



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE  
CHIHUAHUA

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 1 de 7
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 09/08/2019
	No. de Revisión: 8
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

<b>ALEPH:</b>	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.
<b>Adquisición</b>	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
<b>BB</b>	Bibliotecario
<b>CGSUBA</b>	Coordinación General del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas.
<b>CONPAB</b>	Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios
<b>DES</b>	Dependencia de Educación Superior
<b>Evaluación</b>	Proceso permanente que se realiza mediante la supervisión, verificación, medición y análisis de los recursos y servicios bibliotecarios
<b>Descarte</b>	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
<b>Hemeroteca</b>	Área de la biblioteca donde se ubican las publicaciones seriadas.
<b>Inventario</b>	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.
<b>ÍTEM:</b>	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.
<b>LOGALEPH:</b>	Es un software que genera los reportes estadísticos derivados del uso de los módulos del Aleph
<b>Mapoteca</b>	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 7
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 09/08/2019
	No. de Revisión: 8
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADORA GENERAL DEL SUBA	

<b>Material documental</b>	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.
<b>MD no usado</b>	Reporte de material no usado generado por LogAleph
<b>Módulo de circulación.</b>	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.
<b>Módulo de información: OPAC:</b>	Lugar físico en el cual se atiende al usuario. Catálogo Público de Acceso en Línea por sus siglas en inglés de Online Public Access Catalog
<b>SA</b>	Secretaría Académica
<b>SEGA:</b>	Sistema Estratégico de Gestión Académica
<b>Selección</b>	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.
<b>SUBA</b>	Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas
<b>UCD</b>	Unidad de Concentración de Datos
<b>UBD</b>	Unidad de Bases de Datos
<b>UPT</b>	Unidad de Procesos Técnicos.
<b>Usuarios</b>	Estudiantes, investigadores, personal académico y administrativo.
<b>PRIMO</b>	Sistema informático de búsqueda de información electrónica.

### 3. Responsables

<b>CGSUBA</b>	Coordinación General del Sistema Universitario de Bibliotecas
<b>BB</b>	Académicas Bibliotecario.
<b>JUCD</b>	Jefe de la Unidad de Concentración de Datos.
<b>JUBD</b>	Jefe de la Unidad de Bases de Datos
<b>JUPT</b>	Jefe de la Unidad de Procesos Técnicos.
<b>JUS</b>	Jefe de la Unidad de Sistemas.
<b>JB</b>	Jefe de Biblioteca.
<b>JAA</b>	Jefe de Área Administrativa



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE  
CHIHUAHUA

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 3 de 7
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 09/08/2019
	No. de Revisión: 8
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 ITR 01, Instructivo de Solicitudes de Procesamiento de Material Documental a Procesos Técnicos, [SBB MAN 07](#) Circulación. Cuando exista un fallo se deberán seguir los lineamientos en SBB ITR 03 Protocolo en caso de fallos en el servicio de 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.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE  
CHIHUAHUA

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

### 4.4 Evaluar los servicios

- BB/JAA 4.4.1 En caso de que no se pueda ofrecer alguno de los servicios, se deberán  
/JUS/ realizar las acciones establecidas en el [MEJ PRO 01](#) Procedimiento de medición,  
JUBD análisis, seguimiento y no conformidades.
- JB/ JUPT 4.4.2 Se evaluará el servicio mediante el buzón de Comentarios, sugerencias y  
felicitaciones en el [SBB FOR 02](#) y se dará seguimiento a través del MEJ FOR 01  
Medición, análisis, seguimiento y no conformidades y en el buzón que se encuentra  
en la página del SUBA 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 7
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 09/08/2019
	No. de Revisión: 8
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	Identificar el servicio.
Identificar el servicio solicitado					JB BB JUBD	Canalizar a los usuarios con el responsable
<b>Ofrecer el servicio</b>						
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 BB	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 7
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 09/08/2019
	No. de Revisión: 8
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADORA GENERAL DEL SUBA	

<b>Evaluar el servicio</b>	8.7	cómputo. MEJ FOR 02	Establecidos en el formato	Cada vez que se detecte	JB BB JUBD JAA JUPT JUS	Salida no conforme
	9.1.2	SBB FOR 02 MEJ FOR 01 SBB FOR 14	Servicios prestados de conformidad.	Mensual		Comentarios, Sugerencias y Felicitaciones. Medición, análisis, seguimiento y no conformidades Reporte de incidencias, quejas y felicitaciones.

### 5. Referencias

#### 5.1 Procedimientos Relacionados

MEJ PRO 01 Procedimiento de medición, análisis, seguimiento y no conformidades.

#### 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

MEJ ITR 01 Instructivo para la Aplicación de Encuestas y Seguimiento a Comentarios.

SBB ITR 01 Solicitudes de procesamiento de material documental a Procesos Técnicos

SBB MAN 06 Recursos Electrónicos

SBB MAN 07 Circulación

### 6. Formatos

SBB FOR 02 Comentarios, sugerencias y felicitaciones

SBB FOR 14 Reporte de incidencias, quejas y felicitaciones

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



## PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 7 de 7
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 09/08/2019
	No. de Revisión: 8
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
8	Se elimina del punto 2. Definiciones y Terminologías CONRICYT Se agrega en el punto 4.4. Evaluar los servicios donde se menciona el buzón que se encuentra en la página del SUBA. Plan de Control de las Actividades en: Etapas 4.1. Recibir la solicitud verbal o escrita del servicio es Responsable eliminar el JAA. 4.2. Identificar el servicio solicitado en Responsable se elimina JAA. 4.3. Ofrecer el servicio en Formación de usuarios en Responsable, se agrega BB, SBB ITR 01, Instructivo de Solicitudes de Procesamiento de Material Documental a Procesos Técnicos. 4.4. Evaluar los Servicios donde se fusiona el 4.3.5. Se cambia numeración a 4.4.1 y 4.4.2. Se verifica que las responsabilidades del proceso coincidan con las del Plan de actividades. Se separa la etapa de evaluar el servicio de acuerdo con el punto 4.4. Se ajustan los procedimientos relacionados, los documentos de referencia y los formatos.	09/08/2019