



Reuniones Regionales con Centros de Documentación en Género sobre Procesos Técnicos Bibliotecarios

San Luis Potosí, 22, 23 y 24 de junio

Mérida, 7, 8 y 9 de julio

Zacatecas, 11, 12 y 13 de agosto

CONTROL DE CALIDAD

Por: Ana Sánchez Santiago
Coordinadora del Centro de
Información y Documentación
"Betsie Hollants" CIDHAL, A.C.



Es el proceso de revisión a lo ya trabajado.

En el caso de la INDIZACION, no debe confiarse a la memoria la asignación de los temas o descriptores; se debe revisar el listado, pensar de qué forma lo solicitarán |@s_usuario@s. La elaboración del resumen deberá mostrarnos en breve un panorama general del contenido del material documental.

Al asignar la clasificación, buscamos en el índice de los esquemas, ir a revisar tantas veces nos indica, hasta decidir en relación al contenido central del material donde le ubicamos.

Captura, revisar que los datos están correctos, si cambiamos una letra, ya no podremos recuperar en una búsqueda a una autora o autor. Tener cuidado con la ortografía.

Al libro se le coloca en la portada en la esquina superior derecha a lápiz, la clasificación, revisar que esté correcta. En el caso de los materiales que irán a la Sección de Documentos, nos va a agilizar recuperar su ubicación, si en el formato de captura le asignamos la letra D; en caso contrario, nos veremos en la necesidad de buscarlo en el acervo en general y al no encontrarlo tendremos que revisar en la otra sección.

En la Base de Datos revisar que los datos estén escritos correctamente, y en el orden que indica la catalogación.

El pegado de las etiquetas con la clasificación, se coloca a la misma altura puede ser 1 cm o 2 cms de la base del libro hacia arriba.

Los últimos materiales que han pasado por todo el proceso técnico, pasan a un exhibidor, puede tener un letrero:
NUEVAS ADQUISICIONES.

Al colocar otros nuevos, los anteriores se integrarán al acervo, cuidar colocarlos en el orden correcto,

UN LIBRO MAL COLOCADO ES UN LIBRO PERDIDO

Esto también se aplica en el caso de ofrecer servicio de préstamo con Estantería Abierta. [Los usuarios](#) pueden seleccionar y extraer de la estantería el material, pero no volver a guardarlo.

¿Qué pasa cuando el o la usuari@ selecciona un documento en la Base de Datos y no lo encontramos en el acervo?

Paso a seguir: Recurrir al control de préstamo interno o a domicilio, no confiar a la buena memoria que se lo prestamos a alguna persona de confianza, después de dos días lo habremos olvidado, no por falta de memoria, sino por exceso de actividades y compromisos.

Los formatos de préstamo deberán archivarse, todos por título o todos por autor, se llena una ficha por cada título, así al no encontrarlo en la estantería, deberá aparecer en estos registros. Se recomienda separar los de materiales audiovisuales.

CALIDAD EN LA ATENCION AL PUBLICO.

En el formato de registro de [usuari@s](#), solicitar los siguientes datos que servirán para evaluar la satisfacción de [l@s](#) usari@s:

Temas consultados _____ Número de materiales _____

¿Encontró lo que buscaba? SI _____ NO _____

¿Qué le pareció el servicio? Opciones: Malo_ Bueno_ Excelente_

Si lo que buscaba no corresponde a la especialidad de nuestro acervo, remitirle a donde puede consultarlo.

El número de materiales, nos indicará el movimiento del acervo, NO SOLO QUEREMOS TENERLO ORGANIZADO y ORDENADO, QUEREMOS QUE SE CONSULTE. EL PRESTAMO A DOMICILIO ES UN RIESGO, PERO QUEREMOS QUE LOS MATERIALES DOCUMENTALES SIRVAN PARA GENERAR NUEVAS FUENTES DE INFORMACION.

HACE MAS DE 20 AÑOS, LOS LIBROS DEJARON DE COLOCARSE DETRÁS DE UNA MALLA DE METAL Y LA UNICA OPCION ERA LA PRESENTADA POR LAS PERSONAS QUE DABAN SERVICIO AL PUBLICO, ELLAS ESTABLECIAN LOS LIMITES.

Respetar el horario de servicio, evita dar una mala imagen, no sólo de tu área sino de la institución.

No establecer límite en número de títulos a consultar, lo que hace apasionante una investigación es su exhaustividad, tengamos presente proporcionar las publicaciones periódicas, los folletos, la literatura gris, los artículos de periódico.

EL TRATO A L@S [USUARI@S](#)

En ocasiones o casi siempre nos vemos rebasados por el trabajo; ya la encuesta de la situación de los Centros de Documentación en el II Encuentro Nacional, reflejó que estos espacios documentales son un agregado a un Área de la organización o institución, aún cuando se trate de un/a especialista, responde también a otras tareas específicas que se le asignan institucionalmente.

Tómame un tiempo para cautivar a [l@s usuari@s](#), un trato amable y respetuoso que inspire confianza, no solo los traerá en otra ocasión, sino que recomendarán al CENDOC también por el servicio, esto aumentará el número de usuari@s.

Preséntales la especialidad del acervo, el horario de atención y los servicios que proporciona el CENDOC.

Si ofreces préstamo a domicilio, indícale cuáles son los requisitos y que le das voto de confianza que regresará el material y en buen estado. El formato de préstamo deberá contener una nota que diga: Si se retrasa en la devolución del material se le cobrará un multa de \$1.00 por día y por título. La multa no puede ser alta, porque existen Normas Internacionales y Nacionales de Asociaciones de Bibliotecas.

Explícale la importancia y la riqueza de los materiales, además de que no se obtienen fácilmente, ni contamos con recursos para ello.

Elabora un perfil de [usuari@s](#), algunos se atienden a distancia, vía electrónica, no pienses que llevar registros es perder tiempo.

Lleva el conteo de las solicitudes por correo electrónico y cuando ya tengas la Base de Datos en www coloca un contador de visitas a la misma, estos datos reflejarán y respaldarán la existencia del CENDOC.

Nota: Se anexa el formato de perfil de usuarias/os

**TABLA 6
PERFIL DE USUARIAS(OS)
2000**

MES	NACIONALIDAD			GENERO			Nivel Medio	Nivel Superior	Profesio- nistas	Promotoras	* Oros	WEB. Base de Datos	Total
	Mexicana	Extranjero	WEB. Base de Datos	F	M	WEB. Base de Datos							
ENERO													
FEBRERO													
MARZO													
ABRIL													
MAYO													
JUNIO													
JULIO													
AGOSTO													
SEPTIEMBRE													
OCTUBRE													
NOVIEMBRE													
DICIEMBRE													
T O T A L													

*Otros: Niñas(os), Amas de casa, Comerciantes

TEMAS MAS CONSULTADOS:

Cada vez que has trabajado en agregar registros o modificarlos en la Base de Datos, realiza un respaldo de la misma, por fecha.

Guarda una copia en disquete. Si es posible otra copia en otro lugar, si llegara a descomponerse el equipo o si se lo roban, tienes el resguardo para recuperar la información.

Cuando ya cuentas con un número considerable de registros elabora un listado bibliográfico por autor, uno por título, para que en caso de suspensión de energía eléctrica, puedas contar con esto que suple al catálogo de tarjetas. También si sólo cuentas con una computadora donde se está trabajando o tienes más de un/a usuari@, te resultará de gran utilidad.

La ventaja de la automatización, es que requiere de menor esfuerzo y costo, corregir, agregar, descartar.

Conserva al alcance las obras de consulta para realizar el trabajo, así como el Manual de Procedimientos; cuando la persona responsable del CENDOC no se encuentra, pueda otra apoyar para dar el servicio a [l@s](#) usuarios.

No olvides revisar los criterios establecidos, esto le dará uniformidad a tu trabajo.

A nivel interno prioritariamente envía un listado de nuevas adquisiciones, avísales cuando ya las pueden consultar; si ya conoces el interés del tema a investigar de manera particular infórmales.

Defiende el espacio así como la importancia de tu trabajo, generalmente quienes consultan, esperan ver satisfechas sus necesidades de información, no conocen el proceso que hay detrás, es más, al consultar la Base de Datos, dicen: ¿Dónde le hago click para ver todo el documento?

El reconocimiento del Centro de Documentación en la Institución es de vital importancia. Lo siguiente será posicionarlo al exterior.

En esta época de tantos adelantos tecnológicos, argumenta la necesidad de contar con el equipo necesario, las innovaciones para la difusión de la riqueza de nuestro acervo lo requieren. El ciclo de la documentación sólo estará completo cuando se puedan elaborar algunos productos, como son:

Listas de adquisiciones.

Trípticos con información sobre el Centro de Documentación.

Servicios de Alerta, ahora pueden ser en formato electrónico.

Boletinas

Bibliografías especializadas

Interésate y participa en cursos de capacitación, no solo para organizar el acervo, sino para conocer los temas que contiene el mismo.

Compártenos tus opiniones, datos de eventos donde podamos publicitar nuestro Centro de Documentación y nuestra institución o asociación, presentaciones de libros, etc.

Por último conserva el interés y optimismo que te ha traído a nuestros Encuentros Nacionales y ahora Regionales; lleva a cabo lo aprendido y hazlo conocer a tus directivos y [compañer@s](#) de trabajo.

Esperamos para el III Encuentro Nacional, nos compartan sus avances y experiencias.