




 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO  ESTADO DE MÉXICO (El poder de servir)  UNED	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 3	
	Código: PRO-SA-08	Página 1 de 7




CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Licenciada Lorena Domínguez Galindo Jefa del Departamento de Servicios Bibliotecarios	Doctora Marisela Salazar Vega Secretaría Académica	Contador Público Eder Josseman Castro Martínez Rector


OBJETIVO:	ALCANCE:
Brindar atención oportuna y de calidad a los (as) usuarios que así lo soliciten.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuario y otros beneficiarios ▪ Académicos (as) ▪ Administrativos (as)

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

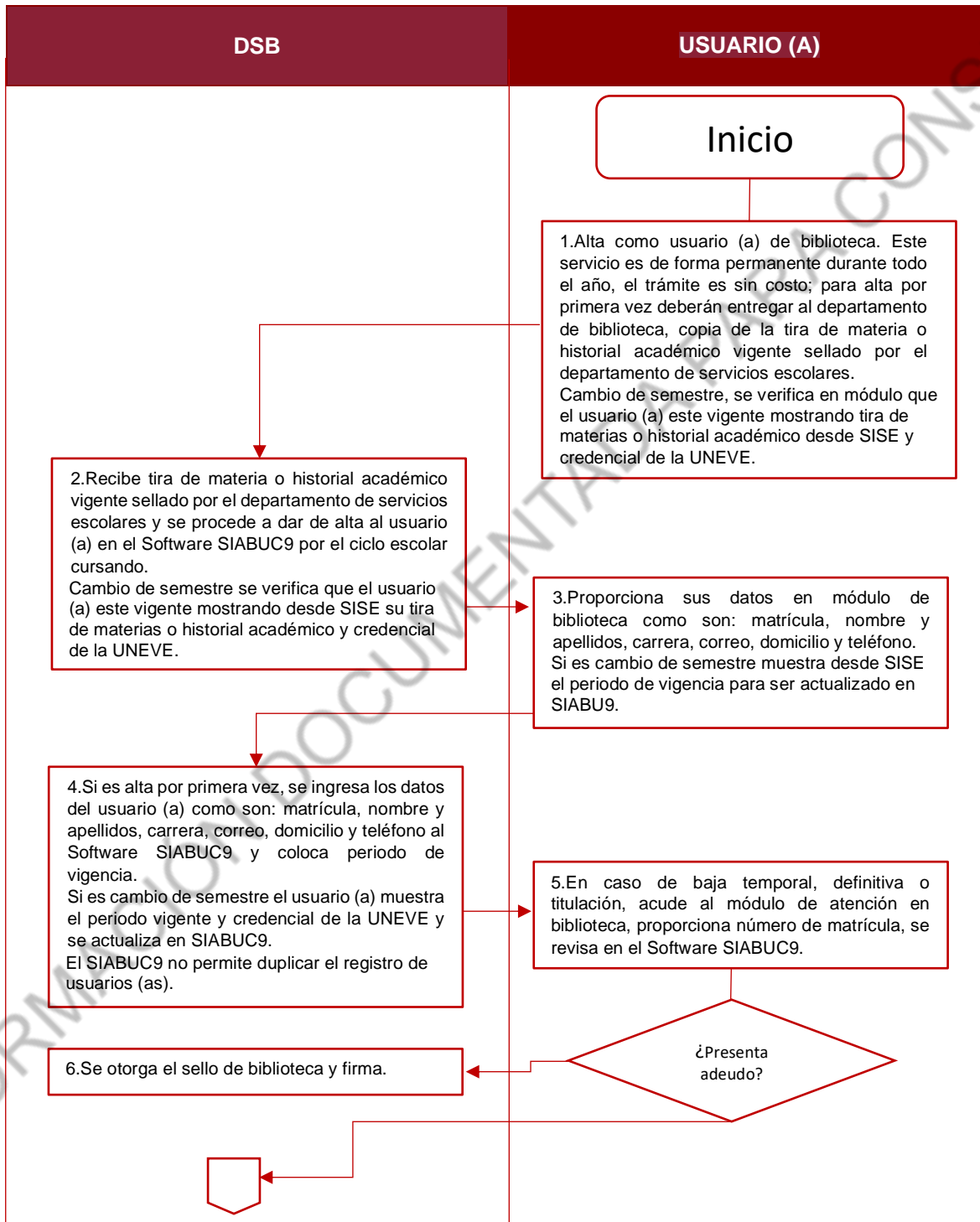
SECUENCIA DE ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario (a)	<p>Alta como usuario (a) de biblioteca.</p> <p>Este servicio es de forma permanente durante todo el año, el trámite es sin costo; para alta por primera vez en el Software SIABUC9 (Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima) deberán entregar al Departamento de Servicios Bibliotecarios (DSB), copia de la tira de materia o historial académico vigente sellado por el departamento de servicios escolares.</p> <p>Cambio de semestre, se verifica en módulo que el usuario (a) este vigente mostrando tira de materias o historial académico desde SISE (Sistema Integral de Servicios Escolares) y credencial de la UNEVE (Universidad Estatal del Valle de Ecatepec).</p>
2	DSB	<p>Recibe tira de materia o historial académico vigente sellado por el Departamento de Servicios Escolares (DSE) y se procede a dar de alta al usuario (a) en el Software SIABUC9 por el ciclo escolar cursando.</p> <p>Cambio de semestre se verifica que el usuario (a) este vigente mostrando desde SISE su tira de materias o historial académico y credencial de la UNEVE.</p>

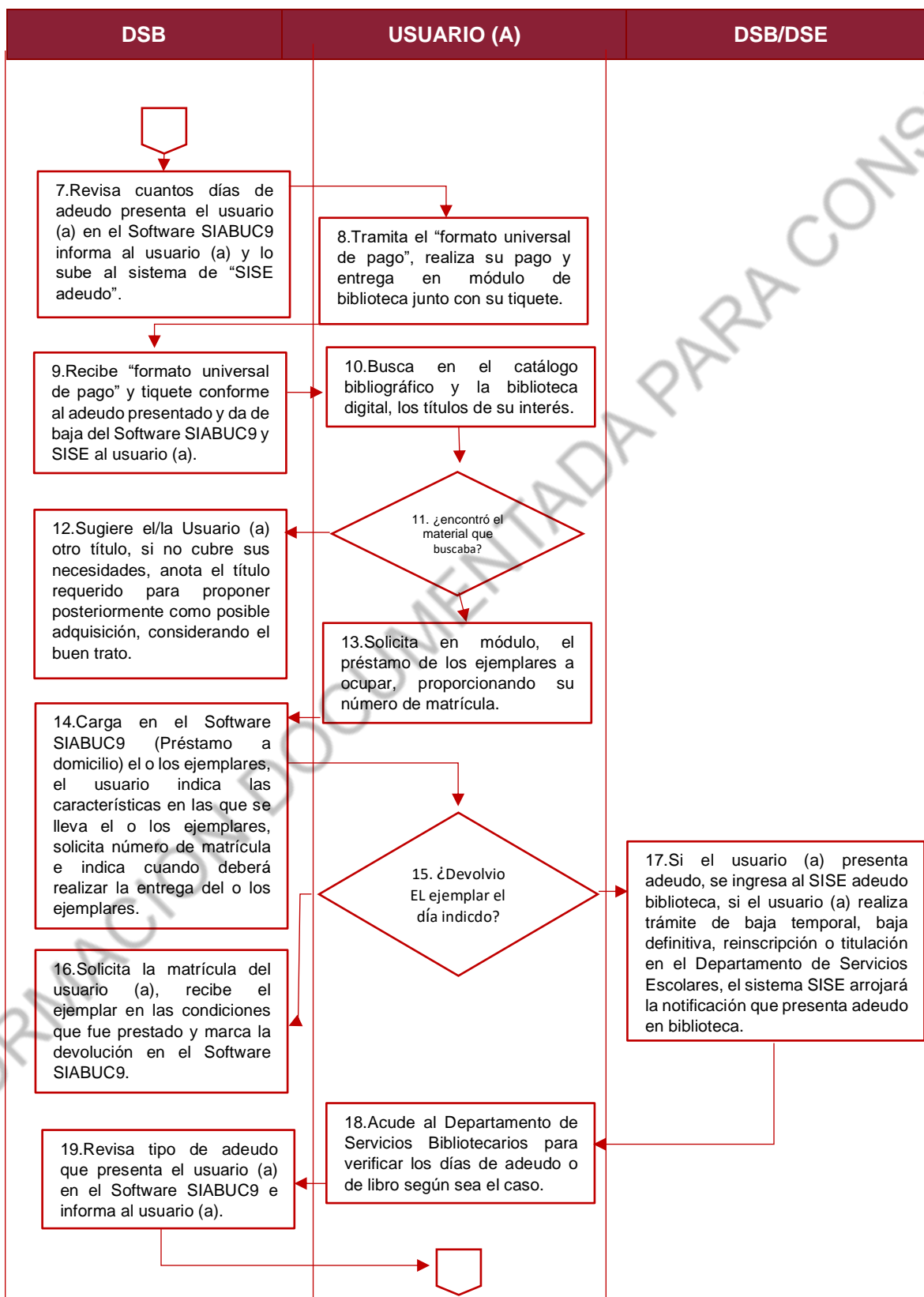
  			SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL			Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
			Edición: 3	
			Código: PRO-SA-08	Página 2 de 7
3	Usuario (a)	Proporciona sus datos en módulo de biblioteca como son: matrícula, nombre y apellidos, carrera, correo, domicilio y teléfono. Si es cambio de semestre muestra desde SISE el periodo de vigencia para ser actualizado en SIABUC9.		
4	DSB	Si es alta por primera vez, se ingresa los datos del usuario (a) como son: matrícula, nombre y apellidos, carrera, correo, domicilio y teléfono al Software SIABUC9 y coloca periodo de vigencia. Si es cambio de semestre el usuario (a) muestra el periodo vigente y credencial de la UNEVE y se actualiza en SIABUC9. El SIABUC9 no permite duplicar el registro de usuarios (as).		
5	Usuario (a)	En caso de baja temporal, definitiva o titulación, acude al módulo de atención en biblioteca, proporciona número de matrícula, se revisa en el Software SIABUC9. ¿Presenta adeudo? No, pasa al punto número 6 Si, continua con el paso número 7		
6	DSB	Se otorga el sello de biblioteca y firma.		
7	DSB	Revisa cuantos días de adeudo presenta el usuario (a) en el Software SIABUC9 informa al usuario (a) y lo sube al sistema de "SISE adeudo".		
8	Usuario (a)	Tramita el "formato universal de pago", realiza su pago y entrega en módulo de biblioteca junto con su ticket.		
9	DSB	Recibe "formato universal de pago" y ticket conforme al adeudo presentado y da de baja del Software SIABUC9 y SISE al usuario (a).		
10	Usuario (a)	Busca en el catálogo bibliográfico y la biblioteca digital, los títulos de su interés.		
11	Usuario (a)	¿Encontró el material que busca? No, continua con el punto número 12. Si, pasa al punto número 13.		
12	DSB	Sugiere el/la Usuario (a) otro título, si no cubre sus necesidades, anota el título requerido para proponer posteriormente como posible adquisición, considerando el buen trato.		

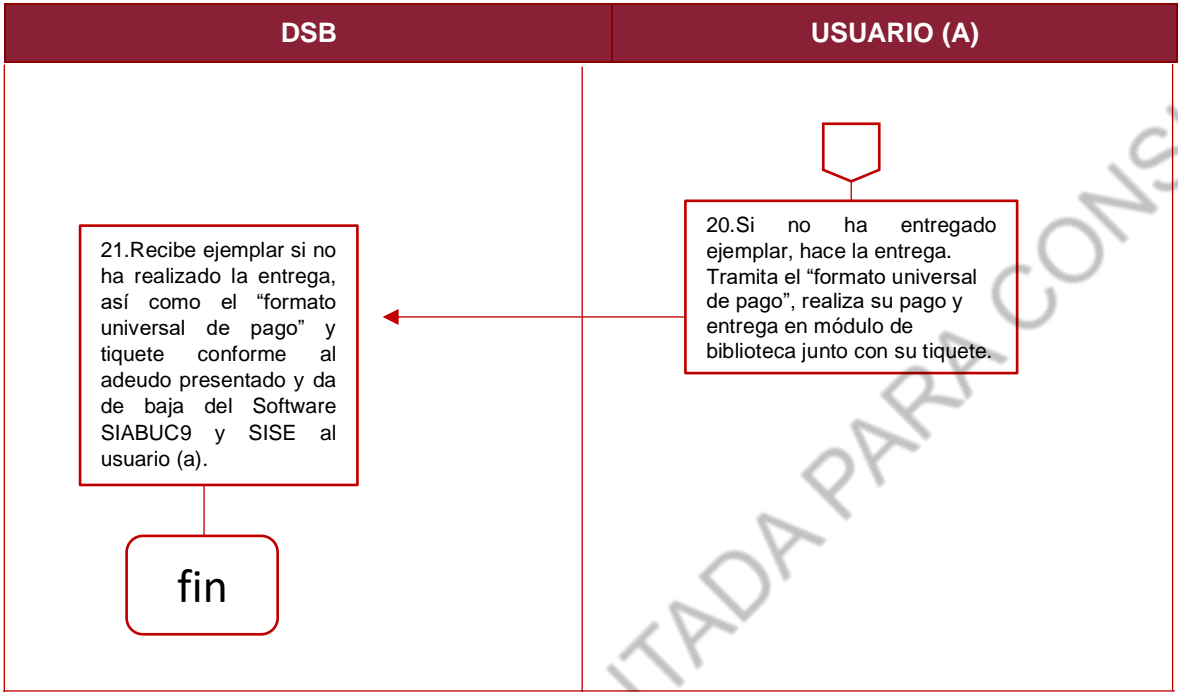
  			SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL			Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
			Edición: 3	
			Código: PRO-SA-08	Página 3 de 7
13	Usuario (a)	Solicita en módulo, el préstamo de los ejemplares a ocupar, proporcionando su número de matrícula.		
14	DSB	Carga en el Software SIABUC9 (Préstamo a domicilio) el o los ejemplares, el usuario indica las características en las que se lleva el o los ejemplares, solicita número de matrícula e indica cuando deberá realizar la entrega del o los ejemplares.		
15	Usuario (a)	¿Devolvió el día indicado el o los ejemplares en préstamo? Si, continúa con el paso número 16. No, continua con el paso número 17.		
16	DSB	Solicita la matrícula del usuario (a), recibe el ejemplar en las condiciones que fue prestado y marca la devolución en el Software SIABUC9.		
17	DSB/DSE	Si el usuario (a) presenta adeudo, se ingresa al SISE adeudo biblioteca, si el usuario (a) realiza trámite de baja temporal, baja definitiva, reinscripción o titulación en el Departamento de Servicios Escolares, el sistema SISE arrojará la notificación que presenta adeudo en biblioteca.		
18	Usuario (a)	Acude al Departamento de Servicios Bibliotecarios para verificar los días de adeudo o de libro según sea el caso.		
19	DSB	Revisa tipo de adeudo que presenta el usuario (a) en el Software SIABUC9 e informa al usuario (a).		
20	Usuario (a)	Si no ha entregado ejemplar, hace la entrega. Tramita el “formato universal de pago”, realiza su pago y entrega en módulo de biblioteca junto con su ticket.		
21	DSB	Recibe ejemplar si no ha realizado la entrega, así como el “formato universal de pago” y ticket conforme al adeudo presentado y da de baja del Software SIABUC9 y SISE al usuario (a).		




 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 3	
	Código: PRO-SA-08	Página 4 de 7

DIAGRAMA







 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO  ESTADO DE MÉXICO (El poder de servir) 	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 3	
	Código: PRO-SA-08	Página 7 de 7

FORMATOS	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	TIPO DE ALMACENAMIENTO	CÓDIGO DE REGISTRO
N/A	N/A	N/A	N/A

INTERACCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuario ▪ Docentes ▪ Administrativos (as) ▪ Otros beneficiarios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud del servicio bibliotecario. ▪ SIABUC9 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio bibliotecario 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuario ▪ Docentes ▪ Administrativos (as) ▪ Otros beneficiarios

DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Norma ISO 21001:2018 apartado 7.5.3, 8.2 y 8.2.1 Manual General de Organización Reglamento para el uso de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad Estatal del Valle de Ecatepec Tabulador de Cuotas

META DEL PROCEDIMIENTO	100% de atención a solicitudes de usuarios
INDICADOR	Atención a usuarios
FÓRMULA	$\frac{\text{(Solicitudes de servicio atendidas / Solicitud de servicio recibidas)} \times 100}{1}$
FRECUENCIA	Bimensual

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **UNEVE o Universidad**, a la Universidad Estatal del Valle de Ecatepec.
- **Biblioteca**, lugar donde se guardan colecciones bibliográficas y audiovisuales para satisfacer las necesidades de los usuarios, dependiente del Departamento de Servicios Bibliotecarios de la Universidad Estatal del Valle de Ecatepec.
- **Usuario**, a aquella persona discente, académico o administrativo que tiene acceso a los servicios que brinda la biblioteca, previo al cumplimiento de los requisitos establecidos para el efecto, pudiendo ser interno o externo, éste último bajo las condiciones establecidas en el presente ordenamiento.