



Código: INS CIR 02	Página 1 de 12
Aprobó: 	Rev. 0

## PROTOCOLO EN CASO DE FALLOS EN EL SERVICIO DE CIRCULACIÓN.

### 1. PROPÓSITO Y ALCANCE

#### 1.1 PROPÓSITO

Homologar criterios en las unidades de la Coordinación General del SUBA, bibliotecas de facultad y bibliotecas de DES que conforman el SUBA, en caso de fallos en:

**Tipos de fallo:**

1. Sistema (ALEPH)
2. Energía eléctrica
3. Conexión a Internet
4. Equipo de cómputo
5. Book Check
6. Arco de seguridad

#### 1.2 ALCANCE

SUBA: Aplica a todas las unidades de la Coordinación General, bibliotecas de facultad y bibliotecas de DES.

#### 1.3 OBJETIVO

Contar con un documento que marque los criterios que apliquen en cualquiera de los fallos que se presenten, para llevar a cabo el servicio de Circulación.

### 2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍAS.

<b>JB</b>	Jefe(s) de Biblioteca
<b>USAB</b>	Unidad de Sistemas de Automatización de Bibliotecas
<b>JUSAB</b>	Jefe de la USAB
<b>Fallo</b>	Avería o imperfección que impide el buen funcionamiento de una cosa, especialmente de una máquina o aparato
<b>MD</b>	Material documental
<b>SA</b>	Secretario Académico
<b>BB</b>	Bibliotecarios



Código: INS CIR 02	Página 2 de 12
Aprobó: 	Rev. 0

<b>CG SUBA</b>	Coordinación General del SUBA
<b>BOOK CHECK</b>	Sensibilizador/Desensibilizador del MD
<b>UPS DAU</b>	Sistema de energía ininterrumpible Departamento de atención a usuarios

### 3. PROCEDIMIENTO

#### 3.1 Fallo del Sistema ALEPH.

El JB y/o los BB deberán:

- Documentar falla en la bitácora (FOR INF 03 Bitácora de fallos de conectividad e internet).
- Informar al JUSAB.
- El JUSAB evalúa la magnitud de la falla.
- De acuerdo a la magnitud de la falla toma las acciones correspondientes e informa a:
- Coordinadora General del SUBA:
  - Toma las acciones pertinentes de acuerdo al impacto del daño.
  - Retroalimenta a los JB y SA\*\*.
  - Jefes de Biblioteca:
  - Comunicar al SA\*\*, bibliotecario y al usuario.
  - Suspender préstamo externo y renovación (en caso de que el usuario requiera con urgencia el MD, prestarle únicamente con credencial y por 1 hora, para que fotocopie el capítulo que necesita).
  - Realizar reporte de Incidencias
  - Enviar reporte a SA\*\* y/o a la Coordinadora General si es en las DES

Bibliotecario

- Preparar el formato (impreso) de transacciones fuera de línea.
- Recibir MD.
- Actualizar transacciones al restablecerse el sistema ALEPH
- Reportar a JB las irregularidades encontradas.
- El JB evaluará si debe reportar a sus superiores.

**NOTA:** En caso de prolongarse la falla, el SUBA asume totalmente la responsabilidad de los movimientos no registrados y/o contemplados de circulación. Quedando el usuario exento de cualquier cargo.



Código: INS CIR 02	Página 3 de 12
Aprobó: 	Rev. 0

El JUSAB es responsable de los fallos que emanen del Sistema ALEPH y sus consecuencias.

\*\* Si el caso lo amerita, utilizando su criterio de acuerdo al impacto del daño.

### 3.2 Fallo de energía eléctrica.

El JB y/o los bibliotecarios deberán:

- Documentar falla en la bitácora (FOR INF 03 Bitácora de fallos de conectividad e internet).
- Cerrar el acceso a la biblioteca cuando el acervo no se pueda resguardar.
- Cerrar área de anaqueles para los que están dentro de biblioteca.
- Informar al usuario que se suspende el préstamo externo hasta que se restablezca la electricidad.

Bibliotecarios:

- Preparar el formato (impreso) de transacciones fuera de línea.
- Recibir devoluciones de MD.
- Revisar contenido de mochilas de usuarios. (A la salida de biblioteca, solicitar a los usuarios que muestren el contenido de su mochila, bolso, etc.). Si traen MD, que notifique está en préstamo, tomar el número de alumno y los ítems, para después cotejar en el sistema.
- Apagar el arco de seguridad (el UPS ofrece el margen de tiempo suficiente para se apague el arco).

### 3.3 Fallo de Conexión a internet.

El JB y/o los bibliotecarios deberán:

- Documentar falla en la bitácora (FOR INF 03 Bitácora de fallos de conectividad e internet).
- Indagar el motivo de la falla.
- Informar a los usuarios.
- Suspender el préstamo externo, renovaciones y servicio de circulación.

Bibliotecarios:

- Preparar el formato (impreso) de transacciones fuera de línea.
- Recibir MD.
- Actualizar transacciones al restablecerse el internet
- Reportar a JB de irregularidades encontradas.



Código: INS CIR 02	Página 4 de 12
Aprobó: 	Rev. 0

### 3.4 Fallo de Equipo de cómputo.

El JB y/o los bibliotecarios deberán:

- Documentar en la bitácora (FOR INF 03 Bitácora de fallos de conectividad e internet).
- Informar al Jefe de Unidad de Sistemas de cada unidad académica y /o DAU
- Informar a los usuarios.
- De acuerdo a la falla, proveer temporalmente otro equipo para continuar brindando el servicio.
- El JUSAB hará las configuraciones necesarias para que el equipo alternativo funcione correctamente (instalación de programa ALEPH, IPs, etc).

### 3.5 Fallo de Book Check.

El JB y/o los bibliotecarios deberán:

- Informar a la CGSUBA y al SA de la facultad.
- Hacer las gestiones necesarias para adquirir uno en calidad de préstamo, mientras se hace la reparación o la compra del aparato.
- Si al salir el usuario, suena el arco magnético, verificar en el sistema el préstamo de dicho material.

### 3.6 Fallo de Arco Magnético.

El JB y/o los bibliotecarios deberán:

- Informar a la CGSUBA y al SA de la facultad.
- Cerrar área de acceso al acervo.
- Recoger libros de mesas y carritos.
- Documentarlo en la bitácora (Bitácora para PSNC).
- A la salida, pedir a los usuarios que muestren el MD para verificar su estatus en el sistema.

#### 3.6.1 Para un desempeño óptimo del equipo (arco magnético) seguir estas instrucciones:

- Es necesario que esté conectado a un equipo regulador no break, que además de regular las variaciones de voltaje en la línea comercial, dé un tiempo de reserva ante cortes de la energía eléctrica. (según la marca y modelo del equipo el tiempo de reserva puede variar).
- Es necesario que el arco se encienda y apague al iniciar y finalizar la Jornada laboral, el primer bibliotecario que llegue a las instalaciones y el último en irse, sin embargo todos son responsables de verificar el encendido y funcionamiento del mismo.



Código: INS CIR 02	Página 5 de 12
Aprobó: 	Rev. 0

- Se debe verificar que el UPS al que se encuentre conectado el arco de seguridad sea para uso exclusivo de ese equipo.

### 3.6.2 Personal bibliotecario:

- De acuerdo con el modelo del Arco de Seguridad se deberán realizar las verificaciones que le apliquen.
- El Jefe de Biblioteca deberá indicar a su personal la forma correcta de encender y apagar el arco de seguridad. Además de asignar a un responsable de llevar a cabo este proceso.
- El personal deberá revisar si el foco del cerebro del arco está encendido, en color rojo.
- Para encender el arco, se deberá utilizar la llave de encendido. La cual no deberá estar colocada en el Switch / Cerebro, sino que el personal deberá ubicarla en el lugar asignado.
- El personal que encienda el arco de seguridad, deberá realizar una prueba, pasando un libro para verificar el funcionamiento.
- El personal de la biblioteca deberá considerar la activación de la alarma del arco de seguridad como prioridad, por lo que deberá atender el hecho en el momento y suspender de manera inmediata cualquier otra actividad que estuviera realizando.
- Cuando se active la alarma, se le pedirá al usuario que se detenga o se regrese según sea el caso y que muestre el interior del bolso o mochila:
  - En caso de encontrar algún material documental propiedad de las Bibliotecas, se indagarán las causas por las cuales el usuario lo tiene en su poder.
  - Se verificará en el Módulo de Circulación del ALEPH si el usuario los tiene en préstamo.
  - En caso de que no sea justificada la posesión del material documental, se procederá a reportar el hecho ante el Jefe de Biblioteca. Éste a su vez, tomará las acciones correspondientes.

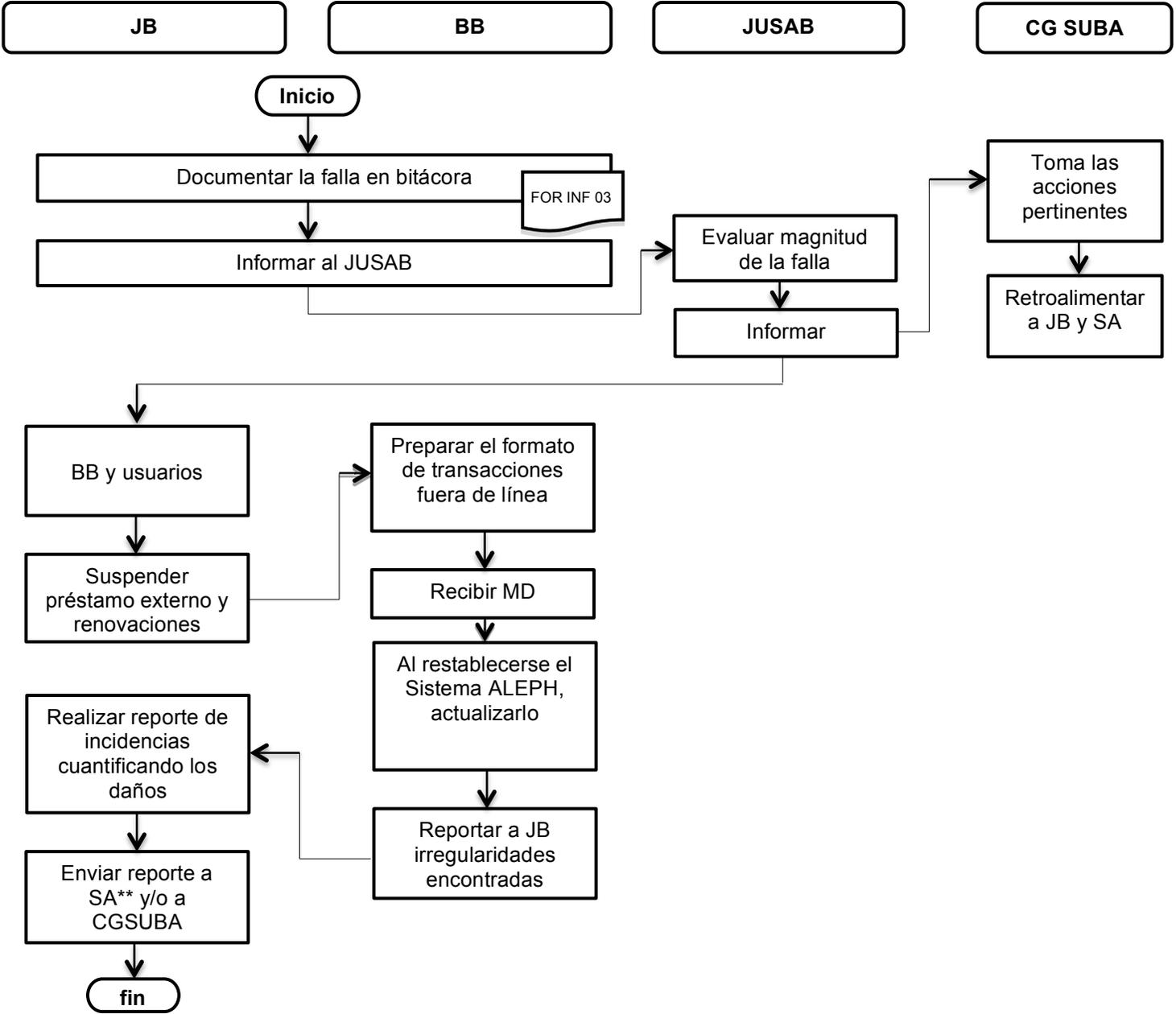
**NOTA:** El usuario debe ser informado mediante los cursos de inducción a biblioteca de las medidas que se tomarán en caso de algún fallo en el servicio de circulación, de acuerdo a lo dispuesto en este protocolo.



Código: INS CIR 02	Página 6 de 12
Aprobó: <i>C</i>	Rev. 0

#### 4. DIAGRAMAS DE FLUJO

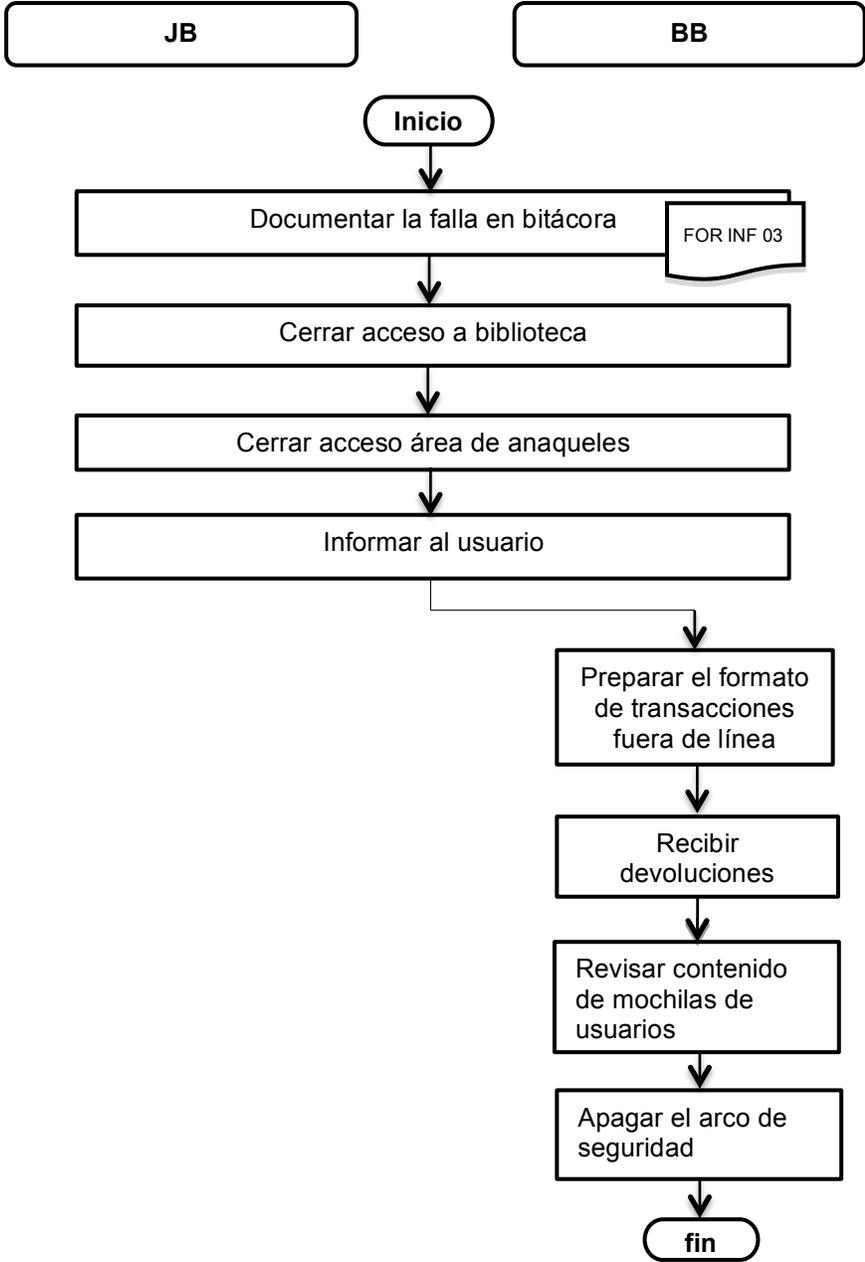
##### 4.1 Fallo del Sistema ALEPH





Código: INS CIR 02	Página 7 de 12
Aprobó: 	Rev. 0

**4. DIAGRAMAS DE FLUJO**  
**4.2 Fallo de Energía eléctrica**

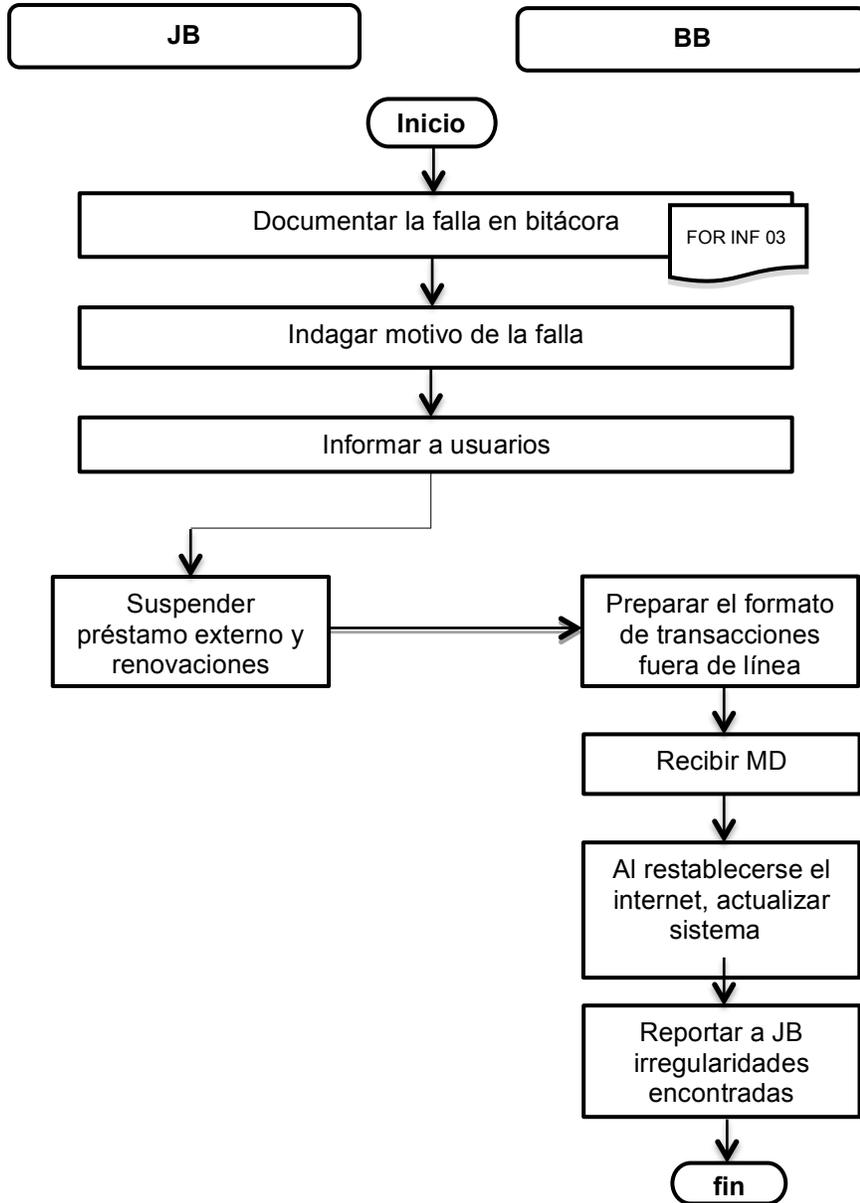




Código: INS CIR 02	Página 8 de 12
Aprobó: 	Rev. 0

#### 4. DIAGRAMAS DE FLUJO

##### 4.3 Fallo de Conexión a Internet

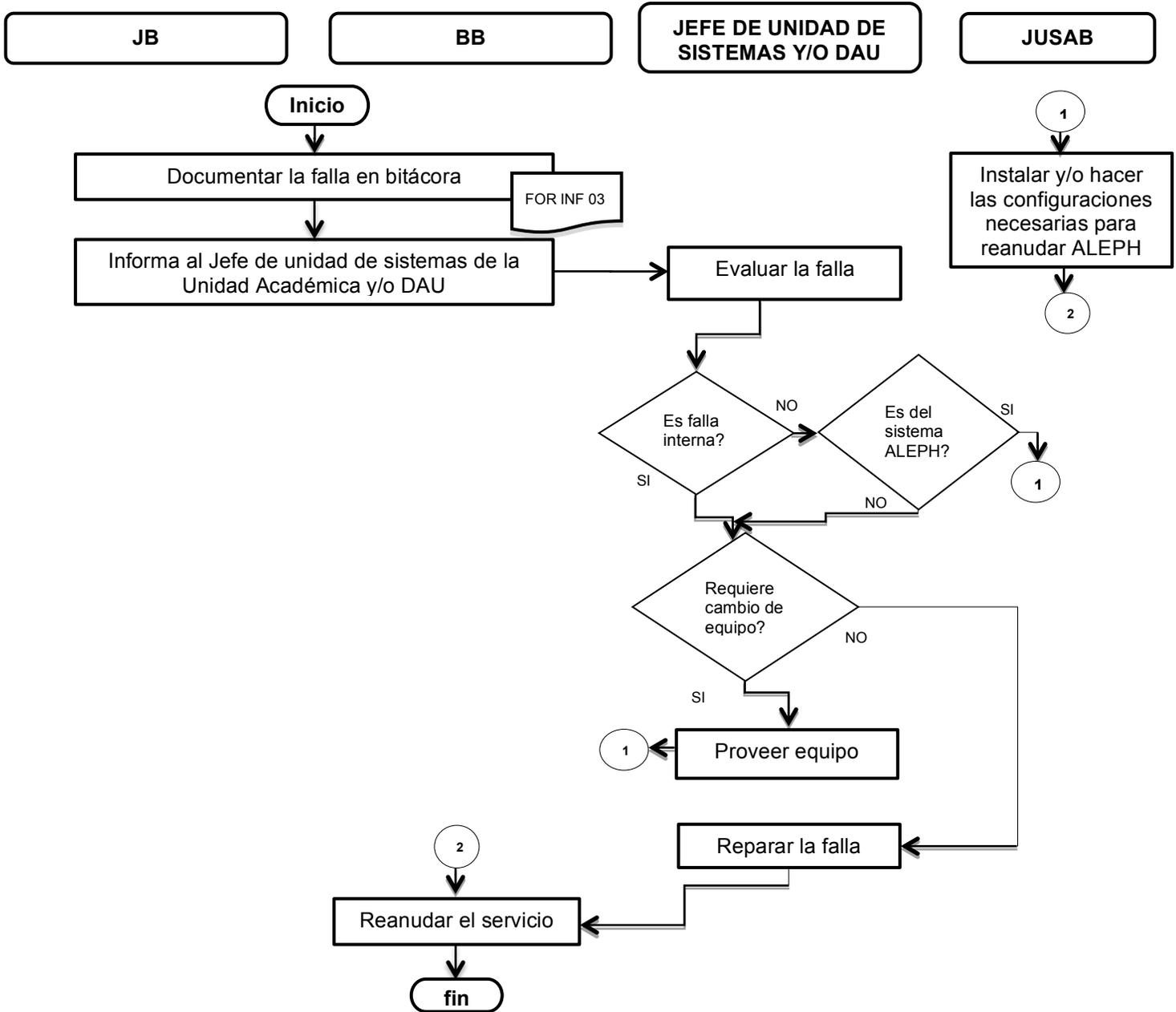




Código: INS CIR 02	Página 9 de 12
Aprobó: 	Rev. 0

#### 4. DIAGRAMAS DE FLUJO

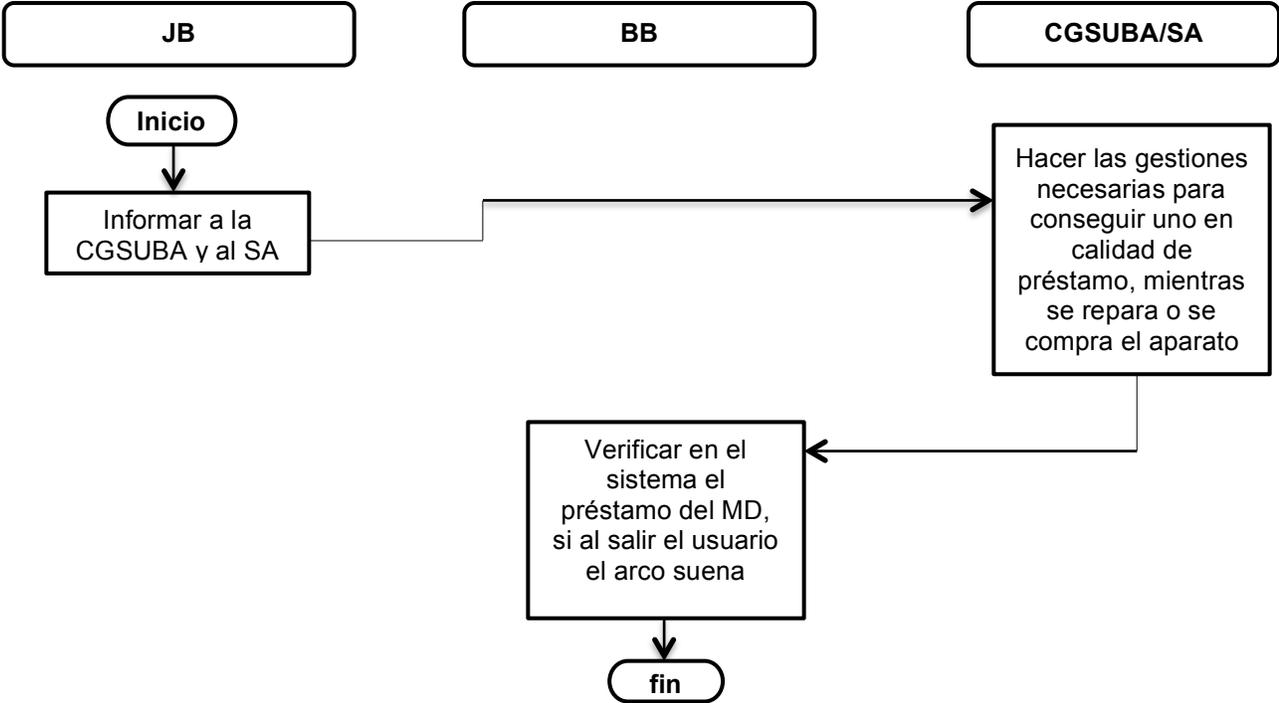
##### 4.4 Fallo de Equipo de cómputo





Código: INS CIR 02	Página 10 de 12
Aprobó: 	Rev. 0

**4. DIAGRAMAS DE FLUJO**  
**4.5 Fallo de Book Check**

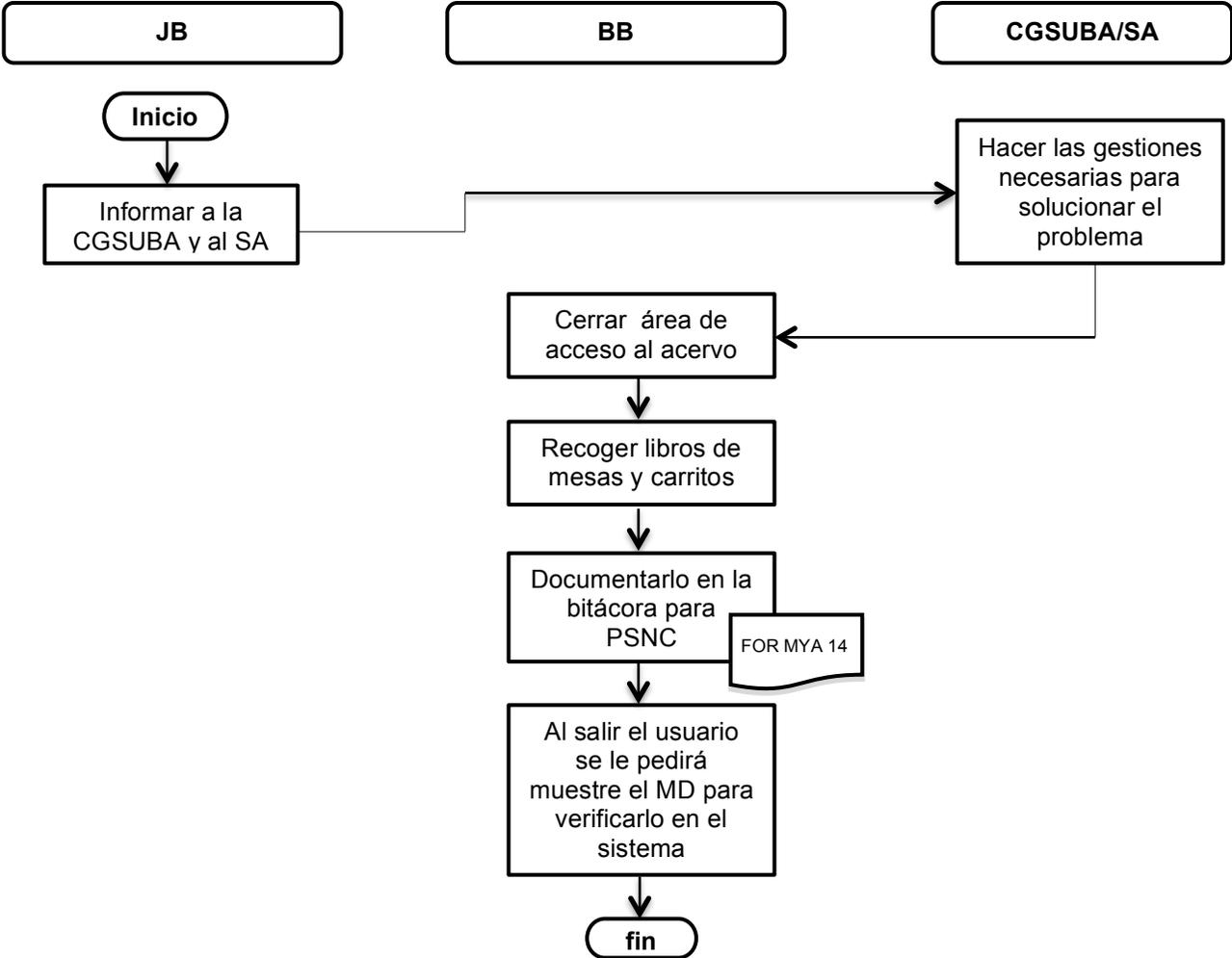




Código: INS CIR 02	Página 11 de 12
Aprobó: 	Rev. 0

#### 4. DIAGRAMAS DE FLUJO

##### 4.6 Fallo de Arco magnético





Código: INS CIR 02	Página 12 de 12
Aprobó: C	Rev. 0

### 5.1 Documentos de Referencia.

### 5.2 Procedimiento Relacionados

## 6. FORMATOS.

Título	Código
Bitácora de fallos de conectividad e internet	FOR INF 03
Bitácora para producto o servicio no conforme	FOR MYA 14

## 7. HISTORIAL DE REVISIONES.

Número de Revisión	Modificación	Fecha de revisión