



Universidad Veracruzana

Dirección General de Bibliotecas
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)

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
- XI. Créditos



I. 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 del usuario 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) y en 16 bibliotecas de entidades académicas.

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.

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 de recursos documentales, que permite al usuario interno hacer uso de los mismos fuera de la biblioteca, por tiempo limitado de acuerdo a las Políticas de Circulación 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 las Políticas de Circulación establecidos por cada biblioteca. Puede realizarse en línea o en el módulo de circulación.

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

II. Políticas

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

III. Desarrollo Descripción de actividades

Director de USBI y Jefe o Responsable de biblioteca:

1. Gestiona y/o 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 informe mensual del formato de quejas y sugerencias (DB-SB-F-09), vía correo electrónico 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. Aplica la Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06) semestralmente, presentando informe de los resultados a la Dirección General de Bibliotecas, subiéndolo al OneDrive del SGCDGB.
7. Define las Políticas de Circulación necesarias para proporcionar el préstamo a domicilio, utilizando el formato de Políticas de Circulación (DB-SB-F-10).

Coordinador de Servicios al Público:

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

Préstamo para consulta interna de recursos documentales



Usuario interno o externo:

11. Consulta el catálogo en línea, para identificar los recursos documentales.
12. Acude a la estantería para recuperar los recursos documentales y utilizarlos en la sala de estudio.
13. Solicita apoyo al bibliotecario, cuando no los localiza.

Bibliotecario consulta interna:

14. 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:

15. Consulta los recursos documentales en sala, al finalizar deposita el recurso documental en el lugar indicado para las devoluciones

Bibliotecario consulta interna:

16. Integra diariamente las estadísticas de consulta interna de recursos documentales, utilizando el asistente de usuario estadístico de consulta interna dentro del SGB.
17. 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 (DB-SB-F-05). Una vez que se reestablezca la falla eléctrica o desconexión de la red, se procede a su captura en el SGB.
18. Ordena por signatura topográfica los recursos documentales consultados en sala y los integra en la estantería.

Préstamo de recursos documentales a domicilio

Usuario interno:

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

Bibliotecario sección préstamo:

20. 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 lo da de alta o procede a actualizar sus privilegios.
21. 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 las Políticas de circulación.
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.



Universidad Veracruzana

Director de USBI, Jefe o Responsable de biblioteca y Jefe o Administrador Regional del Sistema de Gestión Bibliotecaria:

34. El SGB enviará a cada usuario, un correo electrónico antes del vencimiento del préstamo para invitarlo a realizar la devolución de los recursos documentales* previamente prestados en su cuenta y enviará además correo electrónico un día después del vencimiento para recordarle que su préstamo se encuentra en estado vencido.

*La responsabilidad de los recursos documentales en préstamo desde la biblioteca, se regulan con lo estipulado en el Reglamento General del Sistema Bibliotecario, en el Título V. De las responsabilidades, infracciones y sanciones del Capítulo I. De las responsabilidades, del Artículo 77 y 78, así como el Capítulo II. De las infracciones y Capítulo III. De las sanciones, Artículos 81 y 82.

35. Posterior a esta acción el SGB, enviará el "Listado de usuarios con préstamos vencidos" mensualmente a la autoridad competente de la biblioteca para su revisión.
36. En caso de que el usuario continúe sin devolver los recursos documentales, el Director de USBI, Jefe o Responsable de biblioteca y Jefe o Administrador regional, enviará correo electrónico, con copia a la autoridad competente de la Entidad Académica o Instituto que se considere pertinente, para invitar al usuario a regularizar su situación con la biblioteca en la que adeuda los recursos documentales.
37. El Director de USBI, Jefe o Responsable de biblioteca y Jefe o Administrador regional, remitirá semestralmente a la autoridad competente de la Entidad Académica o Instituto, la lista de usuarios con préstamos vencidos para que tengan conocimiento de la situación y realicen las acciones necesarias, para solicitar a los usuarios la devolución de los recursos en préstamo a las bibliotecas.
38. Conforme a la Guía del módulo de estadísticas mensuales, verifica la información en el Módulo de Estadísticas Mensuales, (<https://catbiblio.uv.mx/mensuales/login.php>) dentro de los primeros diez días de cada mes, para validar a los usuarios y servicios de la biblioteca.

Coordinador de Servicios al Público:

39. Genera informes estadísticos para la Dirección General de Bibliotecas de los Servicios Bibliotecarios.



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

Renovación de Préstamo de recursos documentales

Usuario interno:

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

Bibliotecario sección préstamo:

25. 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 actualizado, procede a renovar sus privilegios.
26. Procede a cargar el registro de renovación en el SGB de acuerdo a las 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:

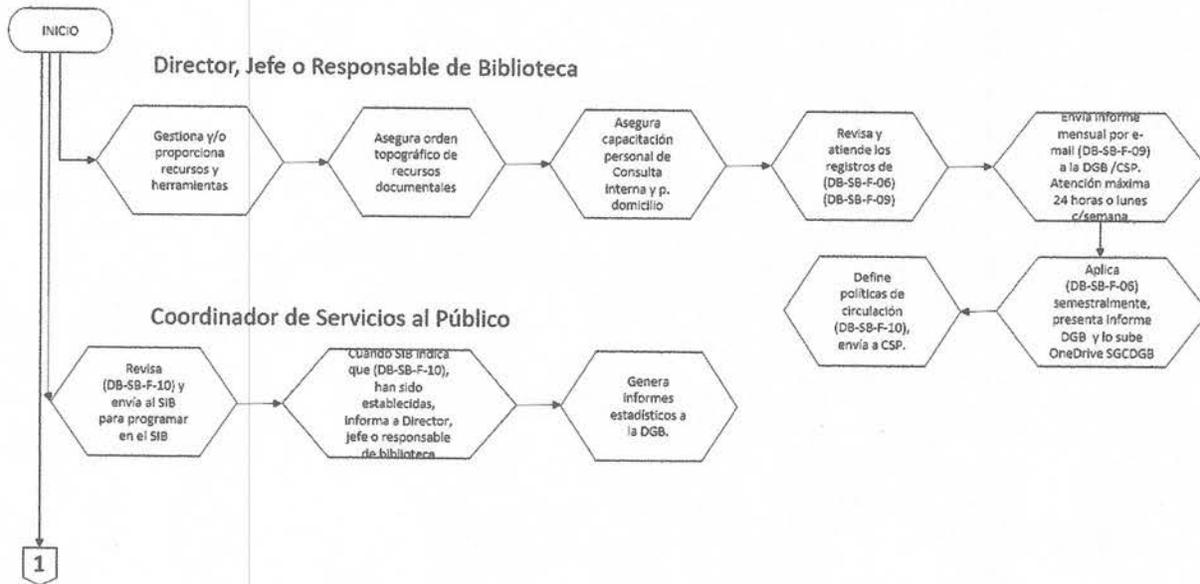
30. Revisa el estado de los recursos documentales en devolución; en caso de que presente algún deterioro turna a la autoridad competente, para que se aplique el reglamento correspondiente.
31. Conforme a la Guía del Módulo de Circulación del SGB (DB-SB-G-03), descarga los registros de préstamo de los 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. Solicita al usuario que deposite el recurso documental en el lugar indicado para las devoluciones

Bibliotecario consulta interna:

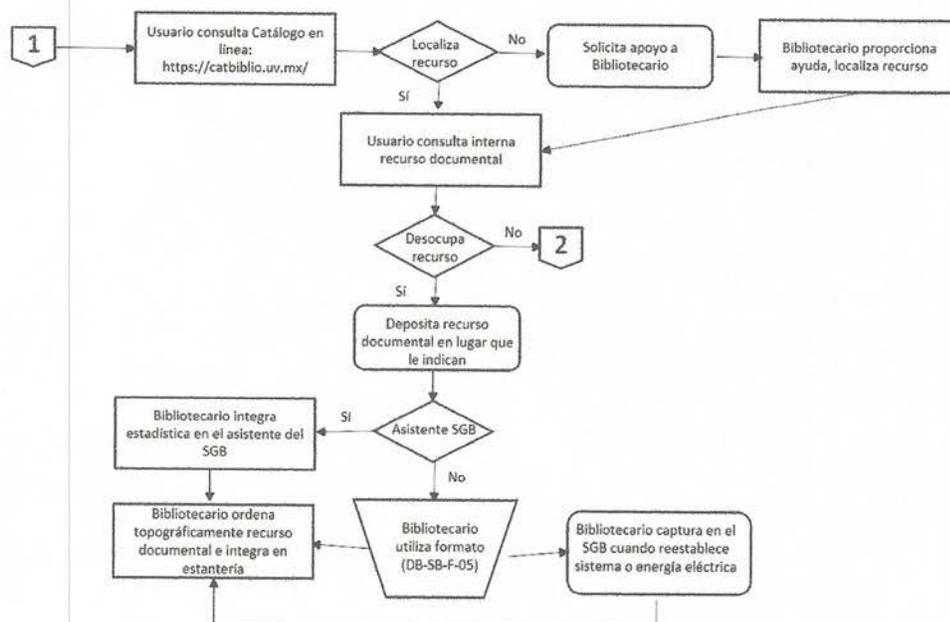
33. Ordena por signatura topográfica los recursos documentales y los integra en la estantería.



Diagrama de flujo Desarrollo de actividades:

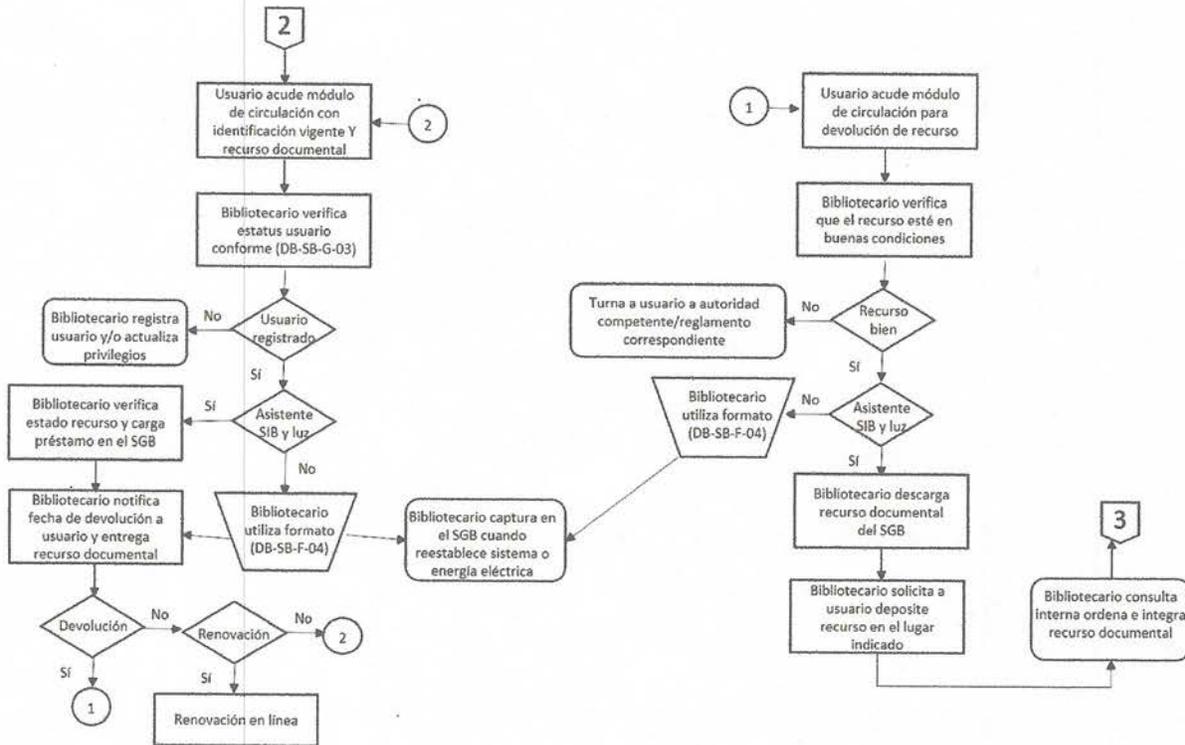


Consulta interna:

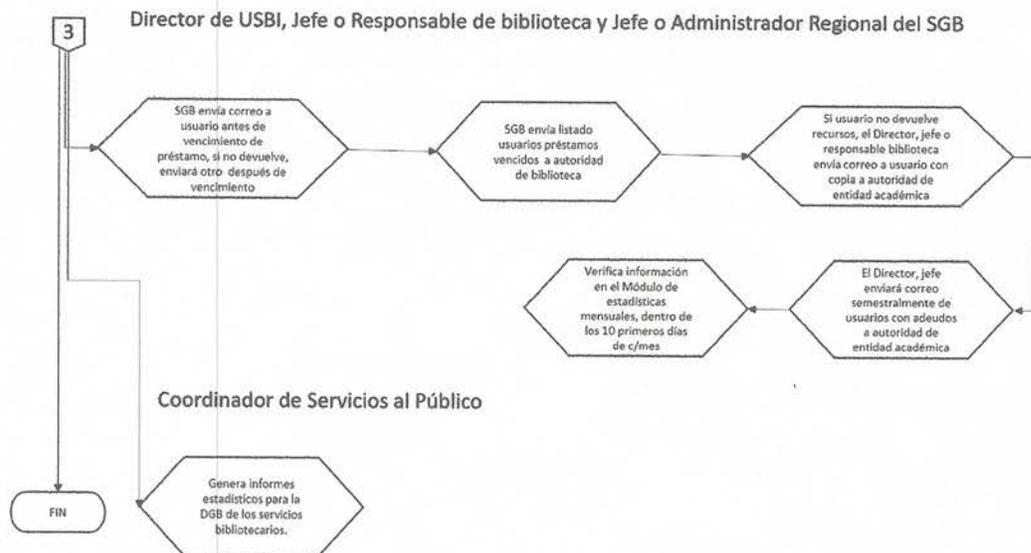




Préstamo a domicilio, renovación y devolución



Desarrollo de actividades finales





IV. 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).
8. Guía del Módulo de Estadísticas Mensuales.

V. Atención a usuarios

En el sitio web: <https://www.uv.mx/dgbuv/>, encontrará información de cada biblioteca 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.

VI. Preguntas frecuentes

“No se aplica”.

VII. Entradas y salidas

Entradas		Salidas	
Proveedor	Requisitos	Receptor	Requisitos
Coordinación Organización Documental	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 del usuario en el módulo de circulación del SIB.

VIII. Histórico de revisiones

No. de revisión	Fecha de 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	09/11/20	Pág. 4	Se actualiza: cotas de adeudo
4	25/06/2021	Todo	Se actualiza formato
5	02/08/2022	Pág. 9	Se actualiza fecha y nombre de la Directora de Planeación Institucional.
6	17/02/2023	Todo	Se actualiza el procedimiento por la ampliación del alcance.



Universidad Veracruzana

7	19/04/2023	Pág. 2, 3-4, 9	Se agrega al usuario en la redacción del objetivo, se incluye Jefe o Responsable de Biblioteca en el punto 8 y 9 y se compone redacción del punto 16 y del 24.
8	24/05/2023	Todo	Seguimiento de oportunidades de mejora de auditoría interna 28-04-23
9	20/10/2023	Viñeta: 34 a la 37 y el diagrama de flujo, incluyendo estos numerales. Todo el documento, nueva indicación UOM	Se atiende observación de auditoría de vigilancia en el reporte de auditoría etapa 2, con fecha de emisión 01/06/23: Observación: Señalar en el procedimiento operativo, qué políticas se aplicarán para solicitar la devolución de un libro, en caso de que el usuario no lo realice. Formato actualizado UOM.

IX. Firmas de autorización

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en Vigor
 Dra. Edna Laura Zamora Barragán Coordinadora de Servicios al Público	 Dra. Ana María Salazar Vázquez Directora General de Bibliotecas	07/11/2023	07/11/2023

Las firmas avalan y dan validez de la autenticidad del documento, así mismo aprueban su publicación para su implementación.

X. Anexos

1. Módulo de Estadísticas Mensuales:
<https://catbiblio.uv.mx/mensuales/login.php>
2. Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06).
3. Quejas y Sugerencias (DB-SB-F-09)
4. Lineamientos de Circulación (DB-SB-F-10)
5. Control de Circulación por Falla del Sistema de Gestión Bibliotecaria (DB-SB-F-04).
6. Control de Consulta Interna por Falla del Sistema de Gestión Bibliotecaria (DB-SB-F-05).

XI. Créditos

La elaboración del presente Procedimiento estuvo a cargo de la Dirección General de Bibliotecas con el apoyo la Unidad de Organización y Métodos de la Dirección de Planeación Institucional, fue actualizado y autorizado en noviembre de 2023 para su publicación en el Manual de Procedimientos Administrativos.



Universidad Veracruzana

Dra. Ana maría Salazar Vázquez
Directora General de Bibliotecas

Dra. Edna Laura Zamora Barragán
Coordinadora de Servicios al Público

Mtro. Javier Ramírez Carrillo
Director USBI-Coatzacoalcos

Lic. Graciela Flores Bello
Directora USBI-Ixtaczoquitlán

Mtro. Carlos Cabañas Ronzón
Director USBI-Minatitlán

Dr. Jesús Eduardo Palomino Martínez
Director USBI-Poza Rica

Dra. Martha Delia Castro Montoya
Directora USBI-Veracruz

Mtro. Martín Paez Bristain
Director USBI-Xalapa

Lic. Areli Mora Olivera
Responsable de la Biblioteca de la Facultad de
Ingeniería en Sistemas de Producción Agrícola-
Acayucan

Mtra. María Esther Muñoz Pérez
Jefa de Biblioteca Medicina Veterinaria Zootecnia-
Veracruz

Mtra. Perla Karina Avendaño Trinidad
Jefa de Biblioteca Facultad de Medicina-Veracruz

Lic. Claudia Elisdath Román González
Responsable de Biblioteca del Sistema de
Enseñanza Abierta-Xalapa

Lic. Gustavo Sustersick Castellanos
Responsable de Biblioteca de la Facultad de
Arquitectura-Xalapa

Mtra. Rosa Arisbe Martínez Cabrera
Jefa de Biblioteca Unidad Académica de Artes-
Xalapa

Mtra. Antonia Reyes Banda
Jefa de la Biblioteca de la Unidad de Ciencias de la
Salud-Xalapa

Mtra. Norma Angelina Lagunes López
Encargada de la Dirección de Planeación
Institucional

Ing. Álvaro Gabriel Hernández
Director de la Unidad de Organización y
Métodos (UOM)

Análisis, asesoría y apoyo de la UOM
C.P. Marisela Gómez Girón
Lic. Elisa Sáiz Bonilla
Lic. Armando R. Pastrana Ávila



Universidad Veracruzana

Lic. Francisco Fernando Ortega Valdés
Responsable de la Biblioteca de la Unidad
Académica de Economía, Estadística e Informática-
Xalapa

Mtra. Iris Yazmín, Flores Aburto
Jefa de la Biblioteca de la Unidad de la Unidad
Académica de Humanidades-Xalapa

Mtro. Saulo Esteban Vázquez Aguilar
Responsable de la Biblioteca de la Unidad
Académica de Ingeniería y Ciencias Químicas-
Xalapa

Mtro. Javier Ignacio Romo Encinas
Responsable de la Biblioteca de la Facultad de
Psicología-Xalapa

Lic. Leonor de Felipe Herrera
Responsable de la Biblioteca del Instituto de
Investigaciones Psicológicas

Lic. Edith Alarcón Trujillo
Responsable de la Biblioteca del Instituto de
Investigaciones Histórico-Sociales-Xalapa

Lic. Karina Vázquez Vázquez
Responsable de la Biblioteca del Instituto de Salud
Pública-Xalapa

Dra. Suzel Gómez Jiménez
Jefa de la Biblioteca de la Facultad de Contaduría y
Administración

Mtro. Gerardo Morales Lagunes
Responsable de la Biblioteca de la Facultad de
Derecho-Xalapa