



Programa de Trabajo
Estratégico 2017-2021



Universidad Veracruzana

Plan de Desarrollo de las
Dependencias

PLADE
2017-2021

Dirección General de Bibliotecas
Región: Xalapa

Titular: Mtra. Ana María Salazar Vázquez

08/11/2018



Participantes:

Jonatan Itzier Barradas Solano

José Martínez Domínguez

José Luis Mendoza Jácome

Maximino Ruiz Villa

Carlos Alberto Sánchez Velasco

Inés Dalila Valdez Bellido

Yatzil Xaca Avendaño

Edna Laura Zamora Barragán

Juan Carlos Fernández de la Cruz

María de la Paz Reducindo Sánchez

Gabriela Velásquez Cortés

Jorge Barahona Velásquez

Carlos Cabañas Ronzón

Martha Delia Castro Montoya

Graciela Flores Bello

Martín Páez Bistrain

Jesús Eduardo Palomino Martínez

Contenido

Introducción.....	3
I. Diagnóstico.....	7
II. Planeación.....	24
Misión y visión al 2021.....	24
Objetivos generales.....	25
Líneas de acción.....	28
Metas.....	31
III. Seguimiento y evaluación.....	42
Referencias.....	43

Introducción

La historia del sistema bibliotecario se remonta a la apertura de servicios en las bibliotecas de las facultades de Derecho, Economía y de la Unidad de Humanidades. Un hito de dicha historia fue la inauguración de la Biblioteca Central en noviembre de 1960, debido al papel que le fue asignado como entidad líder en el Estado, en materia de organización documental y prestación de servicios, además de que el inmueble tuvo un presencia emblemática en la historia de las construcciones de su tipo, ya que fue el segundo edificio en el país cuya forma y función atendían las directrices arquitectónicas a seguir para prestar servicios bibliotecarios en espacios idóneos.

La Dirección de Bibliotecas de la Universidad Veracruzana fue creada en el año 1979 por acuerdo del H. Consejo Universitario. A partir de tal fecha se inicia la normalización y estandarización de los servicios bibliotecarios y de información en todo el sistema. Con ese propósito se adoptan normas de aceptación internacional en materia de organización de recursos documentales y prestación de servicios.

En el año 2004, la dependencia se transformó en Dirección General de Bibliotecas (DGB), y desde entonces ha asumido como funciones principales la planificación de los servicios; la organización de los recursos documentales conforme a la normatividad aplicable al efecto; la capacitación y actualización del personal adscrito al sistema, así como la formación de usuarios de los servicios bibliotecarios.

A la fecha, el sistema bibliotecario está integrado por 54 bibliotecas, a las que se agregan las cuatro bibliotecas de las sedes de la Universidad Veracruzana Intercultural.

En la década de los ochentas, bajo los auspicios del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT), se inició el servicio de consulta a bancos de información bibliográfica en línea y, tiempo después, a partir del modelo de servicios que define a las unidades de servicios bibliotecarios y de información (USBIs), se buscó potenciar el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para atender las demandas de los contenidos de lo que posteriormente sería la Biblioteca Virtual.

En la actualidad, todas las bibliotecas, con excepción de las de la Universidad Veracruzana Intercultural, están plenamente incorporadas a la infraestructura de la red

universitaria, y comparten el uso de un sistema de gestión bibliotecaria de código abierto¹ aplicado al desarrollo del catálogo colectivo en línea, que es el sucesor de otros sistemas informáticos para la gestión bibliotecaria que han sido implantados por la DGB.

Desde el año 2000 al presente, se ha presenciado la transformación extraordinaria del sistema bibliotecario de la UV impulsada por el desarrollo de las TIC. Cabe señalar aquí el papel decisivo que ha tenido la Dirección General de Tecnologías de Información (DGTI) en este ámbito.

Las bibliotecas universitarias tienen un compromiso permanente con la preservación de la plenitud del saber de la humanidad, propiciando la creación de vínculos permanentes entre los usuarios de la información con el conocimiento; avanzando en el diseño de servicios innovadores, así como en la creación de espacios de aprendizaje y colaboración académica que promuevan la autonomía en el acceso a la información, y de todo aquello que contribuya a alimentar y catalizar la vida académica.

De tal manera, las bibliotecas confirman su labor como centros de acceso a los nuevos conocimientos, en un ámbito donde se privilegie el aprendizaje de todos los individuos durante su vida. Asumiendo que la educación ya no se vincula a una etapa determinada de la vida, sino que se extiende a toda la existencia del individuo y, por ende, se hace coextensiva a la totalidad de la comunidad. Por lo anterior, las bibliotecas deben reforzar su papel en el círculo virtuoso de la producción, conservación y transmisión del conocimiento, y deben considerarse como espacios donde se gestan ideas que coadyuvan a su renovación.

La cultura de la innovación es ahora una preocupación constante que se opone a la inercia de las competencias cognitivas a las que estábamos acostumbrados, donde prevalecía la permanencia y reproducción simple de conocimientos. En ese marco se requiere el desarrollo de nuevas competencias donde el acento recaerá en la creatividad, la colaboración y la renovación. Se entiende que la innovación genera incertidumbre, por lo que las bibliotecas son instituciones que aseguran la compartición de conocimientos en todos los niveles sociales,

¹ **Software de código abierto.** Un modelo de desarrollo de software basado en la colaboración abierta.

remediando, en su medida, los efectos de la inestabilidad permanente de saberes y competencias que se derivan de la dominancia creciente de la cultura de la innovación².

Retornando a las acciones realizadas y teniendo en cuenta lo declarado en el PLADE precedente de la Dirección General de Bibliotecas, durante el período 2013-2017 los logros alcanzados en el sistema bibliotecario han sido los siguientes:

- Certificación del proceso de Servicios Bibliotecarios en las seis USBIs del sistema, en el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad, en las modalidades de consulta interna y préstamo a domicilio.
- Implementación de un sistema de gestión bibliotecaria robusto (KOHA)³, adaptable a los requerimientos de la institución, que entra en el concepto de *software libre*⁴, cuyo desarrollo se apega a los estándares internacionales en la materia.
- Apertura de diversos canales de comunicación entre las bibliotecas y los usuarios, a través de las redes sociales, lo que ha permitido reforzar los servicios que ofrece el sistema bibliotecario.
- Establecimiento de vínculos con instituciones de educación superior, en aspectos tales como el préstamo inter-bibliotecario de recursos documentales, a efecto de apoyar los programas educativos de la universidad.
- Inicio, conjuntamente con la Dirección General Editorial de nuestra universidad, de la construcción del portal de revistas electrónicas con el sistema de código abierto Open Journal System (OJS), que asegura el acceso a los fondos editoriales del tipo citado, el cual, actualmente, está a cargo de la editorial.

²Para ahondar en las ideas relativas al papel de las bibliotecas en la sociedad del conocimiento, se recomienda la consulta de las obras siguientes:

McElroy, M. W. (2003). *The new knowledge management: Complexity, learning, and sustainable innovation*. Amsterdam: Butterworth-Heinemann.

Levine, D. N. (2017). *Society and Knowledge: Contemporary Perspectives in the Sociology of Knowledge and Science*. Routledge.

Fuller, S. (2002). *Social epistemology*. Bloomington: Indiana University Press.

³ **KOHA**. Sistema integrado de gestión bibliotecaria, de código abierto. Creado en 1999 por Katipo Communications para la Horowhenua Library Trust en Nueva Zelanda.

⁴ **Software libre**. Programa informático cuyo código fuente puede ser estudiado, modificado y utilizado libremente.

- Inicio del *Programa Universitario de Formación de Lectores* (PUFL), que fue el precedente de la *Especialización en Promoción de la Lectura*, que actualmente se encuentra dentro de los programas educativos del Centro de Estudios de la Cultura y la Comunicación (CESCULCOM) en Xalapa. A tal acción se agrega la apertura de nuevos espacios, como el *Reflexionario Mocambo*, que a la fecha es un punto nodal del desarrollo de las actividades culturales en la región Veracruz-Boca del Río.
- Generación de investigaciones en temas tales como la sustentabilidad en bibliotecas e investigaciones históricas referidas a las ciudades de Xalapa, Córdoba y Orizaba; además de la creación de una fuente de consulta que asegura la visibilidad de los contenidos del archivo histórico de la USBI Xalapa.
- Instauración de la experiencia educativa AFEL denominada “Biblioteca Virtual”, dirigida a los estudiantes de nuestra universidad, y realización de acciones dirigidas a los docentes desarrollados como sesiones informativas sobre la Biblioteca Virtual.

I. Diagnóstico

Normatividad

El Reglamento General de Servicios Bibliotecarios vigente fue aprobado por el H. Consejo Universitario el 9 de junio de 2017. Esta norma determina los fines del Sistema Bibliotecario; actualiza la organización de la Dirección General de Bibliotecas y de todo el Sistema, a la vez que especifica las tareas delegadas en los entes componentes. Así mismo, tal ordenamiento determina las acciones correspondientes al control de las colecciones de recursos documentales, caracterizándolos como parte del patrimonio de la Universidad, y da sustento a los servicios prestados en el Sistema Bibliotecario.

Entre las declaraciones relevantes asentadas en el artículo 6 del Reglamento se establecen como fines del Sistema:

- Proveer a los integrantes de la comunidad universitaria y a la sociedad en general los servicios bibliotecarios y de información, en sus distintas modalidades, que se exigen para el desarrollo y realización de los programas de docencia, investigación, difusión de la cultura y extensión de los servicios.
- Actualizar, promover, consolidar y adecuar los servicios bibliotecarios y de información a los avances de la ciencia y la tecnología.
- Integrar acervos representativos y acordes con los programas educativos de las entidades académicas, líneas de investigación, difusión y extensión.
- Salvaguardar y promover el uso de los recursos documentales destinados a la prestación de los servicios.
- Elevar la calidad del desempeño del personal bibliotecario por medio de programas continuos de capacitación, formación y actualización, que fomenten su desarrollo profesional.
- Gestionar la mejora de los espacios e instalaciones necesarias para las bibliotecas universitarias y, finalmente,
- Controlar mediante el sistema de gestión bibliotecaria, los registros de inventario de los recursos documentales que integran los acervos bibliográficos que son parte del patrimonio de la Universidad Veracruzana.

En el artículo 4 se actualizan los tipos de bibliotecas componentes del Sistema, siendo éstos: Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBIs), bibliotecas de servicios compartidos de las entidades académicas y bibliotecas de las entidades académicas. Se informa que a la fecha el Sistema se integra por 54 bibliotecas, de las cuales, 36 se localizan en facultades, 12 en institutos y centros de investigación y seis USBIs ubicadas en las diversas regiones, a las que se agregan las cuatro bibliotecas de las sedes de la Universidad Veracruzana Intercultural.

A lo largo de su desarrollo las USBIs han incorporado a sus servicios el acceso a equipos de cómputo conectados a la infraestructura de la red institucional, propiciando la disponibilidad de espacios dinámicos, donde pueden desarrollarse las actividades transversales de la universidad.

En el ámbito de las acreditaciones de programas académicos que realizan los diversos organismos certificadores, las USBIs asumen un papel destacado al proporcionar acceso a recursos documentales *in situ* y en línea y se procura ahora, que el desarrollo de las colecciones del sistema se realice en atención a un lineamiento general de selección de recursos documentales, a fin de asegurar la correspondencia estrecha de las colecciones con los programas de estudio e investigación.

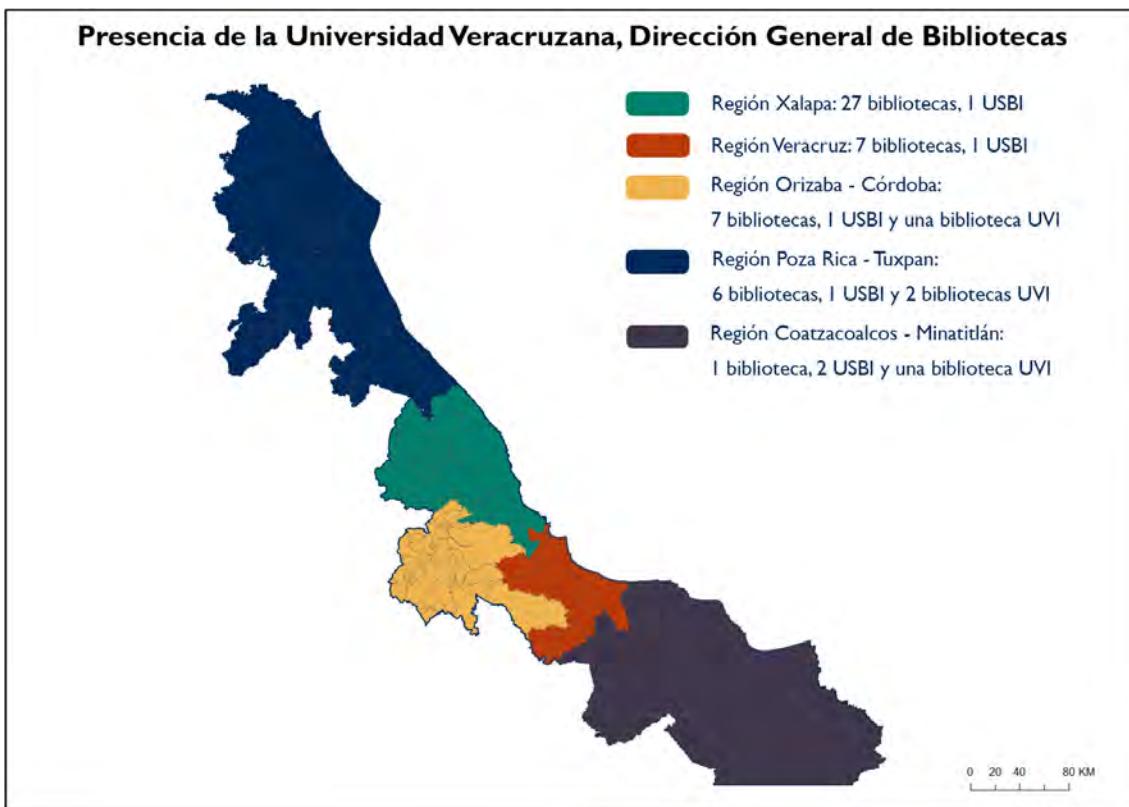


Figura 1. Presencia de la Dirección General de Bibliotecas en las regiones.

Fuente: Dirección General de Bibliotecas, Informe 2018.

Fortalezas

- Contar con el Reglamento General de Servicios Bibliotecarios actualizado, que da soporte organizacional al Sistema Bibliotecario, lo que permite asegurar, además, la prestación de servicios conforme a un ordenamiento.
- Contar con un Programa de Operación Anual (POA), formulado por la DGB, que apoya, en la medida de lo posible, la atención a las solicitudes de adquisición de recursos documentales; adquisición de equipos de cómputo e insumos de oficina para las bibliotecas del sistema que así lo solicitan que no cuentan con un Programa Operativo Anual.

Debilidades

- Necesidad de procedimientos documentados y de manuales en algunas coordinaciones de la DGB, lo cual se traduce en la falta de soporte ejecutivo de las actividades realizadas en tales departamentos.

- Carencia de programas de operación anual (POA) en la mayoría de las bibliotecas de entidades académicas, que les permitan planificar y aplicar los recursos financieros propios.
- El hecho de que hasta ahora el ejercicio presupuestal del Programa de Fortalecimiento de la Calidad Educativa (PFCE), y de cualquier otro presupuesto de índole federal, no haya sido delegado en las entidades del sistema beneficiadas con los mismos. Entre éstas se cuentan las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información de las regiones, que tendrían oportunidad de atender debidamente sus requerimientos aplicando los recursos financieros del caso, en materia de dotación de recursos documentales y equipos, conforme a las necesidades que se originan en las diversas zonas. De tal forma se daría lugar a acciones innovadoras en el Sistema Bibliotecario que se traducirían en la simplificación administrativa y la desconcentración hacia las regiones, promoviendo así el desarrollo compartido del Sistema.

Recursos humanos

La plantilla de personal que labora en el Sistema Bibliotecario asciende actualmente a 495 bibliotecarios, que se encuentran adscritos a las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información y a las bibliotecas de facultades e institutos de investigación en las cinco regiones. Con la intervención de dicho personal se ofrecieron en el periodo 2013-2016, 4'585,063 servicios bibliotecarios *in situ*. La Dirección General de Bibliotecas tiene el mayor interés en que los servicios bibliotecarios se brinden con la calidad esperada, para lo cual ejecuta un programa permanente de capacitación, dirigido a bibliotecarios de base y suplentes que forman parte del personal administrativo, técnico y manual, en colaboración con la Dirección General de Recursos Humanos.

Por lo que se refiere al personal administrativo, técnico y manual, sus conocimientos en materia de bibliotecología deben ser constantemente acrecentados, tomando en cuenta las necesidades de la comunidad universitaria y el desarrollo de los servicios, particularmente los basados en la aplicación de tecnología.

En lo referente a la plantilla del personal directivo y de mandos medios, como directores, coordinadores y jefes o responsables de bibliotecas, es importante señalar que la Dirección General de Bibliotecas se ocupa de su actualización permanente, asegurando su asistencia a diversos cursos sobre temáticas pertinentes en instituciones de educación superior, organismos diversos y empresas que ofrecen servicios de capacitación, a fin de aplicar dichos conocimientos en su actividad.

Fortalezas

- El compromiso de trabajo del personal administrativo, técnico y manual adscrito al sistema bibliotecario que se ha registrado en los últimos años.
- El carácter multidisciplinario de la formación académica del personal directivo, lo cual enriquece las perspectivas y el trabajo que se realiza en las bibliotecas.
- La asignación de recursos financieros del Programa Operativo Anual de la Dirección General de Bibliotecas que son aplicados al pago de inscripciones a cursos y viáticos correspondientes, en apoyo del personal que asume las mayores responsabilidades en el sistema bibliotecario.

- La instauración del programa institucional de actualización emprendido de forma coordinada entre la Dirección General de Bibliotecas y la Dirección General de Recursos Humanos para formar al personal que labora en las bibliotecas.

Debilidades

- Necesidad de mayor difusión al enfoque de la alfabetización informacional en torno a los servicios bibliotecarios y del proceso de formación de los estudiantes en tanto usuarios de la información.
- No contar con responsables en la mayoría de las bibliotecas, en particular en las situadas en las regiones foráneas, lo que imposibilita la supervisión directa y continua de las tareas realizadas por el personal, así como la retroalimentación con la Dirección General de Bibliotecas, en materia de informes sobre los servicios prestados y la formulación de propuestas de mejora en tales componentes del Sistema.
- No contar con presupuesto suficiente para nombrar a coordinadores regionales de bibliotecas en las zonas Poza Rica-Tuxpan y Coatzacoalcos-Minatitlán, lo que dificulta en forma notable la supervisión del trabajo realizado en las bibliotecas de facultades de tales regiones. Además, en el caso de la zona Poza Rica-Tuxpan, esta circunstancia se torna más compleja porque incluye la atención a las bibliotecas de la Universidad Veracruzana Intercultural, localizadas en las sedes Huasteca y Totonacapan, lo mismo ocurre en la biblioteca de la Sede Selvas localizada en la Región Coatzacoalcos Minatitlán.
- Los amplios períodos que transcurren para que sean atendidas las propuestas de la Dirección General de Bibliotecas en materia de ascenso en el escalafón del personal adscrito al Sistema Bibliotecario, particularmente del personal de confianza que busca su mejora en la institución.

Infraestructura

En relación a la infraestructura, el sistema bibliotecario dispone de una superficie total de 30,739.72 m². Del total de la superficie, 2,920 m² están destinados al personal; para ubicar las estanterías que contienen los acervos se dispone de 10,358 m², en tanto que los espacios destinados a la prestación de los servicios suman 9,395.78 m². Por otra parte, el sistema bibliotecario dispone de 6,634 plazas de lectura.

Región	Superficie total m ²	Área de personal m ²	Área de estantería m ²	Área de lectura m ²	Títulos libros	Volúmenes libros*
Xalapa	15 072	1 362	4 310	9 400	343 859	541 549
Veracruz	6 938	773	1 835	4 330	53 888	99 605
Córdoba – Orizaba	4 270.72	204.44	2383.72	1 682.56	31 538	71 070
Poza Rica Tuxpan	2 489	368	607	1 514	35 756	76 763
Coatzacoalcos Minatitlán	1 970	213	260	1 497	22 498	54 118
	30 739.72	2 920.44	9 395.72	18 423.56	487 539	843 105

Fuente: Dirección General de Bibliotecas, Informe 2018.

Los requerimientos urgentes en materia de infraestructura son los de la USBI de Coatzacoalcos, donde es apremiante atender asuntos tales como la reparación de la cubierta del edificio y del aire acondicionado. También importa atender las demandas de la USBI Minatitlán, en materia de ampliación de espacios de servicios y del depósito de recursos documentales. En el caso de las USBIS de Poza Rica y Veracruz, también es indispensable garantizar la obtención de recursos que serán aplicados al mantenimiento constante del aire acondicionado, asegurando el apoyo anual para el pago de las pólizas aplicables al rubro.

Por lo que se refiere al mobiliario y equipo de cómputo, es necesario considerar los requerimientos de las USBIs de Veracruz, Poza Rica, Coatzacoalcos y Minatitlán, que son vitales para el apoyo a los programas educativos y para potenciar el uso de las tecnologías de la información para atender las necesidades de la comunidad universitaria, principalmente.

En materia de infraestructura de cómputo, la DGB cuenta con dos servidores que, con apoyo del servicio de virtualización, nos permiten atender la creciente demanda de acceso a las bases de datos bibliográficos que integran el catálogo bibliográfico en línea y la Biblioteca

Virtual. Tal demanda obliga a la constante actualización de los equipos informáticos dedicados a la prestación de los servicios mencionados.

Fortalezas

- El que los servicios bibliotecarios prestados por los componentes principales del Sistema, que son las USBIs, se den en inmuebles apropiados.
- Contar con una buena infraestructura de red en los nodos centrales (USBIs, de las cinco regiones) que aseguran el consumo adecuado de los servicios.
- La consolidación de la colaboración interinstitucional con la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) en relación al mantenimiento, mejoramiento de la estructura de cómputo y adopción de buenas prácticas en materia de seguridad informática, lo que conlleva a la fluidez de las comunicaciones que aseguran la conectividad permanente a la red de cómputo y el acceso continuo a los servicios de información en línea en favor de los usuarios.

Debilidades

- Tratándose del mantenimiento de instalaciones, en muchos casos es necesario reiterar ante las instancias correspondientes los requerimientos sobre el particular, ya que éstas no responden a esas peticiones en plazos razonables. Lo anterior origina la persistencia de problemas que tienen un sentido efecto en la prestación de los servicios.
- El deterioro paulatino de algunos inmuebles con el consiguiente efecto en los servicios, y el hecho de que la Dirección General de Bibliotecas esté impedida de hacer solicitudes de reparación mayores y de ampliación o remodelación de espacios bibliotecarios, en tanto que no se cuenta con recursos financieros aplicables a tal propósito.
- La dificultad de la DGB para sustituir o reparar equipo de seguridad obsoleto, tales como los arcos de seguridad, debido a que no se cuenta con recursos financieros aplicables al rubro, a lo que se agrega el hecho de que las bibliotecas carecen de recursos propios para brindar el mantenimiento anual.
- Deficiencias en la interconexión de red en algunas bibliotecas como las citadas a continuación: Facultades de Arquitectura y Biológico Agropecuarias en la Región

Orizaba Córdoba; Unidad de Ciencias de la Salud, Facultades de Enfermería y Psicología en la Región Veracruz.

Desarrollo de colecciones

El acervo del Sistema Bibliotecario se compone a junio 2018, por 843,105 volúmenes en 487,539 títulos de recursos documentales. A tal número de recursos documentales que forman parte del patrimonio de la universidad, se agregan las fuentes de información que no entran en tal concepto. Los componentes de la Biblioteca Virtual son básicamente, a la fecha, 37 bases de datos disciplinarias y multidisciplinarias, de las que se beneficia nuestra Universidad -en tanto universidad pública- mediante la extensión de servicios que brinda el Consorcio Nacional de Recursos de Información Científica y Tecnológica (CONRICyT). Las fuentes de información referidas suponen el acceso a decenas de miles de títulos de revistas que se corresponden con millones de registros bibliográficos, de los que un porcentaje importante son documentos a texto completo, patentes y perfiles de empresas. Por otra parte, se agregan a la Biblioteca Virtual 136,900 álbumes musicales que suman más de dos millones de pistas de audio. Otros de los componentes de la Biblioteca Virtual son las tesis de licenciatura y posgrado digitalizadas, que suman 16,860 unidades, más 90 bases de datos que entran en el concepto de acceso abierto (Open Access)⁵.

En materia de adquisición de recursos documentales impresos, realizada a través de la Dirección de Recursos Materiales, la cantidad de volúmenes adquiridos ha sido sumamente variable debido a las fluctuaciones anuales de los montos destinados a ese propósito. Tal variabilidad impide realizar una planeación de adquisiciones de recursos a mediano y largo plazos, lo que afecta el desarrollo sostenido, consistente y pertinente de las colecciones de recursos documentales, con la consiguiente afectación de los servicios.

Por otra parte, participan en la selección de recursos documentales: los académicos e investigadores (adscritos a las facultades o institutos beneficiados con recursos financieros aplicables a tal fin); los directores de las USBIs, así como los coordinadores regionales de

⁵ **Open Access.** Acceso abierto, es el acceso gratuito a la información y al uso, sin restricciones, de los recursos digitales.

bibliotecas, jefes y encargados de bibliotecas. En muchos casos, la participación de los primeros se da en forma reactiva, en tanto que deben hacer sus requerimientos teniendo en cuenta los plazos establecidos en las reglas de operación de los fondos financieros del caso.

Por lo anterior, resulta indispensable que a efecto de mejorar en forma sustantiva la selección de recursos documentales, ésta se realice en una forma planificada, ciñéndose a los lineamientos de selección de recursos documentales, en donde se declaren los criterios relativos a la *extensión* (temáticas que deberán ser cubiertas, coberturas idiomática, geográfica, etc., de las obras requeridas) e *intensidad* (grado de profundidad documental correspondiente a las diversas áreas temáticas representadas en determinada colección), a efecto de asegurar la fortaleza de las colecciones y la correlación idónea con los programas de estudio e investigación.

En lo que refiere al marco operativo, hay que decir que, tradicionalmente, las peticiones de adquisición de recursos documentales, por parte de los docentes e investigadores que intervienen en la selección de dichos materiales, se realizan llenando los formularios del caso, lo que contribuye a la lentitud del proceso de adquisición de tales bienes e impide tener una visión integral de los diversos requerimientos. Por lo anterior, se trabaja conjuntamente con la Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria (SIIU), la Dirección General de Tecnología de Información y la Dirección de Recursos Materiales, para agilizar la captura de datos correspondientes a las solicitudes de recursos documentales disponiendo de una sola plataforma.

En lo que se refiere al tratamiento técnico de los recursos documentales conformantes del acervo, la Dirección General de Bibliotecas ha avanzado en la adopción de lineamientos bibliotecológicos internacionales, como son las normas *Resource Description and Access* (*RDA*)⁶ aplicables a la descripción de recursos de información y la consecuente armonización

⁶ **RDA (Resource Description and Access).** Un estándar para la catalogación descriptiva de recursos documentales, sucedáneo de las AACR2, basado en FRBR (Functional Requirements for Bibliographic Records), que es el modelo conceptual para la estructuración y recuperación de información bibliográfica.

AACR (Anglo-American Cataloguing Rules). Reglas de catalogación angloamericanas, conjunto de lineamientos aplicables a la descripción bibliográfica de recursos documentales en distintos soportes.

con el formato MARC⁷. Tales acciones han asegurado el reconocimiento del sistema bibliotecario en la región Sur-Sureste, lo que ha permitido brindar apoyo técnico a sus pares en materia de organización documental y de desarrollo del sistema de gestión bibliotecaria.

Fortalezas

- La inclusión en el Reglamento General del Sistema Bibliotecario, de lo concerniente a la caracterización de los recursos documentales impresos como parte del patrimonio de la Universidad, y la declaración -en el mismo ordenamiento- de los actores que intervienen en el descarte, así como las acciones genéricas a realizar en tal aspecto del trabajo bibliotecario.
- La descentralización del tratamiento de las solicitudes de adquisición de obras monográficas aplicando los recursos de programas federales (PFCE), lo que supone el ejercicio directo de los recursos financieros destinados a tal propósito, por los directores de las USBIs, lo que implica la planeación y el seguimiento oportunos de las metas correspondientes al desarrollo de las colecciones requeridas por los programas educativos de las regiones, con los beneficios consecuentes para la comunidad universitaria.
- El contar con un presupuesto en el fondo 912 denominado *ingresos propios*, destinado a la atención de las solicitudes de adquisición de recursos documentales y licencias informáticas gestionadas por la Dirección de Recursos Materiales, que sobre todo aplican a las solicitudes de relativas a los recursos ofertados en la Feria Internacional del Libro Universitario (FILU), a las suscripciones a publicaciones periódicas y a la renovación de licencias de software, herramientas de catalogación y recursos documentales en formato electrónico, beneficiando con ello a las bibliotecas de las diversas regiones.
- La realización de inventarios anuales de recursos documentales impresos de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General del Sistema Bibliotecario.

⁷ MARC (Machine-Readable Cataloging). Un estándar aplicable a la representación y comunicación de información bibliográfica en forma legible por máquina.

- El contar con un grupo de trabajo consolidado encargado del desarrollo de la Biblioteca Virtual.
- El hecho de haber consolidado las relaciones con los representantes de entidades académicas, docentes y consejeros alumnos, que participan en la evaluación de bases de datos bibliográficos y a texto completo.
- El contar con herramientas aplicables a la detección de plagio de documentos académicos.
- El desarrollo de un meta-buscador de todos los recursos que componen la Biblioteca Virtual, lo que asegura la mayor visibilidad de los contenidos de las bases de datos en línea.
- El desarrollo en el SIIU del módulo de captura en línea de obras monográficas requeridas, que será usado por quienes requieren los recursos documentales (investigadores, docentes y estudiantes), con lo que se asegurará la agilización del proceso de compra de tales bienes.

Debilidades

- Insuficiencia de los lineamientos de selección de recursos documentales que orienten de manera idónea las acciones que realizan los académicos, investigadores y bibliotecarios en este rubro. Por lo que requerimos el apoyo de los académicos para afinar estos lineamientos.
- Insuficiencia de recursos financieros y carencia de lineamientos de selección aplicables a la contratación de fuentes de información en línea, que complementen las que se ofrecen a través del CONRICyT en la Biblioteca Virtual. Así mismo, se carece de lineamientos institucionales y recursos financieros para la compra o contratación de obras en formatos digitales, a lo que se agrega el hecho de que los reglamentos institucionales aplicables al rubro no están actualizados.
- A pesar de la creciente diversidad de soportes en los que se presentan los recursos documentales, y especialmente del incremento constante que se registra en el mercado editorial de libros en formato electrónico, las reglas de operación actuales de los proyectos federales, impiden a la DGB seleccionar tal tipo de monografías para su

adquisición. Este impedimento parte de la base de que los recursos documentales constituyentes del acervo deben estar en soporte físico para ser considerados como parte del patrimonio universitario. Al respecto, es indispensable hacer una propuesta institucional para la modificación de tales reglas de operación, teniendo en cuenta la necesidad de agregar a los servicios bibliotecarios, los que se derivan del uso de recursos documentales electrónicos.

Servicios y usuarios

Los servicios bibliotecarios prestados a la comunidad universitaria durante 2017 ascendieron a 6'846,494, de los cuales el 15% correspondieron a servicios bibliotecarios con recursos documentales en formato impreso y el otro 85% fueron servicios de búsqueda y recuperación de documentos electrónicos de la Biblioteca Virtual.

En los últimos tres años se ha observado el incremento constante de la demanda de los servicios de consulta a fuentes de información en línea, lo que confirma la congruencia entre los requerimientos de información de los universitarios y los contenidos de la Biblioteca Virtual.

El resumen de los servicios prestados en el año 2017 es el siguiente:

Servicios ofrecidos

Servicios <i>in situ</i>	1'035,514
Servicios en línea	5'810,980

Fuente: Dirección General de Bibliotecas, Informe 2017.

Fortalezas

- El incremento de la demanda de los servicios de la Biblioteca Virtual.
- La certificación del proceso de *Servicios Bibliotecarios: Préstamo de recursos documentales en su modalidad de Consulta Interna y de Préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)*, en el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Disponibilidad de una aplicación en línea que permite integrar las estadísticas de servicios de manera rápida y sencilla.
- Disponibilidad de una herramienta automatizada que permite dar seguimiento a las quejas y sugerencias de los usuarios.
- La aplicación bimestral de una encuesta de satisfacción de servicios bibliotecarios (DB-SB-F-06), que permite considerar los aspectos del trabajo que deben atenderse para la mejora de los mismos.
- El desarrollo de un módulo que apoya el sistema bibliotecario, dirigido a la generación automática de las constancias de no adeudo de recursos documentales, solicitados por los usuarios en calidad de préstamo.

Debilidades

- Necesidad de un programa permanente de formación de usuarios orientado a la explotación eficiente de los recursos documentales y de información, que responda a los requerimientos de los programas educativos.
- Carencia de estudios de usuarios que permitan hacer diagnósticos que aseguren la orientación más adecuada de los servicios.
- Carencia de estrategias de marketing para la promoción de los servicios bibliotecarios.
- La rápida obsolescencia de los equipos de cómputo destinados a la prestación de los servicios en todas las bibliotecas del sistema, y el impedimento para que, aplicando recursos propios, la Dirección General de Bibliotecas o las facultades apoyen directamente a las bibliotecas para la renovación de la planta de equipo.
- El catálogo en línea no cuenta con una visualización en una lengua nativa de nuestro estado, así mismo el catálogo no puede ser consultado por usuarios con debilidad visual.

Proceso de certificación

Desde el año 2002, la Dirección General de Bibliotecas ha trabajado en el contexto del Sistema de Gestión de Calidad para alinear los procesos bibliotecarios con dicho marco normativo. En esa fecha fueron certificados los procesos de Desarrollo de Colecciones; Organización Documental; Sistema Integral Bibliotecario y de Servicios Bibliotecarios.

Recientemente solo ha sido certificado el proceso de Servicios Bibliotecarios debido a la modificación de la dinámica organizacional ocurrida desde el año 2016. A partir del año en curso se reiniciará la programación de la certificación de los procesos, arrancando la nueva etapa en el año 2019, con la recertificación del proceso Desarrollo de Colecciones, al que seguirán los de Organización Documental, Sistema Integral Bibliotecario y Biblioteca Virtual, con la aplicación de la norma ISO 9001 contemporánea.

Es así que recientemente se obtuvo la certificación del proceso de Servicios Bibliotecarios: Préstamo de Recursos Documentales en su modalidad de Consulta interna y Préstamo a domicilio en las USBIs de Xalapa, Veracruz, Ixtaczoquitlán, Poza Rica,

Coatzacoalcos y Minatitlán y se está a la espera de la emisión de la acreditación conforme a la norma ISO 9001:2015.

El empeño en la certificación de todos los procesos del sistema bibliotecario se traduce en el incremento de los créditos que abonan el trabajo de la DGB en la materia, así como los reconocimientos institucional y externo que obtiene el sistema bibliotecario al realizar un trabajo sostenido en dicho aspecto.

Fortalezas

- La DGBUV ha acumulado experiencia en el Sistema de Gestión de Calidad, avanzado en la normalización y documentación de los procesos, a la par que ha incorporado conocimientos en materia de prácticas de certificación y auditorías.
- El compromiso institucional, del personal bibliotecario, para participar en los procesos certificados y dar respuesta a las acciones de mejora continua.

Debilidades

- Al reducirse el número de procesos certificados, se ha descontinuado la consolidación de la certificación en el sistema bibliotecario. Por lo anterior, se requiere asegurar la continuidad de las certificaciones, a efecto de ratificar la aportación constante de la DGB a los esfuerzos institucionales realizados en esa materia.

Sustentabilidad

En la visión contemporánea de la Universidad hacia el año 2021, la Universidad Veracruzana trabaja en torno al eje estratégico denominado “Visibilidad e impacto social”, y en la línea de acción “Cultura humanista y desarrollo sustentable”, se señala que el humanismo y la sustentabilidad deben ser rasgos distintivos del funcionamiento universitario. Así mismo, la participación del sistema bibliotecario en este ámbito favorecerá el cumplimiento de las siguientes líneas de acción del programa: "Fortalecer el ejercicio responsable del presupuesto universitario bajo procedimientos de planeación, programación, evaluación y rendición de cuentas"⁸; "Incluir en los proyectos de conservación y desarrollo de la planta física, sistemas amigables con el ambiente que permitan un modelo de infraestructura sustentable" y

⁸ Eje III, Gestión y Gobierno, Financiamiento.

"Promover la mejora integral de los espacios universitarios y su contexto para la movilidad urbana, alimentación, manejo de agua, energía, residuos, entre otros"⁹.

En este contexto y en apoyo a tales compromisos institucionales, partimos del reconocimiento de que el sistema bibliotecario asegura el máximo aprovechamiento de los recursos documentales y de información, a través de su integración en colecciones, su organización sistemática y su puesta en circulación eficientes; todo ello implica, la puesta en práctica de los tres propósitos de la sustentabilidad que son reducir, reciclar y reutilizar.

No obstante que el sistema bibliotecario participa del afán de sustentabilidad en forma espontánea, es preciso que ahora lo haga articulándose con las acciones institucionales en aspectos específicos de la misma, tales como: ahorro de energía, agua, papel y consumibles de impresión; gestión de residuos y otras acciones que suponen retos, aprendizajes y cambios culturales, en beneficio de todos los universitarios.

Ahora existe una concertación con la Coordinación Universitaria para la Sustentabilidad (COSUSTENTA), en lo relacionado al manejo sustentable de los recursos documentales que han sido incorporados al repositorio institucional (o que se presentaron para dicho fin con soporte en discos) y que no pueden conservarse indefinidamente en los depósitos del sistema bibliotecario. Esta acción se ha sumado a otras, como la impartición de charlas al personal bibliotecario adscrito a las USBIs, en las regiones de Xalapa, Veracruz y Córdoba-Orizaba; así como el apoyo y orientación en la adquisición de muebles y bebederos en favor del cuidado del agua.

⁹ Eje III, Gestión y Gobierno. Infraestructura física y tecnológica.

II. Planeación

Misión y visión al 2021

Misión

La misión del sistema bibliotecario es proveer a la comunidad universitaria y al público en general, los servicios bibliotecarios y de información en sus diversas modalidades, haciendo uso eficiente de la infraestructura y el personal, gestionando los recursos documentales y de información, conforme a los avances de la ciencia y la tecnología, a fin de satisfacer las necesidades de información asociadas a los programas de docencia, investigación y difusión de la cultura.

Visión

Satisfacer las necesidades de información y documentación de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, mediante una gama de servicios y de recursos documentales impresos y en línea, para contribuir a la formación de los cuadros profesionales y al empoderamiento, mediante el uso de la información, de los profesionales en ejercicio. Así mismo, desarrollar las competencias en materia de gestión de la información de los usuarios de los servicios bibliotecarios.

Objetivos generales

Los objetivos de desarrollo del Sistema Bibliotecario, divididos por apartados, son los siguientes:

Eje I: Liderazgo académico

1. Oferta educativa de calidad

1. Fortalecer las colecciones de recursos documentales impresos y en línea, ciñéndose a los lineamientos de selección desarrollados con la participación de las diversas áreas académicas.
2. Desarrollar el Programa de Formación de Usuarios y armonizarlo con los requerimientos de las academias y de la plataforma de aprendizaje en línea de la institución (EMINUS), con el propósito de asegurar el uso óptimo de los recursos de la Biblioteca Virtual.
3. Capacitar de forma permanente a la comunidad universitaria para el uso de los recursos de información impresos y en línea del sistema bibliotecario.

3. Apoyo al estudiante

4. Celebrar convenios de colaboración con las Instituciones de Educación Superior (IES) que conforman las diversas Redes de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), así como con las instituciones privadas y extranjeras de educación superior.
5. Apoyar de manera sistemática a todos los programas educativos, y en particular los transversales que requieren recursos documentales para la formación integral de los estudiantes.
6. Asegurar la inclusión y la equidad educativa, tanto en la infraestructura como en el desarrollo de colecciones, en la medida en que las posibilidades de la Dirección General de Bibliotecas lo permitan.

Eje II: Visibilidad e impacto social

5. Vinculación y responsabilidad social universitaria

7. Asegurar la participación de los miembros de nuestra comunidad bibliotecaria en foros nacionales e internacionales relacionados con temas bibliotecológicos.

8. Mantener el liderazgo del sistema bibliotecario en la región Sur-Sureste, acometiendo acciones relevantes en materia bibliotecaria que aseguren la consolidación de los servicios cooperativos en dicha zona.

7. Cultura humanista y desarrollo sustentable

9. Dar continuidad a los trabajos interinstitucionales con la COSUSTENTA y con la Unidad de Género de la Universidad, a efecto de proseguir con el desarrollo de los temas de interés común.
10. Incorporar gradualmente en la operación del sistema bibliotecario y en sus procesos y servicios, la noción de sustentabilidad ambiental, la puesta en práctica de los tres propósitos ecológicos de la sustentabilidad (reducir, reciclar y reutilizar); evaluar la huella ecológica del sistema bibliotecario y enriquecer el enfoque de la sustentabilidad incorporando los servicios digitales de información, para fortalecer el papel del sistema en la adopción de prácticas sustentables en beneficio de la institución y de la sociedad.

Eje III: Gestión y gobierno

9. Gobernanza universitaria

11. Continuar la armonización administrativa (elaboración de lineamientos, procedimientos, guías, manuales, instrumentos de evaluación) de los diversos procesos del sistema bibliotecario, alineándolos con lo declarado en el Reglamento General del Sistema Bibliotecario.
12. Fortalecer el trabajo interinstitucional entre la Dirección de Recursos Materiales, en tanto unidad compradora de recursos documentales, y la Dirección General de Bibliotecas, en tanto entidad operativa responsable de la revisión de las solicitudes del caso.
13. Fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad, incorporando al mismo los procesos de las coordinaciones de Desarrollo de Colecciones, Organización Documental y de Automatización Bibliotecaria.
14. Dar continuidad al programa de capacitación del personal, realizado en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, a fin de asegurar el mejoramiento del desempeño del personal adscrito a los servicios en el sistema bibliotecario.

15. Iniciar la armonización contable referida a la cuantificación simple y monetaria de los acervos bibliotecarios del sistema, con la participación de la Contraloría Universitaria, la Dirección de Contabilidad y la Dirección de Bienes Muebles e Inmuebles.
16. Mejorar el proceso de selección de recursos documentales en todos los niveles, mediante el subsistema creado al efecto, que forma parte del Sistema Integral de Información Universitario (SIIU).
17. Avanzar en la descentralización del ejercicio presupuestal de los fondos destinados a la atención de las peticiones de compra de recursos documentales y, particularmente, los correspondientes las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información.

10. Financiamiento

18. Promover con las autoridades correspondientes que las bibliotecas de entidades académicas inicien la captación de ingresos propios a través de la elaboración de programas operativos anuales que serán aplicados en su beneficio y, especialmente, al enriquecimiento de sus colecciones de recursos documentales.
19. Gestionar con las vicerrectorías y con las direcciones de las entidades académicas, los nombramientos de 2 coordinadores regionales de bibliotecas para las zonas Poza Rica-Tuxpan y Coatzacoalcos-Minatitlán.
20. Procurar la obtención de fondos financieros externos destinados al desarrollo bibliotecario en materia de infraestructura bibliotecaria y desarrollo de colecciones de recursos documentales.
21. Fomentar la captación de recursos autofinanciables a partir del préstamo y renta de espacios en las bibliotecas.
22. Obtener recursos económicos, mediante una oferta de cursos en línea sobre el uso de la Biblioteca Virtual y abrir otros cursos de índole formativo transversal, dirigidos a la comunidad universitaria y al público en general.

11. Infraestructura física y tecnológica

23. Proseguir el trabajo colaborativo con la Dirección General de Tecnologías de la Información, en materia de apoyo a la infraestructura de cómputo, y continuar con el

intercambio de conocimientos que aseguren el mejoramiento de habilidades informáticas aplicadas a la gestión de los servicios bibliotecarios.

Líneas de acción

Eje I: Liderazgo académico

1. Oferta educativa de calidad

1. Realizar la revisión de los acervos del sistema bibliotecario y de los contenidos de la Biblioteca Virtual, teniendo en cuenta las consideraciones que sobre el particular emitan las comisiones académicas que intervienen en los procesos de certificación y las coordinaciones de posgrado, con el propósito de satisfacer adecuadamente las necesidades de recursos documentales correspondientes a los contenidos de los programas educativos.
2. Redactar y aplicar los lineamientos de selección de recursos documentales.
3. Orientar el 100% de las solicitudes de recursos documentales, observando lo dispuesto en los lineamientos correspondientes a la formulación de los requerimientos de compra ante la Dirección de Recursos Materiales.
4. Brindar seis créditos en la modalidad virtual a los estudiantes de la universidad y hacer extensiva dicha experiencia educativa al público en general.
5. Desarrollar un menú de servicios por áreas, que incluya los contenidos de la Biblioteca Virtual.
6. Actualizar los contenidos, poniendo énfasis en la investigación y en el aprendizaje de los discentes, en aspectos tales como: open science; open access; derechos de autor; estilos bibliográficos; mejores prácticas relativas a la elaboración de apuntes de clases y pensamiento crítico y creativo.

3. Apoyo al estudiante

1. Implementar convenios de intercambio y transferencia de información en soportes impreso y electrónico, en beneficio de la comunidad UV y de los egresados de nuestra casa de estudios.
2. Realizar la selección de los recursos documentales requeridos con base en los lineamientos establecidos.

3. Desarrollar en forma conjunta con la UVI la interfaz del catálogo colectivo en línea del sistema bibliotecario, a efecto de asegurar que los estudiantes que hablan náhuatl optimicen su uso.
4. Desarrollar una interfaz que asegure la legibilidad de la información correspondiente a los servicios ofrecidos por el sistema bibliotecario, contenida en las páginas web de la Biblioteca Virtual y de la Dirección General de Bibliotecas, en favor de las personas con debilidad visual.
5. Con el apoyo de la Secretaría de Desarrollo Institucional, iniciar la inclusión en la señalética actual del lenguaje de señas, al interior de las bibliotecas, con la finalidad de incluirlos en los espacios de acervos y servicios correspondientes.

Eje II: Visibilidad e impacto social.

5. Vinculación y responsabilidad universitaria.

1. Participar en diversos foros donde se abordan temas relativos a la bibliotecología y ciencias de la información, en calidad de ponentes.
2. Elaborar un programa de trabajo compartido en materia bibliotecológica con la participación de los representantes de los sistemas bibliotecarios de la región Sureste.

7. Cultura humanista y desarrollo sustentable.

1. Participar activamente en los programas institucionales.
2. Poner en práctica de los tres propósitos ecológicos de la sustentabilidad (reducir, reciclar y reutilizar).

Eje III: Gestión y gobierno.

9. Gobernanza universitaria.

1. Elaborar los documentos normativos correspondientes a las diversas coordinaciones de la DGB.
2. Revisar las requisiciones de recursos documentales formuladas por académicos, investigadores y directores de las USBIs, haciendo uso del módulo informático creado al efecto, para asegurar su consonancia con lo establecido en los lineamientos de selección de recursos documentales.

3. Capacitar al personal que participa en la prestación de los servicios bibliotecarios, atendiendo las recomendaciones de mejora derivadas de las auditorías practicadas al subproceso servicios bibliotecarios, préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio.
4. Elaborar el calendario de capacitación con base en las necesidades de las diversas coordinaciones de la DGB y llevar a cabo los cursos establecidos, conjuntamente con la Dirección General de Recursos Humanos.
5. Establecer el método de cuantificación aplicable a las colecciones de recursos documentales del sistema bibliotecario y aplicar dicho método a la evaluación de las colecciones.
6. Enriquecer, con apoyo de la Dirección de Recursos Materiales y la Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria, el módulo de requisiciones para recursos documentales, lo que permitirá automatizar los procesos, transparentar el ejercicio de los recursos y obtener mejores condiciones para la Universidad por medio de los procedimientos de Licitación Pública de acuerdo a las leyes aplicables.
7. Delegar en las USBIs la atención de las solicitudes de recursos documentales generadas en las diversas regiones.

9. Financiamiento.

1. Coadyuvar en la elaboración de los programas operativos anuales para que las bibliotecas de entidades académicas puedan iniciar la captación de ingresos propios.
2. Hacer las propuestas correspondientes de las coordinaciones regionales de bibliotecas, ante las instancias del caso.
3. Elaborar la documentación para participar en las convocatorias nacionales para la obtención de recursos financieros.
4. Integrar el inventario de espacios bibliotecarios susceptibles de ser aprovechados para la realización de actividades culturales que permitan generar recursos autofinanciables.
5. Formular estrategias de marketing para ofertar el uso de espacios al público en general.
6. Elaborar el programa y someterlo a la consideración de la instancia correspondiente para su aprobación.

7. Lanzar la convocatoria de participación en los cursos.

11. Infraestructura física y tecnológica.

8. Atender las recomendaciones de la DGTI en materia de buenas prácticas relativas a la seguridad de la información.

Metas

Eje I. Liderazgo académico

1. Incrementar en el período 2017-2021 los acervos bibliotecarios correspondientes a todas las áreas académicas con 22,000 volúmenes.
2. Incorporar la experiencia educativa AFEL “Biblioteca Virtual” a la modalidad en línea.
3. Formular una estrategia que asegure la integración de contenidos de la Biblioteca Virtual a los programas educativos.
4. Incrementar en 5% el número de convenios de colaboración con las IES que conforman las diversas redes de la ANUIES, así como los convenios con instituciones privadas y extranjeras de educación superior.
5. Integrar y dar cauce al 100% de los requerimientos bibliográficos formulados por los interesados, en temáticas relativas a género, lectura y sustentabilidad.
6. Actualizar el catálogo colectivo, integrando una interfaz en lengua nativa y contar con una interfaz en favor de las personas con debilidad visual, dentro del sitio de la Dirección General de Bibliotecas.
7. Contar con la señalética acorde con el lenguaje de señas, en las 6 Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información, así como en las bibliotecas de las 4 sedes de la Universidad Veracruzana Intercultural.

Eje II. Visibilidad e impacto social

1. Participar en 4 foros del ámbito bibliotecario en calidad de ponentes.
2. Elaborar un programa de trabajo en materia bibliotecológica aplicable al ámbito macro-regional, en coordinación con la red de bibliotecas del Sur-Sureste.
3. Participar anualmente en 2 eventos académicos relacionados con temas de sustentabilidad y género.

4. Retroalimentar a las 6 Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información con la información obtenida para implementar los tres propósitos de la sustentabilidad (reducir, reciclar, reutilizar), conjuntamente con la COSUSTENTA.

Eje III. Gestión y Buen Gobierno

1. Elaborar al 100% los documentos normativos correspondientes a las cuatro coordinaciones de la DGB y a las tres coordinaciones regionales de bibliotecas.
2. Revisar el 100% de las requisiciones de recursos documentales de las facultades, institutos, centro de investigación y USBIs.
3. Consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad para el caso de los servicios bibliotecarios ofrecidos en las USBIs de las cinco regiones, certificando el proceso en la norma ISO 9001:2015.
4. Incrementar en 10% los cursos de capacitación ofrecidos al personal del sistema bibliotecario, conjuntamente con la Dirección General de Recursos Humanos.
5. Aplicar al 100% el método para la cuantificación simple y monetaria de las colecciones contemporáneas.
6. Incorporar al sistema de requisiciones del Sistema Integral de Información Universitaria (SIIU), el 100% de las solicitudes de recursos documentales de todas las entidades.
7. Atender el 100% de las solicitudes de adquisición de recursos documentales de las bibliotecas de las diversas regiones, con la participación directa de las USBIs correspondientes.
8. Coadyuvar en un 100% en la elaboración de los programas operativos anuales de las entidades que así lo soliciten y someterlos a la consideración de la Secretaría de Administración y Finanzas.
9. Nombrar a los 2 titulares de las coordinaciones regionales de las bibliotecas de las zonas Poza Rica Tuxpan y Coatzacoalcos Minatitlán, con base en la disponibilidad de los recursos financieros correspondientes.
10. Participar en una convocatoria nacional anual para la obtención de recursos financieros.

11. Integrar al 100% un inventario de espacios que pueden ser usados para actividades culturales, en las 6 Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información y bibliotecas de entidades compartidas.
12. Formular 2 estrategias de marketing de servicios bibliotecarios.
13. Ofertar 1 curso en línea anual en materia de uso de recursos de información impresos y en línea.
14. Atender al 100% las recomendaciones de la DGTI en materia de buenas prácticas aplicables a la seguridad de la información.

PTE 2017-2021		Dirección General de Bibliotecas							
Eje estratégico	Programa estratégico	Objetivos generales	Acciones	Metas					
				Meta	2017	2018	2019	2020	
I. Liderazgo académico	1. Oferta educativa de calidad.	1. Fortalecer las colecciones de recursos documentales impresos y en línea, ciñéndose a los lineamientos de selección desarrollados, con la participación de las áreas académicas.	<p>1.1 Realizar la revisión de los acervos del sistema bibliotecario y de los contenidos de la Biblioteca Virtual, teniendo en cuenta las consideraciones que sobre el particular emitan las comisiones académicas que intervienen en los procesos de certificación y las coordinaciones de Posgrado, con el propósito de satisfacer adecuadamente las necesidades de recursos documentales correspondientes a los contenidos de los programas educativos.</p> <p>1.2 Redactar y aplicar los lineamientos de selección de recursos documentales.</p> <p>1.3 Orientar el 100% de las solicitudes de recursos documentales, observando lo dispuesto en los lineamientos correspondientes a la formulación de los requerimientos de compra ante la Dirección de Recursos Materiales.</p>	1. Incrementar en el período 2017-2021 los acervos bibliotecarios correspondientes a todas las áreas académicas con 22,000 volúmenes.	N/D	6,666 volúmenes	5,500 volúmenes	5,500 volúmenes	5,500 volúmenes

I. Liderazgo académico	1. Oferta educativa de calidad.	2. Desarrollar el Programa de Formación de Usuarios y armonizarlo con los requerimientos de las academias y de la plataforma de aprendizaje en línea de la institución (Eminus), con el propósito de asegurar el uso óptimo de los recursos de la Biblioteca Virtual.	2.1 Brindar seis créditos en la modalidad virtual a los estudiantes de la universidad y hacer extensiva dicha experiencia educativa al público en general. 2.2 Actualizar los contenidos, poniendo énfasis en la investigación y en el aprendizaje de los discentes, en aspectos tales como: open science; open access; derechos de autor; estilos bibliográficos; mejores prácticas relativas a la elaboración de apuntes de clases y pensamiento crítico y creativo.	2. Incorporar la experiencia educativa de AFEL "Biblioteca Virtual" a la modalidad en línea.	N/D	N/D	1			
I. Liderazgo académico	1. Oferta educativa de calidad.	3. Capacitar de forma permanente a la comunidad universitaria para el uso de los recursos de información impresos y en línea del sistema bibliotecario.	3.1 Desarrollar un menú de servicios por áreas, que incluya los contenidos de la Biblioteca Virtual. 3.2 Actualizar los contenidos, poniendo énfasis en la investigación y en el aprendizaje de los discentes, en aspectos tales como: open science; open access; derechos de autor; estilos bibliográficos; mejores prácticas relativas a la elaboración de apuntes de clases y pensamiento crítico y creativo.	3. Formular una estrategia que asegure la integración de contenidos de la Biblioteca Virtual a los programas educativos.	N/D	N/D	1			

I. Liderazgo académico	3. Apoyo al estudiante.	<p>4. Celebrar convenios de colaboración con las Instituciones de Educación Superior (IES) que conforman las diversas Redes de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior(ANUIES), así como con las instituciones privadas y extranjeras de educación superior.</p> <p>4.1 Implementar convenios de intercambio y transferencia de información en soportes impreso y electrónico, en beneficio de la comunidad UV y de los egresados de la casa de estudios.</p>	<p>4. Incrementar en 5% el número de convenios de colaboración con las IES que conforman las diversas redes de la ANUIES, así como los convenios con instituciones privadas y extranjeras de educación superior.</p>	N/D	N/D	1	2	3	
I. Liderazgo académico	3. Apoyo al estudiante.	<p>5. Apoyar de manera sistemática a todos los programas educativos, y en particular los transversales que requieren recursos documentales para la formación integral de los estudiantes.</p>	<p>5.1 Documentar los requerimientos bibliográficos.</p> <p>5.2 Realizar la selección de los recursos documentales requeridos con base en los lineamientos establecidos.</p>	<p>5. Integrar y dar cauce al 100% los requerimientos bibliográficos formulados por los interesados, en temáticas relativas a género, lectura y sustentabilidad.</p>	N/D	20%	40%	80%	100%

I. Liderazgo académico	3. Apoyo al estudiante.	<p>6. Asegurar la inclusión y la equidad educativa, tanto en la infraestructura como en el desarrollo de colecciones, en la medida en que las posibilidades de la Dirección General de Bibliotecas lo permitan.</p>	6.1 Desarrollar en forma conjunta con la UVa la interfaz del catálogo colectivo en línea del sistema bibliotecario, a efecto de asegurar que los estudiantes que hablan náhuatl optimicen su uso	<p>6. Actualizar el catálogo colectivo, integrando una interfaz en lengua nativa y contar con una interfaz en favor de las personas con debilidad visual, dentro del sitio de la Dirección General de Bibliotecas.</p>	N/D	N/D	50%	100%	
			6.3 Con el apoyo de la Secretaría de Desarrollo Institucional, iniciar la inclusión en la señalética actual del lenguaje de señas, al interior de las bibliotecas, con la finalidad de incluir en los espacios de acervos y servicios los ideogramas correspondientes.						

II. Visibilidad e impacto social	5. Vinculación y responsabilidad social universitaria	7. Asegurar la participación de los miembros de nuestra comunidad bibliotecaria en foros nacionales e internacionales relacionados con temas bibliotecológicos.	7.1 Participar en diversos foros donde se abordan temas relativos a la bibliotecología y ciencias de la información, en calidad de ponentes.	8. Participar en 4 foros del ámbito bibliotecario en calidad de ponentes.	N/D	1	2	3	4
II. Visibilidad e impacto social	5. Vinculación y responsabilidad social universitaria	8. Mantener el liderazgo del sistema bibliotecario en la región Sur-Sureste, acometiendo acciones relevantes en materia bibliotecaria que aseguren la consolidación de los servicios cooperativos en dicha zona.	8.1 Elaborar un programa de trabajo compartido en materia bibliotecológica con la participación de los representantes de los sistemas bibliotecarios del Sur-Sureste.	9. Elaborar un programa de trabajo en materia bibliotecológica aplicable al ámbito macro-regional, en coordinación con la red de bibliotecas Sur-Sureste.	N/D	N/D	N/D	1	
II. Visibilidad e impacto social	7. Cultura humanista y desarrollo sustentable	9. Dar continuidad a la coordinación con la COSUSTENTA y con la Unidad de Género de la Universidad, a efecto de proseguir con el desarrollo de los temas de interés común.	9.1 Participar en la realización de la EXPOSUSTENTA de la universidad con el enfoque de la sustentabilidad en bibliotecas. 9.2 Atender los requerimientos de información de la Unidad de Género.	10. Participar anualmente en 2 eventos académicos relacionados con temas de sustentabilidad y género.	N/D	2	2	2	2

II. Visibilidad e impacto social	7. Cultura humanista y desarrollo sustentable	<p>10. Incorporar gradualmente en la operación del sistema bibliotecario y en sus procesos y servicios, la noción de sustentabilidad ambiental, para fortalecer el papel del sistema en la adopción de prácticas sustentables en beneficio de la institución y de la sociedad</p>	<p>10.1 Poner en práctica de los tres propósitos ecológicos de la sustentabilidad (reducir, reciclar y reutilizar)</p>	<p>11. Retroalimentar a las 6 Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información con la información obtenida para implementar los tres propósitos de la sustentabilidad (reducir, reciclar, reutilizar), conjuntamente con la COSUSTENTA.</p>	N/D	N/D	2	4	6
III. Gestión y gobierno	9. Gobernanza universitaria	<p>11. Continuar la armonización administrativa (elaboración de lineamientos, procedimientos, guías, manuales, instrumentos de evaluación) de los diversos procesos del sistema bibliotecario.</p>	<p>11.1 Elaborar los documentos normativos correspondientes a las diversas coordinaciones de la DGB</p>	<p>12. Elaborar al 100% los documentos normativos correspondientes a las cuatro coordinaciones de la DGB y a las tres coordinaciones regionales de bibliotecas.</p>	N/D	N/D	2	4	7
III. Gestión y gobierno	9. Gobernanza universitaria	<p>12. Fortalecer el trabajo interinstitucional entre la Dirección de Recursos Materiales,</p>	<p>12.1 Revisar las requisiciones de recursos documentales formuladas por</p>	<p>13. Revisar el 100% de las requisiciones de recursos documentales</p>	N/D	25%	50%	75%	100%

		en tanto unidad compradora de recursos documentales, y la Dirección General de Bibliotecas, en tanto entidad operativa responsable de la revisión de las solicitudes del caso.	académicos, investigadores y directores de las USBIs, haciendo uso del módulo informático creado al efecto, para asegurar su consonancia con lo establecido en los lineamientos de selección de recursos documentales	de las facultades, institutos, centro de investigación y USBIs.					
III. Gestión y gobierno	9. Gobernanza universitaria	13. Fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad, incorporando al mismo los procesos de las coordinaciones de Desarrollo de Colecciones, Organización Documental y de Automatización Bibliotecaria.	13.1 Actualizar el desarrollo de la plataforma virtual para publicitar los procedimientos existentes y las futuras actualizaciones. 13.2 Capacitar al personal que participa en la prestación de los servicios bibliotecarios, atendiendo las recomendaciones de mejora derivadas de las auditorías practicadas al subproceso servicios bibliotecarios , préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio.	14. Consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad para el caso de los servicios bibliotecarios ofrecidos en las USBIs de las cinco regiones, certificando el proceso en la norma ISO 9001:2015.	N/D	25%	50%	75%	100%

III. Gestión y gobierno	9. Gobernanza universitaria	<p>14. Dar continuidad al programa de capacitación del personal, realizado en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, a fin de asegurar el mejoramiento del desempeño del personal adscrito a los servicios en el sistema bibliotecario.</p>	<p>14.1 Elaborar el calendario de capacitación con base en las necesidades de las diversas coordinaciones de la DGB y llevar a cabo los cursos establecidos.</p>	<p>15. Incrementar en 10% los cursos de capacitación ofrecidos al personal del sistema bibliotecario, conjuntamente con la Dirección General de Recursos Humanos.</p>	N/D	6 25%	12 50%	18 75%	24 100%
III. Gestión y gobierno	9. Gobernanza universitaria	<p>15. Iniciar la armonización contable referida a la cuantificación simple y monetaria de los acervos bibliotecarios del sistema, con la participación de la Contraloría Universitaria, la Dirección de Contabilidad y la Dirección de Bienes Muebles e Inmuebles</p>	<p>15.1 Establecer el método de cuantificación aplicable a las colecciones de recursos documentales del sistema bibliotecario y aplicar dicho método a la evaluación de las colecciones</p>	<p>16. Aplicar al 100% el método para la cuantificación simple y monetaria de las colecciones contemporáneas.</p>	N/D	N/D	100%		

III. Gestión y gobierno	9. Gobernanza universitaria	<p>16. Mejorar el proceso de solicitudes de recursos documentales en todos los niveles, mediante el módulo creado al efecto, que formará parte del Sistema Integral de Información Universitario (SIIU).</p>	<p>16.1 Enriquecer, con apoyo de la Dirección de Recursos Materiales y la Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria, el módulo de requisiciones para recursos documentales, lo que permitirá automatizar los procesos, transparentar el ejercicio de los recursos y obtener mejores condiciones para la Universidad por medio de los procedimientos de Licitación Pública de acuerdo a las leyes aplicables.</p>	<p>17. Incorporar al sistema de requisiciones del Sistema Integral de Información Universitaria (SIIU), el 100% de las solicitudes de recursos documentales de todas las entidades.</p>	N/D	100%	100%	100%	100%
III. Gestión y gobierno	9. Gobernanza universitaria	<p>17. Avanzar en la descentralización del ejercicio presupuestal de los fondos destinados a la atención de las peticiones de compra de recursos documentales y, particularmente, los correspondientes las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información.</p>	<p>17.1 Delegar en las USBIs la atención de las solicitudes de recursos documentales generadas en las diversas regiones</p>	<p>18. Atender el 100% de las solicitudes de adquisición de recursos documentales de las bibliotecas de las diversas regiones, con la participación directa de las USBIs correspondientes.</p>	N/D	39%	60%	80%	100%

III. Gestión y gobierno	10. Financiamiento	18. Promover con las autoridades correspondientes que las bibliotecas de entidades académicas inicien la captación de ingresos propios a través de la elaboración de programas operativos anuales que serán aplicados en su beneficio y, especialmente, al enriquecimiento de sus colecciones de recursos documentales.	18.1 Coadyuvar en la elaboración de los programas operativos anuales	19. Coadyuvar en un 100% en la elaboración de los programas operativos anuales de las entidades que así lo soliciten y someterlos a la consideración de la Secretaría de Administración y Finanzas.	N/D	25%	50%	75%	100%
III. Gestión y gobierno	10. Financiamiento	19. Gestionar con las vicerrectorías y con las direcciones de las entidades académicas, los nombramientos de dos coordinadores regionales de bibliotecas para las Zonas Poza Rica Tuxpan y Coatzacoalcos Minatitlán.	19.1 Hacer las propuestas correspondientes ante las instancias del caso	20. Nombrar a los 2 titulares de las coordinaciones regionales de las bibliotecas de las zonas Poza Rica Tuxpan y Coatzacoalcos Minatitlán, con base en la disponibilidad de los recursos financieros correspondientes.	N/D	N/D	N/D	1	2
III. Gestión y gobierno	10. Financiamiento	20. Procurar la obtención de fondos financieros externos destinados al desarrollo bibliotecario en materia de infraestructura bibliotecaria y desarrollo de colecciones de recursos documentales.	20.1 Elaborar la documentación para participar en las convocatorias para la obtención de recursos financieros.	21. Participar en una convocatoria nacional anual para la obtención de recursos financieros.	N/D	1	1	1	1

III. Gestión y gobierno	10. Financiamiento	21. Fomentar la captación de recursos autofinanciables a partir del préstamo y renta de espacios en las bibliotecas.	21.1 Integrar el inventario de espacios bibliotecarios susceptibles de ser aprovechados para la realización de actividades culturales que permitan generar recursos autofinanciables.	22. Integrar al 100% un inventario de espacios que pueden ser usados para actividades culturales, en las 6 Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información y bibliotecas de entidades compartidas.	N/D	N/D	80%	100%			
III. Gestión y gobierno	10. Financiamiento	22. Obtener recursos económicos, mediante una oferta de cursos en línea sobre el uso de la Biblioteca Virtual, dirigidos a la comunidad universitaria y al público en general	22.1 Elaborar el programa y someterlo a la consideración de la instancia correspondiente para su aprobación.	23. Formular 2 estrategias de marketing de servicios bibliotecarios.	N/D	N/D	1	2			
			22.2 Lanzar la convocatoria de participación en los cursos.	24. Ofertar 1 curso en línea anual en materia de uso de recursos de información impresos y en línea.	N/D	N/D	1	1	1		
			22.3 Dictar los cursos establecidos en el programa.								

III. Gestión y gobierno	11. Infraestructura física y tecnológica	<p>23. Proseguir el trabajo colaborativo con la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI), en materia de apoyo a la infraestructura de cómputo, y continuar con el intercambio de conocimientos que aseguren el mejoramiento de habilidades informáticas aplicadas a la gestión de los servicios bibliotecarios.</p>	<p>23.1 Atender las recomendaciones de la DGTI en materia de buenas prácticas relativas a la seguridad de la información</p>	<p>25. Atender al 100% las recomendaciones de la DGTI en materia de buenas prácticas aplicables a la seguridad de la información.</p>	N/D	100%	100%	100%	100%
-------------------------	--	--	--	---	-----	------	------	------	------

III. Seguimiento y evaluación.

El seguimiento y evaluación del presente PLADE se realizará trimestralmente, a partir de los informes de actividades de las coordinaciones de la Dirección General de Bibliotecas, coordinadores regionales de bibliotecas y directores de las USBIs. Así mismo, para ese propósito, se considerarán los programas operativos anuales de dichas entidades.

En tal aspecto resulta relevante la información estadística que generan las coordinaciones de la DGB y los jefes y/o encargados de bibliotecas, en materia de servicios y usuarios. El hecho de que haya sido desarrollado, en la DGB, un sistema que asegura la captura en línea de datos estadísticos -sobre usuarios y servicios- generados en las bibliotecas de todo el sistema bibliotecario, garantiza la recuperación de información relevante que abona en favor del seguimiento y evaluación de los objetivos declarados en el presente documento.

Por otra parte, hay que decir que la información referida es tomada en cuenta en la redacción de los informes anuales que la DGB hace llegar a la Rectoría, donde cuenta particularmente, la consideración del grado de cumplimiento de los objetivos declarados en el PLADE.

También se dará seguimiento a los objetivos en el contexto de la certificación de los procesos mencionados en el apartado *Proceso de Certificación* del presente documento, donde se consideran los productos resultantes de las Encuestas de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06) y el formato de quejas y sugerencias (DB-SB-F-09), llenado por los usuarios de los servicios.

Referencias

- Acceso abierto
<https://es.unesco.org/open-access/%C2%BFqu%C3%A9-es-acceso-abierto>
- American Library Association, Association of College and Research Libraries (2000). Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la educación superior. Boletín de La Asociación Andaluza De Bibliotecarios, 15(60), 93-110. Consultado en junio 20, 2018, desde
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/113346.pdf>
- American Library Association (2015). Resolution on the importance of sustainable libraries. Consultado en 2018, desde
http://www.ala.org/aboutala/sites/ala.org.aboutala/files/content/governance/council/council_documents/2015_annual_council_documents/cd_36_substainable_libraries_resol_final.pdf
- Ley de Ciencia y Tecnología
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/242_081215.pdf
- MARC
<https://www.loc.gov/marc/umbspa/>
- PLADE Dirección General de Bibliotecas 2015
<http://www.uv.mx/dgbuv/files/2015/05/PlaDDE-2015-DGB.pdf>
- Plan General de Desarrollo 2030.
<https://www.uv.mx/universidad/doctosofi/UV-Plan-General-de-Desarrollo-2030.pdf>
- Programa de Trabajo Estratégico 2017-2021. *Pertenencia y Pertinencia.*
<https://www.uv.mx/programa-trabajo/pte-2017-2021.pdf>
- RDA.
<https://www.oclc.org/es/rda/about.html>
- Reglamento General del Sistema Bibliotecario.
<http://www.uv.mx/legislacion/files/2017/07/Sistema-Bibliotecario-Universidad-Veracruzana.pdf>

- Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (para el PLADE)
<https://www.uv.mx/orgmet/sgcuv-3/>
- Software libre
<https://www.gnu.org/philosophy/free-sw.es.html>
- Universidad Veracruzana, Cosustenta. (2010). Plan Maestro para la Sustentabilidad de la Universidad Veracruzana. Xalapa, Ver.: Universidad Veracruzana. Consultado en 2018, desde
<https://www.uv.mx/cosustenta/files/2012/09/PlanMaestroSustentabilidad.pdf>