

Dirección General de Bibliotecas
Coordinación de Servicios al Público
Proceso: Sistema Bibliotecario
Subproceso: Servicios Bibliotecarios

**Procedimiento: Préstamo de recursos documentales en la modalidad de
consulta interna y préstamo a domicilio (DB-SB-P-02)**

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”



EL Z.B.

[Handwritten signature]

CONTENIDO

- I. Descripción
 - Objetivo
 - Alcance
 - Definiciones y terminología
- II. Políticas
- III. Desarrollo
 - Descripción de actividades
 - Diagrama de flujo
- IV. Referencias
- V. Atención a usuarios
- VI. Preguntas frecuentes
- VII. Entradas y salidas
- VIII. Histórico de revisiones
- IX. Firmas de autorización
- X. Anexos



Descripción

Objetivo

Proporcionar a la comunidad universitaria, los recursos documentales requeridos para consulta interna y préstamo a domicilio, con base en la disponibilidad en el catálogo colectivo, en la estantería y en el registro en el módulo de circulación del sistema integral bibliotecario. Así como proporcionar los servicios de consulta interna a la sociedad en general.

Alcance

Aplica al personal que participa en el desarrollo del presente procedimiento en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) Coatzacoalcos, Ixtaczoquitlán, Minatitlán, Poza Rica, Veracruz y Xalapa.

Definiciones y terminología

Aplican las definiciones de la norma ISO 9000 (fundamentos y vocabulario), en la versión aplicable vigente, los términos y abreviaturas contemplados en el Glosario Institucional de Términos UV (UOM-GE-GL-01) así como las siguientes:

Catálogo colectivo. - Instrumento que reúne en un solo orden los registros bibliográficos correspondientes a los acervos de varias bibliotecas.

Consulta interna. - Es el servicio que permite utilizar los recursos documentales que integran el acervo de las bibliotecas y serán utilizados al interior de las mismas, tanto para los usuarios internos como los externos, señalados en el Reglamento General del Sistema Bibliotecario.

ELRB


Módulo de circulación. - Área donde se registra y actualizan los datos del usuario en la biblioteca y se proporciona el servicio de préstamo a domicilio, renovación y devolución de recursos documentales.

Políticas de circulación. - Disposiciones para regular el préstamo a domicilio, tales como: periodo de préstamo de vencimiento, cuotas de adeudo y tipos de recursos documentales.

Préstamo a domicilio. - Préstamo del acervo, que permite al usuario interno hacer uso de los recursos fuera de la biblioteca, por tiempo limitado de acuerdo a las políticas establecidas.

Recursos documentales. - Información registrada en diversos formatos y soportes que integran los acervos bibliotecarios: libros, publicaciones periódicas, tesis, partituras, mapas, grabaciones sonoras, videograbaciones y recursos electrónicos, entre otros.

Renovación. - Al vencimiento del préstamo a domicilio los usuarios internos tienen derecho a renovar el recurso documental de acuerdo a los Políticas de Circulación establecidos por cada biblioteca. Puede realizarse en línea o en el mostrador de circulación.

Renovación automática. - Es el servicio que permite realizar la renovación del recurso documental de forma anticipada en el momento de solicitar el préstamo, al usuario interno

Signatura topográfica. - Clave alfanumérica que codifica divisiones temáticas y de otro tipo, que se estampa en un lugar visible de cada uno de los

Handwritten signature and initials in blue ink, including a large scribble at the bottom and the letters 'R B' at the top.

recursos documentales para hacerlo corresponder con una ubicación específica, a fin de asegurar su pronta localización en el acervo.

Sistema de Gestión Bibliotecaria (SGB). - Grupo de programas informáticos relacionados entre sí que automatizan múltiples operaciones y funciones bibliotecarias (adquisiciones, control publicaciones periódicas, catalogación, circulación, control de autoridades y catálogo colectivo).

Sistema Integral Bibliotecario (SIB). - Es responsable de asegurar la operatividad de los módulos de los sistemas informáticos a su cargo y de la funcionalidad del catálogo colectivo del Sistema Bibliotecario.

I. Políticas

Las declaradas en el Manual de Políticas de la Dirección General de Bibliotecas (DB-GE-M-04).

II. Desarrollo

Descripción de actividades

Director de USBI:

1. Proporciona los recursos y herramientas necesarias para el servicio de consulta interna y del préstamo a domicilio de los recursos documentales.
2. Asegura que los recursos documentales en la estantería estén ordenados por signatura topográfica.
3. Asegura la capacitación del personal bibliotecario para el préstamo a domicilio y consulta interna de los recursos documentales.



4. Revisa y atiende los registros de la Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06) y de Quejas y Sugerencias (DB-SB-F-09).
5. Envía correo electrónico un Informe mensual, a la Dirección General de Bibliotecas con copia a la Coordinación de Servicios al Público, del seguimiento de comunicación con el cliente. Cada solicitud de queja o sugerencia deberá ser documentada y atendida vía correo electrónico, máximo 24 horas en que el cliente la elaboró, y semanalmente los días lunes si son depositadas in situ en la biblioteca.
6. Define los Políticas de Circulación necesarios para proporcionar el préstamo a domicilio, utilizando el formato de Políticas de Circulación (DB-SB-F-10).

Coordinador de Servicios al Público:

7. Revisa formato de Políticas de Circulación (DB-SB-F-10) que envió el Director de la USBI, y solicita al personal del SIB que se programen en el SGB.
8. Informa al Director de la USBI que los Políticas de Circulación han quedado establecidos en el SGB y se publican en el portal de la Dirección General de Bibliotecas.
9. Genera informes estadísticos a la Dirección General de Bibliotecas de los Servicios Bibliotecarios.

Préstamo para consulta interna de recursos documentales

Usuario interno o externo de la USBI:



10.Consulta el catálogo en línea, para identificar los recursos documentales.

11.Acude a la estantería para recuperar los recursos documentales y utilizarlos en la sala de estudio.

12.Solicita apoyo al bibliotecario, cuando no los localiza.

Bibliotecario sección consulta:

13.Orienta y brinda apoyo a los usuarios que lo requieran, en el uso del catálogo en línea y en la recuperación de los recursos documentales en la estantería.

Usuario interno o externo de la USBI:

14.Consulta los recursos documentales en sala, al finalizar los deposita en el carro transportador de libros.

Bibliotecario sección consulta:

15.Integra las estadísticas de consulta interna de recursos documentales, diariamente, utilizando el módulo de estadísticas del SIB.

16.En caso de falla eléctrica o desconexión de la red, registra los recursos documentales utilizados en sala en el formato de Control de Consulta Interna por Falla del Sistema de Gestión Bibliotecaria (DS-SB-F-05). Una vez que se reestablezca la falla eléctrica o desconexión de la red, se procede a su captura en el SGB.

17.Ordena por signatura topográfica los recursos documentales consultados en sala y los integra en la estantería.

Handwritten signature and initials in blue ink.

Préstamo de recursos documentales a domicilio

Usuario interno:

18. Acude al módulo de circulación con su identificación vigente para solicitar el préstamo a domicilio.

Bibliotecario sección préstamo:

19. Conforme a la Guía del Módulo de Circulación del SGB (DB-SB-G-03), verifica el estatus del usuario en el SGB; en caso de que no esté registrado o actualizado, lo da de alta de acuerdo al Reglamento General del Sistema Bibliotecario.

20. Revisa e informa al usuario el estado del recurso documental que solicita llevarse en préstamo a domicilio y procede a cargar el registro de préstamo a domicilio en el SGB de acuerdo a los Políticas de circulación.

21. Activa el servicio de renovación automática a solicitud del usuario.

22. En caso de falla eléctrica o desconexión de la red. Registra los datos del usuario en el formato de Control de Circulación por Falla del Sistema de Gestión Bibliotecaria (DB-SB-F-04). Una vez que se reestablezca la falla eléctrica o desconexión de la red, se procede a su captura en el SGB.

23. Notifica al usuario la fecha de devolución y le entrega los recursos documentales solicitados.

Renovación de Préstamo de recursos documentales

Usuario interno:

B
2
B



24. Ingresa al catálogo colectivo en línea para la renovación de los recursos documentales desde cualquier lugar, o acude al módulo de circulación para ser atendido por un bibliotecario.

Bibliotecario sección préstamo:

25. En caso de atención en el módulo de circulación, conforme a la Guía del Módulo de Circulación del SGB (DB-SB-G-03), verifica el estatus del usuario acuerdo al Reglamento General del Sistema Bibliotecario, en el SGB para proceder con la renovación.

26. Procede a cargar el registro de renovación en el SGB de acuerdo a los Políticas de circulación.

27. En caso de falla de energía o desconexión de la red, registra los datos del usuario en el formato de Control de Circulación por Falla del Sistema de Gestión Bibliotecaria (DB-SB-F-04). Una vez que se reestablezca la falla eléctrica o desconexión de la red, se procede a su captura en el SGB.

28. Notifica al usuario la fecha de devolución y le entrega los recursos documentales solicitados.

Devolución de recursos documentales:

Usuario interno:

29. Acude al módulo de circulación para la devolución de los recursos documentales.

Bibliotecario sección préstamo:

30. Revisa el estado de los recursos documentales en devolución; en caso de que presente algún deterioro turna a la autoridad competente, para que se aplique el reglamento correspondiente.

[Handwritten signature and initials]

31. Conforme a la Guía del Módulo de Circulación del SGB (DB-SB-G-03), descarga los registros de préstamo de los recursos documentales del SGB. En caso de falla de energía o desconexión de la red, registra los datos del usuario en el formato de Control de Circulación por Falla del Sistema de Gestión Bibliotecaria (DB-SB-F-04). Una vez que se reestablezca, se procede a su captura en el SGB.
32. Indica al usuario que deposite el recurso documental en el carro transportador de libros, del área correspondiente.

Bibliotecario sección consulta:

33. Ordena por signatura topográfica los recursos documentales y los integra en la estantería.

Director de USBI:

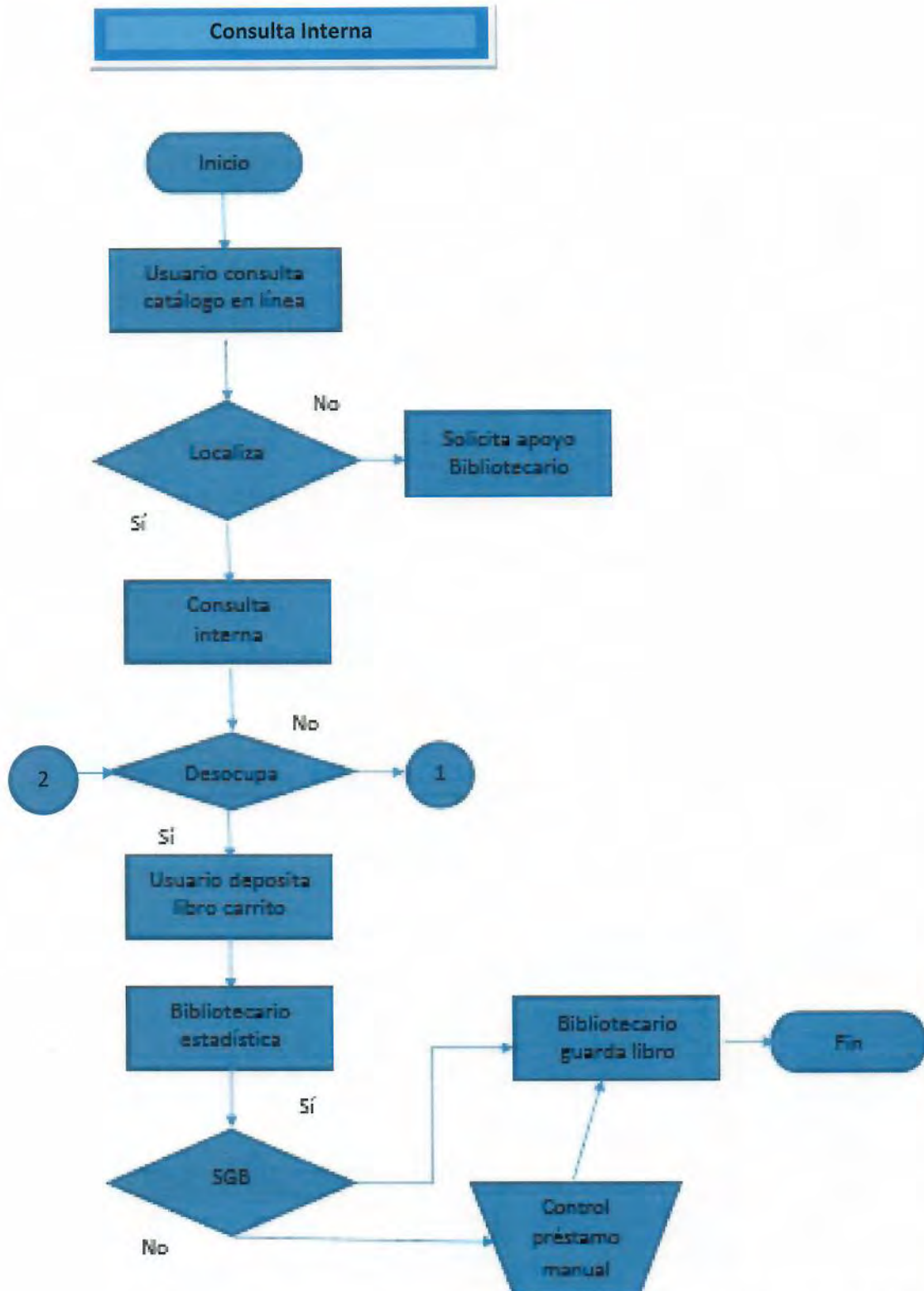
34. Solicita al personal del SIB, la estadística mensual de consulta interna y de préstamo a domicilio.
35. Integra la información estadística y la captura en el Módulo de Estadísticas Mensuales: <https://catbiblio.uv.mx/mensuales/login.php>, dentro de los primeros diez días de cada mes

Coordinador de Servicios al Público:

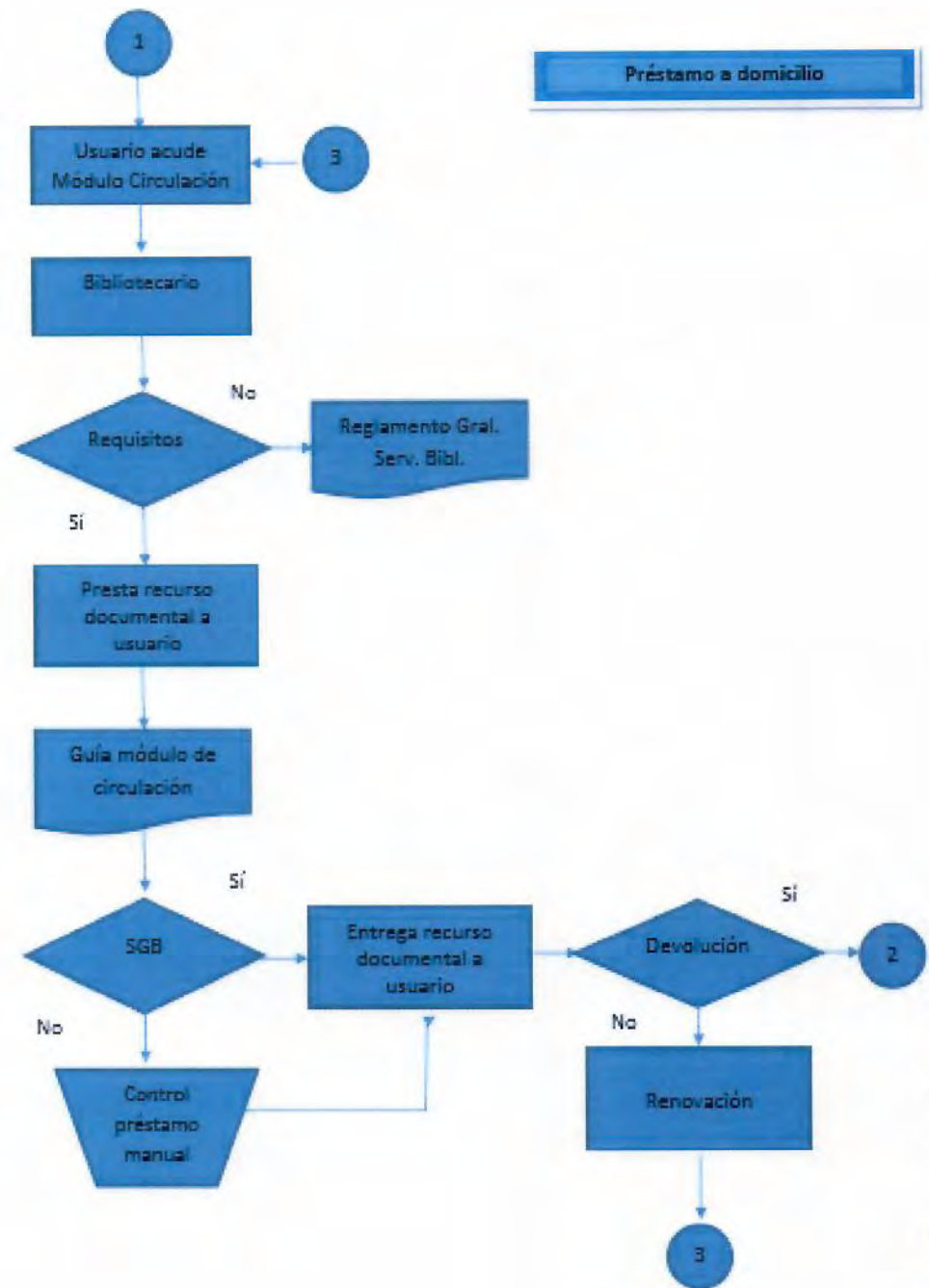
36. Genera informes estadísticos a la Dirección General de Bibliotecas de los Servicios Bibliotecarios.



Diagrama de flujo



E. L. Z. B.



E. L. R. B.
 [Handwritten signature]

III. Referencias

1. Norma ISO 9000 Fundamentos y Vocabulario, en la versión aplicable vigente.
2. Norma ISO 9001 Requisitos, en la versión aplicable vigente.
3. Glosario Institucional de Términos UV (UOM-GE-GL-01)
4. Reglamento General del Sistema Bibliotecario.
5. Guía de aplicación del SGCUV (SGCUV-GE-G-03)
6. Manual de Políticas de la Dirección General de Bibliotecas (DB-GE-M-04).
7. Guía del Módulo de Circulación del Sistema de Gestión Bibliotecaria (DB-SB-G-03).

Formatos:

8. Módulo de Estadísticas Mensuales: <https://catbiblio.uv.mx/mensuales/login.php>
9. Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06).
10. Quejas y Sugerencias (DB-SB-F-09)
11. Políticas de Circulación (DB-SB-F-10)
12. Control de Circulación por Falla del Sistema de Gestión Bibliotecaria (DB-SB-F-04).
13. Control de Consulta Interna por Falla del Sistema de Gestión Bibliotecaria (DB-SB-F-05).

IV. Atención a usuarios

En el sitio web: <https://www.uv.mx/dgbuv/>, encontrará información de cada USBI, relacionada con el directorio de personal de contacto que proporciona atención a usuarios, ubicación, teléfono, extensión, correo electrónico, así como días y horarios de atención.

228


V. Preguntas frecuentes

“No se aplica”.



VI. Entradas y salidas

Entradas		Salidas	
Proveedor	Requisitos	Receptor	Requisitos
Recursos documentales analizados y organizados	Recurso documental solicitado	Comunidad universitaria para las modalidades de Consulta interna y préstamo a domicilio y para el público en general solo la de Consulta interna.	Con base en la disponibilidad en el catálogo colectivo, en la estantería y en el registro en el módulo de circulación del SIB.

VII. Histórico de revisiones

No. DE REVISIÓN	FECHA REVISIÓN O MODIFICACIÓN	SECCIÓN O PÁGINA MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN O MODIFICACIÓN
1	07/11/19	Todo	Se adecua el procedimiento al formato autorizado.
2	14/11/19	Pág.5, 11-14	Se actualiza clave (DB-GE-M-04), pág. 5 y 13. Se adecua Diagrama de Flujo, pág. 11 y 12.
3	31/03/2020	Pág. 4	Se actualiza: cuotas de adeudo

VIII. Firmas de autorización

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en Vigor
 Mtra. Edna Laura Zamora Barragán Coordinadora de Servicios al Público	 Dra. Ana María Salazar Vázquez Directora General de Bibliotecas	31/03/2020	31/03/2020