



Informe de labores

2020-2021

Titular:
Dra. Martha Delia Castro Montoya



Universidad Veracruzana
Unidad de Servicios Bibliotecarios
y de Información Región Veracruz



Universidad Veracruzana
Unidad de Servicios Bibliotecarios
y de Información (USBI)
Región Veracruz

Administradora:
C. P. Silvia del Rosario Reyes Guzmán

Colaboradores:

Luis Aarón Álvarez Rochín
Reyna Paola Castro Ramón
Luis Enrique Carvajal Perea
Daniel Domínguez Cuenca
Juan Félix De la Cruz Urrieta
Raúl Antonio Echegaray Guzmán
Edward Yair García Morales
Mayra Guadalupe Goxcon Chacha
José Martín Hernández Rodríguez
Irma Pérez Hernández
Norma Rodríguez Patraca
Jaszal Utrera Ortega

Informe de Actividades 2020-2021
Pertenencia y Pertinencia

Contenido

INTRODUCCIÓN	6
I. Liderazgo académico	6
Programa 4. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	6
Área de Integración de Recursos Documentales	6
a. Desarrollo de acervos	6
b. Organización bibliográfica y procesamiento físico	11
c. Resumen y resultados del PTI 2017-2021.....	13
Área de Servicios Bibliotecarios	15
a. Préstamo a domicilio y consulta en sala	16
b. Servicios a estudiantes en Programa CTU.....	18
c. Área de Servicios Informáticos (ASI)	19
d. Resumen de Servicios Bibliotecarios de 2017 a 2021	22
II. Visibilidad e impacto social	25
Programa 5. Vinculación y responsabilidad social universitaria	25
Reflexionario Mocambo	25
a. Actividades culturales de lectura y escritura	25
b. Resumen de logros en el Reflexionario 2017-2021	26
Programa Desarrollo, organización y servicios en bibliotecas	27
Programa 7. Cultura humanista y desarrollo sustentable.	31
Programas transversales.....	31
a. Programa de Salud Integral	31
b. Sustentabilidad	33
c. Inclusión	34
III. Gestión y gobierno	35
Programa 9. Gobernanza universitaria	35
a. Capacitación	35
b. Sistema de Gestión de la Calidad de la UV (SGCUV)	36
c. Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo (SUGIR) ...	37
Programa 10. Financiamiento	38
a. Programa AMI de la UNESCO	38
Programa 11. Infraestructura física y tecnológica	38
a. Préstamo y renta de espacios	38
b. Administración de bienes y mantenimiento del edificio	39
Siglas y acrónimos.....	41

Contenido de gráficas

Gráfica 1. Comparación de adquisición de material bibliográfico por períodos	8
Gráfica 2. Adquisición de material bibliográfico por fondo	9
Gráfica 3. Acervo actual de las colecciones	10
Gráfica 4. Procesamiento físico mensual	11
Gráfica 5. Procesamiento físico por periodos	12
Gráfica 6. Adquisición de material bibliográfico por períodos	14
Gráfica 7. Solicitudes de préstamo a domicilio	16
Gráfica 8. Número de préstamos interbibliotecarios	17
Gráfica 9. Número de consultas en sala 2017-2021	18
Gráfica 10. Pláticas de inducción a los servicios bibliotecarios	19
Gráfica 11. Asistentes a los talleres CIA	21
Gráfica 12. Asesoría y orientación a usuarios	22
Gráfica 13. Crecimiento en actividades de lectura	25
Gráfica 14. Bibliotecas participantes en el Programa de Vinculación	27
Gráfica 15. Capacitaciones de catalogación, clasificación y automatización para bibliotecas escolares	28
Gráfica 16. Asistentes a talleres de animación de lectura	29
Gráfica. Ecuación 17. Servicio Social y Prácticas Profesionales en el Programa de Vinculación	30

Contenido de tablas

Tabla 1. Adquisición de material bibliográfico por fondo	9
Tabla 2. Adquisición de libros impresos por áreas del conocimiento	9
Tabla Tabla 3. Total, actual de las colecciones	10
Tabla 4. Usuarios atendidos por tipo de servicio virtual	20
Tabla 5. Resumen estadístico de los servicios bibliotecarios	23
Tabla 6. Usuarios atendidos en los últimos 4 años	24
Tabla 7. Programas de salud	32
Tabla 8. Asistentes a los círculos de diálogo	33
Tabla 9. Capacitaciones en los últimos 4 años	36
Tabla 10. Uso de espacios por año	39

Resumen estadístico USBI-VER

Septiembre 2020 – Agosto 2021

Se resumen las estadísticas de usuarios, acervos y servicios ofrecidos en USBI-Veracruz

A. Usuarios

Indicador	Cantidad
Facultades	16
Centros de investigación	1
Institutos de investigación	4
Técnico superior y universitario	5
Licenciatura	32
Posgrados	39
Alumnos	14,366
Académicos	1,290
Usuarios inscritos en préstamo	719

B. Acervos: existencias y procesamiento

Acervos	Cantidad
Colección general	46,204 vols.
Colección consulta	1,686 vols.
Colección reserva	382 vols.
Tesis	1,286 vols.
Material audiovisual	116 vols.
Publicaciones periódicas	2549 vols.
Acervo Total	52,223 vols.
Nuevas adquisiciones	856 vols.
Procesamiento técnico	856 vols.
Procesamiento físico	1,084 vols.

C. Servicios bibliotecarios

Servicios	Cantidad
Entrada usuarios	547
Préstamos sala	360
Préstamos a domicilio	266
Visitas guiadas	7
Pláticas de inducción a los servicios bibliotecarios	354
Cubículos utilizados	0
Usuarios de cubículos	0

D. Servicios informáticos

Indicador	Cantidad
Capacidad de asientos	130
Usuarios atendidos	1,670
Uso de Ofimática	0
Uso de internet	0
Uso Bases de datos	0
Asesoría virtual	798
Eq. cómputo: en playas	50
Equipos: aula electrónica	41

E. Capacitación

Talleres y pláticas	Cantidad
Talleres CIA: estudiantes	39
Estudiantes en talleres CIA	785
Profesores en talleres CIA	87
Cursos, seminarios y talleres para el personal	34
Asistencia de personal a capacitación	205

F. Eventos culturales: Reflexionario

Actividades culturales	Cantidad
Martes de Lectores y Lecturas	41
Días nacionales y mundiales del libro	02
Semana UV de la lectura	01
Talleres literarios (todo año)	80
Talleres infantiles	32
Ciclo de cine de autor	40
Círculos de lecturas andantes	88
Presentaciones de libros	05
Slam y Jam de poesía	06
Semana SeLee	01
Talleres temporales	05
Charlas, conversatorios, divulgación	10
Lecturas dramatizadas virtual	03
Renta usuarios externos*	15
Total	329

*Desde 2015 y hasta enero de 2020 los ingresos por renta del espacio se administraron con la Fundación UV, pero a finales de febrero de 2020 se abrieron dos POA para ser administrados desde USBI-Ver.

G. Infraestructura

Superficies físicas	
Edificio	5,425 m ²
Asientos	1,150
Áreas verdes	4,714 m ²
Espejo de agua	1,710 m ²
Estacionamiento	40 cajones
Sala de usos múltiples	100 asientos
Videoconferencias	250 asientos
Galería	190 m ²
Reflexionario Mocambo	726 m ²

H. Uso de espacios

Espacios para eventos	Cantidad
Exposiciones – Galería	03
Préstamo de espacios	0
Renta de espacios	0
Total, de eventos realizados	03

INTRODUCCIÓN

El quehacer de la Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI), en la Región de Veracruz, se consigue con el desempeño del capital humano que la conforma. Su misión y visión está alineada con el Plan de Desarrollo de Dependencias Administrativas (PlaDDE) de la Dirección General de Bibliotecas (DGB) y con los ejes y programas del Programa de Trabajo Estratégico (PTE) Tradición e Innovación 2017-2021 de la Universidad Veracruzana. El desarrollo y organización bibliográfica de las colecciones, los servicios bibliotecarios presenciales y virtuales brindados, la necesaria gestión administrativa, así como las actividades de apoyo cultural, hacen de la biblioteca un lugar para la búsqueda, localización y consulta de información, así como para el encuentro con la cultura. El orden de los apartados de este informe atiende al que presenta el PTE de la UV, considerando los ejes y programas en los que USBI-Ver participa.

I. Liderazgo académico

Programa 4. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico

Área de Integración de Recursos Documentales

a. Desarrollo de acervos

Antes de brindar los servicios bibliotecarios, es necesario contar con los recursos informativos, y tenerlos accesibles de más eficientemente posible. El primer paso para la disponibilidad de la información es su adquisición. Durante el período 2020-2021, debido a la pandemia, el suministro de materiales bibliográficos se derivó principalmente del Programa para el Fortalecimiento de la Calidad Educativa (PFCE), y de los Fondos financieros 912 y 787; además de donaciones de material bibliográfico, recibidas desde la DGB. Este año no existió el apoyo de las donaciones particulares recibidas en la biblioteca, ni materiales entregados por los usuarios como pago de cuotas por retrasos en sus préstamos.

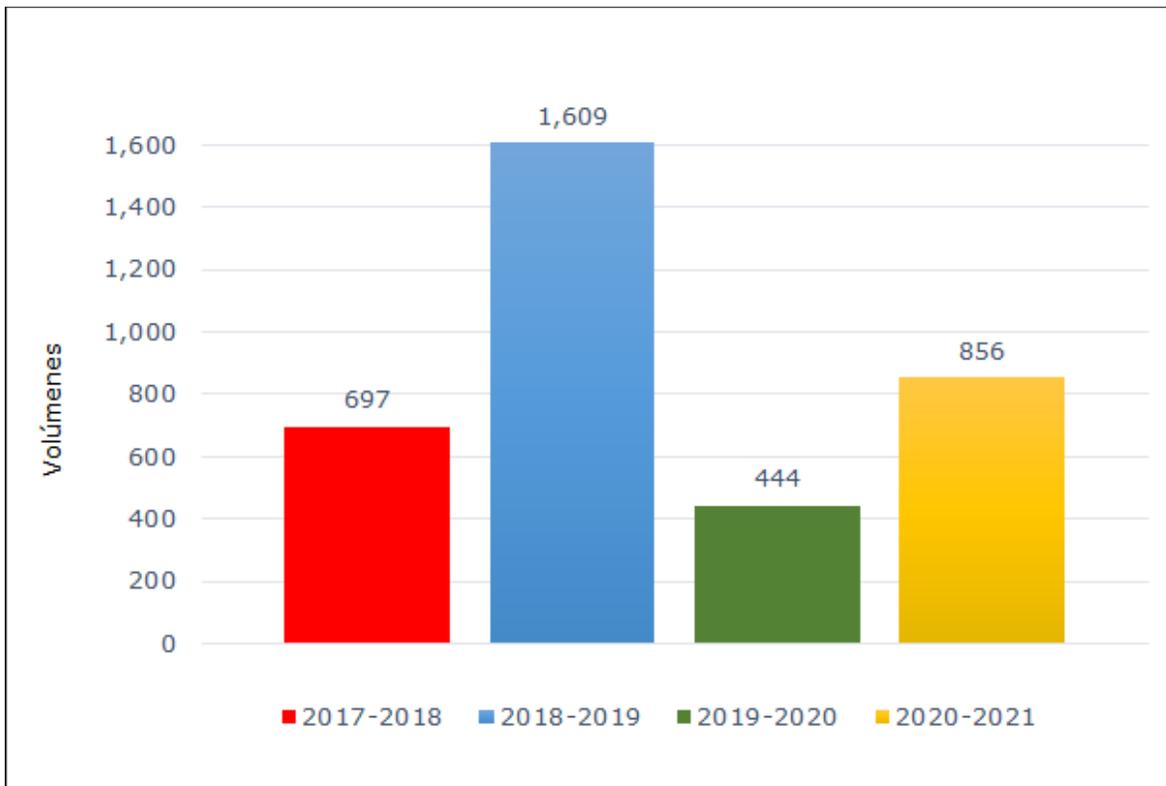
La primera atención en cuanto al desarrollo de acervos la reciben los programas educativos del Campus Mocambo. Esto es, aquellos programas que se ofertan en las Facultades de: Ciencias y Técnicas de la Comunicación, Contabilidad, Educación Física, Deporte y Recreación, Odontología y Pedagogía; de igual manera los programas del Sistema de Educación Abierta (SEA) y del Instituto de Medicina Forense. En segundo término, también son atendidas las necesidades de información de los planes de estudio pertenecientes al resto de las entidades académicas e institutos y centros de investigación de la Región Veracruz en la Universidad.

En el periodo de septiembre 2020 a agosto 2021 el material bibliográfico adquirido fue de 517 títulos y 856 volúmenes, recibido a través de 4 remesas de libros. Este crecimiento en el acervo, lo ubica como el segundo año más alto dentro del PlaDDE 2017-2021. Hubo un incremento del 92% en comparación con el año pasado. Y no obstante la afectación por el COVID-19, que restringió el trabajo presencial, en el Área de Integración de Recursos Documentales, como en las áreas de servicio de la biblioteca, se realizó teletrabajo. Fue así como se elaboraron las requisiciones y se solicitó la adquisición de los recursos documentales que demanda la comunidad universitaria.

En abono al desarrollo de acervos y considerando la necesidad del acceso virtual de los recursos informativos, se realizó, en plan piloto, la adquisición a perpetuidad de libros electrónicos. Su compra fue requerida a través de 2 requisiciones remitidas a la Dirección de Recursos Materiales, cuyos títulos fueron seleccionados con el apoyo de la comunidad de profesores. Los recursos financieros utilizados provienen de un PbR 131, caracterizado como autofinanciable. Así, se ha requerido la compra de 105 títulos para los programas educativos del Campus Mocambo, cuya consulta será a través de un lote de cinco tabletas electrónicas entregadas a USBI-Ver por la DGB. De igual manera, con recurso gestionado desde la DGB para el desarrollo de acervos de USBI-Ver, se han comprado 70 volúmenes en la Feria Internacional del Libro Universitario que año con año lleva a cabo la UV, realizada en esta ocasión por primera vez, en formato virtual.

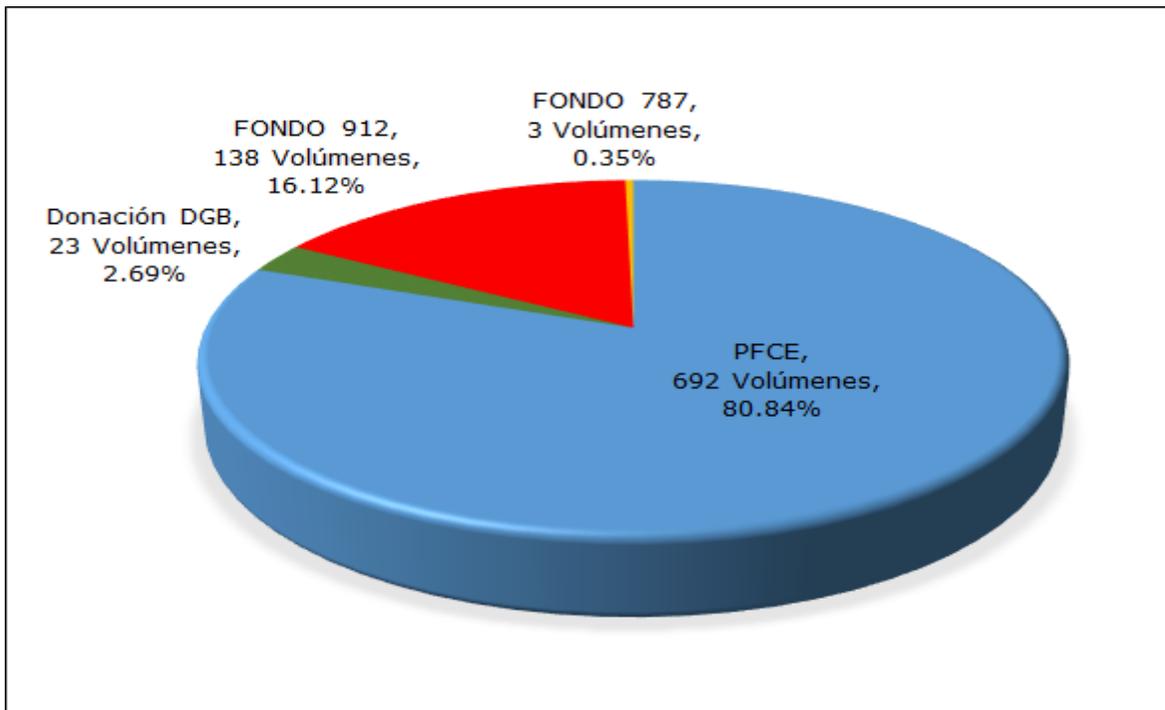
Para el análisis retrospectivo del desarrollo del acervo, se muestra la Gráfica 1: Comparación de adquisición de material bibliográfico por

períodos. Aquí se aprecia el desarrollo que ha tenido la adquisición de material bibliográfico impreso en los últimos 4 periodos que comprende la actual administración universitaria. Gracias a la actividad en la gestión administrativa, que ha mantenido la Universidad a pesar de la pandemia, se continuó, sobre todo en este último año, con las actividades que involucran la integración de recursos documentales a las bibliotecas; sin importar que la biblioteca haya estado cerrada por un largo período.



Gráfica 1. Comparación de adquisición de material bibliográfico por períodos

El detalle del ejercicio presupuestal para el desarrollo de los acervos se encuentra en la gráfica No. 2, y en las tablas 1 y 2 que se presentan enseguida. La adquisición de material bibliográfico quedó de la siguiente manera: con recursos PFCE se adquirieron 692 volúmenes, que representan el 80.84%; con el fondo 912 fueron adquiridos 138 volúmenes, siendo el 16.12% del total durante el año; las donaciones enviadas por la DGB significan un 2.69% con 23 volúmenes; y finalmente, con el fondo 787 se compraron 3 volúmenes, representando un 0.35%. Las Áreas de Humanidades y Económico-Administrativas fueron las que obtuvieron el mayor beneficio, según se detalla en la Tabla No. 1.



Gráfica 2. Adquisición de material bibliográfico por fondo

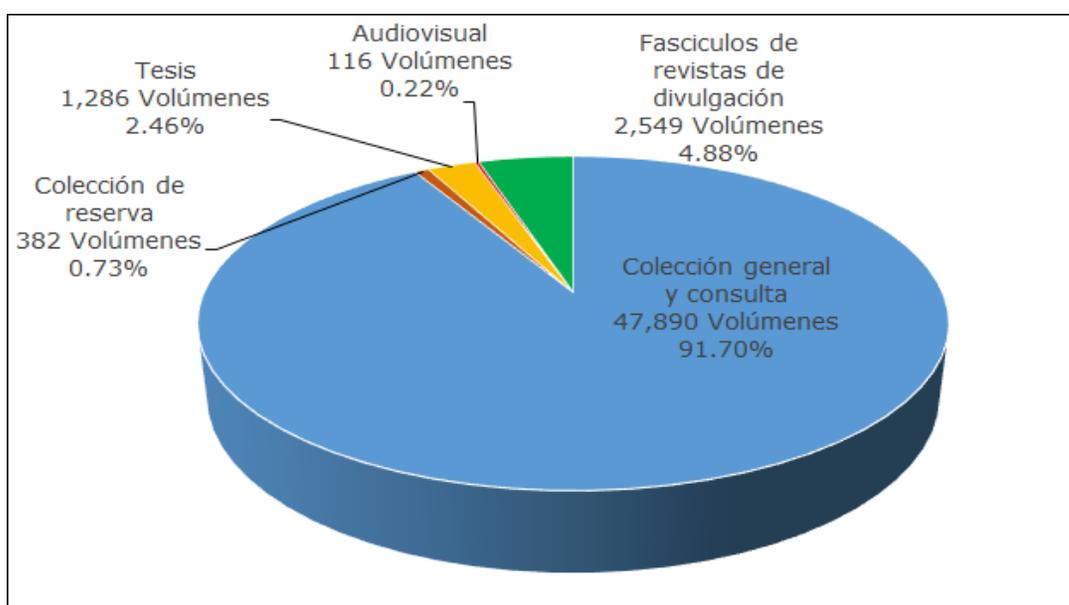
Forma de Adquisición	Títulos	Volúmenes
PFCE	399	692
Donación DGB	10	23
FONDO 912	107	138
FONDO 787	1	3
Total	517	856

Tabla 1. Adquisición de material bibliográfico por fondo

Áreas del Conocimiento	Títulos	Volúmenes
Artes	26	37
Biológicas Agropecuarias	13	16
Ciencias de la Salud	18	39
Económica Administrativas	135	243
Humanidades	261	417
Técnica	64	104
Total	517	856

Tabla 2. Adquisición de libros impresos por áreas del conocimiento

EL acervo en estantería no sufrió cambio significativo, pues debido a la falta de trabajo presencial solo aumentó la cantidad de volúmenes que conforman la colección general y la colección consulta, incrementándose de 47,057 a 47,890 volúmenes. Éstos representan el 91.70% del total del acervo; las tesis (1,286 volúmenes), conforman el 2.46%; el material audiovisual (116 volúmenes), son el 0.22%; las publicaciones periódicas con 2,549 volúmenes representan el 4.88%; y finalmente, la colección de reserva está conformada con 382 volúmenes, integrando el 0.73% restante. Este detalle se aprecia en la Gráfica 3: Acervo actual de las colecciones, y también en la Tabla 3: Acervo actual de las colecciones.



Gráfica 3. Acervo actual de las colecciones

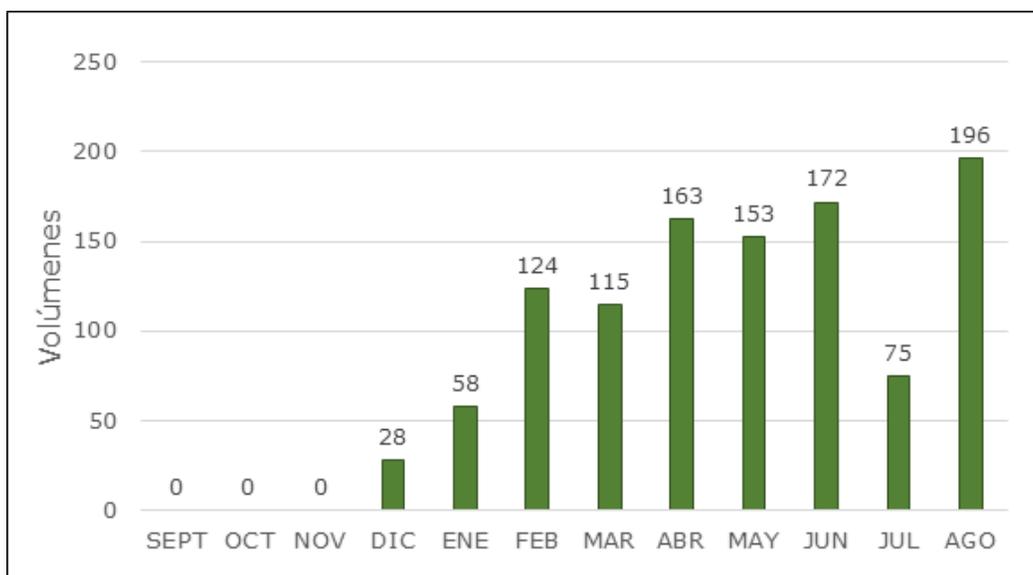
Colecciones	Títulos	Volúmenes
Libros (suma de colección general y consulta)	26,135	47,890
Fascículos de revistas de divulgación	2,489	2,549
Tesis	1,286	1,286
Audiovisual	48	116
Otros (Colección de reserva)	219	382
Total	29,660	51,367

Tabla 3. Total, actual de las colecciones

b. Organización bibliográfica y procesamiento físico

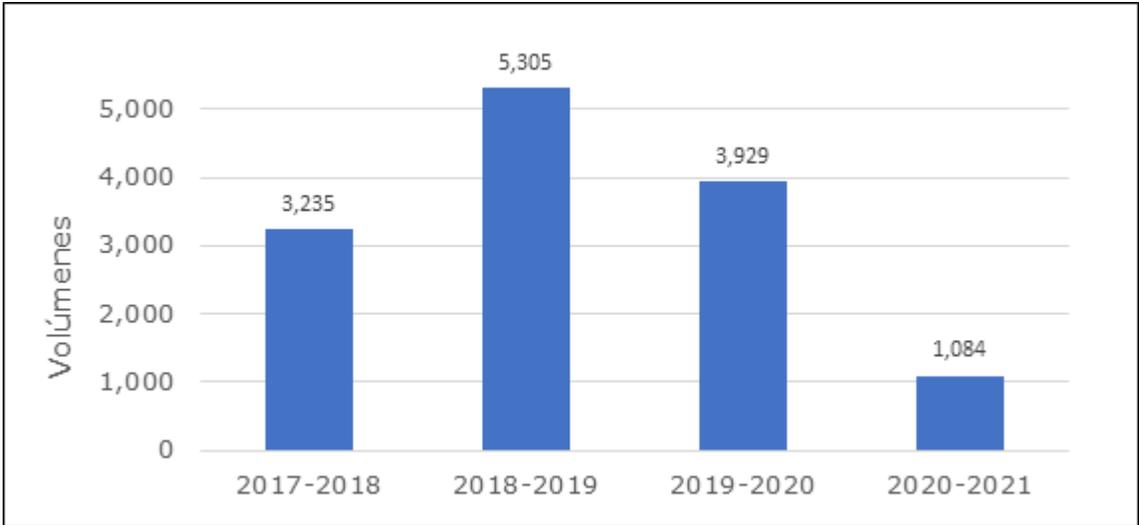
Además del desarrollo de acervos, otras actividades significativas del Área de Integración de Recursos Documentales son la conclusión de la organización bibliográfica, la realización del inventario y el descarte del material. Primeramente, para concluir el proceso de organización bibliográfica, el cual es realizado en su mayor parte la DGB, en USBI-Ver se llevó a cabo la asignación de folios a los 856 volúmenes remitidos a USBI-Veracruz, integrándolos así a la base de datos de esta biblioteca.

A la vez, y en una segunda fase de la organización de los acervos, está el procesamiento físico. Durante este año se procesaron físicamente 1,084 volúmenes; véase Gráfica No. 4; trabajo realizado por personal técnico, una vez que el semáforo sanitario permitió la incorporación laboral en jornadas escalonadas y en horarios flexibles. Esta actividad se ve reflejada mensualmente a partir de diciembre del 2020, cuando hubo la autorización para iniciar labores. Con estas tareas -conclusión de la organización bibliográfica y el procesamiento físico-, se actualiza el catálogo bibliográfico en línea, posibilitando el acceso y recuperación de los recursos documentales físicamente en la biblioteca, una vez que son trasladados al área de servicios.



Gráfica 4. Procesamiento físico mensual

El resumen para el período 2017-2021 del procesamiento físico de los libros, se muestra en la Gráfica No. 5. Es oportuno mencionar que además de procesar físicamente el 100% de los libros nuevos que se reciben en las remesas, cada año también se realiza procesamiento a cierta cantidad de libros que necesitan renovación de etiquetas por ilegible o por corrección de la signatura topográfica. Durante todo el período se trabajaron 13,553 volúmenes. Y tomando como base el año 2017-2018 para analizar el flujo de trabajo realizado, en el segundo año (2018-2019) hubo un incremento del 63.99%; en el siguiente año (2019-2020) se apreció todavía un aumento, que es del 21.45%; pero en el presente año (2020-2021) hubo un decremento del 66.5% en el procesamiento físico de los libros. Esto a pesar de que ya se incorporó a sus labores el personal operativo, sin embargo, no se labora en la jornada completa.



Gráfica 5. Procesamiento físico por periodos

Atendiendo la normativa institucional se llevó a cabo el inventario anual de recursos documentales para el período 2020-2021. Éste se realizó en los meses de septiembre a noviembre del 2020, obteniendo la cantidad de 47,461 volúmenes inventariados y 32 recursos documentales no localizados. Este trabajo se llevó a cabo de manera colaborativa con el personal del Área de Servicios Bibliotecarios, quienes después de haber leído el código de barras de cada libro a través del módulo Inventarios del Sistema Koha, buscaron los ítemes no localizados. Como conclusión de esta importante labor, se elaboró el acta administrativa correspondiente y fue enviada a la DGB.

c. Resumen y resultados del PTI 2017-2021

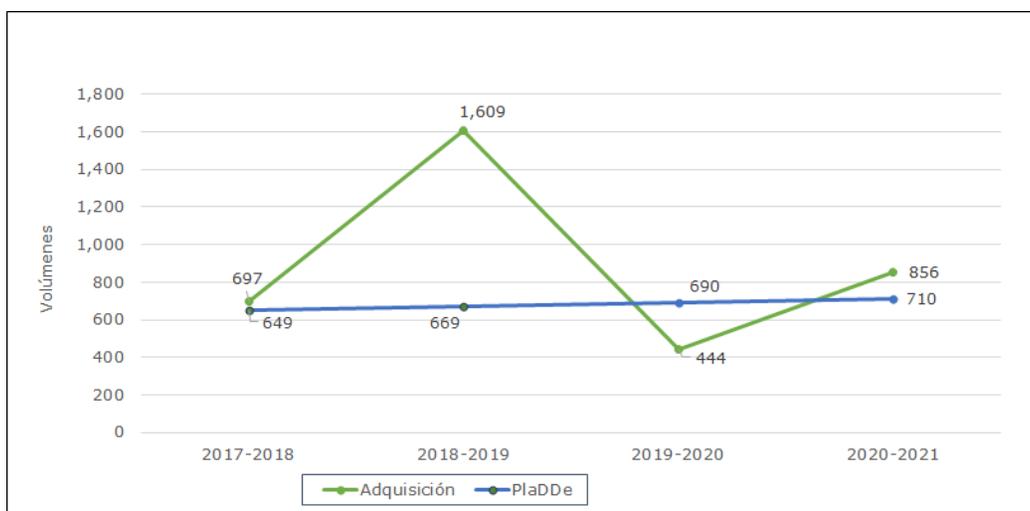
A lo largo de estos 4 años se pudieron alcanzar las metas trazadas en el Eje 1, Programa 5 del PTI 2017-2021. Así se cumplió con el propósito de año con año ir actualizando y aumentando del porcentaje de bibliografía de los planes estudios que se imparten en las entidades académicas e instituto de investigación del Campus Mocambo, así como de los programas del SEA, y en general de los planes de estudio de las distintas Facultades de la Región Veracruz.

En este último periodo del Programa de Trabajo Estratégico, se logró, por primera vez en la biblioteca, solicitar vía requisición, a través de la Dirección de Recursos Materiales, la compra de libros electrónicos, los cuales cubrirán algunas necesidades de las áreas Económica-Administrativa, Humanidades y Ciencias de la Salud. Las carreras beneficiadas son: Contaduría, Cirujano Dentista, Educación Física, Comunicación y Pedagogía, con un total de 105 volúmenes electrónicos, con la facilidad de ser visualizados en las tabletas con las que cuenta la biblioteca.

En cuanto a la organización bibliográfica, se procesaron 2,340 títulos y 3,606 volúmenes nuevos adquiridos en a través de 22 remesas, véase Gráfica No. 6. Estas nuevas adquisiciones fueron exhibidas presencialmente, mostrándolas al personal bibliotecario, directores y secretarios académicos de las facultades involucradas, privilegiando el potencial de uso. Igualmente, se hizo una intensa difusión a través de correos electrónicos y en la página web de USBI.

Se completó al 100% la organización bibliográfica y el procesamiento físico de todos los recursos documentales en el Sistema Integral Bibliotecario en cada uno de los periodos del PTI. Se hizo el procesamiento técnico y físico de 13,553 volúmenes. Los recursos documentales ya integrados a la base de datos fueron entregados al Área de Servicios Bibliotecarios para su integración a la estantería, como lo marca el Programa Estratégico en la Meta 2. Complementar al 100% la organización bibliográfica y el procesamiento físico de todos los recursos documentales alimentados a la base de datos tanto por la DGB, como

aquellos procesados localmente, la catalogación y clasificación de cada uno de los recursos documentales recibidos en la biblioteca.



Gráfica 6. Adquisición de material bibliográfico por períodos

Durante el período 2019-2020 se avanzó con la integración de 517 tesis en formato impreso, un gran avance considerando el marcado rezago que existía en esta colección, y en este periodo (2020-2021) se continua con el arduo trabajo de lograr la integración del 100% de las tesis impresas en el Sistema Integral Bibliotecario. A la par se empezaron a subir las tesis electrónicas a los repositorios institucionales, actividad que no se había podido cumplir, plasmando con estas acciones la Meta 3. Integrar al acervo, al Sistema Integral Bibliotecario o al Repositorio institucional de la Biblioteca Virtual (BiV), el 100% de la colección de tesis, según las políticas establecidas Integrar al acervo y al Sistema Integral Bibliotecario el 100 % de la colección de tesis disponibles en formato impreso.

En cada periodo se realizaron los inventarios anuales, el mantenimiento físico de los materiales bibliográficos, así como el descarte, consiguiendo que el catálogo muestre al 100% el acervo disponible en la estantería. De esta maners se cumple con la Meta 4. Mantener depurado al 100% el acervo a través de la realización del inventario anual y del mantenimiento físico, consiguiendo una corresponsabilidad entre el catálogo y el acervo físico; así como conservar el acervo en buen estado y con información actualizada.

En cada periodo se realizaron exhibiciones presenciales de las nuevas

adquisiciones al personal bibliotecario, directores y secretarios académicos de las facultades involucradas, así como una intensa difusión a través de correos y en la página web de USBI, cumpliendo con la meta 5. Asegurar que el 100% de la comunidad universitaria reciba las notificaciones de las nuevas adquisiciones y que conozca de ellas también a través de una intensa difusión montando al menos una exhibición virtual-presencial por cada grupo de remesas recibidas a la vez.

Desde el periodo anterior se avanzó con la integración de 517 tesis en formato impreso, un gran avance considerando el marcado rezago que existía en esta colección, y en este periodo se continúa con el arduo trabajo de lograr la integración del 100% de las tesis impresas en el Sistema Integral Bibliotecario, y a la par comenzó la integración de las tesis electrónicas a los repositorios institucionales. En cada periodo se realizaron los inventarios anuales y el mantenimiento físico de los materiales bibliográficos, consiguiendo una corresponsabilidad entre el catálogo y el acervo.

Área de Servicios Bibliotecarios

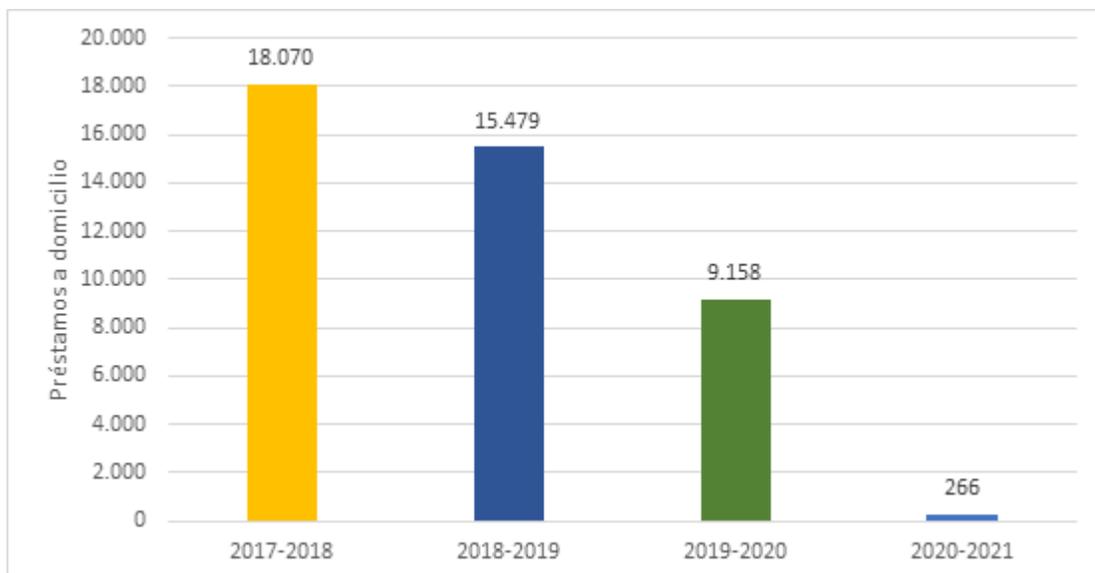
Este periodo de contingencia no permitió que los servicios presenciales se brindaran de manera convencional, o no en su totalidad; por tanto, se realizaron acciones para dar acceso a la información cumpliendo con las medidas sanitarias, y evitando una mayor movilidad del usuario. Acciones emprendidas:

- a. Préstamo a domicilio por cita a través de un formulario.
- b. Elaboración e implementación de un protocolo durante la apertura de los servicios.
- c. Generación de constancias de no adeudo en línea, gestionado por la Dirección General de Bibliotecas, en colaboración con la Coordinación Regional de Bibliotecas se realizó una guía para los estudiantes. Optimización del uso del buzón físico para la devolución de recursos documentales.
- d. Pláticas de inducción virtual, sobre los servicios bibliotecarios.
- e. Realización y difusión de video sobre los servicios bibliotecarios.
- f. Diseño colaborativo e implementación de formulario para las asesorías virtuales.
- g. Escaneado de información bajo demanda para usuarios.

- h. Aplicación de medidas sanitarias en el cuidado de los materiales que se reciben en devolución.
- i. Apertura de la biblioteca con las medidas sanitarias correspondientes.

a. Préstamo a domicilio y consulta en sala

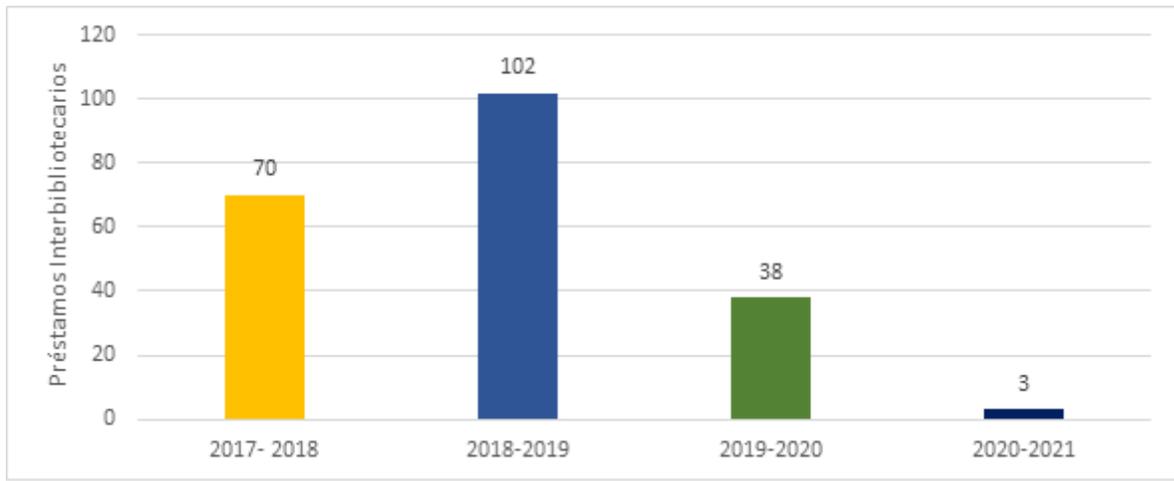
El préstamo externo de los recursos documentales impresos de USBI es uno de los servicios centrales en apoyo a la academia. Los usuarios, profesores y estudiantes tienen acceso a recursos informativos que forman parte de la currícula de los programas educativos, teniendo, por tanto, el sustento teórico para el proceso enseñanza-aprendizaje de las distintas experiencias educativas de los programas académicos. (Véase la imagen 1) Como se puede observar el servicio disminuyó en gran medida del año 2019-2020 al año 2020-2021. Se atribuye esta reducción drástica del 97.10% a la contingencia sanitaria, pues la biblioteca cerró sus puertas durante casi ocho meses. Cabe mencionar que el mes con mayor demanda fue febrero de 2021, se espera que en los próximos periodos haya una recuperación en la estadística de los servicios, véase Gráfica 7.



Gráfica 7. Solicitudes de préstamo a domicilio

Por otra parte, se encuentra el préstamo interbibliotecario que amplía el acervo disponible de la biblioteca, gracias a que también se pueden solicitar en préstamo los recursos documentales de cualquiera de las bibliotecas que forman parte del Sistema Bibliotecario de la Universidad. En la Gráfica 8, presentada enseguida, se muestra una imagen similar al préstamo a domicilio en donde la baja es la constante

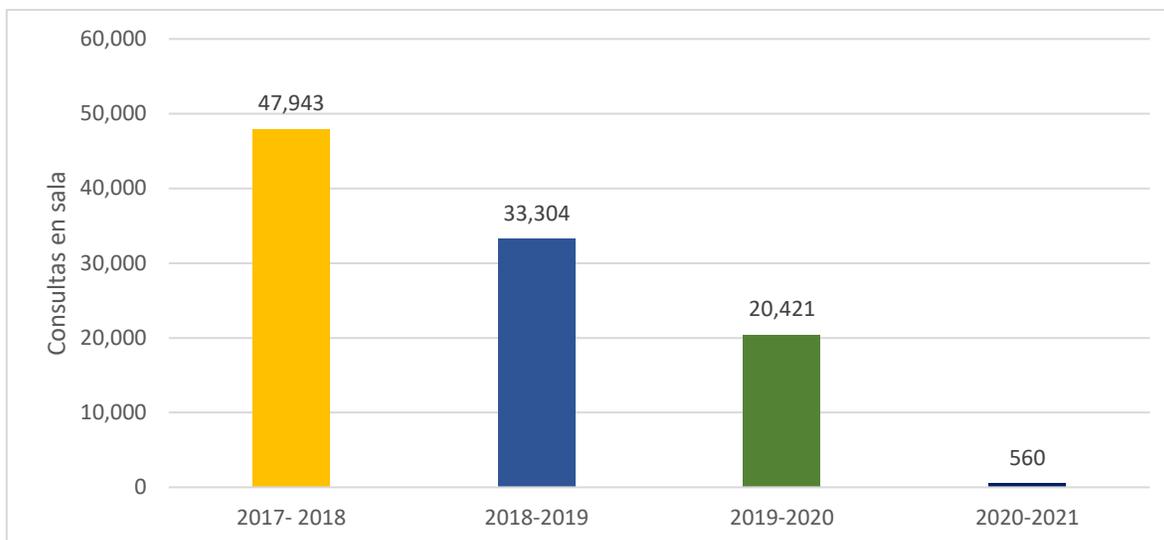
en los últimos dos años. Y de nuevo la reducción acelerada del 92.11% del último año, es debido a las condiciones de confinamiento y de clases virtuales que se tienen en la Universidad.



Gráfica 8. Número de préstamos interbibliotecarios

El préstamo en sala o consulta interna es un servicio que no se ha podido brindar en su totalidad, por las razones derivadas de la pandemia y los trabajos de mantenimiento del edificio. En la Gráfica 9 se muestra una baja considerable de un 97.26%, respecto al periodo anterior. Los espacios de las salas de lectura presenciales se abrieron a la comunidad una vez que fueron entregados los trabajos de mantenimiento del edificio y de que tuvimos la incorporación del personal de limpieza a sus funciones.

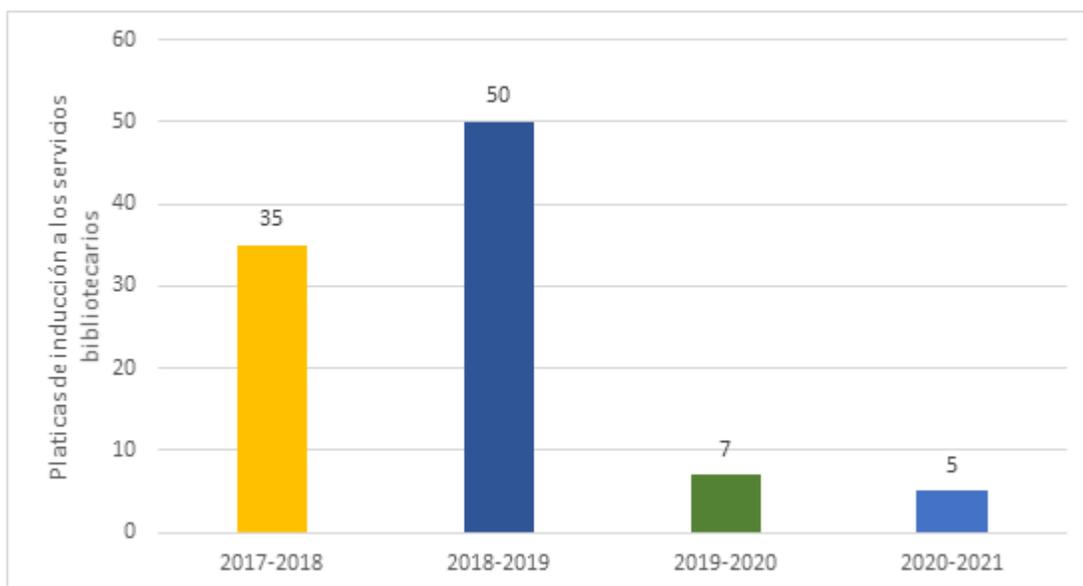
En atención al quehacer de la biblioteca, se han buscado alternativas que permitan continuar la labor como proveedores de información y establecer una figura de acompañamiento a la comunidad, tanto universitaria como de público en general. Algunas acciones aplicadas están vinculadas con la difusión en el uso de los recursos de la Biblioteca virtual UV, la digitalización parcial de material impreso y, además, mantener disponible el servicio de fotocopiado en apoyo principalmente, a los usuarios externos.



Gráfica 9. Número de consultas en sala 2017-2021

b. Servicios a estudiantes en Programa CTU

Las pláticas de inducción a los servicios bibliotecarios dentro del *Programa Conoce Tu Universidad (CTU)* se brindaron en línea. Para esto se realizó un video en septiembre de 2020, con la finalidad de dar a conocer los espacios y los servicios disponibles a la comunidad. Por tanto, las cifras bajas de siete y cinco pláticas brindadas en los últimos dos años del actual período 2017-2021. En la Gráfica 10 se puede observar que hubo una reducción que representa el 28.57% respecto al año pasado. Los programas educativos que recibieron estas pláticas fueron Pedagogía, Enfermería, Histotecnólogo Embalsamador, Maestría en Medicina Forense y los programas del Sistema de Enseñanza Abierta: Administración, Contaduría y Derecho. Aunque la asistencia aumentó respecto al año pasado en un 28.73% con un total de 354 participantes.



Gráfica 10. Pláticas de inducción a los servicios bibliotecarios

c. Área de Servicios Informáticos (ASI)

Durante la presente situación extraordinaria de contingencia sanitaria por COVID-19, se suspendieron los servicios informáticos presenciales, principalmente el préstamo de equipos de cómputo, lo que derivó en una estadística nula para algunos renglones, como es el préstamo de los equipos de cómputo. Y bien, para contrarrestar esta situación se privilegiaron, cada vez en mayor medida, a lo largo de los meses, los servicios virtuales, entre ellos los cursos y talleres para el acceso a los recursos informativos en línea. Información que será detallada más adelante en otros apartados.

Mientras tanto, es oportuno mencionar que además de la emergencia sanitaria hubo otros motivos que redujeron los servicios. Vale mencionar que la pandemia llegó cuando no se había concluido con la renovación de la infraestructura de red y estaba todavía en proceso el cambio de la fibra óptica, trabajos que iniciaron a finales de 2019, pero por el confinamiento tuvieron que pararse en marzo 2020. También el mantenimiento de cambio de piso detuvo la atención en el Área de Servicios Informáticos, pues se desconectaron todos los equipos de cómputo, tanto del aula electrónica como de las playas de cómputo, cerrando por completo el servicio presencial en toda el área.

En total se dispone de 116 equipos de cómputo para atención a los usuarios. La distribución de los equipos es como sigue: 50 equipos se utilizan para préstamo a los usuarios; 41 están ubicados en el aula electrónica; 21 equipos están dispuestos en 5 módulos asignados a la consulta del catálogo en línea, renovación de préstamos y registro de estadística de uso del acervo; 2 equipos se utilizan para la auto-asignación de equipos de las playas de cómputo; y 2 equipos más para el registro de acceso de usuarios.

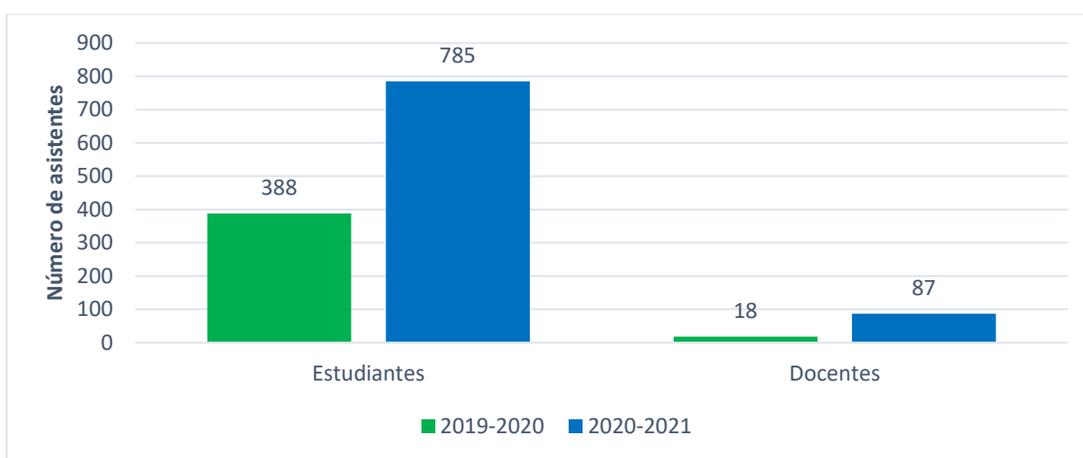
En este año se recibieron de la DGB siete equipos nuevos para reemplazo de los equipos más obsoletos que tienen entre 10 hasta 17 años de uso, y que representan más del 85% del total de equipos. Además, de los 7 equipos nuevos ya mencionados, se adquirió con fondos propios, un equipo con características especiales para software de diseño, ingeniería y arquitectura, como por ejemplo AutoCAD, con el cual se cubrirá la necesidad de los estudiantes de Ingeniería, que requieren el uso de software para la elaboración de sus proyectos y trabajos académicos.

Los servicios virtuales se privilegiaron de manera sustantiva, urgidos porque la información llegara a quien la requería. Por tanto, se difundió y atendió intensamente la asesoría virtual y los talleres sobre Competencias Informativas para el Aprendizaje (CIA), que fueron brindados tanto por Zoom como por Teams. De esta manera se intensificó el apoyo a la comunidad universitaria en la búsqueda, acceso y recuperación de información. En el periodo 2020-2021 se atendieron 1,670 usuarios virtualmente, en comparación con los 750 del periodo anterior, en donde los talleres, y parte de la asesoría era presencial. Ambos servicios aumentaron en un 122.67%. Ver la Tabla 4.

Período	Usuarios por tipo de servicio		Total de usuarios
	Asesoría	Talleres CIA	
2019-2020	344	406	750
2020-2021	798	872	1,670

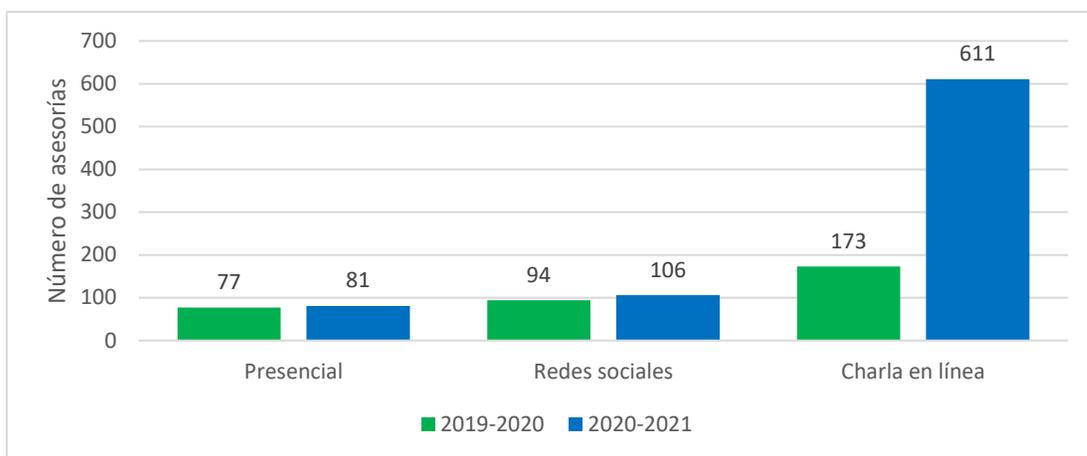
Tabla 4. Usuarios atendidos por tipo de servicio virtual

Así pues, enfatizando la oportunidad de la capacitación del usuario de la información, los cursos y talleres virtuales han sido un valioso recurso para potenciar el uso de la Biblioteca Virtual (BiV). Por tanto, en el ámbito de formación de usuarios sobre el acceso y recuperación de información en línea, dentro del periodo 2020-2021 se impartieron 39 talleres CIA. En la Gráfica 11 se puede apreciar que en esta ocasión se capacitó a 872 personas, entre estudiantes y profesores, cifra que representa un aumento del 114.78% de asistencia, en comparación con el periodo anterior, en donde fueron atendidas 406 personas.



Gráfica 11. Asistentes a los talleres CIA

Revisando a detalle, hubo una mejora importante en el servicio de asesoría virtual. La Gráfica 12 muestra que se ha atendido un total de 798 asesorías sobre los servicios bibliotecarios en general y sobre la búsqueda, acceso y recuperación de información. Particularmente se atendieron los siguientes usuarios: a través de la charla en línea (611), por las redes sociales (106) y de manera presencial (81). Este servicio, que se ofrece por igual a la comunidad de académicos y estudiantes UV, aumentó en un 131.98% con respecto al periodo anterior, en el cual se brindaron solo 344 asesorías.



Gráfica 12. Asesoría y orientación a usuarios

Finalmente, es de interés mencionar que el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) son imprescindibles para acceder a la información académica. En este momento de pandemia en donde el confinamiento es la recomendación para evitar contagios y parar el problema de salud humana, las oportunidades que nos brinda la tecnología son fabulosas ante la necesidad de consultar los recursos informativos virtuales que la Universidad pone a disposición de la comunidad por medio de la Biblioteca Virtual (BiV).

Así es que, los cursos y talleres brindados, han privilegiado el incremento en el uso de los libros electrónicos de texto, así como de artículos de revistas y otras fuentes de información en línea. Que si bien no se cuenta con estadística que informe sobre el aumento en las consultas de los diversos recursos informativos que hay en la BiV, los académicos reconocen la diversidad, acceso y disponibilidad de libros y otras valiosas publicaciones que están en las bases de datos tanto contratadas ante CONRYCyT, bases de datos de acceso abierto y libros de texto electrónicos que están en la modalidad 24/7 virtualmente, para atender las necesidades del proceso enseñanza-aprendizaje, así como de la investigación.

d. Resumen de Servicios Bibliotecarios de 2017 a 2021

Se resumen en esta sección los servicios presenciales y virtuales de USBI-Ver durante los últimos cuatro años. Primeramente, se muestra la Tabla 5, que presenta, en forma general, los servicios de préstamos de recursos

documentales, visitas guiadas y cuántas personas accedieron a las instalaciones para solicitar uno u otro servicio.

Tomando como base el periodo 2017-2018 se aprecia en la Tabla 5, una disminución progresiva de los servicios. Considerando los servicios totales por año, hubo una reducción de 19.53% en el período 2018-2019; esta disminución continuó avanzando y fue del 36.98% en el período 2019-2020; y finalmente en el período 2020-2021 la disminución en cantidad de servicios llegó a un 94.59%, comparándola con los datos del 2017-2018. Las razones están vinculadas principalmente a las condiciones en que se encontraba el edificio de USBI y al clima caliente, húmedo y lluvioso de la región, así como al confinamiento por COVID-19.

Servicios bibliotecarios	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Préstamos a domicilio	18,070	15,479	9,158	266
Préstamo en sala o consulta interna	47,943	33,304	20,421	560
Préstamo interbibliotecario	70	102	37	3
Préstamo interbibliotecario internacional	0	0	1	0
Expedición de constancias de no adeudo	1,211	1,170	937	782
Renovación en línea de préstamos	15,330	14,640	9,957	340
Visitas guiadas-pláticas de inducción	35	50	7	5
Cubículos prestados	5,969	6,575	4,427	0
Accesos a la biblioteca	200,055	180,615	120,898	476
Total	88,628	71,320	44,945	2,432

Tabla 5. Resumen estadístico de los servicios bibliotecarios

En segundo término, respecto a la atención brindada en Servicios Informáticos, en la Tabla 6 se presenta también un comparativo de los cuatro últimos años. Hubo una disminución de los servicios presenciales como son el préstamo de equipos de cómputo, en donde durante el

periodo 2018-2019, comparado con el año anterior, se tuvo una caída del 28.30%; de igual manera, comparando con el período 2017-2018, durante el periodo 2019-2020, hubo una disminución del 54.86% de los servicios, y con respecto al periodo 2020-2021 se observa una drástica disminución del 85.46%.

Usuarios Atendidos por Servicio				
Período	Servicios Informáticos	Talleres CIA	Asesorías	TOTALES
2017 - 2018	33,905	1,123	-{460	35,488
2018 - 2019	23,903	1,084	457	25,444
2019 - 2020	10,735	406	344	11,485
2020 - 2021	0	872	798	1,670

Tabla 6. Usuarios atendidos en los últimos 4 años

Sabemos que la emergencia sanitaria de COVID-19 suspendió los servicios presenciales y por tanto el efecto en la reducción de los reportes estadísticos es evidente. Sin embargo, cabe destacar que, ante esta situación de pandemia, en el periodo 2020-2021 se avanzó en la difusión y atención de los servicios virtuales, mostrando un aumento en los talleres CIA de 114.78% y en las asesorías virtuales de 131.98%; experiencia que nos invita a continuar con la sinergia que la demanda de información evidencia.

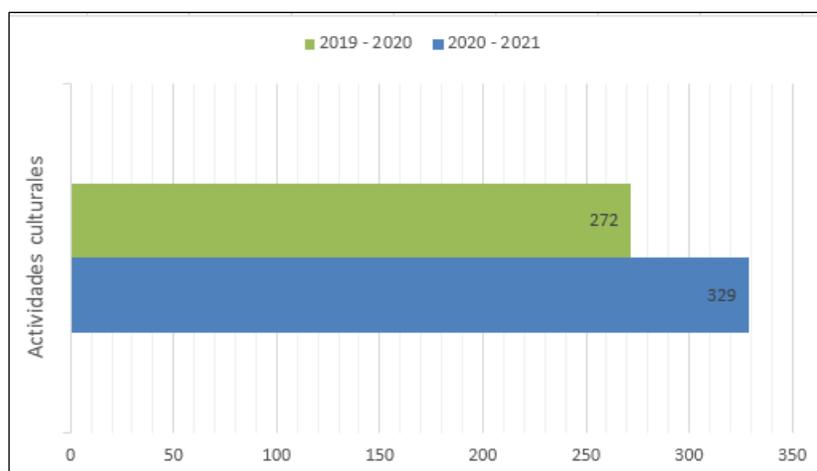
II. Visibilidad e impacto social

Programa 5. Vinculación y responsabilidad social universitaria

Reflexionario Mocambo

a. Actividades culturales de lectura y escritura

En este periodo el Espacio Cultural Reflexionario Mocambo logró adaptarse con rapidez al cambio que implicó migrar a la realización de actividades culturales desde la virtualidad, para atender las recomendaciones de distanciamiento social como medida ante la pandemia del Coronavirus. Durante estos doce meses se logró un incremento de 272 a 329. Véase Gráfica 13. Esta mejora representa un incremento del 21%.



Gráfica 13. Crecimiento en actividades de lectura

Las actividades realizadas están relacionadas con la promoción de la lectura y la escritura, y se llevan a cabo en el Foro Martes de Lectores y lecturas y el Programa Andantes. Véase imágenes 2 y 3. Todas las actividades están abiertas a la comunidad local; sin embargo, las presentaciones de libros en el Foro le abonan muy certeramente al Programa Universitario de Formación de Lectores, que fue creado en el interés de favorecer la formación integral del estudiante, considerando la lectura de ficción.

Además de las actividades antes anotadas, se comparten otras narrativas audiovisuales de calidad, como es el cine de autor; actividad que gracias

a la virtualidad ha ido ganando adeptos fuera del alcance local-regional, teniendo seguidores fuera del país. Véase Imagen 4.

Los últimos tres años han sido un periodo de resistencia y adaptación en el cual se logró consolidar un donativo externo del Programa Desarrollo Arte y Cultura de Citibanamex, al tiempo que se contó con el constante apoyo de Vicerrectoría Veracruz para mantener y mejorar las condiciones de infraestructura y se le confirió solidez al proyecto mediante la gestión de un Programa Operativo Anual POA/Presupuesto basado en Resultados (PbR) que otorga certeza administrativa al espacio desde la Coordinación Regional de Difusión Cultural y Extensión Universitaria, apoyos que confluyen de manera colaborativa y ordenada de acuerdo con los lineamientos de USBI Veracruz.

b. Resumen de logros en el Reflexionario 2017–2021

Estos cuatro años han significado un proceso de crecimiento y consolidación para el Espacio Cultural Reflexionario Mocambo, cosa muy entendible si consideramos que fue inaugurado el 28 de agosto de 2015. Son años cruciales en su desarrollo, periodo en el que se ha consolidado su visibilidad e impacto como espacio que vincula con diversidad de comunidades bajo un programa articulado de actividades artísticas y culturales pertinentes, que son puente entre la universidad y distintos sectores de nuestra sociedad, formando comunidades, favoreciendo la creación, brindando talleres, siendo foro abierto e inclusivo, fungiendo como un espacio seguro donde se practica la no violencia.

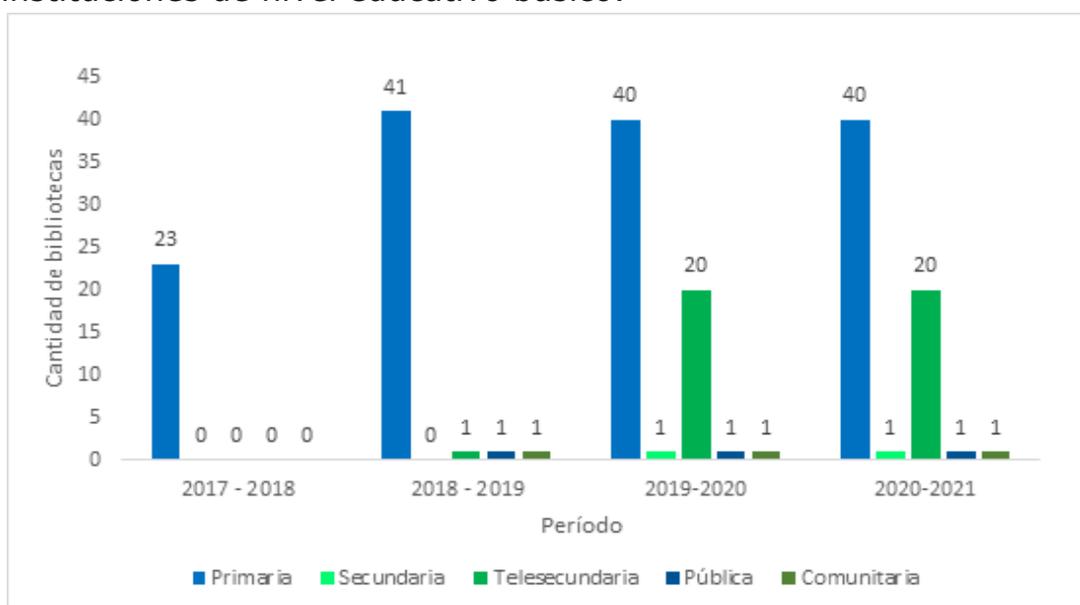
El Reflexionario Mocambo ha brindado un lugar de pertenencia para la comunidad universitaria, estudiantes y académicos, donde se combina la cafetería, con las salas de lectura y el foro escénico. Un espacio dedicado a la promoción de la lectura y de las artes escénicas. Véase Imagen 5. Este crecimiento solo ha sido posible gracias a la constancia en la programación artística y cultural de calidad, lograda en buena medida con recursos provenientes de donativos externos, así como con el apoyo decidido de Vicerrectoría Veracruz para otorgar certeza operativa y dar mantenimiento al edificio, así como a la afortunada sinergia que desde su nacimiento ha tenido con la dirección de USBI Veracruz.

Colaboración, certeza, visión, constancia, sinergia y adaptabilidad son las principales características de un proyecto que nació como un sueño y en

agosto de 2021 cumple seis años de ser una realidad que está abonando a la identidad de nuestro campus Mocambo.

Programa Desarrollo, organización y servicios en bibliotecas

La vinculación en USBI Veracruz, se ha promovido bajo el trabajo estratégico de organización y automatización de las bibliotecas escolares que integran este Programa en la Región Veracruz. Gracias a las gestiones realizadas por esta dependencia y la coordinación con algunas otras asociaciones, a través del Programa de Vinculación Desarrollo, organización y servicios en bibliotecas, las instituciones de educación básica han comenzado a dinamizar sus bibliotecas escolares. Lo anterior se refleja en la Gráfica 14, donde se observa la cobertura que, al período 2020-2021, ha logrado abarcar el programa, al brindar un acompañamiento a 63 bibliotecas en instituciones de nivel educativo básico.

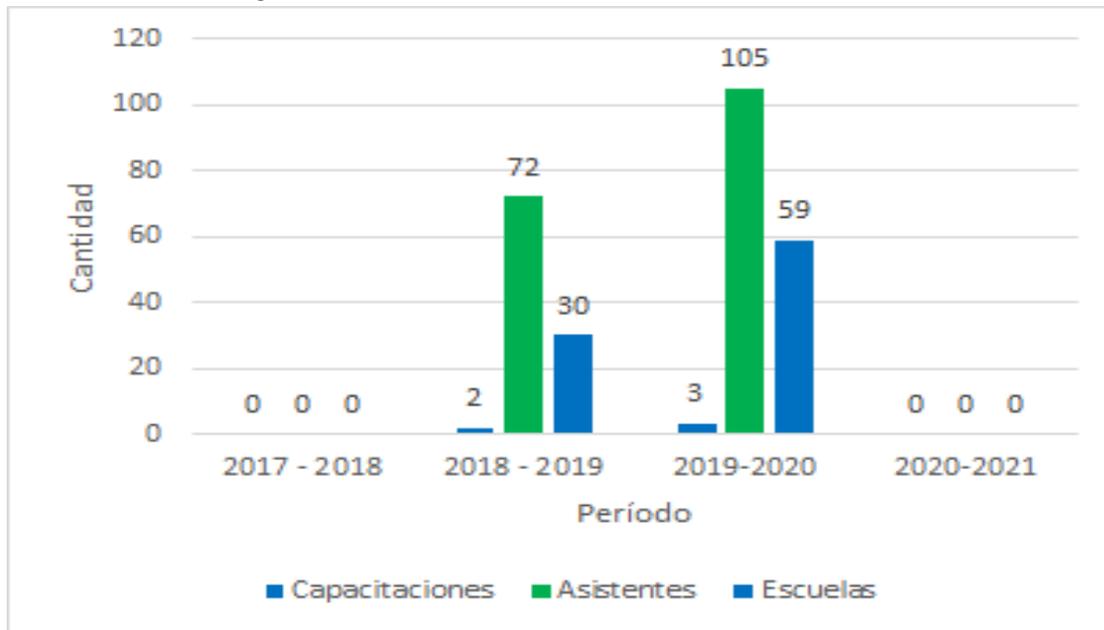


Gráfica 14. Bibliotecas participantes en el Programa de Vinculación

La automatización de acervos ha sido uno de los dos ejes medulares dentro del Programa de Vinculación. Actividad en proceso de ser consolidada con la implementación de una versión abreviada del software Koha, denominada Koha Vinculación. A lo largo de este período se ha depurado en su totalidad la base de datos en dicho sistema. Con lo anterior, en abril del 2021 se ha comenzado con la reintegración del catálogo virtual y colectivo de la Red de Bibliotecas

Vinculación UV, siendo éste el gran resultante de un trabajo que se ha intensificado en los últimos cuatro años.

Por otro lado, la capacitación de los miembros del Comité de Biblioteca Escolar en las escuelas participantes es un elemento importante para la integración del catálogo colectivo, en la Región Veracruz. Sin embargo, como lo refleja la Gráfica 15, la irrupción de actividades presenciales ha complicado la proyección de capacitaciones durante el período 2020-2021. No obstante, se han comenzado a diseñar cápsulas informativas referentes a cómo organizar bibliográficamente los acervos en la biblioteca escolar, para integrar el catálogo. Esta iniciativa deriva de la necesidad por continuar con el trabajo que previamente se ha realizado, en tanto los profesores y estudiantes se reincorporan a sus centros de trabajo.



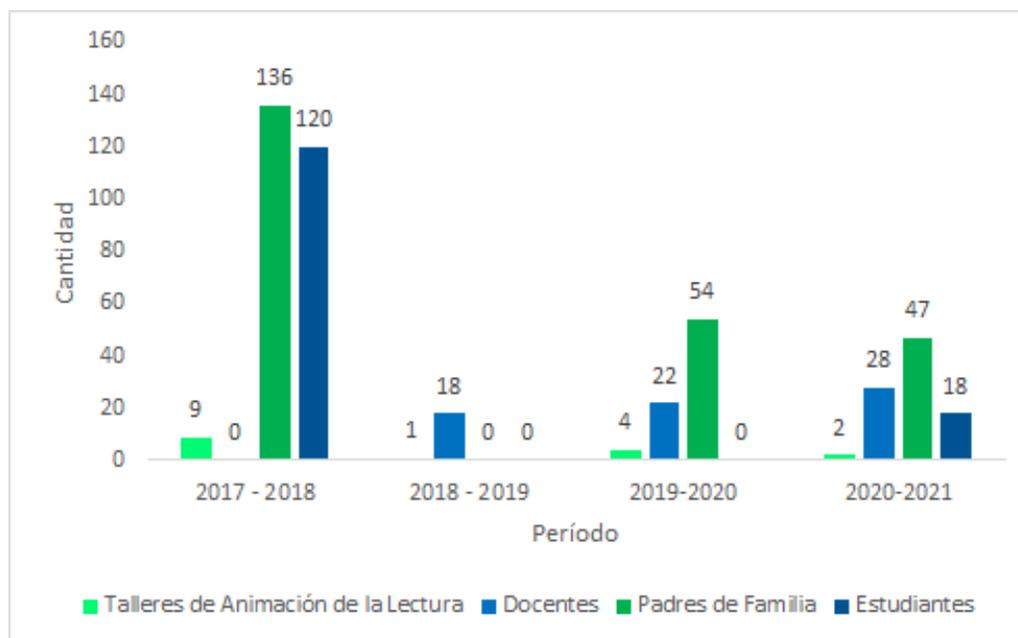
Gráfica 15. Capacitaciones de catalogación, clasificación y automatización para bibliotecas escolares

Por otro lado, es elemental para que este programa de vinculación se mantenga operando, contar con el apoyo en la coordinación de las actividades hermanadas con otras dependencias y asociaciones. Así, en marzo del 2021 se concluyó el apoyo para las entregas de acervos de libros del Club Rotario Boca del Río Costa de Oro, atendiendo todos los protocolos y medidas sanitarias. Por otro lado, se articularon mecanismos para lograr la participación de 13 estudiantes

de cinco distintas escuelas, quienes formaron parte de la Muestra Literaria en el marco de la Semana UV de la Lectura 2020.

Además, se logró que cerca de 150 estudiantes de secundaria y telesecundaria se incorporaran al Proyecto: Queremos paz celebrado en abril del 2021. Para la realización de estas dos últimas actividades, se trabajó en coordinación con el Reflexionario Mocambo.

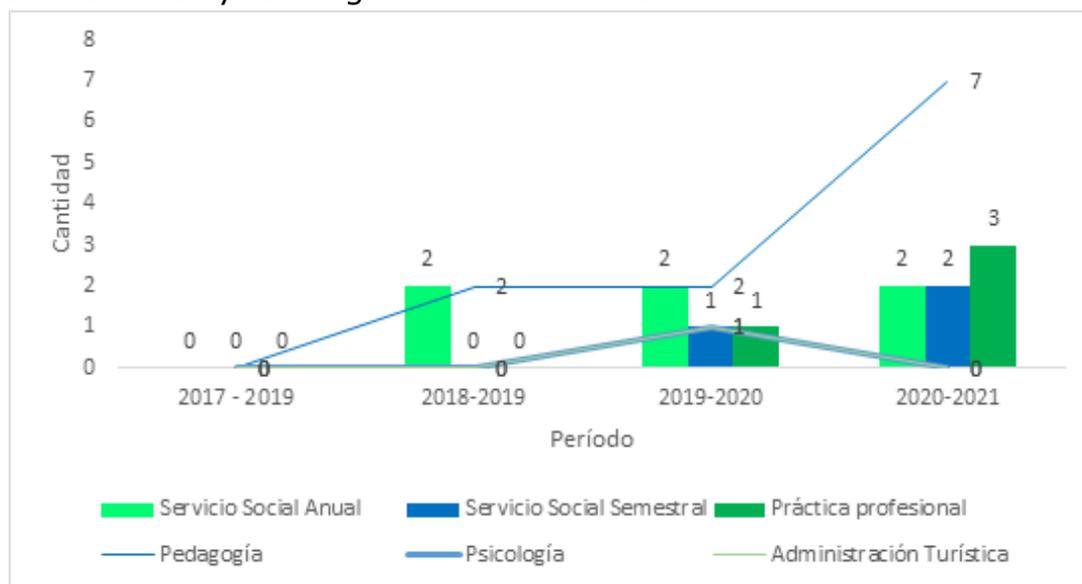
La promoción de la lectura por placer y la sensibilización humana sobre la importancia de los referentes lectores, es otro de los ejes que se fortalecen a través de la oferta de talleres sobre animación de la lectura. De esta manera, el Programa de Vinculación no solamente busca favorecer el quehacer docente-estudiante desde un entorno bibliotecario, sino que ha involucrado a padres y madres de familia, con la intención de concientizar la importancia de la lectura en el desarrollo académico y social de jóvenes y niños. De esta manera, pese al decremento en la cantidad de talleres y la participación de la comunidad de las bibliotecas escolares, se han mantenido la oferta de talleres en entorno virtuales, tal y como se muestra en la Gráfica 16.



Gráfica 16. Asistentes a talleres de animación de lectura

La sensibilización de la comunidad universitaria, en torno a la necesidad de favorecer la literatura, la creatividad y humanización, es una de las

acciones que complementan el Programa de Vinculación. Como se muestra en la Gráfica 17, se ha incrementado el involucramiento de estudiantes de Servicio Social, quienes colaboran en las capacitaciones, talleres e incluso, diseñan programas de intervención en favor de las competencias lectoras. Por ejemplo, en el presente período se diseñó, en conjunto con estudiantes de prácticas profesionales y especialistas en lectura, un proyecto titulado El lado divertido de la lectura dirigido a alumnos de 4° grado de primaria, cuyo propósito fue potenciar la creatividad y la imaginación a través del fomento de la lectura.



Gráfica. Ecuación 17. Servicio Social y Prácticas Profesionales en el Programa de Vinculación

Resumen de logros: Vinculación con bibliotecas 2017-2021

A lo largo del período 2017-2021, gracias a la labor que se ha gestado desde el quehacer bibliotecario y ante la responsabilidad universitaria, como un actor incidente en los estudiantes de nuestra sociedad, USBI Veracruz ha destacado como un espacio que conecta más a allá de comunidad UV. La integración de la Red de Bibliotecas Vinculación UV, ha conectado a 63 bibliotecas escolares y más de 10 mil usuarios en nivel básico. Así mismo, ha destacado como agente promotor de la literatura infantil y juvenil, acrecentado los acervos bajo la coordinación de la entrega de más de mil títulos y facilitando talleres de animación de lectura con docente, estudiantes y padres y madres de familia.

Por otro lado, se ha desempeñado un punto de socialización a través de los diversos Encuentros de Comités de Bibliotecas Escolares, en donde se

ha testificado cada uno de los frutos del quehacer en la biblioteca, por parte de la comunidad escolar. Es así que se refleja en el valioso impacto en la formación de las estudiantes, si se incide en la formación temprana de los estudiantes. Este programa de vinculación puede considerarse un programa piloto. Esto último, sin duda alguna, ha de permitir generar mayores competencias en los jóvenes de la región, quienes en un futuro próximo se incorporan a esta máxima casa de estudios.

En apoyo a la vinculación y responsabilidad social universitaria, USBI-Veracruz realizó por primera vez, en octubre de 2019, el Congreso BIBESCO, dirigido a docentes, padres de familia, estudiantes, profesionales especializados, promotores y mediadores de lectura, bibliotecarios, autoridades y otros agentes cercanos a los entornos de la educación. Con el interés de renovar el concepto de biblioteca escolar se atendieron tres grandes temáticas en seis mesas de trabajo: automatización de los acervos, dinamización de los servicios, la lectura en la formación integral de niños y jóvenes, experiencias en comunidades lectoras, redes virtuales y uso de las TIC en el fomento a la lectura.

La comunidad interesada atendió al llamado y hubo una buena participación. Se tuvo una asistencia de 162 personas, provenientes de distintas partes del país, provenientes de universidades, escuelas de educación media superior y educación básica; entre ellos 28 ponentes. A la par, se realizaron tres talleres: Automatización de la biblioteca escolar con Koha; Leer y escribir de forma placentera en la biblioteca; Catalogación básica y clasificación con Dewey. La asistencia a los talleres también fue nutrida; 87 personas asistieron a los mismos, dejando buenos comentarios, pues muchos de los participantes era la primera vez que recibían capacitación en favor de la biblioteca escolar.

Programa 7. Cultura humanista y desarrollo sustentable.

Programas transversales

a. Programa de Salud Integral

Participamos en un total de 3 ferias de la salud en línea: Difusión Cultural, Facultad de Medicina, USBI-VER, se suspendieron actividades presenciales y por tal motivo se implementó realizar las ferias de la salud de manera virtual.

Feria de la Salud de Difusión Cultural, realizada el 30 septiembre 2020, tuvo el tema Sabiduría y Conocimiento, hasta la fecha cuenta 671 reproducciones en Facebook. La actividad que se realizó fue: "Platica sobre la Biblioteca virtual", con 99 usuarios atendidos de manera virtual en la plataforma zoom. (Véase imagen 6)

Feria de la Salud de la Facultad de Medicina, realizada el 21 de octubre 2020, tuvo el tema Humanidad y amor, hasta la fecha cuenta con 908 reproducciones en Facebook. La actividad que realizar fue: "Yoga para canalizar el stress y ansiedad", con 75 usuarios atendidos de manera virtual en la plataforma zoom. (Véase imagen 7)

Organización de la 52° Feria de la Salud en USBI-VER, realizada el 04 de diciembre 2020, tuvo el tema Templanza y Trascendencia, hasta la fecha cuenta con 789 reproducciones en Facebook. 2,063 personas alcanzadas quienes disfrutaron de la programación. (Véase imagen 8)

En lo que va del periodo septiembre 2020- agosto 2021 se han distribuido por medio del dispensador de condones 300 preservativos entre la comunidad de usuarios de la biblioteca esta se vio afectada ya que por cuestiones de la pandemia la biblioteca permaneció cerrada por mucho tiempo. (Véase tabla 7) En este periodo se pauso el programa de gimnasia laboral por la contingencia COVID-19. No se facilitaron las pláticas informativas, debido a que no contamos con alumnos ya que somos una dependencia.

Programa Salud Integral Feria de la Salud Virtual		
Sedes	Beneficiados	Reproducciones Facebook (A la fecha)
a) Difusión Cultural	99 alumnos	671
b) Facultad de Medicina	75 alumnos	908
c) USBI-VER	2,06 3 asistentes	789
Distribución de preservativos	300 distribuidos	--

Tabla 7. Programas de salud

b. Programa de Sustentabilidad

La administración de USBI ha mantenido a lo largo de varios años el cuidado del entorno, atendiendo la implementación de varios programas, en donde también se incluye la sustentabilidad humana. En el período 2017-2021 sobresalen las siguientes acciones, que traen beneficio no sólo para la comunidad universitaria, sino que incuyen al usuario externo, pues por la naturaleza de los mismos, se vinculan con la sociedad.

Sustentabilidad humana. Desde su creación, en USBI se han atendido cercanamente cursos en torno al cuidado de los recursos humanos que laboran en la dependencia. En el 2017 surgió la iniciativa de los *Círculos del diálogo para la sustentabilidad del ser*, por parte de una auxiliar bibliotecaria, que lo implementa en su área de trabajo, como legado del Diplomado de Sustentabilidad para la Vida que cursó y que fue impartido por la Coordinación de Sustentabilidad en la región. con la finalidad de conectar voluntades, compartiendo saberes de expertos en torno a la sustentabilidad humana.

En sesiones de una hora y media se abordaron cada vez, temas distintos, utilizando la técnica de los círculos del diálogo profundo. En la Tabla 8 se muestra el resumen de la cantidad de sesiones y asistentes beneficiados que se tuvieron durante este período. Lamentablemente durante el período 2020-2021, se suspendió esta actividad, que está a cargo de dos colaboradoras afiliadas al SETSUV.

Período	Cantidad de Sesiones	Asistentes
2017-2018	15	324
2018-2019	28	588
2019-2020	7	301

Tabla 8. Asistentes a los círculos de diálogo

Agua Segura (Bebederos): En el año 2018 se instalaron dos bebederos para estudiantes (uno en cada nivel del edificio) y dos módulos purificadores de agua para el consumo del personal. Con estas acciones se reduce el consumo de agua embotellada, se utilizan menos combustibles fósiles asociados con la distribución de botellas y por lo

mismo se generan menos residuos; por lo que se convierte en una opción sustentable para el consumo de agua en esta dependencia.

Mantenimientos bebederos: Periódicamente, dos veces por año, desde su instalación, se realiza el mantenimiento de los purificadores de agua de los bebederos, garantizando con esta acción el funcionamiento óptimo de los dispensadores de agua, así como la confianza de quienes consumen el agua.

Análisis del agua: Desde la instalación de los bebederos y con la finalidad de conocer y garantizar la calidad del agua que se ofrece, se realiza periódicamente el análisis bacteriano, para ofrecer garantía de agua libre de bacterias y segura para el consumo de los usuarios y del personal de la dependencia. Los reportes del mantenimiento y análisis del agua, acreditan la calidad del agua que se consume.

Reciclaje: Durante los 4 periodos que se informa, la USBI se ha encargado responsablemente de los desechos que genera, realizando la separación de materiales para reciclar, además de recolectar mediante depósitos de tapas y baterías, dichos residuos son clasificados y se entregan en centros de acopio, en apoyo de grupos vulnerables de nuestra sociedad.

c. Inclusión

Como resumen del período 2017-2021, se presentan algunas acciones fortaleciendo la inclusión de las personas con discapacidad. USBI-Ver se incorporó a las actividades y reuniones mensuales de la Coordinación del Programa Universitario de Educación Inclusiva a Personas con Discapacidad en agosto de 2019, al nombrar a una persona de la dependencia como enlace ante dicha Coordinación.

Como una responsabilidad ante los Derechos Humanos, se han de considerar las necesidades de las personas con discapacidad al momento de brindar los distintos servicios bibliotecarios. Por tanto, y ante la necesidad de mejora, miembros del personal de confianza, administrativo, técnico y manual, asistieron al taller *La Universidad*

inclusiva: estrategias de inclusión hacia las y los estudiantes con discapacidad; taller ofrecido por la Coordinación de Inclusión en la región, obteniendo una mejor visión respecto a las necesidades de usuarios invidentes, personas en sillas de ruedas o personas con discapacidad auditiva en la biblioteca. Se colaboró también con la aplicación del *Cuestionario sobre inclusión educativa de estudiantes con discapacidad en la UV*, el cual fue aplicado a usuarios de la biblioteca Y finalmente se participó virtualmente en taller sobre lenguaje de señas.

En lo que respecta a las mejoras de las instalaciones físicas, se colocaron dos barandales para seguridad y facilitar el acceso de las personas con discapacidad, uno se colocó en la rampa que va de las escaleras externas a la puerta de entrada de la biblioteca; el otro, se encuentra adentro del edificio, en las escaleras para ingresar al área de servicios informáticos. Igualmente, se mejoró la rampa de acceso de la calle a las instalaciones, la cual había sido bloqueada con la nueva barda perimetral que rodea todo el Campus Mocambo.

III. Gestión y gobierno

Programa 9. Gobernanza universitaria

a. Capacitación

Gracias a la capacitación se logra un mejor acercamiento a los objetivos de los planes a corto y a mediano plazo a nivel de la dependencia e institucional, pues se busca que el personal adquiera las competencias necesarias para su correcto desenvolvimiento laboral. Con la actual situación y las formas de trabajo a las que nos hemos ido adaptando por el COVID-19 se han cancelado los planes de capacitación del personal y, en algunos casos, se reprogramaron capacitaciones agendadas a lo largo del ciclo.

Si bien lo anterior se ve reflejado en la disminución de capacitaciones en comparación con el ciclo anterior, en donde se alcanzaron hasta 56 capacitaciones (véase tabla 9), la actual pandemia no ha sido justificación para no realizar capacitaciones, y se ha optado por vías virtuales, como lo son las videoconferencias y de este modo, acudir a cursos, talleres, foros y congresos de forma virtual, gestionando un total de 24 capacitaciones.

Tipo	Septiembre 2017- agosto 2018	Septiembre 2018- agosto 2019	Septiembre 2019- agosto 2020	Septiembre 2020- agosto 2021
Congresos	4	5	7	3
Curso	13	7	38	17
Diplomado	1	0	0	0
Foro	0	0	1	0
Seminario	3	0	0	0
Taller	3	10	10	4
TOTAL	24	22	56	24

Tabla 9. Capacitaciones en los últimos 4 años

b. Sistema de Gestión de la Calidad de la UV (SGCUV)

En seguimiento a la certificación de los dos procesos ante el SGCUV con los que cuenta USBI Veracruz: préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio, en enero de 2021 se ratificó la certificación. Ésta es un recurso que favorece la acreditación de los programas educativos de las distintas entidades académicas. De acuerdo con los lineamientos de la norma ISO 9001-2015, se aplicó en octubre 2020 la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Bibliotecarios, teniendo como resultado el 83% de aceptación y satisfacción; tomando como media las respuestas de Siempre y Casi siempre.

En cuanto a las oportunidades de mejora de los servicios, la encuesta nos brinda datos a considerar. Se tiene un 17% de usuarios que no estuvieron del todo conformes con el servicio recibido; por lo que se deben de emprender mejoras en el servicio que abonen a la calidad del servicio, tales como: a) actualización del acervo bibliográfico, considerando los temas de interés de los estudiantes y directivos de las entidades académicas; b) la mejora de los espacios de la biblioteca que permita instalaciones más equipadas; y c) atender las necesidades de capacitación del personal que opera los servicios.

En favor del conocimiento de la operación del SGCUV, en el mes de diciembre se realizaron capacitaciones en línea con el personal que opera

los dos procesos certificados antes mencionados, incluyendo al personal afiliado al SETSUV no vulnerable y el personal de confianza y eventual que ha apoyado el Módulo de Circulación durante la pandemia. (Véase imagen 9 y 10).

c. Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo (SUGIR)

En noviembre de 2017 se conformó la Unidad Interna de Gestión Integral del Riesgo (UI-GIR) en USBI-Veracruz, integrada por ocho personas, incluyendo a la persona titular de la dependencia. Esta Unidad atiende cercanamente las recomendaciones de la Coordinación Regional del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo (SUGIR), a través de la persona enlace que asiste a las reuniones convocadas por esta Coordinación. Cada año se actualizan o ratifican los nombres que integran la Unidad Interna, con el fin de articular y fortalecer la gestión participativa y sustentable y estar más listos para reducir la vulnerabilidad y prevenir el riesgo en la dependencia, ante posibles incendios, terremotos u otras eventualidades.

En los tres primeros años del actual período rectoral, los miembros de la UI-GIR de USBI-Ver coordinaron el simulacro de sismo en enero y septiembre de cada año. De igual manera se brindaron pláticas sobre primeros auxilios, por parte de Protección Civil de Boca del Río. Desafortunadamente la pandemia afectó las actividades normales, por lo que en el periodo 2020-2021, solo se realizaron en el mes de septiembre las recargas de polvo químico seco a los 18 extintores de la biblioteca; y a un extintor E36 especial para el área de las oficinas.

A raíz de la emergencia sanitaria ante la enfermedad de COVID-19, se tiene instalado, a partir de septiembre de 2020, el filtro sanitario en la entrada de la dependencia; actividad que lleva a cabo personal de confianza y eventual. También, en el mes de marzo de 2021, se colaboró con los enlaces de Sustentabilidad y PSI para la colocación de la señalética sobre Universidad 100% libre de humo de tabaco; se cambió señalética en mal estado y se colocaron en lugares en donde hacían falta, favoreciendo un ambiente seguro protegiendo la salud.

Programa 10. Financiamiento

a. Programa AMI de la UNESCO

En apoyo a las competencias de alfabetización mediática e informacional que han de desarrollarse entre la comunidad universitaria de profesores estudiantes y a la vez entre el personal bibliotecario que media entre la información y el usuario, USBI-Veracruz gestionó financiamiento para la realización del Proyecto Currícula AMI de la UNESCO en la UV, cuyo objetivo general es revisar la Currícula de Alfabetización Mediática e Informacional (AMI) desarrollada por la UNESCO, a través de un curso y proponer mejoras a la currícula.

El objetivo del Programa AMI es que profesores y personal bibliotecario, conozcan e implementen la currícula AMI de la UNESCO en el plan de estudios de las materias y talleres que facilitan; y que derivado de la experiencia de tomar el curso, repliquen sus aprendizajes sobre las competencias AMI en sus comunidades escolares o entornos de aprendizaje; y a la vez, que retroalimenten la currícula AMI de la UNESCO, con el fin de que pueda llevarse a entornos de mayor cobertura. Para este propósito la UV y la UNESCCO firmaron un contrato financiero por \$9,100 USD. Se brindó el curso AMI para 30 participantes -profesores y personal bibliotecario-, se beneficiaron 3 facultades de dos regiones universitarias.

Programa 11. Infraestructura física y tecnológica

a. Préstamo y renta de espacios

USBI-Veracruz a lo largo de los años ha tenido un impacto favorable ante la comunidad universitaria y público en general, debido al préstamo de espacios a usuarios UV, y a la renta de estos mismos a usuarios externos. Sin embargo, en el período 2019-2020, debido a la contingencia mundial del COVID-19 los servicios de préstamo y renta se suspendieron temporalmente para seguir los protocolos de salud que se implementaron desde el 17 marzo de 2020; fecha en la que USBI-Veracruz cerró sus puertas hasta nuevo aviso. Además, de que en ese año se intensificó el

mantenimiento al edificio, y la mayoría de las áreas tuvieron que ser cerradas.

En la tabla 10 se puede apreciar que para este periodo 2020-2021 sólo se tuvieron dos eventos en Galería por parte de Difusión Cultural. De igual manera, se hace un contraste de los últimos cuatro años en donde se puede apreciar el número de espacios por área que se han venido prestando o rentando:

Espacio	2016- 2017	2017- 2018	2018- 2019	2019- 2020	2020- 2021
Sala de Usos Múltiples	250	215	196	123	0
Galería	6	13	3	3	2
Aula Electrónica	149	213	48	86	0
Patio Central	18	20	15	2	0
Sala de juntas Dirección	44	28	63	51	0
Renta de espacios	35	22	0	0	0
Videoconferencias	0	337	0	0	0
Explanada	4	3	2	0	0
Reflexionario Mocambo	249	174	238	0	0
Cubículos	0	0	9	1	0
Total	755	1,025	574	266	2

Tabla 10. Uso de espacios por año

Los espacios mayormente utilizados a través de los años son la sala de usos múltiples y el aula electrónica. Cabe mencionar que desde el periodo 2018-2019 USBI dejó de contar con los espacios de Videoconferencias, de igual manera con el Reflexionario Mocambo que desde el 2019 se dejaron de contabilizar ya que cuentan con su propio PbR (antes POA).

b. Administración de bienes y mantenimiento del edificio

La adquisición de bienes materiales es fundamental para la obtención de óptimos resultados. En el transcurso de este periodo, con los ingresos propios recuperados a pesar de la pandemia del COVID-19, se pudo

realizar la adquisición de un pintarrón blanco móvil, para la impartición de talleres a los estudiantes, una vez terminada la contingencia actual.

Con respecto al mantenimiento del inmueble, de los equipos de cómputo y otros, se tiene lo siguiente: se llevó a cabo el mantenimiento de las antenas (arcos) del sistema de seguridad, para el resguardo de los recursos documentales. De igual manera, se acompañó al personal de la Dirección de Proyectos, en los trabajos de mantenimiento preventivo de las unidades de aire acondicionado integrales; asimismo, se instalaron bases para pantallas en las salas de lectura del 1er y 2do nivel de la biblioteca. Por otro lado, se le dio mantenimiento a dos sillones que forman parte de las salas de lectura informal, para beneficiar a la comunidad de usuarios que asiste a USBI.

Por otro lado, se han llevado a cabo trabajos de limpieza profesional en diversas áreas del edificio, tales como: galería, vestíbulo, patio central, área de videoconferencias y también en los cristales y domos exteriores. Así mismo se han efectuado fumigaciones preventivas y trabajos correctivos contra termita subterránea en el edificio. En el Reflexionario Mocambo, se reparó la puerta principal para garantizar la seguridad de los equipos y de las instalaciones en dicha área.

Igualmente se brindó acompañamiento al conjunto de arquitectos, ingenieros y personal especializado que llevó a cabo los trabajos de mantenimiento mayor en el edificio, siendo la Dirección de Proyectos, Construcciones y Mantenimiento (DPCM), Coord. Veracruz, el enlace para USBI. Los trabajos realizados de retiro de alfombra, instalación de piso y adecuación del área para el Proyecto Confucio, se llevaron a cabo durante 4 meses aproximadamente, tiempo en el que la DPCM estuvo dando puntual seguimiento a los contratistas para la remodelación y/o adecuación de las instalaciones, al mismo tiempo, estuvo al tanto, el personal de mantenimiento de USBI.

En relación con el levantamiento físico del inventario de bienes muebles, con el apoyo y colaboración del personal, éste se pudo concluir y entregar con oportunidad en el presente periodo. Además, de que, en el actual periodo, se le dio puntual seguimiento ante la Dirección de Control de Bienes Muebles, para llevar a cabo el finiquito de los 7 bienes extraviados

que se tenían. Cabe señalar que dichos bienes ya no aparecen ubicados en el inventario de USBI-Ver. De igual manera, se hizo levantamiento físico del inventario de los bienes de la cafetería, ya que el proveedor del servicio ha dejado el contrato que tenía con Empresas Universitarias; encontrando todos los bienes en existencia.

c. Resumen de los últimos cuatro años.

Durante el periodo 2017-2021, se han llevado a cabo importantes mejoras en cuanto a la infraestructura del edificio. Siendo una de las más destacadas, la instalación del sistema de aires acondicionados integrales, que se llevó a cabo en el periodo septiembre 2016- agosto 2017, con el fin de beneficiar a los trabajadores y comunidad universitaria que visita la USBI. En este periodo también se atendió uno de los problemas más fuertes que ha presentado la biblioteca a lo largo de los años, que son las filtraciones de agua. Por lo que se acompañó a la Dirección de Proyectos en todos los trabajos para la rehabilitación del techo del edificio.

De igual manera, en el periodo septiembre 2018 a agosto 2019, se acompañó a la Dirección de Proyectos en distintos trabajos: sustitución de las lámparas que se tenían por lámparas tipo LED, con el objetivo de ahorrar energía eléctrica; cambio de inodoros, mingitorios y espejos de los sanitarios del primer y segundo nivel de la biblioteca; y también en la reestructuración del estacionamiento del edificio. Posteriormente, en el presente periodo gracias a los trabajos supervisados por la Dirección de Proyectos, se llevó a cabo el reemplazo de la alfombra por el piso de loseta, tanto en el primer como segundo nivel de la USBI. Así como también, la Dirección de Proyectos tuvo acompañamiento en la construcción de la cisterna para la USBI. Siendo todas las anteriores, mejoras sustantivas con la finalidad de que la USBI sea un espacio óptimo para la reflexión y el estudio de toda la comunidad universitaria.

Siglas y acrónimos

AMI: Alfabetización Mediática e Informativa

ASI: Área de Servicios Informáticos

BiV: Biblioteca Virtual

CTU: Conoce tu universidad

DPCM: Dirección de Proyectos Construcciones y Mantenimiento

PlaDDE: Plan de Desarrollo de Dependencias

PFCE: Programa de Fortalecimiento de la Calidad Educativa

PbR: Presupuesto basado en Resultados

POA: Programa Operativo Anual

PTE: Programa de Trabajo Estratégico

SGCUV: Sistema de Gestión de la Calidad de la UV

SUGIR: Sistema Universitario de la Gestión Integral del Riesgo

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

USBI: Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información

UI-GIR: Unidad Interna de Gestión Integral del Riesgo

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

UV: Universidad Veracruzana