



PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 1 de 7
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 29/03/2023 No. de Revisión: 10
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADOR 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 **para la prestación de** los servicios **establecidos en la página del SUBA de acuerdo con la disponibilidad y las instalaciones de cada biblioteca.**

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 (a).
CGSUBA	Coordinación General del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas.
CONPAB	Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios.
DES	Dependencia de Educación Superior.
Evaluación de los servicios.	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.



PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 2 de 7
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 29/03/2023 No. de Revisión: 10
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADOR 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.
USyPT	Unidad de Sistemas y Procesos Técnicos.
Usuarios	Alumnado , personal académico, de investigación y/o administrativo.
PRIMO	Sistema informático de búsqueda de información electrónica.

3. Responsables

CGSUBA	Coordinación General del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas.
BB	Bibliotecario (a) .
JUCD	Jefe (a) de la Unidad de Concentración de Datos.
JUBD	Jefe (a) de la Unidad de Bases de Datos.
JUSyPT	Jefe (a) de la Unidad de Sistemas Procesos Técnicos.
JB	Jefe (a) de Biblioteca.
JAA	Jefe (a) de Área Administrativa.
JUSBySG	Jefe (a) de la Unidad de Servicios Bibliotecarios y Sistema de Gestión.
R	Referencista.

4. Desarrollo.

4.1. Recibir la solicitud verbal o escrita del servicio.

BB / JB / JUBD Identificar el servicio que requiere el usuario.

Código: SBB PRO 01	Página 3 de 7
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 29/03/2023 No. de Revisión: 10
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADOR GENERAL DEL SUBA	

4.2. Canalizar al usuario (a) con la persona responsable del servicio solicitado.

BB / JB / JUBD 4.2.1. 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).

4.2.2. Ofrecer información sobre los servicios, trámites y requisitos.

4.2.3. 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.

4.3.2. 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 4.3.3. Formación de usuarios.-
Es el proceso mediante el cual, el personal bibliotecario **da** a conocer a los **(as)** usuarios **(as)** el funcionamiento, recursos y servicios de información **con los que cuentan** las Bibliotecas. Su objetivo principal es **desarrollen las competencias para** identificar, localizar, seleccionar, evaluar y utilizar la información recuperada, que puede ser **tanto** de manera impresa **como** electrónica, los lineamientos de operación se establecen a través del [SBB MAN 03](#) Formación de Usuarios.

JUS 4.3.4. Consulta de material electrónico.-
Es el proceso **mediante** 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 4.3.5. Préstamo de instalaciones.-
Es el proceso mediante el cual se les asigna de forma temporal a los **(as)** usuarios **(as)** los cubículos individuales y grupales, así como audiovisuales, equipos de cómputo y **otras áreas con las que se cuenta**. Los lineamientos de operación, se establecen a través del [SBB MAN 04](#) Préstamo de instalaciones.

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 4 de 7
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 29/03/2023 No. de Revisión: 10
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADOR GENERAL DEL SUBA	

R **4.3.6. Consulta, referencia y alertas.- Es el proceso mediante el cual se ofrece una asesoría personalizada a usuarios (as), para apoyarles en la localización de información específica de acuerdo con sus necesidades académicas.**

4.4 Evaluar los servicios

BB/JAA 4.4.1 En caso de que no se pueda ofrecer alguno de los servicios **descritos** /JUS/ **anteriormente**, se deberán realizar las acciones establecidas en el [MEJ PRO 01](#) JUBD Procedimiento de medición, análisis, seguimiento y no conformidades **y registrarse en la [MEJ FOR 02](#) Bitácora de Salida no Conforme.**

JB/ JUPT 4.4.2 Se evaluará el servicio mediante el buzón de Comentarios, sugerencias y felicitaciones en el [SBB FOR 02](#) o a través de la **página del SUBA** (<https://uach.mx/suba/>) y se dará seguimiento a través del [MEJ FOR 01](#) Medición, análisis, seguimiento y no conformidades, de acuerdo con lo establecido en el [MEJ ITR 01](#) Instructivo para la Aplicación de Encuestas y Seguimiento a Comentarios.

4.5 Plan de control de las Actividades

Etapas	Requisito	Registro de actividades	Control			Resultado
			Criterios	Frecuencia	Responsable	
Recibir la solicitud verbal o escrita	ISO 9001:2015 Cláusula 8.2.	N/A	Alta de usuarios	Cada vez que un usuario solicite un servicio.	JB BB JUBD	Identificar el servicio.
Identificar el servicio solicitado	ISO 9001:2015 Cláusula 8.2. Página del SUBA	N/A	Descritos en la Página del SUBA	Cada vez que un usuario solicite un servicio.	JB BB JUBD	Canalizar a los usuarios con la persona responsable.
Ofrecer el servicio						
Circulación	ISO 9001:2015 Cláusula 8.5 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.



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: 29/03/2023 No. de Revisión: 10
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADOR GENERAL DEL SUBA	

Etapas	Requisito	Registro de actividades	Control			Resultado
			Criterios	Frecuencia	Responsable	
Formación de usuarios	ISO 9001:2015 Cláusula 8.5 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 8.5 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 8.5 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
Consulta, referencia y alertas.	ISO 9001:2015 Cláusula 8.5 Normas CONPAB SEP-INEGI	MEJ FOR 06	Temas establecidos para la búsqueda de información.	Cada vez que se solicite el servicio.	JB JUBD R.	Recuperación y entrega o envío de Información.

5. Referencias

5.1 Procedimientos Relacionados.

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

5.2 Documentos de Referencia.

Ley General de Bibliotecas.

Ley General de Educación Superior.

Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación.

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 ITR 03 Protocolo en caso de fallos en el servicio de circulación.

SBB MAN 01 Automatización.

SBB MAN 02 Desarrollo de colecciones.

Código: SBB PRO 01	Página 6 de 7
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 29/03/2023 No. de Revisión: 10
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADOR GENERAL DEL SUBA	

SBB MAN 03 Formación de usuarios.
SBB MAN 04 Préstamo de instalaciones.
SBB MAN 06 Recursos Electrónicos.
SBB MAN 07 Circulación.

6. Formatos

Comentarios, sugerencias y felicitaciones.
Medición, análisis, seguimiento y no conformidades.
Bitácora de Salida no Conforme.

SBB FOR 02
MEJ FOR 01
MEJ FOR 02

7. Historial de Revisiones

No. de Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
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	01/06/2018



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 7 de 7
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 29/03/2023 No. de Revisión: 10
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADOR GENERAL DEL SUBA	

No. de Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
	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.	
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
9	Se incluyó el SAM INS 04 Protocolo de prestación de Servicios Bibliotecarios. Medidas de seguridad en contingencia sanitaria SARS CoV 2 (COVID-19) y en el área de formatos, los correspondientes al protocolo.	03/09/2020
	Se ajustó el alcance, se ajustaron responsables, se actualizó el punto 4.2., se ajustó la descripción de Formación de usuarios, Consulta de material electrónico, Préstamo de instalaciones, se incluyó el servicio de Consulta, referencia y alertas. Se incluyó el registro de las Salidas no conformes, se actualizó el plan de control. Se actualizaron los hipervínculos a los manuales, instructivos y formatos.	