

# Manual de Procedimientos

Biblioteca Médica Nacional

Servicio Cooperativo de  
Acceso al Documento (SCAD)

**AUTORES:**

**DrC. María del Carmen González Rivero**

**Jefa del Grupo de Atención al Público**

[maria.carmen@infomed.sld.cu](mailto:maria.carmen@infomed.sld.cu)

**Lic. Sonia Santana Arroyo**

**Especialista de Diseminación Selectiva de la Información**

[soniasantana@infomed.sld.cu](mailto:soniasantana@infomed.sld.cu)

**MAQUETADO:**

**Téc. Cristina González Pagés**

**Asesora Técnica y Editora Web**

## **Contenido**

<b>Objetivos</b> .....	3
<b>Alcance</b> .....	3
<b>Referencias</b> .....	3
<b>Responsabilidades</b> .....	3
<b>Definiciones</b> .....	3
<b>Resultados</b> .....	4
<b>Interacción con otras áreas y procesos</b> .....	4
<b>Definición del Servicio SCAD</b> .....	5
<b>Objetivos del Servicio SCAD</b> .....	5
<b>Generalidades</b> .....	5
<b>Relación de las bibliotecas cooperantes del SCAD en Cuba que poseen equipamiento (Escáner) para atender los pedidos de sus colecciones y brindar el servicio</b> .....	5
<b>Procedimientos para realizar los pedidos en SCAD</b> .....	6
<b>Características de los pedidos en SCAD</b> .....	8
<b>Tipos de Documentos que pueden ser solicitados</b> .....	8
<b>Usuarios del servicio</b> .....	9
<b>Funciones del Servicio SCAD</b> .....	9
<b>Reglamento</b> .....	9
<b>Normas y procedimientos del SCAD</b> .....	9
<b>Resultado final del Servicio</b> .....	10
<b>Unidad de medida del resultado final del servicio</b> .....	10
<b>Modalidades del servicio</b> .....	10
<b>Metodología de acceso al servicio SCAD</b> .....	10
<b>BMN coordina, receptiona, gestiona y responde</b> .....	11
<b>Función</b> .....	11
<b>Patrones de evaluación del Servicio SCAD</b> .....	12
<b>ANEXOS DEL SERVICIO SCAD</b> .....	12
<b>Bibliografía</b> .....	13

## **Objetivos.**

Establecer los procedimientos para el Servicio Cooperativo de Acceso al Documento en el Sistema Nacional de Información de Salud (SCAD)

## **Alcance.**

Este procedimiento se aplica en la Biblioteca Médica Nacional (BMN).

## **Referencias.**

1. Biblioteca Nacional de España [Internet]. Madrid: BNE; c2016 [citado 18 Jul 2016]. Préstamo interbibliotecario Servicio a bibliotecas; [aprox. 2 pantallas].  
Disponible en:  
<http://www.bne.es/es/Servicios/PrestamoInterbibliotecario/ServicioaBibliotecas/>
2. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Vicedirección de Servicios Bibliotecarios. Instrucción Metodológica 3 / 04. El Servicio Cooperativo de Acceso al Documento en el Sistema Nacional de Información de Salud (SCAD) [citado 18 Jul 2016]. Disponible en:  
[http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/cpicm-cmw/im\\_3\\_scad.doc](http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/cpicm-cmw/im_3_scad.doc)
3. IFLA. Directrices para Mejores Prácticas en Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos [citado 18 Jul 2016]. Disponible en:  
<http://www.ifla.org/files/assets/docdel/documents/guidelines-best-practice-ill-dd-es.pdf>

## **Responsabilidades.**

SCAD/Cuba, es coordinado por la Biblioteca Médica Nacional con la participación de la Red de Bibliotecas y/o Centros de Información de Ciencias Médicas cubanos, de esta forma posibilitará que los usuarios del Sistema Nacional de Salud dispongan de un alto caudal de información científica.

## **Definiciones.**

**Correo electrónico:** Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) mediante sistemas de comunicación electrónica. Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos digitales dependiendo del sistema que se use

**Derecho de autor:** El derecho de autor es un conjunto de normas jurídicas y principios que afirman los derechos morales y patrimoniales que la ley concede a los autores (los derechos de autor), por el solo hecho de la creación de una obra literaria, artística, musical, científica o didáctica, esté publicada o inédita.

**Digitalización:** La digitalización consiste en la transformación de la información analógica, propia de la naturaleza en información digital apta para ser tratada. Existen diferentes formas de digitalizar información, generalmente depende del tipo de información. El objetivo de la digitalización es mejorar el acceso a los materiales. A tal fin, muchos de los materiales digitalizados pueden ser buscados a través de bases de datos en Internet.

**Escáner:** Periférico de captura utilizado para escanear documentos; es decir, convertir un documento en papel en una imagen digital.

**Fotocopia:** Reproducción fotográfica de un texto, una imagen, etc., que se hace sobre papel de forma instantánea con una máquina eléctrica.

**SCAD (Servicio Cooperativo de Acceso al Documento):** Este proyecto es una iniciativa de BIREME, apoyada por el Sistema Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud, cuyo principal objetivo es proveer el acceso a los documentos del área sobre ciencias de la salud, exclusivamente para fines académicos y de investigación y con respeto riguroso a los derechos de autor.

## **Resultados.**

Procedimientos para el Servicio Cooperativo de Acceso al Documento en el Sistema Nacional de Información de Salud (SCAD).

### **Interacción con otras áreas y procesos.**

- Préstamo Interbibliotecario
- Sala de Lectura
- Digitalización
- Bibliografía
- Referencia
- Conservación

**Definición del Servicio SCAD.**

El servicio SCAD es un importante servicio de conmutación bibliográfica para el área de la salud. Involucra a la red bibliotecas de América Latina y El Caribe y está integrado a la National Library of Medicine (NLM) de los Estados Unidos. El servicio es parte integral del programa de cooperación técnica de BIREME para fortalecer y ampliar el acceso a la información y al conocimiento científico en los sistemas de investigación, educación y atención a la salud de la América Latina

**Objetivos del Servicio SCAD.**

El servicio SCAD tiene por objetivo facilitar el acceso a los documentos científicos, así entonces cubrir las demandas de información de los usuarios a través del bibliotecario, mediante la localización, tramitación y entrega en cualquier soporte o reproducciones, de documentos que solo existen en el fondo documental de otras instituciones nacionales e internacionales con las que se tienen relaciones de cooperación o de intercambio de reproducciones, para su utilización en el respaldo bibliográfico de las investigaciones.

**Generalidades**

El servicio de fotocopias del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (CNICM) se inició en la década de 1970. Después de años, de existencia el servicio se ha consolidado en una red cooperativa, descentralizada y coordinada por la Biblioteca Médica Nacional (BMN/INFOMED). Desde el 2001 se brinda vía Internet y se opera a través del sistema SCAD para dirigir las solicitudes formuladas hacia BIREME y se tramite las solicitudes recibidas por correo electrónico en el territorio nacional.

SCAD, garantiza la atención de todos los pedidos de los títulos registrados en SeCiMed/SeCS. La BMN, además de institución cooperante del SCAD, tiene las funciones de coordinación, recepción de pedidos y emisión de solicitudes.

**Relación de las bibliotecas cooperantes del SCAD en Cuba que poseen equipamiento (Escáner) para atender los pedidos de sus colecciones y brindar el servicio.**

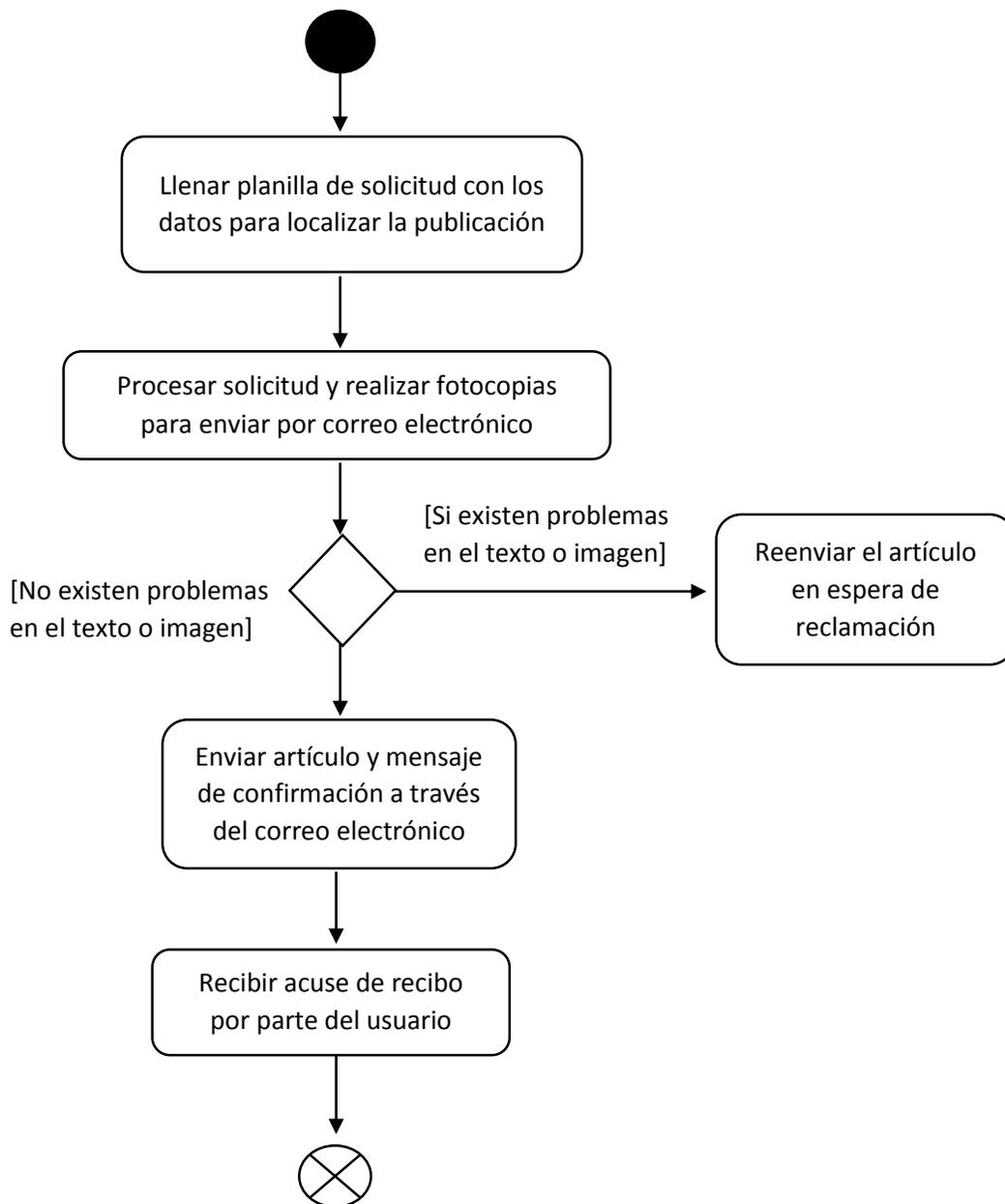
1. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas - Pinar del Río
2. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas - Provincia Habana
3. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas - Matanzas
4. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas - Cienfuegos
5. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas - Villa Clara.
6. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas - Sancti Spiritus

7. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas - Ciego de Ávila
8. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas - Camagüey.
9. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas - Las Tunas
10. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas – Holguín
11. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Granma
12. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Sgto. de Cuba.
13. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Guantánamo
14. Centro Municipal de Información de Ciencias Médicas - Isla de la Juventud
15. Centro de documentación OPS/Cuba.
16. Instituto Nacional de Nefrología.
17. Instituto Nacional de Nutrición e Higiene de los Alimentos.
18. Hospital Clínico Quirúrgico Hermanos Ameijeiras.

## **Procedimientos para realizar los pedidos en SCAD**

1. El bibliotecario o trabajador de la información realizará la solicitud a la BMN, a partir de un formulario (**Ver Anexo 1**) que registra los datos esenciales para localizar la publicación que se enviará a la cuenta de correo electrónico: [prestamo@infomed.sld.cu](mailto:prestamo@infomed.sld.cu)
2. La BMN procesará la solicitud en 48 horas, aunque hay bibliotecas que pueden hacerlo en una semana o 15 días, en dependencia del lugar donde esté ubicado el documento.
3. Las fotocopias se enviarán a través del correo electrónico ([prestamo@infomed.sld.cu](mailto:prestamo@infomed.sld.cu)).
4. Para visualizar los documentos es necesario tener instalado el programa Adobe Acrobat Reader, pues los documentos están en PDF, el cual se puede descargar gratuitamente a partir de la siguiente dirección: <http://webftp.sld.cu/pub/utilitarios/acrobat>
5. El reenvío de los artículos se hará solamente en caso de páginas faltantes, problemas de texto cortado o mala calidad de la imagen. El plazo para una reclamación es de 48 horas después del envío del artículo.
6. Un pedido rechazado por una biblioteca del país podrá ser transferido para su atención en bibliotecas de otros sistemas en el exterior, que incluyen el sistema de la National Library of Medicine, EUA y la British Library de Gran Bretaña.
7. Se establecerá una política de cobro para el servicio que se brinda a nivel nacional, que se encuentra en proceso de aprobación. En el caso que los pedidos sean transferidos para ser atendido en bibliotecas en el exterior, el solicitante deberá abonar previamente el pago en divisas de este servicio en la propia BMN. El precio es de \$ 5.00 USD por artículo hasta 25 páginas en el sistema BIREME y de \$15.00 USD en otros sistemas en el exterior.

8. Los artículos muy extensos se separarán para su envío en ficheros de hasta 5 páginas
9. La BMN enviará un mensaje de confirmación de que el artículo solicitado fue enviado por correo electrónico (*Ver Anexo 2*).
10. El usuario que solicita el servicio debe enviar un acuse de recibo del artículo(s) solicitado, a través de un mensaje dirigido a: [prestamo@infomed.sld.cu](mailto:prestamo@infomed.sld.cu)



**Figura 1. Diagrama de flujo para el Servicio SCAD.**

## **Características de los pedidos en SCAD.**

1. Un pedido puede ser rechazado, por motivos tales como:
  - No se posee el título- la biblioteca no tiene la revista solicitada en su colección
  - No tenemos el volumen- año/ ni el fascículo.
  - Referencia incompleta- faltan datos en el pedido que imposibilitan la identificación del artículo/ capítulo solicitado.
  - Falta de coincidencia de los datos- los datos del artículo solicitado están equivocados, lo que imposibilita la identificación del artículo/ documento solicitado.
2. El límite de páginas por artículo es de 25. Los artículos con más de 25 páginas no se podrán enviar por correo electrónico.
3. Un artículo de 10 páginas enviado por correo electrónico puede alcanzar al tamaño de 2MB. La biblioteca o centro de información deberá coordinar con el servicio de atención de usuarios de INFOMED, a través del correo electrónico [usuario@infomed.sld.cu](mailto:usuario@infomed.sld.cu) , que se eliminen las limitaciones de tamaños de archivos a recibir por la cuenta utilizada para la gestión del servicio.
4. De acuerdo con los derechos de autor, no es posible la reproducción integral de documentos y revistas (con excepción de aquellos autorizados por el propio autor) en cuyo caso se envía solamente la copia de la tabla de contenido. El pedido será rechazado y el envío de la tabla de contenido no se cobrará. A través de la tabla de contenido el solicitante tendrá los datos de todos los artículos incluidos en la revista y podrá solicitar las fotocopias del artículo que le interesa.

## **Tipos de Documentos que pueden ser solicitados.**

- Cualquier artículo de revista
- Capítulo o parte de documentos del área de ciencias de la
- No se pueden reproducir documentos y revistas en su totalidad si no están autorizados por el autor.
- Respetando siempre los “derechos de autor”, así como lo dispuesto por cada biblioteca relacionado con la política de preservación de los documentos conforme a los “derechos de autor”.

## **Usuarios del servicio**

Se atenderán las solicitudes que emanen del sector de la Salud, y éstas se tramitarán entre los Centros Cooperantes Cubanos y BIREME.

## **Funciones del Servicio SCAD**

1. Prestar a las bibliotecas o centros de documentación los documentos disponibles según el reglamento y plazos establecidos.
2. Gestionar el préstamo en otras instituciones para los usuarios del SNICM.
3. Utilizar un conjunto de modelaje y ficheros que permitan el control estricto de los documentos prestados.
4. Realizar prórrogas o reclamaciones según los casos.
5. Conservar copia del modelo de solicitud de préstamos para posibles reclamaciones o realizar las estadísticas del servicio.
6. Cumplimiento estricto de las reclamaciones en el plazo establecido.
7. Velar por la inexistencia de pérdidas o extravíos de los materiales informativos que se prestan.

## **Reglamento**

### **Normas y procedimientos del SCAD**

La BMN como coordinadora, receptora, gestionadora y responsable de responder a la demanda, cumple y debe hacer cumplir a los usuarios y colaboradores del servicio SCAD, los siguientes términos y condiciones:

- El SCAD funciona en observancia de las leyes sobre el uso y protección de Propiedad Intelectual. El SCAD es un servicio exclusivo para fines académicos y de investigación.
- El SCAD no garantiza la atención a los 100% de las solicitudes. El SCAD opera con la colaboración de una Red de Bibliotecas que comparten sus colecciones para la atención de las solicitudes. Tanto los usuarios como las bibliotecas asumen, bajo responsabilidad, el compromiso de observar rigurosamente las leyes de Propiedad Intelectual.
- SCAD también tiene acuerdo con la National Library of Medicine (NLM) de los Estados Unidos para la atención de documentos no ubicados en las colecciones de su Red de Bibliotecas.

- El Servicio SCAD está disponible a usuarios/bibliotecas registradas, con código de acceso activo.
- El usuario/biblioteca es responsable por el pago de las facturas mensuales resultantes de sus solicitudes atendidas por SCAD y registradas bajo su código de usuario.
- Los precios del servicio SCAD son exclusivamente para respaldar los costos administrativos que hacen posible el envío de los documentos a los solicitantes, de acuerdo a la tabla de precios vigente en la fecha de la atención.
- Los precios SCAD consideran cada solicitud atendida como una unidad de cobro. El SCAD emite factura mensual a los usuarios referente a las solicitudes atendidas en el mes anterior.
- BIREME puede sin aviso previo, bloquear el acceso al servicio SCAD, si a su juicio algún usuario u biblioteca no está cumpliendo con los términos y condiciones del Servicio o por falta de pago.

BIREME puede sin aviso previo, interrumpir o suspender el servicio SCAD debido a problemas técnicos, operacionales.

### **Resultado final del Servicio.**

Enviar documentos digitalizados según demanda y cumpliendo las pautas nacionales e internacionales.

### **Unidad de medida del resultado final del servicio.**

Documento, usuario.

### **Modalidades del servicio.**

- Local
- Interprovincial
- Internacional

### **Metodología de acceso al servicio SCAD**

Los pedidos de los interesados se atienden en las bibliotecas, Centros de Subordinación Nacional y en los Centros Provinciales de Información de Ciencias Médicas y se tramitan con la Biblioteca Médica, estos a su vez solicitan el servicio a partir de un formulario que registra los datos esenciales para localizar la publicación y se envía a la cuenta de correo electrónico [prestamo@infomed.sld.cu](mailto:prestamo@infomed.sld.cu) (*Ver Anexo 1*)

### **BMN coordina, recepciona, gestiona y responde**

Cualquier biblioteca o institución del Sistema Nacional de Información de Ciencias Médicas que cuente con la tecnología necesaria podrá recibir el servicio, previa solicitud a la Biblioteca Médica Nacional, quien se encargará de tramitar en el país o en el extranjero y enviar los documentos solicitados.

- 1) Se compromete a aceptar todas las solicitudes que reciba por escrito, en cualquiera de los soportes posibles, siempre que la referencia sea clara y esté bien identificada.
- 2) Debe dar respuesta a las solicitudes en el menor plazo de tiempo posible.
- 3) En caso de no poder atender una solicitud, la biblioteca proveedora indicará el motivo y, de ser posible, añadirá información relativa a otros centros que pudieran atenderla.
- 4) Debe conocer y trabajar conforme a las leyes de los derechos de autor, así como asegurarse de que cualquier información importante sobre los derechos de autor esté a disposición de las bibliotecas solicitantes.
- 5) Adjuntará, a cada documento enviado:
  - Una constancia con el número de solicitud de la biblioteca peticionaria y el número de referencia de la biblioteca prestataria.
  - El importe individualizado, si se cobra por el servicio.

Verifica si la institución en la que se localizó el documento tiene contrato del servicio con su institución y en el caso de envío por correo electrónico (SCAD) cuál de las instituciones cercanas tiene implementado ese servicio.

### **Función**

- 1) Gestiona la firma del contrato con la institución solicitante.
- 2) Recibe las solicitudes de forma presencial y a través de correo electrónico para lo cual exige que la institución solicitante cumpla con lo establecido para la formulación de la solicitud.
- 3) Entrega o envía el documento solicitado a la persona encargada del servicio en la institución solicitante.
- 4) Mantiene el control del servicio SCAD, siguiendo los mecanismos establecidos para tales propósitos, a partir de la implementación de los ficheros del servicio de Préstamo Interbibliotecario.
- 5) Mantiene mensualmente actualizadas las estadísticas del servicio a fin de realizar investigaciones sobre el servicio.

## **Patrones de evaluación del Servicio SCAD**

Aspectos que determinan la calidad de este servicio

- Satisfacción de la mayor cantidad de solicitudes de documentos.
- Utilización estricta de los controles establecidos y cumplimiento del reglamento

¿Cómo medir la calidad en este servicio?

- a. Proporción de solicitudes satisfechas
- b. Tiempo promedio que ellas demandan

Es necesario mantener registros apropiados para poder determinar las tasas de éxito y tiempo de respuestas. De manera general las estadísticas de servicios son elementos importantes en la evaluación de la calidad, así como el chequeo periódico de los controles y observación directa.

## **ANEXOS DEL SERVICIO SCAD**

**Anexo 1. MODELO DE SOLICITUD DEL SERVICIO SCAD.**

Nombre del centro solicitante: \_\_\_\_\_

## Datos del pedido

Artículo de revista

Revista

Título: \_\_\_\_\_

Número

Año: \_\_\_\_\_

Volumen: \_\_\_\_\_

Número: \_\_\_\_\_

Suplemento: \_\_\_\_\_

Artículo

Autores: \_\_\_\_\_

Título: \_\_\_\_\_

Página inicial: \_\_\_\_\_

Página final: \_\_\_\_\_

## Forma de envío

✓ E-Mail

**Atención:** el archivo enviado por e-mail podrá ser en formato PDF. Para leer un archivo PDF se hace necesario el Adobe Acrobat Reader.

Vea [información en detalle](#).

**Anexo 2. MENSAJE DE CONFIRMACIÓN DE ENVÍO DE ARTÍCULOS POR CORREO ELECTRÓNICO.**



**bmn**

BIBLIOTECA MÉDICA  
NACIONAL

**Mensaje de confirmación de envío de artículos por correo electrónico.**



**Servicio  
SCAD**

BMN/Infomed

Estimado(a) Usuario(a)

Le informamos que su pedido de artículo(s) a través del Servicio SCAD de la BMN ha sido respondido.

Las copias de artículo(s) solicitado fueron enviadas en un archivo adjunto en formato PDF por correo electrónico, separado de este mensaje.

Por favor envíe acuse de recibo del artículo(s) solicitado, enviando un mensaje a la cuenta [prestamo@infomed.sld.cu](mailto:prestamo@infomed.sld.cu), en un plazo de 48 horas.

Si el pedido no es reclamado en ese tiempo consideramos que llegó debidamente.

## Bibliografía.

1. Academia de Ciencias de Cuba. Instituto de Documentación e Información Científica y Técnica. Clasificador Uniforme de Servicios Científico-Técnicos de la Actividad Científico-Informativa. La Habana: IDICT, 1989.
2. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Comité de Procedimientos de los servicios. Manual de Procedimientos: Servicios Informativos. La Habana: Biblioteca Médica Nacional; 1997
3. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Vicedirección de Servicios Bibliotecarios. Instrucción Metodológica 14/2011.
4. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Vicedirección de Servicios Bibliotecarios. Instrucción Metodológica 14/2006.
5. IFLA. Préstamo Internacional y envío de documentos: principios y directrices de procedimientos, 2001 [citado 6 Marzo 2012]. Disponible en: <http://archive.ifla.org/Vl/2/p3/ildds.htm>
6. Mattens D. Cooperación Interbibliotecaria Internacional: ejemplo actuales y expectativas para el futuro. Biblioteca Universitaria [Internet]. 2000 [citado 6 Mar 2012];3(1):[aprox. 25 p.]. Disponible en: [http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/html/285/28530103/28530103\\_1.html](http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/html/285/28530103/28530103_1.html)
7. Norma Cubana 39-20 Servicio de Préstamo Interbibliotecario Nacional e Internacional. En: Academia de Ciencias de Cuba. Instituto de Documentación Científica. Documentos Normalizativos. La Habana: Sistema Nacional de Información Científico Técnica; 1986. p. 309-16.
8. Rebiun Grupo De Trabajo De Préstamo Interbibliotecario. Borrador de las pautas de funcionamiento de préstamo interbibliotecario. 2002 [citado 6 Mar 2012]. Disponible en: <http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/ObtencionDocumentos2002.pdf>