



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 1 de 8
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 06/08/2019
	No. de Revisión: 7
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADORA GENERAL DEL SUBA	

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.
CONPAB	Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios
CONRICyT	Consortio de Recursos de Información Científica y Tecnológica
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.
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



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 2 de 8
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 06/08/2019
	No. de Revisión: 7
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADORA GENERAL DEL SUBA	

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

Secretaría 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

UBD

Unidad de Bases de Datos

UPT

Unidad de Procesos Técnicos.

Usuarios

Estudiantes, investigadores, personal académico y administrativo.

PRIMO

Sistema informático de búsqueda de información electrónica.

3. Responsables

CGSUBA

Coordinación General del Sistema Universitario de Bibliotecas

BB

Académicas

Bibliotecario.

JUCD

Jefe de la Unidad de Concentración de Datos.

JUBD

Jefe de la Unidad de Bases de Datos

JUPT

Jefe de la Unidad de Procesos Técnicos.

JUS

Jefe de la Unidad de Sistemas.

JB

Jefe de Biblioteca.

JAA

Jefe de Área Administrativa



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 3 de 8
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 06/08/2019
	No. de Revisión: 7
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADORA GENERAL DEL SUBA	

4. Desarrollo

4.1 Recibir la solicitud verbal o escrita del servicio.

BB / JB / JUBD

4.2 Identificar el servicio solicitado.

BB / JB / JUBD Canalizar al usuario con el responsable del servicio que solicite.
JUBD Revisar los requisitos del usuario, de acuerdo con lo establecido en el [SBB MAN 07](#) Circulación, [SBB MAN 04](#) Préstamo de instalaciones (solo bibliotecas que apliquen).
Aceptar o rechazar la solicitud.

4.3 Ofrecer el servicio

BB/ JB 4.3.1 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](#) Automatización, [SBB MAN 02](#) Desarrollo de colecciones, [SBB MAN 05](#) Procesos Técnicos, [SBB MAN 07](#) Circulación.

BB / JB / JUBD 4.3.2 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](#) Formación de Usuarios.

JUS 4.3.3 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](#) Recursos Electrónicos.

JB / JAA 4.3.4 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](#) Préstamo de instalaciones.

BB / JB / JAA / JUS / JUBD 4.3.5 En caso de que no se pueda ofrecer alguno de los servicios, se deberán realizar las acciones establecidas en el MEJ PRO 01 Procedimiento de medición, análisis, seguimiento y no conformidades.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 4 de 8
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 06/08/2019
	No. de Revisión: 7
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADORA GENERAL DEL SUBA	

4.4 Evaluar los servicios

JB / JUS Se evaluará el servicio mediante el buzón de Comentarios sugerencias y
/ JUPT felicitaciones en el [SBB FOR 02](#) y se dará seguimiento a través del MEJ FOR 01
Medición, análisis, seguimiento y no conformidades y para el caso de Procesos
técnicos, se dará seguimiento a través del [SBB FOR 14](#) Reporte de incidencias,
quejas y felicitaciones, de acuerdo con lo establecido en el [MEJ ITR 01](#) Instructivo
para la Aplicación de Encuestas y Seguimiento a Comentarios.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 5 de 8
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 06/08/2019
	No. de Revisión: 7
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADORA GENERAL DEL SUBA	

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.	JB BB JUBD JAA	Identificar el servicio.
Identificar el servicio solicitado					JB BB JUBD JAA	Canalizar a los usuarios con el responsable
Ofrecer el servicio						
Circulación	ISO 9001:2015 Cláusula 8 Normas CONPAB SEP-INEGI	Módulo de circulación Aleph.	Tener el MD en estantería	Cada vez que un usuario solicite un servicio.	JB BB	Préstamo de MD.
Formación de usuarios	ISO 9001:2015 Cláusula 8 Normas CONPAB SEP-INEGI	SBB FOR 08	Lista de asistencia para curso de capacitación	Cada vez que se imparta un curso.	JB JUBD JUCD	Evaluación electrónica
Consulta de material electrónico	ISO 9001:2015 Cláusula 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 9001:2015 Cláusula 8 Normas CONPAB SEP-INEGI	Oficio de solicitud. Registro en software de préstamos de equipo de	Disponibilidad de los equipos o espacios solicitados.	Cada vez que se presten las instalaciones	JB JAA	Préstamo de instalaciones



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 6 de 8
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 06/08/2019
	No. de Revisión: 7
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADORA GENERAL DEL SUBA	

	8.7	cómputo. MEJ FOR 02	Establecidos en el formato	Cada vez que se detecte	JB BB JUBD JAA	Salida no conforme
Evaluar el servicio	ISO 9001:2015 Cláusula 9	SBB FOR 02 MEJ FOR 01 SBB FOR 14	Servicios prestados de conformidad.	Mensual	CGSUBA Enlace del SGU JUPT	Comentarios, Sugerencias y Felicitaciones. Medición, análisis, seguimiento y no conformidades Reporte de incidencias, quejas y felicitaciones.

5. Referencias

5.1 Procedimientos Relacionados

N/A

5.2 Documentos de Referencia

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 Solicitudes de procesamiento de material documental a 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.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 7 de 8
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 06/08/2019
	No. de Revisión: 7
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADORA GENERAL DEL SUBA	

6. Formatos

SBB FOR 01 Acta de Junta de Trabajo de Consejo Consultivo del SUBA

SBB FOR 02 Comentarios, sugerencias y felicitaciones

SBB FOR 04 Informe de inventario de material documental

SBB FOR 06 Instrumento de evaluación general de cursos de capacitación

SBB FOR 08 Lista de asistencia para curso de capacitación

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 14 Reporte de incidencias, quejas y felicitaciones

SBB FOR 15 Reporte de material 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

MEJ FOR 01 Medición, análisis, seguimiento y no conformidades.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 8 de 8
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 06/08/2019
	No. de Revisión: 7
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADORA GENERAL DEL SUBA	

7. Historial de Revisiones

No. de Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión del Procedimiento
1	Se agregaron definiciones, se agregaron responsables en el desarrollo, se agregaron los títulos de los manuales, se agregaron en la parte 4.4 los lineamientos del MEJ ITR 01 y el SBB FOR 02, se corrigieron los títulos que tenían alguna inconsistencia, tanto en los documentos de referencia como en los formatos.	29/11/2017
2	Se agrega el punto 4.4.4, así como el Plan de control de actividades el MEJ FOR 02	11/12/2017
3	UBD Unidad de Bases de Datos JUBD Jefe de la Unidad de Base de Datos JUBD (4.1, 4.2, 4.3) Comentarios, sugerencias y felicitaciones en el SBB FOR 02 y se dará seguimiento a través del SBB FOR 26 Seguimiento de Comentarios, Sugerencias y Felicitaciones. JUBD, Responsable SBB FOR 02 Comentarios, sugerencias y felicitaciones SBB FOR 14 Reporte de incidencias, quejas y felicitaciones Documentación dada de baja. SBB FOR 11, SBB FOR 12, SBB FOR 13, SBB FOR 21, SBB FOR 22	22/03/2018
4	Se modificó el Plan de Control en Formación de Usuarios. Se eliminaron de formatos el SBB FOR 03 Instrumento de evaluación en el uso de bases de datos científicas y tecnológicas y el SBB FOR 07 Instrumento de evaluación sobre el curso de bases de datos para personal docente de la UACH. Y se agregó en formatos el SBB FOR 26 Seguimiento de Comentarios, Sugerencias y Felicitaciones.	13/04/2018
5	Se modificó el 4.2, SBB MAN 04 Préstamo de instalaciones (sólo bibliotecas que apliquen), el 4.3.2, a través del curso de inducción a Biblioteca, a través del curso de Base de Datos como se establece en el SBB MAN 03 Formación de Usuarios.	08/05/2018
6	CGSUBA Coordinación General del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas. Se evaluará el servicio mediante el buzón de Comentarios, sugerencias y felicitaciones en el SBB FOR 02 y se dará seguimiento a través del SBB FOR 26 Seguimiento de Comentarios, sugerencias y felicitaciones y para el caso de Procesos Técnicos, se dará seguimiento a través del SBB FOR 14 Reporte de incidencias, quejas y felicitaciones, de acuerdo a lo establecido en el MEJ ITR 01 Instructivo para la Aplicación de Encuestas y Seguimiento a Comentarios. Registro de actividades: SBB FOR 02, SBB FOR 26, SBB FOR 14. Responsable: CGSUBA, Enlace del SGU, JUPT Resultado: Comentarios, sugerencias y felicitaciones, seguimiento de comentarios, sugerencias y/o felicitaciones, reporte de incidencias, quejas y felicitaciones. Se eliminó en el 4.3.2, a través del curso de inducción a Biblioteca y a través del curso de Bases de Datos.	01/06/2018
7	Se sustituye el uso del SBB FOR 26 Seguimiento de comentarios, sugerencias y felicitaciones, por el MEJ FOR 01 Medición, análisis, seguimiento y no conformidades.	06/08/2019