

# Manual

## Servicio de Información Científica y Tecnológica del CONRICYT **PROGRAMA DE COOPERACIÓN**

## Tabla de contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivos Específicos.....	4
3. Servicio de Información Científica y Tecnológica.....	4
4. Tipología del Servicio.....	4
5. Acciones en el Servicio.....	5
6. Organización del Servicio.....	5
7. Descripción del Servicio.....	5
8. ¿Cómo se proporcionará el servicio?.....	6
9. Recursos que Incluirá el Servicio.....	8
10. Términos y Condiciones del Servicio.....	9
11. Evaluación.....	10
12. Promoción.....	10
13. Sección de Preguntas Frecuentes.....	11
14. Contacto con el Personal del Servicio.....	15
15 Formato.....	16
16. Textos automáticos.....	23

## 1. Introducción.

**El Consorcio Nacional de Recursos de Información Científica y Tecnológica (CONRICYT)** tiene como misión, fortalecer las capacidades de las Instituciones de Educación Superior y Centros de Investigación para que el conocimiento científico y tecnológico universal sea del dominio de los estudiantes, académicos, investigadores y otros usuarios, ampliando, consolidando y facilitando el acceso a la información científica en formatos digitales.

Con el fin de coadyuvar a las instituciones que han perdido el acceso a recursos de información, resultado del recorte presupuestal al CONACYT para el año 2018, se crea el **Servicio de Información Científica y Tecnológica del CONRICYT**.

El Servicio de Información del CONRICYT, se llevará a cabo vía web y permitirá atender las necesidades de los usuarios rápidamente.

Este servicio estará a prueba durante un año, en este período se realizarán evaluaciones continuas (cada 3 ó 6 meses, dependiendo de la demanda), para identificar algunas debilidades que permitan mejorar el servicio.

## 2. Objetivos Específicos.

- Operar un servicio de referencia virtual, para paliar las necesidades de información de las comunidades que pertenecen a las instituciones, que, en su calidad de beneficiarias, fueron afectadas por el recorte presupuestal que sufrió CONACYT a partir de 2018.
- Crear, a mediano plazo, una red de cooperación de servicios de información entre las instituciones miembros del Consorcio, en apoyo de aquellas que han sido afectadas por el recorte presupuestal para el presente año.

## 3. Servicio de Información Científica y Tecnológica.

A continuación, se explican de manera sucinta los elementos a considerar:

**Tabla 1. Elementos a considerar en la Implementación del Servicio**

No.	Elemento	Servicio
1	Objetivo	Cubrir las necesidades de información científica y tecnológica de las instituciones beneficiadas, afectadas por el recorte presupuestal al CONACYT.
2	Tecnologías	Diferentes canales asincrónicos
3	Formas de expresar la necesidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje natural.</li> <li>• Palabras clave.</li> </ul>
4	Participación	Profesional – Usuario.
5	Roles	El usuario solicita la información. El profesional responde.
6	Recursos de Información Científica y Tecnológica	Recursos de información subsidiados por CONACYT, que fueron cancelados a partir de 2018.
7	Método de presentación de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos a texto completo, metadatos, datos, cifras, información estructurada.</li> </ul>

## 4. Tipología del Servicio.

En el caso particular del Servicio de Información Científica y Tecnológica, se plantea la siguiente tipología, según lo determine alguno de los siguientes aspectos:

- **Empleo de las tecnologías de información:** Uso de correos electrónicos y formularios web.
- **Presentación de la información:** Plataformas web.
- **Alcance:** Global.
- **Gestión y la administración:** Cooperativo.

## 5. Acciones en el Servicio.

**Tabla 2. Proceso del Servicio**

No.	Etapas	Acciones
1	Llenado de formulario	- Obtener la información ofrecida por el usuario a través de la modalidad del formato web - Verificar contra política del servicio - Contactar al usuario en caso de duda
2	Estrategias de búsqueda	- Evaluación de las fuentes de información a consultar
3	Formulación de respuesta a la solicitud	- Realizar la búsqueda y localización de Información - Envío al usuario
4	Estadísticas	- Identificar temas más frecuentes - Agrupación por perfil

## 6. Organización del Servicio.

- **Planificación:** Conceptualización de los temas y usuarios, se analiza la demanda y competencia, se determinan los objetivos y límites del proyecto, las especificaciones y los indicadores de calidad, los recursos humanos, financieros, informativos y materiales necesarios y las tareas, los plazos y la asignación de recursos.
- **Diseño:** Selección de los recursos tecnológicos a utilizar y elaboración de formatos.
- **Prueba:** Llevar a la práctica el sistema propuesto para comprobar su efectividad o realizar las mejoras necesarias.
- **Implementación:** Puesta en marcha del servicio en su totalidad.
- **Evaluación:** Observación del comportamiento del Sistema.

## 7. Descripción del Servicio.

- El servicio se prestará a las 351 (trescientas cincuenta y un) Instituciones de Educación Superior (IES) afectadas por el recorte presupuestal al CONACYT a partir de 2018. A continuación, se describe en un cuadro-resumen los Subsistemas afectadas.

**Tabla 3. Instituciones Beneficiadas con Servilfo**

No.	Subsistemas	Identificador	Cantidad
1	Universidades Públicas Estatales	UPE	33
2	Universidades Públicas Estatales de Apoyo Solidario	UPEAS	18
3	Institutos Tecnológicos	IT	107
4	Institutos Tecnológicos Superiores	ITS	80
5	Universidades Politécnicas	UP	37
6	Universidades Tecnológicas	UT	76
	<b>Total</b>		<b>351</b>

## 8. ¿Cómo se proporcionará el servicio?

- El Servicio de Información se prestará a través de una plataforma web, desarrollada por el CONRICYT.
- Los usuarios deberán formar parte de la comunidad académica de cualquiera de las 351 (trescientas cincuenta y uno) instituciones antes mencionadas; los usuarios deberán registrarse al servicio, a través de la página del Consorcio.
- Si los usuarios cuentan con “Clave de Acceso Remoto”, bastará con teclear el usuario y contraseña asignados a este servicio.
- En caso de no estar registrado en el servicio de “Clave de Acceso Remoto”, el usuario podrá generar la clave de este servicio. O en su defecto podrán registrarse directamente en el Servicio de Información.
- En la sección de registro se solicita al usuario indique el Área de Conocimiento en la que se desempeña, según la establecida por el SNI, esto con la finalidad de limitar las búsquedas que solicite el usuario a esta área o temas afines, para así mantener un control, las áreas que se consideran son:
  - Área I: Ciencias físico matemáticas y ciencias de la tierra
  - Área II: Biología y química
  - Área III: Medicina y ciencias de la salud
  - Área IV: Humanidades y ciencias de la conducta
  - Área V: Ciencias sociales
  - Área VI: Biotecnología y ciencias agropecuarias
  - Área VII: Ingeniería
- La información a solicitar corresponderá a los recursos a los cuales estaban suscritas las instituciones, en calidad de beneficiarias, hasta el año 2017.
- En la plataforma del Servicio de Información se llenarán los datos correspondientes al documento que solicita recuperar.
- El Servicio de Información se dedicará a la recuperación de journals y bases de datos.
- En el caso de los journals, el producto a entregar será el artículo a texto completo, en formato PDF y los datos mínimos para localizar el documento serán:
  - Título del artículo, autor del artículo, ISSN del journal o DOI.

Los usuarios tendrán derecho hasta 5 (cinco) títulos de artículos por solicitud, en caso de requerir más, deberá crear una nueva solicitud.

- En el caso de las bases de datos, se ofrecerán los siguientes servicios:
  - Búsquedas en bases de datos (en formato Excel):
    - Referencias de Actas de Conferencias temáticas
    - Referencias de Ebooks
    - Referencias de Estudio de Caso temáticos
    - Referencias de Patentes de Conferencias temáticas
    - Referencias de Proceeding temáticos
    - Referencias de Publicaciones Comerciales temáticas
    - Referencias de Standares temáticos
    - Referencias de Tesis y Disertaciones
  - ❖ Información bibliométrica
    - Artículo
    - Revista
    - Autor
    - País

Los reportes serán entregados en formato excel.

- En el caso de las bases de datos, los usuarios tendrán derecho a solicitar hasta tres búsquedas en una misma solicitud.
- Al momento de crear la solicitud en la plataforma web, se generará un número de folio relacionado con la petición, con el cual podrá verificar el estatus de la petición, con base en los siguientes estados:
  - **Recibida:** La solicitud ha sido ingresada a la plataforma, en espera de que el personal del servicio verifique la información.
  - **En Proceso:** El personal del servicio inicia la investigación para la localización de artículos solicitados y servicios en bases de datos, y determina si falta información para la localización.
  - **Atendida:** Se ha enviado un correo al usuario con el (los) documento(s) localizado(s) y se cierra la solicitud correspondiente.
  - **Cerrada:** Cuando el documento ha sido descargado 5 veces por el usuario, o en su defecto han pasado 72 horas del envío de notificación, se cierra la solicitud.

## 9. Recursos que Incluirá el Servicio.

Aquellos que se encuentran contratados por el CONRICYT específicamente, los que fueron cancelados a las instituciones por el recorte presupuestal a CONACYT.

**Tabla 10. Recursos Cancelados a las Instituciones Usuarias del Servicio de Información CONRICYT**

No.	Editorial	Recurso	Tipología
1	Alliance of Crop Soil and Environmental Science Societies (ACSESS)	ACSESS Digital Library	Journals
2	American Chemical Society (ACS)	ACS Publications Package	Journals
3	American Mathematical Society (AMS)	MathSciNet	Base de datos
		AMS Journals	Journals
4	American Medical Association	JAMA Journal	Journals
5	Annual Reviews	Package	Journals
6	Association for Computing Machine (ACM)	ACM Digital Library	Journals
7	Cambridge University Press	Cambridge Journals Collection	Journals
8	Clarivate Analytics	Derwent Innovations Index (3 secciones)	Base de datos
		Incite Journal and Highly Cited Data (JCR/ESI 3 Ediciones)	Base de datos
9	Ebsco	EBSCO Paquete Completo	Agregador
10	Elsevier B.V.	Science Direct Freedom Collection Journals	Journals
11	Emerald	Colección de 190 títulos Multidisciplinaria Colección de Ingeniería (26 títulos)	Journals
12	Institute of Physics (IOP)	IOP Science Extra	Journals
13	Lippincott Williams & Wilkins	LWW Total Access Collection	Journals
14	National Academy of Sciences	PNAS Proceedings of the National Academy of Sciences	Journals
15	Nature	Nature Journal	Journals
16	Oxford University Press	2015 Oxford Journals Collection	Journals
17	ProQuest	Dissertations & Theses	Journals
18	Royal Society of Chemistry (RSC)	RSC Gold Collection	Journals
19	Royal Society Publishing	Royal Society Package S	Journals
20	SciFinder Chemical Abstract Service's (CAS)	SciFinder	Base de datos
21	Society for Industrial and Applied Mathematics (SIAM)	SIAM Journals Online	Journals
22	SPIE Digital Library	SPIE Digital Library	Journals
23	Springer	Springer Journals	Journals
24	Springer	Springer Journals + Retrospectivos (OJA)	Journals

No.	Editorial	Recurso	Tipología
25	The American Association for the Advance of Science (AAAs)	Science Online (SO)	Journals
		Science Translational Medicine (STM)	Journals
26	Wiley	Colección Completa 2016 de Journals	Journals

## 10. Términos y Condiciones del Servicio.

1. Todo usuario del servicio debe llenar el formulario web para procesar su solicitud.
2. El servicio estará habilitado las 24 horas del día, la atención de solicitudes se realizará en el horario de la jornada laboral establecida (10:00 am a 20:00 pm).
3. Todas las solicitudes deben tramitarse a través de la plataforma diseñada para tal fin.
4. Los usuarios podrán solicitar los documentos que requieran, siempre y cuando las solicitudes que ingresen en el sistema correspondan a su(s) línea(s) de investigación.
5. Las solicitudes registradas después del horario laboral se atenderán el día hábil siguiente.
6. Las solicitudes serán procesadas en el orden en que se reciban. Cabe mencionar que el usuario podrá consultar las solicitudes que haya enviado, así como el estatus de cada una.
7. Los usuarios podrán descargar 5 (cinco) veces el archivo en un máximo de 72 horas, antes de eliminar el archivo.
8. Una vez cargados los documentos que integraría la solicitud (máximo 5 artículos y 3 servicios de bases de datos), el administrador procederá a cerrar la solicitud.
9. Los recursos que se envíen al usuario contarán con la identificación de la mención de responsabilidad, además de la referencia al recurso donde fue localizado.
10. Todo recurso de información estará amparado bajo el Convenio de Berna para la Protección de Obras Literarias y Artísticas, así como la §108 de la Ley de Derechos de Autor de los Estados Unidos (Código de Estados Unidos 17 §108) y los Lineamientos CONTU ("Préstamo Interbibliotecario"), en el entendido de que todas y cada una de dichas transmisiones sean seguras para prevenir el acceso de cualquier otro usuario.
11. El sistema presentará a los usuarios el listado de instituciones beneficiarias de este servicio.
12. Los tiempos de respuesta en ServilInfo serán los siguientes:

**Tabla 11 Tiempos de Respuesta**

No.	Concepto	Duración	Responsable
1	Registro del usuario	Inmediato	A través del sistema, mensaje automatizado.
2	Recepción de solicitud	Inmediato	A través del sistema, mensaje automatizado.
3	Investigación	2 jornadas laborales	Personal del Área del Servicio de Información
4	Enlace activo	72 horas	A través del sistema, mensaje automatizado

## 11. Evaluación.

Para mantener una mejora constante en el Servicio de Información, se tiene un programa de evaluación, el cual incluye los siguientes elementos<sup>1</sup>.

**Tabla 12. Evaluación del Servicio**

No.	Indicadores	Elemento
1	Tiempo de respuesta	Rapidez de consulta. Puntualidad.
2	Grado de satisfacción de las necesidades de información	Exactitud de las respuestas. Actualidad y prestigio de los autores. Cantidad de archivos. Impacto. Difusión por parte del usuario.
3	Capacidad de respuesta	Habilidad en clarificar la solicitud realizada. Experiencia en el uso de herramientas tecnológicas.
4	Comunicación	Promoción del servicio. Educación de usuarios. Buzón de quejas o sugerencias. (Encuesta)

## 12. Promoción.

Se establecerá un proceso de comunicación eficaz, eligiendo el mensaje, soporte y canal adecuados en función de los usuarios. La oferta se dará a conocer proporcionando a los usuarios potenciales, información completa y lo más relevante posible. Las estrategias a manejar serán las siguientes:

1. Creación de un logo o imagen, para la fácil identificación del servicio por parte de los usuarios en cualquier lugar donde se presente.
2. Envío de cartas oficiales a las instituciones beneficiarias, explicando de manera detallada la apertura y puesta en marcha de ServInfo.
3. Diseño de carteles para enviar vía correo electrónico a cada una de las unidades de información involucradas.
4. Creación de comunidades exclusivas, en redes sociales, para las 351 (trescientas cincuenta y uno) instituciones beneficiadas, facilitando la comunicación inmediata con ellas.
5. Contacto vía telefónica y correo electrónico con las autoridades de las instituciones beneficiadas y los responsables de las unidades de información.

<sup>1</sup> Manso Rodríguez, R. A. (2010). *Servicio de referencia virtual: propuesta de un modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la Web 2.0.* (Tesis doctoral). Universidad de Granada, España. p. 20.

## 13. Sección de Preguntas Frecuentes.

Este apartado, se refiere a una lista de preguntas y respuestas que surgen frecuentemente dentro de un determinado contexto y para un tema en particular. En el caso del Servicio de Información Científica y Tecnológica, se presentan las siguientes.

### I. GENERALES.

#### ❖ ¿Qué es ServilInfo?

Es el Programa de Cooperación en Servicios de Información Científica y Tecnológica, desarrollado por el CONRICYT a propuesta de su Comité Directivo, para apoyar a aquellas instituciones que, a causa de los recortes presupuestales ya no son beneficiadas por el Consorcio con acceso a recursos de información científica y tecnológica.

#### ❖ ¿En qué consiste ServilInfo?

El Programa se enfoca en la búsqueda y recuperación de artículos a texto completo y otras tipologías de documentos, así como en la búsqueda de temas específicos en bases de datos, que se encuentren en los recursos de información con los que contaba la institución hasta el año 2017.

### II. INSTITUCIONES BENEFICIADAS.

#### ❖ ¿Quiénes tienen acceso a ServilInfo?

Las instituciones que hasta el 2017 fueron beneficiarias por el Consorcio y le fueron cancelados los accesos a los recursos de información por los recortes presupuestales, a partir del 2018. Inicialmente el programa se dedicará a las Universidades Públicas Estatales; de Apoyo Solidario; Institutos Tecnológicos Federales y Superiores, así como a las Universidades Tecnológicas y Politécnicas.

#### ❖ ¿Cuáles son los recursos a los que tengo acceso a través de ServilInfo?<sup>2</sup>

Los miembros de las instituciones tendrán acceso a los recursos que les fueron cancelados a partir del 2018. Te invitamos a revisar los listados para verificar los recursos por institución (<http://cooperacion.conricyt.mx>).

---

<sup>2</sup> En esta pregunta se integrará un listado en Word o PDF, donde se indicarán los recursos que se ofrecerán por Institución.

### III. CONDICIONES DEL SERVICIO.

- ❖ ¿Dónde puedo solicitar el ServInfo?

A través de la página del CONRICYT (<http://www.conricyt.mx>) o de la plataforma de ServInfo (<http://cooperacion.conricyt.mx>).

- ❖ ¿Cómo funciona el Servicio de Información Científica y Tecnológica?

Deberás de ingresar a la página (<http://cooperacion.conricyt.mx>) y llenar el formato de solicitud para obtener tu clave de usuario y contraseña. Si ya cuentas con una clave de acceso remoto CONRICYT no es necesario que te registres, simplemente ingresas tu usuario y contraseña como, “usuario registrado”

- ❖ ¿Qué tipología de documentos puedo solicitar?

El Servicio de Información se dedicará a la recuperación de:

- Artículos en texto completo (en formato PDF)
  - Actas de conferencia
  - Artículo científicos
  - Book Reviews
  - Capítulo de ebook
  - Cartas al editor
  - Disertaciones
  - Ebook
  - Estudios de caso
  - Patentes
  - Preview
  - Proceeding
  - Review
  - Standares y Normas técnicas
  - Boletín informativo
  - Folleto
  - Magazine
  - Mapa
  - Multimedia

- Búsquedas en bases de datos (en formato Excel):
  - Referencias de Actas de Conferencias temáticas
  - Referencias de Ebooks
  - Referencias de Estudio de Caso temáticos
  - Referencias de Patentes de Conferencias temáticas
  - Referencias de Proceeding temáticos
  - Referencias de Publicaciones Comerciales temáticas
  - Referencias de Standares temáticos
  - Referencias de Tesis y Disertaciones
  - Información búsquedas de Información para análisis bibliométrico
    - Artículo
    - Revista
    - Autor
    - País

❖ ¿Qué datos debo tener para solicitar la recuperación de un documento en ServInfo?

Depende del tipo de servicio y documento que te interesa recuperar, pero mínimo debes de contar con:

- En el caso de los documentos a texto completo debes de proporcionar al menos dos datos, por ejemplo; título del documento e ISSN
- En tanto, para las bases de datos deberás de especificar las temáticas de interés y depende de la consulta se despliega el formato correspondiente

❖ ¿Cuántas solicitudes puedo realizar?

Se puede realizar solo una Solicitud. Entre una solicitud y la realización de una nueva petición deberán transcurrir al menos 72 horas, tiempo en que tarda el sistema en borrar los documentos de la solicitud anterior.

El Consorcio se reserva el derecho de negar el servicio en caso de malas prácticas en el caso del solicitante.

❖ ¿Cuántos documentos se pueden requerir en cada solicitud?

Puedes requerir hasta 5 (cinco) documentos a texto completo y 3 (tres) solicitudes de búsquedas en bases de datos o la información para análisis bibliométrico, por solicitud.

- ❖ ¿Me proporcionará ServInfo el análisis de producción científica como investigadores del SNI?

Por el momento sólo se entregará la información necesaria para hacer el análisis.

Es importante mencionar que en el caso de las búsquedas en bases de datos **no se realiza** el “Análisis de citas” que deben de presentar los investigadores para el Sistema Nacional de Investigadores (SNI).

- ❖ ¿Cuál es el horario del Servicio de Información Científica y Tecnológica?

La plataforma estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Sin embargo, las solicitudes se atenderán en días hábiles, de 10:00 a 20:00 horas.



## 14. Contacto con el Personal del Servicio.

Con el fin de poner a disposición de los usuarios un contacto permanente, se incluirá en las comunicaciones los siguientes datos:

**Imagen 1 Información de Contacto**

**CONSORCIO NACIONAL DE RECURSOS DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA  
(CONRICYT)**

Av. Insurgentes Sur 1582, Col. Crédito Constructor, Del. Benito Juárez  
03940, México, D.F. Tel: (55) 5322-7700. Ext. 4027 y 4028  
servinfo.conricyt@gmail.com  
Copyright © 2012 Derechos Reservados

 CONRICYT
  @CONRICYT
  CONRICYT
  blog.conricyt.mx

## 15. Formatos.

Para hacer uso de la plataforma, se realizarán formatos que el usuario pueda llenar con la información que tenga sobre las publicaciones que busca.

Dependiendo del proceso en el que se encuentre o el tipo de material que solicite deberá llenar el formato correspondiente. Los formatos existentes son:

1. Registro en el sistema.
2. Tipo de solicitudes:
  - a. Documentos a Texto Completo.
  - b. Base de Datos.
3. Encuesta de salida.

Los textos que enviará el sistema automáticamente se presentan en las siguientes páginas, los cuales son:

**Tabla 13  
Textos Generados Automáticamente por el Sistema**

ID	Texto automático	Correspondencia con Estatus
1	Confirmación del registro.	No aplica
2	Confirmación de solicitud para usuario.	<b>Recibida</b>
3	Notificación de solicitud para administrador.	<b>Recibida</b>
4	Notificación de seguimiento para usuario.	<b>En proceso</b>
5	Notificación de seguimiento para administrador.	<b>En proceso</b>
6	Documento disponible	<b>Atendida</b>
7	Documento descargado.	<b>Cerrada</b>
8	Encuesta de salida	No aplica

## 15 Formato

### 15.1 FORMATO PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA DEL CONRICYT REGISTRO PARA USUARIOS NUEVOS



Programa de Cooperación  
Servicio de Información  
Científica y Tecnológica del  
CONRICYT

Llena cuidadosamente el siguiente formulario, utiliza mayúsculas y minúsculas. Es importante que verifiques que tus datos sean correctos antes de enviarlos, ya que serán validados por tu institución de procedencia.

Los campos marcados con \* son obligatorios para concluir el registro. Se recomienda utilizar los navegadores Chrome, Mozilla Firefox o Safari en sus versiones más recientes.

Nombre(s)*	<input type="text"/>
Apellido paterno*	<input type="text"/>
	<input type="checkbox"/> Sin apellido paterno
Apellido materno*	<input type="text"/>
	<input type="checkbox"/> Sin apellido materno
Correo personal*	<input type="text"/>
Confirmar correo personal*	<input type="text"/>
Institución a la que pertenece*	-- Seleccione una --

No soy un robot   
reCAPTCHA  
Privacidad - Condiciones

Acepto los Términos y Condiciones del uso de la cuenta

### REGISTRO PARA USUARIOS CON CLAVE DE ACCESO REMOTO<sup>3</sup>

Usuario: buap0002250  
Contraseña: sPjfXvML

<sup>3</sup> El usuario deberá tener a la mano el correo electrónico con el que se registró en el servicio "Clave de Acceso Remoto".

## CONFIRMACIÓN DEL REGISTRO



Servicio de Información Científica y Tecnológica del CONRICYT  
ServiInfo CONRICYT

Estimado(a): Alejandro Garrido

### Datos de Acceso al Servicio de Información Científica y Tecnológica

Usuario: buap0002250  
Contraseña: sPjfXvML

- Has recibido una clave de acceso para el Servicio de Información Científica y Tecnológica (nombre de usuario y contraseña).
- Para completar las acciones y poder ingresar al Servicio de Información Científica y Tecnológica, deberás ingresar a la dirección <http://cooperacion.conricyt.mx/login> e identifícate con el usuario y contraseña que se te ha asignado.
- En caso de no poder acceder con la clave recibida, es necesario que mandes un correo a [sopORTE.conricyt@gmail.com](mailto:sopORTE.conricyt@gmail.com) indicando en el Asunto "Problema con clave de acceso al Servicio de Información Científica y Tecnológica", en el cuerpo del correo deberás proporcionar la información que ingresaste en la solicitud:
  - Nombre completo
  - Correo electrónico
  - Nombre de usuario

### CONSORCIO NACIONAL DE RECURSOS DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA (CONRICYT)

Av. Insurgentes Sur 1582, Col. Crédito Constructor, Del. Benito Juárez  
03940, México, D.F. Tel: (55) 5322-7700. Ext. 4027 y 4028  
[servinfo.conricyt@gmail.com](mailto:servinfo.conricyt@gmail.com)  
Copyright © 2012 Derechos Reservados



**15.2 FORMATO PARA SOLICITUD DE INFORMACIÓN  
SERVICIO DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA CONRICYT**

**FORMATO PARA DOCUMENTOS A TEXTO COMPLETO**

<b>Solicitud</b>	
<b>Datos del Documento</b>	
<b>Tipo de documento</b>	<b>Listado 1</b>
<b>Título del documento</b>	
<b>Primer Autor</b>	
<b>DOI</b>	
<b>Tema/Subtema</b>	
<b>Editorial</b>	
<b>ISSN</b>	
<b>ISBN*</b>	
<b>Año/Fecha</b>	
<b>Volumen</b>	
<b>Número</b>	
<b>Colección (Serie)</b>	
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL PARA LOCALIZACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	
Agregue la información que considere necesaria para la completa identificación de los recursos de información (Máximo 500 caracteres)	

## Listado 1

- Actas de conferencia
- Artículo científicos
- Book Reviews\*
- Capítulo de ebook\*
- Cartas al editor
- Disertaciones
- Estudios de caso
- Patentes
- Preview
- Proceedings
- Review
- Estándares y Normas técnicas
- Boletín informativo
- Folleto
- Magazine
- Mapa
- Multimedia

Al seleccionar los elementos con asterisco se desplegará el ISBN

## FORMATO PARA CONSULTA A BASES DE DATOS

Solicitud	
Datos del Documento	
<b>Tipo de Consulta</b>	<b>Listado 2</b>
<b>Tema/Subtema</b>	
<b>Primer Autor</b>	
<b>Otros Autores</b>	
<b>Link</b>	
<b>Editorial</b>	
<b>Nombre de la base de datos</b>	
<b>País</b>	
<b>Año</b>	
<b>Período</b>	
INFORMACIÓN ADICIONAL PARA LOCALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	
Agregue la información que considere necesaria para la completa identificación de los recursos de información (Máximo 500 caracteres)	

### Listado 2:

- Referencias de Actas de Conferencias temáticas
- Referencias de Ebooks
- Referencias de Estudios de Caso temáticos
- Referencias de Patentes de Conferencias temáticas
- Referencias de Proceedings temáticos
- Referencias de Publicaciones Comerciales temáticas
- Referencias de Estándares temáticos
- Referencias de Tesis y Disertaciones

**FORMATO PARA SOLICITUD CONSULTA DE INFORMACIÓN PARA  
ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO**

Solicitud	
Datos del Documento	
<b>Tipo de Consulta</b>	<b>Listado 3</b>
<b>Fuente de información</b>	<b>Listado 4</b>
<b>Indicadores</b>	<b>Listado 5</b>
<b>Tema/Subtema</b>	
<b>Autor</b>	
<b>ISSN</b>	
<b>ORCID/Research ID u Otro</b>	
<b>Institución</b>	
<b>País</b>	
<b>Año</b>	
<b>Período</b>	
INFORMACIÓN ADICIONAL PARA LOCALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	
Agregue la información que considere necesaria para la completa identificación de los recursos de información (Máximo 500 caracteres)	

**Listado 3**

- Consulta por autor
- Consulta por país
- Consulta por revista

**Listado 4:**

- WoS
- Scopus

### Listado 5:

- 1 Citas
- 2 Factor de Impacto
- 3 Factor de Impacto sin auto citas
- 4 Factor de impacto de 5 años
- 5 Índice de inmediatez
- 6 Artículos citados (revista)
- 7 Vida media
- 8 Eigenfactor Score
- 9 Puntuación de influencia del artículo
- 10 % Artículos en artículos Citable
- 11 Eigenfactor normalizado
- 12 SJR
- 13 Índice H
- 14 Artículos por año (revista)
- 15 Citas por documento (revista)
- 16 Documentos citables (revista)
- 17 Autocitas

En caso de seleccionar WoS se despliega el listado del 1 al 11, al elegir Scopus se debe desplegar el 1 y del 12 al 17. El usuario podrá seleccionar ambas y se debe de mostrar la lista completa para que se seleccioné la métrica que requieren.

## 16. Textos automáticos

### 16.1 CONFIRMACIÓN DE SOLICITUD PARA USUARIO ESTATUS: RECIBIDA



Servicio de Información Científica y Tecnológica del CONRICYT  
ServiInfo CONRICYT

Estimado(a): Nancy Trejo

Su solicitud en ServiInfo ha sido registrada exitosamente.

Para dar seguimiento deberá ingresar con su usuario y contraseña, su solicitud ha sido registrada con el número [239](#).

El (Los) documento(s) que has requerido son el (los) siguientes:

- Consulta por autor
- Tema conocido

Revise el listado de su petición, en caso de requerir alguna aclaración puede realizarla mediante el apartado de comentarios dentro de su solicitud.

IMPORTANTE: Todo recurso de información está amparado bajo el Convenio de Berna para la Protección de Obras Literarias y Artísticas, así como la §108 de la Ley de Derechos de Autor de los Estados Unidos (Código de Estados Unidos 17 §108) y los Lineamientos CONTU ("Préstamo Interbibliotecario").

#### CONSORCIO NACIONAL DE RECURSOS DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA (CONRICYT)

Av. Insurgentes Sur 1582, Col. Crédito Constructor, Del. Benito Juárez  
03940, México, D.F. Tel: (55) 5322-7700. Ext. 4027 y 4028

[servinfo.conricyt@gmail.com](mailto:servinfo.conricyt@gmail.com)

Copyright © 2012 Derechos Reservados



## 16.2 NOTIFICACIÓN DE NUEVA SOLICITUD ADMINISTRADOR ESTATUS: RECIBIDA



Servicio de Información Científica y Tecnológica del CONRICYT  
ServiInfo CONRICYT

Nº de Solicitud: [239](#)

Se ha generado una nueva solicitud en ServiInfo.

El (Los) documento(s) que ha solicitado el usuario es(son) el(los) siguientes:

- Consulta por autor
- Tema conocido

En caso de requerir alguna aclaración para la localización de los documentos o referencias solicitadas puede realizarla mediante el apartado de comentarios dentro de la solicitud.

Ingrese a la Plataforma para atender y dar seguimiento al requerimiento.

**IMPORTANTE:** Todo recurso de información está amparado bajo el Convenio de Berna para la Protección de Obras Literarias y Artísticas, así como la §108 de la Ley de Derechos de Autor de los Estados Unidos (Código de Estados Unidos 17 §108) y los Lineamientos CONTU ("Préstamo Interbibliotecario").

### CONSORCIO NACIONAL DE RECURSOS DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA (CONRICYT)

Av. Insurgentes Sur 1582, Col. Crédito Constructor, Del. Benito Juárez  
03940, México, D.F. Tel: (55) 5322-7700. Ext. 4027 y 4028

[servinfo.conricyt@gmail.com](mailto:servinfo.conricyt@gmail.com)

Copyright © 2012 Derechos Reservados



CONRICYT



@CONRICYT



CONRICYT



[blog.conricyt.mx](http://blog.conricyt.mx)

**16.3 NOTIFICACIÓN DE SOLICITUD ATENDIDA PARA USUARIO  
DOCUMENTO DISPONIBLE  
ESTATUS: ATENDIDA**



Servicio de Información Científica y Tecnológica del CONRICYT  
ServiInfo CONRICYT

Estimado(a): Nancy Trejo

El documento "**Consulta por autor**" se encuentra disponible, para descargarlo ingrese [aquí](#) y de clic en el botón Descargar.

El archivo lo podrá descargar máximo 3 veces, en un lapso de 72 horas, después de las cuales, éste será eliminado; es importante que valide la descarga.

En caso de no poder descargar el archivo le agradeceremos comunicarse al siguiente correo [servinfo.conricyt@gmail.com](mailto:servinfo.conricyt@gmail.com). Si transcurrieron las 72 horas, deberá realizar de nuevo la solicitud para que sea(n) proporcionado(s) el (los) documento(s).

**IMPORTANTE:** Todo recurso de información está amparado bajo el Convenio de Berna para la Protección de Obras Literarias y Artísticas, así como la §108 de la Ley de Derechos de Autor de los Estados Unidos (Código de Estados Unidos 17 §108) y los Lineamientos CONTU ("Préstamo Interbibliotecario").

**CONSORCIO NACIONAL DE RECURSOS DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA  
(CONRICYT)**

Av. Insurgentes Sur 1582, Col. Crédito Constructor, Del. Benito Juárez  
03940, México, D.F. Tel: (55) 5322-7700. Ext. 4027 y 4028

[servinfo.conricyt@gmail.com](mailto:servinfo.conricyt@gmail.com)

Copyright © 2012 Derechos Reservados



## 16.4 DOCUMENTO DESCARGADO<sup>4</sup>



Estimado(a): Nancy Trejo

Se ha registrado en nuestros servidores que el documento(s): "**Bibliotecas y bibliotecología en América Latina y el Caribe**", ha sido descargado por primera vez. El archivo continuará disponible para las próximas 2 descargas o al cumplirse el plazo de 72 horas de haber recibido el correo **Documento Disponible**.

Para cualquier duda le agradeceremos se comunique al siguiente correo [servinfo.conricyt@gmail.com](mailto:servinfo.conricyt@gmail.com)

**IMPORTANTE:** Todo recurso de información está amparado bajo el Convenio de Berna para la Protección de Obras Literarias y Artísticas, así como la §108 de la Ley de Derechos de Autor de los Estados Unidos (Código de Estados Unidos 17 §108) y los Lineamientos CONTU ("Préstamo Interbibliotecario").

**CONSORCIO NACIONAL DE RECURSOS DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA  
(CONRICYT)**

Av. Insurgentes Sur 1582, Col. Crédito Constructor, Del. Benito Juárez  
03940, México, D.F. Tel: (55) 5322-7700. Ext. 4027 y 4028  
[servinfo.conricyt@gmail.com](mailto:servinfo.conricyt@gmail.com)  
Copyright © 2012 Derechos Reservados

 CONRICYT    @CONRICYT    CONRICYT    [blog.conricyt.mx](http://blog.conricyt.mx)

<sup>4</sup> El siguiente párrafo se considera integrarlo a este texto, en el momento en que la Encuesta se libere: Agradecemos tu cooperación, y esperamos poder seguir proporcionándote información científica y tecnológica pertinente, de igual manera solicitamos tu apoyo para responder la siguiente [Encuesta](#).

## 16.5 ENCUESTA DE SALIDA

Se propone que la encuesta de salida para los usuarios conforme a las siguientes etapas:

1. Inicio del servicio: aplicarse a todos los usuarios del servicio.
2. A los 6 meses: aplicarse solamente a los usuarios que se registren como nuevos.
3. A los 12 meses: aplicarse de manera aleatoria a todos los usuarios, tanto nuevos, como recurrentes.

La encuesta estará dividida en dos rubros:

- Evaluación de la plataforma: donde se evaluará la accesibilidad y uso por parte del usuario.
- Evaluación del servicio: incluirá los elementos correspondientes a:
  - Tiempo de respuesta
  - Grado de satisfacción
  - Comunicación

Consideraciones generales:

1. Debido a que la encuesta se realizará de manera constante, por lo menos durante la primera fase de implementación de la plataforma, se considera sea breve.
2. Se utilizará la escala de Likert para medir los distintos aspectos

## EJEMPLO DE ENCUESTA



Servicio de Información Científica y Tecnológica del CONRICYT  
ServiInfo CONRICYT

**ENCUESTA DE SALIDA**

Tu opinión es importante para nosotros, nos ayuda a mejorar y prestar un mejor servicio. Agradeceremos responder la siguiente encuesta.  
Marca la opción que consideres adecuada de acuerdo a tu experiencia.

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	DEFICIENTE
¿la plataforma es intuitiva y funcional?					
¿Los tiempos de respuesta son lo suficientemente adecuados?					
¿La comunicación con los administradores del servicio fue?					
¿Cómo califica el servicio?					

**CONSORCIO NACIONAL DE RECURSOS DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA (CONRICYT)**

Av. Insurgentes Sur 1582, Col. Crédito Constructor, Del. Benito Juárez  
03940, México, D.F. Tel: (55) 5322-7700. Ext. 4027 y 4028  
servinfo.conricyt@gmail.com  
Copyright © 2012 Derechos Reservados

 CONRICYT  
  @CONRICYT  
  CONRICYT  
  blog.conricyt.mx