UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

DIVISIÓN ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y CENTROS DE INFORMACIÓN

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y CENTROS DE INFORMACIÓN

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Fecha de elaboración:** | **18/02/2002** | **Código:** | **DBCI-MP** |
| **Fecha de actualización:** | **12/11/2019** | **Versión:** | **5** |

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|---|---|
| **Subdirector** | **Director de Bibliotecas y Centros de Información** | **Director de Bibliotecas y Centros de Información** |

## Índice

**1.** Introducción:.....3
**2.** Objetivo del Manual:.....4
**3.** Procedimientos:.....5
**4.** Desarrollo de los procedimientos:.....6
**5.** Listado de anexos:.....49

## 1. Introducción:

Este manual tiene como propósito explicar e informar cómo se llevan a cabo las actividades en los departamentos y áreas que conforman la estructura organizacional de la Dirección de Bibliotecas y Centros de Información y como el desarrollo de estas actividades colaboran en el proceso de la actividad académica donde se promueva el aprendizaje, investigación e innovación permanente teniendo un impacto en el macroproceso de enseñanza y aprendizaje.

Se encuentra organizado en cuatro secciones: la primera corresponde al objetivo del manual en donde especifica qué, para qué y para quienes se ha elaborado.

Contiene el control de procedimientos, que es un listado donde se enumeran y observan los procedimientos con los que cuenta la dirección.

Comprende el desarrollo de procedimientos, mediante una descripción narrativa, en la cual describe en forma ordenada, secuencial y detallada los pasos para la realización de las actividades, considerando los puestos y/o dependencias que participan y la delimitación de responsabilidades.

El apartado de anexos, contiene los formatos e instructivos utilizados en los procedimientos para el buen desarrollo administrativo de la dirección.

Este documento está sujeto a las actualizaciones necesarias en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de la dirección, o bien en algún otro aspecto que influya la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

## 2. Objetivo del Manual:

Contar con una guía clara y específica que documenta la operación y desarrollo de las diferentes actividades de la Dirección de Bibliotecas y Centros de Información, así también el de servir como un instrumento de apoyo en el quehacer cotidiano del personal que integra la estructura organizacional de la dirección y al de nuevo ingreso para su correcta inducción.

## 3. Procedimientos:

| |
|---|
| 1. Selección y solicitud de materiales. |
| 2. Adquisición por compra de materiales. |
| 3. Adquisición por donación de particulares. |
| 4. Adquisición por donación por titulación o egreso. |
| 5. Evaluación, transferencia y descarte de materiales. |
| 6. Procesamiento de materiales: Registro, clasificación, catalogación y custodias. |
| 7. Procesamiento de custodias. |
| 8. Restauración de materiales. |
| 9. Intercalación de libros. |
| 10. Inventario de acervos. |
| 11. Servicio de casilleros o guarda objetos. |
| 12. Servicio de consulta en sala. |
| 13. Servicio de consulta de acervos especializados. |
| 14. Servicio de Videoteca. |
| 15. Servicio de préstamo a domicilio. |
| 16. Servicio de Biblioteca Digital. |
| 17. Pago de multas. |
| 18. Pago de servicios de impresión y digitalización. |
| 19. Desarrollo de sistemas. |
| 20. Creación de repositorios. |
| 21. Soporte de recursos electrónicos. |
| 22. Atención técnica a usuarios de cómputo. |
| 23. Mantenimiento e inventario de equipos de cómputo. |
| 24. Visitas guiadas. |
| 25. Evaluación de los servicios. |

## 4. Desarrollo de los procedimientos:

| **PROCEDIMIENTO:** | 1. **Selección y solicitud de materiales** | |
|---|---|---|
| **OBJETIVO:** | Facilitar a los administradores del Sistema de Gestión de Colecciones de cada programa educativo (P.E.) la selección y solicitud de los materiales Bibliográficos idóneos para fortalecer las colecciones de las Unidades Bibliotecarias, a través de la actualización constante y sistematizada del Sistema de Gestión de Colecciones. | |
| **ALCANCE:** | Profesores, investigadores, responsables de programas educativos, usuarios, Departamento de Gestión de Colecciones. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Director de Bibliotecas y Centros de información (DBCI)**

1. Solicita a través de oficio que los directores de Escuelas Preparatorias, Escuelas Superiores e Institutos, asignen al administrador del Sistema de Gestión de Colecciones (SGC) para cada programa educativo, se recomienda que sean los coordinadores de los programas educativos.

**Departamento de Gestión de Colecciones**

2. Da de alta en el Sistema de Gestión de Colecciones los nombres de los administradores asignados;

3. Capacita a los administradores del Sistema de Gestión de Colecciones de cada programa educativo sobre el manejo del SGC en relación a la forma de ingresar sus solicitudes de material bibliográfico de los programas educativos; se les muestra el proceso de desarrollo, selección y captura;

4. Administra el Sistema de Gestión de Colecciones

**Administrador del Sistema de Gestión de Colecciones de cada programa educativo**

5. Ingresa al Sistema de Gestión de Colecciones, para seleccionar los títulos de acuerdo a las necesidades del programa educativo en caso que no se encuentre los títulos los da de alta en el mismo sistema;

6. Genera la lista de bibliografía.

**Departamento de Gestión de Colecciones**

7. Valida en el Sistema de Gestión de Colecciones la información que cargan los responsables de programas educativos, de cada instituto y escuela, con la finalidad de contar con los títulos actualizados de todos los programas educativos;

8. Elabora los primeros informes de las solicitudes, de los materiales seleccionados por programa educativo y por instituto o escuela;

9. Válida la vigencia y costo del material digital seleccionado por las áreas académicas;

**Director de la DBCI**

10. Determina los títulos que se compran de acuerdo con los montos asignados y las prioridades establecidas por los responsables de programas educativos;

Departamento de Gestión de Colecciones

11. Entrega listado final de solicitudes de compra al área de planeación.

| **PROCEDIMIENTO:** | 2. **Adquisición por compra de materiales** | |
|---|---|---|
| **OBJETIVO:** | Adquirir por compra los materiales seleccionados por los responsables de los programas educativos para actualizar y fortalecer las colecciones de las Unidades Bibliotecarias. | |
| **ALCANCE:** | Departamento de Gestión de Colecciones, Dirección de Recursos Materiales, Departamento de Procesos Técnicos y Proveedores. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Área de Planeación**

1. Recibe del responsable de Sistema de Gestión de Colecciones el listado de bibliografía;

2. Elabora el proyecto de acuerdo al listado bibliográfico de solicitudes;

3. Elabora solicitudes en el sistema de ejercicio presupuestal de acuerdo a lo solicitado.

**Dirección de Recursos Materiales**

4. Recibe las solicitudes y genera el procedimiento de compra.

Proveedores

5. Entregan en Biblioteca Central los materiales solicitados.

Departamento de Procesos Técnicos

6. Recibe materiales;

7. Verifica factura contra orden de compra;

En los casos de defectos de impresión, faltantes o errores en la entrega

8. Reconviene a proveedores y se pasa a la actividad 6 o 7 según sea el caso.

En caso de libros agotados en el mercado

9. Propone los materiales que siguen en la lista de solicitud de acuerdo con las prioridades establecidas por los responsables de programas académicos, y pasa a la actividad 6.

**Departamento de Administración**

10. Ingresa al Sistema Presupuestal la liberación y/o resguardo;

11. Envía a la Dirección de Recursos Materiales el expediente.

**Área de Planeación**

12. Elabora informe anual de las adquisiciones relacionadas al PROFEXCE (Programa de Fortalecimiento a la Excelencia Educativa);

13. Envía información a la Dirección General de Planeación.

| **PROCEDIMIENTO:** | 3. **Adquisición por donación de particulares** | |
|---|---|---|
| **OBJETIVO:** | Recibir en donación por parte de particulares, los materiales idóneos para apoyar los programas educativos y de investigación. | |
| **ALCANCE:** | Profesores, investigadores, responsables de programas educativos, usuarios, Departamento de Gestión de Colecciones, Departamento de Procesos Técnicos de la DBCI, Particulares. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Dirección de Bibliotecas y Centros de Información**

1. Recibe notificación por parte del particular con intenciones de donar;

2. Evalúa el material donado en función de las condiciones físicas y sus contenidos tomando en cuenta la correlación con los programas educativos de la institución;

3. Si acepta todo o parcialmente el material, pasa a la actividad 5. En caso contrario pasa a la actividad 4;

4. Si rechaza o descarta todo o parcialmente el material, notifica al particular los motivos; en caso de insistir por parte del particular en que se reciba el material es enviado a alguna biblioteca de nivel educativo anterior o para reciclaje, y termina el procedimiento;

5. Envía al Área de Trámites el material considerado adecuado para integrarse a alguna biblioteca de la Universidad.

**Área de Trámites**

6. Separa el material por área académica y elabora relación;

7. Entrega material a Procesos Técnicos, para su procesamiento y distribución a las unidades bibliotecarias.

**Departamento de Procesos Técnicos**

8. Recibe, registra y procesa;

9. Asigna el material a una unidad bibliotecaria y se realiza la entrega.

| **PROCEDIMIENTO:** | 4. **Adquisición por donación por egreso (certificación, titulación y/o graduación)** | |
|---|---|---|
| **OBJETIVO:** | Actualizar el acervo bibliográfico con apego a las solicitudes de las áreas académicas y de acuerdo a las especificaciones de cada programa educativo fortaleciendo las colecciones de las Unidades Bibliotecarias. | |
| **ALCANCE:** | Usuarios, Departamentos de Procesos Técnicos y el Departamento de Gestión de Colecciones. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Responsables de Programas Educativos**

1. Informa a los egresados que deben donar un libro al Sistema Bibliotecario el cual debe entregarse en el área de trámites ubicada en Biblioteca Central.

**Unidades Bibliotecarias**

2. Orienta vía telefónica o personalmente a los interesados en el procedimiento para la donación de bibliografía.

**Egresado (a)**

3. Ingresa al Sistema de Donación con su número de cuenta, localiza su programa educativo y selecciona el título de libro ya sea impreso o electrónico;

4. Selecciona el tipo de donación (individual o colectiva);

5. En caso que decidan por la donación colectiva se debe tomar en cuenta que existe un rango de precios determinado por el Sistema de Donación;

6. Crea su solicitud y la imprime;

7. Adquiere el libro seleccionado;

8. Para la entrega del libro se presenta al área de trámites en la Biblioteca Central, registra en la libreta de bitácora los datos del libro a donar, así como sus datos académicos;

9. En caso que sea libro electrónico se presenta al Departamento de Servicios Tecnológicos de Biblioteca Central;

**Departamento de Servicios Tecnológicos.**

10. Realiza la descarga del archivo que el egresado (a) presenta;

11. Verifica que el archivo descargue el libro en Adobe Digitals Editions;

12. Realiza la carga en el Ereaders;

13. Firma el comprobante de donación;

14. Remite al egresado (a) al área de trámites.

**Área de Trámites**

15. Recibe la factura de la compra a nombre de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, para garantizar los derechos de autor, en caso que el libro sea electrónico;

16. Ingresa al Sistema de Titulación, registra el número de cuenta y de donación, así como el título del libro

17. Recibe el libro impreso;

18. Verifica que no tenga defectos de impresión y que la edición se encuentre dentro de los parámetros aceptados (cinco años máximo de haber sido editados)**;**

19. Ingresa al Sistema de Titulación, registra el número de cuenta y de donación, así como el título del libro;

20. Registra la donación de la bibliografía en el Sistema de Gestión de Colecciones;

21. Se realiza la relación de los libros donados;

22. Se remite la relación al Departamento de Procesos Técnicos, así como, la bibliografía para su catalogación.

23. En los casos que, el egresado deba donar tesis o proyectos de investigación, se revisan los 2 ejemplares, los cuales deben tener la hoja de autorización de impresión debidamente requisitada y el C.D, que cuente con el contenido completo de la tesis;

24. Llena el formato de sucesión de derechos;

25. Entrega al alumno el formato de sucesión de derechos impreso, para la verificación de la información y lo firme.

26. Realiza la relación de las tesis o proyectos de investigación con sus CDs donados;

27. Remite al Departamento de procesos técnicos, la relación, así como, la bibliografía, para su catalogación.

| **PROCEDIMIENTO:** | **5. Evaluación, transferencia y descarte de materiales** |
|---|---|
| **OBJETIVO:** | Contar con el material bibliográfico pertinente en las Unidades Bibliotecarias, identificando los títulos y volúmenes con poco uso, deteriorados u obsoletos para fortalecer las colecciones de las |

| | | |
|---|---|---|
| | Unidades Bibliotecarias. | |
| **ALCANCE:** | Unidades bibliotecarias, Departamento de Procesos Técnicos, Departamento de Administración, Dirección del Instituto o Escuela, Contraloría General. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Biblioteca Central y/o Unidades Bibliotecarias**

1. Detectan material deteriorado y obsoleto;

2. Se entrega material bibliográfico con listado al Departamento de Procesos Técnicos, para descarte o encuadernación;

**Departamento de Procesos Técnicos**

3. Recibe material deteriorado u obsoleto;

4. Si es material dañado reparable se canaliza al Procedimiento 8 denominado Restauración de materiales del Manual de Procedimientos de la Dirección de Bibliotecas y Centros de Información;

5. Si es material dañado irreparable u obsoleto se notifica a la Dirección que se tiene material para baja;

**Dirección de Bibliotecas y Centros de Información**

6. Notifica mediante oficio a la Contraloría General de la UAEH, para que se realice el acta correspondiente.

**Contraloría General**

7. Se presenta el día y hora acordada, al Departamento de Procesos Técnicos;

8. Coteja el material bibliográfico en proceso de descarte contra la relación, en presencia del responsable del Departamento de Procesos Técnicos;

9. Realiza el acta circunstanciada;

10. Se procede a la firma;

11. Entrega original del acta a la Dirección de la DBCI.

**Departamento de Procesos Técnicos**

12. Entrega el material bibliográfico deteriorado, al Departamento de Administración;

13. Cuando se recibe el acta de baja de la Contraloría General se procede a la baja en el sistema Janium.

**Departamento de Administración**

14. Realiza el trámite correspondiente para la entrega física del material deteriorado a la empresa encargada de su recolección.

En caso de Transferencia, la Biblioteca Central y/o Unidades Bibliotecarias

15. Informa mediante oficio y relación a la Dirección de Bibliotecas y Centros de Información que existe material con poco uso y / o exceso de ejemplares;

**Dirección de Bibliotecas y Centros de Información**

16. Valida la transferencia de la Unidad Bibliotecaria de procedencia al Departamento de Procesos Técnicos.

**Unidad Bibliotecaria**

17. Entrega material por medio de relación y oficio al Departamento de Procesos Técnicos.

**Departamento de Procesos Técnicos**

18. Recibe el material por medio de oficio y relación y notifica a la Dirección.

**Dirección de Bibliotecas y Centros de Información**

19. Identifica, selecciona los materiales y autoriza la trasferencia del Departamento de Procesos Técnicos a la Unidad Bibliotecaria de destino.

**Departamento de Procesos Técnicos**

20. Canaliza el material bibliográfico, al Área de Adquisiciones.

**Área de Adquisiciones**

21. Recibe material de transferencia;

22. Tacha el sello y numero de adquisición de cada uno de los ejemplares;

23. Coloca el sello de la Unidad Bibliotecaria asignada, a cada uno de los ejemplares;

24. Asigna nuevo número de adquisición, a cada uno de los ejemplares;

25. Canaliza al Área de Clasificación y Catalogación

**Área de Clasificación y Catalogación**

26. Da de baja el material de la Unidad Bibliotecaria de procedencia, en el sistema Janium;

27. Ingresar el alta correspondiente al Sistema Janium;

28. Imprime etiquetas;

29. Entrega el material y las etiquetas, al área de terminación física.

**Área de Terminación Física**

30. Coloca tejuelo, códigos de barra y cinta cristal a los materiales;

31. Coloca sobre y tarjeta de control a cada material;

32. Coloca elementos de seguridad a los materiales;

**Departamento de Procesos Técnicos**

33. Canaliza a la Unidad Bibliotecaria asignada por medio de oficio y relación.

| **PROCEDIMIENTO:** | 6. **Procesamiento de materiales: Registro, clasificación, catalogación y custodias** |
|---|---|
| **OBJETIVO:** | Procesar los materiales que se adquieren en las bibliotecas con la |

| | | |
|---|---|---|
| | finalidad de registrar y ordenar los materiales para su difusión y recuperación. | |
| **ALCANCE:** | Departamento de Procesos Técnicos de la DBCI, Departamento de Administración de la DBCI | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Departamento de Procesos Técnicos**

1. Recibe el material bibliográfico por parte de los proveedores, en caso de compra; del Departamento de Servicios al Usuario en caso de donación por egreso (certificación, titulación y/o graduación) o donación de particulares; de las unidades bibliotecarias en caso que hayan recibido donaciones de particulares y de profesores investigadores en caso de custodias;

2. Se canaliza el material bibliográfico (orden de compra, oficio, listado, factura), al área de adquisiciones.

**Área de Adquisiciones**

3. Recibe y verifica físicamente el material bibliográfico (orden de compra, oficio, listado, factura), según corresponda;

4. Verifica que el material bibliográfico adquirido por compra, no tenga defectos físicos de impresión o encuadernación;

5. En caso de contar con defectos de impresión o encuadernación, notifica verbalmente al Departamento de Proceso Técnicos;

6. Si el material no tiene defectos de impresión y encuadernación, coloca sellos correspondientes al material bibliográfico;

7. Coloca el folio consecutivo dependiendo de la Unidad Bibliotecaria al material bibliográfico;

8. Registra en el libro denominado adquisiciones, la fecha en que recibió el material bibliográfico, el número de folio que le corresponda, la procedencia, y en su caso observaciones;

9. Deposita y ordena los materiales bibliográficos en estantería que se encuentra en el **Departamento de Proceso Técnicos;**

10. Coloca letrero en las estanterías con los siguientes datos: nombre de la Unidad Bibliotecaria, procedencia de la adquisición, rango de numero de folios, copia de orden de compra y factura o listado en caso de donación, para su identificación;

11. Notifica al responsable del área de clasificación y catalogación que el proceso del Área de Adquisición ha terminado.

**Área de Clasificación y Catalogación**

12. Clasifica, cataloga y registra en el sistema Janium el material bibliográfico;

13. Actualiza el catálogo en línea en caso de canje, transferencia, descarte o extravío de materiales;

14. Entrega materiales al Área de Terminación Física.

**Área de Terminación Física**

15. Recibe del área de catalogación los materiales clasificados;

16. Coloca tejuelo, códigos de barra y cinta cristal a los materiales;

17. Coloca sobre y tarjeta de control a cada material;

18. Coloca elementos de seguridad a los materiales;

19. Entrega los materiales al Departamento de Procesos Técnicos.

**Departamento de Procesos Técnicos:**

20. Elabora listados y oficios de materiales para cada Unidad Bibliotecaria;

21. Empaca materiales por escuela o instituto;

22. Notifica a la Administración de la DBCI que tiene materiales para entrega;

**Departamento de Administración de la DBCI**

23. Gestiona transporte en la Dirección de Servicios Generales;

24. Entrega materiales con oficio y listado en cada Unidad Bibliotecaria

| **PROCEDIMIENTO:** | 7. **Procesamiento de Custodias** |
|---|---|
| **OBJETIVO:** | Procesar los materiales que adquieren los investigadores como parte de los recursos asignados para cada investigación y que son registrados en las bibliotecas para que al concluir la vigencia de la |

| | | |
|---|---|---|
| | custodia, puedan ser utilizados en las bibliotecas por los usuarios. | |
| **ALCANCE:** | Departamento de Procesos Técnicos de la DBCI, Investigadores, Unidades Bibliotecarias. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Departamento de Procesos Técnicos**

1. Recibe los materiales de los investigadores que han adquirido como parte de los proyectos que realizan, debido a los presupuestos que les asignan;
2. Registra los materiales en la biblioteca de la escuela o instituto al que pertenece el investigador;
3. Clasifica y cataloga los materiales, manteniéndolos ocultos en el sistema Janium para que no sean visibles al usuario ya que estos materiales no estarán a disposición durante la vigencia de la custodia;
4. Entrega los materiales en custodia con oficios y listado a investigadores, haciendo énfasis en la vigencia de la custodia, informando al investigador que una vez concluida puede solicitar la renovación.

**Investigador**

5. Hace uso de los materiales hasta que concluye la vigencia de la custodia y deberá devolver el material en caso de no solicitar la renovación;
6. Si el investigador devuelve los materiales pasa a la actividad 8. En caso contrario pasa a la actividad 7;
7. Renueva la custodia y pasa a la actividad 5;

**Departamento de Procesos Técnicos de la DBCI**

8. Cambia el estatus de ocultos a disponibles de los materiales devueltos en el sistema Janium;
9. Envía materiales a la Unidad Bibliotecaria que corresponda para su colocación en estantería;
10. Notifica a la Dirección de Bibliotecas y se expide oficio de liberación de custodia a favor del investigador;

| |
|---|
| 11. Entrega oficio de liberación de custodia al investigador. |

| **PROCEDIMIENTO:** | 8. **Restauración de materiales** |
|---|---|
| **OBJETIVO:** | Reparar los materiales dañados mediante las acciones necesarias como cambiar pastas, recuperar hojas, etc., que permitan mantener en condiciones de servicio las colecciones de las Unidades Bibliotecarias. |

| **ALCANCE:** | Departamento de Servicio al Usuario, Dirección de Bibliotecas y Centros de Información, Departamento de Procesos Técnicos, Unidades Bibliotecarias. | |
|---|---|---|
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Departamento de Servicio al Usuario y Responsables de las Unidades Bibliotecarias**

1. Recibe el material bibliográfico en mal estado identificado por el personal, cambia el estatus en el sistema Janium de disponible a encuadernación y lo canaliza con listado al Departamento de Procesos Técnicos.

**Departamento de Procesos Técnicos**

2. Recibe el material bibliográfico en mal estado por medio de listado y lo remite al área de restauración.

**Área de Restauración**

3. Recibe el material bibliográfico en mal estado;

4. Valora el estado del material bibliográfico, si se puede reparar pase a la actividad 5, si no tiene reparación pasa a la actividad 13;

5. Se cambia la pasta, recupera hojas dañadas por medio de copias de ejemplares en buen estado, una vez reparado lo entrega al responsable del Departamento de Procesos Técnicos.

**Departamento de Procesos Técnicos**

6. Verifica que la ficha bibliográfica corresponda con los datos del libro, en el sistema Janium;

7. Se modifica el estatus del material bibliográfico de encuadernación a disponible en el sistema Janium;

8. Se imprimen las etiquetas y las remite con la bibliografía reparada al Área de Terminación Física.

**Área de Terminación Física**

9. Coloca etiquetas y tarjetas de control de préstamo, así como elementos de seguridad y los entrega al Departamento de Procesos Técnicos.

**Departamento de Procesos Técnicos**

10. Realiza una relación de los materiales bibliográficos reparados;

11. Entrega físicamente al área de procedencia, los materiales bibliográficos reparados con relación;

12. Archiva las relaciones con firma de recepción, de los responsables de las Unidades Bibliotecarias, así como, del Departamento de Servicios al Usuario;

13. En caso de material bibliográfico que no se pueda reparar, se canaliza al Procedimiento 5 denominado Evaluación, transferencia y descarte de materiales del Manual de Procedimientos de la Dirección de Bibliotecas y Centros de Información.

| **PROCEDIMIENTO:** | 9. **Intercalación de libros** |
|---|---|
| **OBJETIVO:** | Registrar los libros consultados por los usuarios, para obtener estadísticas de uso del material e intercalar adecuadamente los libros |

| | | |
|---|---|---|
| | por secciones. | |
| **ALCANCE:** | Departamento de Servicios al Usuario, Unidades Bibliotecarias, Responsables de Área de Acervo General y Consulta. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Usuario**

**1**. Una vez consultado la bibliografía la deposita en los lugares designados.

**Área de Acervo General y Consulta**

2. Recoge los libros consultados en sala y en préstamo a domicilio, en caso de los primeros los registra en el Sistema de Consulta en Sala;

3. Intercala y alinea los libros en la sección correspondiente;

4. Mantiene su área en óptimas condiciones (limpieza y orden);

5. Apoya al usuario para la búsqueda de bibliografía en el catálogo y posteriormente en la estantería;

6. Realiza mensualmente las estadísticas de la bibliografía de mayor demanda con la información que se encuentra en el Sistema de Consulta en Sala;

7. Entrega estadísticas al departamento de servicio al usuario o al responsable de cada una de las unidades bibliotecarias.

**Departamento de Servicios al usuario y responsables de Unidades Bibliotecarias**

8. Concentra las estadísticas para realizar el informe mensual del servicio al usuario;

9. Alimenta mensualmente el Sistema Recopilador Estadístico Bibliotecario, el periodo para realizarlo es hasta el día 10 del mes posterior a registrar.

| | |
|---|---|
| **PROCEDIMIENTO:** | 10. **Inventario de acervos.** |
| **OBJETIVO:** | Controlar y actualizar el inventario de acervos de las Unidades |

| | | |
|---|---|---|
| | Bibliotecarias, realizando el registro semestral en el sistema de Consulta en Sala o block de notas para mantener actualizada la información del catálogo en línea (Sistema Janium). | |
| **ALCANCE:** | Dirección de la DBCI, Servicios Tecnológicos de la DBCI, Unidades Bibliotecarias, Departamento de Procesos Técnicos. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Unidades bibliotecarias**

1. Registran materiales impresos en el Sistema de Consulta en Sala en el apartado de inventarios o los códigos en un block de notas, con el número de adquisición y una vez terminados sus registros notifica a Servicios de Cómputo de la DBCI.

**Departamento de Servicios Tecnológicos de la DBCI**

2. Revisa el sistema de Consulta en Sala o el block de notas y obtiene lista de libros no inventariados;

3. Devuelve lista de faltantes a la Unidad Bibliotecaria.

**Unidades bibliotecarias**

4. Revisan nuevamente lista de faltantes, localizando los materiales de la lista que recibió;

5. Anota como perdidos los materiales no encontrados o bien como prestados los que tuvieren esa condición;

6. Registra en el inventario los libros que localice físicamente y que no hubieran aparecido en el primer registro;

7. Devuelve lista de faltantes a Servicios Tecnológicos de la DBCI.

**Departamento de Servicios Tecnológicos de la DBCI**

8. Obtiene la información y la entrega a la Dirección y al Departamento de Procesos Técnicos para el cambio de estatus en el sistema.

**Departamento de Procesos Técnicos**

9. Procesa los materiales que tengan errores y los que se identificó no están en el sistema Janium;

10. Si los materiales que deben procesarse son excesivos pasa a la actividad 11. En caso contrario pasa a la actividad 12;

11. Hace el procesamiento en cada Unidad Bibliotecaria, con las actividades inherentes de sellado, registro y terminación física;

12. Cambia estatus en el sistema a los libros prestados, perdidos, en custodia o devueltos;

| **PROCEDIMIENTO:** | 11. **Servicio de Casilleros o Guarda Objetos** |
|---|---|
| **OBJETIVO:** | Proporcionar un espacio de resguardo mediante el préstamo de |

| | | |
|---|---|---|
| | casilleros o guarda objetos, para los artículos personales de los usuarios de la Unidad Bibliotecaria. | |
| **ALCANCE:** | Área de Casilleros y Resguardo de Pertenencias, Responsables de Unidades Bibliotecarias, Usuarios. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Usuario**

1. En caso de requerir guardar sus pertenencias mientras este en las instalaciones de la Unidad Bibliotecaria, selecciona un casillero, deposita sus pertenencias, así como una moneda de 5 pesos para poder retirar la llave y la conserva en tanto permanezca en la biblioteca;
2. Para retirar sus pertenencias, abre el casillero con la llave, cae la moneda y la recoge.

**Área de Casilleros o Guarda Objetos**

3. Verifica el buen funcionamiento de los casilleros;
4. Informa al usuario que este servicio solo está disponible mientras utiliza las instalaciones de la Unidad Bibliotecaria, por lo tanto, no debe dejar sus pertenencias y salir con la llave a otra dependencia.

**Usuario**

5. En caso de extravío de la llave notifica al responsable del área,

**Área de Casilleros o Guarda Objetos**

6. Notifica que cubrirá la cantidad de 250 pesos en alguna de las cajas universitarias, deberá entregar la copia del recibo de pago y se abrirá el casillero en un plazo de 24 horas;

**Usuario**

7. Se presenta 24 horas después del suceso para recoger sus pertenencias,

En caso del servicio de Guarda Objetos

**Usuario**

8. Entrega sus pertenencias al responsable del Área de Guarda Objetos y recibe una ficha como garantía de resguardo;
9. En caso de pérdida de ficha, paga la cantidad de $10 en caja universitaria y entrega al área copia del recibo de pago.

**Responsable del Área de Guarda Objetos**

10. Entrega las pertenencias cuando se presenta la ficha o el recibo de pago;
11. Archiva copia de recibo de pago.

| **PROCEDIMIENTO:** | 12. **Servicio de Consulta en sala** |
|---|---|
| **OBJETIVO:** | Proporcionar el servicio de consulta en sala por medio del uso del catálogo en línea y la estantería abierta, para que los usuarios utilicen |

| | | |
|---|---|---|
| | los materiales bibliográficos en el interior de la Unidad Bibliotecaria. | |
| **ALCANCE:** | Usuario, Área de Acervo General y Consulta, | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Usuario**

1. Consulta el catálogo en línea para localizar los materiales requeridos;
2. Con la clasificación obtenida del catálogo en línea, ubica los materiales en la estantería;
3. En caso de dudas sobre el uso del catálogo en línea o la ubicación del material en estantería, solicita el apoyo del personal del Área de Acervo General y Consulta;
4. Consulta los materiales;
5. Al término de su consulta, deposita los materiales en los lugares designados, a fin de que sean intercalados por el personal.

**Área de Acervo General y Consulta**

6. Orienta al usuario en el uso del catálogo en línea, la localización del material en estantería u otra información;
7. Registra la bibliografía consultada por los usuarios en el Sistema de Consulta en Sala;
8. Intercala los materiales consultados en su lugar correspondiente;
9. Alinea el material bibliográfico en la estantería;
10. Vigila el buen uso del material bibliográfico, mobiliario, equipo e instalaciones;
11. Mantiene el orden en la sala;
12. Elabora el reporte mensualmente para obtener la estadística de libros consultados por área, títulos y volúmenes, lo que le permite tener criterios respecto a preferencias de usuarios y necesidades de bibliografía;

13. Entrega el reporte de estadísticas al Departamento de Servicio al Usuario.

| | | |
|---|---|---|
| **OBJETIVO:** | Proporcionar información específica o exclusiva mediante la búsqueda y ubicación en los acervos especiales para su consulta en el área de Acervos Especializados de la Unidad Bibliotecaria. | |
| **ALCANCE:** | Usuarios, Áreas de Acervo Especializado. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Usuario**

1. Consulta el catálogo para localizar los materiales que le pueden ser útiles.

Áreas de Acervo Especializado

2. Orienta al usuario en el uso de los materiales y las especificaciones para su consulta;

3. Registra en el formato de Servicio de Consulta en Sala y/o Servicio de Consulta de Acervos Especializados los datos del usuario;

4. Localiza y entrega materiales al usuario para su consulta.

**Usuario**

5. Consulta los materiales;

6. Si requiere digitalizar el material, solicita al personal su autorización;

7. Deposita su identificación y sale con el material a digitalizar, el cual será restringido a artículos específicos;

8. Devuelve el material al área especializada y recoge su identificación.

**Áreas de Acervo Especializado**

9. Autoriza la salida del material para su digitalización y retiene la tira de materias en el caso de los alumnos (a) de la UAEH o la credencial de trabajador (a) de la misma Institución;

10. Registra el material en el formato denominado control de salidas;

11. Entrega el material.

**Usuario**

12. Devuelve el material y recoge su tira de materias o credencial.

**Área de Acervo Especializado**

13. Intercala el material en las secciones correspondientes;

En caso de consulta de Tesis o Mapas, el Área de Acervo Especializado

14. Orienta al usuario en el uso de los materiales y las especificaciones para su consulta;

15. Solicita la tira de materias, credencial de trabajador ambas emitidas por la UAEH o identificación oficial;

16. Registra en el formato los datos del usuario;

17. Localiza y entrega la tesis o cartografías al usuario para su consulta.

**Usuario**

18. Devuelve el material y recoge su tira de materias, credencial de la UAEH o identificación oficial.

| **PROCEDIMIENTO:** | 14. **Servicio de Videoteca** |
|---|---|
| **OBJETIVO:** | Facilitar los materiales audiovisuales mediante la búsqueda en el |

| | | |
|---|---|---|
| | catálogo y ubicación en la estantería para la proyección en la Unidad Bibliotecaria. | |
| **ALCANCE:** | Usuario, Área de Videoteca. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Usuario:**

1. Solicita en la Videoteca la proyección colectiva o individual.

**Área de Videoteca:**

2. Registra los datos del usuario en una bitácora;
3. Solicita al usuario hacer un uso adecuado de las instalaciones;
4. Programa las proyecciones de acuerdo a las solicitudes de los usuarios.

**Usuario:**

5. Asiste el día y hora programada a la proyección.

**Área de Videoteca:**

6. Proyecta los materiales;
7. Vigila que durante la proyección no exista interrupción;

Al terminar la proyección

8. Solicita al usuario dejar las instalaciones en las condiciones que se encontraban;
9. Si es necesario, rebobina el material;
10. Intercala los materiales en la estantería correspondiente.

| | |
|---|---|
| **PROCEDIMIENTO:** | 15. **Servicio de préstamo a domicilio** |
| **OBJETIVO:** | Facilitar a los usuarios el material bibliográfico a través del préstamo |

| | | |
|---|---|---|
| | para que los consulten fuera de las instalaciones de la Unidad Bibliotecaria. | |
| **ALCANCE:** | Usuarios, Área de Circulación. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Usuario**

1. Se presenta al módulo de circulación con el texto seleccionado y registra en la tarjeta de control de préstamos su nombre completo, así como, la fecha de devolución.

**Área de Circulación:**

2. Recibe del usuario la bibliografía, la tira de materias vigente o credencial emitida por la Dirección de Bibliotecas y Centros de Información y la ficha de control de préstamos;

3. Coteja físicamente que el número de adquisición corresponda con el texto y la ficha de control de préstamo;

4. Consulta en el sistema Janium, el estatus del usuario respecto a posibles adeudos, ya sea por libros no devueltos o por multas no cubiertas;

5. Si el usuario no cuenta con ninguna observación se registra en el sistema Janium, el número de adquisición del libro, el número de cuenta del usuario o el número de empleado, se retiene la credencial y la tarjeta de control y se hace entrega de la bibliografía seleccionada, informándole al usuario la fecha de devolución;

6. En caso de que el usuario contara con algún adeudo, le informa el monto de la multa y/o devolución de los libros que tenga en su poder.

**Usuario**

7. Paga en caja universitaria su multa y en su caso devuelve el material demorado y pasa a la actividad 5;

8. Llegado el plazo de préstamo establecido devuelve el material en el mostrador o en el buzón de devoluciones;

9. En el caso de que deseara renovar el préstamo, se presenta personalmente en la Unidad Bibliotecaria en que solicitó el préstamo o renueva en línea a través del OPAC (Open Access Catalogue) utilizando datos de ingreso no. de cuenta o empleado y contraseña, para realizar la renovación por un plazo igual al que se le concedió en el préstamo inicial;

10. En caso de que no devolviera o renovara en tiempo los materiales debe cubrir una multa por realizar la devolución extemporánea;

11. Entregar la bibliografía en buen estado.

**Área de Circulación**

12. Revisa el estado del material que ha sido devuelto, en caso de que estuviera en mal estado, se informa al usuario para que haga la reposición del mismo.

**Usuario**

13. Entrega el libro en reposición en el tiempo estipulado.

**Área de Circulación**

14. Registra la devolución en el sistema y entrega la identificación al usuario;

15. En caso que el usuario no regresara la bibliografía en el tiempo estipulado, se bloquea en el Sistema de control de adeudo del área de servicios;

16. En caso que no exista sistema para el servicio de préstamo a domicilio, se lleva a cabo por medio del llenado del formato de Registro Manual de Préstamo a Domicilio, cubriendo los mismos requisitos de la actividad número 5;

17. Al final del semestre en curso, se verifican a los alumnos que cuentan con adeudo de bibliografía y/o multa, y se procede al bloqueó en el sistema enlazado a la Dirección de Administración Escolar.

**Usuario**

18. Paga adeudo de bibliografía y/o multa en las diversas cajas universitarias y presenta el recibo en el área de circulación, para su liberación y poder inscribirse al siguiente semestre del programa educativo correspondiente.

| **PROCEDIMIENTO:** | 16. **Servicio de Biblioteca Digital** | |
|---|---|---|
| **OBJETIVO:** | Proporcionar información a los integrantes de la comunidad universitaria mediante el servicio de Biblioteca Digital para que se consulte a distancia. | |
| **ALCANCE:** | Dirección, Departamento de Servicios Tecnológicos y Usuarios. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Micro - sitio Biblioteca Digital**

**1**. Ofrece contenidos de dos tipos:
- Recursos creados en la institución por profesores y alumnos, que se requieren como apoyo de los programas educativos;
- Recursos adquiridos y que corresponden a editoriales reconocidas.

2. Integra repositorios para uso de comunidades restringidas o abiertos a toda la comunidad universitaria, de acuerdo con las necesidades institucionales.

**Departamento de Servicios Tecnológicos**

3. Recibe información sobre los recursos adquiridos por los distintos proyectos institucionales, de los editores/proveedores, se consulta el sitio del Consorcio Nacional de Recursos de Información en Ciencia y Tecnología (CONRICYT), con la finalidad de identificar los recursos destinados para la institución;

4. Localiza opciones de recursos gratuitos que hubiera en línea, que resultaran de interés para las comunidades académicas;

5. Prueba la operación de los recursos adquiridos y los que haya localizado;

6. Realiza difusión sobre los recursos de la Biblioteca Digital, mediante envíos masivo de mensajes sobre los recursos electrónicos;

7. Ofrece talleres de capacitación sobre el uso de los recursos para su aprovechamiento.

**Usuario**

8. Consulta los recursos en línea mediante su número de cuenta, en el caso de los alumnos y mediante su número de empleado en el caso de profesores y empleados;

9. Puede hacer sugerencias sobre los servicios que recibe y sobre otros recursos

que resultaran útiles.

| | | |
|---|---|---|
| **OBJETIVO:** | Facilitar al usuario la liquidación de multas, a través del pago en las cajas universitarias para quedar liberado en el sistema Janium. | |
| **ALCANCE:** | Usuarios, Dirección de Bibliotecas y Centros de Información, Unidades Bibliotecarias. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Usuario**

1. Entrega la bibliografía.

**Área de Circulación/Unidades Bibliotecarias**

2. Verifica el estatus del préstamo;
3. En caso que exista demora en la entrega, le informa al usuario que ha sido acreedor a una multa, así como el monto correspondiente y lugar de pago.

**Usuario**

4. Paga en la caja universitaria;
5. Entrega copia del recibo de pago al Área de Circulación.

**Área de Circulación/Unidades Bibliotecarias**

6. Recibe el comprobante de pago y devuelve al usuario su identificación;
7. Actualiza el estatus del usuario en sistema Janium;
8. Se archivan las copias del recibo de pago y se depuran anualmente;
9. Entrega a la Administración de la Dirección de Bibliotecas y Centros de Información el reporte de los ingresos de pago de multa, así como las copias de los recibos en forma semestral.

**PROCEDIMIENTO:** 18. **Pago de servicios de impresión y digitalización**

| | |
|---|---|
| **OBJETIVO:** | Facilitar documentos al usuario a través de la impresión y digitalización para su resguardo o consulta posteriormente. |
| **ALCANCE:** | Usuario, Departamento de Servicios Tecnológicos, Departamento de Administración, Coordinación de Administración y Finanzas. |

| | | |
|---|---|---|
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Usuario**

1. Solicita impresiones o digitalización de documentos (de acuerdo a los recursos de cada unidad bibliotecaria), al Departamento de Servicios Tecnológicos o al responsable de la Unidad Bibliotecaria.

**Departamento de Servicios Tecnológicos / Unidades Bibliotecarias**

2. Informan al usuario la cantidad a pagar de acuerdo al número de hojas o digitalización, realizando en cualquier caja universitaria de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

**Usuario**

3. Paga en caja universitaria el importe respectivo;

4. Entrega el recibo de pago al Departamento de Servicios Tecnológicos o al responsable de las Unidades Bibliotecarias.

**Departamento de Servicios Tecnológicos / Unidades Bibliotecarias**

5. Si existe un kiosco de impresiones se ingresa al sistema, para la búsqueda o el registro del usuario, para cargar el monto correspondiente al recibo de pago;

6. Si no contaran con el kiosco de impresiones, pide al usuario que envíe su impresión desde la computadora que está utilizando, o bien mediante su USB realizará la impresión solicitada;

7. Apoya en la digitalización al usuario.

**Usuario**

8. Envía la información a la impresora respectiva o entrega la USB;

9. Obtiene sus impresiones.

**Departamento Servicios Tecnológicos / Unidades Bibliotecarias**

10. Se realiza mensualmente un reporte detallado de las impresiones realizadas y del total de los recursos ingresados por concepto de impresión o digitalización;

11. Se entrega reporte acompañado de las copias de los recibos de pago a la Administración de la Dirección de Bibliotecas y Centros de Información;

**La Administración de Bibliotecas**

12. Recibe reporte acompañado de las copias de los recibos;

13. Entrega el reporte a la Coordinación de administración y Finanzas mensualmente.

| | |
|---|---|
| **OBJETIVO:** | Proveer sistemas operativos seguros y robustos implementando y actualizando el software necesario para los servicios bibliotecarios y plataformas de Biblioteca Digital. |
| **ALCANCE:** | Departamentos de la DBCI, Unidades Bibliotecarias, Departamento de Servicios Tecnológicos. |

| | | |
|---|---|---|
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Área de Automatización y Sistemas**

1. Instala, actualiza y da mantenimiento a los servidores de Linux y Windows Server;
2. Instala, actualiza y configura al software bibliotecario, vigilando su operación y respaldando operaciones si fuera necesario;
3. Investiga, instala, realiza pruebas, evaluación e implementación de Software para Bibliotecas Digitales, entre los cuales greenstone, dspace, koha etc.;
4. Consulta en los sistemas de bases de datos SQLServer, Mysql para el apoyo de los sistemas bibliotecarios;
5. Instala y administra el software y herramientas para el acervo histórico;
6. Instala, actualiza y proporciona mantenimiento a los repositorios de la Biblioteca Digital;
7. Administra los sitios Web;
8. Realiza cambios en páginas Web por instrucciones del jefe del Departamento de Servicios Tecnológicos;
9. Monitorea cambios en páginas Web;
10. Desarrolla, diseña aplicaciones en Flash, ventanas emergentes y actualización de páginas Web;
11. Informa cambios al Área de Recursos Electrónicos para que se difundan.

| | |
|---|---|
| **PROCEDIMIENTO:** | 20. **Creación de repositorios** |
| **OBJETIVO:** | Poner a disposición los materiales que los alumnos y profesores de las |

| | | |
|---|---|---|
| | Áreas Académicas soliciten, mediante la creación del repositorio en la plataforma para el desarrollo de los programas de asignatura. | |
| **ALCANCE:** | Departamento de Servicios Tecnológicos, Área de Sistemas, Área de Producción y Áreas Académicas. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Departamento de Servicios Tecnológicos**

1. Recibe la solicitud y los contenidos del Área Académica;

2. Notifica al área de sistemas y de producción para creación u adecuación del repositorio;

**Área de sistemas**

3. Recibe las especificaciones jefe del Departamento de Servicios Tecnológicos para la para creación u adecuación del repositorio en plataforma;

4. Verifica la existencia;

5. Crea o modifica el repositorio de acuerdo a la solicitud;

**Área de Producción**

6. Recibe especificaciones del jefe del Departamento de Servicios Tecnológicos, sobre los elementos que contendrá el repositorio.

7. Revisa, estandariza archivos de texto, conversión de archivo a PDF y establece las restricciones de las propiedades del archivo;

8. Digitaliza imágenes, retoca y realiza la conversión;

9. Realiza conversión y compresión de formatos a mp3, flv, etc., para los formatos de videos y audios;

10. Captura los metadatos del material en formato Dublin Core;

11. Coloca en línea el material de los repositorios;

12. Informa al jefe del Departamento de Servicios Tecnológicos que se ha concluido el trabajo.

**Departamento de Servicios Tecnológicos**

13. Informa al Área Académica solicitante para que puedan consultar en el repositorio respectivo.

**Área Académica**

14. Informa al responsable de programa educativo;

15. Informa a los usuarios que pueden hacer uso del repositorio en Biblioteca Digital.

| **PROCEDIMIENTO:** | 21. **Soporte de Recursos Electrónicos** |
|---|---|
| **OBJETIVO:** | Proporcionar el soporte tecnológico necesario monitoreando las bases de datos para el funcionamiento de los recursos electrónicos |

| | | |
|---|---|---|
| | disponibles. | |
| **ALCANCE:** | Servicios Tecnológicos, Biblioteca Digital, Usuarios. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Área de Recursos Electrónicos**

1. Recibe información del jefe del Departamento de Servicios Tecnológicos sobre los recursos adquiridos, así como las áreas de conocimiento que abarcan;

2. Administra las plataformas de los recursos electrónicos adquiridos;

3. Documenta guías, tutoriales y manuales de uso de los recursos electrónicos y los pone en línea para beneficio de los usuarios;

4. Verifica las validaciones por segmentos de red por base de datos;

5. Localiza recursos electrónicos arbitrados libres por áreas del conocimiento, que resultaran útiles para las áreas académicas;

6. Verifica los accesos a las bases de datos desde distintos segmentos de red de la UAEH y estadísticas de uso de descargas, sesiones y consulta de los recursos;

7. Informa al jefe del Departamento de Servicios Tecnológicos de la operación de los recursos.

| **PROCEDIMIENTO:** | 22. **Atención técnica a usuarios de cómputo** | |
|---|---|---|
| **OBJETIVO:** | Apoyar a los usuarios y personal de las Unidades Bibliotecarias con el uso de los sistemas, instalando software, resolviendo dudas técnicas y manteniendo el control de los equipos para el óptimo funcionamiento de las Unidades Bibliotecarias. | |
| **ALCANCE:** | Departamento de Procesos Técnicos de la DBCI, Investigadores, Área de Atención Técnica a Usuarios de Cómputo y Unidades Bibliotecarias. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Usuario**

1. Solicitan apoyo al Área de Atención Técnica a Usuarios de Cómputo, ante cualquier incidencia en el uso de los equipos.

**Área de Atención Técnica a Usuarios de Cómputo**

2. Instala software en equipos para usuarios;

3. Brinda soporte técnico del software instalado o sobre el uso de las máquinas del sistema bibliotecario, y se informa al jefe del Departamento de Servicios Tecnológicos cuando se ha prestado este servicio;

4. Mantiene control de las IP's y tablas de parcheo de los racks de telecomunicaciones;

5. Instala actualizaciones, parches, antivirus y los componentes necesarios a todos los equipos que son adquiridos por la Dirección de Bibliotecas y Centros de Información para todas las Unidades Bibliotecarias;

6. Administra el sistema de reservaciones y la generación de inconsistencias del Sistema Bibliotecario, Autoaprendizaje de Idiomas y de Centro de Cómputo Académico (CECA)**;**

7. Proporciona mantenimiento preventivo, correctivo de hardware y software y canaliza al CECA por refacciones;

8. Proporciona el servicio de impresión y digitalización de documentos de los usuarios.

| **PROCEDIMIENTO:** | 23. **Mantenimiento e inventario de equipos de cómputo** | |
|---|---|---|
| **OBJETIVO:** | Garantizar la operación de los equipos de cómputo por medio del mantenimiento y actualización, para el óptimo funcionamiento de los equipos a disposición de los usuarios y personal de las Unidades Bibliotecarias. | |
| **ALCANCE:** | Departamento de Servicios Tecnológicos, Área de Atención Técnica a Usuarios de Cómputo, Administración DBCI, Unidades Bibliotecarias. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Departamento de Servicios Tecnológicos**

1. Recibe notificaciones de fallas en las aplicaciones y/o en los equipos de las Unidades Bibliotecarias;

2. Recibe equipos descompuestos para su revisión y posible reparación;

3. Elabora el calendario de visitas a Unidades Bibliotecarias semestralmente (formato FDGS6.3-003-08).

**Área de Atención Técnica a usuarios de cómputo**

4. Realiza mantenimiento correctivo de hardware (limpieza interna y externa de componentes de cómputo) y de software (actualizaciones, instalación de software, parches, antivirus, etc.) de las Unidades Bibliotecarias, registrándolo en el formato FDGS6.3-003-10;

5. Repara el equipo de cómputo descompuesto de las Unidades Bibliotecarias;

6. Acude a las Unidades Bibliotecarias para resolver los problemas de funcionamiento de los equipos y revisar las instalaciones de corriente eléctrica e internet que operan con los equipos;

7. Lleva los equipos al Centro de Cómputo Académico cuando requiere refacciones que no están disponibles en Biblioteca Central; el equipo de las Unidades Bibliotecarias que requieran atención en el Centro de Cómputo Académico serán trasladadas por los responsables de cada unidad.

8. Informa al usuario que su equipo ya se encuentra reparado y lo entrega;

9. Administra, controla y actualiza el inventario técnico de equipo de cómputo del sistema bibliotecario.

**Departamento de Servicios Tecnológicos**

10. Entrega a la Administración de la Dirección de Bibliotecas y Centros de Información, los equipos que se dan de baja en el Sistema Bibliotecario.

| **PROCEDIMIENTO:** | 24. **Visitas guiadas.** | |
|---|---|---|
| **OBJETIVO:** | Mostrar a los alumnos de nuevo ingreso los servicios y las instalaciones de las Unidades Bibliotecarias a través de las visitas guiadas para que utilice los servicios bibliotecarios. | |
| **ALCANCE:** | Usuario, Unidades Bibliotecarias. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Usuario**

1. Solicita la visita guiada con el responsable de los servicios de la Unidad Bibliotecaria.

**Responsable de servicios de la Unidad Bibliotecaria**

2. Acuerda con el usuario el día y hora de realización de la visita;
3. Se realiza un registro de las personas que reciben la visita guiada;
4. En la fecha establecida se asigna una persona que muestre instalaciones y servicios a los usuarios;
5. En cada servicio de ser necesario hace una demostración de la forma de localizar materiales o hacer uso de los servicios.
6. Resuelve dudas sobre la información que se proporcionó en el recorrido.

| **PROCEDIMIENTO:** | 25. **Evaluación de los servicios.** | |
|---|---|---|
| **OBJETIVO:** | Determinar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados por medio de la encuesta de satisfacción aplicadas semestralmente para obtener información que permita implementar acciones de mejora. | |
| **ALCANCE:** | Dirección de Servicios Académicos, Departamento de Servicios al Usuario, Usuarios, Unidades Bibliotecarias. | |
| **Fecha de elaboración: 18/02/2002** | **Fecha de Actualización:** 12/11/2019 | **Versión: 5** |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Departamento de Servicios al Usuario**

1. Coordina la encuesta de satisfacción al usuario de manera semestral, en el sistema bibliotecario;

2. Informa a los responsables de las Unidades Bibliotecarias, el periodo en que se aplicara la encuesta;

**Unidades Bibliotecarias**

3. Invitan a los usuarios a contestar la encuesta;

**Departamento de Servicios al Usuario**

4. Monitorea el grado de aplicación en cada Unidad Bibliotecaria;

5. Realiza el concentrado en la tabla licker de los resultados de las encuestas de cada Unidad Bibliotecaria;

6. Compara los resultados de la encuesta identificando los porcentajes de satisfacción semestralmente;

7. Realiza el informe ejecutivo;

8. Se entrega el informe ejecutivo al Director de la Biblioteca y Centros de Información.

**Director de la DBCI**

9. Recibe el informe ejecutivo, lo firma;

10. Entrega el informe ejecutivo al área de calidad de la Dirección de Bibliotecas y Centros de Información;

11. Remite el informe ejecutivo por medio de oficio a la Dirección de Servicios Académicos.

**Departamento de Servicios al Usuario**

12. Envía a las Unidades Bibliotecarias los resultados de sus encuestas vía correo electrónico;

**Director de la DBCI**

13. Propone acciones de mejora

**Unidades Bibliotecarias**

14. Realiza las acciones de mejora.

## 5 Listado de anexos:

| ISBN 5 | TITULO 6 | AUTOR 7 | EDITOR 8 | EDICION | AÑO 10 | COSTO | PROVEEDOR 12 | TIPO DE RECURSO (IMPRESO /ELECTRONICO /EN LINEA) 13 | AREA ACADEMICA 14 | PROGRAMA EDUCATIVO 15 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | **9** | | **11** | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

Procedimiento 1: Selección y solicitud de materiales.

Formato: Solicitud de Materiales del Sistema de Gestión de colecciones.

Instructivo de llenado:

1. Este formato debe ser llenado por los responsables de los programas educativos de cada instituto o escuela, entrando al Gestor de Colecciones de acuerdo con las recomendaciones que se dieron a conocer en la capacitación.
2. En el punto de Biblioteca, anotar la unidad bibliotecaria de la escuela a la que pertenece el programa.
3. La fecha de la solicitud.
4. Nombre de la persona, autorizada por el responsable del programa educativo que llena la solicitud.
5. Número que la editorial le otorga a cada uno de los títulos que publica, se encuentra en la contraportada interna del libro que se solicita.
6. Título del material impreso o en el formato requerido.
7. Nombre completo del autor.
8. Nombre de la Editorial.
9. Número de edición que se requiere.
10. Año de edición. El material solicitado deberá tener una antigüedad máxima de cinco años, salvo casos especiales que por alguna razón académica se requiera otro tipo de material.
11. Costo del material.
12. Nombre del proveedor en caso de que se esté solicitando un distribuidor específico.
13. Formato del recurso que se solicita.
14. Área Académica que requiere el material.
15. Programa educativo que será atendido con ese material.

Procedimiento 1: Selección y solicitud de materiales

Formato: Formato para compra del Gestor de Colecciones

| Partida | ISBN | Titulo | Autor | Editor | Año | Ed | Cant | id_carrera | Tipo_recurso |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Instructivo de llenado:

1. Este formato es la conclusión del procedimiento de selección y solicitud de materiales, el cual es llenado por el Responsable de Gestión de Colecciones y lo obtiene después de que los responsables de programas educativos han realizado sus solicitudes de materiales para la biblioteca.
2. La partida es un número progresivo que es usado por los proveedores para

identificar de manera fácil y breve los títulos que son solicitados.

3. El ISBN es el número de identificación que la editorial asigna a un título, este número se encuentra en la contraportada interna del libro.
4. El título es el nombre del libro.
5. Nombre completo del autor.
6. Nombre de la Editorial.
7. Año de edición.
8. Número de edición.
9. Número de ejemplares.
10. Programa educativo que lo solicitó.
11. Tipo de proyecto que aporta los recursos para su compra.

Procedimiento 4: Adquisición por donación por titulación o egreso.

Formato: Material seleccionado por el alumno para donación.

DIRECCION DE SERVICIOS ACADEMICOS
DIRECCION DE BIBLIOTECAS Y CENTROS DE INFORMACION

Donación número_____, con fecha_____, a nombre de----------Y
Con número de cuenta_____y alumno de la carrera:
_____
Datos del material que se donará

| NUM. | ISBN | TITULO | AUTOR | EDITOR | A&NTILDE;O EDICION | TIPO DE RECURSO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |

Instructivo de llenado:

1. Este formato se obtiene del propio sistema de Gestión de Colecciones, en la sección de Donaciones, cuando el alumno entra y selecciona un libro para donación.
2. Solamente debe imprimir el formato no debe agregar datos.

Procedimiento 5: Evaluación, transferencia y descarte.
Formato: Libros para transferencia.

ESCUELA O INSTITUTO
_____
FECHA _____

| N | AUT | TITU | NO. ADQUISI | EDITORI | LUGAR Y |
|---|---|---|---|---|---|

| O. | OR | LO | CIÓ N | AL | FECHA DE EDICIÓ N |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

_____ _____

Responsable de la Unidad Bibliotecaria Director de la Escuela o Instituto

_____

Director de Bibliotecas y Centros de Información

Instructivo de llenado:

1. Número progresivo.
2. Nombre completo del autor del libro iniciando con el apellido.
3. Nombre completo del libro.
4. Número de adquisición.
5. Nombre de la Editorial.
6. Lugar y año de edición.

Procedimiento 5: Evaluación, transferencia y descarte.
Formato: Libros para descarte.

ESCUELA O INSTITUTO _____

_____

FECHA _____

| NO. | AUTOR | TITULO | NO. ADQUISICIÓN | EDITORIAL | LUGAR Y FECHA DE EDICIÓN |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Responsable de la Unidad Bibliotecaria

Director de la Escuela o Instituto

Director de Bibliotecas y Centros de Información

Instructivo de llenado.

1. Número progresivo.
2. Nombre completo del autor del libro iniciando con el apellido.
3. Nombre completo del libro.
4. Número de adquisición.
5. Nombre de la Editorial.
6. Lugar y año de edición.

Procedimiento 5: Evaluación, transferencia y descarte.
Formato: Minuta de validación de transferencia o descarte.

**Validación de Transferencia o Descarte de Libros**

**Minuta núm.**

En la ciudad de_____2____y a los_____3__ días del mes de_____4_____de 201_(5), reunidos el Representante de la Escuela o Instituto,____6_____; los Profesores de las Academias de_____7_____ _____ _____ así como el Responsable de la Biblioteca,_____8_____en las instalaciones de la Biblioteca de la Escuela_____9_____, con la finalidad de validar el descarte de los libros que se enlistan en relación anexa, en virtud de que por sus características y condiciones no son aptos para su uso en esta biblioteca, para lo cual se establece el siguiente.

ORDEN DEL DÍA.

1. Presentación de la lista de libros propuestos por la biblioteca para su descarte.
2. Revisión de los listados por parte de los Profesores presentes.
3. Revisión física de los materiales.
4. Validación en su caso de los materiales que serán descartados.
5. Asuntos generales.

| ACUERDOS. |
|---|
| 1°. Se acuerda descartar un total de (10)_____volúmenes de la Unidad Bibliotecaria de_____(11) |
| 2°. Se acuerda que los materiales no contaminados serán destinados a _____12_____<br><br>3°. Se hagan las anotaciones pertinentes en el Sistema de Alexandría para los efectos correspondientes. |
| |

REPRESENTANTES, PROFESORES y RESPONSABLES QUE FORMARON PARTE DEL COMITÉ DE VALIDACIÓN

| NOMBRE | ACADEMIA | FIRMA |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| 13 | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

"AMOR, ORDEN Y PROGRESO".

Instructivo de llenado:

1. Esta minuta puede ser usada para transferencia o para descarte de materiales.
2. Se anota la ciudad en donde se encuentre la unidad bibliotecaria.
3. Día en que se actúa.
4. Mes.
5. Año.
6. Nombre completo del Secretario, Administrador de la escuela o instituto.
7. Nombres completos de los profesores y las academias que representan.
8. Nombre completo del responsable de la biblioteca.
9. Nombre completo del instituto o escuela.
10. Número de volúmenes que se transfieren o descartan.
11. Nombre del instituto o escuela.
12. Destino final que van a tener los libros.
13. Nombres de las personas que estuvieron presentes en el acto.

Procedimiento 6: Procesamiento de materiales: Registro, clasificación y catalogación
Formato: Formato para registro de adquisiciones.

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS**
**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y CENTROS DEINFORMACIÓN**

**REGISTRO DE ADQUISICIONES**

| FECHA | NUM. PROG. | FOLIO (Num. Adq) | PROCEDENCIA | | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | DONACIÓN | COMPRA | |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Instructivo de llenado:

1. Este formato se realiza en forma manual en un libro, sin embargo, se han transcrito los datos para explicar cómo opera.
2. Se anota la fecha en que se reciben los materiales.
3. El número progresivo es general para todos los materiales.
4. Se asigna un número de folio que es el número de adquisición propiamente y sirve para identificar el libro en todas las tareas de la biblioteca.
5. Señala si fue donado el material.
6. Especifica si fue por compra.
7. Las observaciones más frecuentes anotan la fecha de entrega a las unidades bibliotecarias.

Procedimiento 6: Procesamiento de materiales: Registro, clasificación y catalogación
Formato: Entrega de materiales a unidades bibliotecarias.

**FORMATO DE ENTREGA DE MATERIALES**

FECHA DE ENTREGA: _____1_____ REA: PROCESOS TÉCNICOS
PROCEDENCIA: _____ IBLIOTECA:_____

| NO. PROG. | **AUTOR** | **TÍTULO** | **No. ADQ.** |
|---|---|---|---|
| 1 | **2** | **3** | 4 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Firma de recibido

Instructivo de llenado:

1. Cada entrega empieza numeración progresiva a partir del 1.
2. Nombre completo del autor de cada título.
3. Nombre completo del título.
4. Número de adquisición.

Procedimiento 9: Intercalación.

Formato: Control manual de libros intercalados.

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**
**DIVISIÓN ACADÉMICA**
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS**
**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y CENTROS DE INFORMACIÓN**

REPORTE DIARIO DE LIBROS INTERCALADOS EN ACERVO

FECHA:_____1_____TURNO:_____2_
_____SECCIÓN__3_____ RESPONSABLE:_____4_
_____

| HORA | No. LIBROS |
|---|---|
| 7:00 - 8:00 | 5 |
| 8:00 - 9:00 | |
| 9:00 - 10:00 | |
| 10:00 - 11:00 | |
| 11:00 - 12:00 | |
| 12:00 - 13:00 | |
| 13:00 - 14:00 | |
| 14:00 - 15:00 | |
| 15:00 - 16:00 | |
| 16:00 - 17:00 | |
| 17:00 - 18:00 | |
| 18:00 - 19:00 | |
| 19:00 - 20:00 | |
| 20:00 - 21:00 | |
| TOTAL: | 6 |

Código: FDBI:7.5-001-15
Revisión: 04

Instructivo de llenado:

1. Fecha en que se hace el reporte, debiendo elaborar un reporte. por jornada de trabajo.
2. Turno matutino o vespertino.
3. Sección de la unidad bibliotecaria que le corresponde.
4. Nombre completo del trabajador responsable.
5. En el horario que preste servicios el trabajador deberá anotar el número de libros que intercala.
6. Total de libros intercalados.

Procedimiento 11: Servicio de casilleros y guarda objetos

Formato: Control de fichas extraviadas.

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**
**DIVISIÓN ACADÉMICA**
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS**
**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y CENTROS DE INFORMACIÓN**

| | |
|---|---|
| Anotar fecha en que se hace el reporte | |
| Nombre del usuario | Escuela o instituto |
| | |
| Número de cuenta | Programa educativo |
| | |
| Semestre | Número de grupo |
| | |
| Descripción de las pertenencias que recibe | |
| | |
| Casillero que tenía en la estantería | Número de ficha extraviada |
| | |
| Turno matutino o vespertino | Número de ficha que se da de alta |
| | |
| Número del recibo de pago, que comprueba que se cubrió el monto solicitado | |
| | |

_____ _____

Firma del responsable del área Firma del Usuario

Instructivo de llenado:

1. Anotar fecha en que se hace el reporte.
2. Nombre del usuario.
3. Número de cuenta.
4. Programa educativo.
5. Semestre.
6. Número de grupo.
7. Escuela o instituto.
8. Descripción de las pertenencias que recibe.
9. Casillero que tenía en la estantería.
10. Número de ficha extraviada.
11. Número de ficha que se da de alta.
12. Número del recibo de pago, que comprueba que se cubrió el monto solicitado.
13. Turno matutino o vespertino.

Firma el Responsable del Área de Guarda Objetos y el usuario.

Procedimientos 12 y 13: Servicio de Consulta en Sala y/o Consulta de acervos especializados.
Formato: Registro Manual de Usuarios

**Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo**
**Dirección de Servicios Académicos**
**Dirección de Bibliotecas y Centros de Información**

| **Registro de Usuarios de la Unidad Bibliotecaria de _____2_____.** | | | | **Fecha: / /** |
|---|---|---|---|---|
| No. | Nombre del usuario 3 | Alumno - Personal UAEH - Externo 4 | No. de Cuenta o No. de Empleado 5 | Programa Educativo 6 |
| 01 | | ( ) - ( ) - ( ) | | |
| 02 | | ( ) - ( ) - ( ) | | |
| 03 | | ( ) - ( ) - ( ) | | |
| 04 | | ( ) - ( ) - ( ) | | |
| 05 | | ( ) - ( ) - ( ) | | |
| 06 | | ( ) - ( ) - ( ) | | |

Instructivo de Llenado:

1. Este formato se usa para el servicio de consulta en sala, cuando no se tiene disponible el contador automático y /o para el servicio de consulta de acervos especializados, donde no opera la estantería abierta y se restringe la consulta de materiales.
2. Anotar el nombre de la escuela o instituto al que pertenece la unidad bibliotecaria.
3. Nombre completo del usuario.
4. Marcar con una X el perfil del usuario: alumno, personal de la UAEH o externo.
5. Número de cuenta o empleado.

6. Programa educativo al que pertenece.

Procedimientos 15: Servicio de Préstamo a Domicilio.
Formato: Registro Manual de Préstamo a domicilio.

| FECHA 2 | No. ADQUISICIÓN 3 | No. CUENTA 4 | PRESTAMO 5 | DEVOLUCIÓN 6 | RENOVACIÓN 7 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Instructivo de llenado:

1. Este formato se usa cuando no hay sistema para registrar los préstamos a domicilio.
2. Fecha en que se realiza el préstamo.
3. Número de adquisición del libro.
4. Número de cuenta o número de empleado del usuario.
5. Número progresivo de préstamos en el día.
6. Fecha de devolución del material.
7. Fecha de renovación en caso de que se solicite.

Procedimiento 16: Biblioteca Digital.
Formato: Control Manual de Usuarios de Cómputo.

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

## DIRECCIÓN DE SERVICIO ACADÉMICOS
## DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y CENTROS DE INFORMACIÓN

### Control Manual de Usuarios de Cómputo

| Nombre 2 | Instituto 3 | Carrera 4 | No.de 5 Equipo | No. de horas Asignadas 6 | Firma de Conformidad 7 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Instructivo de llenado:

1. Este formato se usa en la Sala de Consulta a Internet y Biblioteca Digital, cuando por alguna razón no funciona el pase de lista.
2. Nombre completo del usuario.
3. Instituto o escuela al que pertenece.
4. Programa Educativo que cursa.
5. Número de equipo que va a utilizar.
6. Número de horas asignadas de acuerdo a las reservaciones previas que se tengan registradas.
7. Firma del usuario.

Procedimiento 20.: Creación de repositorios.
Formato: Recepción del material.

NO. DE SOLICITUD:__2

**DOCUMENTO DE RECEPCIÓN DE MATERIAL**
**(Antología, Publicación Académica, Manual, Tesis, Audio, Vídeo, Revista, Boletín)**

**DATOS DE RECEPCIÓN:**

| | |
|---|---|
| FECHA (dd/mm/aa): | 3 |
| NOMBRE DE QUIÉN ENVÍA SOLICITUD: | 4 |
| DEPENDENCIA: | 5 |
| ÁREA: | 6 |
| CARGO: | 7 |
| TELÉFONO Y/O EXTENSIÓN: | 8 |
| E-MAIL: | 9 |
| FECHA DE VIGENCIA (dd/mm/aa): | 10 |
| OBSERVACIÓN: | 11 |

**DATOS DEL MATERIAL**

| | |
|---|---|
| TIPO DE RECURSO: (MANUAL,AUDIO,ETC.) | 12 |
| TÍTULO: | 13 |
| CREADOR / AUTOR: (*Apellidos, Nombre*) | 14 |
| PALABRAS CLAVE: | 15 |
| FECHA DE PUBLICACIÓN (*dd/mm/aa*): | 16 |
| EDITORIAL:(PUBLICADO POR) | 17 |
| PROGRAMA ACADÉMICO: | 18 |
| IDENTIFICADOR: (ISBN/ISSN) | 19 |
| LENGUAJE: | 20 |
| DESCRIPCIÓN: | 21 |
| MATERIA: | 22 |
| NOMBRE DEL ARCHIVO: | 23 |
| TIPO DE FORMATO: (JPJ/PDF) | 24 |
| NUMERO DE ARCHIVOS: | 25 |
| NÚMERO DE PÁGINAS Y/O ARTICULOS A PUBLICAR: | 26 |

| | |
|---|---|
| FIRMA DE CREADOR / AUTOR | 27 |

Instructivo de llenado:

1. Este formato se llena cuando se solicita la creación de un repositorio con fines académicos específicos.
2. Número de solicitud.
3. Especificar en la fecha día, mes y año de la solicitud.
4. Nombre de quien envía la solicitud, de preferencia el Director del Instituto o escuela o el Coordinador del Área Académica.
5. La Dependencia.
6. Área académica que requiere el servicio.
7. Cargo de la persona que solicita el servicio.
8. Teléfono y extensión en su caso, de ser necesario el teléfono celular.
9. Correo electrónico.
10. Fecha de vigencia del repositorio, Día mes y año.
11. Especificaciones propias de la materia que aborda el repositorio.
12. Tipo de recurso: manual, audio, video, objeto de estudio.
13. Título del trabajo.
14. Nombre completo del autor.
15. Palabras que representen la temática y sirva al alumno para identificar el sentido del trabajo.
16. Fecha de publicación, día, mes y año.
17. Editorial que patrocinó la publicación.
18. Programa Académico al que beneficia.
19. Número identificador del trabajo.
20. Idioma en que está escrito.
21. Sinopsis o abstract del trabajo.
22. Materia o temática principal.
23. Nombre con que se identifica el trabajo en la entrega que se hace.
24. Tipo de formato con que se entrega el trabajo.
25. Precisar de cuantos archivos consta.
26. Número de páginas y /o artículos que se van a publicar.

Procedimiento 22: Atención Técnica a Usuarios de Cómputo.
Formato: Control de Reservaciones para usuarios sin número de cuenta/número de empleado.

| | Fecha 2 | NOMBRE 3 | INSTITUTO 4 | CARRERA 5 | POSICIÓN 6 | HORA DE ENTRAD 7 | HORA DE SALIDA 8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | |

Instructivo de llenado:

1. Este formato se usa para todos los usuarios que solicitan servicio de cómputo, pero no cuentan con la credencial, tira de materias de la institución, o bien son usuarios externos.

2. Fecha en que se solicita el servicio.
3. Nombre completo del usuario.
4. Instituto, escuela, a que pertenecen.
5. Programa educativo que cursan.
6. Número de equipo que van a usar.
7. Hora de entrada.
8. Hora de salida.

Procedimiento 23: Mantenimiento de equipos de cómputo e inventario.
Formato: Control de Mantenimiento de Equipo de Cómputo.

CONTROL DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO

| **No. de servicio 1** | **Fecha de solicitud de servicio 2** | **Área y/o dependencia 3** | **Equipo de cómputo o que se reporta 4** | **Tipo de falla 5** | | **Descripción de la falla 6** | **Solución 7** | **Fecha de entrega 8** | **Observaciones 9** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | **Hardware** | **Software** | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Instructivo de Llenado:

1. Número progresivo de servicios por mes.
2. Fecha de solicitud del servicio.

3. Área y/o dependencia que lo solicita, se atienden todas las bibliotecas.
4. Descripción del equipo de cómputo que se reporta.
5. Tipo de falla, hardware o software.
6. Descripción de la falla.
7. Posible solución.
8. Fecha de entrega.
9. Sugerencias, recomendaciones, requerimientos.

Procedimiento 23: Mantenimiento de equipos de cómputo e inventario.
Formato: Control de Equipo de Cómputo.

CONTROL DE EQUIPO

FECHA:___1____

Entrada 2 Salida Préstamo

| EQUIPO 3 | MARCA 4 | MODELO 5 | NO. DE SERIE 6 | NO. DE INVENTARIO 7 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Autorizo 8

Nombre y Firma

Recibe 9

Nombre y Firma

Instructivo de Llenado:

1. Fecha en que se realiza cualquier cambio en el equipo.
2. Marcar con una X si es entrada, salida o préstamo.
3. Especificación del equipo.

4. Marca.
5. Modelo.
6. Número de serie.
7. Número de inventario que le corresponde.

Procedimiento 25: Evaluación de los servicios.
Formato: Comentarios o sugerencias.

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS**

**COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS** No. 1 de

Folio:_____2_____

FECHA:_/_2_/_HORA:_:__

*Con el fin de brindar un mejor servicio y atención a nuestros usuarios, se pone a su disposición el presente formato para poder atender y solucionar cualquier comentario y/o sugerencia que tenga usted acerca de los diferentes recursos y servicios que se proporcionan, así como del personal que le atiende.*

4 Alumno: ☐ Personal UAEH: ☐ Usuario Externo: ☐

Nombre:_____5_____Semestre:____ Grupo:____No. de Cuenta:_____

Teléfono:_____ Correo Electrónico: _____

Dependencia o Escuela de Procedencia: _____Carrera: _____

Favor de exponer brevemente su comentario:
_____6_____
_____
_____
_____
_____

**DEPOSÍTALO EN EL BUZÓN, GRACIAS**

SEGUIMIENTO: 7

CÓDIGO FDGS 8.2.1-001
REV 0

Instructivo de llenado:

1. Número progresivo de la serie.
2. Número de folio.
3. Fecha y hora en que se llena el formato por parte del usuario.
4. Condición del usuario.
5. Datos del usuario.
6. Exposición del comentario.
7. Acción que realiza la Dirección de Bibliotecas.

Procedimiento 25: Evaluación de los servicios.
Formato: Control de comentarios, sugerencias y/o felicitaciones.

CONTROL DE COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES
RESPONSABLE DE SATISFACCION AL
USUARIO:_____1_____

| FOLIO | ÁREA O DEPARTAMENTO | RUBRO | TIPO | SEGUIMIENTO | FECHA DE VERIFICACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Rubros: Atención al Usuario, Limpieza, Orientación o Asesoría, Sistema de reservaciones, Material Didáctico, Horarios, Recursos Humanos, Infraestructura (equipo, mobiliario, aulas).

Instructivo de llenado:

1. Persona que recupera la información.
2. Folio.
3. Área o departamento a quien va dirigido el comentario.
4. Aspecto al que se refiere de acuerdo con la lista de la sección inferior del formato.
5. Verbal o por escrito.
6. Acción que se siguió.
7. Fecha en que se verificó la respuesta dada al comentario.

Procedimiento 25: Evaluación de los servicios.
Formato: Cuestionario que se aplica al término de los talleres sobre uso de Biblioteca Digital, en línea.

Cuestionario de la impartición del Curso-Taller sobre el uso de los recursos de la Biblioteca Digital.

Lee y contesta las siguientes preguntas, Pulsa enviar, para obtener tus respuestas.

1. ¿Cómo consideras el desempeño del instructor(a)?

2. ¿Consideras que el instructor(a) conoce los recursos de manera apropiada?

3. ¿Las instalaciones del aula-taller son?

4. ¿Consideras que los conocimientos adquiridos apoyan académicamente tu aprendizaje?

5. ¿Cuál es tu opinión sobre los recursos de la Biblioteca Digital?

6. Por favor, Escribe tus comentarios.