

## DATOS DEL DOCUMENTO

Nombre del Documento:	<b>Procedimiento para la gestión de Servicios de la Información</b>		
Clave del Documento:	<b>UNICH-SI-P-01</b>	Fecha:	<b>2018/09/18</b>
		Revisión:	<b>1</b>



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE CHIAPAS

## FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Descripción	Puesto	Nombre	Firma
Elaboró	Encargada de Servicios de Información	Lic. Brisa Arias Sántiz	
Revisó	Coordinadora de Gestion de la Calidad	Lic. María Guadalupe Coutiño Morales	
Aprobó	Rector	Dr. Jorge Luis Zuart Macías	

### NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Clave del Documento:	<b>UNICH-SI-P-01</b>
Fecha:	<b>2018/09/18</b>
Revisión:	<b>1</b>
Página:	<b>1 de 10</b>

### 1. OBJETIVO.

Contar con servicios de calidad para el fácil acceso y oportuno de la información bibliográfica, hemerográfica y audiovisual, que constituya un apoyo eficaz en la operación de los programas educativos y actividades académicas.

### 2. ALCANCE.

Inicia el proceso cuando el usuario hace uso de los servicios hasta satisfacer la necesidad de información.

### 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

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



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE CHIAPAS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2018/09/18
Revisión:	1
Página:	2 de 10

### 4. DESARROLLO Y RESPONSABILIDADES.

Responsable	Desarrollo de la actividad
Bibliotecario	<p><b>4.1 Generalidades</b></p> <p>Corresponde a este Departamento la administración del mismo para el apoyo a las labores de aprendizaje, investigación, docencia y difusión de la cultura.</p> <p><b>4.2 Servicios</b></p> <p><b>4.2.1 Servicio de orientación y consulta</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El bibliotecario orienta a los usuarios de forma personalizada para la búsqueda y recuperación de la información en la base de datos SIABUC.</li><li>2. Informa sobre las colecciones que la biblioteca tiene a su disposición.</li><li>3. Informa sobre la organización del material con el Sistema de Clasificación decimal Dewey.</li></ol>

Bibliotecario	<p><b>4.2.2 Servicios de catálogo.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instruye acerca de la búsqueda del catálogo a través de SIABUC.</li> <li>2. El usuario utiliza en la pantalla principal en la casilla de Consulta del SIABUC.</li> <li>3. Introduce los datos de autor, título o tema.</li> <li>4. El sistema despliega una lista de resultados.</li> <li>5. El usuario elige y toma datos de la obra de su interés.</li> </ol>
Bibliotecario	<p><b>4.2.3 Localización de la obra.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El usuario se dirige a estantería para la localización de la obra de acuerdo a la signatura topográfica del Sistema de Clasificación Decimal Dewey indicados con letreros visibles para su localización.</li> <li>2. Decide sobre el préstamo interno o externo.</li> <li>3. Si el usuario no localiza la obra se remite al punto 4.2.1</li> </ol>
Usuario	<p><b>4.2.4 Consulta en sala.</b></p> <p><b>a) Usuario.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dispone de la obra para su uso en la sala de lectura de la biblioteca</li> <li>2. El bibliotecario indica al usuario que coloque en los carritos después de consultar la obra, los cuales se encuentran en lugares estratégicos.</li> </ol>
Bibliotecario	<p><b>b) Bibliotecario.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Captura los números de adquisiciones de la obra depositado en los carritos</li> <li>2. Intercala la obra de acuerdo a la signatura topográfica que le corresponde.</li> <li>3. El bibliotecario elabora estadísticas de estos préstamos</li> </ol>
Bibliotecario	<p><b>4.2.5 Préstamos.</b></p> <p><b>a) Externo.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El bibliotecario que se encuentra en el módulo de préstamo externo, identifica al usuario en el SIABUC con la credencial vigente.</li> </ol>



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE CHIAPAS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2018/09/18
Revisión:	1
Página:	3 de 10

Bibliotecario	<ol style="list-style-type: none"> <li>Captura el número de adquisición de la obra o las obras excepto los ejemplares 1, teniendo como máximo 5 días hábiles para su devolución, así como un máximo de 3 obras.</li> <li>Se desactiva el sistema de seguridad del o los documentos.</li> <li>Se archiva la credencial vigente.</li> <li>Tiene posibilidad de solicitar una renovación.</li> <li>En caso de exceder los plazos establecidos se le notifica al usuario a su cuenta personal a través del Sistema Integral de Servicios de Información (SISI).</li> </ol>
Bibliotecario	<p><b>b) Interbibliotecario.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El usuario acude al bibliotecario en el módulo de préstamo externo, una vez localizado el acervo en la biblioteca externa.</li> <li>Requisita el Formato UNICH-SI-F-01 para solicitar el préstamo interbibliotecario.</li> <li>El bibliotecario identifica al usuario con la credencial vigente para realizar el préstamo una vez asegurada el convenio interinstitucional, quien se sujeta nuestro reglamento.</li> <li>El bibliotecario archiva la credencia vigente.</li> </ol>
Bibliotecario	<p><b>4.2.6 Renovación.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El usuario realiza la renovación de manera personal en el módulo del préstamo externo.</li> <li>El bibliotecario realiza en el SIABUC la renovación de las obras u obras correspondiente.</li> </ol>
Usuario	<p><b>4.2.7 Devolución.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El usuario presenta la obra en el módulo de préstamo externo.</li> <li>El bibliotecario registra la operación de devolución en el módulo de préstamo del SIABUC.</li> <li>El bibliotecario activa la obra de entrada.</li> <li>El bibliotecario deposita la obra devuelta en el carrito.</li> </ol>
Bibliotecario	<ol style="list-style-type: none"> <li>El bibliotecario intercala la obra de acuerdo a la signatura topográfica.</li> <li>El bibliotecario realiza estadísticas de este servicio.</li> </ol> <p><b>a) Devolución extemporánea.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El usuario recibe notificación a su cuenta personal</li> </ol>



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE CHIAPAS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2018/09/18
Revisión:	1
Página:	4 de 10

Bibliotecario	a través del Sistema Integral de Servicios de Información. 2. El usuario realiza la devolución del acervo y se hace acreedor a la sanción contemplada en el reglamento.
Bibliotecario	<b>4.2.8 Préstamo y devolución de cubículo.</b>  <b>a) Préstamo.</b>  1. El usuario solicita el cubículo con el bibliotecario en el módulo de servicios. 2. El bibliotecario busca el cubículo disponible en el la base de datos del SIABUC. 3. Solicita la credencial para realizar el préstamo. 4. Indica el espacio otorgado y el horario de devolución que no excede de dos horas.
Bibliotecario	<b>b) Devolución.</b> 1. El usuario indica al bibliotecario el término de uso del cubículo. 2. El bibliotecario registra en el SIABUC la devolución del cubículo asignado 3. El bibliotecario devuelve la credencial del usuario.
Jefe del Departamento de Procesos de Información	<b>4.3 Adquisición de acervo.</b>  <b>a) Compra.</b>  1. La Coordinación de Planeación informa a Secretaría Académica el monto del proyecto externo autorizado. 2. La Secretaría Académica solicita información de manera oficial al Departamento de Servicios de Información sobre la bibliografía que de plan y programa académico para adquisición. 3. Secretaría Administrativa a través del Departamento de recursos Materiales al recibir las cotizaciones de sus proveedores verifica los datos de autor, título, edición, editorial, año y número de ejemplares, realiza las compras. 4. Se recibe material adquirido y se verifica con la lista y factura que coincidan físicamente.



GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2018/09/18
Revisión:	1
Página:	5 de 10

Bibliotecario	<p><b>b) Donaciones.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se reciben las donaciones de material de acuerdo a la norma de descarte de COMPAB/IES.</li> <li>2. Se revisa el contenido temático, calidad, previsión de uso, valor bibliográfico y edición.</li> <li>3. Pasa a proceso físico.</li> </ol>
Bibliotecario	<p><b>4.4 Proceso físico del acervo.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sella cada uno de los libros en el canto superior, inferior, frontal y en la página 50, con la leyenda “Biblioteca Universitaria UNICH”.</li> <li>2. Se pegan las tiras electromagnéticas de seguridad activables y des activables.</li> <li>3. En las tarjetas de devolución se colocan las papeletas de vencimiento.</li> </ol> <p><b>4.5 Proceso Técnico del acervo.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cataloga y clasifica el material bibliográfico mediante el Sistema de Clasificación Decimal Dewey (Referido a: Dewey, Melvin (2008), Clasificación Decimal Dewey: Abreviada e índice relativo).</li> <li>2. En la base de datos SIABUC 8, se automatiza la información de cada documento de acuerdo a las reglas de catalogación de la etiqueta MARC (Referido a: Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima, Versión 8, Quinta edición, Universidad de Colima, Pag. 25-35).</li> <li>3. Se imprime la etiqueta de acuerdo al ejemplar catalogado y clasificado.</li> <li>4. En el lomo del libro, se pega la etiqueta a dos centímetros de la parte inferior.</li> <li>5. Se pega cinta cristal sobre la etiqueta para protegerla.</li> <li>6. Se coloca en estantería abierta de acuerdo a la signatura topográfica correspondiente.</li> </ol>
Bibliotecario	



GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2018/09/18
Revisión:	1
Página:	6 de 10

#### 4.6 Personal Responsable de Realizar el Proceso.

Recurso Humano	Responsabilidad
Secretario Académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar el cuidado del acervo de la Universidad.</li> <li>• Actualizar el acervo de acuerdo a los planes y programas de estudio de las carreras que imparte la Universidad.</li> <li>• Supervisar y evaluar el funcionamiento de la biblioteca y centros de información documental.</li> <li>• Coordinar e integrar las propuestas de requisición de material bibliográfico, hemerográfico, audio y video y gestionar adquisiciones.</li> </ul>
Jefe del Departamento de Servicios de Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar conjuntamente con las Direcciones de División el plan general de implantación funcional de los servicios de información.</li> <li>• Proponer la adecuación de políticas, procesos y procedimientos para la mejora de los servicios bibliotecarios.</li> <li>• Coordinar el servicio de orientación y consulta al usuario.</li> <li>• Atender y analizar las solicitudes de cambio para la mejora de los servicios bibliotecarios.</li> <li>• Apoyar a los titulares de las entidades en el desarrollo e implementación de sistemas de la calidad, de procesos tendientes a la obtención de la certificación.</li> </ul>
Bibliotecario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender demandas de servicio a los usuarios.</li> <li>• Mantener organizada y en buenas condiciones la colección, catalogar, clasificar, asignar encabezamiento y elaborar reportes.</li> </ul>



GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2018/09/18
Revisión:	1
Página:	7 de 10

## 5. REGISTROS

No.	Nombre	Código (si aplica)	Tiempo de retención
1	Libro de Registro de usuarios	--	1 años
2	Préstamo interbibliotecario	UNICH- SI-F-01	1 años
3	Reporte de préstamo a domicilio	- -	1 año
4	Encuesta de satisfacción	- -	1 año



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE CHIAPAS

## 6. INDICADORES

Nombre del indicador: Reporte de préstamos a domicilio	
Responsable de obtenerlo:	Jefe del Departamento de Servicios de Información
Unidad de medida:	Obra por escuela
Algoritmo:	Total de préstamos realizados / Programa educativo
Periodicidad:	mensual
Meta:	90%

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2018/09/18
Revisión:	1
Página:	8 de 10

Nombre del indicador: Uso del catálogo	
Responsable de obtenerlo:	Jefe del Departamento de Servicios de Información
Unidad de medida:	Registro electrónico
Algoritmo:	Total de préstamos realizados / Programa educativo
Periodicidad:	mensual
Meta:	90%



<b>Nombre del indicador:</b>	<b>Encuesta de satisfacción de Usuarios</b>
<b>Responsable de obtenerlo:</b>	Jefe del Departamento de Servicios de Información
<b>Unidad de medida:</b>	Encuesta
<b>Algoritmo:</b>	Total de encuestas evaluadas / Total de encuestas aplicadas
<b>Periodicidad:</b>	Semestral
<b>Meta:</b>	80%



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE CHIAPAS

## 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.

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

**Estantería cerrada:** El acceso del usuario a la colección está restringida.

**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 externo.

**SISI:** Sistema Integral de Servicios de Información

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2018/09/18
Revisión:	1
Página:	9 de 10

## 8. HISTORIAL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE CAMBIOS		
REVISIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
No.	FECHA	
1	2018/09/18	Emisión inicial del procedimiento.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE CHIAPAS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2018/09/18
Revisión:	1
Página:	10 de 10