UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 1 de 6
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 26/09/2017
	No.de Revisión: 0
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADOR DEL SGU	

1. Propósito y Alcance

1.1 Propósito

Establecer los lineamientos para la prestación de los servicios bibliotecarios del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas (SUBA) de la Dirección Académica, Universidad Autónoma de Chihuahua.

1.2 Alcance

Aplica a los servicios de circulación, formación de usuarios, consulta de material documental impreso o electrónico, préstamo de instalaciones (cubículos, audiovisuales, equipos de cómputo, área de exposiciones), en las bibliotecas del SUBA.

2. Definiciones y Terminologías

ALEPH:	Programa Hebreo Expandible para Automatización de Bibliotecas (Automated Library Expandable Program Hebreum). Es un software de gestión de centros de información creado por la Universidad de Israel en 1986.
Adquisición	Proceso mediante el cual se lleva a cabo los procesos de canje, compra o donación con la finalidad de incrementar en calidad y cantidad los acervos bibliográficos
BB	Bibliotecario
CGSUBA	Coordinación General del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas.
DES	Dependencia de Educación Superior
Evaluación	Proceso permanente que se realiza mediante la supervisión, verificación, medición y análisis de los recursos y servicios bibliotecarios
Descarte	Se considera como el proceso de retirar de la colección de la biblioteca los documentos que no cumplen con las condiciones establecidas por la misma
Hemeroteca	Área de la biblioteca donde se ubican las publicaciones seriadas.
Inventario	Relación completa, ordenada y contrastada físicamente verificando en una fecha dada la existencia del MD de una biblioteca o de una colección determinada. Se efectúa anualmente con monitoreo por lo menos una vez al semestre.
ÍTEM:	Es un nombre con el que se designa a los objetos dentro del Catálogo de la Biblioteca, por ejemplo el número de inventario de material documental.
JB	Jefe(s) de Biblioteca
LOGALEPH:	Es un software que genera los reportes estadísticos derivados del uso de los módulos del Aleph
Mapoteca	Área de la biblioteca donde se ubica el material cartográfico

Material documental	Son los libros, tesis, folletos, revistas, periódicos, mapas, partituras musicales, carteles y otros materiales impresos de contenido cultural, científico y técnico, así como micropelículas, diapositivas, discos, diskettes, audio y videocassettes y otros materiales audiovisuales y electrónicos que contengan información.
MD no usado	Reporte de material no usado generado por LogAleph
Módulo de circulación.	Se encuentra en el módulo de información de la biblioteca, instalado dentro del Sistema Aleph. En éste, se registran las transacciones del préstamo del material documental.
Módulo de información:	Lugar físico en el cual se atiende al usuario.
OPAC:	Catálogo Público de Acceso en Línea por sus siglas en inglés de Online Public Access Catalog
SA	Secretaria Académica
SEGA:	Sistema Estratégico de Gestión Académica
Selección	Define el MD que ingresa a la colección a través de los criterios de: Contenido temático, Previsión de uso, adecuación de la colección, fecha de publicación y número de ejemplares.
SUBA	Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas
UCD	Unidad de Concentración de Datos
UDCBDCYT	Unidad de Difusión y Capacitación en Bases de Datos Científicas y Tecnológicas.
UPT	Unidad de Procesos Técnicos.
Usuarios	Estudiantes, investigadores, personal académico y administrativo.
PRIMO	Sistema informático de búsqueda de información electrónica.

3. Responsables

BA	Bibliotecario.
JUCD	Jefe de la Unidad de Concentración de Datos.
JUDBDCyT	Jefe de la Unidad de Difusión de Bases de Datos Científicas y Tecnológicas.
JUPT	Jefe de la Unidad de Procesos Técnicos.
JUS	Jefe de la Unidad de Sistemas.
JBA	Jefe de Biblioteca.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

4. Desarrollo

4.1 Recibir la solicitud verbal o escrita del servicio.

4.2 Identificar el servicio solicitado.

Canalizar al usuario con el responsable del servicio que solicite.
Revisar los requisitos del usuario (identificar si es interno o externo), de acuerdo con lo establecido en el SBB MAN 07.
Aceptar o rechazar la solicitud.

4.3 Ofrecer el servicio

Circulación.- Es el proceso mediante el cual se realizan los préstamos, renovaciones, devoluciones de material documental y pagos de multas a través del sistema ALEPH, los lineamientos de operación se establecen a través del SBB MAN 01, SBB MAN 02, SBB MAN 05, SBB MAN 07.

Formación de usuarios.- Actividades que desarrolla la Coordinación General del SUBA y el personal bibliotecario para dar a conocer al usuario el funcionamiento, recursos y servicios de información de la Biblioteca. Su objetivo principal es desarrollar en ellos la habilidad de identificar, localizar, seleccionar, evaluar y utilizar la información recuperada, que puede ser de manera impresa o electrónica, los lineamientos de operación se establecen a través del SBB MAN 03.

Consulta de material electrónico.- Es el proceso por el cual se les ofrece a los usuarios acceso a los recursos electrónicos a través de las herramientas digitales que ofrece el SUBA, los lineamientos de operación se establecen a través del SBB MAN 06

Préstamo de instalaciones.- Es el proceso mediante el cual se les asigna de forma temporal a los usuarios los cubículos individuales y grupales así como audiovisuales, equipos de cómputo y áreas de exposiciones. Los lineamientos de operación, se establecen a través del SBB MAN 04.

4.4 Evaluar los servicios

Se evaluará el servicio mediante el buzón de quejas, sugerencias y/o felicitaciones y la encuesta de satisfacción de usuarios.

PLAN DE CONTROL DE LAS ACTIVIDADES

Etapas	Requisito	Registro de actividades	Control			Resultado
			Criterios	Frecuencia	Responsable	
Recibir la solicitud verbal o escrita	8	N/A	Alta de usuarios	Cada vez que un usuario solicite un servicio.	Jefes de biblioteca Bibliotecarios UDCBDCYT Jefe de área Administrativa	Identificar el servicio.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 4 de 6
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 26/09/2017
	No.de Revisión: 0
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADOR DEL SGU	

Identificar el servicio solicitado					Jefes de biblioteca Bibliotecarios UDCBDCYT Jefe de área Administrativa	
Ofrecer el servicio						
Circulación	ISO 9001:2015Cláusula 8 Normas CONPAB SEP-INEGI	Módulo de circulación Aleph.	Tener el MD en estantería	Cada vez que un usuario solicite un servicio.	Jefes de biblioteca Bibliotecario	Préstamo de MD.
Formación de usuarios	ISO 9001:2015Cláusula 8 Normas CONPAB SEP-INEGI	SBB FOR 11 SBB FOR 12 SBB FOR 13 SBB FOR 21	Cumplimiento del programa, Reactivos del instrumento de evaluación	Cada vez que se imparta un curso.	JB JUDCBDCYT JUCD	SBB FOR 06 SBB FOR 07 SBB FOR 08
Consulta de material electrónico	ISO 9001:2015Cláusula 8 Normas CONPAB SEP-INEGI	PRIMO	Autenticación de IP	Cada vez que un usuario accede a PRIMO	JUS	Recuperación de información
Préstamo de instalaciones	ISO 9001:2015Cláusula 8 Normas CONPAB SEP-INEGI	Oficio de solicitud. Registro en software de préstamos de equipo de cómputo.	Disponibilidad de los equipos o espacios solicitados.	Cada vez que se presten las instalaciones	JB Jefe área administrativa.	Préstamo de instalaciones
Evaluar el servicio	ISO 9001:2015 Cláusula 9	Formato de Quejas, sugerencias y/o felicitaciones Encuesta de Calidad del SUBA.	Servicios prestados de conformidad.	Mensual	JB Enlace del SGU	Concentrado de quejas, sugerencias y/o felicitaciones. Resultados de la Encuesta de Satisfacción

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

5. Referencias

5.1 Procedimientos Relacionados

N/A

5.2 Documentos de Referencia

SBB ITR 01 Automatización
SBB ITR 03 Protocolo en caso de fallos en el servicio de circulación
SBB MAN 01 Automatización
SBB MAN 02 Desarrollo de colecciones
SBB MAN 03 Formación de usuarios
SBB MAN 04 Préstamo de instalaciones
SBB MAN 05 Procesos técnicos
SBB MAN 06 Recursos Electrónicos
SBB MAN 07 Circulación
Tutorial de uso de bases de datos CONRICYT
Tutorial de catálogo en línea
Sistema de Clasificación Decimal Dewey versión 21
Reglas de Catalogación Angloamericanas 2
Lista de encabezamientos de materia
MARC STANDARDS
MARC Code List for Countries Part 3 Regional Sequence
MARC STANDARDS MARC Code list for Languages Part 2 Code Sequence
ISBN Internacional.

6. Formatos

SBB FOR 01 Acta de Junta de Consejo Consultivo del SUBA
SBB FOR 02 Comentarios, Sugerencias y Felicitaciones
SBB FOR 03 Instrumento de evaluación en el uso de bases de datos científicas y tecnológicas
SBB FOR 04 Informe de inventario de material documental
SBB FOR 06 Instrumento de evaluación general de cursos de capacitación
SBB FOR 07 Instrumento de evaluación sobre el curso de de bases de datos para personal docente de la UACh
SBB FOR 08 Lista de asistencia para curso de capactación
SBB FOR 09 Oficio de altas de material documental entregado a las bibliotecas.
SBB FOR 10 Oficio de entrega de material documental (agregar, bajas, cambios y reposiciones) a las bibliotecas.
SBB FOR 11 Programa analítico de cursos de uso y manejo de bases de datos científicas y tecnológicas.
SBB FOR 12 Programa analítico para cursos de capacitación a Jefes de Biblioteca y Bibliotecarios
SBB FOR 13 Programa analítico para curso de inducción a bibliotecas
SBB FOR 14 Reporte de incidencias

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

SBB FOR 15 Reporte de material documental procesado por biblioteca.
SBB FOR 16 Solicitud de altas, bajas o cambios de cuentas staff
SBB FOR 17 Solicitud de altas, bajas o cambios de cuentas staff procesos técnicos.
SBB FOR 18 Solicitud de altas (nuevos registros)
SBB FOR 19 Solicitud de agregar, bajas, cambios y reposiciones.
SBB FOR 20 Solicitud de Material Documental
SBB FOR 21 Solicitud para curso de capacitación
SBB FOR 22 Sugerencias de Adquisición de Material Documental

7. Historial de Revisiones

No. de Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión del Procedimiento