

## **Biblioteca Médica nacional (BMn)**

Lic. Margarita Pobeá Reyes

Lic. Ana Luisa Pinillo León

Lic. Sonia Santana Arroyo

MSc. María del Carmen González Rivero

[ **Procedimientos para el estudio de Necesidades Informativas de los usuarios  
potenciales internos y externos de la Biblioteca Médica nacional.** ]

## Contenido

OBJETIVO GENERAL.....	3
ALCANCE.....	3
REFERENCIAS:.....	3
RESPONSABILIDADES.....	3
RESULTADO.....	5
POLITICAS.....	5
DESARROLLO.....	5
Para la identificación de los usuarios es necesario remitirse al concepto de usuarios potenciales.....	7
Diseminación Selectiva de la Información.....	11
Diagrama.....	15
ANEXOS.....	16

## **PROPUESTA**

### **Procedimientos para el estudio de Necesidades Informativas de los usuarios potenciales internos y externos de la Biblioteca Médica nacional.**

Lic. Margarita Pobeá Reyes  
Centro Nacional Información Ciencias Médicas/Infomed  
Biblioteca Médica nacional  
[mpobeá@infomed.sld.cu](mailto:mpobeá@infomed.sld.cu)

### **OBJETIVO GENERAL**

Establecer los procedimientos para el estudio de Necesidades Informativas de los usuarios potenciales internos y externos de la Biblioteca Médica nacional.

### **ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a la BMn

### **REFERENCIAS:**

Bolt N, editor. Identificación y satisfacción de las necesidades de los usuarios. En: Bolt N, Burge S, editores. Directrices para bibliotecas gubernamentales [Internet]. The Hague: IFLA Healquartters; 2011 [citado 14 May 2012]. Disponible en: [https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:Hn-KD8bFhJMj:www.ifla.org/files/hq/publications/professional-report/133.pdf+Directrices+para+bibliotecas+gubernamentales&hl=es-419&gl=cu&pid=bl&srcid=ADGEEShTvD2y3zJIKclV0rG4rLHh3kzeRnAT8AxuSP\\_JDFNIF2OYFJgl\\_McxwsXUy1gBmdPskUTI85y3aQbb5Gmd4Pd\\_jFNWNKOoaqye8CUy4vkv2dT\\_EJ21yE6ALSHk1jtuuGbTvUO&sig=AHIEtbRimzyTbLYMQSHj6Z8FSGY2Xfv-vA](https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:Hn-KD8bFhJMj:www.ifla.org/files/hq/publications/professional-report/133.pdf+Directrices+para+bibliotecas+gubernamentales&hl=es-419&gl=cu&pid=bl&srcid=ADGEEShTvD2y3zJIKclV0rG4rLHh3kzeRnAT8AxuSP_JDFNIF2OYFJgl_McxwsXUy1gBmdPskUTI85y3aQbb5Gmd4Pd_jFNWNKOoaqye8CUy4vkv2dT_EJ21yE6ALSHk1jtuuGbTvUO&sig=AHIEtbRimzyTbLYMQSHj6Z8FSGY2Xfv-vA).

### **RESPONSABILIDADES**

La vicedirección de Servicios Bibliotecarios del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas lidera las acciones encaminadas a satisfacer las demandas de información de los usuarios potenciales internos y externos de la Biblioteca Médica nacional mediante el diseño de servicios personalizados y nuevos productos en correspondencia con las necesidades informativas de acuerdo con la disponibilidad de recursos materiales y de personal de la mencionada institución.

### **Características del personal que realiza el estudio de necesidades.**

- Conocedor de las metodologías que existen sobre cómo realizar el estudio de necesidades.
- Tener claro los principales conceptos determinantes para la realización del estudio de necesidades.
- Conocedor de las instituciones seleccionadas para realizar el estudio.
- Conocedor de los productos y servicios que brindará a sus usuarios la institución que realiza el estudio.
- Debe ser capaz de hacer propuestas para el rediseño de los nuevos servicios y productos que se brindarán a los usuarios
- Ser objetivo y analítico durante la obtención de información sobre las necesidades informativas de los usuarios.
- Poseer inquietudes investigativas que le permitan detectar las necesidades del usuario mediante encuestas o entrevistas.

## DEFINICIONES

**El interés de información** es el reflejo subjetivo y consciente que tiene el usuario de su necesidad objetiva y que puede no coincidir exactamente con esta última, según la idea que tiene de su necesidad, pues ésta se construye a partir de su visión particular de las características del problema, de su idea personal sobre los recursos informativos y de la imagen que tenga de sus propias características sociopsicológicas o sea, la imagen de sí. Por lo tanto el interés informativo del usuario sólo puede conocerse cuando éste lo expresa por voluntad propia o porque se le pregunta.

**La demanda** es provocada generalmente por el propio sistema bibliotecario o informativo. Muchas veces esta demanda tiene una gran imprecisión con respecto a los intereses, por las dificultades para expresar una idea de modo exacto, la subestimación de la respuesta que puede ofrecer la entidad de información, el no dar a conocer cuánto se desconoce, la falta de conocimiento de los servicios y otras razones.

**Las necesidades de información** (y de formación) están vinculadas estrechamente al conocimiento de en qué medida el usuario está consciente de sus necesidades objetivas, conocer cuál es su imagen subjetiva de su necesidad, que es lo mismo que decir sus intereses de información, compararlos con sus necesidades objetivas, y determinar si hay coincidencia o si el usuario también necesita que se le haga consciencia de sus necesidades. Cuando el usuario asume la actividad para la solución de un problema, la necesidad de información se manifiesta, conjuntamente con las actitudes, conocimientos, habilidades, hábitos, capacidades que determinan, objetivamente, su conducta ante la información. Es por ello que las características socio psicológicas de las personas o grupos determinan, las características de los problemas y de los recursos informativos, la necesidad de información específica o peculiar de ese hombre.

**Estudio de necesidades** es un tipo de estudio de usuarios, dirigido a la investigación de los requerimientos de formación e información de las organizaciones o comunidades y de los grupos y personas que desarrollan sus actividades en el contexto de su cultura, sus metas y aspiraciones.

**Usuarios potenciales** son aquellos cuya actividad se vincula, directa o indirectamente con el cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización y se distribuyen entre las entidades de la propia organización (presentes en la estructura administrativa y en la funcional) y otras organizaciones y **grupos externos** (que han sido identificados como colaboradores, competidores, **suministradores**, distribuidores, **reguladores** y clientes).

## INSUMOS

- Plantilla de los recursos humanos actualizada con los datos completos.
- Base de datos para el registro de los usuarios.
- Tener acceso a la información sobre la institución objeto de estudio.
- Tener acceso a Internet

## RESULTADO

Procedimientos para realizar el estudio de necesidades informativas de los usuarios potenciales internos y externos de la Biblioteca Médica nacional.

## INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Procedimientos del Servicio de Sala de Lectura  
Procedimientos del Servicio de Referencia  
Procedimientos del servicio de Digitalización  
Procedimientos para el Servicio de Promoción de la información científico-técnica en bibliotecas del Sistema Nacional de Información de Salud  
Procedimiento de Desarrollo de Colecciones  
Procedimiento del Servicio de Bibliografía  
Procedimiento para la entrega de Carné a Usuarios de la Biblioteca Médica nacional

## POLITICAS

Infomed 2.0 [Internet]. La Habana: Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas [actualizado 21 May 2012; citado 21 May 2012]. Wiki: Políticas. Políticas para el Desarrollo de Colecciones; [aprox. 7 pantallas]. Disponible en: <http://infomed20.sld.cu/wiki/doku.php/politicas:politicas>

## DESARROLLO

### Etapas fundamentales para la realización del estudio:

1. Diagnóstico de la institución de salud y de su entorno
2. Identificación de los usuarios potenciales internos y externos
3. Segmentación y determinación de grupos de usuarios

4. Determinación de las prioridades (jerarquización)
5. Definición de la política diferencial de los productos y servicios informativos
6. Determinación de necesidades de información, conocimiento y aprendizaje
7. Diseño de los productos y servicios informativos
8. Evaluación de la calidad y utilidad de los procesos de la metodología.

### **Procedimientos:**

La Biblioteca Médica nacional es una vicedirección del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, creada en el año 1965 (inicialmente funcionaba como hemeroteca) era el órgano coordinador y metodológico de la red nacional de bibliotecas médicas. En el año 2009 por decisión del consejo de dirección del CNICM las tareas de control y coordinación de la red pasaron al Dpto. Metodológico y Atención a la red nacional de bibliotecas integrante de la vicedirección de Servicios Especiales por ser ésta vicedirección quien tiene a su cargo el desarrollo y perfeccionamiento del recurso humano en el Sistema Nacional de Información en Salud.

Los servicios que tradicionalmente prestaba la BMn eran: sala de lectura, préstamo interbibliotecario, digitalización, localización y copia de documentos, navegación por Internet y correo electrónico, referencia, búsqueda bibliográfica y educación al usuario, **pero en su condición de biblioteca nacional** o principal de la red antes mencionada, confrontaba dificultades con el préstamo de los servicios, pues a esta institución acudían usuarios de todo el país. Dicha situación atentaba contra la calidad en la prestación de los servicios, por lo que se decidió por la dirección de la BMn, realizar el estudio de necesidades de los usuarios potenciales externos e internos que permitiera:

- Identificar los usuarios potenciales externos e internos
- Conocer las necesidades informativas de esos usuarios
- Diseñar servicios y productos en consonancia con las necesidades de los usuarios. Y de la disponibilidad tanto material como de recursos humanos
- Perfeccionar las principales líneas donde debe centrar sus acciones la

BMn en los próximos años para lograr ser una biblioteca de referencia nacional.

Para realizar el estudio se seleccionó la metodología propuesta por la MSc. Mercedes Fernández, basada en los estudios realizados por el Doctor en Ciencias Israel A. Núñez Paula, específicamente en su metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades, conocida como AMIGA (Aproximación Metodológica para Introducir la Gestión de Aprendizaje) por ser la más adecuada y conocida en el ámbito de la salud.

#### **1. Diagnóstico del MINSAP Y CNICM (ver Anexos 1 y 2)**

A través del diagnóstico de la institución y su entorno se obtiene una información completa para el desarrollo ulterior del servicio que se debe brindar, pues los usuarios desarrollan sus actividades técnicas y profesionales en relación directa con las metas y propósitos de las instituciones de salud donde están insertados. Este diagnóstico

permite conocer las necesidades informativas que no serán igual si se tiene en cuenta los objetivos de cada institución. Ello explica la importancia del diagnóstico pues permite obtener una caracterización de la institución a partir de la definición de los siguientes elementos:

- Misión, visión y objetivos estratégicos.
- Políticas, reglamentos y normas.
- Estilos de dirección.
- Estructura de liderazgo.
- Estructura organizacional y funcional.
- Canales y vías de comunicación interna.
- Infraestructura tecnológica.
- Cantidad y características cualitativas de las personas y grupos de la organización.
- Existencia de grupos y equipos de trabajo.
- Frecuencia y calidad de la comunicación con el entorno.
- Productos y servicios de la organización.

## 2. Identificación de los usuarios potenciales internos y externos (Ver Anexo 3)

**Para la identificación de los usuarios es necesario remitirse al concepto de usuarios potenciales.**

**Usuarios potenciales:** son aquellos cuya actividad se vincula, directa o indirectamente con el cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización y se distribuyen entre las entidades de la propia organización (presentes en la estructura administrativa y en la funcional) y otras organizaciones y grupos externos (que han sido identificados como colaboradores, competidores, suministradores, distribuidores, reguladores y clientes).

Se identificaron como **usuarios potenciales internos** a los trabajadores del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (CNICM) del cual forma parte la BMn, vinculados directamente con el cumplimiento de la misión de la Biblioteca Médica Nacional y como **usuarios potenciales externos** a los trabajadores del Ministerio de Salud Pública identificados como suministradores y reguladores del CNICM. Cabe señalar que el MINSAP no posee en su estructura ninguna unidad de información.

Para el Control o Registro de estos Usuarios de la BMN se creó una Base de Datos disponible en: <http://bmnusuarios.sld.cu/admin/usuarios/> con una estructura de datos cuyos campos son:

- Nombres y apellidos:
- Especialidad
- Cargo que ocupa
- Institución
- Función que realiza (asistencial, de investigación, docente, otras )
- Experiencia o años en la actividad
- Investigaciones relacionadas con la actividad que realiza:
- Trabajos presentados en eventos
- Trabajos publicados en revistas dedicadas a la temática
- Cursos de especialización
- Idioma que conoce

- Hábitos y habilidades en el uso de la información
- Tipo de información que requiere
- Plazos de tiempo para realizar la actividad
- Tiempo para la consulta de la información
- Forma de presentación de la información solicitada

### 3. Segmentación y determinación de grupos de usuarios

Se agrupan los usuarios según los datos de la plantilla del personal, obtenida a través del Dpto. de Recursos Humanos de las dos instituciones seleccionadas para el estudio. Se define el concepto de segmento como un grupo real o convencional (conformado por personas concretas y conocidas) cuyos miembros tienen en común uno o más aspectos esenciales de sus necesidades o disponibilidades y que, por tanto, tienen comportamientos similares ante determinados mensajes, situaciones o estrategias de comunicación **(2)** desglosados de la siguiente forma:

Dirigentes  
 Ministro  
 Viceministros  
 J´ Programas Nacionales y Ramales  
 Directores Nacionales  
 Subdirectores  
 J´ Grupo de Especialidades  
 J´ Departamentos  
 J´ Sección  
 J´ Grupos  
 Asesor del ministro\*  
 Médicos  
 Especialistas de 1er grado  
 Especialistas de 2do grado  
 Médico general  
 Investigador titular  
 Investigador Auxiliar  
 Estomatólogos  
 Especialistas de 1er grado  
 Especialistas de 2do grado  
 Asesores jurídicos  
 Enfermeros  
 Nivel superior  
 Nivel medio  
 Especializado  
 Técnicos Superiores  
 Especialistas en Seguridad y Protección  
 Especialistas en Gestión Documental  
 Especialistas en Ciencias Informáticas  
 Especialistas en Inversiones  
 Auditor Principal  
 Esp. Prod. Org. Technol .Control  
 Especialistas Asist Atención a Deleg Extranjeras  
 Especialistas en Gestión Económica

Especialistas en Ahorro y Uso Racional de la energía  
Especialistas en Higiene  
Especialista en Manten.Repar.Org. Talleres  
Especialista en ATM  
Especialista en Mttto y Rep Vehic  
Especialista en HEN  
Supervisor (Nivel Central)  
Especialista en Med Dig Inv  
Especialista en Org Inter / Colab Bilateral  
Traductor  
Supervisor Integral  
Grabaciones y Mezcla de Sonido  
Diseño  
    Técnicos medio  
Técnicos medio Ciencias Informáticas  
    Auditor Asistente y Adjunto  
Técnicos medio en Gestión Documental  
Técnicos Medio en Seguridad y Protección  
Técnicos medio en Explot Transp Autom  
Técnicos medio en Inversiones  
Técnicos medio en Gestión Económica  
Técnicos Medio en Gestión Comercial  
Técnicos Medio en Asist Técnica  
Tec. Medio en Explotac Transp  
Técnicos Medio en Ahorro y Uso Racional de la energía  
Traductor  
Técnico medio en Medio en Atenc y T Psicol  
Técnico medio en Medio en Documentación Secreta  
Esp- Protección Física y Secreto Estatal  
Composición de Textos  
Expositor  
Fotógrafo de Arte y Piezas Museables  
Mantenimiento Preventivo y planificado  
Poligráfico  
Climatización y Refrigeración  
Diseño Gráfico  
Explotación Mantenimiento de Transporte Automotor  
Gestor C. Archivo Central  
Gestión Comercial  
    Administrativos o Servicios  
Secretaria ejecutiva y secretarías  
Encargada de Recepción y Pizarra  
Asistente Ejecutiva  
Agregado de Protocolo \*  
Agente de Seguridad y Protección  
Auxiliar de Abastecimientos  
Electricista en Mantenimiento  
Auxiliar de Información  
Dependiente de Almacén  
    Obreros  
Chofer y chofer de Protocolo

Asistente de Servicios de Salud  
Encargada de Actividades Generales  
Operario de Mantenimiento Unidad de Salud

#### **4- Determinación de las prioridades (jerarquización)**

Según se plantea en la metodología seleccionada para el estudio de necesidades, para la determinación de la jerarquía se debe considerar de mayor prioridad la categoría Dirigentes, por estar relacionada directamente con el logro de la misión y los objetivos estratégicos de una organización. En segundo lugar estarían los médicos, enfermeros y técnicos encargados de ejecutar las tareas y finalmente las categorías de administrativos, servicio y obreros quienes se encargan de apoyar las tareas.

##### **Primer nivel: Dirigentes**

(Encargados directos de hacer cumplir los objetivos, son decisores y difusores de la información)

Ministro  
Viceministros  
J´ Programas Nacionales y Ramales  
Directores Nacionales  
Subdirectores  
J´ Grupo de Especialidades  
J´ Departamento  
J´ Sección  
J´ Despacho  
J´ Grupo  
Asesor del Ministro

##### **Segundo nivel: Médicos, Estomatólogos y Técnicos** (que realizan las tareas)

Estomatólogos de 1er y 2do grado  
Enfermeros de nivel superior, medio y especializado  
Asesores jurídicos  
Técnicos Superior y medio

##### **Tercer y cuarto nivel: Administrativos y de Servicio** (Personal de apoyo en la ejecución de las tareas)

Secretarias ejecutivas  
Secretarias  
Choferes  
Encargada de la recepción y pizarra  
Agregado de Protocolo\*

#### **5- Definición de la política diferencial de los productos y servicios** **Informativos**

La política diferencial de los servicios y productos estará basada fundamentalmente en la profundidad del estudio de necesidades así como las variables utilizadas en su realización. Debe tenerse en cuenta qué tipo de información requerirá cada usuario

según: su cargo o función, tiempo que dispone para consultar la información que se le envíe, su conocimiento de las tics, conocimiento de sus necesidades de información, etc. No se puede enviar igual información a un dirigente que a un especialista médico o de otras disciplinas dedicadas a la ejecución de las tareas. Este elemento es importante para el diseño de nuevos productos y servicios.

## **6- Determinación de necesidades de información, conocimiento y aprendizaje**

En el registro o control de datos se utilizarán las variables que permitirán conocer las necesidades informativas o formativas de los usuarios imprescindible para al diseño de servicios personalizados, nuevos productos, adquisición de publicaciones y toma de decisiones.

## **7. Diseño de los productos y servicios informativos**

Con la información obtenida se deben adecuar los servicios que brinda la biblioteca o diseñar nuevos servicios que respondan a las exigencias de este tipo de usuario, también se debe hacer un análisis de los productos existentes y si es necesario se reajustan de acuerdo con la necesidad informativa de los usuarios priorizados. El primer servicio que se brindará será el servicio especial Diseminación Selectiva de la Información (DSI) dirigida a los usuarios del primer nivel o dirigentes.

### **Diseminación Selectiva de la Información**

1. Conocida internacionalmente como **Diseminación de la Información (DI)**, toma en cuenta los intereses comunes que presentan los usuarios de los sistemas de información. Permite mantener informados y actualizados a todos los usuarios del sistema de manera sistemática, acerca de los documentos que ingresan en la institución o sobre aquellos que publica el propio centro y que corresponden a las temáticas de interés que atiende el servicio informativo. Es un servicio especializado que brindan las bibliotecas y centros de información que como resultado final, brindan el producto científico salido de la información recibida.

2. **Diseminación selectiva de información:** la Biblioteca actualiza las novedades que surgen en un campo de investigación. Los profesionales de la biblioteca entregan al respecto al usuario una referencia bibliográfica acompañada de un pequeño resumen.

### **Antecedentes**

**El término Diseminación selectiva** de información fue acuñado en 1958 por Hans Meter Luhn, miembro de la entonces Advance Systems Development Division de la IBM. **La Diseminación selectiva de información** es conocida también como información indicativa, información señal o alerta informativa, y puede consistir simplemente en las copias de las tablas de contenido o bien en perfiles personalizados. El servicio de Diseminación selectiva de la información no es un servicio independiente en las instituciones de la información, sino que constituye un complemento de los servicios de resúmenes y de información factográfica. Consecuentemente, la DSI se origina directamente a partir del proceso analítico-

sinéptico de cualquier categoría de documento. La DSI, puede clasificarse como un servicio que se origina tanto para la entrega de información sobre documentos como para la entrega de datos. Satisface principalmente las siguientes necesidades:

- Información actualizada sobre los resultados alcanzados en un campo específico del conocimiento y en las disciplinas afines a este.
- Información sobre determinados datos, tales como cifras, métodos, y otros.

### **Objetivos**

Sus objetivos pueden enunciarse en la forma siguiente: Recuperar sistemáticamente la información sobre los contenidos de los documentos que ingresan en el sistema en un periodo determinado (por lo común, cada semana) para hacerlos llegar de inmediato a cada suscriptor individual, según intereses específicos de este, reflejados en prescripciones de búsqueda relativamente permanentes que integran el perfil de usuarios del servicio. Esta bibliografía llega al investigador por los boletines o catálogos de publicaciones, y un nivel más avanzado que incluye el suministro a los investigadores de los últimos artículos publicados de su perfil de intereses o una lista de los citados artículos.

### **Importancia**

**Contribuye a mantener al día en su trabajo a dirigentes, investigadores y técnicos.** Es un servicio propio de centros de referencia, centros de información y centros de análisis de información. El servicio permite mantener informados de manera sistemática a los usuarios que lo conforman, acerca de los documentos que ingresan en los centros de información, bibliotecas o centros de información. El servicio de DSI se basa en el perfil de interés de los usuarios y sus resultados dependen del cuestionario que se apliquen.

### **Funciones**

Se caracteriza por su dinamismo, puesto que este servicio informa periódicamente al usuario inscrito, sobre los documentos, datos de su interés específico, según estos ingresan en el sistema. De éste servicio se puede hablar igualmente de *perfil documental* o *perfil personalizado* o *perfil de búsqueda*.

### **Servicios**

- **Alerta bibliográfica:** Es aquella información que se le brinda al usuario de forma rápida sobre los nuevos documentos que ingresan a los fondos, dando respuestas a sus necesidades informativas. Con este servicio reciben la notificación de estas novedades a medida que se producen.
- **Listado de últimas adquisiciones:** Entre los productos informativos más comunes en las bibliotecas están los boletines de novedades y sumarios caracterizados por compilar las últimas adquisiciones realizadas de todo tipo de documento que ingresan en los fondos bibliográficos.
- **Referencias bibliográficas:** La difusión de la información bibliográfica es una actividad que se realiza recopilando una serie de referencias bibliográficas sobre un tema que el usuario ha solicitado o bien que la biblioteca considere de su interés. (*Ejemplo Boletín Bibliomed*)

- **Índice temático:** Se pueden confeccionar con cualquier tipo de documento para orientar al usuario a que conozca el contenido de una serie de obras sobre un tema.
- **Búsqueda de Información:** Consiste en la preparación y entrega de un conjunto de referencias bibliográficas o artículos a texto completo referenciados a una rama del conocimiento o a un tema en cuestión localizados en diferentes fuentes nacionales o extranjeras atendiendo a una necesidad de información.
- **Compilaciones Informativas:** Consiste en la preparación y entrega de un conjunto ordenado de documentos, ordenados y evaluados, localizados en diferentes fuentes nacionales y extranjeras atendiendo a una necesidad de información; con valor añadido. Pueden incluirse resúmenes ejecutivos
- **Monitoreo de Información:** Seguimiento periódico de información, evaluada, analizada, validada según la necesidad y localizada en cualquier fuente de información.
- **Internet:** Se visitan sitios para buscar información a partir de las necesidades concretas que indiquen los usuarios. Esta actividad se simplifica en tres ámbitos: recepción de la consulta, localización de la información y envío de la misma. Se emplea la Internet para realizar recomendaciones a usuarios de forma atractiva y con títulos sugerentes como: La biblioteca recomienda.... para que accedan a sitios de interés.
- **Reseñas: narración breve y compendiosa.** Breve resumen del contenido de un documento transcrito en el que se destacan la data, nombres de los interventores y topónimos. La reseña pretende ofrecer una visión panorámica (general) y crítica sobre el objeto reseñado. Se trata de **textos descriptivos-informativos** que pueden despertar el interés del usuario (para ver leer un libro, acudir a un evento) o disuadirlo. A nivel general, la reseña es una nota que **describe o resume los aspectos más salientes** de un texto o de un contenido audiovisual, lo que ayuda a que al usuario conozca el documento en cuestión con mayor profundidad, aún antes de tener acceso directo a él.
- **Información factográfica:** Consiste en la preparación y entrega de documentos que contiene información previamente seleccionada, analizada y evaluada sobre el estado del mercado mundial de cualquiera de las actividades económicas o productos de interés nacional o internacional. El documento puede incluir las características técnico-económica-comerciales y las tendencias. Los informes finales pueden contener información factográfica con características cualitativas y cuantitativas de un objeto determinado. Este incluye la actualización sistemática de dicha información factográfica. Puede incluir reseñas analíticas, resúmenes ejecutivos pro series temáticas.

### Tareas del servicio

Las tareas del servicio pueden relacionarse como sigue:

- Diseño de modelo para recoger intereses (**Ver Anexo 4**)
- Análisis y conversión de los modelos recibidos de los suscriptores.
- Completamiento de datos en modelos, con vistas a tratamiento automático
- Perforación.
- Verificación.
- Entrada a computadora.
- Clasificación.
- Mantenimiento del fichero maestro de intereses.

- Recepción de registros.
- Comparación del fichero maestro de intereses con los registros.
- Entrega al usuario del informe de DSI.
- Mantenimiento del fichero maestro del fondo.
- Recepción y análisis de retroalimentación.
- Ajuste de prescripción de búsqueda permanente, según criterios de retroalimentación.

### **Competencias profesionales: el bibliotecario servicio especial –DSI-**

- Tiene conocimiento especializado sobre el contenido de los recursos de información, incluso la habilidad de evaluarlos y filtrarlos críticamente.
- Posee un conocimiento especializado del tema, apropiado al trabajo de la organización o del cliente.
- Desarrolla y maneja servicios informativos que son convenientes, accesibles y efectivos basados en los costos, y alineados con la dirección estratégica de la organización.
- Proporciona instrucción y apoyo de excelencia para los usuarios de la biblioteca y los servicios informativos.
- Evalúa las necesidades, los diseños, los servicios; así como los productos informativos de valor agregado para satisfacer las necesidades identificadas.
- Utiliza tecnología de información apropiada para adquirir, organizar y diseminar información.
- Emplea modelos comerciales y administrativos apropiados para comunicarle a la administración superior la importancia de los servicios de información.
- Desarrolla productos de información especializados para el uso dentro o fuera de la organización o por clientes individuales.
- Evalúa los resultados del uso de la información e investiga las soluciones de los problemas relacionados al manejo de la información.
- Mejora continuamente los servicios de información en respuesta a los cambios en las necesidades.
- Es un miembro efectivo del equipo administrativo superior y un consultor de la organización con respecto a los asuntos de información.

### **Competencias personales: el bibliotecario servicio especial –DSI-**

- Dedicado a la excelencia en el servicio.
- Buscar desafíos y encuentra nuevas oportunidades dentro y fuera de la biblioteca.
- Comprender las circunstancias.
- Buscar asociaciones y alianzas.
- Crear un ambiente de respeto mutuo y confianza.
- Poseer habilidades efectivas de comunicación.
- Trabajar bien con otros en equipo.
- Actuar como líder.
- Planificar, definir prioridades y enfocar en lo crítico.
- Dedicación al aprendizaje permanente y a la planificación de su carrera.
- Poseer habilidades comerciales y crea nuevas habilidades.
- Reconocer el valor de la comunicación y solidaridad profesional.
- Es flexible y positivo en un período de cambios continuos

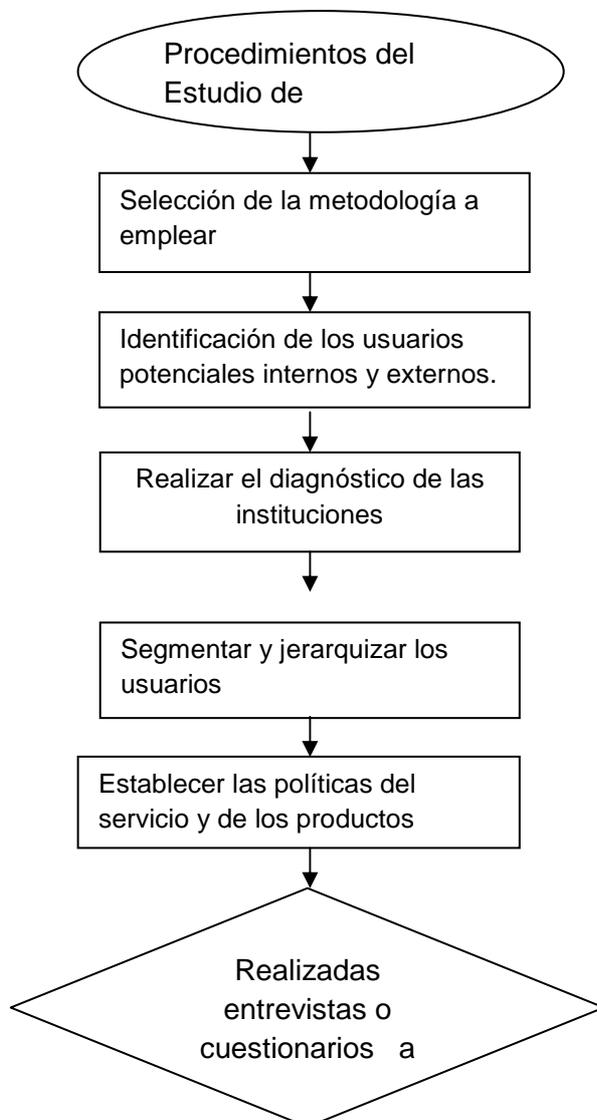
## Requisitos del especialista en DSI

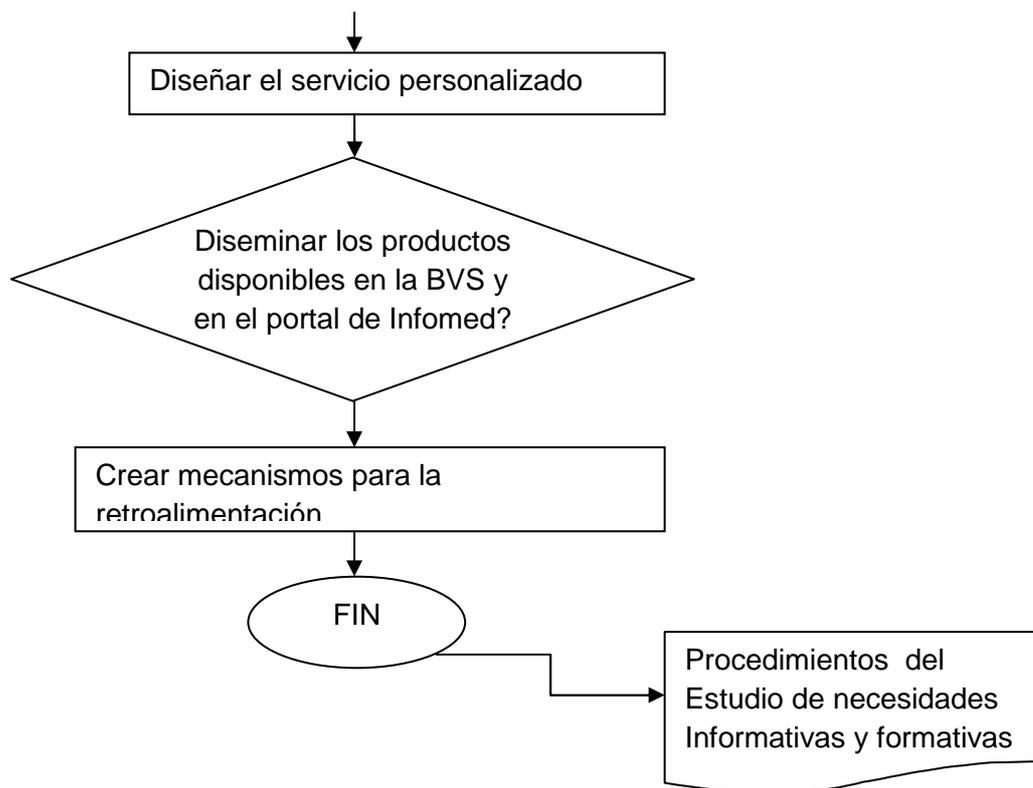
- Especializado en una temática específica.
- Con experiencia en fuentes documentales y electrónicas de salud.
- Con dominio de las TICs.

## Evaluación de la calidad y utilidad de los procesos de la metodología.

Se debe cumplir cada paso descrito en la metodología, cada uno de ellos ayuda a tener una visión exacta de quienes son los usuarios, conocer sus necesidades y su entorno lo que ayuda a replantearse el diseño de productos y servicios que brinda la biblioteca u órgano e información.

## Diagrama





## ANEXOS

### ANEXO No.1

#### ENTORNO DEL MINSAP

El Ministerio de Salud Pública (MINSAP), rector del Sistema Nacional de Salud ha trazado una estrategia para dar respuesta a los problemas, emergentes y reemergentes de salud que inciden en el estado de salud de la población por ello se propone incrementar la eficiencia y calidad en los servicios, garantizar la sostenibilidad del sistema, especialmente en términos financieros seguir estudiando y trabajando para eliminar pequeñas desigualdades reducibles en la situación de salud y la utilización de los servicios entre regiones y grupos de población.

El MINSAP es una de las instituciones priorizadas para la adecuación o perfeccionamiento de los nuevos servicios y productos que brindará la Biblioteca Médica Nacional (BMN) una vez culminada su remodelación, es por ello que se realiza el estudio de necesidades informativas de sus trabajadores en particular el entorno o diagnóstico que permitirá trazar estrategias para brindar servicios y productos de acuerdo con los objetivos y metas de dicha institución.

#### MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DE CUBA

El Ministerio de Salud Pública (MINSAP) es el organismo rector del Sistema Nacional de Salud y su **misión** es dirigir, ejecutar y controlar la aplicación de la política del Estado y del Gobierno en cuanto a la Salud Pública, el desarrollo de las Ciencias Médicas y la Industria Médico Farmacéutica.

Objetivos del MINSAP hasta el año 2015

## **General**

Mejorar el estado de salud de la población cubana hasta el año 2015

## **Específicos**

Lograr con una adecuada intersectorialidad acciones que influyan favorablemente en el ambiente y con ello a una protección superior en la salud de la población.

Desarrollar con efectividad un trabajo dirigido a la disminución y control de los factores de riesgo más importantes que afectan y la salud de la población.

Disminuir la mortalidad y la morbilidad de las enfermedades no transmisibles y otros daños a la salud que constituyen las principales causas de enfermedad y muerte en la población cubana.

Mantener y mejorar la situación de salud alcanzada en relación con las enfermedades infecciosas y parasitarias que enfatizan en aquellos que no se han podido resolver mediante la aplicación de inmunobiológicos y en las exóticas susceptibles de introducirse en el país.

Consolidar y mejorar los niveles alcanzados en la salud de la madre y el niño

Desarrollar las acciones que permitan con éxito la atención que demanda el envejecimiento de la población cubana

## **Políticas, Reglamentos y Normas.**

Se rige por políticas, resoluciones y normas disponibles en:

Infomed, Portal de Salud de Cuba [Internet]. La Habana: Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas; c2012 [actualizado 21 May 2012; citado 21 May 2012]. Legislación para el Sistema Nacional de Salud; [aprox. 4 pantallas]. Disponible en: <http://legislacion.sld.cu/>

Infomed 2.0 [Internet]. La Habana: Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas [actualizado 21 May 2012; citado 21 May 2012]. Wiki: Políticas. Políticas para el Desarrollo de Colecciones; [aprox. 7 pantallas]. Disponible en: <http://infomed20.sld.cu/wiki/doku.php/politicas:politicas>

## **Estilo de Dirección:**

Por objetivos

## **Estructura de liderazgo:**

Nivel nacional

Asamblea Nacional

Consejo de Estado

Consejo de ministros

Nivel Provincial  
Asamblea provincial del poder popular  
Dirección provincial de Salud  
Unidades Provinciales  
Nivel Municipal  
Asamblea municipal de salud  
Dirección municipal de salud  
Unidades municipales  
Área de Salud  
Grupos Básicos de Trabajo  
Médico de Familia  
Estructura organizacional y funcional  
Ministro  
Consejo de Dirección,  
Consejo Técnico Asesor,  
Viceministerios  
Direcciones Nacionales  
Registros Médicos y Estadísticas sanitarias  
Auditoría  
Asesoría jurídica  
Cuadros  
Ambulatorio  
Hospitales  
Materno Infantil  
Especialidades  
Enfermería  
Asistencia médica y social  
Estomatología  
Epidemiología  
Farmacia  
Docencia  
Investigación y desarrollo  
Economía y planificación  
Contabilidad y finanzas  
Trabajo  
Inversiones y mantenimiento  
Servicios Básicos  
Relaciones Internacionales  
Medicina Natural y Tradicional  
Canales y vías de comunicación interna  
Reuniones grupales, resoluciones ministeriales, indicaciones ministeriales, Correo electrónico, Web,

### **Infraestructura Tecnológica**

Cuenta con una infraestructura tecnológica soportada por la red nacional telemática Infomed que permitirá brindar productos y servicios digitales a través del correo electrónico.

### **Cantidad y características cualitativas de las personas y grupos de la organización**

La plantilla del MINSAP la componen un total de 455 trabajadores (según BD entregada al CNICM), desglosados por los cargos siguientes:

Ministro 1  
Viceministros 3  
Jefe de Despacho 1  
Asesor del Ministro 1  
Esp. A. Prod. Org. Tecnol .Control 1  
Esp. A. C Informáticas 1  
Esp B. C Informáticas 2  
Esp C. C Informáticas 1  
Tec. A. C Informáticas 1  
Tec. Doc Secreta 3  
Secretaria Ejecutiva 8  
Asistente Ejecutiva 1  
Chofer D 6 (uno de protocolo)  
Asesor Jurídico 5  
Agregado de Protocolo 8  
Director Nacional 18  
Auditor Principal 2  
Auditor Asistente 3  
Auditor B Asistente 3  
Auditor Adjunto 3  
Secretaria 23  
Médico Esp. 1er Grado 81  
Médico Esp. 2do Grado 34  
Enferm Superior 7  
Esp A. Gestión Rec Humanos 2  
Tec Segur y Protección 3  
Esp. Segur y Protección 3  
Esp A. Inversiones 9 6  
Esp. Asesor Salud 7  
Agregado de Protocolo 8  
Esp A. G Documental 3  
Tec B. G Documental 5  
Esp A. Org Inter / Colab Bilateral 1  
Traductor A 1  
Esp A. Asist Atención a Deleg Extranjeras 1  
Esp A. G Económica 48  
Esp B. G Económica 12  
Tec A. G Económica 9  
Enferm Espec 1  
Estomatol 1er Grado 3  
Estomatol 2do Grado 1  
Tec A. Atenc y T Psicol 1  
Tec. D Secreta 1  
Esp A. Prod Org Tec y control 8  
Tec A. Tratamiento Médico 1  
Esp A. G R Humanos 2  
Tec A. G R manos 3  
Esp A. Inversiones 3

Esp A. Inversiones 3  
Esp B. Ahorro y Uso Racional de la energía 3  
Tec Ahorro y Uso Racional de la Energía 2  
Esp A. Higiene 2  
Tec A. Explot Transp Autom. 1  
Esp Sup. Manten.Repar.Org. Talleres 1  
Tec. Gestión Comercial 1  
Tec. Inversiones 1  
Tec. Asist Técnica 2  
Esp B. ATM 1  
Esp A. Mtto y Rep Vehic 2  
Tec A. Explotac Transp 1  
Esp A. HEN 7  
Médico General 1  
Supervisor (Nivel Central) 3  
Esp A. Med Dig Inv 1  
Enc Recep y Pizarra 1  
Jefe de Departamentos 41  
Jefe de Sección 8

### **Existencia de grupos y equipos de trabajo**

Viceministerios  
Departamentos y Secciones  
Direcciones Nacionales  
Programas Nacionales y Ramales  
Grupo de Especialidades  
Sociedades Científicas

### **Frecuencia y calidad de la comunicación con el entorno**

Supervisiones o visitas trimestrales a las instituciones de salud de todas las provincias y municipios del país.

### **Productos y servicios de la organización**

#### **Productos**

Documentos normativos y metodológicos  
Resoluciones ministeriales  
Indicaciones del ministro

#### **Servicios**

Atención a la población

### **Segmentación y determinación de grupos de usuarios**

#### **Dirigentes**

Ministro  
Viceministros  
J' Programas Nacionales y Ramales  
Directores Nacionales  
J' Grupo de Especialidades

J' Departamento  
J' Sección  
Asesor del ministro\*

**Médicos**

Especialistas de 1er grado  
Especialistas de 2do grado  
Médico general  
Estomatólogos  
Especialistas de 1er grado  
Especialistas de 2do grado  
Asesores jurídicos

**Enfermeros**

Nivel superior  
Nivel medio  
Especializado

**Técnico Superior**

Especialistas en Seguridad y Protección  
Especialistas en Gestión Documental  
Especialistas en Ciencias Informáticas  
Especialistas en Inversiones  
Auditor Principal  
Esp. Prod. Org. Tecnol .Control  
Especialistas Asist Atención a Deleg Extranjeras  
Especialistas en Gestión Económica  
Especialistas en Ahorro y Uso Racional de la energía  
Especialistas en Higiene  
Especialista en Manten.Repar.Org. Talleres  
Especialista en ATM  
Especialista en Mtto y Rep Vehic  
Especialista en HEN  
Supervisor (Nivel Central)  
Especialista en Med Dig Inv  
Especialista en Org Inter / Colab Bilateral  
Técnico medio  
Técnicos medio Ciencias Informáticas  
Auditor Asistente y Adjunto  
Técnicos medio en Gestión Documental  
Técnicos Medio en Seguridad y Protección  
Técnicos medio en Explot Transp Autom  
Técnicos medio en Inversiones  
Técnicos medio en Gestión Económica  
Técnicos Medio en Gestión Comercial  
Técnicos Medio en Asist Técnica  
Tec. Medio en Explotac Transp  
Técnicos Medio en Ahorro y Uso Racional de la energía  
Traductor  
Técnico medio en Medio en Atenc y T Psicol  
Técnico medio en Medio en Documentación Secreta

**Administrativos**

Secretaria ejecutiva y secretarias  
Encargada de Recepción y Pizarra  
Asistente Ejecutiva  
Agregado de Protocolo \*  
Obreros  
Chofer y chofer de Protocolo

### **Determinación de las prioridades (jerarquización)**

Dirigentes (1er nivel)  
Ministro  
Viceministros  
J' Programas Nacionales y Ramales  
Directores Nacionales  
J' Grupo de Especialidades  
J' Departamento  
J' Sección  
J" Despacho  
Asesor del Ministro

Médicos, Estomatólogos y técnicos (2do nivel)  
(Los que realizan el trabajo)  
Médicos Especialistas de 1er y 2do grado  
Estomatólogos de 1er y 2do grado  
Enfermeros de nivel superior, medio y especializado  
Asesores jurídicos  
Técnicos Superior y medio

Administrativos (3er nivel)  
(Personal de apoyo en la ejecución de las tareas)  
Secretarias ejecutivas  
Secretarias  
Choferes  
Encargada de la recepción y pizarra  
Agregado de Protocolo\*  
Referencias consultadas

## **ANEXO No. 2**

### **Diagnóstico del entorno del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas / Infomed**

Infomed es coordinado por el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. El Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, fundado en 1965, es la institución del Ministerio de Salud Pública de Cuba que coordina el sistema de información científica y técnica del Sistema Nacional de Salud. Es Centro colaborador de la Organización Mundial de la Salud para el desarrollo de la Biblioteca Virtual de la Salud.

## **Visión**

Se trabaja por la salud de nuestro pueblo y para ello se ha consolidado una red de personas e instituciones capaces de producir, adquirir, organizar, diseminar y usar de manera efectiva, la información que se necesita.

## **Misión**

Consolidar la red de personas e instituciones capaces de producir, adquirir, organizar, diseminar y usar la información necesaria para la mejora continua de la salud de nuestros pueblos.

## **Políticas, Reglamentos y Normas**

Infomed 2.0 [Internet]. La Habana: Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas [actualizado 21 May 2012; citado 21 May 2012]. Wiki: Políticas del Sistema Nacional de Información en Salud; [aprox. 7 pantallas]. Disponible en: <http://infomed20.sld.cu/wiki/doku.php/politicas:politicas>

## **Estilo de Dirección**

Por objetivos

## **Estructura de liderazgo**

MINSAP  
Director  
Consejo de Dirección  
Vicedirecciones  
Estructura organizacional y funcional  
Director  
Consejo de Dirección  
Seis Vicedirecciones  
Consejo Técnico Asesor  
Departamentos  
Grupos

## **Canales y vías de comunicación interna**

Herramientas de Infomed 2.0 y correo electrónico

## **Infraestructura Tecnológica**

Tiene subordinada la Red nacional telemática nacional Infomed

## **Cantidad y características cualitativas de las personas y grupos de la organización**

La plantilla del CNICM la componen 282 trabajadores (según BD entregada por el Dpto. de RH hasta febrero 2012) desglosados por los cargos siguientes:

Director

Vicedirector 6  
Esp B. Gestión Documental 46  
Esp C. Gestión Documental 10  
Asistente de Servicios de Salud 13  
Gestor C. Archivo Central 1  
Agente de Seguridad y Protección 9  
Técnico B. Gestión de Recursos Humanos 1  
Técnico A. Gestión de Recursos Humanos 2  
Auxiliar de Abastecimientos 1  
Asesor Jurídico 1  
Técnico Medio en Bibliotecología 21  
Jefe de Turno 1  
Supervisor Integral 1  
Encargada de Recepción y Entrega 1  
Jefe de Grupo de Seguridad y Protección 1  
Electricista en Mantenimiento A. 1  
Técnico en SSI. 1  
Médicos Especialistas 12  
Esp. B. Ciencias Informáticas 18  
Esp C. Ciencias Informáticas 13  
Téc. Ciencias Informáticas 25  
Director 1  
Traductor 9  
Chofer C 1  
Chofer D. 7  
Encargada de Actividades Generales 3  
Esp- Protección Física y Secreto Estatal 1  
Subdirector 6  
Tec. A. Composición de Textos 6  
Jefes de Departamentos 17  
Expositor 1  
Esp. Grabaciones y Mezcla de Sonido 1  
Fotógrafo de Arte y Piezas Museables 1  
Investigador titular 2  
Tec. Mantenimiento Preventivo y planificado 1  
Jefe de Turno del GSI 2  
Estomatólogo Esp 1er grado 2  
Estomatólogo 1  
Traductor A.  
Técnico Poligráfico 1  
Medico  
Técnico en Diseño Gráfico 2  
Investigador Auxiliar 1  
Tec. Climatización y Refrigeración 1  
Dependiente de Almacén 1  
Esp C. Gestión Económica 2  
Operario de Mantenimiento Unidad de Salud 2  
Tec A. Gestión Económica 6  
Tec. Explotación Mantenimiento de Transporte Automotor 1  
Esp B. Diseño 4  
Esp C. Inversiones 1

Gestor C. Archivo Central 1  
Téc. Gestión Comercial 1  
Diseñador Gráfico 2  
Téc. Poligráfico 1  
Auxiliar de Información 1  
Tec Sup Adiestramiento 4  
Tec Audiovisuales 1  
Tec Adiestramiento 4  
Existencia de grupos y equipos de trabajo.  
Vicedirección de Docencia e Investigación  
Vicedirección de Servicios Especiales  
Vicedirección de Servicios Bibliotecarios  
Vicedirección de Publicaciones (Editorial Ciencias Médicas- ECIMED)  
Vicedirección Administrativa  
Agregar Vicedirección de Tecnología

### **Objetivos del año 2012 por Áreas de Resultados Claves**

ARC 1 – Red de personas e instituciones que trabajan para construir y desarrollar el Sistema de Información en Ciencias de la Salud

Consolidar y perfeccionar la red de unidades del Sistema de Información en Ciencias de la Salud (L-154)

Implementar modelo de perfeccionamiento institucional en el CNICM  
Fortalecer la Biblioteca Médica Nacional como un centro de referencia para la red de información científico técnica.

ARC 2 – Docencia e Investigación

Desarrollar la educación permanente de los trabajadores del sistema nacional de salud en la gestión de información y en el aprendizaje en red.

Organizar las actividades de investigación en Ciencias de la Información en Salud en el Sistema Nacional de Información de Ciencias Médicas.

ARC 3 – Recursos de Información Científico Técnica al Servicios de la Salud

Consolidar la Biblioteca Virtual y la Red de Portales en Salud de Cuba como espacios de acceso e integración de recursos de información biomédica

ARC 4 – Publicación Científica

Elevar la calidad de los procesos de la publicación científica en ciencias de la salud y la visibilidad de la producción científica cubana.

ARC 5 – Infraestructura de sistemas, informática y comunicaciones

Garantizar el acceso eficiente y seguro a los servicios de Infomed del universo de unidades que conforman el SNS para respaldar el cumplimiento de sus misiones.

ARC 6 – Movilización de recursos

Garantizar los recursos financieros que respaldan la carpeta de proyectos aprobada en función de los objetivos estratégicos.

Frecuencia y calidad de la comunicación con el entorno

El Centro Virtual de Convenciones de Salud Cencomed

Visitas a la red nacional como parte de las supervisiones ministeriales (cuatrimestral)  
Reuniones con la red de bibliotecas de Ciudad Habana (mensual)  
Reuniones con los directores provinciales (anual)

Productos y servicios de la organización

Productos

Boletines médicos  
Investigaciones Bibliográficas  
Revistas y libros médicos  
Base de Datos (CUMED)  
Repositorios de tesis doctorales

### **Servicios**

Servicios Bibliotecarios que brinda la BMn  
Al Día (noticioso)  
El Centro Virtual de Convenciones de Salud (CENCOMED) facilita la promoción y gestión de eventos y actividades científicas  
Acceso por cuentas institucionales a Internet y correo electrónico  
Asesoría metodológica en Ciencias de la información.

### **Segmentación y determinación de grupos de usuarios**

Dirigentes  
Director  
Vicedirectores  
Consejo de dirección  
J' Dptos.  
J' Grupos  
Técnicos  
Comité técnico  
Tec. Superiores  
Tec. Medio  
Servicio  
Secretarias  
Asistentes de servicio de salud  
Encargado de actividades generales  
Operario de mantenimiento en Unidades de Salud  
Obreros  
Chofer  
Encargado de recepción y pizarra

### **Determinación de las prioridades (jerarquización)**

**Dirigentes** (1er nivel) Máximos responsables de que se cumplan los objetivos

**Técnicos** (2do nivel) Los que realizan directamente las tareas

**Servicio** (3er nivel) Apoyan en la realización de las tareas.

## **Política diferencial de los productos y servicios informativos para los usuarios potenciales internos y externos de la BMn**

### **Introducción**

Uno de los objetivos fundamentales de un estudio de necesidades informativas es la obtención de información sobre los usuarios y el entorno en el cual desempeñan sus funciones lo que permite perfeccionar los servicios y productos que les ayudaran a resolver sus necesidades de información y formación así como en la toma de decisiones. Para lograr lo mencionado anteriormente es preciso establecer las bases del funcionamiento de los nuevos servicios y productos que le serán suministrados a los usuarios de acuerdo con sus categorías y su quehacer científico.

### **Propósito de la política**

La presente política establece los lineamientos generales para la creación de productos preferentemente virtual y de servicios personalizados teniendo en cuenta las categorías de los usuarios y sus necesidades de información y formación.

### **Usuarios del servicio**

Serán beneficiados con los nuevos servicios y productos de la BMn los usuarios potenciales internos (trabajadores del CNICM) y externos (trabajadores del nivel central del MINSAP) agrupados en las categorías que aparecen a continuación:

- Dirigentes
- Técnicos
- Administrativos o de servicios
- Obreros

Para el diseño de nuevo servicios y productos se tuvo en cuenta aspectos tales como:  
Desconocimiento de los usuarios de los recursos disponibles en la BMn  
Deficiente promoción de los Recursos informativos internos y externos de la biblioteca.  
Infraestructura tecnológica  
Personal técnico calificado

### **Acerca del diseño de servicio y productos para la disseminación de información a los usuarios priorizados de la BMn**

### **Declaración**

La Vicedirección de Tecnología del CNICM proporcionará a la BMn el soporte y las herramientas tecnológicas requeridas para brindar servicios y productos virtuales según las exigencias de las diferentes categorías de usuarios.

**Nota: No se excluye la diseminación de productos impresos según posibilidades de la institución.**

### **Razón**

La BMn trabaja para brindar servicios personalizados y productos informativos que respondan a las exigencias de los usuarios potenciales internos y externos.

### **Implicaciones**

El diseño del servicio y los productos informativos y su posterior implementación deben ser aprobados por especialistas del área de servicios bibliotecarios de la BMn, quienes también valorarán la factibilidad de los datos fundamentalmente para la categoría de los Directivos que serán los primeros en recibir los beneficios del nuevo servicio.

### **Propuestas de Productos para diseminar disponibles en la BVS o en el portal de Infomed**

Boletines (factográficos, bibliográficos)

Hojas informativas

Investigaciones bibliográficas

Información sobre eventos nacionales e internacionales

Información sobre cursos nacionales e internacionales

Traducciones artículos de revistas, resúmenes, capítulos de libros

Memorias de eventos

### **Propuesta de Servicios que brinda la BMn**

Prestamos de libros, revistas y CDs

Digitalización de documentos

Organización de referencias bibliográficas según Normas Vancouver

Copias de artículos digitales

### **Responsabilidad institucional**

### **Declaración**

Los servicios y productos deben ser brindados por especialistas experimentados conocedores del sistema nacional de salud, de sus objetivos, de las enfermedades que más inciden en la población, calificados para garantizar la calidad y validez científica de la información que se diseminará.

### **Razón**

La información que se disemina debe estar en correspondencia con los principales objetivos de trabajo del Sistema Nacional de Salud.

### **Implicación**

La dirección de la institución generadora o procesadora de la información velará por el cumplimiento de la diferenciación de los servicios y productos de los usuarios de acuerdo con su perfil y categorías.

## **Calidad de los servicios y productos**

### **Declaración**

Los servicios y productos que serán brindados a los usuarios potenciales de la BMn deben ser verificados por los especialistas encargados de la búsqueda y selección de la información de acuerdo con los criterios de calidad establecidos por la mencionada institución.

### **Razón**

La BMn trabaja para lograr productos y servicios de información de calidad que satisfagan las necesidades de los usuarios y los recursos confeccionados o disponibles en el portal de Infomed que cumplan con estos criterios serán disseminados entre los usuarios potenciales.

### **Implicaciones**

Se deben construir indicadores de calidad que permitan la evaluación del servicio.

### **Alcance de la política**

La presente política debe ser aplicada por la BMn la cual debe establecer las acciones para su cumplimiento.

### **Vigencia**

La presente política entrará en vigor a partir de la aprobación en cada una de las instancias que intervienen en su aprobación y deberá ser actualizada cada dos años.

**ANEXO No. 3**

**Modelos y Carne para usuarios temporales y potenciales de la Biblioteca Médica nacional**

**SOLICITUD DE CARNÉ**

**Usuario Temporal de la Biblioteca Médica Nacional**

<b>DATOS PERSONALES</b>		TIPO DE DOCUMENTO CI PASAPORTE	CI / PASAPORTE
PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE	
SEXO HOMBRE MUJER	FECHA DE NACIMIENTO ____ _ DÍA MES AÑO	NACIONALIDAD (PAÍS)	TELÉFONO
DOMICILIO (indicar si es calle, número, piso y reparto o ciudad)			
CÓDIGO POSTAL	LOCALIDAD	PROVINCIA	
CORREO ELECTRÓNICO			

**SITUACIÓN PROFESIONAL Y TITULACIÓN**

--

**MOTIVO DE LA SOLICITUD**

--

FIRMA DEL INTERESADO

FECHA DE LA SOLICITUD ____ _ DÍA MES AÑO
--

PEGAR FOTOGRAFÍA
---------------------

Fdo.: \_\_\_\_\_

## RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE LA BIBLIOTECA

Concedido

Denegado por \_\_\_\_\_

Fdo: MSc. Maria del Carmen González Rivero

### INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR ESTA FICHA

Serán considerados usuarios con carácter temporal todos los profesionales de la salud, profesores e investigadores, alumnos de Ciencias Médicas, de otras Universidades o Centros de Investigación cubanas o extranjeras, con el único requisito de acreditar su condición y rellenar la solicitud. Asimismo, podrán solicitar el carne de usuarios temporales los estudiantes extranjeros que estén realizando estancias cortas en la Universidad, y lo acrediten documentalmente.

Serán considerados usuarios externos con carácter temporal, todos los profesionales de la salud, profesores e investigadores, alumnos de Ciencias Médicas, de otras Universidades o Centros de Investigación cubanas o extranjeras con el único requisito de acreditar su condición y rellenar la solicitud. Asimismo, podrán solicitar el carne de usuarios temporales los estudiantes extranjeros que estén realizando estancias cortas en la Universidad, y lo acrediten documentalmente.

Es necesario que cumplimente todos los datos con letras mayúsculas y claramente para evitar retrasos o errores en la entrega del carné.

Es imprescindible adjuntar una fotografía original (no fotocopia), en color y con fondo claro. Este documento, que una vez cumplimentado debe ser entregado en la Biblioteca Médica Nacional.

Este carné es necesario para acreditar la condición de Usuario Temporal de la Biblioteca Médica Nacional y utilizar los servicios que se prestan.

#### NOTAS IMPORTANTES

Es obligatorio adjuntar una fotografía para la solicitud de un nuevo carné.

- La fotografía aquí aportada se agregará a un fichero automatizado, que será gestionado por la Biblioteca Médica nacional.
- De conformidad con lo establecido le informamos que los datos que nos facilite se incluirán en un fichero del cual es titular la Biblioteca Médica Nacional, y que se utilizará únicamente para la elaboración del carné inteligente. Usted tiene derecho a acceder a la información recopilada y rectificarla y/o cancelarla, así como a oponerse a su tramitación enviando un correo electrónico o postal a la unidad de recogida de esta solicitud, indicando claramente su nombre, apellidos y dirección.

#### DOCUMENTACIÓN QUE DEBE ACOMPAÑAR A LA SOLICITUD

Acreditación de la situación profesional y/o titulación.

<b>MOD 02-17</b> <b>MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA</b> <b>BIBLIOTECA</b>	<b>TARJETA CONTROL DE USUARIO</b>
<b>Usuario:</b>	<b>Cargo que ocupa:</b>
<b>Categoría:</b>	<b>Especialidad:</b>
<b>Institución:</b>	<b>Teléfono:</b>
<b>Dirección particular:</b>	<b>E-mail:</b>
<b>Temática:</b>	
<b>Idioma que domina:</b>	<b>Tiempo disponible para la lectura:</b>

DSI:	Soporte:
Tecnología disponible:	

**Carne para el usuario de la BMn**



**BMN**  
BIBLIOTECA MÉDICA NACIONAL

\_\_\_\_\_ Número consecutivo

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Categoría: \_\_\_\_\_ No.CI: \_\_\_\_\_

Centro trabajo o estudio: \_\_\_\_\_ telef: \_\_\_\_\_

Fecha expedición: \_\_\_\_\_ Fecha vencimiento: \_\_\_\_\_

**Requisitos**

1. El carné es personal e intransferible.
2. El usuario queda comprometido a cumplir con el reglamento.
3. Tiene acceso a todos los servicios previa presentación del carné.
4. En caso de medida disciplinaria el carné será retirado.
5. Debe actualizarse cada \_\_\_\_\_ años.

\_\_\_\_\_

Firma y Cuño (BMN)

**Potencial**



**BMN**  
BIBLIOTECA MÉDICA NACIONAL

\_\_\_\_\_ Número consecutivo

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Categoría: \_\_\_\_\_ No.CI: \_\_\_\_\_

Centro trabajo o estudio: \_\_\_\_\_ telef: \_\_\_\_\_

Fecha expedición: \_\_\_\_\_ Fecha vencimiento: \_\_\_\_\_

**Requisitos**

1. El carné es personal e intransferible.
2. El usuario queda comprometido a cumplir con el reglamento.
3. Tiene acceso a todos los servicios previa presentación del carné.
4. En caso de medida disciplinaria el carné será retirado.
5. Debe actualizarse cada \_\_\_\_\_ años.

\_\_\_\_\_

Firma y Cuño (BMN)

**Temporal**

ANEXO No. 4

Modelo Perfil de Usuarios

Servicio de Diseminación Selectiva de Información (DSI)  
Biblioteca Médica Nacional



# Perfil de Usuarios

---

Servicio de Diseminación Selectiva de  
Información (DSI)

**Biblioteca Médica Nacional**

**Dirección: 23 esq. N. Vedado, La Habana. Cuba.  
Teléfono: (537) 8324317**

La Diseminación Selectiva de Información (DSI) es un servicio que brinda la Biblioteca Médica Nacional/Infomed a los usuarios, con el fin de que estén informados y actualizados en los temas de su interés. Si está interesado en beneficiarse con este servicio, tramite el siguiente formulario:

## Perfil del Usuario

### Datos Personales:

Nombre(s):

Primer apellido:

Segundo apellido:

Correo electrónico:

Teléfono:

### Otros Datos:

Especialidad:

Categoría:

Grado:

Cargo:

Institución:

Función:

Experiencia o años en la actividad:

### Curriculum:

Investigaciones relacionadas con la actividad que realiza:

Trabajos presentados:

Trabajos publicados:

Cursos de especialización:

Idiomas que conoce:

Hábito o habilidad:

**Información:**

**Defina los temas de su interés en una frase corta:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Use otros términos en español e inglés para aclarar el tema:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Forma de presentación de la información solicitada:** \_\_\_\_\_

**Tipo de información:** \_\_\_\_\_

**Plazo de tiempo para realizar la actividad:** \_\_\_\_\_

**Tiempo para la consulta de la información:** \_\_\_\_\_

## Bibliografía

Bjorm V. La Difusión selectiva de la información en una biblioteca de Universidad técnica. Boletín de la UNESCO para las bibliotecas. Francia. 1972;6:322-7.

Cáseres Manso E. Servicio de Disseminación Selectiva de la Información a investigadores priorizados. 2006 Disponible en:  
<http://bus.sld.cu/revistas/aci/Consulta/nov2006/>

Cobo Hevia ME. El UNICEF en Cuba: necesidades de información y política de servicios. Acimed [Internet]. 1999 [citado 28 Abr 2012];7(2):[aprox. 18 p.] Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol7\\_2\\_99/aci03299.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol7_2_99/aci03299.htm).

Cunha M V da. Reflexiones sobre disseminación de informaciones. Ciencias de la Información. 2003;34(1):25-9.

Fernández Valdés MM, Núñez Paula IA. Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud. Acimed [Internet]. 2007 [citado 28 Abr 2012];15(4):[aprox. 10 p.]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15\\_4\\_07/aci04407.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_4_07/aci04407.htm)

Infomed 2.0 [Internet]. La Habana: Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas [actualizado 21 May 2012; citado 21 May 2012]. Wiki: Políticas; [aprox. 7 pantallas]. Disponible en: <http://infomed20.sld.cu/wiki/doku.php/politicas:politicas>

Núñez Paula, Israel A. AMIGA: una metodología para la determinación y la satisfacción de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades. Acimed [Internet]. 2004 [citado 28 Abr 2012];12(4): [aprox. 19 p.]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12\\_4\\_04/aci02404.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_4_04/aci02404.htm)

Setién E. Servicios de información. La Habana: Editorial Pueblo y Educación; 1983.

Silvera RV, Núñez Paula IA. Determinación de los usuarios potenciales del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Acimed [Internet] 2001. [citado 1 May 2012];[aprox. 18 p.];9(1):[aprox. 10 p.]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352001000100002&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352001000100002&nrm=iso)