1. PROPÓSITO.

Proporcionar a los usuarios internos y externos los recursos documentales requeridos para su consulta interna, por medio del acervo de las bibliotecas dispuestas en cualquier formato o soporte de forma inmediata dentro de sus instalaciones.

2. ALCANCE.

Es de alcance Institucional, aplicable en Rectoría, al Jefe de Sección del Sistema Bibliotecario Institucional, en Unidades Regionales: al Jefe de Sección de Biblioteca y Bibliotecarios.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

3.1 Generales: Las declaradas en los Lineamientos Generales del Sistema Bibliotecario Institucional junio de 2010 y particularmente en lo que se refiere al Servicio de Préstamo Interno.

3.2 Las específicas del procedimiento:

3.2.1 La identificación y trazabilidad de los recursos documentales que integran el Acervo de la biblioteca es por medio de la signatura topográfica de acuerdo al análisis bibliográfico y su clasificación en formato estandarizado internacionalmente.

3.2.2 El servicio de préstamo interno será registrado bajo las condiciones establecidas en el módulo de préstamo interno del Sistema Automatizado para Biblioteca. (SAB), o en el control por falla eléctrica o desconexión del Sistema.

3.2.3 En caso de falla eléctrica o desconexión del Sistema, la bibliografía será consultada en listados o reportes dispuestos por la biblioteca.

3.2.4 Todo usuario deberá registrarse en Bitácora Electrónica cada vez que ingrese a la biblioteca.

3.2.5 Todo usuario deberá atender las disposiciones de los Lineamientos Generales del SIBI y los del "Reglamento Interno de la Biblioteca".

3.2.6 La retroalimentación con el usuario será a través de la encuesta de índice de satisfacción al cliente.

3.2.7 En el caso de no desarrollarse el procedimiento de acuerdo a lo establecido este quedara amparado por concesiones.

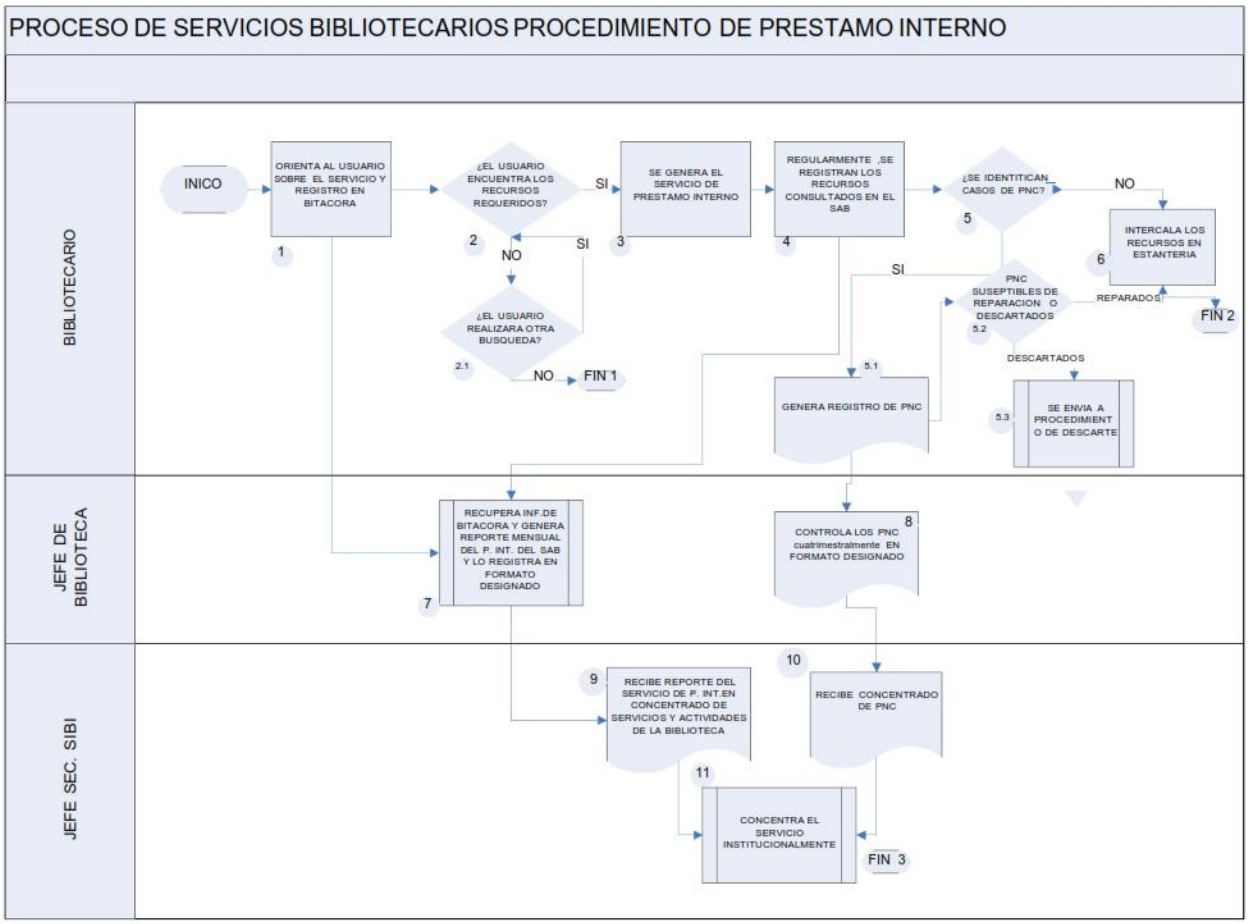
3.2.8 Cuando el recurso documental no sea conforme con los requisitos, se identifica como Producto No Conforme (PNC) de acuerdo a la siguiente clasificación y se controlan: cuando el recurso documental presente:

- Malas Condiciones: (Son aquellos que presentan deterioros como: hongos, hojas faltantes, rotas y pastas desprendidas).
- Sea localizado en el catálogo electrónico y no en estantería.
- Sea localizado en estantería y no en el Catalogo Electrónico

Tabla de control de PNC.

N°	IDENTIFICACIÓN	CONTROL	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
1	Malas Condiciones	Se controla en el registro de PNC de acuerdo a su identificación y los datos que se solicitan.	El recurso se trata de acuerdo a su condición para ser reintegrado al servicio y /o se controla y da seguimiento como descarte si el recurso así lo requiere.	Bibliotecario y Jefe de Biblioteca	Jefe de Biblioteca y Jefe de Sec. del SIBI
2	Sea localizado en el Catálogo Electrónico y NO en estantería	Se controla en el registro de PNC de acuerdo a su identificación y datos que se solicitan.	Se verifica si el recurso se encuentra en préstamo interno o externo y/o no se encuentra en la existencia de la biblioteca. Una vez localizado y disponible se confirma sea integrado en estantería; en caso contrario se controla y da seguimiento como descarte.	Bibliotecario y Jefe de Biblioteca	Jefe de Biblioteca y Jefe de Sec. del SIBI
3	Sea localizado en estantería y no en el Catalogo Electrónico.	Se controla en el registro de PNC de acuerdo a su identificación y datos que se solicitan	El recurso deberá ser evaluado y tratado por el Jefe de la Biblioteca y /o bibliotecario encargado de Procesos Técnicos para la verificación de su registro en el Catalogo Electrónico, y/o darlo de alta de acuerdo al registro normalizado para integrarlo al catálogo.	Jefe de Biblioteca y/o Bibliotecario de Procesos Técnicos	Jefe de Biblioteca y Jefe de Sec. del SIBI

4. DIAGRAMA DE FLUJO



5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

5.1 Jefatura del SIBI:

Responsabilidad:

1. Conocer los Lineamientos Generales de los Servicios Bibliotecarios en lo general y en lo particular que aplica al Préstamo Interno.
2. Proporcionar instrumentos normativos y herramientas para los servicios bibliotecarios generales, el Sistema Automatizado para Bibliotecas y del procedimiento de Préstamo Interno para asegurar su operatividad.
3. Vigilar el cumplimiento de los protocolos institucionales y los de Salud durante el procedimiento y en los diferentes servicios bibliotecarios.
4. Vigilar el desarrollo del procedimiento e implementar acciones correctivas.
5. Fortalecer la comunicación interna con los actores de proceso y generar los registros que demuestre su evidencia.
6. Promover y mantener la capacitación continua entre los actores del proceso para asegurar su competencia y operación.
7. Asegurar que las políticas establecidas se publiquen en el sitio Web del SIBI y Reglamento Interno de las bibliotecas.

Autoridad:

1. Difundir y hacer cumplir los Lineamientos Generales de los Servicios Bibliotecarios, el Procedimiento del Préstamo Interno y los protocolos Institucionales y de Salud.
2. Coordinar el procedimiento de Préstamo Interno y proponer mejoras al mismo.
3. Solicitar a los actores de proceso llevar a cabo puntualmente el desarrollo del procedimiento.
4. Replantear y proponer mejoras cuando sea necesario para el procedimiento.
5. Establecer y modificar formatos e instructivos.
6. Coordinar y definir políticas en el manejo y aplicación del Sistema Automatizado para Bibliotecas (SAB).
7. Presentar programas de capacitación para la mejora continua del proceso y de sus actores.

5.2 Jefe de Biblioteca.

Responsabilidad

1. Conocer y difundir los Lineamientos Generales de los Servicios Bibliotecarios en lo general y en lo particular con lo establecido para la operatividad del procedimiento del Préstamo Interno.
2. Vigilar el cumplimiento de los protocolos institucionales y los de Salud durante el procedimiento y en los diferentes servicios bibliotecarios.
3. Difundir entre los actores los instrumentos normativos para el desarrollo del Procedimiento y generar registros que demuestren su evidencia.
4. Se asegura que los recursos documentales disponibles para el servicio de Préstamo Interno estén ordenados por registros estandarizados (signatura topográfica) que los identifican en el Catálogo Electrónico y estanterías.
5. Vigila que el Sistema Automatizado para Bibliotecas (SAB) esté en funcionando.
6. Mantener optima comunicación interna con los actores de proceso y asegurar que cumplan con su responsabilidad y autoridad conforme al procedimiento.

7. Apoyar y promover la capacitación entre los actores sobre asuntos de operación del proceso y en particular del procedimiento y estar presto en recibirla.
8. Se asegura de que las políticas establecidas para el procedimiento se publiquen en la biblioteca por medio del Reglamento Interno y otros medios.
9. Atender las contingencias o situaciones que afecten el servicio de forma oportuna y de acuerdo a las políticas establecidas.
10. Controlará y dará seguimiento al Producto NO Conforme.
11. Registrará y difundirá los resultados mensuales del procedimiento a la Jefatura del SIBI y Subdirección Académica de su Unidad Regional.

Autoridad:

1. Hacer cumplir los Lineamientos Generales de los Servicios Bibliotecarios, el presente procedimiento y los protocolos institucionales y de salud.
2. Difundir el Procedimiento de Préstamo Interno y proponer mejoras al mismo.
3. Manejar el Sistema Automatizado para Bibliotecas SAB, en las áreas autorizadas.
4. Autorizar el procedimiento provisional a realizarse en caso de que el Sistema Automatizado para Bibliotecas (SAB) no esté operando.
5. Otorgar concesiones sobre el producto no conforme cuando este en malas condiciones para su uso.
6. Impedir el acceso a las salas de lectura a personas tendientes a quebrantar el orden en las mismas.
7. Solicitar el desalojo de las salas de lectura a usuarios que estén quebrantando el orden en las mismas.

5.3 Bibliotecario de Circulación
Responsabilidad:

1. Conocer y cumplir con los Lineamientos Generales de los Servicios Bibliotecarios en lo general y en lo particular con lo establecido en el procedimiento de préstamo interno, así como con los protocolos institucionales y de salud.
2. Orienta al usuario sobre el procedimiento del Préstamo Externo, el uso del Catálogo Electrónico y/o listados de los recursos documentales disponibles en caso de falla del sistema automatizado y su localización en estanterías.
3. Ser el enlace entre la biblioteca y los usuarios, sugiriendo y orientando sobre alternativas, disponibilidad de recursos documentales y otras fuentes de información que ofrece la biblioteca
4. Solicitar al usuario se registre en bitácora biblioteca al ingresar a la misma.
5. Revisa las condiciones de los recursos documentales periódicamente para detectar los que se consideren Producto NO Conforme de acuerdo a la política 3.2.9, generando su registro y da seguimiento hasta su reparación o descarte según sea el caso.
6. Ordena por signatura topográfica los recursos documentales consultados en sala y los integra en estantería.

Autoridad

1. Conocer y cumplir con los Lineamientos Generales de los Servicios Bibliotecarios en lo general y en lo particular con lo establecido en el procedimiento de préstamo interno, así como con los protocolos institucionales y de salud.
2. documentales periódicamente para detectar los que se consideren Producto NO Conforme según su estatus y da seguimiento hasta su reparación o descarte según sea el caso.
3. Ordena por signatura topográfica los recursos documentales consultados en sala y los integra en estantería.
4. Podrá otorgar concesiones sobre el producto no conforme cuando esté en malas condiciones.
5. Solicitará el desalojo de las salas de lectura a usuarios que estén quebrantando el orden en las mismas.

6. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓ	TIEMPO DE RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN
Bitácora Biblioteca	Bibliotecario Unidades. http://udo.mx/bitácora Respaldo anual en dispositivo externo apoyado por el área de Informática.	Archivo electrónico Acceso por matrícula/No. de empleado -registro de usuario externo	Por Programa Educativo, Unidad y año de referencia.	3 años y después se elimina.
Control de Préstamo Interno por Falla Eléctrica o Desconexión del SAB	Bibliotecario y Jefe de Sección de Biblioteca en Unidades	Archivo electrónico y /o carpetas físicas	Mensual en cada Biblioteca	1 año y después se elimina.
Registro de PNC (diario)	Bibliotecario y Jefe de Sección de Biblioteca en Unidades.	Carpetas físicas	Diaria y se concentra mensualmente	1 año y después se elimina.
Encuesta ISC	Jefe de Sección de Biblioteca Unidades .	Carpetas físicas. Archivo	Por semestre en cada Unidad e Institucional.	Al término del semestre se eliminan las encuestas.
Concentrado de Servicios y Actividades de la Biblioteca	Jefe de Sección de Biblioteca Unidades y Jefe de Sección del SIBI Rectoría. El concentrado se respalda en dispositivo externo anualmente.	Carpetas físicas y electrónicas.	Mensual y se concentra por J.S. del SIBI por el año de referencia	Por 3 años y después se elimina
Concentrado de los Servicios y Actividades del Sistema Bibliotecario Institucional	Jefe de Sec.. del SIBI	Carpeta física y electrónica	Mensual por Biblioteca Y se concentra por J.S. SIBI por el año de referencia	3 años y después se elimina

7. CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS.

CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS		
NOMBRE Y/O IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	**RESPONSABLE DE CONTROL Y DISTRIBUCIÓN**	**PERSONAL QUE DEBERÁ TENER ACCESO AL DOCUMENTO.**
Lineamientos Generales de los Servicios Bibliotecarios	Jefe de Sección del Sistema Bibliotecario Institucional	Jefe del SIBI, Jefe de Biblioteca y todo el personal Bibliotecario .y Personal de la Institución, dado que se encuentra publicado en el portal Web de la Universidad.
Guía de clasificación para los Recursos Documentales del SIBI	Jefe de Sección del Sistema Bibliotecario Institucional	Jefe del SIBI, Jefe de Biblioteca , Bibliotecarios de Procesos Técnicos Y Bibliotecarios en general.

8. DEFINICIONES.

8.1 Biblioteca: Centro de actividades donde se realizan los más diversos tipos de estudios e investigación, mediante sus recursos y servicios bibliotecarios.

8.2 Bibliotecario: Es el personal que labora en las bibliotecas siendo el enlace entre ella y los usuarios, quien organiza los materiales, las consultas y el aprovechamiento de las fuentes de información.

8.3 Bitácora Biblioteca (SB-FO-01): Es un documento electrónico para el registro de usuarios.

8.4 Catalogo Electrónico y/o OPAC (Online Public Access Catalog): Catálogo de Acceso Público en Línea, registros y ficheros que identifican los libros que conforman la biblioteca, ordenado jerárquicamente de acuerdo a códigos de clasificación y catalogación estandarizados internacionalmente.

8.5 Encuesta de Satisfacción al Cliente: Instrumento para conocer la percepción del servicio del préstamo interno y externo.

8.6 Registro (ficha catalográfica): Es la información de un ítem que incluye los elementos mínimos aplicables al material que se describe, en el nivel elegido (segundo) de acuerdo a las Normas Angloamericanas de Catalogación, y adiciones de algún otro elemento que la biblioteca haya decidido incluir.

8.7 Guía de Clasificación de los recursos documentales: Documento generado por el SIBI en base al Sistema de Clasificación Decimal Dewey, para facilitar el proceso de clasificación acorde a los programas educativos vigentes y para mayor facilidad, disposición y ubicación de los recursos para su consulta.

8.8 Intercalación: Acomodo de recursos documentales en estantería.

8.9 Jefatura de Sección del SIBI: Jefatura encargada de conformar y coordinar la organización y operación del Sistema con una visión estratégica, para adquirir, organizar, preservar, actualizar, recuperar y difundir la información y ofrecer servicios de calidad e innovación de acuerdo a sus instrumentos normativos, para el óptimo funcionamiento de los servicios bibliotecarios.

8.10 Jefe de Sección de Biblioteca: Es quien mantiene y coordina las actividades de la Biblioteca, objetivos, servicios, personal e infraestructura de acuerdo a los Lineamientos Generales de los Servicios Bibliotecarios vigentes para responder a las crecientes necesidades de los usuarios.

8.11 **Lineamientos Generales de los Servicios Bibliotecarios:** Documento generado por el SIBI y aprobado por el H. Consejo Académico Universitario con el fin de dar a conocer: la organización, desarrollo y coordinación de las actividades administrativas que realizan las bibliotecas.

8.12 **Producto No Conforme (PNC):** Es cuando el recurso documental no cumple con los requisitos definidos de acuerdo a la política 3.4.

8.13 **Recursos Documentales:** Es el universo de materiales documentales que independientemente de su formato o soporte, las bibliotecas disponen para el servicio de sus usuarios.

8.14 **Recursos Documentales en malas condiciones:** Son aquellos que presentan algunos de los siguientes deterioros, tales como hongos, hojas: faltantes, rotas, lomo y pastas desprendidas.

8.15 **Signatura topográfica:** Clave que se le asigna al libro de acuerdo con algún Sistema de Clasificación, complementado con el número de adquisición, siglas del autor de acuerdo a las tablas de Cutter.

8.16 **Sistema Automatizado para Bibliotecas (SAB):** Sistema que permite desarrollar la recuperación expedita de información así como la preparación física de los recursos documentales y el manejo de los procesos de administración de forma electrónica.

8.17 **Usuario:** Alumnos, docentes, y personal administrativo, los que hacen uso de todos los servicios de la Biblioteca.

9. CONTROL DE CAMBIOS. N/A

NO. DE	FECHAS DE		DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO
VERSIÓN	AUTORIZACIÓN	IMPLEMENTACIÓN	

10. REFERENCIAS.

10.1 Lineamientos Generales de los Servicios Bibliotecarios. (Aprobado 09/07/2010 por el H. Consejo Académico Universitario). http://www.uadeo.mx/legislaciónuniversitaria.
10.2 Base de datos del padrón de alumnos por la Dirección de Administración Escolar.
10.3 Base de datos del padrón de personal docente por el Departamento de Recursos Humanos.
10.4 Bitácora biblioteca
10.5 Registro de Producto NO Conforme
10.6 Encuesta de Satisfacción al Cliente
10.7 Concentrado de Servicios y Actividades del SIBI.
10.8 Reglamento Interno de la Biblioteca

11. ANEXOS.

N/A