


| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | Nombre del procedimiento: Procedimiento de consulta, préstamo y encuadernación | Código: ITQ-AC-PO-011 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.5.2 | Revisión:1 |
| | | Página 1 de 9 |

1. Propósito

1. Proporcionar al usuario, información general, especializada y automatizada, de acuerdo a los recursos con que cuenta el Centro de Información.
2. Proporcionar a los usuarios los materiales bibliográficos, así como espacios para estudio y las herramientas de apoyo que le permitan el desarrollo de sus actividades académicas, investigación y difusión de la cultura.
3. Reparar el material bibliográfico para mantenerlo en óptimo estado.

2. Alcance

Aplica a todos los usuarios del servicio bibliotecario del Instituto y responsables de cada área.

3. Políticas de operación

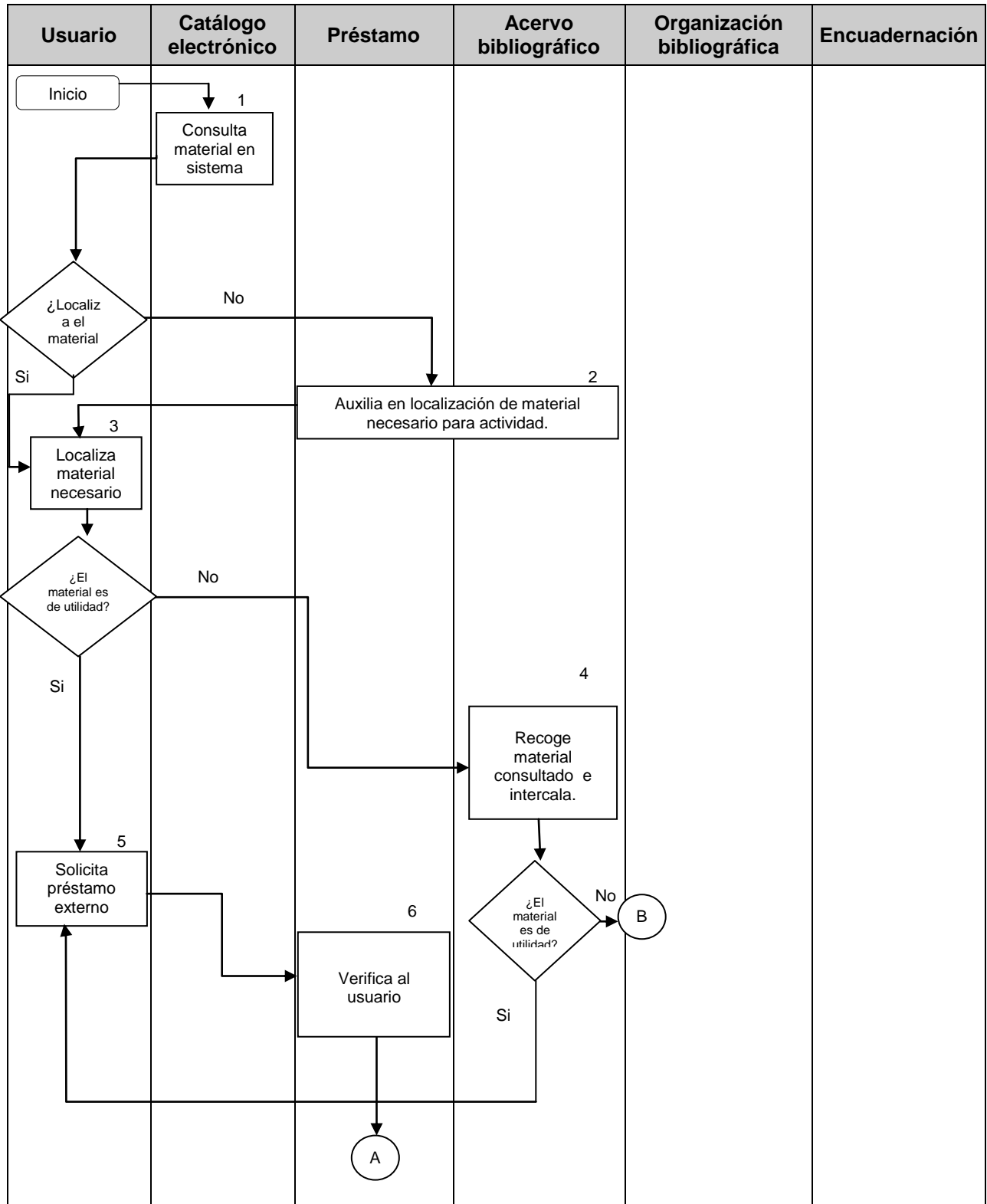
- 3.1. Sin excepción alguna, los préstamos son personales e intransferibles
- 3.2. Para acervo general la consulta se hará hasta de tres ejemplares por usuario en la modalidad de préstamo y será responsabilidad del mismo el acatar la disposición de reglamento.
- 3.3. La duración del préstamo es hasta de tres días hábiles, con opción a una sola prórroga solo en material de literatura por el mismo tiempo, siempre y cuando no exista otra solicitud; para ello, el usuario debe presentar físicamente el material.
- 3.4. Cuando los materiales no sean devueltos en la fecha de vencimiento, el usuario se hará acreedor a una multa, por cada día de retraso y por cada material bibliográfico. La tardanza en el pago es acumulativa a la fecha de la liquidación de la multa. El usuario no puede hacer uso del préstamo externo mientras tenga algún adeudo en lo señalado anteriormente.
- 3.5. El acervo del área de consulta NO es susceptible al préstamo externo.
- 3.6. Los usuarios que mutilen y/o dañen algún material del Centro de Información, tendrán que reponer en su totalidad el material que haya solicitado a préstamo externo.
- 3.7. El personal de servicios a usuarios enviará al área de encuadernación el material que presente deterioro.
- 3.8. Sobre las reparaciones; se considera reparación menor los libros que presenten: una hoja suelta, despegado de pasta, refuerzo de pastas; se considera reparación mayor los libros que presenten: pastas rotas, libros descocidos, libros mutilados.

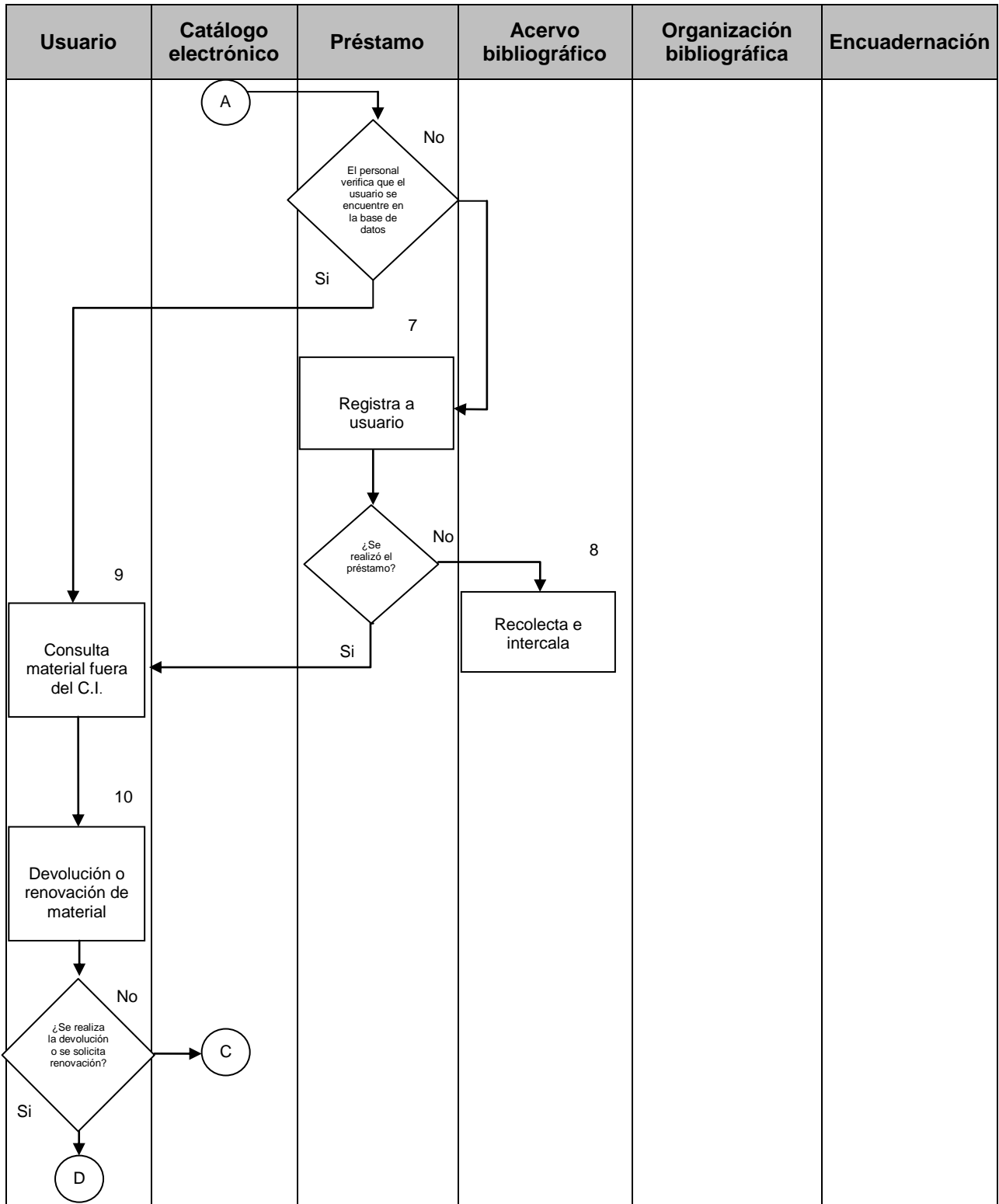
| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|--|--|--|
| ELABORÓ | REVISÓ | AUTORIZÓ |
| Lic. Alma Luz Ramírez Hernández Jefa del Centro de Información | M.C. Margarita Prieto Uscanga Subdirectora de Planeación y Vinculación | M.C. José López Muñoz Director |
| Firma: | Firma: | Firma: |
| 04 de diciembre 2017 | 08 de diciembre 2017 | 13 de diciembre 2017 |

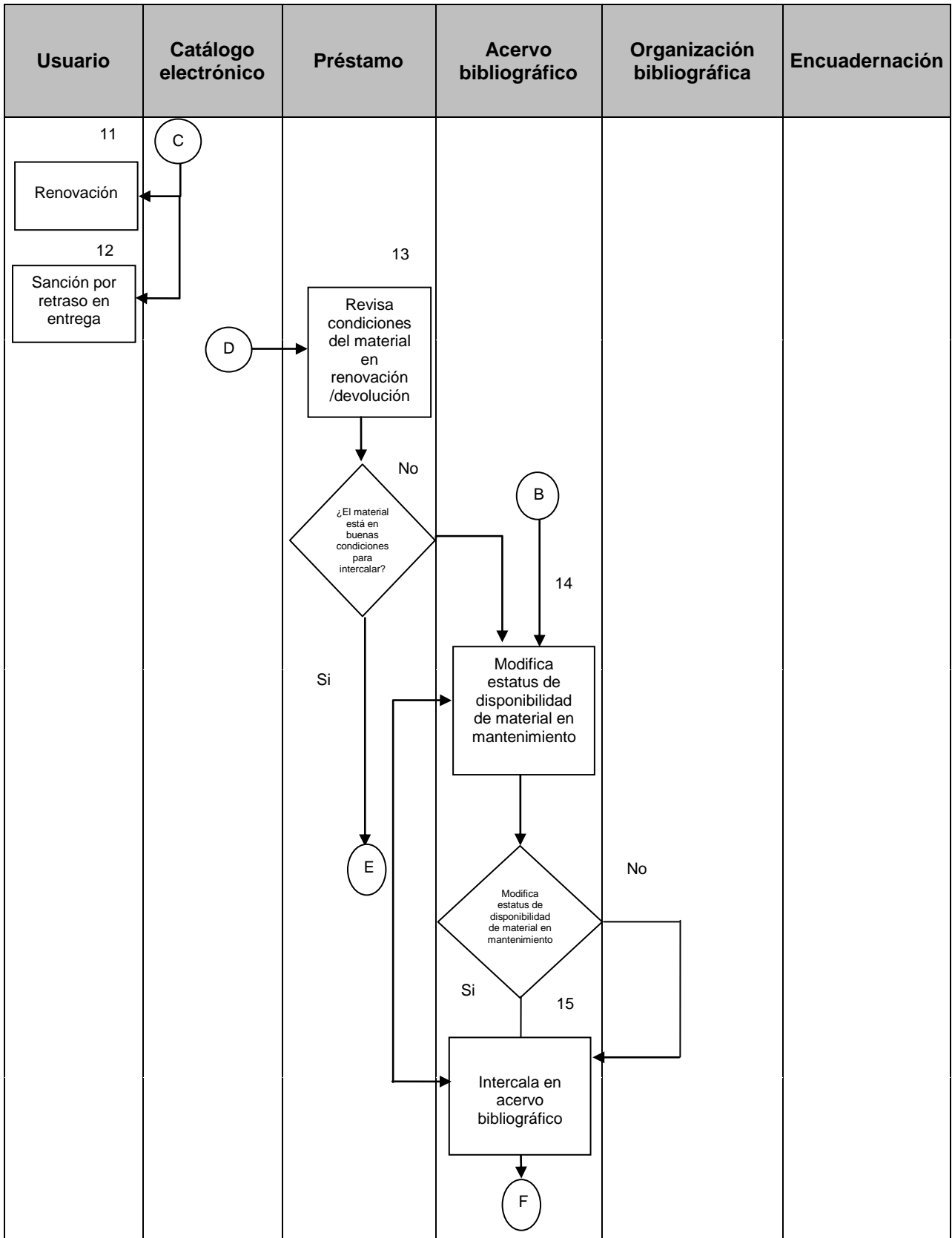
Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.



4. Diagrama de Procedimiento









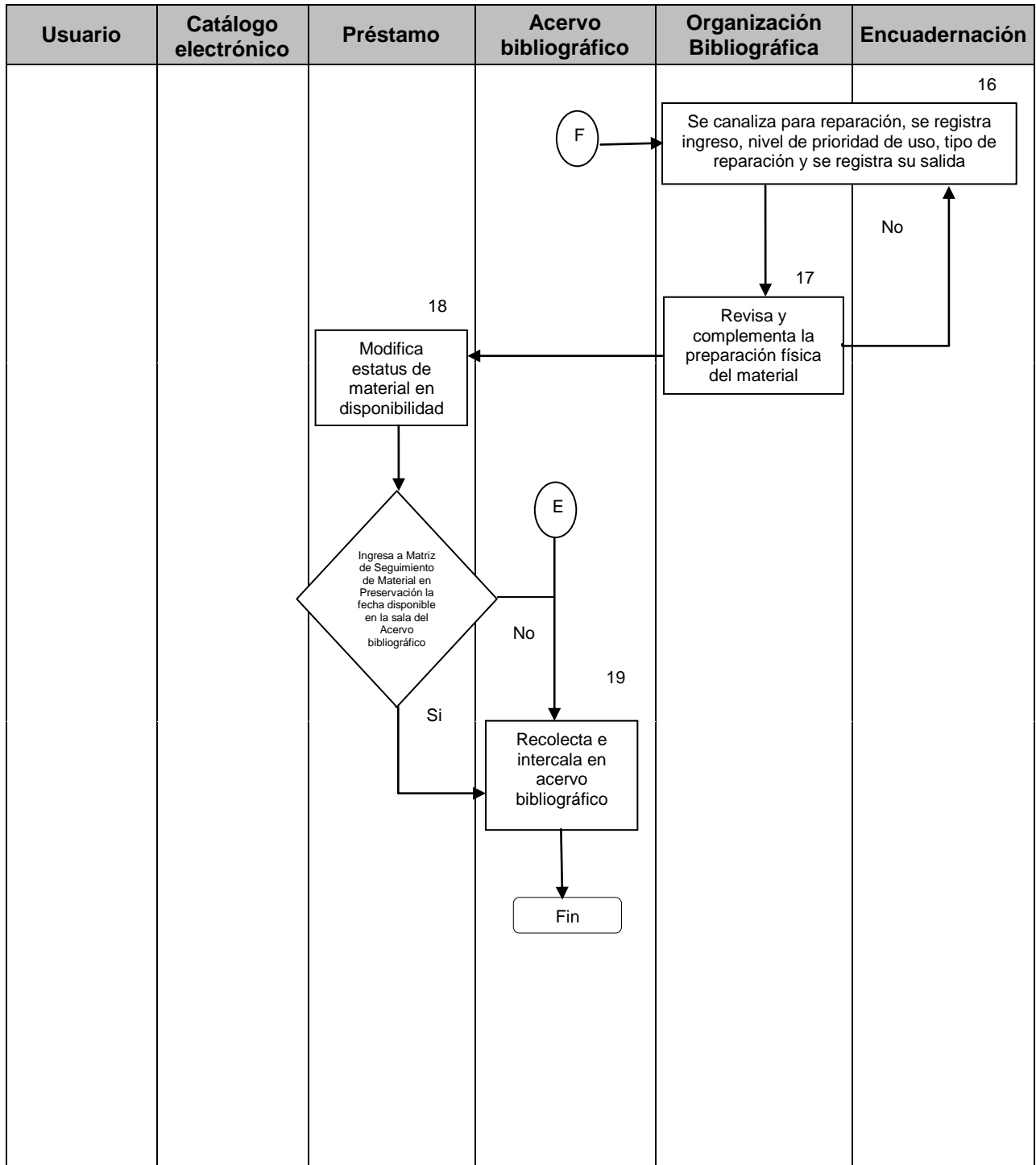
Nombre del procedimiento: Procedimiento de consulta, préstamo y encuadernación


Código: ITQ-AC-PO-011

Revisión:1

Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.5.2


Página 5 de 9




| | | |
|---|---|---|
|  | Nombre del procedimiento: Procedimiento de consulta, préstamo y encuadernación | Código: ITQ-AC-PO-011 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.5.2 | Revisión:1 Página 6 de 9 |

5. Descripción del procedimiento

| Secuencia de Etapas | Actividad | Responsable |
|--|--|---|
| 1. Consulta material en sistema | 1.1 Busca material para consulta en el catálogo electrónico y obtiene su localización. 1.2 ¿Localiza material? No: pasa a punto 2 Si: pasa a punto 3 | Usuario |
| 2. Auxilia en localización de material necesario para actividad. | 2.1 Personal de préstamo o acervo auxilia al usuario en localizar el material requerido. | Préstamo/Acervo bibliográfico |
| 3. Localiza material necesario | 3.1 Identifica en estantería el material bibliográfico. 3.2 ¿El material es de utilidad? No: pasa a punto 4 Si: trabaja en sala o pasa a punto 5 | Usuario |
| 4. Recoge material consultado e intercala | 4.1 Recolecta el material bibliográfico en mesas de trabajo de los usuarios y mesas de estantería, registra en sistema electrónico e intercala en la estantería. No: pasa al paso 14 Si: pasa al paso 5 | Acervo bibliográfico / Organización Bibliográfica |
| 5. Solicita préstamo externo | 5.1 En el módulo de préstamo se solicita la bibliografía requerida. | Usuario |
| 6. Verifica al usuario | 6.1 El usuario presenta credencial con refrendo vigente como estudiante, o documento de identidad oficial; en el caso de usuarios de nuevo ingreso, su identificación y recibo de pago. De acuerdo a la política de operación 3.1 6.2 El personal verifica que el usuario se encuentre en la base de datos. No: pasa al paso 7 Si: pasa al paso 9 | Usuario / Préstamo |
| 7. Registra a usuario | 7.1 El Personal solicita los datos del usuario, verifica al portador de credencial y da de alta en la base de datos, registrando el préstamo en sistema. De acuerdo a la política de operación 3.1, 3.2 y 3.6 7.2 ¿Se realizó el préstamo? No: pasa a punto 8 Si: pasa a punto 9 | Préstamo |
| 8. Recolecta e intercala | 8.1 Cuando el usuario no pudo registrarse en la base de datos, se recolecta el material no prestado para ser intercalado en estantería, previo registro en el sistema. | Acervo bibliográfico |

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | Nombre del procedimiento: Procedimiento de consulta, préstamo y encuadernación | Código: ITQ-AC-PO-011 |
| | | Revisión:1 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.5.2 | Página 7 de 9 |

| | | |
|---|--|----------------------|
| 9. Consulta material fuera del C.I. | 9.1 El material registrado en la base de datos como préstamo externo puede salir del Centro de Información; se sella la autorización en la papeleta de préstamo ITQ-AC-PO-011-01 , con fecha de devolución. De acuerdo a la política de operación 3.2 y | Usuario |
| 10. Devolución o renovación de material | 10.1 Tanto para devolución como para renovación; se presenta el usuario con el material correspondiente a solicitar el servicio en módulo de préstamo, donde se registrará el proceso correspondiente. De acuerdo a la política de operación 3.3 10.2 ¿Se realiza la devolución o se solicita renovación? No: Pasa punto 11 cuando sea una renovación o Pasa al punto 12 cuando sea acreedor a una sanción. Si: Pasa a punto 13 | Usuario |
| 11. Renovación Continúa en paso 10 | 11.1 Cuando se solicite renovación de material solo podrá ser de literatura de acuerdo a la política de operación 3.3. | Usuario |
| 12. Sanción por retraso en entrega | 12.1 El usuario se hace acreedor a una sanción de acuerdo a la política de operación 3.4 | Usuario |
| 13. Revisa condiciones del material en renovación /devolución | 13.1 En la renovación o devolución del material se hará una revisión previa de las condiciones de entrega. De acuerdo a la política de operación 3.6 13.2 ¿El material está en buenas condiciones para intercalar? No: Pasa punto 14 Si: Pasa a punto 15 | Préstamo |
| 14. Modifica estatus de disponibilidad de material en mantenimiento | 14.1 El personal detecta el material dañado el cual NO puede ser prestado para consulta, préstamo o renovación por lo que se retira de servicio, registrando en base de datos, en el modulo de préstamo, catalogo, material en condiciones especiales, mantenimiento; además de alimentar la Matriz de Seguimiento de Material en Preservación ITQ-AC-PO-011-02 . De acuerdo a la política de operación 3.7 No: Pasa punto 15 Si: Pasa a punto 16 14.2 El usuario tendrá que reponer el material de acuerdo a la política de operación 3.7 | Acervo bibliográfico |
| 15. Intercala en acervo bibliográfico | 15.1 Recolecta el material devuelto, se registra en el sistema electrónico. | Acervo bibliográfico |


| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | Nombre del procedimiento: Procedimiento de consulta, préstamo y encuadernación | Código: ITQ-AC-PO-011 |
| | | Revisión:1 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.5.2 | Página 8 de 9 |

| | | |
|--|---|--|
| 16. Se canaliza para reparación, se registra ingreso, nivel de prioridad de uso, tipo de reparación y se registra su salida. | <p>16.1 En el área de Acervo Bibliográfico y/o Préstamo se registra en la Matriz de Seguimiento de Material en Preservación ITQ-AC-PO-011-02, la fecha de ingreso, se clasifica por nivel de prioridad de uso en bajo, medio y alto; además del tipo de reparación menor o mayor, de acuerdo a la política de operación 3.8</p> <p>16.2 En el módulo de Préstamo se registra en sistema de acuerdo al punto 14.1 de éste procedimiento.</p> <p>16.3 En la oficina de Organización Bibliográfica recibe el material para reparación, reevalúa las condiciones del mismo y alimenta la matriz de seguimiento.</p> <p>16.4 El área de Encuadernación captura fecha de ingreso y realiza la reparación de acuerdo a la necesidad de cada libro de acuerdo a la política de operación 3.8, al salir del área se registra la fecha de salida del material en la Matriz de seguimiento de material en preservación ITQ-AC-PO-011-02.</p> | Acervo Bibliográfico/ Préstamo/Organización Bibliográfica / Encuadernación |
| 17. Revisa y complementa la preparación física del material. | <p>17.1 Se recibe material del área de encuadernación verificando que la reparación sea óptima.</p> <p>No: Pasa punto 16.4</p> <p>17.2 Sí el material se encuentra en condiciones de reparación óptima se complementa la existencia de sellos, número de ingreso, tejuelo, códigos de barras y forro.</p> | Organización bibliográfica |
| 18. Modifica estatus de material en disponibilidad | <p>18.1 Recibe material reparado, registra en base de datos en el modulo de préstamo, catalogo, material en condiciones especiales, mantenimiento, lo busca por número de adquisición y lo borra, modificando su estatus como disponible para el usuario.</p> <p>18.2 Ingresa a la Matriz de Seguimiento de Material en Preservación ITQ-AC-PO-011-02 la fecha en que se encuentra disponible en la sala de Acervo bibliográfico.</p> <p>No: Pasa punto 14.1</p> <p>Si: Pasa a punto 19</p> | Préstamo |
| 19. Recolecta e intercala en acervo bibliográfico | 19.1 Recolecta material, registrando en base de datos para ser intercalado en estantería. | Acervo bibliográfico |

6. Documentos de referencia

| Documentos |
|--|
| Manual del Sistema de Gestión Integral |
| Reglamento Interno del Centro de Información |
| Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos (NMX-CC-9001-IMNC-2015) |

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

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | Nombre del procedimiento: Procedimiento de consulta, préstamo y encuadernación | Código: ITQ-AC-PO-011 |
| | | Revisión:1 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.5.2 | Página 9 de 9 |

Norma ISO 9000:2005, Sistema de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabulario (NMX-CC-9000-IMNC-2005).

Norma ISO 9004:2009, Gestión para el éxito sostenido de una organización (NMX-CC-9004-IMNC-2009).

7. Registros

| Registros | Tiempo de Conservación | Responsable de conservarlo | Código de registro o identificación única |
|---|------------------------|--|---|
| Base de datos SIABUC | Indefinido | Servicios a usuarios | N/A |
| Papeleta de Préstamo | Indefinido | Servicios a Usuarios | ITQ-AC-PO-011-01 |
| Matriz de Seguimiento de Material en Preservación | Mensual | Acervo Bibliográfico/ Préstamo/Organización bibliográfica/Encuadernación | ITQ-AC-PO-011-02 |

8. Glosario

SIABUC: Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima. Catálogo en línea de los recursos existentes en la biblioteca.

Catálogo Electrónico: Esta opción nos muestra las referencias encontradas de todos los materiales bibliográficos que contengan la palabra, clasificación o código de barras que se ha introducido en la casilla.

9. Anexos

| Registros | Responsable de conservarlo | Código de registro o identificación única |
|-----------|---|---|
| 9.1 | Base de datos SIABUC | N/A |
| 9.2 | Papeleta de Préstamo | ITQ-AC-PO-011-01 |
| 9.3 | Matriz de Seguimiento de Material en Preservación | ITQ-AC-PO-011-02 |

10. Cambios de esta versión

| Número de Revisión | Fecha de la actualización | Descripción del cambio |
|--------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| 1 | 4 de diciembre de 2017 | Adaptación a la norma ISO 9001:2015. |
| 0 | 7 de diciembre del 2015 | Revisión total del Manual del SGC. |

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