

PROTOCOLO EN CASO DE FALLOS EN EL SERVICIO DE CIRCULACIÓN.

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:

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

2. ACTIVIDADES

2.1 Fallo del Sistema ALEPH.

El JB y/o los BB deberán:

- Informar al Jefe de la unidad de sistemas.
- Él 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 Jefe de Biblioteca (JB) y Secretario Académico (SA)**
 - Jefes de Biblioteca:
 - Comunicar al Secretario Académico **, 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.

El JUS 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.

2.2 Fallo de energía eléctrica.

El JB y/o los bibliotecarios deberán:

- Documentar falla.
- 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).

2.3 Fallo de Conexión a internet.

El JB y/o los bibliotecarios deberán:

- Documentar falla
- 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.

2.4 Fallo de Equipo de cómputo.

El JB y/o los bibliotecarios deberán:

- Documentar
- 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 alterno funcione correctamente (instalación de programa ALEPH, IPs, etc).

2.5 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.

2.6 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
- A la salida, pedir a los usuarios que muestren el MD para verificar su estatus en el sistema.

2.6.1 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.

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

2.6.2 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.

Tabla de Revisiones y/o Modificaciones

No. de Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión del Instructivo
1	Se agrega Tabla de Revisiones y/o Modificaciones	01/02/2018
2	Se modificó el orden de la numeración a partir del 2. ACTIVIDADES, 2.1 Fallo del Sistema ALEPH, 2.2 Fallo de energía eléctrica, 2.3 Fallo de Conexión a internet, 2.4 Fallo de Equipo de cómputo, 2.5 Fallo de Book Check, 2.6 Fallo de Arco Magnético, 2.6.1 Para un desempeño óptimo del equipo (arco magnético) seguir estas instrucciones, 2.6.2 Personal bibliotecario.	28/08/2019