

DATOS DEL DOCUMENTO			
Nombre del Documento:	Procedimiento de Servicios de Información		
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-02	Fecha:	2021/05/06
		Revisión:	5



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN			
Descripción	Puesto	Nombre	Firma
Elaboró	Encargada del Departamento de Servicios de Información	Lic. Verónica C. Vázquez García	
Revisó	Secretaria Académica	Dra. Alma Rosa Pérez Trujillo	
	Coordinadora de Gestión de la Calidad	Mtra. Alma Gabriela Siu Rodas	
Aprobó	Rectora	Dra. Leticia Pons Bonals	

SERVICIOS DE INFORMACIÓN	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2021/05/06
Revisión:	5
Página:	1 de 15

1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos que se deben ejecutar para contar con servicios de calidad eficientes para facilitar a los usuarios el acceso a la información bibliográfica, hemerográfica, documental, electrónica y audiovisual, así como el apoyo en la operación de los programas educativos, actividades académicas y culturales de esta universidad intercultural.

2. ALCANCE

Inicia el proceso cuando el usuario hace uso de los diferentes servicios bibliotecarios hasta poder satisfacer sus diversas necesidades informativas.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Título	Código
Manual del Sistema de Gestión Integral	UNICH-SGI-M-01
Norma ISO 9001:2015	-
Decreto de Creación UNICH	-
Estatuto Orgánico	-
Reglamento de Biblioteca	-



SERVICIOS DE INFORMACIÓN	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2021/05/06
Revisión:	5
Página:	2 de 15

4. DESARROLLO Y RESPONSABILIDADES

Responsable	Desarrollo de la actividad
Bibliotecario	<p>4.1 Generalidades</p> <p>Corresponde a este departamento la administración adecuada para proveer de servicios de información de calidad a sus principales actores académicos: estudiantes, docentes, investigadores y personal administrativo (usuarios); así como promover el aprendizaje, desarrollo de competencias informativas y la difusión de la cultura.</p> <p>Los servicios que aquí se prestan van acorde a los planes y programas de estudios de esta Universidad y se adaptan a las diversas necesidades informativas que puedan tener los usuarios, derivadas de sus campos de investigación.</p>

Responsable	Desarrollo de la actividad
Bibliotecario	<p>4.2 SERVICIOS</p> <p>4.2.1 Servicio de orientación y consulta El bibliotecario orienta a los usuarios de forma personalizada para proceder a su registro en la libreta “registro de usuarios” ubicada en la entrada de dicha área; así como invitarlos para que deposite sus pertenencias en los estantes ubicados también en la entrada principal. Se le proporciona apoyo en la búsqueda y recuperación de la información en la base de datos del Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima (SIABUC), catálogo virtual, biblioteca virtual Bibliotechnia y Bases de Datos científicas de Open Access que se encuentran alojados en la página Web Institucional https://www.unich.edu.mx/bibliotecas-virtuales/. Así mismo, se le informa sobre las colecciones que la biblioteca tiene a su disposición.</p>
Bibliotecario	<p>4.2.1.1 Visitas guiadas Éstas son individuales o en grupo, dedicado tanto a los usuarios de la comunidad universitaria, como al público en general.</p> <p>El bibliotecario deberá mostrar los servicios, recursos y espacios de la Biblioteca, principalmente para usuarios nuevos (alumnos de nuevo ingreso), de esta manera el usuario sabrá cuáles son los servicios que se les ofrece y conocerá el espacio físico destinado a ellos.</p>
Bibliotecario	<p>4.2.2 Servicios de catálogo. Se instruye al usuario acerca de la búsqueda en el catálogo del Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima (SIABUC), desde el área de “Consulta y atención”, donde solicita datos de autor, título o tema; al desplegar el resultado de búsqueda, el usuario elige y anota datos de la obra de su interés para su búsqueda en estantería abierta, proporcionándole la clasificación de la obra y del autor.</p>



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SERVICIOS DE INFORMACIÓN	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-0 1
Fecha:	2021/05/06
Revisión:	5
Página:	3 de 15

Responsable	Desarrollo de la actividad
Usuario	<p>De no requerir el apoyo personalizado, el usuario podrá dirigirse a los equipos de cómputo que tienen el catalogo automatizado para buscar de manera independiente las obra a consultar.</p> <p>4.2.3 Localización de la obra. El usuario se dirige a estantería abierta para la localización de la obra de acuerdo con la signatura topográfica (la cual tiene datos en el lomo de los libros sobre la clasificación de la obra, del autor, ejemplares y número de adquisición). En la estantería hay letreros visibles y la bibliografía está organizada según el Sistema de Clasificación Decimal Dewey; si el usuario no localiza la obra se remite al punto 4.2.2</p>
Bibliotecario	<p>4.2.4 Consulta en sala.</p> <p>4.2.4.1 Usuario. Toda vez que el usuario dispone de la información, hace uso de la sala de lecturas, posterior a ello, ya concluido el uso del material bibliohemerográfico, el usuario deberá depositarlo en los carritos ubicados cerca del área de atención y servicios.</p>
Bibliotecario	<p>4.2.4.2 Bibliotecario. El bibliotecario deberá capturar la información de la obra consultada en el sistema de SIABUC en la ventanilla “Préstamos internos”, para proceder a intercalar la obra de acuerdo con la signatura topográfica correspondiente; y con ello seguir conservando el orden dentro de la estantería abierta.</p> <p>El bibliotecario debe realizar la estadística mensual de dicho servicio.</p>
Bibliotecario	<p>4.2.5 Préstamos del acervo.</p> <p>4.2.5.1 Externo. El bibliotecario que se encuentra en el módulo de</p>



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SERVICIOS DE INFORMACIÓN	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-0 1
Fecha:	2021/05/06
Revisión:	5
Página:	4 de 15

Responsable	Desarrollo de la actividad
Usuario	<p>servicio identifica al usuario interno en la ventanilla “Préstamos” del SIABUC con los datos de credencial vigente; realiza la captura del número de adquisición de la obra o de un máximo de 3 obras por usuario, excepto el préstamo de los ejemplares número 1. Tendrán como máximo 5 días hábiles para su devolución, con derecho a una renovación por 5 días hábiles más; en la papeleta de préstamo (adherida a la obra solicitada) se indica la fecha de su devolución; posterior, se desactiva la tira electromagnética de seguridad del acervo y se archiva la credencial vigente del usuario junto con las papeletas de préstamo.</p> <p>Es importante que el bibliotecario revise las condiciones físicas del material que va a prestar y deberá realizar las observaciones en el módulo de préstamo y comunicarle al usuario el estado en el que está el libro a prestar; de esta manera se cuida cada material.</p>
Usuario	<p>4.2.5.1.1 Devolución</p> <p>El Usuario presenta la obra en el módulo de servicio, el bibliotecario procede a registrar la operación en la ventanilla “Préstamos” del SIABUC, activa las tiras electromagnéticas de seguridad del material prestado, deposita las papeletas, revisa las condiciones físicas del material, realiza la devolución de la identificación oficial del usuario e intercala la obra de acuerdo con la signatura topográfica en la estantería.</p> <p>El bibliotecario realiza la estadística mensual de dichos préstamos.</p> <p>4.2.5.1.2 Devolución extemporánea.</p> <p>El usuario interno (alumno y docente) recibe notificación a su cuenta personal a través del Sistema Integral de Servicios de Información (SISI).</p> <p>El usuario recibe notificación a su cuenta de correo institucional y se hace acreedor a la sanción correspondiente de acuerdo con el</p>



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SERVICIOS DE INFORMACIÓN	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-0 1
Fecha:	2021/05/06
Revisión:	5
Página:	5 de 15

Responsable	Desarrollo de la actividad
Bibliotecario	<p>reglamento; por lo que deberá regresar el material prestado en las mismas condiciones físicas en las que se proporcionó el servicio. De haber extraviado y/o maltratado el material bibliohemerográfico deberá reponerlo.</p>
Bibliotecario	<p>4.2.5.2 Préstamo Interbibliotecario. El usuario acude al módulo de servicio, con el Formato UNICH-SI-F-01 préstamo interbibliotecario, debidamente requisitado, identificándose con la credencial vigente para realizar el préstamo, el cual deberá cumplir con el reglamento de la institución prestadora del servicio.</p>
Bibliotecario	<p>4.2.5.3 Renovación del servicio de préstamo El Usuario realiza la renovación de manera personal en el módulo de servicio y orientación, el bibliotecario realiza la operación en el SIABUC siempre y cuando no haya vencido la fecha de devolución para reasignar la nueva en las papeletas correspondientes; el bibliotecario deberá verificar si ese mismo material fue reservado por otro usuario, si es el caso, la renovación no procederá.</p>
Usuario	<p>4.2.6 Préstamos de cubículo.</p> <p>4.2.6.1 Préstamo. El Usuario se identifica con la credencial vigente y solicita el cubículo con el bibliotecario, quien registra el servicio en la ventanilla “Servicios” en el SIABUC, le indica el espacio autorizado y el horario de devolución sin exceder las dos horas de servicio, lo cual aplicaría si los espacios son demandados por otros usuarios, de lo contrario el préstamo se efectúa como máximo por 4 horas dentro del horario laboral de la biblioteca.</p> <p>4.2.6.2 Devolución. El Usuario se acerca al módulo de servicios para que el bibliotecario realice la devolución de su</p>



SERVICIOS DE INFORMACIÓN	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-0 1
Fecha:	2021/05/06
Revisión:	5
Página:	6 de 15

Responsable	Desarrollo de la actividad
Bibliotecario	<p>contenida una vez recibido el material por la empresa o departamento encargados de dicha gestión, de lo contrario se procede a utilizar los sellos por donación con lo que cuenta en departamento.</p> <p>Se procede a la asignación de encabezamientos de materia a obras bibliográficas (análisis documental) con el fin establecer formas de referencia que permitan al catalogador asignar una clasificación bibliográfica (Clasificación Decimal Dewey) a determinado título. Se lleva a cabo la clasificación de las obras según su temática.</p> <p>La información de cada obra se automatiza en la base de datos del SIABUC de acuerdo con las reglas de clasificación de la etiqueta MARC (Referido a: Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima, Versión 8, Quinta edición, Universidad de Colima, Pág. 25-35).</p> <p>Etiquetado de obras: Se fija en el lomo, cubierta y/o estuche (según el tipo de material), una etiqueta adhesiva con la signatura topográfica. La signatura topográfica será el medio de referencia para la ubicación de la misma en el área del acervo bibliohemerográfico, en la cual se incluye: clasificación de obra y del autor, biblioteca, el número de adquisición y un código de barras.</p> <p>4.5 DISCIPLINA EN LOS ESPACIOS DE LA BIBLIOTECA.</p> <p>El bibliotecario deberá hacer recorridos por las salas de lectura y cubículos de estudio, para verificar que los usuarios sean disciplinados y no estén haciendo ruidos o alborotos en las salas, así como maltratando el material bibliográfico, el mobiliario y/o el equipo de la biblioteca.</p> <p>Si el usuario es indisciplinado se hará acreedor a un reporte, de acuerdo con el reglamento vigente de la biblioteca.</p>



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Clave del Documento:	UNICH-SI-P-0 1
Fecha:	2021/05/06
Revisión:	5
Página:	9 de 15

Responsable	Desarrollo de la actividad
Bibliotecario	<p>El bibliotecario deberá ordenar el mobiliario y acomodar debidamente las sillas y mesas de cada una de las salas de lectura, así como de los cubículos de estudios, para cuidar la imagen de la biblioteca. También, deberá inspeccionar que esté en buen funcionamiento del catálogo automatizado, así como de la PC del servicio de Bibliotechnia, así como revisar que en los estantes del Acervo Bibliohemerográfico cada libro esté ubicado donde le corresponde según su clasificación.</p>
Jefe del Departamento de Servicios de Información	<p>4.6 LIMPIEZA DEL ACERVO BIBLIOGRÁFICO. El polvo y la suciedad adherida al material bibliográfico permiten la aparición de manchas, formación de ácidos lo cual afecta no solo a un solo ejemplar, se puede convertir en una plaga para los demás. Por ello el bibliotecario deberá realizar limpieza del acervo bibliográfico como mínimo 2 veces por año (cada semestre), con el objeto de cuidar el acervo bibliohemerográfico.</p> <p>Procederá a sacar cada libro por charola de cada estante, con ello evitará revolver las clasificaciones, deberá limpiar de manera adecuada cada charola.</p> <p>La limpieza de cada libro lo hará extrayendo el polvo, insectos muertos o partículas que puedan contaminarlo con ayuda de brochas y aspiradora con filtro –para evitar maltratar cada libro o revista- al finalizar la limpieza de cada charola procederá al reacomodo e intercalado.</p> <p>4.7 DESARROLLO DE COLECCIONES. El jefe del departamento con apoyo de los bibliotecarios deberá realizar un análisis de la colección tomando en cuenta criterios tales como: variedad en el acervo, permanencia y actualización en títulos, descarte de material en mal estado físico u obsoleto, así como el material con mayor demanda por los usuarios para su posible adquisición, esto en caso de no contar con los suficientes ejemplares.</p> <p>Posterior al análisis deberá informar a Secretaría</p>



SERVICIOS DE INFORMACIÓN	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-0 1
Fecha:	2021/05/06
Revisión:	5
Página:	10 de 15

Responsable	Desarrollo de la actividad
Bibliotecario	<p>Académica de las necesidades de adquisición para la compra o gestiones correspondientes.</p> <p>4.8 RESTAURACIÓN Y DESCARTE DE OBRAS BIBLIOHEMEROGRÁFICAS. El bibliotecario analizará cada ejemplar que presente daños físicos tales como: rotura en sus páginas o cubiertas, deshojado, manchas, hongos, entre otros, y será sometido a un proceso de restauración apegados a las Normas REBIUN de Conservación y Restauración del fondo bibliográfico.</p> <p>Si el material bibliohemerográfico está muy dañado y contaminado se procederá a su baja, en la cual se deberá llenar el formato electrónico interno de Control General de Adquisiciones para agregar todos los datos de la obra y proceder con oficio ante la Secretaría Académica y con el encargado del Sistema de Archivos UNICH, para que tengan el conocimiento y den el visto bueno para proceder a la baja de dichos materiales. El bibliotecario deberá dar de baja a cada ejemplar en el SIABUC para tener actualizado el inventario del acervo.</p>



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SERVICIOS DE INFORMACIÓN	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2021/05/06
Revisión:	5
Página:	11 de 15

5. REGISTROS

No.	Nombre	Almacenamiento y preservación	Conservación y disposición
1	Registro de usuarios	Se mantiene en expediente y archivero en el área de biblioteca	Sujeto al criterio de los representantes del SIA UNICH
2	UNICH-SI-F-01 Préstamo interbibliotecario	Se mantiene en expediente y archivero en el área de biblioteca	Sujeto al criterio de los representantes del SIA UNICH
3	UNICH-SI-F-02 Encuesta de satisfacción	Se mantiene en expediente y archivero en el área	Sujeto al criterio de los representantes

		de biblioteca	s del SIA UNICH
4	Reporte de préstamo a domicilio	Se mantiene en expediente y archivero en el área de biblioteca y en el SIABUC	Sujeto al criterio de los representantes del SIA UNICH
5	UNICH-SI-F-03 Actualización bibliográfica	Se mantiene en expediente y archivero en el área de biblioteca	Sujeto al criterio de los representantes del SIA UNICH



6. INDICADORES

Nombre del indicador:	Porcentaje de Satisfacción del Usuario
Responsable de obtenerlo:	Jefe del Departamento de Servicios de Información
Unidad de medida:	Porcentaje
Algoritmo:	Índice de satisfacción
Periodicidad:	Semestral
Meta:	90% de satisfacción en relación con los servicios de préstamo (interno-externo) y atención, a través de la encuesta.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2021/05/06
Revisión:	5
Página:	12 de 15

7. GLOSARIO

Acervo u obra: se denomina a los libros, publicaciones periódicas y recursos informativos que se encuentran resguardados en la biblioteca para disposición de la comunidad universitaria.

Biblioteca: espacio donde se preserva y conservan un conjunto de libros ordenados y clasificados para su consulta y préstamo bajo determinadas condiciones con fines educativos, culturales, de investigación y esparcimiento.

Clasificación Decimal: es un sistema que utiliza una notación numérica decimal, la cual divide las disciplinas académicas tradicionales (campos de estudio), en diez clases principales, que van del 000 al 900. Sistema creado por el autor Melvin Dewey en el año de 1876.

Estantería abierta: consiste en el acceso directo del usuario a las colecciones posibilitando una búsqueda más detallada y personalizada.

Servicios: conjunto de beneficios otorgados por la biblioteca a la comunidad universitaria.

Usuario: persona que utiliza los servicios que presta la biblioteca.

Usuario interno: se les denomina a los estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos, funcionarios de la Universidad Intercultural de Chiapas

Usuario externo: las personas que solicitan los servicios bibliotecarios y no encuentran dentro de la categoría de usuario interno.

SISI: Sistema Integral de Servicios de Información

SIABUC: Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima



SERVICIOS DE INFORMACIÓN	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-0 1
Fecha:	2021/05/06
Revisión:	5
Página:	13 de 15

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE CAMBIOS		
REVISIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
No.	FECHA	
1	2018/09/18	Emisión inicial del procedimiento.
2	2019/03/26	<ul style="list-style-type: none">• La redacción es de tipo prosa en la descripción del desarrollo de actividades.• Se hace una diferencia de usuarios (estudiantes) y usuarios (personal docente y administrativo) con la finalidad de aclarar el proceso de devoluciones extemporáneas.• Se prescinde de dos indicadores, se

HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
		usará únicamente la encuesta de satisfacción de usuarios semestralmente.
3	2019/11/22	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del código del formato del procedimiento. Cambio del Titular de la Secretaría Académica.
4	2020/07/07	<ul style="list-style-type: none"> Adiciones de verbos y sustantivos con la finalidad de aclarar el contexto y mejorar la redacción. Se incrementar los servicios de catálogo virtual, biblioteca virtual Bibliotechnia y Bases de Datos científicos de Open Access que se encuentran alojados en la página Web Institucional https://www.unich.edu.mx/bibliotecas-virtuales/ Realizan cambios en el contenido de la “Encuesta de satisfacción” con la finalidad de obtener información clara y concisa de los Usuarios coadyuvando a mejorar y ampliar los servicios, se registra con el código UNICH-SI-F-02, Rev. 02, con fecha 31 de enero de 2020. En el caso del formato “Actualización bibliográfica” se anexa en la tabla de registros con el código UNICH-SI-F-03, con la finalidad de que al realizar las adquisiciones se realicen apegados a las necesidades de los Planes y Programas de cada Licenciatura.
5	2021/05/06	<ul style="list-style-type: none"> Cambios de titulares y encargado de la biblioteca. Refuerzo y modificación del objetivo. Refuerzo en términos bibliotecológicos en 4.1 Generalidades. En el módulo 4.2 sobre el servicio se



SERVICIOS DE INFORMACIÓN	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-0 1
Fecha:	2021/05/06
Revisión:	5
Página:	14 de 15

HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
	<p>agrega procedimiento 4.2.1.1 Visitas guiadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Refuerzo y anexo de puntos en términos bibliotecológicos en 4.2.5 Préstamos del acervo. Refuerzo y anexo de nuevas disposiciones referente al punto 4.3 Adquisición del acervo bibliográfico apegadas a la normativa Apegados a Normas y Directrices para Bibliotecas Universitarias (REBIUN). Cambio en redacción y cambios en los procedimientos bibliotecarios en los contenidos de otros procedimientos para mayor claridad. Se anexan nuevos procedimientos, tales como: 4.5 Disciplina en los espacios de la biblioteca, 4.6 Limpieza del acervo bibliográfico, 4.7 Desarrollo de colecciones, 4.8 Restauración y descarte de material bibliohemerográfico. Se agrega al glosario un nuevo termino sobre la <i>clasificación decimal</i>. Cambio en los años de conservación y disposición debido al alcance.



SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Clave del Documento:	UNICH-SI-P-0 1
Fecha:	2021/05/06
Revisión:	5
Página:	15 de 15