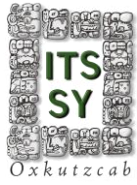
	Nombre del Documento: Procedimiento del SGC para el Servicio de la Biblioteca	Código: SNEST/D-AC-PO-007	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2008: 7.5.1	Revisión: 3	

1. Propósito

Administrar y proporcionar el material bibliográfico que requiere el usuario para contribuir con su formación profesional a través de las diferentes fuentes de información.

2. Alcance

Los servicios de la Biblioteca comprenden desde la llegada del usuario a solicitar el material bibliográfico hasta la recepción de la devolución del mismo.

3. Políticas de operación

3.1 El préstamo se dará a todos los usuarios con estantería abierta.

3.2 El servicio de la biblioteca estará apegado a lo estipulado en el Reglamento de la Biblioteca.

3.3 Será requisito indispensable presentar la credencial institucional vigente. Los usuarios externos deberán entregar una identificación oficial (credencial de elector, licencia de conducir, entre otros) actualizada, de acuerdo al Reglamento de la Biblioteca.

3.4 Los alumnos tienen derecho a préstamo de libros hasta un máximo de dos títulos diferentes, el personal docente y administrativo tiene derecho a prestar hasta un máximo de cinco títulos diferentes.

3.5 El periodo de préstamo será de dos días según criterios establecidos en el reglamento de Biblioteca y puede renovarse por un mismo periodo.



3.6 Únicamente los libros de la Biblioteca son susceptibles de préstamo a domicilio.

3.7 En caso de pérdida de cualquier material bibliográfico solicitado en préstamo, el solicitante deberá notificarlo al responsable de la Biblioteca y reponer el material.

3.8 Es obligación de los usuarios cuidar el material bibliográfico solicitado en calidad de préstamo interno o externo y mantenerlos en perfecto estado.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Erwin Jaime Novelo Durán Departamento de Biblioteca	M.C. Cristina Cartas Román Subdirección Académica	M.C. Cristina Cartas Román Subdirección Académica
Firma:	Firma:	Firma:
07 de Diciembre de 2009	09 de Diciembre de 2009	09 de Diciembre de 2009



Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original

	Nombre del Documento: Procedimiento del SGC para el Servicio de la Biblioteca	Código: SNEST/D-AC-PO-007	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2008: 7.5.1	Revisión: 3	

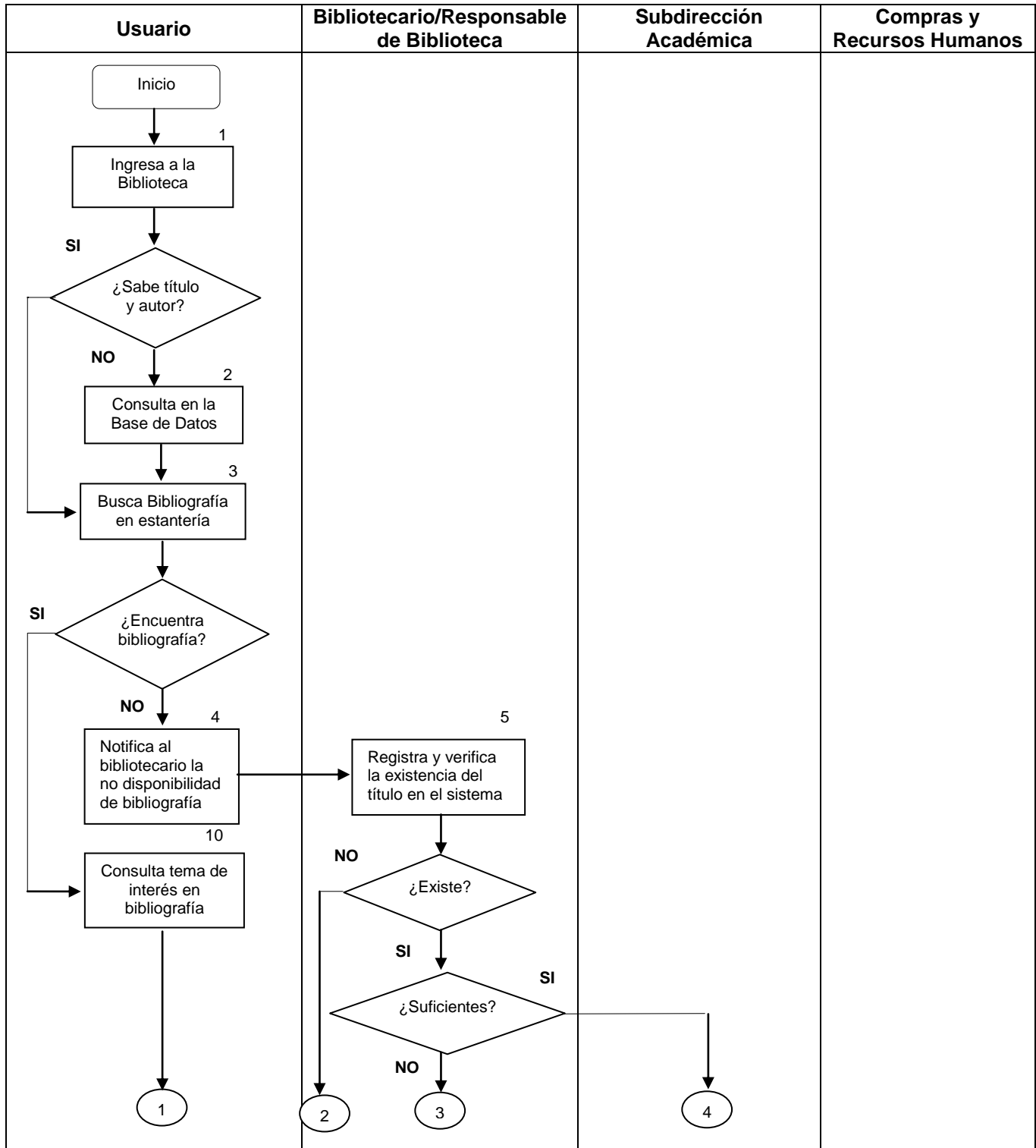
3.9 Los usuarios que solicitan ejemplares para el servicio de préstamos a sala aula a la Biblioteca pueden ser consultados el mismo día dentro de las instalaciones del ITSSY con un límite de tiempo según sea el caso y no mayor a 12 horas.

3.10 Los usuarios que no cumplan con el tiempo especificado por el bibliotecario en el servicio de préstamos a sala aula serán sancionados.



3.11 Los ejemplares marcados con cinta azul o roja solamente podrán ser prestados por un lapso de dos horas máximo.

	Nombre del Documento: Procedimiento del SGC para el Servicio de la Biblioteca	Código: SNEST/D-AC-PO-007	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2008: 7.5.1	Revisión: 3	
		Página 3 de 13	

4. Diagrama de procedimiento





Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original

	Nombre del Documento: Procedimiento del SGC para el Servicio de la Biblioteca	Código: SNEST/D-AC-PO-007	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2008: 7.5.1	Revisión: 3	



5. Descripción del procedimiento

Secuencia	Actividades	Responsable
1. Ingresa a la Biblioteca	<p>1.1. El usuario ingresa a la Biblioteca y deja su bulto en el anaquel de la entrada.</p> <p>¿Sabe Título y Autor?</p> <p>Si. Busca Bibliografía en estantería Título y Autor. Procede a realizar la secuencia de la actividad 3.</p> <p>No. Consulta en la Base de Datos. Procede a realizar la secuencia de la actividad 2.</p>	Usuario
2. Consulta en la Base de Datos.	<p>2.1 Consulta en la Base de Datos del programa.</p> <p>Nota: Véase las indicaciones descritas en el Instructivo de Consulta del Programa SIABUC SIGLO XXI.</p>	Usuario
3. Busca Bibliografía en estantería.	<p>3.1 Busca la(s) bibliografía(s) directamente en estantería.</p> <p>¿Encuentra bibliografía?</p> <p>Si. Solicita requisición de bibliografía. Procede a realizar la secuencia de la actividad 5.</p> <p>No. Notifica al bibliotecario la inexistencia de bibliografía. Procede a realizar la secuencia de la actividad 4.</p>	Usuario
4. Notifica al bibliotecario la no disponibilidad de bibliografía.	<p>4.1 Informa al bibliotecario que no se encontró en estantería la(s) bibliografía(s) o acervo bibliográfico requeridos.</p>	Usuario

	Nombre del Documento: Procedimiento del SGC para el Servicio de la Biblioteca	Código: SNEST/D-AC-PO-007	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2008: 7.5.1	Revisión: 3	



<p>5. Registra y verifica la existencia del título en el sistema</p>	<p>5.1 Registra los datos del título no disponible en la Encuesta de satisfacción del usuario.</p> <p>5.2 Verifica en la base de datos del programa SIABUC SIGLO XXI la existencia de la(s) bibliografía(s) o acervo bibliográfico.</p> <p>¿Existe?</p> <p>Si. El bibliotecario se formula la pregunta. ¿Son suficientes?</p> <p>No. Registra los datos y concentra la información. Procede a realizar la actividad 6.</p> <p>¿Suficientes?</p> <p>Si. Fin del procedimiento.</p> <p>No. Registra los datos y concentra la información. Procede a realizar la actividad 6.</p>	<p>Bibliotecario / Responsable del Departamento de Biblioteca</p>
<p>6. Concentra la información de títulos no disponibles, sugiere cantidad y entrega</p>	<p>6.1 Concentra la información de títulos no disponibles en el formato SNEST/D-AC-PO-007-01 Material Bibliográfico Requerido</p> <p>6.2 Sugiere cantidad de ejemplares a solicitar</p> <p>6.3 Entrega el registro a la Subdirección Académica.</p> <p>Nota: Los docentes responsables solicitarán sus requerimientos bibliográficos a través del documento SNEST/D-AC-PO-006-03 Formato de solicitud de Bibliografía del Personal Docente en la Gestión del Curso.</p>	<p>Responsable del Departamento de Biblioteca</p>
<p>7. Analiza la información de títulos y autoriza la requisición</p>	<p>7.1 Recibe del Responsable de la Biblioteca el registro del SNEST/D-AC-PO-007-01 Material Bibliográfico Requerido.</p> <p>7.2 Analiza la información del documento.</p> <p>7.3 Autoriza la cantidad de ejemplares a requisitar a compras.</p>	<p>Subdirección Académica</p>

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original

	Nombre del Documento: Procedimiento del SGC para el Servicio de la Biblioteca	Código: SNEST/D-AC-PO-007	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2008: 7.5.1	Revisión: 3	



<p>8. Elabora la requisición de compras anexando la solicitud de bibliografía</p>	<p>8.1 Elabora solicitud mediante el formato SNEST/D-AD-PO-007-03 Requisición de Bienes y Servicios a Compras y Recursos Humanos.</p> <p>Nota: Vease el documento SNEST/D-AD-PO-007 Procedimiento del SGC para las Compras Directas.</p>	<p>Bibliotecario / Responsable de Biblioteca</p>
<p>9. Realiza compras a proveedores</p>	<p>9.1 Compra los títulos y cantidad de ejemplares solicitados.</p> <p>9.2 Entrega los títulos y cantidad de ejemplares requisitados al Responsable de la Biblioteca.</p> <p>9.3 Recibe el Responsable de la Biblioteca los títulos y cantidad de ejemplares requisitados.</p> <p>9.4 Verifica que sean los especificados por el usuario y firma de conformidad.</p>	<p>Compras y Recursos Humanos</p>
<p>10. Alta en el sistema y publica la existencia del material bibliográfico</p>	<p>10.1 Asigna un número de inventario.</p> <p>10.2 Elabora su etiqueta de código de barras</p> <p>10.3 Pega el sobre y elabora tarjeta de préstamo.</p> <p>10.4 Pega etiqueta de código de barras.</p> <p>10.5 Coloca seguridad del ejemplar.</p> <p>10.6 Da de alta en el sistema ya sea una ficha nueva o una ya existente.</p> <p>10.7 Elabora etiqueta de clasificación y se coloca en el ejemplar.</p> <p>10.7 Prueba ejemplar en el sistema de seguridad.</p> <p>10.8 Acomoda el ejemplar en el anaquel correspondiente.</p> <p>10.9 Publica la existencia de material bibliográfico recién adquirido.</p> <p>Fin de procedimiento.</p>	<p>Bibliotecario / Responsable del Departamento de Biblioteca</p>

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original



	Nombre del Documento: Procedimiento del SGC para el Servicio de la Biblioteca	Código: SNEST/D-AC-PO-007	
		Revisión: 3	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2008: 7.5.1	Página 8 de 13	

11 Consulta tema de interés en bibliografía	11.1 Consulta tema de interés en la bibliografía para saber si cumple con sus expectativas de contenido. ¿Préstamo a domicilio? Si. Entrega Credencial y material bibliográfico solicitado. Procede a realizar la secuencia 13. No. Consulta bibliografía y coloca en anaqueles. Procede a realizar la secuencia 12.	Usuario
12. Consulta bibliografía y coloca en anaqueles.	12.1 Consulta el tema de interés en el material bibliográfico. 12.2 Coloca la bibliografía en el espacio asignado ubicado cerca de los anaqueles. Nota: Posteriormente el bibliotecario los acomodará en su lugar correspondiente. Fin del Procedimiento.	Usuario
13. Entrega Credencial y material bibliográfico solicitado	13.1 Entrega el material bibliográfico y su credencial vigente al Bibliotecario para tener derecho a recibir la bibliografía solicitada.	Usuario
14. Captura en el programa imprime boleta y Entrega Bibliografía	14.1 Captura en el programa SIABUC SIGLO XXI. 14.2 Imprime el registro del formato SNEST/D-AC-PO-007-02 Formato Préstamo a Domicilio. 14.3 Firma de visto bueno por el usuario. 14.4 Registra la fecha de préstamo y el nombre del usuario en el Formato Tarjeta de Préstamo. 14.5 Entrega el libro al usuario. 14.6 Coloca en un clip el SNEST/D-AC-PO-007-02 Formato Préstamo a Domicilio y la credencial en la caja destino.	Bibliotecario / Responsable del Departamento de Biblioteca



Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original

	Nombre del Documento: Procedimiento del SGC para el Servicio de la Biblioteca	Código: SNEST/D-AC-PO-007	
		Revisión: 3	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2008: 7.5.1	Página 9 de 13	

	<p>Nota: En caso de solicitar renovación de bibliografía, el bibliotecario busca en el casillero la credencial del usuario, revisa que los libros se encuentren en buen estado y que el número del libro coincida con el número del Formato Tarjeta de Préstamo. Escribe en el Formato Tarjeta de Préstamo la fecha de devolución, la fecha de renovación y el nombre del usuario.</p>	
<p>15. Realiza Consulta externa</p>	<p>15.1 Consulta el tema de interés afuera de las instalaciones de la Biblioteca.</p> <p>Nota: El préstamo depende del tiempo autorizado según se describe en el Reglamento de la Biblioteca.</p> <p>Considerando el periodo de tiempo designado por el bibliotecario para el uso de la bibliografía para el usuario:</p> <p>¿Devuelve a Tiempo? Si. Pregunta al usuario. ¿Solicita renovación? No. Aplica Sanción. Procede a realizar la secuencia de la actividad 15.</p> <p>¿Solicita renovación? Si. Captura y Entrega Bibliografía. Procede a realizar la secuencia de la actividad 13. No. Devuelve Credencial. Procede a realizar la secuencia de la actividad 17.</p> <p>Nota: Para los casos sin renovación, con renovación y sanción en la devolución del material bibliográfico, si el usuario devuelve el libro en mal estado entonces, se aplicará el Reglamento de la Biblioteca en el apartado sanciones.</p>	<p>Bibliotecario / Responsable del departamento de Biblioteca.</p>

	Nombre del Documento: Procedimiento del SGC para el Servicio de la Biblioteca	Código: SNEST/D-AC-PO-007	
		Revisión: 3	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2008: 7.5.1	Página 10 de 13	

16. Aplica Sanción	<p>16.1 Registra los datos en el SNEST/D-AC-PO-007-03 Formato para Sanción del Usuario y se le entrega.</p> <p>16.2 Registra en la Bitácora los datos correspondientes.</p> <p>Nota: La sanción al usuario será de acuerdo a lo descrito en el Reglamento de la Biblioteca.</p>	Bibliotecario / Responsable del departamento de Biblioteca
17. Cumple Sanción	<p>17.1 Cumple sanción.</p> <p>17.2 Entrega al bibliotecario el registro SNEST/D-AC-PO-007-03 Formato para Sanción del Usuario que le fue entregado previamente.</p>	Usuario
18. Devuelve Credencial	<p>18.1 Verifica que el material bibliográfico esté en buenas condiciones.</p> <p>18.2 Verifica que el código coincida con el número del Formato Tarjeta de Préstamo.</p> <p>18.3 Registra en el Formato Tarjeta de Préstamo la fecha de devolución y la coloca en el sobre ubicado en el interior del libro, le entrega su credencial al usuario.</p> <p>18.4 Entrega credencial al usuario.</p> <p>Nota: La bibliografía entregada por el usuario se acomoda en el anaquel correspondiente.</p> <p>Fin de procedimiento.</p>	Bibliotecario / Responsable del departamento de Biblioteca


	Nombre del Documento: Procedimiento del SGC para el Servicio de la Biblioteca	Código: SNEST/D-AC-PO-007	
		Revisión: 3	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2008: 7.5.1	Página 11 de 13	

6. Indicadores de Control

Indicadores			Unidad de medida	Periodo de medición
Índice global de bibliografía por alumno	\sum total de bibliografía en existencia	\div \sum total de alumnos inscritos	Valor absoluto	semestral
Índice de bibliografía por carrera	\sum total de bibliografía por carrera en existencia	\div \sum total de alumnos inscritos por carrera	Valor absoluto	semestral
Índice de préstamos de bibliografía por carrera	\sum de bibliografía en préstamo por carrera	\div \sum total de préstamos realizados	%	mensual
Satisfacción en el servicio de Centro de Información	Promedio ponderado por reactivo	\div Total de reactivos	Valor absoluto	semestral

7. Documentos de referencia

DOCUMENTO
Manual SIABUC Siglo XXI (Manual del Usuario)
Reglamento de la Biblioteca
Instructivo de Consulta del Programa SIABUC SIGLO XXI.
Bitácora

	Nombre del Documento: Procedimiento del SGC para el Servicio de la Biblioteca	Código: SNEST/D-AC-PO-007	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2008: 7.5.1	Revisión: 3	



8. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Material Bibliográfico Requerido	2 años	Archivo de Concentración	SNEST/D-AC-PO-007-01
Préstamo a Domicilio	2 años	Archivo de Concentración	SNEST/D-AC-PO-007-02
Formato para Sanción del Usuario	2 años	Archivo de Concentración	SNEST/D-AC-PO-007-03
Préstamo a Sala	2 años	Archivo de Concentración	N/A
Tarjeta de Préstamo	2 años	Archivo de Concentración	N/A
Bitácora	2 años	Archivo de Concentración	N/A

9. Glosario

- **Usuarios.-** Son los beneficiarios de los servicios proporcionados por la Biblioteca y pueden ser internos y externos.
- **Usuario Interno.-** Comprende a todo el personal del ITSSY en sus diferentes categorías: Alumnos, personal docente, personal administrativo.
- **Usuario Externo.-** Son todos aquellos lectores que por sus necesidades de información o conocimiento hagan uso de los servicios de la Biblioteca y que no formen parte del ITSSY.
- **ITSSY.-** Instituto Tecnológico Superior del Sur del Estado de Yucatán.
- **Servicios.-** Apoyo a la investigación, al estudio y a la enseñanza de las distintas asignaturas que se imparten en el ITSSY proporcionando el material bibliográfico a los usuarios de la siguiente manera:
- **Préstamo Interno.-** Servicio mediante el cual el usuario puede consultar el material bibliográfico dentro de las instalaciones de la Biblioteca.
- **Préstamo Externo.-** Servicio mediante el cual el usuario puede consultar el material bibliográfico fuera de las instalaciones del Centro de información.

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original

	Nombre del Documento: Procedimiento del SGC para el Servicio de la Biblioteca		Código: SNEST/D-AC-PO-007	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2008: 7.5.1		Página 13 de 13	

- **Material bibliográfico.-** Son los libros, revistas, videos, CD, disquetes, residencias, proyectos, material del INEGI, BANCOMEXT que se encuentran bajo el resguardo de la Biblioteca.
- **SIABUC.-** Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima.
- **Material de Consulta.-** Son las revistas, residencias, proyectos, bancomext, tesis, videos, CD`s, DVD`s, diccionarios, enciclopedias, manuales, atlas.
- **Icono casa.-** Ventana con la representación gráfica de una casa que significa préstamo a domicilio.
- **Icono Reloj.-** Ventana con la representación gráfica de un reloj que significa préstamo a sala.
- **Icono Binoculares.-** Ventana con la representación gráfica de unos binoculares que significa búsqueda de número de adquisición de los libros.

10. Anexos

10.1 Formato para Solicitud de Material Bibliográfico Requerido	SNEST/D-AC-PO-007-01
10.2 Formato Préstamo a Domicilio	SNEST/D-AC-PO-007-02
10.3 Formato para Sanción del Usuario en la Biblioteca	SNEST/D-AC-PO-007-03
10.4 Formato Préstamo a Sala	N/A
10.5 Tarjetas de Préstamo	N/A
10.6 Bitácora	N/A