

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

SERVICIOS ESCOLARES, FINANCIEROS, PERSONAL Y BIBLIOTECAS

MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS

1. OBJETIVO

Establecer la operación detallada de los procesos actuales, identificando quiénes realizan cada una de las actividades, los documentos que se requieren para su realización, los registros para evidenciar su aplicación y, los indicadores de desempeño que se generan para su evaluación.

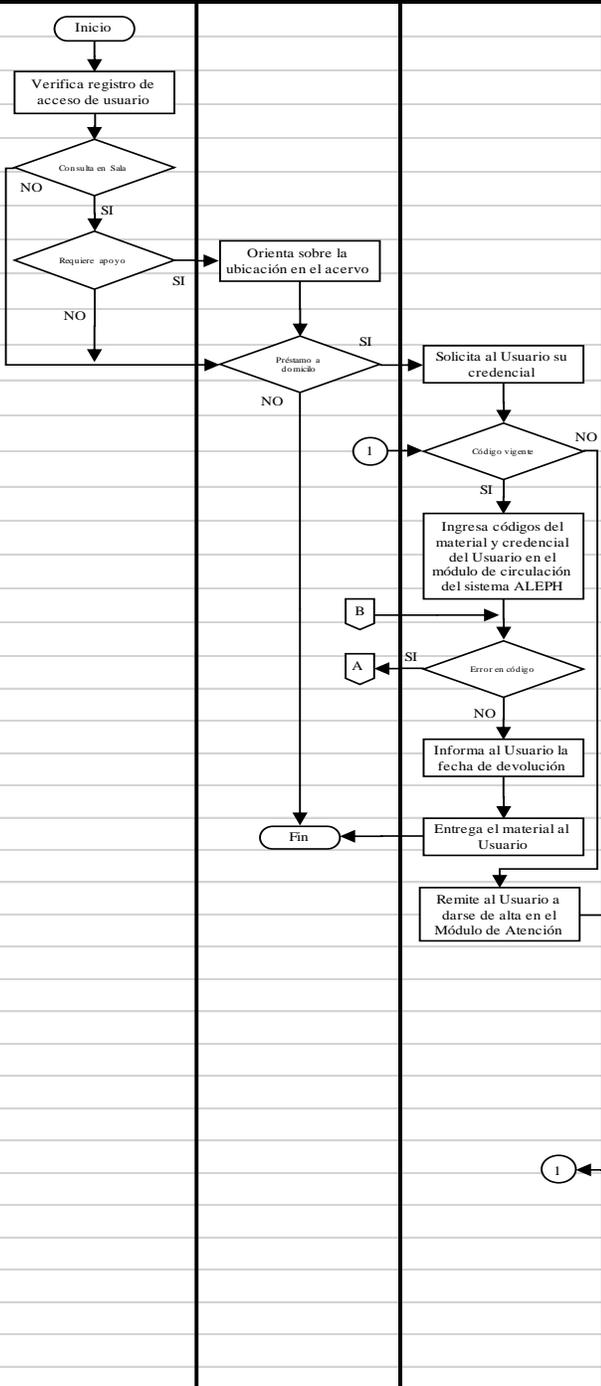
2. ALCANCE

Se aplicará en los procesos que conforman el **SGC**.

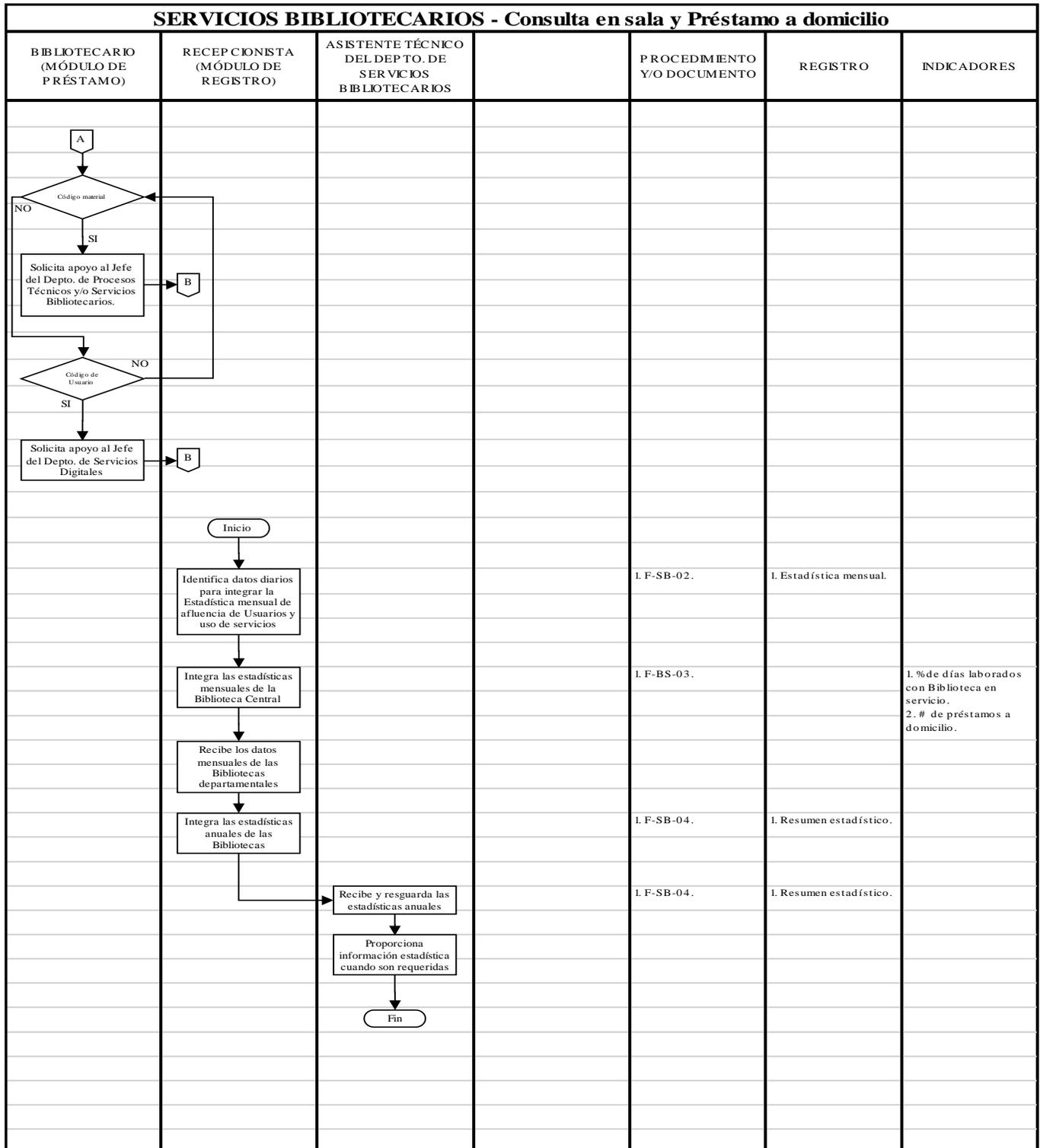
Realizó	Vo.Bo.	Autorizó
 Mtro. Edgar Iván Sotelo Sotelo Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad	 Mtra. Georgina Rosales Ariza Directora General de Desarrollo Institucional	 Dr. Gustavo Urquiza Beltrán Rector de la UAEM

PLAN DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

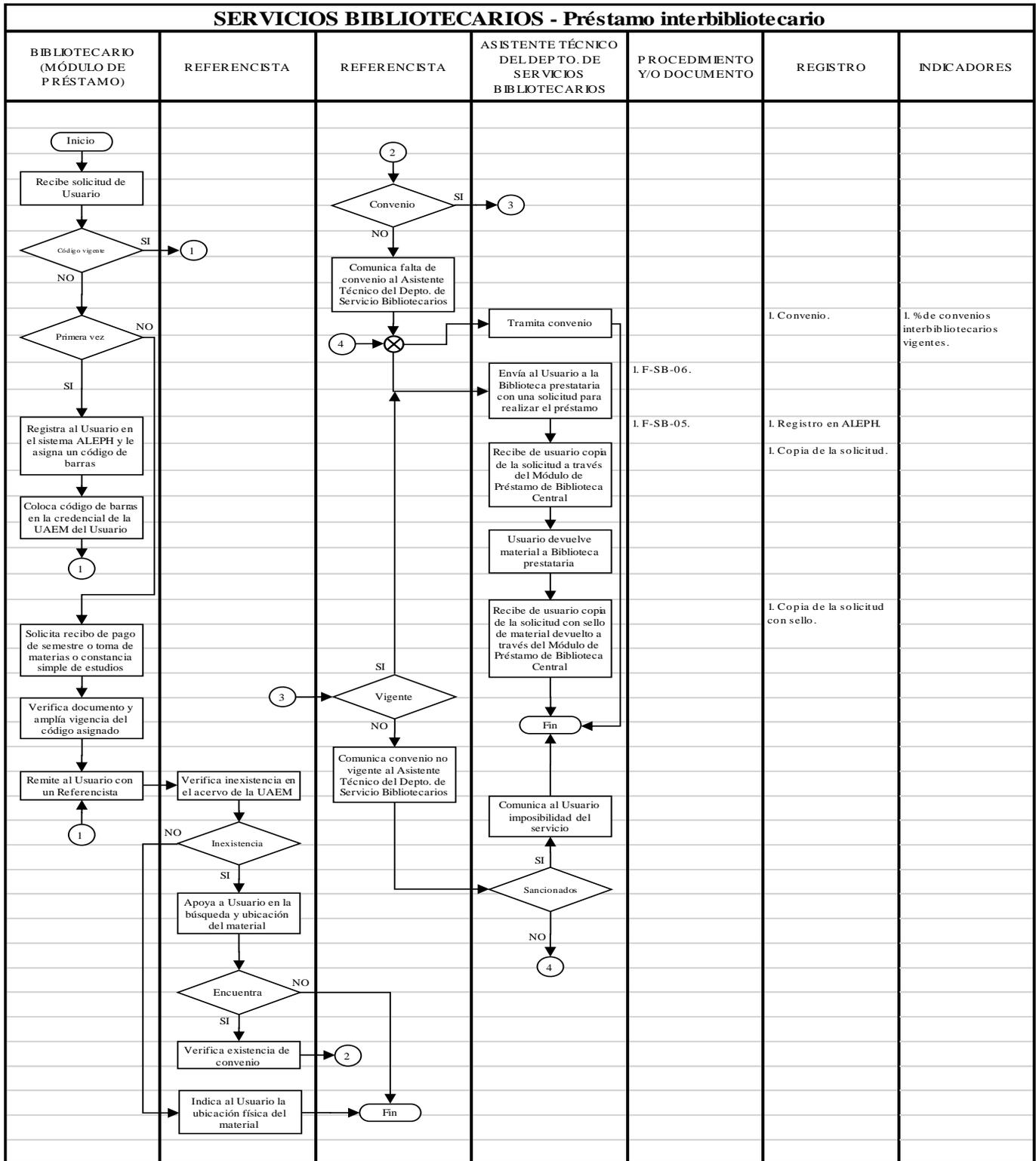
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS - Consulta en sala y Préstamo a domicilio

RECEPCIONISTA (MÓDULO DE REGISTRO)	BIBLIOTECARIO	BIBLIOTECARIO (MÓDULO DE PRÉSTAMO)	RECEPCIONISTA (MÓDULO DE ATENCIÓN)	PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO	REGISTRO	INDICADORES	
				1. F-SB-01.	1. Lista de registro.		
				1. Catálogo en línea.			
				1. Reglamento Gral. de Servicios Bibliotecarios.			
				1. Sistema ALEPH.	1. Registro del préstamo.		
				1. F-SB-05. 2. Sistema ALEPH.	1. Alta de usuario. 2. Registro en el sistema ALEPH.		

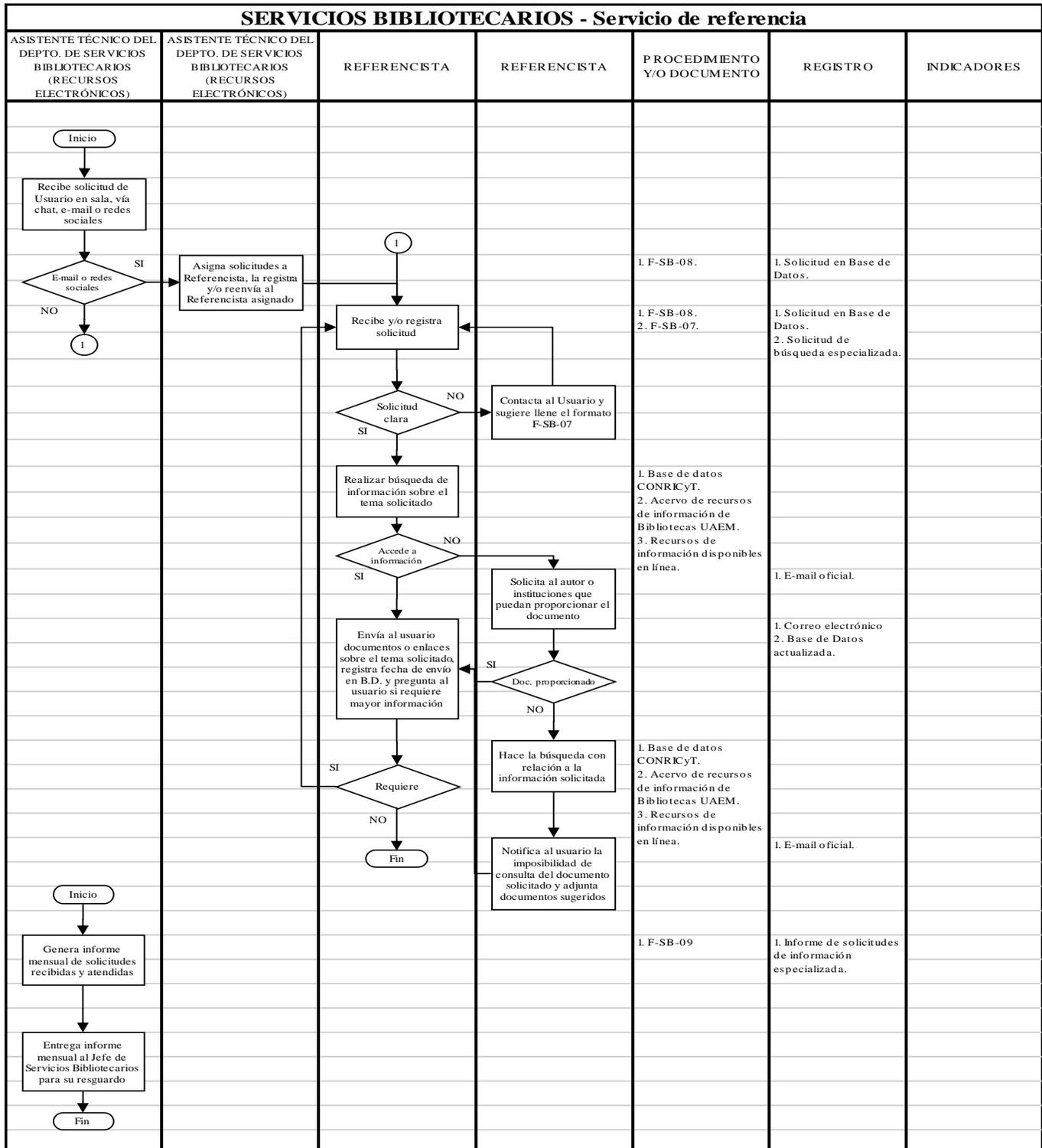
* Por Usuario se entenderá como miembro de la comunidad universitaria o una persona externa a la UAEM.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS - Consulta en sala y Préstamo a domicilio						
BIBLIOTECARIO (MÓDULO DE PRÉSTAMO)	RECEPCIONISTA (MÓDULO DE REGISTRO)	ASISTENTE TÉCNICO DEL DEPTO. DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS		PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO	REGISTRO	INDICADORES
 <pre> graph TD A[A] --> B{Código material} B -- NO --> B B -- SI --> C[Solicita apoyo al Jefe del Depto. de Procesos Técnicos y/o Servicios Bibliotecarios.] C --> B C --> D{Código de Usuario} D -- NO --> B D -- SI --> E[Solicita apoyo al Jefe del Depto. de Servicios Digitales.] E --> B E --> F[Inicio] F --> G[Identifica datos diarios para integrar la Estadística mensual de afluencia de Usuarios y uso de servicios] G --> H[Integra las estadísticas mensuales de la Biblioteca Central] H --> I[Recibe los datos mensuales de las Bibliotecas departamentales] I --> J[Integra las estadísticas anuales de las Bibliotecas] J --> K[Recibe y resguarda las estadísticas anuales] K --> L[Proporciona información estadística cuando son requeridas] L --> M[Fin] </pre>						
				1. F-SB-02.	1. Estadística mensual.	
				1. F-BB-03.		1. % de días laborados con Biblioteca en servicio. 2. # de préstamos a domicilio.
				1. F-SB-04.	1. Resumen estadístico.	
				1. F-SB-04.	1. Resumen estadístico.	

* Por Usuario se entenderá como miembro de la comunidad universitaria o una persona externa a la UAEM.



* Por Usuario se entenderá como miembro de la comunidad universitaria o una persona externa a la UAEM.



* Por Usuario se entenderá como miembro de la comunidad universitaria o una persona externa a la UAEM.

Formulario F-SB-01 (el registro será impreso):



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE BIBLIOTECAS
REGISTRO DE USUARIOS - SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
F-SB-01



BIBLIOTECA: _____

FECHA: _____

No.	NOMBRE	ESTUDIANTE LICENCIATURA	ESTUDIANTE POSGRADO	ACADEMICO	INVESTIGADOR	ADMINISTRATIVO	USUARIO EXTERNO	SERVICIO A UTILIZAR	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA
		Anotar Programa Educativo	Anotar Programa Educativo	Anotar Unidad Académica	Anotar Centro de Adscripción	Anotar Adscripción	Anotar Escuela de Procedencia			
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										



Formulario F-SB-02 página 1 de 2 (el registro será electrónico):



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE BIBLIOTECAS
ESTADÍSTICA MENSUAL DE AFLUENCIA DE USUARIOS Y USO DE SERVICIOS
F-SB-02



BIBLIOTECA: MES: AÑO:

DÍA	HOMBRES	MUJERES	USUARIOS				TIPO DE USUARIO		SERVICIOS UTILIZADOS						
			ESTUDIANTE	INVESTIGADOR	ACADEMICO	ADMINISTRATIVO	INTERNO	EXTERNO	CONSULTA EN SALA	PRESTAMO A DOMICILIO *	PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO	CONSULTA DE BASE DE DATOS	USO DE COMPUTADORA	OTRO	
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															
24															
25															
26															
27															
28															
29															
30															
31															

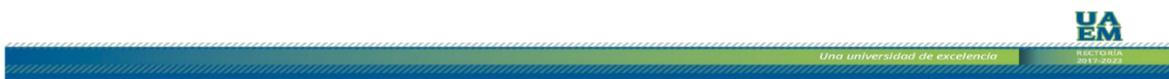
TOTAL 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0

PORCENTAJE DE DIAS LABORABLES CON BIBLIOTECA EN SERVICIO: _____

NOMBRE DE RECEPCIONISTA: _____

FIRMA _____

* CAMPO "NO" OBLIGATORIO PARA LOS BIBLIOTECARIOS QUE CUENTAN CON SISTEMA



Formulario F-SB-04 página 3 de 4 (el registro será electrónico):

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE BIBLIOTECAS
RESUMEN ESTADÍSTICO DE AFLUENCIA DE USUARIOS Y USO DE SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS DEPARTAMENTALES

AÑO _____

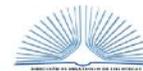
BIBLIOTECA	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL			
	I	E	I	E	I	E	I	E	I	E	I	E	I	E	I	E	I	E	I	E	I	E	I	E	I	E		
																										0	0	
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0
																											0	0

Formulario F-SB-05 página 1 de 2 (el registro será impreso):



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE BIBLIOTECAS

ALTA DE USUARIOS



Folio: _____ Frente

No. Código de Barras: _____

Fecha: _____

Favor de llenar los campos obligatorios(*) de este formulario:

*Nombre completo/ Name:

_____ Paterno _____ Materno _____ Nombre(s)

Fecha de nacimiento (DD/MM/AAAA) / Date of birth _____ Género / Gender : _____
(DD/MM/YYYY): _____

*Unidad Académica / Academic Unit: _____

*Unidad Administrativa / Administrative Unit: _____

*Matrícula - No. Control/
Enrollment - Control Number: _____

*Correo Electrónico/
Email address: _____

Domicilio / Address:
Dirección de residencia / Address of residence: _____

_____ Calle / Street _____ Número / Number

_____ Colonia / Neighborhood

*Ciudad / City: _____ *Estado / State: _____ C.P/ Zip

Sí no resides permanentemente en Cuernavaca

Dirección de procedencia / Direction of origin:

_____ Calle / Street _____ Número / Number

_____ Colonia / Neighborhood

*Ciudad / City: _____ *Estado / State: _____ C.P/ Zip

Teléfono / Phone number: _____

Celular / Cell Number: _____

Teléfono de oficina / Phone
Office: _____

Marca con una X

Tipo de Usuario:

Alumnos

Nivel Medio.
 Nivel Superior.
 Posgrado(**)

Académico

Prof. x hora.(**)
 Medio Tiempo

Nivel Medio.

Tiempo Completo

Nivel Superior

Investigador.

Trabajadores

Admvo. Confianza
 Admvo.
 Sindicalizado

Otros

Cele.(**)
 Diplomado.(**)
 Educación
Continúa.(**)
 Intercambio
Académico.(**)
 Propedéutico.(**)
 Sistema
Abierto.(**)
 Tesista. (**)

Formulario F-SB-05 página 2 de 2 (el registro será impreso):

DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

Reverso

Son derechos de los usuarios de los servicios bibliotecarios de la Institución:

- I. Recibir un trato diligente y respetuoso por el personal y las autoridades de la respectiva biblioteca universitaria;
- II. Ser atendidos en las consultas que en materia de servicios bibliotecarios formulen al personal adscrito a la Biblioteca Universitaria correspondiente, y
- III. Tener prioridad en la prestación de los servicios bibliotecarios si tiene el estatus de trabajador académico o alumno.

DE LAS OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

Son obligaciones de los usuarios de los servicios bibliotecarios de la Institución:

- I. Hacer uso correcto y racional de las instalaciones, acervo, material, servicios, mobiliario y equipo de cómputo de las bibliotecas de la Universidad
- II. Registrar su entrada y salida a la Biblioteca Universitaria que corresponda;
- III. Depositar en el área de paquetería de la Biblioteca Universitaria sus bolsas, paquetes, portafolios y demás cosas que sea menester a juicio del personal encargado;
- IV. Poner a la vista al personal de la Biblioteca Universitaria los materiales bibliográficos y hemerográficos y cualquier otro objeto que porten consigo al entrar o salir de la Biblioteca Universitaria que corresponda, para su revisión;
- V. No ingerir, consumir, poseer, comercializar y traficar bebidas alcohólicas y todas las sustancias ilícitas previstas en la Ley General de Salud dentro de las instalaciones de las Bibliotecas Universitarias;
- VI. No fumar en las instalaciones de cualquier Biblioteca Universitaria;
- VII. Abstenerse de ingresar alimentos o bebidas a las instalaciones de cualquier Biblioteca Universitaria;
- VIII. Dirigirse de manera amable al personal, a las autoridades y a los demás usuarios de la respectiva Biblioteca Universitaria;
- IX. Evitar cualquier conducta que lesione los derechos de terceras personas o altere el orden o la disciplina al interior de la correspondiente Biblioteca Universitaria;
- X. Guardar el silencio necesario para permitir a los demás usuarios realizar las actividades de su interés dentro de la Biblioteca Universitaria;
- XI. Colocar los libros y demás materiales que consulte en los lugares que le sean indicados por el personal de la Biblioteca Universitaria respectiva;

DE LAS INFRACCIONES.

Son infracciones de los usuarios de los servicios bibliotecarios que presta la Universidad:

- I. Incumplir cualquiera de las obligaciones previstas en este ordenamiento y las demás disposiciones de la Legislación Universitaria y del Orden Jurídico Nacional;
- II. Violentar las normas complementarias del presente Reglamento;
- III. Sustraer de la Biblioteca Universitaria respectiva sin autorización del personal correspondiente cualquier material propiedad de la Universidad;
- IV. Dañar en cualquier forma el prestigio de la Universidad, y
- V. Ostentarse como integrante de la comunidad universitaria exhibiendo credencial falsa o no vigente para efectos de recibir los servicios bibliotecarios

DE LAS SANCIONES

Las infracciones consignadas en el artículo inmediato anterior se sancionarán con:

- I. Amonestación por escrito;
- II. Cancelación temporal del servicio por hasta un año, y
- III. Cancelación definitiva del servicio;

La imposición de las sanciones establecidas en el presente artículo, no excluye la posibilidad de que cuando así lo amerite la gravedad del asunto se sigan las acciones legales que conforme a Derecho procedan;

FIRMA DEL INTERESADO

Formulario F-SB-06 (el registro será impreso):

PEDIDO			
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DEPARTAMENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS SOLICITUD DE PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO</p> </div>  </div> <p>Fecha de solicitud:</p> <table border="1" style="width: 100%; height: 80px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px;">Colocación</td> <td style="width: 80%;"></td> </tr> </table> <p>Para: _____ Ocupación: _____ Departamento: _____</p> <p>Autor (o título, volúmenes y año de publicación periodística)</p> <p>Título (con autor, título y sus páginas)(incluir edición, lugar y fecha) <input type="checkbox"/> Solamente esta edición</p> <p>Verificando (fuente)</p> <p>Si no es posible el préstamo, enviar <input type="checkbox"/> microfil <input type="checkbox"/> copia en papel, siempre y cuando no exceda \$Méx.</p> <div style="border: 1px solid black; height: 50px; width: 100%;"></div> <p>Nota: la biblioteca solicitante es responsable de notificar cuando no haya recibido el material</p> <p style="text-align: right;">Autorizado por: _____ Cargo: _____</p>	Colocación		<p>Forma aceptada por ABIESI y por ALA23-1-75</p> <p>INFORME</p> <p>Enviado por vía <input type="checkbox"/> aérea <input type="checkbox"/> ordinaria</p> <p>Portes \$ _____ Asegurado por \$ _____</p> <p>Fecha de envío _____</p> <p>Vencimiento _____</p> <p>RESTRICCIONES</p> <p><input type="checkbox"/> Prohibida la reproducción <input type="checkbox"/> Préstamo registrado</p> <p>_____</p> <p>NO SE ENVIA PORQUE:</p> <p><input type="checkbox"/> Está prestado <input type="checkbox"/> No se presta</p> <p><input type="checkbox"/> No pertenece a la colección</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p>Costo aproximado del Microfilm \$Méx. _____</p> <p>Copia de papel \$ Méx. _____</p> <p>PARA LA BIBLIOTECA PRESTATARIA</p> <p>Recibido _____</p> <p>Devuelto _____</p> <p style="text-align: center;">Por vía <input type="checkbox"/> aérea <input type="checkbox"/> ordinaria</p> <p>Enviamos partes \$ Méx. _____</p> <p>Asegurado por \$ Méx. _____</p> <p>RENOVACIONES (Solicite y conteste en esta Hoja C)</p> <p>Solicitada en _____</p> <p>Renovada hasta _____</p>
Colocación			
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <p>F-SB-06</p>  </div>			

Formulario F-SB-07 (el registro será impreso y electrónico):



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE BIBLIOTECAS
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
SOLICITUD DE BÚSQUEDA ESPECIALIZADA
F-SB-07



Nombre _____ **Fecha** _____
Correo Electrónico _____
Institución _____
Unidad Académica _____
Programa Educativo _____

Describe el tema a buscar

Palabras clave

Cobertura geográfica Morelos México Latinoamérica Otro _____

Periodo de búsqueda (años) 1 año 5 años 10 años Otro _____

Tipos de documentos Artículos de revistas Disertaciones Libros Noticias
 Patentes Tesis Otro* _____

***Otro (especifique)** _____

Incluir audio de artículo (en caso de que el artículo cuente con la opción)
 Incluir archivo con formato de cita (en caso de que el artículo cuente con la opción)



Una universidad de excelencia

RECTORÍA
2017-2023

Formulario F-SB-08 (el registro será electrónico):

1	N°	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE SOLUCIÓN	SOLICITUD	ASIGNADA A:	DETALLE DE SOLICITUD (Incluir DOI)	CORREO O NOMBRE DE USUARIO	MEDIO DE SOLICITUD	USUARIO (INTERNO - EXTERNO)	UNIDAD ACADÉMICA O INSTITUCIÓN	TIEMPO DE ATENCIÓN (DÍAS)	OBSERVACIONES (REFERENCISTAS)	OBSERVACIONES (ASISTENTE TÉCNICO)
2	1			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
3	2			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
4	3			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
5	4			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
6	5			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
7	6			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
8	7			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
9	8			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
10	9			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
11	10			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
12	11			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
13	12			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
14	13			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
15	14			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
16	15			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
17	16			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
18	17			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
19	18			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
20	19			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
21	20			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
22	21			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
23	22			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
24	23			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
25	24			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		
26	25			SIN ATENDER	▼			▼	▼	▼	0		

Formulario F-SB-09 (el registro será electrónico):



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE BIBLIOTECAS
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
INFORME DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ESPECIALIZADA



FECHA DE ELABORACIÓN: _____
CORRESPONDIENTE AL MES: _____

Periodo	Recibidas	Atendidas
Solicitudes		
Por correo electrónico		
Por Chat (Spark)		
Facebook		
Teléfono		
Presencial		
Total	0	0

Porcentaje de solicitudes de información especializada atendidas: #¡DIV/0!

F-SB-09

Una universidad de excelencia



Formulario F-SB-10 (el registro será electrónico):



COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Dirección de Desarrollo de Bibliotecas

Departamento de Servicios Bibliotecarios

Encuesta de satisfacción de usuarios del proceso de Servicios Bibliotecarios
(F-SB-10)



*Obligatoria

1. Usted es: *
 - Alumno de nivel medio (Bachillerato)
 - Alumno de nivel superior (Licenciatura)
 - Alumno de posgrado
 - Académico
 - Investigador
 - Administrativo
 - Usuario externo (no pertenezco a la comunidad UAEM)
2. ¿Seleccione los servicios bibliotecarios que ha utilizado? *
 - Consulta en sala
 - Préstamo a domicilio
 - Cubículos de estudio
 - Tesíteca
 - Servicio de referencia
 - Centro de cómputo
 - Préstamo interbibliotecario
3. ¿Cómo califica los servicios bibliotecarios? *
1 Muy malo – 2 Mal – 3 Regular – 4 Bien - 5 Muy bien
4. ¿Cómo califica la colección de libros? *
1 Muy malo – 2 Mal – 3 Regular – 4 Bien - 5 Muy bien
5. ¿Cómo califica los recursos electrónicos? *
1 Muy malo – 2 Mal – 3 Regular – 4 Bien - 5 Muy bien
6. ¿Cómo califica las instalaciones? *
1 Muy malo – 2 Mal – 3 Regular – 4 Bien - 5 Muy bien
7. ¿Cómo califica la limpieza de las instalaciones? *
1 Muy malo – 2 Mal – 3 Regular – 4 Bien - 5 Muy bien
8. ¿Cómo califica la atención a los usuarios? *
1 Muy malo – 2 Mal – 3 Regular – 4 Bien - 5 Muy bien
9. ¿Cómo califica el ambiente de estudio? *
1 Muy malo – 2 Mal – 3 Regular – 4 Bien - 5 Muy bien
10. En este apartado puede ingresar alguna sugerencia o comentario

Nota: el llenado de esta encuesta es en electrónico mediante el siguiente [enlace](#)

Av. Universidad 1001 Col. Chamilpa, Cuernavaca Morelos, México, 62209, Edificio 54
Tel. (777) 329 700 0, Ext. 7032 / biblioweb@uaem.mx



Una universidad de excelencia

RECTORÍA
2017-2023



Una universidad de excelencia

RECTORÍA
2017-2023