



UNIVERSIDAD MICHOACANA  
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
*Cuna de héroes, crisol de pensadores*

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS



**CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LOS PROCESOS DE SOPORTE**

SERVICIOS			
PROCESO DE ENCUADERNACIÓN DE FONDOS CONTEMPORÁNEOS			
SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	REQUISITOS DE USO
ENCUADERNACIÓN DE ACERVOS CONTEMPORÁNEOS	Encuadernación de acervo bibliográfico dañado, cuya finalidad es la de proteger y conservar en óptimas condiciones los materiales para los usuarios.	<p>PARA EL PRODUCTO Y PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <p><b>COMPAGINACIÓN</b> La paginación de la obra deberá estar en orden, no deberá tener hojas mal acomodadas o de cabeza.</p> <p><b>COSTURA</b> Al abrir el libro la costura no debe ser visible.</p> <p><b>ESTAMPADO</b> - Texto claro y legible. - El autor y título deben estar estampados en el frente y lomo de la obra, el autor en la parte superior y el título al centro, legibles y sin faltas de ortografía.</p> <p><b>MONTAJE</b> - El texto de la portada debe tener el mismo sentido de la obra (que no esté de cabeza). - - Las puntas superiores e inferiores deben estar en la misma dirección.</p> <p><b>LIMPIEZA:</b> El libro deberá estar libre de adhesivo y polvo.</p>	Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.
PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL			
SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	REQUISITOS DE USO

<p><b>CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE ACERVOS</b></p>	<p>Catalogación y Clasificación de acervo bibliográfico con la finalidad de mantener actualizado el catalogo KOHA para el acceso y la recuperación de la información</p>	<p><b>PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal competente para la clasificación y catalogación de acervo.</li> <li>- Equipo de cómputo conectado a internet e impresoras de etiquetas y lectores de códigos de barras.</li> <li>- Acceso a documentos de consulta como lo son: reglas de catalogación angloamericanas, esquemas de clasificación LC, encabezamiento de materia y otros documntos requeridos.</li> <li>- Materiales para la habilitación de acervos catalogados y clasificados.</li> </ul> <p><b>PARA EL PRODUCTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deberán coincidir las etiquetas del lomo y la contraportada con la registrada en el ítem del libro en el catálogo KOHA.</li> <li>- Deberá coincidir la notación de la localización del acervo con la registrada en el ítem de libro en KOHA y las etiquetas del lomo y contraportada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Utilizar las políticas, procedimientos y registros establecidos en el SGC para el proceso.</li> <li>-Los materiales procesados deben de cumplir con lo establecido en las políticas de organización documental y en su caso con las reglas de catalogación angloamericanas, esquemas de clasificación LC, encabezamientos de materia y otros documentos requeridos.</li> </ul>
---	--	---	--

**PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMAS**

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	REQUISITOS DE USO
<p><b>DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE</b></p>	<p>Consiste en el diseño y desarrollo de aplicaciones para la mejora del sistema Bibliotecario.</p>	<p>El software debe cumplir con los requisitos establecidos por el cliente.</p>	<p>Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.</p>
<p><b>MODIFICACIÓN DE SOFTWARE IMPLEMENTADO</b></p>	<p>Consiste modificación del software o aplicaciones desarrolladas por el proceso para la mejora del sistema Bibliotecario.</p>	<p>El software debe cumplir con los requisitos establecidos por el cliente.</p>	<p>Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.</p>
<p><b>PROGRAMA PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO</b></p>	<p>Servicio programado para prolongar la vida útil de los bienes informativos.</p>	<p>Que cumpla con los requisitos establecidos en el programa anual de mantenimiento de computo o los requeridos por el cliente.</p>	<p>Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.</p>
<p><b>SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES</b></p>	<p>Servicio que se ofrece para garantizar el funcionamiento de los activos informáticos del Sistema Bibliotecario. Consiste en la asistencia técnica por parte del personal del proceso.</p>	<p>Debe cumplir con los requisitos de las solicitudes recibidas.</p>	<p>Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.</p>

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD	Servicio programado para prolongar la vida útil de los arcos magnéticos del Sistema bibliotecario. Consiste en la limpieza física del equipo.	Se lleva a cabo de manera programada y debe cumplir con las especificaciones requeridas en el programa de mantenimiento de equipos de seguridad.	Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.
<b>PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>			
SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	REQUISITOS DE USO
CURSO	Son sesiones de clases en cortos periodos de tiempo diseñados para fines de capacitación, el cual el instructor asegura el conocimiento apoyándose de las técnicas de instrucción: expositiva, diálogo-discusión o demostración-ejecución y mediante la aplicación de ejercicios que refuerzan el conocimiento.	<b>INSTRUCTOR:</b> -Cumplir con el perfil para la impartición del tema, mediante constancias, certificados diplomas, currículum vitae, etc. -Demostrar el conocimiento del tema que va a impartir mediante diplomas o certificados que avalen la competencia. -Presentar la planeación y material didáctico requerido según aplique manual de los participantes acordes a los objetivos de aprendizaje. <b>PROCESO:</b> - Selección a los participantes. -Cubrir los requerimientos de materiales y equipos especificados por el instructor.	Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso
TUTORÍA	Se refiere a las sesiones en donde se aborda un tema en concreto, para desarrollar competencias en el personal que ha sido ya capacitado y que algunos conceptos han sido olvidados por la falta de práctica, por lo que la técnica de instrucción demostración – ejecución, es básica en esta actividad.	La calificación que determina que la tutoría cumplió el objetivo es dentro del parámetro 4.	Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.

CONVERSATORIO	Reunión concertada para tratar un tema.	Selección de los participantes y cumplimiento de los requisitos.	Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.
PROCESO DE CALIDAD			
SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	REQUISITOS DE USO
AUDITORÍA INTERNA	Establecer los lineamientos para llevar a cabo auditorías a intervalos planificados con el fin de obtener información que permita asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se ha implementado, es conforme con los requisitos del Sistema Bibliotecario, con los de la Norma ISO 9001:2015 y se mantiene de manera eficaz.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento del programa de auditorías.</li> <li>- Contar con auditores internos para la realización de las auditorías.</li> <li>- Elaborar un plan de auditoría.</li> <li>- Elaboración y revisión del informe de auditoría interna.</li> </ul>	Utilizar el manual de calidad, procedimientos, registros y políticas que apliquen, conforme a lo establecido en el SGC.
INTEGRACIÓN DE CENTROS DE INFORMACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO	Describir las actividades a seguir en el Proceso de Integración de Centros de Información al Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Bibliotecario de la Universidad Michoacana, con la finalidad de lograr la integración con los procesos implantados de Gestión de Colecciones y Prestación de Servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con la infraestructura mínima para un Centro de Información.</li> <li>- Hacer una solicitud a la Dirección de Bibliotecas para integrarse al Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>- Conformar un Comité de Biblioteca.</li> <li>- Cubrir las necesidades determinadas en el Diagnóstico de necesidades para un Centro de Información que realiza el Departamento de Planeación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con un Coordinador del centro de información y un Gestor Interno de Calidad.</li> <li>- Atender a las indicaciones y tutorías para la implantación de Los procedimientos y documentación.</li> </ul>
PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS			
SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	REQUISITOS DE USO
REFERENCIA VIRTUAL	Consiste en la asistencia a usuarios universitarios a través del ciber espacio y también en tiempo y lugar diferidos.	Enviar solicitud de servicio con dirección correctamente escrita.	Aplicar registros del sistema de gestión de la calidad para el proceso.

<b>CHARLAS Y CURSOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uso y manejo de bases de datos y biblioteca virtual (acceso, búsqueda y recuperación).</li> <li>2. Elaboración de un Ensayo académico.</li> <li>3. Taller de Protocolo de tesis.</li> <li>4. Taller de Ortografía básica.</li> <li>5. Taller de Redacción académica.</li> <li>6. Taller de Características lingüístico-discursivas de textos administrativos.</li> <li>7. Taller de Artículo científico.</li> <li>8. Citas y referencias: Sistema APA 7ª Edición.</li> <li>9. Taller Gestores Bibliográficos.</li> </ol>	<p>Solicitud del grupo a atender. El instructor presenta la planeación del evento. La dependencia que solicita, cumple con los requisitos para llevar a cabo el curso.</p>	<p>Aplicar registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.</p>
-------------------------	--	--	--

**PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS**

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	REQUISITOS DE USO
<b>SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<p>El proceso de Gestión de Recursos financieros abastece de bienes y servicios a los centros de información y procesos de soporte, mediante las gestiones realizadas por medio del Programa operativo anual (POA) y la solicitud de adquisiciones de bienes y servicios (SABS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaborar la solicitud de Adquisiciones de Bienes y Servicios (SABS).</li> <li>-El producto o servicio solicitado debe estar incluido en el POASB.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Los materiales de papelería y limpieza se proporcionan trimestralmente.</li> <li>- Los materiales de infraestructura y demás materiales solicitados, se proporcionan conforme a la liberación del presupuesto institucional</li> </ul>

**PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES**

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	REQUISITOS DE USO
-----------	-------------	------------	-------------------

<p style="text-align: center;"><b>MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES</b></p>	<p>Intervención a material bibliográfico dañado de fondo antiguo y colecciones especiales, con la finalidad de conservar sus características físicas en lo más posible a su originalidad y mantener el estado idóneo para el acceso a su información.</p>	<p><b>PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal competente para la intervención de colecciones especiales y fondo antiguo.</li> <li>- Mesas y herramientas de trabajo.</li> <li>- Materiales específicos para la conservación de los acervos bibliográficos.</li> </ul> <p><b>PARA EL PRODUCTO:</b></p> <p><u>COMPAGINACIÓN</u> La paginación de la obra deberá estar en orden, no deberá tener hojas mal acomodadas o de cabeza.</p> <p><u>CARTERA</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consolidación: Cantos, puntas y recubrimientos debidamente firmes.</li> <li>2. Refuerzo: Cofias, cañuelas y lomo, fijos.</li> <li>3. Reposición: Completa y debidamente adherida.</li> <li>4. Sujeción: Tapas sujetas al libro.</li> <li>5. Recuperación de plano: Tapas con su forma plana.</li> </ol> <p><b>CUERPO:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consolidación: Hojas con una consistencia estable y sin dobleces.</li> <li>2. Refuerzo: Hojas sin faltantes ni rasgaduras.</li> <li>3. Sujeción: Cuadernillos y hojas adheridos al libro.</li> <li>4. Recuperación de plano: Hojas y puntas en su forma plana.</li> <li>5. Material plegado: Libre en punto de unión; dobleces corregidos y/o reforzados; galerías y rasgaduras reforzadas.</li> <li>6. Eliminación de cinta adhesiva: Cinta adhesiva sustituida por papel japonés.</li> </ol>	<p>Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.</p>
---	---	---	--

		<p><b>ESTRUCTURA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guardas: Reforzadas en rasgaduras, galerías, dobleces y cañuelas; planas y sujetas al libro.</li> <li>2. Endose: Debidamente adherido.</li> <li>3. Cabezadas: Adherida y firme.</li> <li>4. Costura: Al abrir el libro la costura debe estar firme y completa.</li> <li>5. Encajar: El texto de la portada debe tener el mismo sentido de la obra (que no esté de cabeza); cejas con suficiente margen en cabeza, pie y frente.</li> </ol> <p><b>DESINFECCION:</b> Libre de hongos y bacterias.</p> <p><b>ENCUADERNACION DE PUBLICACIONES PERIODICAS:</b> Compaginado, cocido, estampado, montado y limpio.</p> <p><b>LIMPIEZA:</b> Libre de polvo.</p> <p><b>GUARDAS:</b> Limpias, acorde a las medidas del libro, identificadas.</p>	
--	--	--	--

No.	Sección	Descripción	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
1	TODO EL DOCUMENTO	TODO EL DOCUMENTO	-	-	-	-
2	PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ACERVOS ESPECIALES	Se elimina el subproceso de fumigacion				
	PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	<p>Se agrega en el servicio de charla, el requisito acreditar la evaluacion final.</p> <p>Se incluye en tutoria: Dentro de tres meses se evaluará la habilidad sobre la que se le capacitó al personal y si el resultado de su evaluación es en el parámetro 4 de la escala estimativa el participante es apto para el desempeño de la habilidad en su totalidad y se cumplió con el objetivo de la tutoría.</p> <p>Requisitos: La calificación que determina que la tutoría cumplió el objetivo es dentro del parámetro 4.</p>				

	PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS	<p>Se agregaron los servicios de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Citas y Referencias Bibliográficas: Sistema APA 7a. Edición.</li> <li>2.- Elaboración de un ensayo académico.</li> <li>3.-Protocolo de Tesis</li> <li>4. Ortografía</li> <li>5. Redacción académica.</li> <li>6. Características Lingüístico-discursivas de Textos Administrativos.</li> </ol> <p>También solicito la corrección de la parte "Requisitos de uso" donde se menciona: Aplicar políticas y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso.</p>	sep-22	COMITÉ DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS	01/09/2022	COMITÉ DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
	PROCESO DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL	Se elimina el servicio de: actualización del catálogo Koha				
	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Se agrega el servicio de Integración de centros de información al sistema de gestión de calidad del sistema bibliotecario.				
3	PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Se elimina los servicios de charla, taller, curso-taller, diplomado. PFRH	feb-25	COMITÉ DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS	13 DE FEBRERO DE 2025	COMITÉ DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
		Se agrega el servicio de conversatorio. PFRH				
	PROCESO DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS	Se eliminan servicios quedan únicamente el servicio de referencia virtual, charlas y cursos. PDHI				