

# Indicadores de Bibliotecas y Centros de Información del CUMEX

Mayo de 2009

**Indicadores de Bibliotecas y Centros de la información del CUMEX**

**Editado por el Consorcio de Universidades Mexicanas**

**Abasolo NO. 600, Centro, Pachuca de soto Hidalgo, CP42000, Tel. 01 (771) 71 72000 Ext. 2756, 2757 y 2762  
CUMEX@uach.edu.mx**

Visítanos:

[www.CUMEX.org.mx](http://www.CUMEX.org.mx)

Coordinación Editorial

Dr. Enrique Espinosa Arquino

Dr. Néstor Quintero Rojas

Mtra. Brenda Flores Alarcón

Diseño

Alejandro Castillo de la Cruz

Editado

Coordinación General del Consorcio de Universidades Mexicana

Abril 2010 Consorcio de Universidades Mexicanas

CUMEX

Directorio de los Rectores CUMEX

MTRO. HUMBERTO A. VERAS GODOY  
 Presiente del CUMEX y Rector de la Universidad  
 Autónoma del estado de Hidalgo

M.C. RAFAEL URZUA MACÍAS  
 Rector de la Universidad Autónoma de Aguascalientes

DR. GABRIEL ESTRELLA VALENZUELA  
 Rector de la Universidad Autónoma del baja California

LIC. JORGE M. QUITANA SILVERA  
 Rector de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

LIC. MARIO ALBERTO OCHOA LÓPEZ  
 Recto de la Universidad de Coahuila

DR. MIGUEL AGUAYO LÓPEZ  
 Rector de la Universidad de Colima

C.P. RUBÉN CALDERÓN LUJÁN  
 Rector de la universidad Juárez del estado de Durango

M.EN A. URIEL GALICIA HERNÁNDEZ  
 Director del tecnológico de estudios superiores de  
 Ecatepec

M. EN C. EDUARDO GASCA PLIEGO  
 Rector de la Universidad Autónoma del Estado de  
 México

DR. MARCO ANTONIO CORTES GUARDADO  
 Rector de la Universidad de Guadalajara

DR. JESÚS ANCER RODRÍGUEZ  
 Rector de la Universidad Autónoma de Nuevo León

MTRO. ENRIQUE AGUERA IBÁÑEZ  
 Rector de la Benemérita Universidad Autónoma de  
 Puebla

DR. JOSE LUIS PECH VARGUEZ  
 Rector de la Universidad de Quintana Roo

LIC. MARIO GARCÍA VALDEZ  
 Rector de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí

M.C. ALGER URIARTE ZAZUETA  
 Rector de la Universidad de Occidente Sinaloa

DR. HERIBERTO GRIJALVA MONTEVERDE  
 Rector de la Universidad Autónoma de Sonora

M .A. CANDITA VICTORIA GIL JIMÉNEZ  
 Rectora de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

ING JOSÉ MA. LEAL GUTIÉRREZ  
 Rector de la Universidad Autónoma de Tamaulipas

M. V.Z. M. PHIL. ALFREDO F. J. DÀJER ABIMERHI  
 Rector de la Universidad Autónoma del Yucatán

M. EN C. FRANCISCO DOMÍNGUEZ GARAY  
 Rector de la Universidad Autónoma de Zacatecas

M.C. ENRIQUE ESPINOSA AQUINO  
 Coordinador General

DR. NÉSTOR QUINTERO ROJAS  
 Secretario Técnico

DR. NÉSTOR QUINTERO ROJAS  
 Comparabilidad

DRA. GABRIELA CASTAÑÓN GARCÍA  
 Movilidad e internacionalización

DR. OTILIO ARTURO ACEVEDO SANDOVAL  
 Cátedras Nacionales

LIC. ARTURO FLORES ÁLVAREZ  
 Biblioteca Digital

Lic. MARCO ANTONIO ALFARO MORALES  
 Intercambio Cultural

MTRA. BRENDA FLORES ALARCÓN  
 Medios de Comunicación

## Tabla de Contenidos.

1. Presentación
2. Definiciones y propósitos
3. Rubros Considerados
4. Indicadores
  - I. Indicadores de administración
  - II. Indicadores de recursos humanos
  - III. Indicadores de infraestructura
  - IV. Indicadores de servicios
  - V. Indicadores de acervo
  - VI. Indicadores de formación y capacitación de personal y usuarios
  - VII. Indicadores de normatividad
5. Terminología
6. Fuentes

## 1. Presentación

El consorcio de Universidades Mexicanas, como espacio común de la educación Superior en el país que busca ser referente de la buena calidad de los programas educativos del nivel superior que se ofrecen en México y el mundo, establece como Uno de sus programas complementarios el centro de información, considerado que Este servicio en nuestras instituciones es elemento importante de apoyo a las Funciones sustantivas, aunque es requisito para pertenecer al CUMEX, el hecho de que sus bibliotecas y centros de información tengan certificación de calidad y que por consiguiente, las instituciones pertenecientes a este consorcio lo cumplen, es cierto que entre nuestros sistemas bibliotecarios existen diferencias entre los rubros que las conforma por lo tanto, existen aspectos que se pueden mejorar, por lo anterior se ha considerado que este espacio común es una oportunidad para mejorar nuestros sistemas bibliotecarios y centros de información documental.

Para determinar los elementos que requieren ser fortalecidos, es necesario realizar un diagnóstico y para llevar a cabo dicho diagnóstico, es conveniente comparar la situación real de nuestras bibliotecas y centros de información, con un idealizado o parámetro de referencias. Por tal razón este programa complementario se dio a la tarea de elaborar este documento denominado denominador indicadores de bibliotecas y centros de información del CUMEX, que para lograrlo los integrantes de este programa y colaboradores de ellos realizaron una serie de reuniones de trabajo en diferentes sedes de las instituciones pertenecientes al CUMEX, con previos lineamientos técnicos y aprovechando la experiencia laboral de cada uno de ellos, la discusión y sinergia de esfuerzos permitió obtener este producto como siguiente paso será el realizar el diagnóstico permitiendo detectar con cierta claridad las debilidades y fortalezas de nuestro sistema bibliotecario y centros de información, conociendo esto permitirá que este programa complementario pueda organizarse en comisiones específicas y elaborar el plan de trabajo que permita en la medida de lo posible disminuir nuestras debilidades y aprovechar la fortaleza que algunas instituciones tengan. Este es un documento que sin lugar a dudas en el momento de utilizarlo, permitirá detectar posibilidades de mejorarlo por lo cual es un producto inicial que posteriormente habrá que mejorarlo con la experiencia de su aplicación y con las nuevas técnicas y tecnología que surjan en el futuro.

## 2. Definiciones y Propósitos

La norma ISO 11620 (1998) lo define como una “Expresión que puede ser numérica, simbólica o verbal, usada para caracterizar actividades (eventos, objetos, personas), tanto en términos cuantitativos como cualitativos, con el fin de evaluar dichas actividades y el método utilizado” Es un instrumento de medición de las variables asociadas a las metas los indicadores de gestión se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia o estándar puede estar señalado una desviación sobre la cual se tomarían acciones correctivas o preventivas según sea el caso son puntos de referencia que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformado por uno o varios datos, constituidos por percepciones números hechos, opiniones o medidas que permiten seguir el desarrollando de un proceso y evolución, y que deben relación con el mismo.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico lo define como valor resultante de un conjunto de parámetros que ofrece la información sobre un fenómeno con un significado un amplio que el directamente asociado a la configuración del parámetro cuantifican y simplifican información sobre aspectos complejos que a menudo derivan de investigaciones técnicas, son dependientes de un propósito y están abiertas a interpretación en el desarrollo de los indicadores se debe identificar necesidades propias del área involucrada, clasificando según la naturaleza de los datos y la necesidad del indicador esto es fundamental para el mejoramiento de la calidad, debido a que son medios económicos y rápidos en la identificación de problemas. El principio objetivo de los indicadores es poder evaluar el desempeño del área mediante parámetros estándares establecidos en relación con las metas, así mismo observar la tendencia en un lapso de tiempo durante un proceso de evaluación. Con los resultados obtenidos se pueden plantear soluciones o herramientas que contribuyan al mejoramiento o correctivos que conlleven a la consecución de la meta fijada.

El propósito de los indicadores de gestión para bibliotecas universitarias, es contar con una herramienta que permite evaluar la calidad y efectividad de los servicios suministrados por la biblioteca y para valorar la eficiencia de los recursos asignados para tales servicios (COBUN, 2008) en particular, para el CUMex, es importante contar con un documento que permite a las Instituciones pertenecientes comparar el estado real de nuestras bibliotecas y centros de información con un estado ideal conformado. En base a las aportaciones y experiencia de los miembros pertenecientes al programa de centros de información del CUMex ese Estado idealizado se desarrolla pensando en que somos instituciones con importantes niveles de calidad en distintos rubros y que por lo tanto las bibliotecas y centros de información como elemento importante del proceso enseñanza aprendizaje deben de ser de buena calidad.

### 3. Rubros considerados

	<b>RUBRO</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>I</b>	<b>ADMINISTRACIÓN</b>	Verificar si se cuenta con los elementos administrativos necesarios para el adecuado funcionamiento de las bibliotecas y centros de información.
<b>II</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Determinar si se cuenta con la cantidad y perfil de los recursos humanos.
<b>III</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Contar con parámetros que permitan realizar un diagnóstico de los espacios físicos.
<b>IV</b>	<b>SERVICIOS</b>	Medir la calidad y cantidad de los servicios bibliotecarios acorde a las necesidades de la institución y de la comunidad.
<b>V</b>	<b>ACERVOS</b>	Conocer si se cuenta con los acervos suficientes para atender la demanda de usuarios.
<b>VI</b>	<b>FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y USUARIOS</b>	Determinar la competencia del personal y la capacitación de los usuarios de los centros de información.
<b>VII</b>	<b>NORMATIVIDAD</b>	Establecer si se cuenta con los documentos que formen el funcionamiento de las bibliotecas y centros de información.

#### 4. Indicadores

##### I: indicadores de administración

1	<b>Indicador</b> Manual de organización actualizada	<b>Estándar</b> Manual de organización actualizado	<b>Objetivo</b> Conocer si se cuenta con el manual de organización actualizada que determine la estructura organizacional y funciones de las unidades.	<b>Variable Criticas</b> Manual de organización fecha de ultima actualización	<b>Formula</b> Existe el manual (SI NO) fecha actualización	<b>Frecuencia</b> Anual
2	Descripción de puestos del personal	Manual de descripción de puestos	Determinar si se cuenta con un documento que establece los perfiles de puestos y sus cargo de trabajo	Descripción de puestos total de puestos fecha de ultima actualización	Existe el manual (SI no) fecha actualización	Anual
3	Procedimientos documentados	Manual de procedimientos	Determinar el porcentaje de procedimientos documentados	Porcentaje de procedimientos documentados Numero de procedimientos documentados total de procedimientos fecha de ultima actualización	Porcentaje de procedimientos documentados= (Numero de procedimientos documentados 100/ total de procedimientos	anual
4	Certificación	certificación en ISO 9001	Determinar si se cuenta con certificación	Procesos certificados procesos certificados al SGC. Institucional fecha de ultima certificación	Se cuenta certificación (si no) fecha actualizada	anual
5	Programa de desarrollo	Programa de desarrollo	Detectar si se cuenta con un programa de desarrollo alineado al plan institucional	Programa de desarrollo se encuentran integrado al PDI	Existen el programa de desarrollo (si , NO)	anual
6	Programa operativo	Programa operativo	Determinar si cuanta certificación	Programa operativo	Existe el programa operativo (SI ;NO)	anual

## ii. Indicadores de recursos humanos

	<b>Indicador</b>	<b>Estandar</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Variables críticas</b>	<b>Formula</b>	<b>Frecuencia</b>
1	Personal técnico y auxiliar	Al menos 1 por cada 1000 alumnos	Medir la correspondencia del personal técnico y auxiliar y el número de usuarios que atiende	Correspondiente de personas técnico y auxiliar Número de personas técnico y auxiliar Números de alumnos	Estándar = número de alumnos ) /1000 comparar el estándar con el número de personas técnico auxiliar	semestral
2	Personal profesional en bibliotecología	Al menos 1 por cada 500 alumnos	Conocer la correspondencia de personas profesionales en bibliotecología en relación al número ideal	Correspondiente del personal profesional Número de personal profesional en número de alumnos	Estándar= números de alumnos /500 Comparar en estándar con el número de personas en bibliotecología	semestral
3	Sistema de evaluación del desempeño	Sistema de evaluación del desempeño	Verificar si se cuenta con un sistema de evaluación del desempeño	Sistema de evaluación del desempeño	Existen el sistema de evaluación del desempeño (SI; NO)	semestral
4	Sistema de incentivos	Sistema de incentivos	Verificar si se cuenta con un sistema de incentivos	Sistema incentivos	Existen el sistema de evaluación del desempeño (SI; NO)	semestral
5	Sistema de evaluación de la productividad del personal	Sistema de evaluación de	Conocer sobre la existencia de un sistema de productividad del personal	Sistema de evaluación de la productividad del personal	Existe un sistema de productividad (SI; NO)	semestral

## iii. Indicadores de infraestructura

	Indicador	estándar	objetivo	Variables críticas	Formula	Frecuencia
1	Capacidad	10% de la matricula	Determinar la capacidad del espacio para la atención de usuarios	Disponibilidad de espacios lugares disponibles Matriculas	Disponibilidad de espacios $= (\text{lugares disponibles} * 10 / (\text{matriculas} * 0.10)$	Semestral
2	Computadoras	1 computadoras por cada 50	Conocer la disposición de equipo de computo para los usuarios de los centros de información	Disponibilidad de equipo de computo Matricula Números de equipo de computo disponibles	Estándar $= \text{matricula} / 50$ comparar el estándar con el numero de equipos de computo	Semestral
3	Nivel temperatura en zonas de trabajo lectura y estantería abierta	16 a 24 OC	Determinar los niveles de temperatura en las áreas	Temperaturas en grados centígrados	Valor que reporte el equipo de medición	
4	Nivel de iluminación del área de lectura	Lectura de 500 a 600 lux.	Determinar niveles de iluminación artificial	Iluminación en lux del área de lectura	Valor que reporte el equipo de medición	
5	Nivel de iluminación de área de acervo	Área de acervo de 121.41 ha 500 lux	Determinar niveles de iluminación artificial	Iluminación de lux del área de lectura	Valor que el equipo de medición	Anual
6	Nivel de humedad relativa	30ª 50 %	Determinar los niveles de humedad relativa	% de humedad relativa	Valor que reporte el equipo de medición	Anual
7	Intensidad de ruido ambiental	Máximo de 50kg	Determinar los niveles de ruido	Intensidad de ruido en db.	Valor que reporte el equipo de medición	Anual
8	Numero de salida de emergencia	1 por cada 1000m2	Determinar números de puertas de salida de emergencia	Números de puertas habilitadas superficie en m2	Estándar $= \text{superficie} / 1000$ comparar en estándar con el numero de puertas habilitadas	Anual
9	Numero de extintores funcionales	1 extintor por cada 300m2	Determinar el numero de extintores funcionales	Superficie en m numero de extintores existen	Estándar $= \text{superficie} / 300$ comparar en estándar con el numero de extintores existen	Anual
10	Instalaciones para personas con capacidades diferente	Existencia	Medir la accesibilidad para l personas con capacidades diferentes	Rampas en los acceso baños acondicionados Acceso adecuados	Existen instalaciones para personas con capacidades diferentes (SI ,NO)	Anual
11	Capacidad de carga para edificios de mas de una planta	Carga estantería minimo 2000kg/m2	Medir la capacidad de carga de las diferentes plantas	Capacidad de carga actual	Comparar el estándar con la capacidad de carga actual	Anual
12	Servicio de red inalámbrica	Existencia	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de conectividad a Internet inalámbrico	Red inalámbrica para los usuarios	Existe el servicio de red inalámbrica (SI; NO)	Anual

## iv. Indicadores de servicio

	Indicador	estándar	objetivo	Variables críticas	Formula	Frecuencia
1	Espantaría abierta	Existencia de estantería	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de estantería abierta	Estantería abierta	Existencia de estantería (SI ; NO)	Anual
2	Prestamos de equipo de computo	Existencia del servicio de préstamo a domicilio	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de préstamo de equipo de computo	Prestamo de equipo de computo	Existencia del servicio de préstamo de materiales (SI; NO)	Anual
3	Reproducción en cualquier soporte	Existencia de reproducción en material	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de reproducción en cualquier soporte	Reproducción en cualquier soporte	Existencia de reproducción de materiales (SI; NO)	Anual
4	Consultar en línea de publicaciones electrónicas disponibles en Internet	Existencia de consulta en línea	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de consulta en línea de publicaciones electrónicas disponibles en Internet	Consulta en línea de publicaciones electrónicas disponibles en Internet	Existencia de consulta en línea (SI; NO)	Anual
5	Navegación en Internet	Existencia de Internet	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de navegación en Internet	Navegación en Internet	Existencia en Internet (SI; NO)	Anual
6	Red inalámbrica	Existencia de red inalámbrica	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de red inalámbrica	Red inalámbrica	Existencia de red inalámbrica (SI; NO)	Anual
7	Asesoría en el uso y manejo de bases de datos	Existencia de asesoría	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de asesoría en el uso y manejo de bases de datos	Asesoría en el uso de manejo de bases de datos	Existencia de asesoría	Anual
8	Diseminación selectiva de información	Existencia de diseminación	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de diseminación selectiva de información	Diseminación selectiva de información	Existencia de diseminación (SI ; NO)	Anual
9	Servicio alerta	Existencia de análisis de alerta	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de alerta	Aleta	Existencia del servicio de alerta de (SI ; NO)	Anual
10	Análisis de citas	Existencia de análisis de citas	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de análisis de citas	Análisis de citas	Existencia del servicio .(SI , NO)	Anual
11	Préstamo externo	Mínimo 5	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de prestamos de cubículos grupales de estudio	Números de cubículo grupales de estudio	Existen cubículos grupales (SI; NO)	Anual
12	Horario continuo	12 a 24 horas de servicio	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de horario continuo	horario continuo hora de servicio diario	Cuenta con servicio de horario continuo (SI; NO) Cuantas horas de servicio diario	Anual
13	Catalogo automatizado	Existencia de catalogo automatizado	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de catalogo automatizado	Catalogo automatizado	Se cuenta con catalogó automatizado (SI; NO)	Anual
14	Préstamo interno	Existencia el servicio de préstamo interno	Préstamo interno	préstamo interno	Se cuenta con el servicio de préstamo interno (SI; NO)	Anual
15	Préstamo externo	Existencia del servicio de prestamos externo	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de préstamo externo	Préstamo externo	Se cuenta con el servicio de préstamo externo (SI; NO)	Anual
16	Préstamo inter bibliotecario	Existencia del servicio de préstamo inter bibliotecario	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de préstamo inter bibliotecario	Préstamo inter bibliotecario	Existe el servicio de préstamo inter bibliotecario (si no)	Anual
17	Consulta o referencia	Existencia del servicio de consulta	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de	Consulta o referencia	Se cuenta con el servicio de consulta	Anual

		o referencia	consulta o referencia		o referencia (si No)	
CONTINUACIÓN: Indicadores de Servicio						
	Indicador	estándar	objetivo	Variables críticas	Formula	Frecuencia
18	Consulta a bases de datos contratadas por la institución	Existencia del servicio de consulta a bases de datos	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de consulta a bases de datos contratadas por la institución	Consulta a bases de datos contratadas por la institución	Se cuenta con el servicio de consulta a bases de datos (si no )	Anual
19	Educación de usuarios	Existencia del servicio de educación de usuarios	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de educación de usuarios	Educación de usuarios	Se cuenta con el servicio de educación a usuarios (si no )	Anual
20	Consulta de materiales en sala	Existencia del servicio de consulta remota	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de consulta en acceso remoto en línea	Consulta en acceso remoto en línea	Se cuenta con el servicio de consulta remota (si no )	Anual
21	Visita a pagina Web	Existencia del servicio de consulta en sala	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de consulta de materiales en sala	Consulta de materiales en sala	Se cuenta con el servicio de consulta en sala (si no )	Anual
22	Visita a pagina Web	Existencia del servicio de visita a pagina Web	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de visita a pagina Web	Visita a pagina Web	Se cuenta con el servicio de visita a la pagina Web (si no )	Anual
23	Solicitud de compra de materiales documentales	Existencia del servicio de compra de materiales documentales	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de solicitud de compra de materiales documentales	Solicitud de compra de materiales	Se cuenta con el servicio de compra de materiales documentales ( si no )	Anual
24	Préstamo de materiales hemerográficos	Existencia del servicio de compra de materiales documentales	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de solicitud de compra de materiales documentales	Préstamo de materiales hemerograficos	Se cuenta con el servicio de préstamo de materiales hemerograficos (si no)	Anual
25	Préstamo de materiales audiovisuales	Existencia del servicio de préstamo de materiales audiovisuales	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de materiales audiovisuales	Préstame de materiales audiovisuales	Se cuenta con el servicio de préstamo de materiales audiovisuales (si no )	Anual
26	Recuperación de documentos	Existencia del servicio de recuperación de documentos	Determinar si la biblioteca cuenta con el servicio de recuperación de documentos	Recuperación de documentos	Se cuenta con el servicio de recuperación de documentos (si no )	Anual

## v. Indicadores de acervos

	Indicador	Estándar	Objetivo	Variables críticas	Formula	Frecuencia
1	Volúmenes de monográficas por alumno	10	Conocer la cantidad de volúmenes por alumnos	Volúmenes por alumnos total de volúmenes números de alumnos	Volúmenes por alumnos total de volúmenes (números de alumnos)	Semestral
2	Títulos de monografías por alumnos	5	Conocer la cantidad de títulos por alumnos	Títulos por alumno total de títulos numero de alumnos	Títulos alumnos total de títulos números de alumnos	Semestral
3	Títulos de libros por programas educativo	20000	Determinar en promedio cuantos títulos corresponden a cada programa educativo (PE)	Promedio de títulos de libros por PE numero de programas educativos	Promedio de títulos de libros por PE total de títulos numero de programas educativos	Añual
4	Títulos de revistas académicas internacionales	8 títulos de revistas internacionales por licenciatura 12 por maestría y 16 por doctorados	Conocer la cantidad de títulos de revistas por programa educativos	Promedio de revistas por programas educativos total de títulos de revistas impresas y electrónicas por programa educativo numero de programa educativo	Promedio de revistas por licenciatura total de títulos de revistas números de programas de licenciatura lo mismo para maestría y doctorado	Semestral
5	Bases de datos especializadas y multidisciplinarias	1 especializada y 1 multidisciplinarias por programa educativo	Conocer la cantidad de base de datos especializada por PE	Numero de bases de datos especializadas que cubren las necesidades de los programas educativos de investigación Numero de bases de datos multidisciplinarias que cubren las necesidades de los programas educativos y de investigación	Numero de base de datos especializadas numero de bases de datos multidisciplinarias	Añual
6	Política de desarrollo de colecciones	Existencia	Conocer si cuentan con políticas de desarrollo de colecciones	Políticas de desarrollo de colecciones	Existen políticas de desarrollo de colecciones (si no)	Añual
7	Políticas de organización documental	Existencia	Conocer si cuenta con políticas de organización documental	Política de catalogación y clasificación	Existe política de generación y clasificación (si no)	añual
8	Sistema de automatización actualizado	Existencia	Conocer si cuenta con sistema de automatización actualizada	Sistema de automatización actualizado	Existe sistema de automatización actualizado si no	Añual
9	Materiales documentales registradas en el catálogos	Existencia	Conocer si cuentan con materiales documentados registrados en el catálogos	Materiales documentales registrados en el catálogos	Existen materiales documentales registrados en el catálogos (si no)	Añual
10	Materiales monográficos registrados en catálogos	Existencia	Conocer si cuenta con materiales monográficos registrados en el catálogos	Materiales monográficos registrados en catálogos	Existen materiales monográficos registrados en catalogo (si no)	Añual
11	Materiales audiovisuales registrados en	Existencia	Conocer si cuenta con materiales audiovisuales registradas en catalogo	Materiales audiovisuales registradas en	Existen materiales audiovisuales registrados en	Añual

	catálogos			catalogo	catalogo (si no 9	
12	Publicaciones periódicos y seriadas registrados en catalogo	Existencia	Conocer si cuenta con publicaciones periódicas seriadas registradas en catalogo	Publicaciones periódicas y seriales registradas en catalogo	Existen publicaciones periódicas y seriales registradas en catálogos (si no )	Anual
13	tesis registradas en catálogos	Existencia	Conocer si cuenta con tesis registradas en catalogo	Tesis registradas en catalogo	Existen tesis registradas en catálogos (si no )	Anual

#### vi Indicadores de formación y capacitación de personal y usuarios

	Indicador	Estándar	Objetivo	Variables críticas	Formula	Frecuencia
1	Programa de formación de usuarios	100%	Medir el desarrollo de habilidades informativas de los usuarios	Programa de desarrollo de habilidades informativas	Existen programa de desarrollo de habilidades informativas (si no )	Anual
2	Numero de docentes capacitados en recursos bibliotecarios en línea	100%	Indicador que mide el porcentaje de alumnos capacitados en recursos bibliotecarios en línea	Porcentaje de alumnos capacitados alumnos capacitados matricula	Porcentaje de alumnos capacitado total de matricula 100	Semestral
3	Numero de docentes capacitados en recursos bibliotecarios en línea	100%	Indicador que mide el porcentaje de docentes capacitados en recursos bibliotecarios en línea	Porcentaje de docentes capacitados	Porcentaje de docentes capacitados numero de docentes capacitados total de plantilla docente 100	Anual
4	Programa de capacitación del personal	Existencia	Conocer si cuenta con programa de capacitación	Programa de capacitación	Cuenta (si no)	Anual
5	Cursos de capacitación del personal en temas específicos	Al menos 2 específicos por año	Determinar el grado de capacitación del personal de las bibliotecas en temas específicos	Grado de capacitación en temas específicos numero de personal que ha tomado al menos dos temas específicos en un año total del personal	Grado de capacitación en temas específicos numero de personal que ha tomado al menos específicos en un año total de personal 100	Anual
6	Cursos de capacitación del personal en temas generales	Al menos 1 general por año	Determinar el grado de capacitación del personal de las bibliotecas en temas generales	Grado de capacitación en temas generales numero de personal que ha tomado al menos 1 tema general total del personal	Grado de capacitación en temas generales numero de personal que ha tomado al menos 1 grado general en un año total de personal 100	Anual

## vii Indicadores de normatividad

	Indicador	Estándar	Objetivo	Variables críticas	Formula	Frecuencia
1	Reglamento de servicios bibliotecarios	Existencias	Determinar el grado en que los centros de información cuentan con reglamentos vigentes y aprobados por el área jurídica de la institución	Reglamento fecha de aprobación	Se cuenta con reglamento ( si no )	Semestral
2	Lineamientos de servicio bibliotecarios	existencias	Determinar el grado en que los centros de información cuentan con lineamientos internos para el control de la prestación de los servicios	Lineamientos fecha de aprobación	Se cuenta con lineamientos (si no ) fecha de aprobación	Semestral

## 5. Terminología

**Accesibilidad.** Facilidad para el uso de un servicio o instalación

**Adecuación.** Adaptabilidad de cualquier indicador dado para la evaluación de una actividad específica .

**Ambiente de trabajo.** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo nota las condiciones incluyen factores físicos, sociales psicológicos y ambientales tales como la temperatura esquema de reconocimientos ergonomía y composición atmosférica.

**Biblioteca.** organización o parte de una organización cuya principal dirección es mantener una colección de documentos y facilitar, por los servicios del personal el uso de tales documentos y facilitar por los servicios del personal, información investigación, educativa o recreativa de sus usuarios.

**Bases de datos.** Una frase de datos es un conjunto de información estructurada En registros y almacenada en un soporte electrónico legible desde una computadora Cada registro constituye una autónoma de información que puede estar a su vez Estructurada en diferentes campos o tipos de datos que se recogen en dicha base De datos.

**Biblioteca virtual.** Es aquella que hace uso de a realidad virtual para mostrar una Interfaz y emular un ambiente que situé al usuario dentro de una biblioteca tradicional hace uso de la mas alta tecnología multimedia y puede guiar al usuario a través de diferentes sistemas para encontrar colecciones de diferentes sitios conectados a través de computo y telecomunicaciones.

**BIBLIOTECA ELECTRONICA.** Es aquella que cuenta con sistema de automatización, que le permiten una ágil y correcta administración de los materiales que resguarda principalmente en papel así mismo cuenta con un sistema de telecomunicaciones que le permitirán acceder a su información en formato electrónico de manera remota o local.

**BIBLIOTECA DIGITAL.** Es un repositorio de acervo contenidos digitalizados almacenados en diferentes formatos electrónicos por lo que original en papel en caso de existir pierde supremacía generalmente son bibliotecas pequeñas y especializadas con colecciones limitadas y solo algunos temas.

**CALIDAD.** La totalidad de facciones y características de un producto o servicio que se lleva con la habilidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades declaradas o implicadas.

**COMPETENCIA.** Arribanos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

**DESEMPEÑO.** Eficacia de la provisión de servicios por la biblioteca y la eficacia de la asignación y uso de recursos en el suministro de los servicios.

**DISPONIBILIDAD.** Grado al cual los documentos instalaciones o servicios son suministrados realmente por la biblioteca al momento que son requeridos por los usuarios.

**DOCUMENTO.** Información registrada que puede tratarse como una unidad en un proceso de documentación sin tomar en cuenta sus características y formas física.

**ESTANTERÍA ABIERTA.** Sistema que ofrece al usuario de la biblioteca el libre acceso para consultar los materiales documentales así como la selección de los materiales documentales. Que se apeguen a sus necesidades de información el sistema de estantería abierta ofrece al usuario la oportunidad de conocer alternativas de estudio aparte de su bibliografía básica libros de texto o recomendaciones del profesor otra ventaja de la estantería abierta es que ofrece al usuario la información contenida en el catálogo así como toda la que pueda localizar directamente de los libros agrupados por materiales similares al los que requiera.

**Estructura de la organización.** Disposición de responsabilidades autoridades y relaciones entre el personal, equipo de medición instrumento de medición software patrón de medición material de referencia o equipo auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

**Gasto corriente.** Gasto en moneda sobre el personal y sobre los recursos que son usados y reemplazados regularmente, excluyendo gasto de capital tal como artículo de capital importancia edificios nuevos extensiones o modificaciones a los edificios existentes y equipamiento de computo.

**Indicador.** expresión ( que puede ser numérica simbólica o verbal usada para caracterizar actividades eventos, objetos personas tanto en términos cuantitativos como cualitativos, con el fin de calcular el valor de las actividades caracterizadas y el método asociado.

**Indicador de desempeño.** Expresión numérica simboliza o verbal derivada de la estadística de la biblioteca y datos usados para caracterizar el desempeño de una biblioteca.

Nota. Incluye tanto proporciones como conteos simples entre conteos tan grandes como sean usados para caracterizar el desempeño de una biblioteca.

**Infraestructura.** Sistema de instalaciones equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

**Información.** Datos que posean significado.

**Instalaciones.** Equipamiento lugares de estudio etc. Proporcionados a los usuarios de la biblioteca.

Nota. Incluye fotocopiadoras terminales en línea estaciones de trabajo con CD-ROM asientos para lectura y cubículos de estudio pero excluye sanitarios, cafés, y teléfonos públicos.

**Manual del organización.** Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática la información y las instrucciones sobre su marco jurídico administrativo, atribuciones, historia organización objetivo, y funciones de la dependencia o entidad construyéndose además es un instrumento de apoyo administrativo que describe las relaciones orgánicas que se dan entre las unidades administrativas.

**Organización.** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades autoridades y relaciones ejemplo: compañía corporación firma, empresa institución, institución de beneficencia empresa unipersonal asociación o parte o una combinación de las anteriores.

**Personal profesional en bibliotecología.** Persona con formación académica de nivel superior en el área de bibliotecología.

**Personal bibliotecario.** se trata de una persona que, en el ámbito de una biblioteca o centro de documentación desarrolla procedimientos para organizar la formación así como ofrecer servicios para ayudar e instruir a las personas en las maneras mas eficientes para identificar y acceder a la información que necesiten en sus diferentes formatos artículos libro revista disco compacto, vídeo grabación archivo digital etc. Su tarea se ha ido transformando con el tiempo, han pasado de ser menos custodios de las colecciones de libros a ser intermediarios y la colecciones de información que les son confiadas.

**Población a atender.** Individuos para quienes la biblioteca se ha establecido para proporcionar sus servicios y materiales.

**Préstamo.** La transacción de préstamo de un documento para usarse durante un periodo definido de tiempo para un usuario directamente o desde una institución a otra.

Nota. Todos los préstamos registrados para uso son incluidos los préstamos ínter bibliotecarios son incluidos las renovaciones son incluidas.

**Procedimiento.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Proceso de medición.** Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

**Proyecto.** Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo costo y recursos.

**Recursos.** Activos de la biblioteca, incluyendo materiales del personal equipamiento espacio etc.

**Revista.** La UNESCO considera 4 categorías de revistas científicas que son: 1- revistas de información que dan a conocer programas científicos técnicos educativos o económicos anuncian reuniones, informan sobre personas principalmente en forma de artículos o notas breves que contienen información general o no detallada.

**2- revistas.** Revista primaria que pueden denominarse también revistas de investigación y desarrollo dando todos los detalles necesarios para poder comprobar la validez de los razonamientos del autor o repetir sus trabajos.

**3- revistas** de resúmenes o secundarias en las que recoge el contenido de las revistas primarias abreviado en forma de resúmenes.

**4- revista** de procesos científicos o tecnológicos proceedings, llamadas por algunos autores revistas terciarias que publican informes resumidos de los principios programas de investigación contenidos en las revistas Primarias durante amplios periodos de tiempo.

**Título.** Palabra o frase que usualmente aparece sobre un documento por la que es conveniente referirse ha dicho documento que puede ser usada para la identificación y que con frecuencia aunque no invariablemente lo distingue de otro documento.

Nota. Para propósitos de medición de títulos describe un documento que forma artículo separado con un titulo distintivo ya sea que se dicte en una o varias unidades físicas y sin consideración del numero de copias del documento en propiedad de la biblioteca.

**Títulos y volúmenes.** cuando se aplica a la colección de una biblioteca la palabra titulo se refiere a la existencia de una determinada obra en la colección y la palabra volumen designa a cada uno de los ejemplares unidades físicas que existen de ese titulo que consta de un solo volumen.

- A) Hay títulos que constan de un solo volumen
- B) Por lógica, la cantidad de volúmenes siempre será mayor la cantidad de títulos.
- C) Un titulo se diferencia de otro por una serie de datos tales como actor, titulo de la otra, editorial fecha lugar de publicaciones numero de edición, numero de reimpressiones, nombre de la serie a la que pertenece la obra, idiomas y numero estandarizado (ISBN, ISSN) por regla general también el formato en el que presente la obra (digital), impreso en fotocopias etc. Y su apariencia física tamaño encuadernación original diseño de la portada etc. Ayudan a distinguir si se trata de obras que pertenecen aun mismo titulo
- D) Cuando dos volúmenes dirigen por los menos en algunos de los datos o característica arriba mencionados se registran y contabilizan como títulos distintos esto ocurre con frecuencia con obras que aparentemente son idéntica – incluso en detalles tan específicos como los errores de impresión pero cuyos números de edición o reimpression o el año en que fueron publicadas son diferentes.
- E) Cuando dos volúmenes coinciden en todos los datos y características arriba mencionadas se registran y contabilizan como volúmenes distintos de un mismo titulo.
- F) Dos volúmenes distintos entre si por el deterioro físico que uno o ambos han sufrido pero que según todos los demás indicios pertenecen al mismo titulo son efectivamente considerados como volúmenes de un mismo titulo,
- G) en el caso de las revistas y otros publicaciones periódicos, el nombre y el numero ISSN suelen ser datos suficientes para distinguir entre títulos en este mismo caso cada ejemplar, único o repetido de la publicación se registra y contabilizan como un volumen del mismo titulo.
- H) Una enciclopedia o cualquier otra obra que este integrada por varios tomos es registrada y contabilizada como un solo titulo mientras que cada uno de los lomos cuenta como un volumen de ese titulo.

- I) Cuando varios fascículos de revista varios ejemplares de periódico o una serie cualquiera de documentos se encuadernan juntos el conjunto es registrado y contabilizado como un solo volumen. Usuario. Receptor de los servicios de la biblioteca.

## 6 Fuentes.

Internacional Standard ISO 11620-1998

Información y documentación –indicadores de desempeño para bibliotecas CONPAB-IES

Consejo nacional para asunto bibliotecarios de las instituciones de educación superior

Comisión permanente de normatividad 2004-(2005( normas para bibliotecas de institución de educación superior e investigación México.

CONBUN

Comité de bibliotecas universitarias del Perú (2008)

AENOR

Asociación española de normalización y certificación (2005)

CABID

Estándares para bibliotecas universitarias chilenas 2do. Edición

Guía de evaluación de los servicios bibliotecarios y de su contribución a la calidad del aprendizaje y de la investigación

Universitaria de Cataluña , Barcelona España (2006)

## Directorio.

### **M.C. Luis Enrique Vizcarra Corral**

Coordinador de información académica  
Universidad autónoma de baja California

### **M.E.M. Rosa Virginia Gómez Sánchez**

Directora de bibliotecas  
Universidad autónoma Juárez de tabasco

### **Dr. Juan Carlos Alcalá Gallegos**

Coordinador general de bibliotecas  
Universidad autónoma Zacatecas

### **Lic. Alfredo Avendaño Arenaza**

Director general de bibliotecas  
Benemérita universidad autónoma del estado de puebla

### **Dr. Porfirio tamez Solís**

Director general de bibliotecas  
Universidad autónoma de nuevo león

### **C.P. Irma Graciela de león Muñoz**

Jefe del departamento de información bibliografía  
Universidad autónoma de Aguascalientes

### **Mtro. Carlos Eduardo Montano Duran**

Subdirector del sistema de servicios informativos  
Y gestión del conocimiento  
Universidad autónoma ciudad Juárez

### **Ing. Leobano Mejía Montono**

Jefe del centro de información  
Tecnológico de estudios superiores de Ecatepec

### **ing. Reinaldo Sánchez Valdez**

Coordinador del sistema de infoteca centrales unidad  
Sevilla  
Universidad Autónoma de Coahuila

### **Dr. Luis del castillo mora**

Director del sistema de bibliotecas  
Universidad Autónoma san Luis Potosí

### **Lic. Rafael Ramírez Garcia y Lic. Ana Cecilia Izquierda Castellanos**

Directora de Biblioteca Central  
Universidad Autónoma de Tamaulipas

### **Mtro. Alberto Arellano Rodríguez**

Coordinador del sistema bibliotecario  
Universidad Autónoma de Yucatán

### **Lic. Rocio Sandoval García**

Encargado del despacho de dirección  
Universidad Autónoma del estado de México

### **Dra. Evangelina Serrano Barreda**

Directora general de servicios bibliotecarios  
Universidad de Colima

### **Mtro. Sergio López Ruedas**

Coordinador de bibliotecas  
Universidad de Guadalajara

### **Lic. Hilda Luz Andrade García**

Responsable del sistema bibliotecarios institucional  
Universidad de occidente

### **Lic. Daniel Vargas Espinosa**

Jefe el departamento de bibliotecas  
Universidad de Quintana Roo

### **Mtra. María Magdalena González Agramon**

Coordinadora de Bibliotecas  
Universidad de Sonora

### **Dra. Ma. de la luz Rico Rodríguez**

Directora de la Biblioteca Central  
Universidad Juárez del estado de Durango

### **Mtro. Miguel Ángel López García**

Director de bibliotecas y centros información  
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo