



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: 22/03/2018 |
|                                             | No.de Revisión: 3             |
| 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>CONRICyT</b>    | Consorcio de Recursos de Información Científica y Tecnológica                                                                                                                                                                    |
| <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                                                                                                                                   |



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: 22/03/2018 |
|                                             | No.de Revisión: 3             |
| Elaboró: PERSONAL DEL SUBA                  |                               |
| Aprobado por: COORDINADORA GENERAL DEL SUBA |                               |

### Mapoteca

#### Material documental

Área de la biblioteca donde se ubica el material cartográfico

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

#### BB

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: 22/03/2018 |
|                                             | No.de Revisión: 3             |
| 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 (identificar si es interno o externo), de acuerdo con lo establecido en el [SBB MAN 07](#) Circulación.  
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 4.3.4 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.

#### 4.4 Evaluar los servicios

JB / JUS / JUPT 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



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: 22/03/2018 |
|                                             | No.de Revisión: 3             |
| Elaboró: PERSONAL DEL SUBA                  |                               |
| Aprobado por: COORDINADORA GENERAL DEL SUBA |                               |

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 y a la [EVA FOR 09](#) Evaluación de la Calidad del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas.



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: 22/03/2018 |
|                                             | No.de Revisión: 3             |
| 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<br>BB<br>JUBD<br>JAA | Identificar el servicio.                             |
| Identificar el servicio solicitado    |                                                  |                                                        |                                                                    |                                               | JB<br>BB<br>JUBD<br>JAA | 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<br>BB                | Préstamo de MD.                                      |
| Formación de usuarios                 | ISO 9001:2015 Cláusula 8 Normas CONPAB SEP-INEGI | SBB FOR 11<br>SBB FOR 12<br>SBB FOR 13<br>SBB FOR 21   | Cumplimiento del programa, Reactivos del instrumento de evaluación | Cada vez que se imparta un curso.             | JB<br>JUBD<br>JUCD      | SBB FOR 03<br>SBB FOR 06<br>SBB FOR 07<br>SBB FOR 08 |
| 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           | Oficio de solicitud. Registro en software de préstamos | Disponibilidad de los equipos o espacios solicitados.              | Cada vez que se presten las instalaciones     | JB<br>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: 22/03/2018 |
|                                             | No.de Revisión: 3             |
| Elaboró: PERSONAL DEL SUBA                  |                               |
| Aprobado por: COORDINADORA GENERAL DEL SUBA |                               |

|                                |                                |                                                 |                                           |                               |                         |                                                                                                                       |
|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | SEP-<br>INEGI                  | de equipo<br>de<br>cómputo.                     |                                           |                               |                         |                                                                                                                       |
|                                | 8.7                            | MEJ FOR<br>02                                   | Establecidos<br>en el formato             | Cada vez<br>que se<br>detecte | JB<br>BB<br>JUBD<br>JAA | Salida no<br>conforme                                                                                                 |
| <b>Evaluar el<br/>servicio</b> | ISO<br>9001:2015<br>Cláusula 9 | SBB FOR<br>02<br>SBB FOR<br>14<br>EVA FOR<br>09 | Servicios<br>prestados de<br>conformidad. | Mensual                       | JB<br>Enlace del<br>SGU | Concentrado<br>de quejas,<br>sugerencias<br>y/o<br>felicitaciones.<br>Resultados de<br>la Encuesta de<br>Satisfacción |

### 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: 22/03/2018 |
|                                             | No.de Revisión: 3             |
| 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 03 Instrumento de evaluación en el uso de bases de datos científicas y tecnológicas

SBB FOR 04 Informe de inventario de material documental

SBB FOR 06 Instrumento de evaluación general de cursos de capacitación

SBB FOR 07 Instrumento de evaluación sobre el curso de de bases de datos para personal docente de la UACH

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



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: 22/03/2018 |
|                                             | No.de Revisión: 3             |
| 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<br>JUBD Jefe de la Unidad de Base de Datos<br>JUBD (4.1, 4.2, 4.3)<br>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.<br>JUBD, Responsable<br>SBB FOR 02 Comentarios, sugerencias y felicitaciones<br>SBB FOR 14 Reporte de incidencias, quejas y felicitaciones<br>Documentación dada de baja.<br>SBB FOR 11, SBB FOR 12, SBB FOR 13, SBB FOR 21, SBB FOR 22 | 22/03/2018                          |