




SBIB-POP-PD-04-02	Servicios Bibliotecarios
-------------------	--------------------------

I. OBJETIVO: Definir las actividades a seguir cuando se realiza una solicitud de los diferentes servicios que se ofrecen en biblioteca, con el fin de que estos apoyen con eficacia y eficiencia las tareas de los usuarios.

II. ALCANCE: Estos procedimientos aplican a las bibliotecas de campus Centro, campus Náinari, campus Navojoa, campus Guaymas.

III. EXTENSIÓN Y LÍMITES: Desde Solicitud del servicio al usuario. Hasta la entrega del servicio solicitado.

IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
<p>Insumos o entradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de servicio por parte del usuario. 		
Nombre de la Actividad	Descripción de Actividades	Responsable
1. Solicitar el servicio	<p>1. Solicitar servicio de manera presencial en el modulo de préstamo a domicilio, el servicio que se requiera.</p> <p>Observaciones: De acuerdo con el tipo de servicio, estos se dividen en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicios básicos Servicios complementarios 	Usuario
2. Llevar a cabo la instrucción de trabajo para el servicio solicitado 	<p>1. Realizar las actividades de acuerdo al servicio solicitado, utilizar las instrucciones de trabajo siguientes según corresponda:</p> <p>SERVICIOS BASICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Préstamo de acervo a domicilio (SBIB-POP-IT-01) Renovación del préstamo a domicilio(SBIB-POP-IT-02) Devolución del acervo (SBIB-POP-IT-03) <p>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Préstamo de Consulta Bibliográfica Virtual (SBIB-POP-IT-04) Préstamo de Material Audiovisual (SBIB-POP-IT-05) Préstamo de Traductores de Mano (SBIB-POP-IT-06) Préstamo de Cubículos (SBIB-POP-IT-06) Préstamo de Videoteca (SBIB-POP-IT-06) <p>Observaciones: El responsable de cada una de las actividades de este procedimiento estará en función de lo establecido en las instrucciones de trabajo.</p> <p>Requisitos especificados por el cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Oportunidad:</u> Es la propiedad de entregar el servicio en el 	Auxiliar de Biblioteca

Elaborado y Actualizado por: Encargado de Biblioteca / Responsable de Biblioteca Navojoa	Revisado y Aprobado por: Jefe del Departamento de Acceso al Conocimiento / Encargado de programas de vinculación y procesos administrativos. Coordinador Administrativo Navojoa	Inicio de Vigencia: -	Página: 1 de 5
---	---	--------------------------	-------------------



SBIB-POP-PD-04-02	Servicios Bibliotecarios
--------------------------	---------------------------------

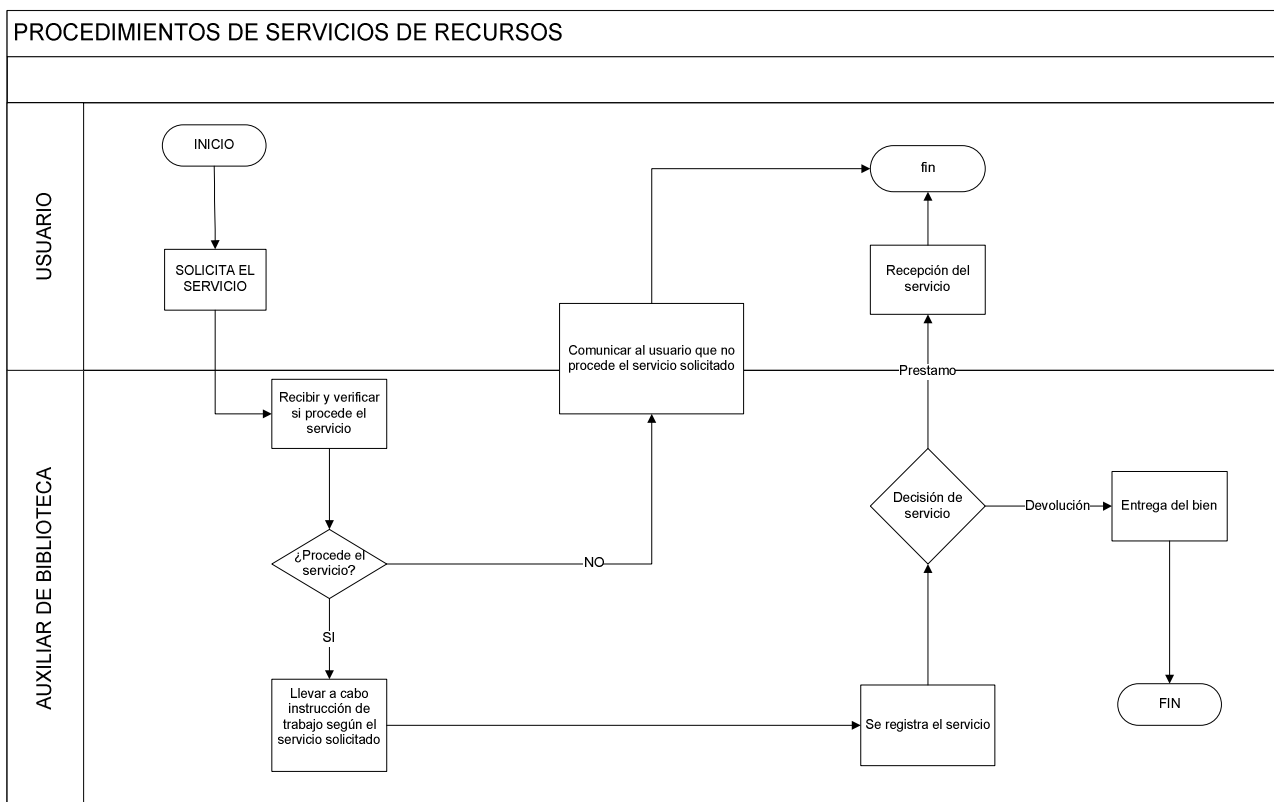
	<p>momento justo que el cliente lo necesita.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad: Es el grado de seguridad que se tiene acerca de que el servicio opera exitosamente en el momento que se requerirá. ▪ Cortesía: Es la conducta cuya principio se basa en la empatía, respeto y atención al cliente. <p><u>Requisitos legales y/o reglamentarios:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apego a las Políticas del proceso de Servicios Bibliotecarios <p><u>No establecidos pero necesarios:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar las tareas en el menor tiempo posible y sin margen de errores. ▪ Optimización de recursos. ▪ Mantener en orden el acervo en estantería. ▪ Conocimiento pleno del proceso por parte del personal operativo. ▪ Contar con la tecnología requerida para el funcionamiento de este servicio. 	
<p>Productos o salidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio brindado al usuario 		

V. ANEXOS:

- **DIAGRAMA DE FLUJO**

<p>Elaborado y Actualizado por: Encargado de Biblioteca / Responsable de Biblioteca Navojoa</p>	<p>Revisado y Aprobado por: Jefe del Departamento de Acceso al Conocimiento / Encargado de programas de vinculación y procesos administrativos. Coordinador Administrativo Navojoa</p>	<p>Inicio de Vigencia: -</p>	<p>Página: 2 de 5</p>
--	---	---	----------------------------------

SBIB-POP-PD-04-02	Servicios Bibliotecarios
-------------------	--------------------------



• POLÍTICAS

Usuarios con derecho a los servicios:

- Alumno de licenciatura inscrito en el semestre actual.
- Alumno de posgrado inscrito en el tetramestre actual.
- Egresado de licenciatura o posgrado no titulado autorizado por el Coordinador de Carrera o Coordinador de Maestría según corresponda.
- Egresado titulado perteneciente a la asociación de egresados del ITSON.
- Personal docente de planta.
- Personal docente auxiliar con carga académica.
- Personal administrativo de planta.
- Alumno no inscrito que requiera realizar algún proceso académico autorizado por Biblioteca.

Condiciones del servicio por tipo de usuario al solicitar acervo:

a) Alumno de Licenciatura:

- Máximo de tres obras bibliográficas durante dos días, con derecho a una renovación por un período similar.
- Ver políticas de aplicación general.

Elaborado y Actualizado por: Encargado de Biblioteca / Responsable de Biblioteca Navojoa	Revisado y Aprobado por: Jefe del Departamento de Acceso al Conocimiento / Encargado de programas de vinculación y procesos administrativos. Coordinador Administrativo Navojoa	Inicio de Vigencia: -	Página: 3 de 5
--	--	---------------------------------	--------------------------



SBIB-POP-PD-04-02	Servicios Bibliotecarios
--------------------------	---------------------------------

b) Alumno de Posgrado:

- Máximo de cinco obras bibliográficas durante una semana, con derecho a una renovación por un período similar.
- Ver políticas de aplicación general.

c) Alumno Egresado no titulado:

- Máximo de cinco obras bibliográficas durante una semana, con derecho a una renovación por un período similar. Ver políticas de aplicación general.

d) Alumno Egresado titulado integrante de la asociación de egresados del ITSON:

- Máximo de cinco obras bibliográficas durante una semana, con derecho a una renovación por un período similar. Ver políticas de aplicación general.

e) Personal docente de planta:

- Máximo de cinco obras bibliográfica durante quince días, con derecho a una renovación por un período similar. El acervo en reserva no es objeto de préstamo a domicilio.
- Cuando no se tenga sanción en biblioteca.

f) Personal docente auxiliar con carga académica:

- Máximo de cinco obras bibliográfica durante quince días, con derecho a una renovación por un período similar. El acervo en reserva no es objeto de préstamo a domicilio.
- Cuando no se tenga sanción en biblioteca.

g) Personal administrativo de planta:

- Máximo de cinco obras bibliográficas durante quince días, con derecho a una renovación por un período similar. Ver políticas de aplicación general.

Políticas de aplicación general:

- Presentar credencial de usuario vigente.
- Apego a los lineamientos y políticas del área.
- El acervo en reserva no es objeto de préstamo a domicilio.
- Cumplir con las condiciones del préstamo.
- No se puede otorgar el servicio de préstamo a domicilio mientras el usuario tenga adeudo por multa de 20 pesos en adelante.
- No se puede otorgar el servicio de préstamo a domicilio mientras se tenga algún tipo de sanción por parte de biblioteca.

• RECURSOS PARA LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Recurso Humano

- Auxiliar de biblioteca

Infraestructura

- Edificio

Elaborado y Actualizado por: Encargado de Biblioteca / Responsable de Biblioteca Navojoa	Revisado y Aprobado por: Jefe del Departamento de Acceso al Conocimiento / Encargado de programas de vinculación y procesos administrativos. Coordinador Administrativo Navojoa	Inicio de Vigencia: -	Página: 4 de 5
--	--	---------------------------------	--------------------------



SBIB-POP-PD-04-02

Servicios Bibliotecarios

- Mobiliario
- Acervo
- Estantería

Materiales

- Lector óptico
- Equipo de cómputo (PC)
- Intranet
- Sistema de información automatizado.
- Equipo sensibilizador/desensibilizador
- Pistolas con lector de código de barras

• **REGISTROS**

- SBIB-POP-DO-01- __ Historial de Servicios por Usuarios
- SBIB-POP-DO-02- __ Reporte de Estadística de Servicios Otorgados
- SBIB-POP-FO-01- __ Historial de Préstamo de Cubículo
- SBIB-POP-FO-02- __ Historial de Préstamo de Consulta Bibliográfica Virtual
- SBIB-POP-FO-03- __ Historial de Préstamo de Traductores de Mano
- SBIB-POP-FO-04- __ Historial de Préstamo de Videoteca
- SBIB-POP-FO-05- __ Control de Devoluciones de Acervo Dañado
- SBIB-POP-FO-06- __ Servicio de Préstamo de Recursos Tecnológicos

Elaborado y Actualizado por: Encargado de Biblioteca / Responsable de Biblioteca Navojoa	Revisado y Aprobado por: Jefe del Departamento de Acceso al Conocimiento / Encargado de programas de vinculación y procesos administrativos. Coordinador Administrativo Navojoa	Inicio de Vigencia: -	Página: 5 de 5
---	---	--------------------------	-------------------