

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 1 de 7
Fecha de Emisión: 06/08/2025	Fecha de Revisión: N/A
	No. de Revisión: 0
Elaboró: JEFE (A) DEL SISTEMA UNIVERSITARIO DE BIBLIOTECAS ACADÉMICAS	
Aprobado por: DIRECTOR (A) ACADÉMICO (A)	

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.

Koha	Es el Sistema de Automatización de Bibliotecas que se utiliza en el SUBA. Es un software de gestión de centros de información.
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.
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 Sistema de automatización de bibliotecas.
Módulo de circulación.	Se encuentra en el módulo de información de la biblioteca, instalado dentro del Sistema de automatización de bibliotecas. 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.

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 2 de 7
Fecha de Emisión: 06/08/2025	Fecha de Revisión: N/A
	No. de Revisión: 0
Elaboró: JEFE (A) DEL SISTEMA UNIVERSITARIO DE BIBLIOTECAS ACADÉMICAS	
Aprobado por: DIRECTOR (A) ACADÉMICO (A)	

UAE	Unidad de Acreditaciones y Estadísticas.
UBD	Unidad de Bases de Datos y Servicios de Referencia.
USyPT	Unidad de Sistemas y Procesos Técnicos.
Usuarios	Alumnado, personal académico, de investigación y/o administrativo.

3. Responsables.

CGSUBA	Coordinador (a) General del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas.
BB	Bibliotecario (a).
JUAE	Jefe (a) de la Unidad de Acreditaciones y Estadísticas.
JUBDySR	Jefe (a) de la Unidad de Bases de Datos y Servicios de Referencia.
JUSyPT	Jefe (a) de la Unidad de Sistemas y Procesos Técnicos.
JB	Jefe (a) de Biblioteca.
JUP	Jefe (a) de Unidad de Proyectos Bibliotecarios.
JUSBySG	Jefe (a) de la Unidad de Servicios Bibliotecarios y Sistema de Gestión.
R	Referencista.
JUC	Jefe (a) de la Unidad de Capacitación.

4. Desarrollo.

Entradas y Salidas del Proceso.

Fuentes de Entrada	Entrada	Salidas / Resultados	Receptores de las Salidas
Facultades, alumnado, personal docente de investigación y administrativo.	Solicitud de servicio verbal o escrita.	Atender la solicitud. Préstamo de Material Documental. Competencias en el uso de la biblioteca y de los recursos electrónicos. Recuperación de la información. Préstamo de las instalaciones.	Alumnado (técnico, licenciatura y posgrado). Personal docente, de Investigación y administrativo.
Procesos técnicos.	Material documental de Bibliotecas.	Material documental procesado	Bibliotecas
Sistemas.	Cuenta de acceso al sitio web del SUBA. Vínculos a recursos electrónicos Koha.	Acceso a Bases de Datos. Acceso al módulo de Circulación Koha.	Alumnado (técnico, licenciatura y posgrado). Personal docente, de Investigación y administrativo.
Servicios de referencia.	Acceso a bases de datos y recursos electrónicos. Solicitud de capacitación.	Resultados del instrumento de evaluación.	Alumnado (técnico, licenciatura y posgrado). Personal docente, de Investigación y administrativo.

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 3 de 7
Fecha de Emisión: 06/08/2025	Fecha de Revisión: N/A
	No. de Revisión: 0
Elaboró: JEFE (A) DEL SISTEMA UNIVERSITARIO DE BIBLIOTECAS ACADÉMICAS	
Aprobado por: DIRECTOR (A) ACADÉMICO (A)	

4.1. Recibir la solicitud verbal o escrita del servicio.

BB / JB /
JUBDySR

4.1.1 Identificar el servicio que requiere el usuario.

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 06 Manual de Circulación, SBB MAN 04 Manual de Préstamo de instalaciones (solo bibliotecas que apliquen).

4.2.2. Ofrecer información sobre los servicios (<https://uach.mx/suba/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 de automatización de biblioteca. Los lineamientos de operación se establecen a través del SBB MAN 01 Manual de Automatización, SBB MAN 02 Manual de Desarrollo de colecciones, SBB ITR 01 Instructivo de Solicitudes de Procesamiento de Material Documental a Procesos Técnicos, SBB MAN 06 Manual de Circulación.

4.3.2. Cuando exista un fallo se deberán seguir los lineamientos en SBB ITR 02 Protocolo en caso de fallos 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 Manual de 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 05 Manual de Recursos Electrónicos.

JB

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 Manual de Préstamo de instalaciones.

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. Los lineamientos de operación, se establecen a través del SBB MAN 08 Manual de Referencia.

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 4 de 7
Fecha de Emisión: 06/08/2025	Fecha de Revisión: N/A
	No. de Revisión: 0
Elaboró: JEFE (A) DEL SISTEMA UNIVERSITARIO DE BIBLIOTECAS ACADÉMICAS	
Aprobado por: DIRECTOR (A) ACADÉMICO (A)	

JUP 4.3.7. Promoción lectora.
Es el proceso mediante el cual se garantiza que se ofrecen sesiones de Clubes de Lectura en las diferentes bibliotecas, de acuerdo con la programación establecida. Los lineamientos de operación, se establecen a través del SBB MAN 09 Manual de Promoción Lectora.

BB/ JB 4.3.8. Servicios de apoyo.
Es el proceso mediante el cual se proporciona fotocopiado, impresiones, escaneo, copia de material audiovisual, entre otros. De acuerdo con la capacidad y posibilidad en las bibliotecas, en cumplimiento con los requisitos legales y reglamentarios que apliquen.

4.4. Evaluar los servicios.

BB/ JB/
/JUSBySG/
JUBD/ JUP
/JUAYE 4.4.1. Registrar de forma periódica los resultados de los servicios a través de MEJ FOR 06 Estadísticas Generales de Servicios Bibliotecarios, que será proporcionado por diversas unidades de la CGSUBA y revisado por la JUAYE y la JUSBySG.

BB/
/JUS/
JUBD 4.4.2 En caso de que no se pueda ofrecer alguno de los servicios descritos anteriormente, se deberán realizar las acciones establecidas en el MEJ PRO 01 Procedimiento de medición, análisis, seguimiento y no conformidades y registrarse en la MEJ FOR 02 Bitácora de Salida no Conforme.

JB/ JUPT 4.4.3 Se evaluará el servicio mediante el buzón en el SBB FOR 02 Comentarios, sugerencias y felicitaciones o a través de la página del SUBA (<https://uach.mx/suba/>). Se dará seguimiento a través de la 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.

JUC Con el fin de garantizar que el personal bibliotecario cuente con las competencias para proporcionar los servicios, se cuenta con lineamientos dentro del SBB MAN 10 Manual de Competencias para Personal de nuevo ingreso al SUBA.

Plan de Control de Actividades.

Etapas	Requisito	Registro de actividades	Control			Resultado
			Criterios	Frecuencia	Responsable	
Recibir la solicitud verbal o escrita	ISO 21001 Cláusula 8.5.5.	N/A	Alta de usuarios	Cada vez que un usuario solicite un servicio.	JB BB JUBDySR	Identificar el servicio.
Identificar el servicio solicitado	ISO 21001 Cláusula 7.1.3. Página del SUBA	N/A	Descritos en la Página del SUBA	Cada vez que un usuario solicite un servicio.	JB BB JUBDySR	Canalizar a los usuarios con la persona responsable



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 5 de 7
Fecha de Emisión: 06/08/2025	Fecha de Revisión: N/A
	No. de Revisión: 0
Elaboró: JEFE (A) DEL SISTEMA UNIVERSITARIO DE BIBLIOTECAS ACADÉMICAS	
Aprobado por: DIRECTOR (A) ACADÉMICO (A)	

Etapas	Requisito	Registro de actividades	Control			Resultado
			Criterios	Frecuencia	Responsable	
Ofrecer el servicio						
Circulación	ISO 21001 Cláusulas 7.1.3.1. 7.1.3.3. Normas CONPAB SEP-INEGI	Módulo de circulación Sistema de Automatización.	Tener el MD en estantería	Cada vez que un usuario solicite un servicio.	JB BB	Préstamo de MD.
Formación de usuarios	ISO 21001 Cláusulas 7.1.3.1. 7.1.3.3. Normas CONPAB SEP-INEGI	SBB FOR 05	Lista de asistencia para curso de capacitación	Cada vez que se imparta un curso.	JB JUBDySR BB	Evaluación electrónica
Consulta de material electrónico	ISO 21001 Cláusulas 7.1.3.1. 7.1.3.3. Normas CONPAB SEP-INEGI	OPAC	Autenticación de IP	Cada vez que un usuario accede a OPAC	JUSyPT	Recuperación de Información.
Préstamo de instalaciones	ISO 21001 Cláusulas 7.1.3.1. 7.1.3.2 7.1.3.3. 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	Préstamo de instalaciones.
Consulta, referencia y alertas.	ISO 21001 Cláusulas 7.1.3.1. 7.1.3.3. Normas CONPAB SEP-INEGI	MEJ FOR 06	Temas establecidos para la búsqueda de información.	Cada vez que se solicite el servicio.	JB JUBySR R.	Recuperación y entrega o envío de Información.
Promoción Lectora	ISO 21001 Cláusulas 7.1.3.1. 7.1.3.3. Normas CONPAB SEP-INEGI	MEJ FOR 06	Datos del Club de Lectura, fechas y horas para realizarse.	Cada vez que se realiza una sesión.	JUP	Sesión de club de lectura realizada.
Servicios de apoyo	ISO 21001 Cláusulas 7.1.3.1. 7.1.3.3. Normas CONPAB SEP-INEGI	MEJ FOR 06	Cantidad de solicitudes atendidas, de acuerdo con las herramientas que tengan en las bibliotecas.	Mensual	BB JB	Cantidad de servicios ofrecidos.

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 6 de 7
Fecha de Emisión: 06/08/2025	Fecha de Revisión: N/A
	No. de Revisión: 0
Elaboró: JEFE (A) DEL SISTEMA UNIVERSITARIO DE BIBLIOTECAS ACADÉMICAS	
Aprobado por: DIRECTOR (A) ACADÉMICO (A)	

5. Referencias

5.1 Procedimientos Relacionados.

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

5.2 Documentos de Referencia.

Norma internacional ISO 21001 – Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas.

Ley General de Bibliotecas.

Ley General de Educación Superior.

Ley Federal del Derecho de Autor.

Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación (CONPAB-IES).

Sistema de Clasificación Decimal Dewey Versión 21.

Lista de encabezamiento de materia.

MARC [Standards](#)

MARC [Code List Countries](#) Part 3 Regional Sequence.

Record Description Access (RDA)

MARC [Code List for languages](#) Part 2.

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

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

Protocolo en caso de fallos de circulación. SBB ITR 02

Manual de Automatización. SBB MAN 01

Manual de Desarrollo de colecciones. SBB MAN 02

Manual de Formación de usuarios. SBB MAN 03

Manual de Préstamo de instalaciones. SBB MAN 04

Manual de Recursos Electrónicos. SBB MAN 05

Manual de Circulación. SBB MAN 06

Manual para el Personal de Nuevo Ingreso. Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas. SBB MAN 07

Manual de Referencia. SBB MAN 08

Manual de Promoción Lectora. SBB MAN 09

Manual de Competencias para Personal de nuevo ingreso al SUBA. SBB MAN 10

6. Formatos.

Matriz de objetivos e indicadores del SGU. SGU FOR 11

Comentarios, sugerencias y felicitaciones. SBB FOR 02



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 7 de 7
Fecha de Emisión: 06/08/2025	Fecha de Revisión: N/A
	No. de Revisión: 0
Elaboró: JEFE (A) DEL SISTEMA UNIVERSITARIO DE BIBLIOTECAS ACADÉMICAS	
Aprobado por: DIRECTOR (A) ACADÉMICO (A)	

Medición, análisis, seguimiento y no conformidades.

MEJ FOR 01

Bitácora de Salida no Conforme.

MEJ FOR 02

Estadísticas Generales de Servicios Bibliotecarios.

MEJ FOR 06

7. Historial de Revisiones

No. de Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión