

		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-SA-08
			Requerimiento ISO (9001:2015) 8.5.1	
	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Fecha: 07-02-2023	Página 1 de 11	

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ Licenciada Lorena Domínguez Galindo Encargada del Departamento de Servicios Bibliotecarios	REVISÓ M. E. S. P. José Luis Hernández Olvera Secretario Académico	AUTORIZÓ Maestro José Arturo Camacho Linares Rector

OBJETIVO:	ALCANCE:
Proporcionar un servicio de calidad, acorde a las necesidades de los(as) Usuario (a)s(as).	<ul style="list-style-type: none"> Alumnos (as) Académicos (as) Administrativos (as)

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario (a)	Alta como usuario (a) de biblioteca. Este servicio es de forma permanente durante todo el año, el trámite es sin costo; para alta por primera vez deberán entregar al departamento de biblioteca, copia de la tira de materia o historial académico vigente sellado por el departamento de servicios escolares. Cambio de semestre, se verifica en módulo que el usuario (a) este vigente mostrando tira de materias o historial académico desde SISE y credencial de la UNEVE.
2	DSB	Recibe tira de materia o historial académico vigente sellado por el departamento de servicios escolares y se procede a dar de alta al usuario (a) en el Software SIABUC9 por el ciclo escolar cursando. 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.
3	Usuario (a)	Proporciona sus datos en módulo de biblioteca como son: matrícula, nombre y apellidos, carrera, correo, domicilio y teléfono.

		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-SA-08
			Requerimiento ISO (9001:2015) 8.5.1	
	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Fecha: 07-02-2023	Página 2 de 11	



		Si es cambio de semestre muestra desde SISE el periodo de vigencia para ser actualizado en SIABUC9.
4	DSB	<p>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.</p> <p>Si es cambio de semestre el usuario (a) muestra el periodo vigente y credencial de la UNEVE y se actualiza en SIABUC9.</p> <p>El SIABUC9 no permite duplicar el registro de usuarios (as).</p>
5	Usuario (a)	<p>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.</p> <p>¿presenta adeudo?</p> <p>No, pasa al punto número 7</p> <p>Si, continua con el paso número 8</p>
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)	<p>¿Encontró el material que busca?</p> <p>No, continua con el punto número 12.</p> <p>Si, pasa al punto número 13.</p>
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.
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 alumno 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.

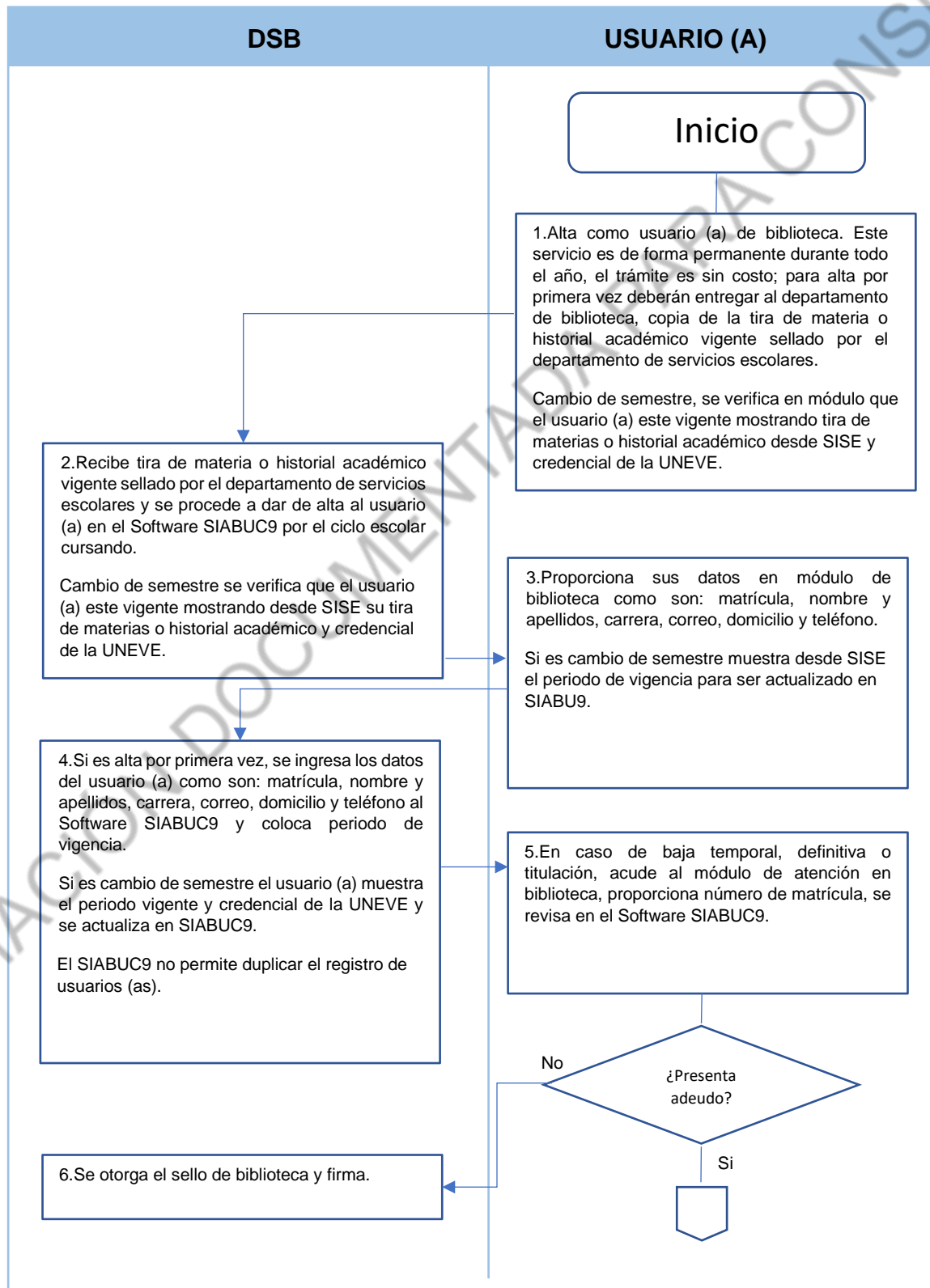
		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-SA-08
			Requerimiento ISO (9001:2015) 8.5.1	
	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Fecha: 07-02-2023	Página 3 de 11	


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).
22	DSB	Solicita de forma semestral a las direcciones de carrera, requerimiento para la adquisición de nueva bibliografía dependiendo del presupuesto autorizado.
23	Direcciones de carrera	Requisita el formato “Solicitud de Libros” y entregan al Departamento de Servicios Bibliotecarios.
24	DSB	Recibe formato “Solicitud de Libros” y hace el concentrado de solicitud de acervo bibliohemerográfico de las direcciones de carrera, recaba el Vo. Bo. de la secretaria Académica y adjunta al formato FOR-GR-14-D Vo.Bo. Rectoría, requisita y entrega a Rectoría.
25	Rectoría	Recibe el formato FOR-GR-14-D Vo.Bo., junto con el listado de solicitud de acervo bibliohemerográfico y la requisición para su firma y Vo. Bo.
26	Rectoría	¿Otorga Vo. Bo. rectoría? Si, continua con el paso 27 No, pasa al número 28
27	DSB	Recibe formato FOR-GR-14-D con el Vo. Bo., y la requisición firmada y entrega al Departamento de Recursos Materiales.

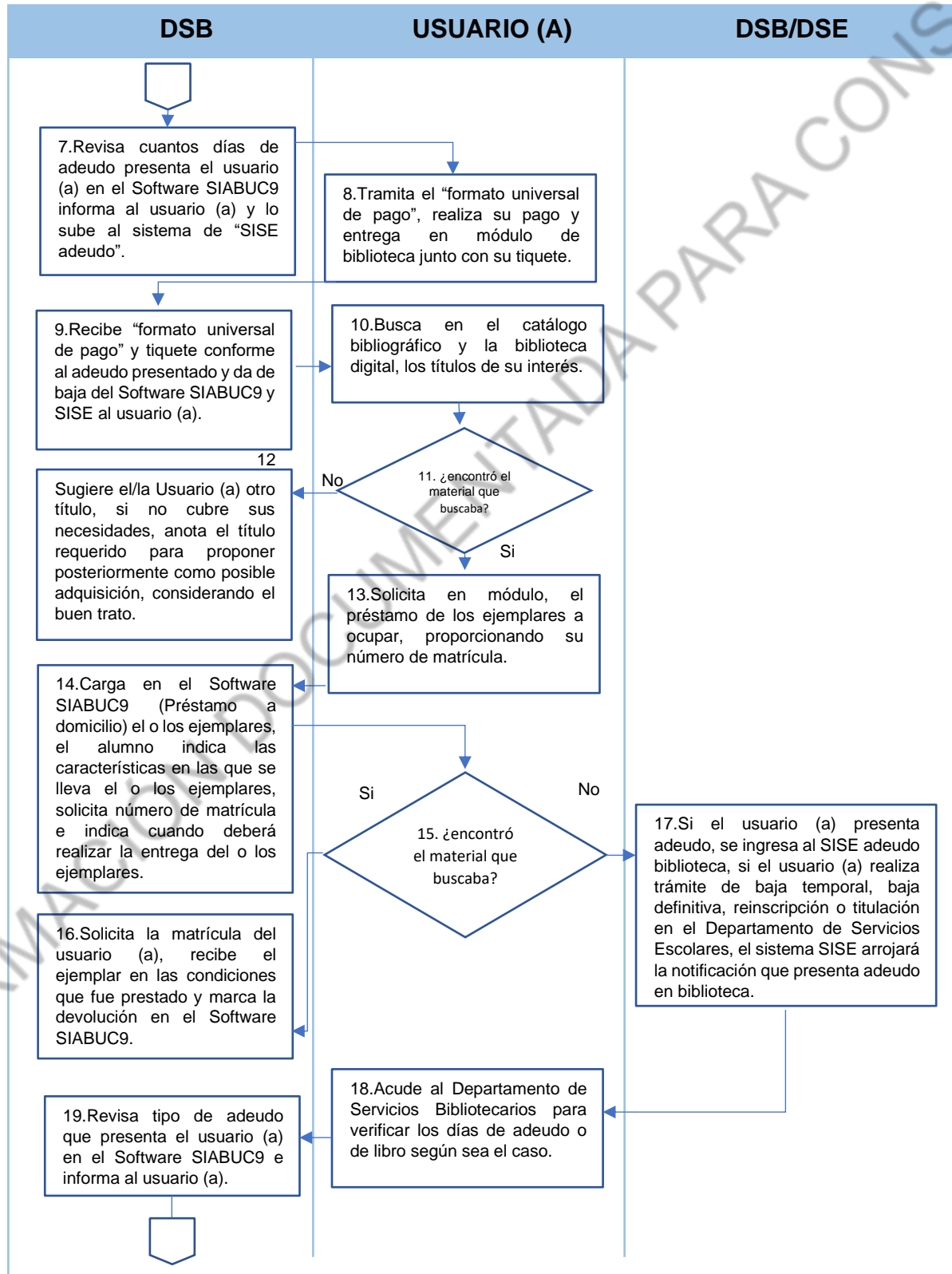
		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-SA-08
			Requerimiento ISO (9001:2015) 8.5.1	
	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Fecha: 07-02-2023	Página 4 de 11	

28	DSB	Se replantea la solicitud nuevamente en la fecha que indiquen acorde al presupuesto autorizado.
29	DRMySG	Recibe el FOR-GR-14-D Vo.Bo. junto con la requisición, para continuar con el trámite de adquisición de material bibliohemerográfico. Interactúa con el procedimiento PRO-GR-14 (Adquisición de bienes, selección de servicios y evaluación de proveedores.)
30	DSB	Está en constante comunicación con el departamento de recursos materiales y servicios generales, hasta la entrega.
31	DRMySG	Hace entrega del acervo bibliohemerográfico solicitado al departamento de servicios bibliotecarios.
32	DSB	Recibe, clasifica, sella y etiqueta cada ejemplar recibido y actualiza la base de datos. De forma anual si existiera, se lleva a cabo el descarte de bibliografía en mal estado u obsoleta.
33	Calidad	Aplica y procesa información del FOR-SA-08-C Encuesta de Satisfacción de los servicios bibliotecarios en el último mes del semestre y envía resultados durante el primer mes del siguiente semestre al DSB.
34	DSB	De forma bimensual se elabora Informe de Actividades que se envía a la UIPPE.

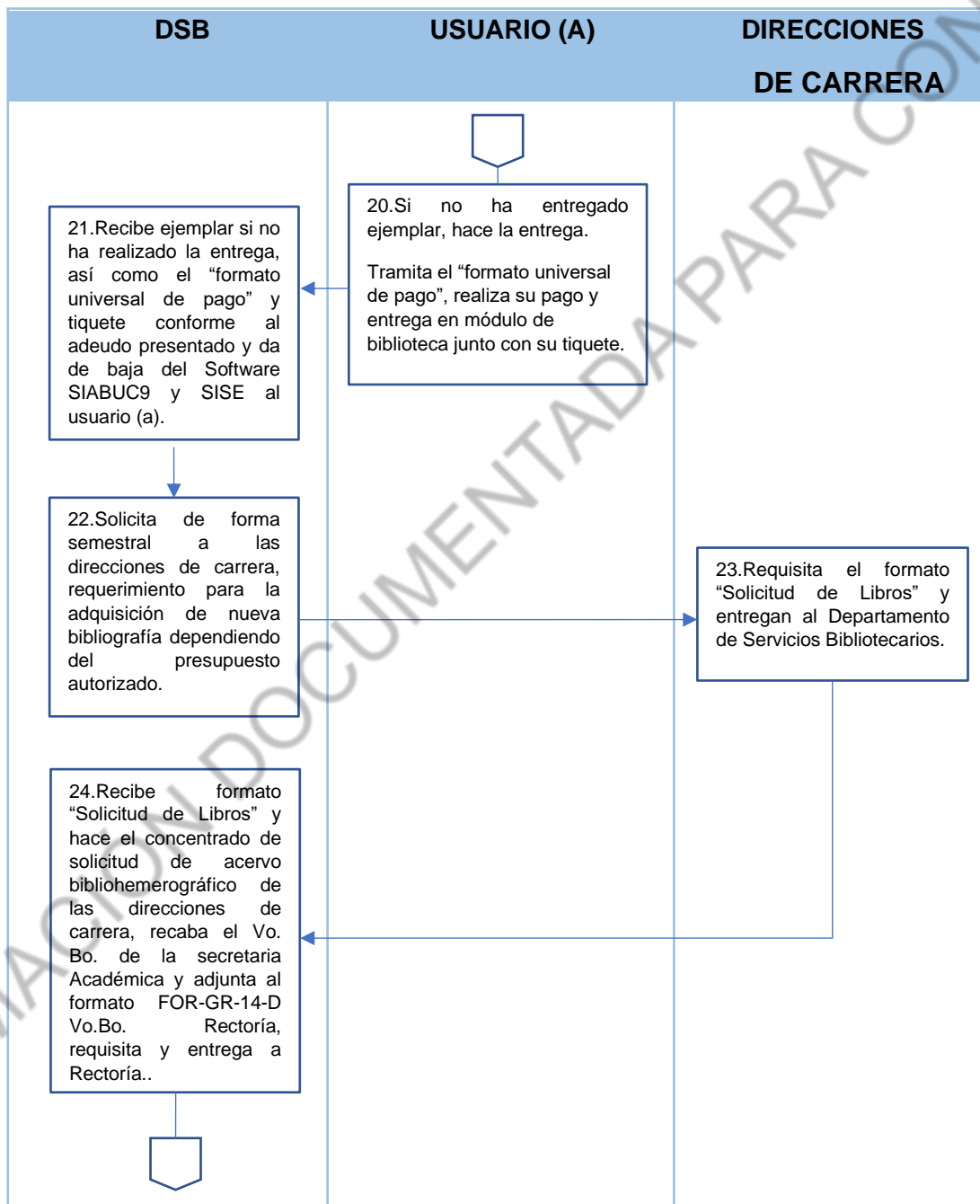
		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-SA-08
			Requerimiento ISO (9001:2015) 8.5.1	
	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS			Fecha: 07-02-2023



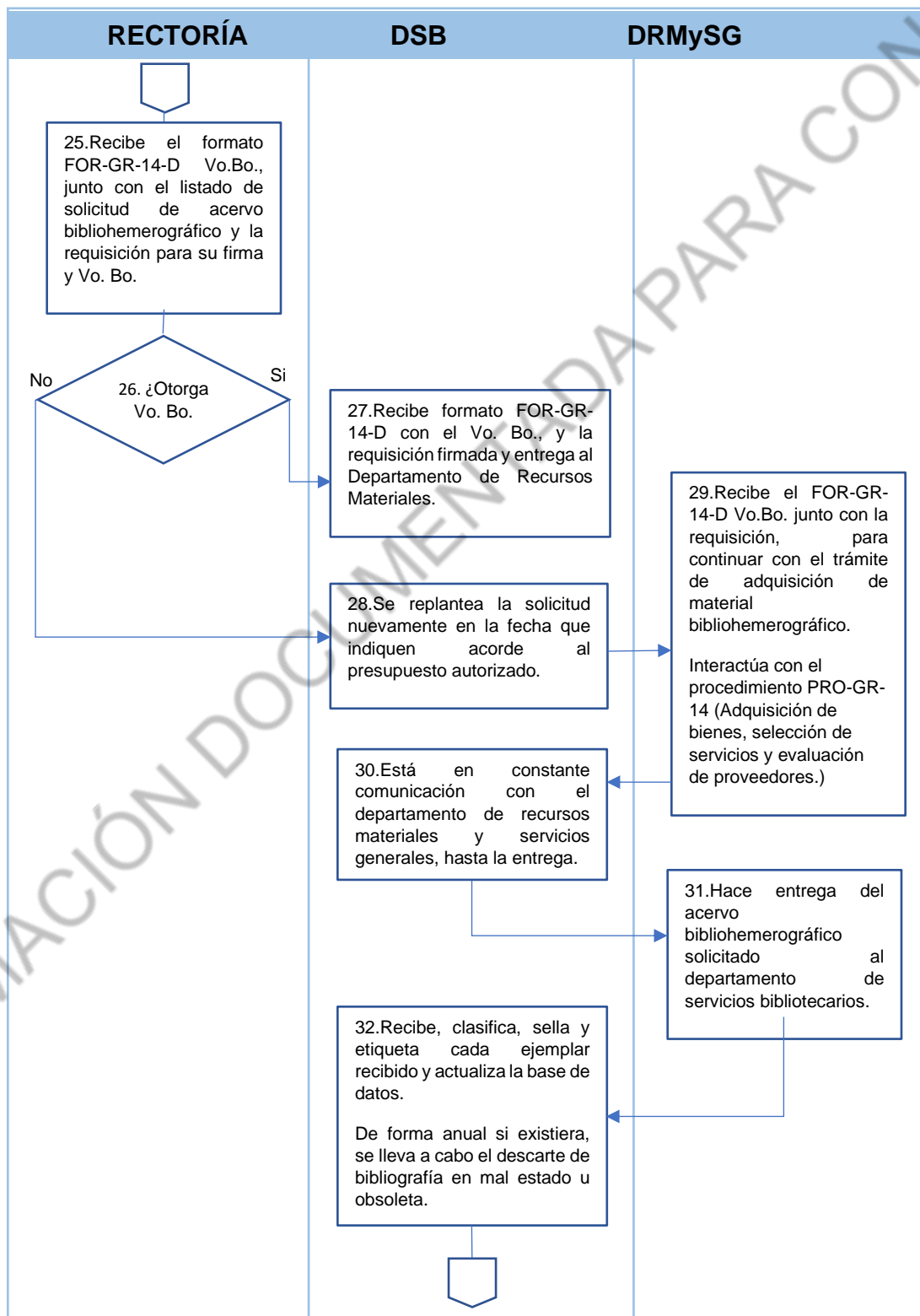
		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-SA-08
			Requerimiento ISO (9001:2015) 8.5.1	
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS			Fecha: 07-02-2023	Página 6 de 11



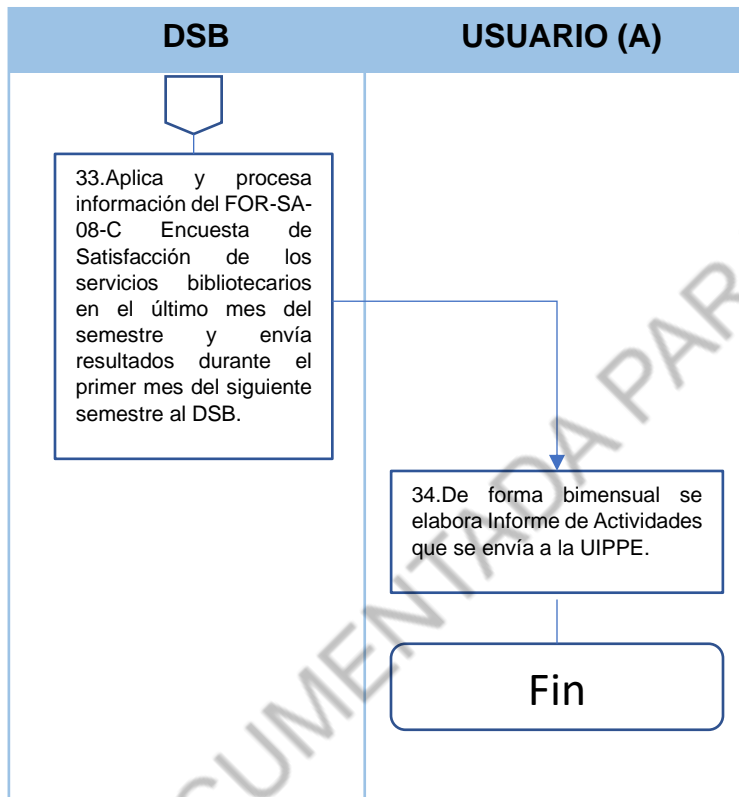
		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-SA-08
			Requerimiento ISO (9001:2015) 8.5.1	
	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Fecha: 07-02-2023	Página 7 de 11	



		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-SA-08
			Requerimiento ISO (9001:2015) 8.5.1	
	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Fecha: 07-02-2023	Página 8 de 11	



		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-SA-08
			Requerimiento ISO (9001:2015) 8.5.1	
	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Fecha: 07-02-2023	Página 9 de 11	



		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-SA-08
			Requerimiento ISO (9001:2015) 8.5.1	
	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Fecha: 07-02-2023	Página 10 de 11	

FORMATOS	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	TIPO DE ALMACENAMIENTO	CÓDIGO DE REGISTRO
Encuesta de Satisfacción	Área de Calidad	Electrónico	FOR-SA-08-C

DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Manual General de Organización Reglamento vigente, para el uso de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad Estatal del Valle de Ecatepec Tabulador de Cuotas Lineamientos Generales para el uso de la Biblioteca

META DEL PROCEDIMIENTO	Lograr el 80% de Usuario (a)s satisfechos
INDICADOR	Índice de Usuarios (as) satisfechos(as)
FÓRMULA	$\frac{\text{Total de Usuarios (as) encuestados(as) satisfechos(as)}}{\text{Total de Usuarios (as) encuestados(as)}}$
FRECUENCIA	Semestral

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- UNEVE** – Universidad Estatal del Valle de Ecatepec.
- DSB.** - Departamento de Servicios Bibliotecarios.
- DRMySG.** – Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- SISE.-** Sistema Integral de Servicios Escolares.
- SIABUC** – Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima.

		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-SA-08
			Requerimiento ISO (9001:2015) 8.5.1	
	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Fecha: 07-02-2023	Página 11 de 11	

CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
02	07-02-2023	<ul style="list-style-type: none"> El trámite para credencial de biblioteca se modifica y se da de baja el formato "Carta compromiso de solicitud de credencial FOR-SA-08-A. Se agrega el apartado "alta en SISE de usuarios (as) que se hagan acreedores a multa o adeudo de ejemplar". Se agrega apartado "Control de cambios" al procedimiento "Servicios bibliotecarios" PRO-SA-08.