b>Página:</b> 7 de 7
<b>Fecha de emisión:</b> 1º. Julio 2011		<b>Fecha de modificación:</b> 16 de mayo de 2018

## 8. CONTROL DE REVISIONES

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
<b>01</b>	2 y 3	Se modificó la política 3.4 en la parte final del texto y se agregó la 3.14 donde se determina la infraestructura necesaria para la operación del proceso.	19 sept. de 2011
<b>02</b>	Pág. 2, 3 y 7	Se modificó la política 3.10 agregando texto que explica en forma más detallada las características del material por homologación de acervos u otra eventualidad. Se modificó la política 3.15 en la parte final del texto uso formato contingencia. Se eliminó de la tarea 2 el punto 2.6 y se modificó la tarea 3, el punto 3.8 la forma de evaluación de proveedores.	24 de mayo de 2012
<b>03</b>	10 y 11	Se modificó nombre de Formato F-DGDA-CB-08; Se modificó el nombre del formato F-DGDA-CB-09. Se agregó el formato F-DGDA-CB-10. Se agregó en la tarea 3, la actividad 3.9. Se modificó la actividad 2.4 y 5.6	25 de junio de 2015
<b>04</b>	3 y 4	Se modificó la tarea de Recibir las solicitudes de materiales y adquirir los materiales documentales. Tarea 6 Evaluar el Desempeño.	16 de mayo de 2018

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

<b>Revisó</b>
_____ <i>L.B. Graciela Pastrana Contreras</i> Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario

<b>Aprobó</b>
_____ <i>MLS. Alberto Arellano Rodríguez</i> Coordinador del Sistema Bibliotecario