



Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTO:
"Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico"

Hoja: 1 de 8

Fecha de revisión: 26/03/2021

Revisión número: 16

Código: SAD-P13

Fecha de aprobación: 01/10/08

CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

NUMERO DE REVISIÓN	PÁGINA Y/O SECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA	FECHA DE MODIFICACION
01	XIII	Se agregó al apartado descripción del procedimiento el cobro del servicio de fotocopiado e impresión, el cual pasa a ser el punto 11, pasando los anteriores 11 y 12 a ser 12 y 13 y se agrega en los registros el "recibo de pago".	29/10/08
02	IX	Se modificaron los indicadores	27/11/08
02	XIII	Se especificó en el apartado descripción del Procedimiento, en el punto 1, la forma de recepción de la solicitud de servicio	27/11/08
03	III	Se modificó el alcance	20/01/09
03	IX	Se modificaron los indicadores	20/01/09
04	X, XI	Se modificaron los códigos de los formatos y anexos	10/03/09
04	XIII	Se agregó al apartado Descripción del Procedimiento la solicitud de Archivo Histórico, así como el sistema de Digitalización del mismo y las encuestas de satisfacción del cliente, siendo modificados los puntos 6, 8 y 12 respectivamente.	10/03/09
05	Presentación	Se agrega fecha de elaboración.	10/07/2009
05	XI	Se modifica el encabezado del Diagrama	10/07/2009
05	VI	Se modifican las políticas	10/07/2009
06	XIII	Se agrega en el punto 11 del procedimiento el registro de servicios internos, así como la bitácora de servicios internos	5/10/2009
06	XII y XIII	Se modificaron los nombramientos de auxiliar a asistente.	5/10/2009
07		Se cambio responsable del procedimiento	25/01/10
07	X	Se añadió formato para solicitud de Archivo Histórico	25/01/10
08	VII	Se unifican los productos y servicios de	04/03/10



Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTO:
"Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico"

Hoja: 2 de 8

Fecha de revisión: 26/03/2021

Revisión número: 16

Código: SAD-P13

Fecha de aprobación: 01/10/08

		biblioteca, para que solo quede el producto o servicio final.	
09	X	Al informe Mensual de Servicios se le añade el logo del ISO 9001:2008 de la Empresa Certificadora ATR.	25/05/11
10	Presentación del procedimiento, Pag.3	Se cambia el nombre del Proceso "Soporte Administrativo" por Biblioteca y Archivo Histórico"	06/09/11
10	Presentación del procedimiento, Pag.3	Se elimina el Subproceso "Biblioteca y Archivo Histórico"	06/09/11
10	Pag. 4	Se adiciona la Sección VII Bis de "Requisitos"	06/09/11
10	Código de Procedimiento	Se cambia el Código de Procedimiento SAD06P01 por BAH-P01	06/09/11
10	Código del Diagrama de Flujo	Se cambia el Código del Diagrama de Flujo SAD06P01D01 por BAH-P01-D01	06/09/11
10	Código de Formato de Informe Mensual	Se cambia Código de Informe Mensual de Servicios SAD06P01F01 por BAH-P01-F01	06/09/11
10	Código de Registro de Usuarios	Se cambia Código de Registro de Usuarios SAD06P01D01 por BAH-P01-F02	06/09/11
10	Código de Bitácora de Servicios Internos	Se cambia Código de Bitácora de Servicios Internos SAD06P01F03 por BAH-P01-F03	06/09/11
10	Código de Solicitud de Información de Archivo Histórico	Se cambia Código de Solicitud de Información de Archivo Histórico SAD06P01F04 por BAH-P01-F04	06/09/11
10	Se elimina quien elaboro	Queda quien es el responsable del procedimiento y dueño de proceso	06/09/11
11	Presentación del procedimiento, Pag.3	Se cambia en el apartado IV Definiciones de Archivo Histórico en lugar de 40 años por 30 años.	03/08/15
11	Presentación del procedimiento, Pag.3	Se adiciona en el apartado V de Referencia Ley de Acceso a la Información Pública del Estado.	03/08/15
11	Formatos	Se actualiza el logotipo de certificación ATR en los formatos.	03/08/15
12	Código de Procedimiento	Se cambia el Código de Procedimiento BAH-P01 por SAD-P13	12/12/2016



Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTO:
"Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico"

Hoja: 3 de 8

Fecha de revisión: 26/03/2021

Revisión número: 16

Código: SAD-P13

Fecha de aprobación: 01/10/08

12	IX	Se modificaron los indicadores.	12/12/2016
12	X, XI	Se modificaron los códigos de los formatos y anexos	12/12/2016
13	V	Se eliminan los puntos tres y cuatro del apartado V Referencias y se adicionan tres puntos.	15/10/2018
13	VI	Se modifica el tiempo de entrega de documentación histórica.	15/10/2018
13	VII Bis	Se modifican los puntos dos y tres del apartado VII Bis Requisitos.	15/10/2018
13	XII	Se modifica el apartado XII Responsabilidades en el punto de Asistente de Archivo Histórico.	15/10/2018
13	XIII	Se modifica apartado XIII Descripción del Procedimiento en los puntos 7, 8 y 9, y se elimina el punto 12, así como también el apartado del registro del punto 8 y 12. En el apartado de registro en lo correspondiente a formato de informe mensual de servicios se modifica.	15/10/2018
14	V	Se adiciona en el apartado V de Referencia Ley de Archivos para el Estado de Sonora.	23/10/2020
14	VI	Se adiciona en el apartado VI de Políticas un punto.	23/10/2020
15	XIII	En el apartado de registro en lo correspondiente a formato de informe mensual de servicios se modifica, ya que se realiza el informe en el Sistema Automatizado de Control de Registro.	19/11/2020
16	Se modifica la leyenda del pie de página.	Se adiciona y actualiza: Sólo el documento bajo el Resguardo de la Coordinación de Documentos de la Dirección General de Normatividad y Procedimientos Administrativos es considerado original y válido. Una vez impreso o fotocopiado es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez del documento.	26/03/2021

Responsable del Procedimiento

FCA. GUADALUPE OROZCO PÉREZ



PROCEDIMIENTO:
"Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico"

PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCESO: Soporte Administrativo

FECHA DE ELABORACIÓN: 22 de septiembre del 2008

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento de Biblioteca y Archivo Histórico.

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Poner a disposición del Congreso del Estado y del público en general información depositada en la biblioteca legislativa referente al acervo bibliográfico e histórico.

II. APLICACION () GENERAL (X) ESPECIFICA

Departamento de Biblioteca y Archivo Histórico.

III. ALCANCE

Desde que se atiende al usuario y se registra en el sistema hasta que se le entrega la información.

IV. DEFINICIONES

USUARIOS: Persona que acude a la biblioteca solicitando un servicio.

ATENCIÓN: Brindar apoyo de una manera cordial a los usuarios de la Biblioteca y Archivo Histórico.

ARCHIVO HISTORICO: Lugar en el que se encuentran resguardados los documentos que datan de 30 años hacia atrás.

USUARIOS INTERNOS: Servidores Públicos del Congreso del Estado.

USUARIOS EXTERNOS: Publico en general.

V. REFERENCIA

- Ley Orgánica del Poder Legislativo.
- Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Administración, apartado Biblioteca y Archivo Histórico.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.
- Ley General de Archivos
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Sonora.
- Ley de Archivos para el Estado de Sonora.

VI. POLÍTICAS



- El Sistema de Control de Biblioteca se requiere para el registro de usuarios, registro de préstamos y devoluciones, altas y bajas de bibliografía y consulta de bibliografía.
- La entrega de documentación histórica se hará en un plazo de 12 horas hábiles por expediente solicitado, a partir de la fecha de solicitud.
- No se permite introducir o consumir bebidas o comidas.
- No hay préstamos a domicilio a usuarios externos.
- Guardar silencio en el área de consulta.
- En caso de una Contingencia Sanitaria se ofrecerán únicamente los servicios vía digital.

VII. PRODUCTOS

- Información Histórica.
- Información Bibliográfica.
- Información Jurídica.

VII. BIS REQUISITOS

Servicio de información

- Llenar solicitud con datos específicos, cuando se soliciten documentos históricos.
- El expediente histórico se debe encontrar en condiciones óptimas y versión pública.
- La entrega de la información histórica se hará de manera impresa o digital.
- La atención y la información deberá ser amable, clara y oportuna.
- Se brindará en todo momento orientación para la localización de la información.
- Se hará el préstamo de libros sólo al personal del Congreso cuando lo solicite por escrito o verbal y firme de recibido.
- Que el libro se encuentre en existencia.
- Se proporciona el libro en óptimas condiciones para su uso al interior por el tiempo que requiere el usuario
- Las copias e impresiones deberán ser legibles.
- Sólo se fotocopia el material que se encuentra disponible para consulta en la biblioteca
- Se entrega comprobante de pago.

VIII. CLIENTE(S)

- Legisladores y Unidades de Apoyo del Congreso del Estado de Sonora.
- Poder Ejecutivo y sus Dependencias.
- Poder Judicial.
- Usuarios en General.

IX. INDICADORES



Usuarios Conformes / Usuarios atendidos

X. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- SAD-P13-F01: Informe Mensual de Servicios.
- SAD-P13-F02: Registro de Usuarios.
- SAD-P13-F03: Bitácora de Servicios Internos.
- SAD-P13-F04: Solicitud de Información de Archivo Histórico

XI. ANEXOS

SAD-P13-D01: Diagrama de Flujo.

XII. RESPONSABILIDADES

JEFE DEL DEPARTAMENTO: Responsable de verificar que la información proporcionada sea la correcta.

ASISTENTE DE BIBLIOTECA: Responsable de verificar el registro de usuarios y brindar la atención e información requerida.

ASISTENTE DE ARCHIVO HISTORICO: Verificar que todos los documentos se encuentren en cajas de prolipoleneo y resguardar la información.



XIII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de Actividades	Registro
ASISTENTE DE BIBLIOTECA	<p>Inicia.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Atiende al usuario vía telefónica, correo electrónico, y/o personalmente según sea el caso y lo registra en el sistema.2. Se brindan los servicios de Biblioteca o Archivo Histórico, según lo requieran.3. Si requiere información bibliográfica, se brindan los servicios según el usuario lo requiera.4. Instruye al Usuario sobre el manejo del sistema de biblioteca y uso de computadoras.5. Proporciona impresión o copias según sea el caso.6. Si requiere información histórica, se llena la solicitud de archivo histórico y se le informa que se requiere de un plazo de 12 horas hábiles para hacer la búsqueda de la información deseada.	<p>Sistema de Control de Biblioteca</p>
ASISTENTE DE ARCHIVO HISTORICO	<ol style="list-style-type: none">7. Se busca la información histórica en el Sistema Integral de Gestión de Archivos.8. Se revisa el documento localizado y se valora para la entrega en versión pública.9. Se entrega la información solicitada por el usuario según lo solicite ya sea en versión digital o impresa.	<p>Solicitud de Archivo Historico</p>



Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTO:
"Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico"

Hoja: 8 de 8

Fecha de revisión: 26/03/2021

Revisión número: 16

Código: SAD-P13

Fecha de aprobación: 01/10/08

ASISTENTE DE
BIBLIOTECA

JEFE DE
DEPARTAMENTO

10. Se lleva a cabo el cobro correspondiente y en caso de ser servicio interno, se registra en la bitácora.

11. Envía reportes de la información proporcionada.

12. Recibe informes.

Fin.

Recibo de pago
Bitácora de servicio
interno

Formato de informe
mensual de servicios.



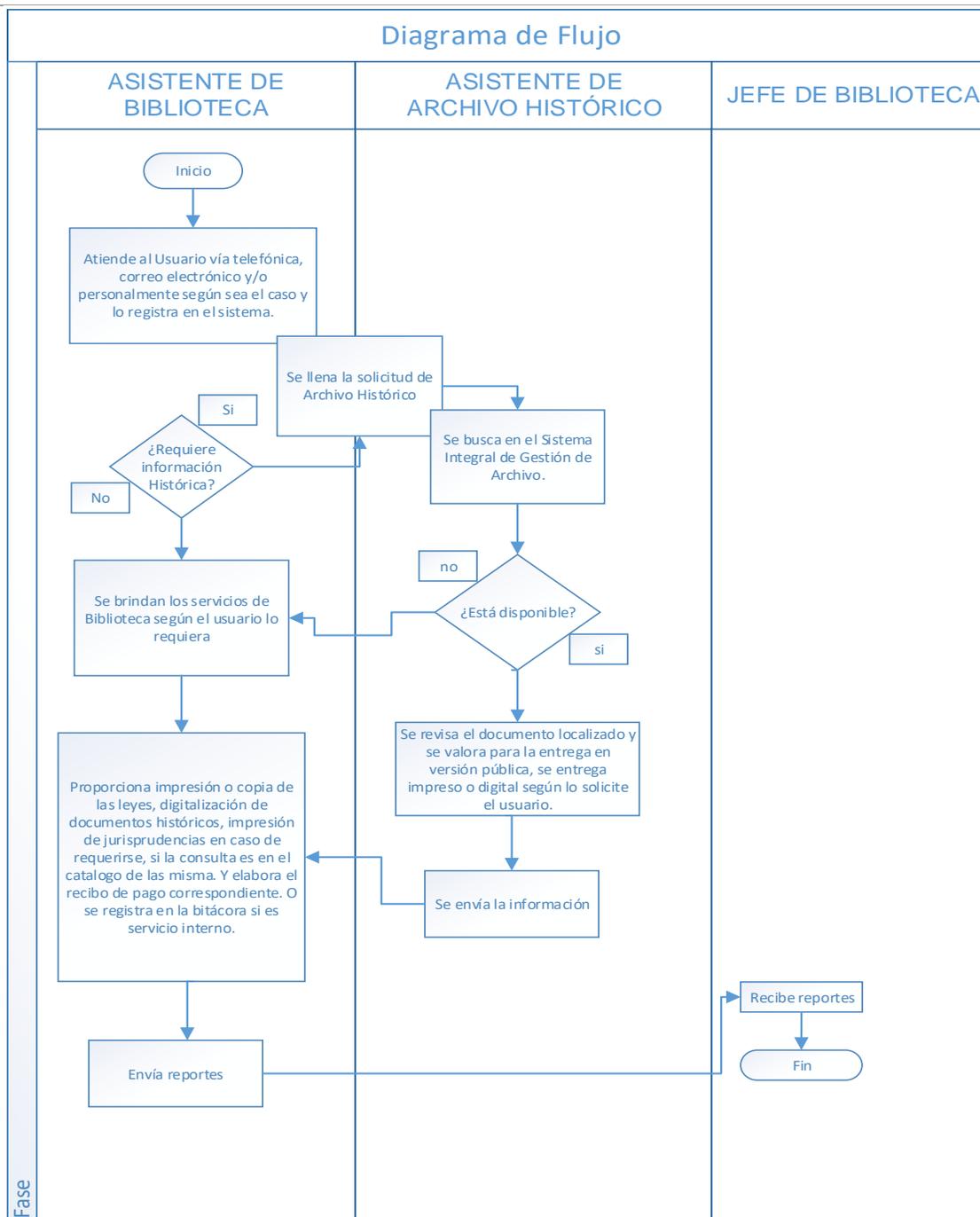
PROCEDIMIENTO:
Servicios Bibliotecarios y de Archivo Histórico

ANEXO

PROCESO: Soporte Administrativo

FECHA DE ELABORACIÓN: Septiembre, 2008

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Biblioteca y Archivo Histórico





Congreso del Estado de Sonora

Oficialía Mayor

Dirección General de Administración

Departamento de Biblioteca y Archivo Histórico



Oficio: BAH/___/20__

Hermosillo, Sonora, a 03 de diciembre de 2019

“2019: Año del Combate a la Corrupción”

David Suilo Orozco
Dirección General de Administración
Presente.-

Adjunto a la presente le envío a Usted, la cantidad de \$--- (SON: ---PESOS 00/100 M.N.), correspondiente a los servicios que ofreció este departamento durante el mes de -- del ----.

REPORTE DE SERVICIOS CORRESPONDIENTES AL MES -----

Cantidad de copias	Total
Cantidad de CDs	
Cantidad de impresiones	
TOTAL NETO	

CANTIDAD	DENOMINACIÓN	TOTAL
	TOTAL	

Sin más por el momento, agradezco la atención brindada al presente y me despido de Usted, quedando a sus apreciables órdenes.

A t e n t a m e n t e

Francisca Guadalupe Orozco Pérez
Jefe del Departamento de Biblioteca y Archivo Histórico

C.c.p. Archivo.



El sistema de Gestión de Calidad del Congreso comprende los siguientes procesos y servicios:
Transparencia e Información Pública (Atención de Solicitudes de Información Pública, Publicación de la Información Pública en el Portal de Transparencia, Publicación de la Información Pública en la Plataforma Nacional de Transparencia), Comunicación Social (Elaboración y Difusión de Boletín Informativo, Soporte Técnico y Productivo), Control Interno (Auditoría Administrativa, Evaluación Financiera, Quejas, Denuncias y Sugerencias, Promoción para DECLARANET), Servicios Administrativos a Legisladores y Personal, Biblioteca y Archivo Histórico, Servicios de Atención Ciudadana, Protección Civil, Soporte y Apoyo de Informática, Coordinación y Apoyo Logístico para Eventos, Divulgación y Atención a Visitas Guiadas
Número de Certificación: ATR0040
Vigencia: 08.11.20
Norma de Referencia: NMX-CC-9001-IMNC-2015

Edificio del Congreso del Estado de Sonora, Tehuantepec y Allende
Col. Las Palmas, C.P. 83270 Hermosillo, Son. Tel. 662-259-6700



Sistema de Gestion de Calidad

Congreso del estado de Sonora

PROCEDIMIENTO:

Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico

FORMATO:

Registro de Usuarios

Fecha de revision:

Revision número:01

Fecha de Revisión: 12/12/2016

Código: SAD-P13-F02

Fecha de Aprobación: 01/10/2008

Nombre	Fecha	Hora
JOSE ANTONIO ROMERO	08/01/2020	11:20 A.M.
REINA LETICIA ROMERO	09/01/2020	12:45 P.M.





Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTO:
"Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico"
Formato: Solicitud de Información de Archivo Histórico

Hoja: 1 de 1

Fecha de revisión: 06/09/11

Revisión número: 01

Código: SAD-P13-F04

Fecha de aprobación: 25/01/10

FAVOR DE DIRIGIR SU SOLICITUD A:

Fca. Guadalupe Orozco Pérez
Jefe del Departamento de Biblioteca y Archivo Histórico.

Bibliotecacongreso@hotmail.com.
Teléfono: 66 22 596700
Tehuantepec y Allende S/N
Hermosillo, Sonora.

Fecha de solicitud: _____

Nombre del solicitante: _____

Correo Electrónico: _____

Teléfono: _____

Asunto: _____

Fecha de Entrega: _____

Forma de Entrega: Impresa _____ Electrónica _____

Usuario Interno: _____

Usuario Externo: _____

Observaciones:

(Notificar al usuario cuando no se localice la información y la causa)

Autorización y Envío

Fecha de confirmación de entrega: _____

Nombre: _____ Firma _____ Nombre: _____ Firma _____

PASOS PARA EL LLENADO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN

- 1.- Ingresar a la Pagina Oficial del H. Congreso del Estado de Sonora www.congresoson.gob.mx.
- 2.- Seleccionar dentro del Menú Izquierdo de Inicio, el icono Archivo Histórico,
- 3.- Una vez abierta la página, seleccionar dentro de la barra central de nueva cuenta el icono, Archivo Histórico,
- 4.- Ingresar la información requerida,
- 5.- Llenar el formato de solicitud,
- 6.- Enviar el formato a la dirección electrónica bibliotecacongreso@hotmail.com y el Departamento de Biblioteca de este Poder Legislativo, atenderá su solicitud,
- 7.- La información solicitada solo tendrá un costo de 30 centavos por hoja siempre y cuando esta sea impresa, digitalizada en sin costo.
8. Horario de atención: de 8:00 a 15:00 hrs.