

Ficha del Procedimiento

Nombre del proceso

Proceso de Gestión de los Servicios Bibliográficos y Archivo

Macroproceso

Misional

Nombre del procedimiento

Procedimiento para Atención a Usuarios de Archivo y Biblioteca Histórica

Inicio

El usuario solicita consultar material histórico de la Biblioteca Armando Olivares (BAO) y/o del Archivo Histórico de la Universidad de Guanajuato (AHUG)

Fin

Se archiva el formato BBA-FO-05 Registro de usuario

Objetivo

Proporcionar a los usuarios los materiales documentales y bibliográficos de carácter histórico que obran bajo resguardo de la Biblioteca Armando Olivares y el Archivo Histórico de la Universidad de Guanajuato.

Áreas involucradas

Secretaría General

Procedimientos con los que interactúa

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
N/A	N/A	N/A

Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Solicitud de consulta o reproducción digital a través del formato BBA-FO-05 Registro de Usuario.	Usuarios del Archivo Histórico de la Universidad de Guanajuato y de la Biblioteca Armando Olivares

Salidas-Clientes/ usuarios

Salidas	Clientes / usuarios
Consulta realizada	Alumnos, profesores, investigadores, trabajadores universitarios y público en general
Imágenes digitales	Alumnos, profesores, investigadores, trabajadores universitarios y público en general

Normativa aplicable Interna

Ley, estatuto, reglamento, lineamiento, acuerdo o política (Institucional aplicables en mi trabajo)

Reglamento de Bienes del Patrimonio Cultural de la Universidad de Guanajuato

Reglamento Académico de la Universidad de Guanajuato

Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato

Normativa aplicable externa	Leyes, políticas, lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo
	Ley de Archivos del Estado de Guanajuato
	Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticos e Históricos
	Ley General de Bienes Nacionales
	Ley Federal de Archivos
	Políticas de Manipulación de los Documentos Históricos - Archivo General de la Nación
	Lineamientos para la Preservación de Acervos Documentales -COTENNDOC - CONAHCYT

Elaboró	Consensuó	Aprobó
Rafael Antonio Ocampo Sánchez	Victoria Elizabeth González Lerma	Miguel Ángel Guzmán López
Guillermo Vázquez Sánchez		
Marina Rodríguez		

Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
1	[Recepcionista]	Brindar la bienvenida al usuario y pregunta por el tema, documento, libro, acervo o colección que requiere consultar.		
2	[Recepcionista]	Si el usuario ya cuenta con la referencia, título, denominación o clave de clasificación/localización del material que requiere consultar, proceder con la actividad 5 . En caso de que no cuente con ninguno de estos elementos continuar con la actividad 3 .		
3	[Recepcionista]	Solicitar al usuario revisar las bases de datos y catálogos disponibles en los módulos de consulta y proporcionar orientación en caso necesario		
4	[Recepcionista]	Si el usuario localiza los materiales que requiere para su consulta, proceder con la actividad 5 . Si no localiza materiales útiles para su investigación se dará por concluido el procedimiento .		
5	[Recepcionista]	Proporcionar al usuario un formato de solicitud BBA-FO-05 Registro de Usuario.	[BBA-FO-05]	

6	[Usuario]	Registrar sus datos en el formato BBA-FO-05 Registro de Usuario, así como la clave de clasificación o colocación y el fondo, colección, título, tipología, denominación o descripción del material que requiere consultar.	[BBA-FO-05]	
7	[Recepcionista]	Informar al personal correspondiente (AHUG o BAO) que se requiere consultar material de su área.		
8	[Recepcionista]	Solicitar al usuario depositar sus pertenencias en un casillero de resguardo, entregar una identificación vigente y registrar sus datos y hora de ingreso en la libreta de visitas para poder acceder al área de consulta. Enseguida entregar al usuario un gafete de acceso.		
9	[Personal AHUG y BAO]	Saludar amablemente al usuario y revisar el formato BBA-FO-05 Registro de Usuario la parte de descripción y datos de clasificación del material solicitado.	[BBA-FO-05]	
10	[Personal AHUG y BAO]	Proceder a la localización física del material en estantería y áreas de resguardo procurando que esta actividad no exceda los 15 minutos.		
11	[Personal AHUG y BAO]	Colocar el material en la mesa de consulta e informar al usuario sobre las medidas básicas de manipulación/conservación de los libros y documentos históricos, mismas que también se encuentran a la vista en gráficos impresos repartidos en las mesas de consulta.	[BBA-A-01]	
12	[Usuario]	Efectuar la consulta acatando en todo momento las Políticas para el Acceso, Consulta y Reproducción de los Acervos del Archivo Histórico y Biblioteca Armando Olivares BBA-A-01.	[BBA-A-01]	

13	[Personal AHUG y BAO]	<p>¿Se requiere realizar reproducciones digitales del material consultado?</p> <p>No: Al finalizar la consulta, solicitar al usuario evaluar las condiciones del servicio que recibió mediante la encuesta de salida que aparece al reverso del formato BBA-FO-05 Registro de Usuario y proceder con la actividad 26.</p> <p>Sí: Canalizar al usuario con el personal a cargo del servicio, quien deberá continuar con la actividad 14.</p>	[BBA-FO-05]	
14	[Personal a cargo de la reproducción digital]	Solicitar al usuario que realice el llenado de la sección que corresponde a las órdenes de trabajo. En caso necesario, ofrecer orientación para referenciar los materiales correctamente.	[BBA-FO-05]	
15	[Personal a cargo de la reproducción digital]	Revisar las características y cantidad del material a digitalizar e informar al usuario el costo, tiempo y método de entrega para enseguida solicitarle efectuar el pago de un anticipo para generar la orden de trabajo (mínimo 50% del importe total), o bien, el pago total del servicio.	[BBA-A-01] [BBA-FO-05]	
16	[Recepcionista]	Recibir el anticipo o el pago total del servicio y en ambos casos expedir el formato BBA-FO-06 Recibo de Pago.	[BBA-FO-06]	
17	[Personal a cargo de la reproducción digital]	Realizar la reproducción digital conforme a lo descrito en el instructivo BBA-IN-17 Reproducción Digital a través de Escáner Aéreo.		[BBA-IN-17]
18	[Personal a cargo de la reproducción digital]	Al concluir con la orden de trabajo, enviar un correo electrónico a la dirección registrada por el usuario para informarle que su material digital se encuentra listo y preguntarle por la forma de pago de la cantidad remanente, en caso de haberla. Si el usuario ya había cubierto el total del servicio, continuar con la actividad 22.		

19	[Usuario]	Pago en efectivo: proceder conforme a la actividad 20. Si manifiesta que prefiere efectuar el pago por medio electrónico, proceder con la actividad 21.		
20	[Recepcionista]	Recibir el remanente y expide Recibo de Pago BBA -FO-06 por la cantidad correspondiente y proseguir con la actividad 22.	[BBA-FO-06]	
21	[Personal a cargo de la reproducción digital]	Informar al usuario vía correo electrónico sobre el portal institucional de pagos y el mecanismo para efectuarlos.		
22	[Personal a cargo de la reproducción digital]	Recibir confirmación del pago en efectivo por parte de recepcionista o comprobación de pago vía electrónica por parte del usuario.		
23	[Personal a cargo de la reproducción digital]	Remitir mensaje de correo electrónico al usuario con el enlace a la plataforma de almacenamiento y a la carpeta que contiene los materiales solicitados en su orden de trabajo.		
24	[Personal a cargo de la reproducción digital]	Generar y guardar una copia de los archivos digitalizados en el equipo de cómputo o dispositivo de almacenamiento masivo y registrar los detalles del servicio en el formato electrónico BBA-FO-07 Historial de Servicios de Reproducción.	[BBA-FO-07]	
25	[Personal a cargo de la reproducción digital]	Entregar el formato de Registro de Usuario BBA-FO-05 a él/la recepcionista y proceder con la actividad 28.	[BBA-FO-05]	
26	[Recepcionista]	Recoger el gafete y el formato de Registro de Usuario BBA-FO-05 revisando que se encuentre debidamente llenado para enseguida hacer entrega al usuario de su identificación y pertenencias.	[BBA-FO-05]	
27	[Personal AHUG y BAO]	Al término de la consulta, realizar una revisión general del material y a continuación reintegrarlo a su estantería o áreas de resguardo.		

28	[Recepcionista]	Capturar los datos del usuario y de los materiales consultados en el formato electrónico Historial de Servicios de Consulta BBA-FO-28.	[BBA-FO-28]	
29	[Recepcionista]	Al concluir el horario de servicio, entregar al personal de la Biblioteca Armando Olivares los formatos de Registro de Usuario BBA- FO-05 generados durante la jornada.	[BBA-FO-05]	
30	[Personal BAO]	Recibir el (los) formato(s) de Registro de Usuario BBA-FO-05 generados durante la jornada e integrarlos al Archivo de Trámite BAO. Con esta actividad concluye el procedimiento	[BBA-FO-05]	

Información complementaria y definiciones

Características especiales del Archivo Histórico de la Universidad de Guanajuato y Biblioteca Armando Olivares. - Debido a la antigüedad, al valor histórico-patrimonial, así como a la necesidad de preservar las propiedades fisicoquímicas de los materiales bajo su resguardo, ambos espacios difieren en su operación y reglamentación del resto de bibliotecas y archivos universitarios en aspectos importantes como:

a) Inexistencia de préstamo a domicilio; b) Estantería cerrada -el usuario en ninguna circunstancia puede tomar los libros o documentos directamente del mobiliario de resguardo; c) Climatización artificial permanente y d) Condiciones de luminosidad controlada.

Archivo Histórico. - Se define como aquella institución de carácter público o privado que conserva de forma permanente documentación con valor informativo, histórico y cultural.

Biblioteca Histórica. - Conjunto organizado de libros y publicaciones periódicas, así como de otro tipo de documentos que, por su antigüedad, rareza, originalidad y/o excepcionalidad cuentan con un valor científico, artístico, social y cultural.

Escáner aéreo. - Es el dispositivo electrónico utilizado para la digitalización de libros y documentos antiguos mediante un mecanismo de lente rotacional que ayuda a evitar las deformaciones, daños y curvaturas en los materiales a reproducir.

Reproducción digital. - Es el proceso de convertir o codificar en números dígitos datos o informaciones de carácter continuo como, por ejemplo, una imagen fotográfica, un documento o un libro.

Usuario. Para efectos del presente documento se denomina como tal a aquella persona: a) que acude a consultar uno o varios materiales archivísticos o bibliográficos; b) que hace uso del servicio de reproducción digital.

Identificación de la trazabilidad

Por cada servicio de consulta o reproducción proporcionado, se genera un formato impreso BBA-FO-05 Registro de Usuario al cual se asigna un número de folio consecutivo. En este formato el usuario registra: -Nombre, sexo, género, teléfono, correo electrónico; -Fecha del servicio; -Documentos y/o libros consultados; y en su caso, -Materiales reproducidos y folio de control asignado a la orden de trabajo. A su vez, estos datos son registrados en el formato electrónico Historial de Servicios de Consulta BBA-FO-07 lo que permite rastrear los detalles de cada consulta ofrecida a través de un motor de búsqueda simple. Por su parte, la trazabilidad de los servicios de reproducción digital se puede realizar a través del motor de búsqueda simple del formato electrónico Historial de Servicios de Reproducción BBA-FO-07.

Propiedad del cliente

Descripción: Toda información que entrega el cliente o usuario del procedimiento y que es salvaguardada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional.

Documento o bien entregado (Describir el dato personal recabado)	Función del documento
-Datos personales del usuario asentados en el formato BBA -FO-05 Registro de Usuario y registrados en el formato electrónico BBA-FO-28 Historial de servicios de consulta. -Identificación vigente.	Validar la identidad del usuario

Posibles salidas no conformes

Una salida no conforme se refiere a cualquier trámite, servicio o resultado del procedimiento que no cumple las características especificadas.
Nota: Las salidas no conformes serán alineadas al resultado del procedimiento (salidas) y/o al tratamiento final de un riesgo, el área responsable deberá aplicar las medidas de control necesarias para evitar que se presenten; la responsabilidad de las salidas no conformes declaradas no deberá recaer en las personas usuarias, en proveedores o instituciones externas.

Salida	Posible salida no conforme	Medidas de control
--------	----------------------------	--------------------

Consulta realizada	La consulta no se puede desarrollar debido a interrupción del suministro eléctrico en el área de consulta.	Ofrecer al usuario una nueva fecha para acudir a investigar e informarle sobre el servicio de reproducción digital en caso de que tenga alguna dificultad para reprogramar su consulta.
Consulta realizada	El material no se encuentra en condiciones de ser manipulado o consultado por su nivel de deterioro.	Canalizar el material al Área de Restauración y Conservación para su estabilización o intervención y notificar al usuario que se le comunicará vía correo o telefónica la fecha a partir de la cual el material se hallará disponible para la consulta.

Gestión documental institucional (Conservación de producto o servicio)				
Tipo de Documento	Código dentro del SIGPIUG	Nombre	Almacenamiento y preservación (en dónde) / Soporte documental	Tiempo de preservación/ Plazos de conservación (de acuerdo con el CADIDO)
Formato	BBA-FO-28	Historial de servicios de consultas	Electrónico	Permanente
Formato	BBA-FO-07	Historial de servicios de reproducción	Electrónico	Permanente
Anexo	BBA-FO-01	Políticas de acceso a consulta y reproducción CAG	Electrónico	Permanente
Formato	BBA-FO-06	Recibo de pago	Físico	2 años (Archivo de trámite) 3 años (Archivo de concentración)
Formato	BBA-FO-05	Registro de usuario	Físico	2 años (Archivo de trámite) 3 años (Archivo de concentración)