



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS
SECRETARÍA GENERAL
CENTRO UNIVERSITARIO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
DEPARTAMENTO DE PROCESOS TÉCNICOS, DEPARTAMENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS,
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS.
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN



1. Propósito.

Actualizar y fortalecer permanentemente los servicios presenciales, virtuales y recursos digitales referentes a la información bibliográfica, hemerográfica y audiovisual, así como la atención en los dos centros de cómputo, que están a disposición de la comunidad universitaria, estableciendo estrategias de acceso óptimo a la información, para coadyuvar en las funciones sustantivas de la universidad, contribuyendo de esta manera a la formación integral de estudiantes, docentes e investigadores.

2. Personal necesario para la operación y control.

Rol	Responsabilidad y Autoridad
Dirección del Centro Universitario de Información y Documentación	<ul style="list-style-type: none"> • Representar a la Dirección de acuerdo a la normatividad universitaria. • Gestionar, validar recursos y procedimientos ante las autoridades universitarias. • Coordinar y dar seguimiento al proceso en general. • Consensuar y diseñar estrategias de aprovechamiento de recursos para brindar un servicio de calidad en las bibliotecas.
Departamento de Procesos Técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la ejecución del proceso. • Validar listas de envío y entrega de material procesado a las bibliotecas. • Dar seguimiento al cumplimiento del programa de fortalecimiento de los recursos de información y documentación. • Recibir las solicitudes de adquisición de acervos de las Unidades Académicas y darle seguimiento. • Verificar y aplicar normatividad vigente para solicitar bajas y descarte de materiales bibliográficos, hemerográficos y audiovisuales.
Departamento de Servicios Bibliotecarios	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar estrategias actualizadas para brindar un servicio de calidad presencial y virtual en las bibliotecas. • Supervisar que las actividades del personal bibliotecario se cumplan de acuerdo a la normativa. • Establecer estrategias de vinculación académica y virtual con las unidades académicas para actualización permanente de bibliografía en planes de estudio.

COPIA NO CONTROLADA



Departamento de Servicios Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar los servicios de los centros de cómputo académicos, accesibilidad a la biblioteca virtual, accesos remotos y monitorear el acceso a los equipos de cómputo. • Recibir las tesis digitales de alumnos egresados de la universidad de pregrado y posgrado, para depósito en el Repositorio Institucional. • Orientación a usuarios por medio de talleres para el desarrollo de habilidades informáticas.
Personal bibliotecario Catalogador Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar las actividades de proceso físico, catalogación, clasificación, asignación de encabezamiento de materia y elaborar lista de envío.
Personal del área de Desarrollo de Colecciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar material adquirido por compra y donación para las 14 bibliotecas de la Universidad.
Personal responsable de Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir material procesado, cotejar y validar lista de envío.
Personal bibliotecario de atención al público	<ul style="list-style-type: none"> • Atender la demanda de los servicios de los usuarios. • Mantener organizadas las colecciones.
Personal de los Centro de Cómputo	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer los servicios, orientar y facilitar los accesos a los equipos de cómputo, a los usuarios de la comunidad universitaria.
Personal de enlace con la Unidad Académica	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar de acuerdo a los planes de estudio y ha recomendaciones de organismos evaluadores bibliografía básica y complementaria actualizada, una lista de títulos que se requieren para los programas educativos.
Personal de Compra y Licitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar la adquisición de acervos para las bibliotecas.

3. Documentos de regulación externa e interna.

- Ley Orgánica de la UNICACH, vigente.
- Estatuto General de la UNICACH, vigente
- Plan de Desarrollo Institucional 2025-2029.
- Ley General de Educación Superior, abril 2021.
- Política Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior, diciembre 2022.
- Marco General del Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior, agosto 2023.
- Ley General de Archivos. Ref. enero 2023.
- Ley General de Archivos del Estado de Chiapas, agosto 2020.
- Norma Internacional ISO 9001:2015.
- Norma Internacional ISO 21001:2025.
- Reglamento General del Sistema Bibliotecario y de Información de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.



- Reglamento Interior para Usuarios de los Servicios de la Bibliotecas de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.
- Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCAA2).
- Lineamientos Administrativos para la operación de salas de cómputo.
- Lineamientos técnicos para el Repositorio Nacional y los Repositorios Institucionales.
- Lista de Encabezamientos de Materiales para Bibliotecas, 3ª Edición, Santa Fe de Bogotá, Colombia, Rojas Heber Hard, 2 Vol.
- Tablas de Código de Autor de Charles A. Cutter.
- MARC 21 en Línea.
- Sistema de Clasificación Decimal Dewey edición 22,4 Vol.
- Norma del Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios CONPAB.

4. Procedimiento.

Solicitud de Acervos.

El personal de enlace de la biblioteca de cada Unidad Académica elaboran las listas de los títulos de libros, revistas y audiovisuales, que se requieren para cada programa educativo de acuerdo a las unidades de aprendizaje a que corresponden y envía la solicitud de acervos mediante correo electrónico institucional al Departamento de Procesos Técnicos, dentro de la fecha programada para su recepción.

Análisis de Solicitud de Acervos. El personal del Departamento de Procesos Técnicos, revisa los títulos con las existencias en la base de datos del Sistema Integral del Centro Universitario de Información y Documentación (SICUID), para no repetir títulos y optimizar el recurso presupuestal; en todo momento se establece contacto con el enlace de biblioteca de la Unidad Académica, y se realizan aclaraciones mediante correo electrónico institucional. Una vez depurada la lista se solicita a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales para que a través del Departamento de Compras y Licitaciones se realice la adquisición del acervo.

Recepción de material. El personal del área de Desarrollo de Colecciones del Departamento de Procesos Técnicos recibe el material adquirido; que viene listado en la factura, al momento de la recepción de los materiales, se tendrá especial cuidado en verificar que el material físico, títulos, precios, cantidad y descripción sean los de la factura, los correctos y los requeridos en la solicitud de compra. El material de donación se coteja con documento, verificando coincida toda la información con el material físico.

Validación de factura del área de Desarrollo de Colecciones. Después de recepcionar y cotejar que los materiales recibidos y la información de la factura coincide con la solicitud de compra. El personal del área de Desarrollo de Colecciones del Departamento de Procesos Técnicos valida la factura con sello y envía a la Dirección del CUID para visto bueno.



Validación de factura por el Director del CUID. Una vez verificada la factura y los materiales, el director valida mediante firma autógrafa.

Organización del material. El personal del Área de Desarrollo de Colecciones del Departamento de Procesos Técnicos organiza y distribuye el material de acuerdo a la factura por compra y/o el documento de donación al personal del Área de Catalogación.

Catalogación.

Primera etapa del proceso físico. El personal Bibliotecario Catalogador Analista, pega cinta magnética, imprime sello institucional en cantos y página interior del material, imprime el folio consecutivo en el listado de número de adquisición, enfrente de la página legal del material.

Búsqueda del material en el catálogo del SICUID. El personal Bibliotecario Catalogador Analista revisa la base de datos del SICUID, en busca de contenidos idénticos del material (título, autor, año de edición, editorial, número de páginas, ISBN).

Búsqueda y verificación del material en bases de datos remotas. El personal Bibliotecario Catalogador Analista revisa los contenidos del material en catálogos remotos de otras universidades o instituciones para crear y/o completar el registro del SICUID.

Análisis temático y clasificación. El personal Bibliotecario Catalogador Analista investiga y determina la asignatura topográfica y temas, de acuerdo al Sistema de Clasificación Decimal Dewey y encabezamientos de materia conforme al contenido.

Creación de un nuevo registro en el SICUID. El personal Bibliotecario Catalogador Analista crea un nuevo número de ficha, normalizando las etiquetas del registro en el SICUID. En caso de coincidir totalmente el contenido de un registro la ficha se duplica.

Catalogación en el SICUID. El personal Bibliotecario Catalogador Analista captura la información del material en el formato MARC21 requeridas por el sistema SICUID.

Adicionar ejemplares al registro. El personal Bibliotecario Catalogador Analista adiciona los ejemplares existentes al registro. En caso de coincidir totalmente el contenido del material, se adicionan los números de adquisición al mismo número de registro.

Elaboración de lista de envío de material bibliográfico y documental. El personal Bibliotecario Catalogador Analista captura la lista de envío con los números de adquisición del material que será enviada a las diferentes bibliotecas.



Segunda Etapa del Proceso Físico. El personal Bibliotecario Catalogador Analista imprime las etiquetas del material que ha sido procesado en el sistema SICUID y se colocan en el lomo del material, protegiendo estas etiquetas con cinta para libros.

Control de la calidad del material procesado. Una vez que el personal Bibliotecario Catalogador Analista procesa un lote de libros y emite su reporte, solicita a un compañero o compañera que evalúe su trabajo, a través de la revisión de un formato denominado Control de la Calidad del Material Procesado, esto se valida con nombre y firma. En caso de que exista alguna observación se le comunicará al compañero o compañera para que realice una acción inmediata.

Validación de listas de envío. La Jefa del Departamento de Procesos Técnicos revisa que coincida la cantidad de material procesado con el formato de la lista de envío y lo valida con la firma.

Envía lista y material procesado. La Jefa del Departamento de Procesos Técnicos informa al Departamento de Servicios Bibliotecarios que tienen material procesado para la biblioteca de Ciudad Universitaria y Campus, y se entrega el material; así mismo a través del correo institucional se informa a quienes son responsables de las bibliotecas de las subsedes que hay material procesado para su biblioteca a disposición. Cabe señalar que es responsabilidad de los Coordinadores de las subsedes el traslado del material.

Recepción de material procesado. El personal del Departamento de Servicios Bibliotecarios, recibe material previamente procesado para ponerlo a disposición de los usuarios de la biblioteca.

Servicio de orientación y consulta. El personal bibliotecario orienta a los usuarios de forma personalizada para la búsqueda y recuperación de la información. Le informa de las colecciones que la biblioteca tiene a su disposición, como están organizadas y cuales son de estantería abierta y cerrada, y en qué formato se encuentran disponibles, estos pueden ser impresos o electrónicos; además de la existencia del servicio de catálogo en línea denominado Catálogo Público de Acceso en Línea (OPAC) y la plataforma e-Libro

Servicios en línea. Los servicios que se atienden en esta modalidad son las emisiones de **Constancias de no adeudo** para los programas educativos de las subsedes que no tienen bibliotecarios, el servicio se brinda a través de un formulario en **google docs** dispuesto en la página cuid.unicach.mx, otro servicio que ofrece la biblioteca en la misma modalidad para las subsedes, son las capacitaciones para el uso de las bases de datos, repositorio institucional, biblioteca virtual, uso de la plataforma e-Libro, norma APA7.



Servicio de libros electrónicos. Con la finalidad de permitir el acceso a la información digital a quienes hacen uso de los servicios de la biblioteca, en la página cuid.unicach.mx se implementa el servicio de la plataforma e-Libro, con más de 184,900 títulos, con esta plataforma es posible consultar el acervo "on-line" o "fuera de línea" y descargar los títulos por temas o en su totalidad. De esta manera, la biblioteca proporciona a la comunidad universitaria una alternativa de acceso a servicios especializados, como una forma de llevar a quien lo solicite información actualizada, previamente validada, organizada y de fácil acceso.

Servicio de Catálogo en Línea (Online Public Access Catalog, OPAC). Quien haga uso de las pantallas electrónicas de búsqueda ubicadas en las áreas comunes de las bibliotecas, introduce datos del autor, título o tema. El sistema despliega una lista de resultados por bloques. Posteriormente se selecciona la obra para ver los datos de la ficha y la disponibilidad de ejemplares en la estantería. Anota la clasificación y procede a su localización.

Localización de la obra. Mediante los módulos de atención ubicados en las áreas comunes de la biblioteca, personal bibliotecario indica a quien está solicitando dónde localizar la obra dentro de la estantería, recomendando hacer uso adecuado del mobiliario y del acervo.

Consulta en sala. Los usuarios (alumnos, docentes, investigadores, personal administrativo y público en general) podrán hacer uso de los acervos u obras en forma inmediata dentro de las instalaciones de la biblioteca, organizados de acuerdo al Sistema de Clasificación Decimal Melvil Dewey, indicados con letreros de ubicación.

El personal bibliotecario indica a los usuarios que al terminar el uso de la obra deberá colocarla en los carritos de devolución que se encuentran colocados estratégicamente en las áreas de servicio. El personal bibliotecario captura los números de adquisición de los ejemplares depositados en los carritos para generar estadísticas del uso de las colecciones.

Préstamo de materiales bibliográficos y equipos de cómputo a la comunidad universitaria UNICACH

Para efectos de la calidad en los servicios en el CUID, se menciona en este documento a las o los usuarios de la siguiente manera: "a quien lo solicite", señalando que deberán ser estudiantes, docentes e investigadores con credencial vigente y no están dentro de ninguna sanción del reglamento.

Sin incluir el préstamo en sala, el usuario podrá realizar préstamos de las obras que requiera fuera de las instalaciones del CUID, o bien cuando el acervo se encuentre dispuesto en estantería cerrada, siempre que mantenga vigente su relación de



estudiante, docente, del área de investigación o administrativo, presentando identificación oficial emitida por la UNICACH. Este trámite es de manera personal y quien lo solicite no deberá tener préstamos vencidos, ni estar dentro de las sanciones de los servicios que ofrece el CUID.

El personal bibliotecario identifica a quien lo solicite en el sistema, captura el número de adquisición del ejemplar para verificar los datos de la obra, si está sujeta a préstamo y si corresponde a la petición de quien solicita. Se asigna el ejemplar dependiendo la modalidad de préstamo y recibirá la notificación electrónica a su correo institucional denominado "Comprobante de Préstamo".

Las modalidades de préstamo de materiales que la biblioteca otorga son:

Préstamo en sala. Este servicio consiste en la consulta de los materiales dentro de las instalaciones de la biblioteca.

Préstamo a domicilio. El usuario puede llevar consigo hasta tres obras distintas, por tres días, con opción a dos renovaciones con un total de nueve días hábiles, los libros de literatura se prestan por diez días hábiles sin derecho a renovación.

Préstamo nocturno. El usuario puede llevar consigo el ejemplar número uno en la última hora de servicio, para entregar durante la primera hora del día laboral siguiente.

Préstamo por hora. El usuario puede llevarse consigo ejemplares, sin que se exceda más de dos horas. Las condiciones del servicio (periodo de préstamo, cantidad de devoluciones, sanciones, préstamo ejemplar único, etc.) se establecen en el sistema SICUID.

Devolución. El usuario presenta la obra en el módulo de circulación, el bibliotecario registra la operación de devolución, y el usuario recibirá la notificación electrónica a su correo institucional, denominado "Comprobante de Devolución".

Sanción por entrega extemporánea. Cuando el usuario excede el tiempo de préstamo establecido según la modalidad, será sancionado con la multa vigente por día y al momento de hacer entrega en el módulo de préstamo, recibe la orden de pago que deberá cubrir depositando en caja general de la universidad. Con su comprobante de pago se realiza la operación de devolución recibe la notificación electrónica a su correo institucional, denominado "Comprobante de Pago de Multa". Si el usuario no realiza los pagos, el préstamo de acervos no podrá ser proporcionado y únicamente podrá hacer uso de los acervos en los espacios designados para la biblioteca.



Renovación en línea. Los usuarios podrán realizar en el sitio de internet <https://siii.unicach.mx/scuidusuarios/> la renovación de las obras que tenga en préstamo y recibe la notificación electrónica a su correo institucional, denominado "Comprobante de Renovación en Línea". Quien no desee utilizar esta opción puede hacerlo presentándose al mostrador de circulación en la biblioteca de manera presencial. El usuario podrá renovar las obras por dos ocasiones, con un total de nueve días hábiles para su préstamo.

En caso que el acervo u obra a renovar tenga algún recargo, el usuario deberá acudir a la biblioteca para realizar la renovación previo pago de la multa.

Préstamo de equipos de cómputo

El usuario puede acceder al uso de un equipo de cómputo por un tiempo limitado en las instalaciones de los Centros de Cómputo Académico del Centro Universitario de Información y Documentación de Ciudad Universitaria y Campus Universitario de Tuxtla Gutiérrez; siempre que mantenga vigente su matrícula o adscripción de estudiante, docente, del área de investigación o administrativo, emitida por la UNICACH. Este trámite es de manera personal y quien lo solicite no deberá estar dentro de las sanciones de los servicios que ofrece el CUID.

El personal identifica y captura el número de matrícula para verificar los datos del usuario dentro del Sistema del CUID, verifica y se asegura si existe disponibilidad de equipo sujeto a préstamo y si corresponde a la petición de quien solicita, se asigna el equipo y sala de cómputo y queda registrado en la plataforma del sistema del CUID.

Devolución de equipo. Cuando el usuario termina de hacer uso del equipo de cómputo, debe notificar al personal, la devolución del préstamo para darle de baja en el registro.

Entrega de ejemplares de tesis al CUID

Los tesisas enviarán al CUID su documento recepcional en modalidad de pregrado o posgrado completando un formulario vía **google docs** dispuesto en la página cuid.unicach.mx

Personal autorizado por el Jefe de departamento de Servicios Informáticos, valida el registro enviado por el solicitante y realiza el depósito del recurso de información en el repositorio institucional.

El Jefe de Departamento de Servicios Informáticos expide la constancia de entrega de documento recepcional y lo envía por medio de correo institucional.



Servicio de talleres de estrategias de búsqueda de información.

El Departamento de Servicios Informáticos, ofrece talleres a la comunidad universitaria, de forma personalizada para la búsqueda y recuperación de la información en formato electrónico de la Biblioteca Virtual en nivel básico o avanzado. Para ello la facultad, coordinación o docente realiza la solicitud al Departamento de Servicios Informáticos, por medio del correo electrónico bibliotecavirtual@unicach.mx, propone el horario y día para llevar a cabo el taller, el departamento agenda el taller y a su vez solicita un listado con los correos electrónicos de los usuarios para confirmar asistencia y registrarlos en la plataforma de acceso remoto de la biblioteca virtual Unicach. El taller se lleva a cabo en el día y horario indicado en formato presencial o vía webinar, la duración puede variar de una hora o dos dependiendo el nivel especificado.

5. Control de cambios

Revisión	Descripción de los cambios	Actualizó información	Fecha de emisión
Norma ISO 9001:2008	Procedimiento nuevo.	Lic. Fátima Dávila Galdámez Lic. Mario Toledo Peña	Mayo de 2010
Norma ISO 9001:2015	transición a la Norma ISO 9001:2015	Lic. Fátima Dávila Galdámez Lic. Mario Toledo Peña	Agosto de 2018
1	Implementación de la norma ISO 21001:2025. Actualización de la imagen Institucional y de la estructura de las autoridades. Armonización con la Ley General de Educación Superior y el SEAES. Se actualizan las partes interesadas con lenguaje de inclusión que promuevan el sentido de pertenencia y de inserción, cambios en las actividades del Proceso y de documentos de regulación interna y externa. Cambio de nombre a "Servicios Bibliotecarios y de información" para agregar las actividades relacionadas al Departamento de Servicios Informáticos.	Mtro. Luis Felipe Martínez Gordillo Lic. Fátima Dávila Galdámez Lic. Mario Toledo Peña Ing. Jorge Alberto Ramírez Marín	19 de febrero de 2026.

[Handwritten signature]

6. Control de salidas no conforme.

Los Jefes de Departamento de Procesos Técnicos, Servicios Bibliotecarios y Servicios Informáticos, en coordinación con el personal Bibliotecario Catalogador Analista y quienes son responsables de los servicios en biblioteca y centros de cómputo, deberán identificar y controlar las salidas que no sean conformes, para prevenir su uso o entrega no intencionada.

El Director del CUID, tomará las acciones adecuadas (correcciones), basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad del producto y servicios. Aplicable también en lo detectado después de la entrega y/o provisión de los productos o servicios.

[Handwritten signature]



7. Evaluación y medición.

Indicador cuantitativo:

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula	Periodicidad	Meta
Número de materiales procesados (NMP)	Materiales documental o audiovisual	$NMP = \frac{\text{Número de material procesado}}{\text{Personal bibliotecario catalogador analista}}$	Mensual	85%

Indicador cualitativo:

Nombre del indicador	Unidad de medida	Fórmula	Periodicidad	Meta
Calidad del servicio otorgado a los usuarios de la biblioteca y centros de cómputo (CSOUBCC)	Servicio evaluado	$CSOUBCC = \frac{\text{Total de servicios evaluados con excelente o bueno}}{\text{Total de usuarios}} * 100$	Anual	85 %

Encuestas de servicios:

Nombre del instrumento	Unidad de medida	Periodicidad
Encuesta de satisfacción de usuarios de la biblioteca y centros de cómputo	Servicio evaluado	Anual

Indicadores del PDI:

<p>Eje Estratégico: 5.1. Educación con excelencia, equidad, inclusión e interculturalidad</p> <p>Objetivo estratégico: 5.1.1. Impulsar la excelencia educativa, mediante el fortalecimiento de la docencia, la calidad de los programas educativos y de la gestión institucional con visión científica, tecnológica, innovadora, humanista e internacional e impulso a la cultura de la evaluación, que contribuya a la formación integral del estudiante.</p> <p>Meta 5.1.1.5. Fortalecer los procesos de formación del personal académico y administrativo para identificar y promover buenas prácticas en concordancia con los mecanismos de evaluación nacionales e internacionales.</p> <p>Estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> —Promover actividades de formación dirigidas al personal directivo y operativo. —Evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad para identificar las fortalezas y áreas de mejora. —Integrar nuevos procedimientos documentados con base en las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 al Sistema de Gestión de Calidad Institucional. <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de acciones realizadas para el fortalecimiento de la gestión académica y administrativa.
<p>Objetivo estratégico 5.3.4. Fortalecer la comunicación estratégica y difusión de la UNICACH.</p> <p>• Meta 5.3.4.1. Incrementar el alcance y la efectividad de la comunicación institucional de la UNICACH en medios de comunicación, redes sociales e internet.</p> <p>Estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> —Diseñar e implementar una campaña de comunicación institucional multicanal (redes sociales, medios tradicionales, plataformas digitales, eventos) que destaque la historia, los valores, los logros y el impacto social de la UNICACH. <p>Indicador 5.3.4. Fortalecer la comunicación estratégica y difusión de la UNICACH</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alcance mensual de publicaciones en redes sociales oficiales.
<p>Eje estratégico: 5.6. Gobernanza universitaria para el fortalecimiento institucional</p> <p>Objetivo estratégico: 5.6.1. Fortalecer la gobernanza universitaria mediante la actualización del marco normativo, el impulso a la transparencia, la participación democrática y la toma de decisiones colegiada y eficiente.</p> <p>Meta 5.6.1.1. Actualizar los ordenamientos normativos universitarios prioritarios, asegurando su armonización con la legislación nacional y los principios de buen gobierno universitario.</p> <p>Estrategias: Elaborar y socializar propuestas de actualización del Estatuto General, reglamentos internos y otras normas</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de instrumentos normativos revisados y armonizados
<p>Objetivo estratégico: 5.6.2. Fortalecer la infraestructura y los recursos tecnológicos en todos los espacios universitarios, asegurando condiciones dignas, equitativas y funcionales para el desarrollo académico, la investigación y la gestión.</p> <p>Meta 5.6.2.1. Garantizar que las unidades académicas cuenten con espacios físicos adecuados y equipamiento tecnológico básico.</p> <p>Estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Modernizar el equipamiento tecnológico para docencia, investigación y administración. <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de equipos tecnológicos (computadoras, proyectores, etc.) disponibles por estudiante y docente. • Porcentaje de estudiantes y docentes que expresan satisfacción con las condiciones de las instalaciones.



Criterios e indicadores del SEAES:

Procedimiento	Nivel de cumplimiento de SEAES											
	Ámbitos					Criterios						
	Formación Profesional de los Estudiantes	Profesionalización de la Docencia	Programas Educativos de TSU y Licenciatura	Programas de Investigación y Posgrado	Instituciones de Educación Superior	Compromiso con la Responsabilidad Social	Equidad Social y de Género	Inclusión	Vanguardia	Excelencia	Innovación Social	Interculturalidad
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X

8. Control y disposición de registros.

Nombre del formato	Conservación		Características del registro			Control del Registro (No. de revisión)	Usuario que captura los datos	Disposición	
	Área responsable de retener el registro	Tiempo de retención en archivo de trámite	Captura de datos (Word, Excel, SIIA)	Valoración documental					
				Legal	Fiscal/contable				Adtvo.
Listado de número de adquisición	Departamento de Procesos Técnicos	2 años	Word			✓	R1	Bibliotecario Catalogador Analista	
Lista de Envío		5 años	Sistema SICUID	✓		✓	R1	Bibliotecario Catalogador Analista	
Control de material procesado		1 año	Excel			✓	R1	Bibliotecario Catalogador Analista	
Control de la calidad del material procesado		5 años	Word			✓	R1	Bibliotecario Catalogador Analista	
Solicitud de acervos		2 años	Excel			✓	R1	Unidades Académicas	
Comprobante de préstamo	Departamento de Servicios Bibliotecarios	1 año	Sistema SICUID			✓	R1	Bibliotecario	
Comprobante de devolución		1 año	Sistema SICUID			✓	R1	Bibliotecario	
Comprobante de renovación		1 año	Sistema SICUID			✓	R1	Bibliotecario	
Comprobante de pago con multa		1 año	Sistema SICUID			✓	R1	Bibliotecario	
Reporte de préstamo a domicilio		1 año	Sistema SICUID			✓	R1	Jefe de Departamento de Servicios Bibliotecarios	
Encuesta de servicio		1 año	Manual			✓	R1	Usuario	
Renovación en línea		1 año	Sistema SICUID			✓	R1	Usuario	
Reporte de Tesis recibidas / procesadas	Departamento de Servicios Informáticos	1 año	Excel			✓	R1	Jefe de departamento de Servicios Informáticos	
Reporte de préstamos de equipos de cómputo		1 año	Sistema SICUID			✓	R1	Jefe de departamento de Servicios Informáticos	

La disposición documental será gestionada a través de los procesos que determina el Sistema Institucional de Gestión Archivística.

[Handwritten signatures and initials]



9. Glosario.

Acervo u obra: Colección de libros, publicaciones periódicas y otros recursos informativos, que han sido adquiridos por una biblioteca universitaria o especializada para disponerlos al servicio de una comunidad.

Base de datos: Colección de registros, almacenados en soporte electrónico, y ordenados de tal manera que pueden ser recuperados automáticamente por Sistemas computarizados.

Base de datos remota (OPAC, Online Public Access Catalog): Colección de registros, almacenados en soporte electrónico, y ordenados de tal manera que pueden ser recuperados automáticamente por sistemas computarizados.

Biblioteca: Institución donde se seleccionan, adquieren, organizan, difunden y conservan grupos de materiales bibliográficos, de cualquier formato o soporte, con la finalidad de proporcionarlos en préstamo con fines educativos, culturales, de investigación y esparcimiento.

Catalogador Analista: Es la persona que procesa técnicamente el material bibliográfico y documental, con base en la norma internacional y políticas bibliotecológicas.

Catálogo: Es un programa informático que permite registrar los materiales de la biblioteca el cual se puede presentar por orden alfabético, nombre del autor, título, clasificación o temas. En él aparecen registrados libros, revistas, discos compactos, etc. y todo el material documental de la biblioteca. Este se encuentra en formato estandarizado internacional que facilita el intercambio y recuperación de la información.

Clasificación DEWEY (edición 22): Es un sistema para organizar un universo de elementos o ítems, ya sean objetos, conceptos y registros. El Sistema de Clasificación Decimal Dewey es uno de los sistemas de clasificación de bibliotecas. Fue desarrollado por Melvil Dewey, un bibliotecario del Amherst College en Massachusetts, Estados Unidos, en 1876.

Comprobante: Documento que obtiene el usuario al momento de realizar un préstamo a domicilio, realizar una devolución, renovación o pago de multa.

Constancia de No Adeudo: Documento oficial que libera al usuario de adeudos en biblioteca.

Cutter: Tabla de Códigos alfanuméricos a los apellidos de los autores desarrollado por Charles Ammi Cutter.

Donación: Práctica común en las bibliotecas que permite que particulares o instituciones entreguen de manera gratuita materiales bibliográficos o documentales, los cuales deben ser adecuados a los intereses académicos y de investigación de la biblioteca beneficiaria.

ESU: Encuesta de Satisfacción de Usuarios.

Estantería abierta: Disposición de las colecciones con libre acceso.

Estantería cerrada: Disposición de las colecciones en estantería ubicada en recintos cerrados, con acceso restringido a los usuarios.



ISBN: Siglas en inglés del Número Estándar Internacional del libro (International Standard Book Number).

Ítem: Documento o conjunto de documentos en cualquier forma física, publicado, impreso o tratado como una entidad y que como tal constituye la base de una sola descripción bibliográfica.

LEMB: Lista de Encabezamiento de Materias para Bibliotecas.

Libro Electrónico: Es la publicación electrónica o digital de un libro.

Notificación electrónica: Correo enviado a quien lo solicite, cuando realiza una operación de préstamo en cualquiera de sus modalidades y que tiene las variantes de: Préstamo, Devolución, Renovación o Pago de multa.

OPAC: Online Public Access Catalog (Catálogo en Línea de Acceso Público).

RCAA: Reglas de Catalogación Angloamericanas.

Repositorio Institucional: Es una plataforma digital para organizar, almacenar, preservar y difundir la producción intelectual y académica de una institución, como investigaciones, tesis, artículos y documentos.

RPD: Reporte de Préstamo a Domicilio.

Servicios: Conjunto de beneficios sistematizados que otorga una biblioteca, ya sea a una comunidad o a una persona en particular, para la búsqueda, localización, recuperación y uso de información, independientemente del formato o soporte en que se encuentre.

SICUID: Sistema Integral del Centro Universitario de Información y Documentación.

Tarjeta de Préstamo: Es un documento que avala a quien lo solicite llevarse el libro a domicilio; en ella se encuentra la información propia del libro y los datos de la persona beneficiada.

Temas o encabezamiento de materia: Es un sistema para organizar un universo de elementos o ítems, ya sean objetos, conceptos y registros.

Usuario: Persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación o archivo.

Usuarios externos: Las personas que solicitan los servicios bibliotecarios y que no sean considerados como usuarios internos de la UNICACH.

Usuarios internos: Los alumnos y alumnas matriculados, docentes, investigadores e investigadoras, directivos y directivas, funcionarios y personal administrativo de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.



10. Anexos.

- 1.- Diagrama de flujo del procedimiento "Servicios Bibliotecarios y de Información"
- 2.- Enfoque a procesos.
- 3.- Gestión de Riesgos y oportunidades.

11. Revisión y aprobación

Revisión

Lic. Fátima Dávila Galdámez
Jefa del Departamento de Procesos
Técnicos

Aprobación

Mtro. Luis Felipe Martínez Gordillo
Director del Centro Universitario de
Información y Documentación

Validación

de la Conformidad de los requisitos de la norma ISO
9001:2015 e ISO 21001:2025.

Mtra. Mónica Janneth Estrada González
Directora de Aseguramiento de la
Calidad

Lic. Jorge Alberto Ramírez Marín
Jefe del Departamento de Servicios
Informáticos

Lic. Mario Toledo Peña
Jefe del Departamento de Servicios
Bibliotecarios

Las firmas que anteceden, corresponden a la revisión y aprobación del procedimiento "Servicios Bibliotecarios y de Información" de la Universidad Autónoma de Ciencias y Artes de Chiapas, llevada a cabo el 16 de febrero de 2026.