

DATOS DEL DOCUMENTO			
Nombre del Documento:	Procedimiento de Servicios de Información		
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-02	Fecha:	2019/11/22
		Revisión:	3



FIRMAS DE AUTORIZACIÓN			
Descripción	Puesto	Nombre	Firma
Elaboró	Encargada de Servicios de Información	Lic. Brisa Arias Sántiz	
Revisó	Secretaria Académica	Dra. Martha Ruth Flores Constantino	
	Coordinadora de Gestión de la Calidad	Mtra. Alma Gabriela Siu Rodas	
Aprobó	Rector	Dr. Jorge Luis Zuart Macías	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2019/11/22
Revisión:	3
Página:	1 de 9

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para contar con servicios de calidad para el fácil y oportuno acceso de la información bibliográfica, hemerográfica, documental, electrónica 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 Integral	UNICH-SGI-M-01
Norma ISO 9001:2015	-
Decreto de Creación UNICH	-
Estatuto Orgánico	-
Reglamento de Biblioteca	-

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2019/11/22
Revisión:	3
Página:	2 de 9

4. DESARROLLO Y RESPONSABILIDADES

Responsable	Desarrollo de la actividad
Bibliotecario	<p>4.1 Generalidades</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>4.2 SERVICIOS</p> <p>4.2.1 Servicio de orientación y consulta</p> <p>El bibliotecario orienta a los usuarios de forma personalizada para la búsqueda y recuperación de la información en la base de datos SIABUC (Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima) y de los otros recursos electrónicos, se le informa sobre las colecciones que la biblioteca tiene a su disposición, así como</p>

Responsable	Desarrollo de la actividad
Bibliotecario	<p>de la organización del material con el Sistema de Clasificación decimal Dewey.</p> <p>4.2.2 Servicios de catálogo. Se instruye al Usuario acerca de la búsqueda en el catálogo de SIABUC desde la ventanilla de "Consulta", con los 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.</p>
Bibliotecario	<p>4.2.3 Localización de la obra. El Usuario se dirige a estantería abierta para la localización de la obra de acuerdo a la signatura topográfica del Sistema de Clasificación Decimal Dewey indicados con letreros visibles, si el usuario no localiza la obra se remite al punto 4.2.1</p>
Usuario	<p>4.2.4 Consulta en sala.</p> <p>a) Usuario. Dispone de la obra para su uso en la sala de lecturas, concluyendo su uso deberá depositarlo en los carritos los cuales se encuentran en lugares estratégicos de la biblioteca.</p>
Bibliotecario	<p>b) Bibliotecario. Captura los números de adquisiciones de la obra depositado en los carritos al SIABUC, intercala la obra de acuerdo a la signatura topográfica correspondiente.</p> <p>El bibliotecario realiza estadística mensual de dicho préstamo.</p> <p>4.2.5 Préstamos del acervo.</p> <p>a) Externo. El bibliotecario que se encuentra en el módulo de servicio, identifica al usuario interno en el SIABUC</p>



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2019/11/22
Revisión:	3
Página:	3 de 9

Responsable	Desarrollo de la actividad
Bibliotecario	<p>con la credencial vigente; realiza la captura del número de adquisición de la obra o las obras exceptuando los ejemplares 1, teniendo como máximo 5 días hábiles para su devolución, de un máximo de 3 obras y con derecho a una renovación por 5 días; indica la fecha de su devolución en la papeleta adherida al documento solicitado; desactiva el sistema de seguridad del o los documentos, archiva la credencial vigente del Usuario junto con las papeletas de préstamo.</p>
Bibliotecario	<p>b) Interbibliotecario. El usuario acude al módulo de servicio, con el Formato UNICH-SI-F-01 debidamente requisitado e identificado con la credencial vigente para realizar el préstamo, sujeto al reglamento de la institución prestadora del servicio.</p>
Bibliotecario	<p>c) Bibliotecario Captura los números de adquisiciones de las obras prestadas en el SIABUC, intercala la obra de acuerdo a la signatura topográfica correspondiente.</p> <p>El bibliotecario realiza estadística mensual de dichos préstamos.</p>
Usuario	<p>4.2.5.1 Renovación El Usuario realiza la renovación de manera personal en el módulo de servicio, el bibliotecario realiza en el SIABUC la renovación de la obra u obras correspondiente.</p>
Bibliotecario	<p>4.2.5.2 Devoluciones a) Devolución El Usuario presenta la obra en el módulo de servicio, registra la operación de devolución en el módulo de préstamo del SIABUC, activa la obra de entrada, deposita la obra devuelta en el carrito, intercala la obra de acuerdo a la signatura</p>



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2019/11/22
Revisión:	3
Página:	4 de 9

Responsable	Desarrollo de la actividad
Bibliotecario	<p>topográfica.</p> <p>b) Devolución extemporánea. El Usuario interno (estudiante) recibe notificación a su cuenta personal a través del Sistema Integral de Servicios de Información (SISI) y se hace acreedor a la sanción correspondiente de acuerdo al reglamento vigente.</p> <p>El Usuario (personal docente y administrativo) recibe notificación a su cuenta de correo institucional y se hace acreedor a la sanción correspondiente de acuerdo al reglamento vigente.</p>
Bibliotecario	<p>4.2.6 Préstamo cubículo.</p> <p>a) Préstamo. El Usuario solicita el cubículo con el bibliotecario en el módulo de servicios en el SIABUC, presenta la credencial vigente, le indica el espacio autorizado y el horario de devolución sin exceder las dos horas de servicio.</p>
Bibliotecario	<p>b) Devolución. El Usuario indica el término de su servicio para la devolución de su credencial vigente, el bibliotecario registra en el SIABUC la devolución del cubículo.</p>
Jefe del Departamento de Procesos de Información	<p>4.3 ADQUISICIÓN DEL ACERVO BIBLIOGRÁFICO.</p> <p>a) Compra. La Coordinación de Planeación informa a Secretaría Académica el monto del proyecto externo autorizado, quien solicita de manera oficial al Departamento de Servicios de Información la bibliografía requerida de cada uno de los planes y programas académicos para su adquisición. Secretaría Administrativa a través del comité de adquisiciones realiza las compras. El</p>



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2019/11/22
Revisión:	3
Página:	5 de 9

Responsable	Desarrollo de la actividad
Bibliotecario	<p>Departamento de Servicios de Información recibe material adquirido y verifica contra facturas las compras efectuadas.</p> <p>b) Donaciones. Recibe las donaciones de material de acuerdo a la norma de descarte de COMPAB/IES. Se prioriza el contenido temático, calidad, previsión de uso, valor bibliográfico y edición; pasa a proceso físico.</p>
Bibliotecario	<p>4.4 PROCESO FÍSICO DEL ACERVO BIBLIOGRÁFICO. Se asignan sellos a cada uno de los documentos en el canto superior, inferior, frontal y en su interior con la leyenda "Biblioteca Universitaria UNICH", se coloca la tira electromagnética de seguridad, en las guardas se colocan las tarjetas de devolución y las papeletas de devolución.</p>
Bibliotecario	<p>4.4 PROCESO TÉCNICO DEL ACERVO BIBLIOGRÁFICO. Se 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), la información de cada documento se automatiza en la base de datos SIABUC, 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). Una vez lleno cada campo correspondiente se imprime la etiqueta de acuerdo al ejemplar catalogado y clasificado, se coloca en el lomo del libro a dos centímetros de la parte inferior, junto con la cinta cristal para protegerla, se coloca en estantería abierta de acuerdo a la signatura topográfica correspondiente.</p>



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2019/11/22
Revisión:	3
Página:	6 de 9

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	4 años
2	UNICH-SI-F-01 Préstamo interbibliotecario	Se mantiene en expediente y archivero en el área de biblioteca	4 años
3	UNICH-SI-F-02 Encuesta de satisfacción	Se mantiene en expediente y archivero en el área de biblioteca	4 años
4	Reporte de préstamo a domicilio	Se mantiene en expediente y archivero en el área de biblioteca y en el SIABUC	4 años



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2019/11/22
Revisión:	3
Página:	7 de 9

6. INDICADORES

Nombre del indicador:	Encuesta de Satisfacción
Responsable de obtenerlo:	Jefe del Departamento de Servicios de Información
Unidad de medida:	Encuesta
Algoritmo:	Índice de satisfacción
Periodicidad:	Semestral
Meta:	80% satisfacción

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.

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



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2019/11/22
Revisión:	3
Página:	8 de 9

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	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 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.

HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
		<ul style="list-style-type: none">• Cambio del Titular de la Secretaría Académica.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	
Clave del Documento:	UNICH-SI-P-01
Fecha:	2019/11/22
Revisión:	3
Página:	9 de 9