



FICHA DE PROCESO:

**Servicios Bibliotecarios**

CÓDIGO:

**Pro-02-06**

REVISIÓN:

**R0;200422**

REF. ISO:

ISO 9001:2015: 8.1  
ISO 21001:2018 8.1

**1. OBJETIVO**

Brindar un servicio de calidad en el espacio de biblioteca para consulta en sala o presta externo a la comunidad universitaria e incrementar el acervo bibliográfico con base a las necesidades que demanda los programas de estudio.

**2. FICHA**

FASE	PROVEEDORES	CAT. INT/EXT	INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS / REGISTROS	CLIENTES
1 Entrada	Biblioteca	INT	Base de datos de libros y software pinakes y acervo físico	Se atiende la solicitud del usuario sobre el libro que se requiere.	Responsable de biblioteca	Ejemplar localizado	Usuario
2	Biblioteca	INT	Libros a consultar	Si el usuario solicita solo la consulta en sala se presta el servicio y se registra en bitácora de la universidad  En caso de solicitar préstamo externo proporcionar datos requeridos para la salida de libros de la biblioteca	Responsable de biblioteca	Bitacora de la Universidad y/o Fo-02-04 para préstamo de libros externos	Usuario
3 salida	Biblioteca	INT	Libros	Al momento de la devolución: En caso de préstamo externo se regresa al usuario su documento de identificación.  Así mismo en la devolución de libro en sala se retorna a su ubicación original.	Responsable de biblioteca	Fo-02-04 Préstamo de libros externos	Usuario



FICHA DE PROCESO:

*Servicios Bibliotecarios*

CÓDIGO:

**Pro-02-06**

REVISIÓN:

**R0;200422**

REF. ISO:

ISO 9001:2015: 8.1  
ISO 21001:2018 8.1

**3. POLITICAS DE OPERACIÓN**

1. El usuario deberá proporcionar identificación personal al llevar un libro en préstamo.
2. Los libros de consulta externa tienen vigencia de 3 días hábiles mientras que los de lectura 8 días hábiles.
3. Puede haber una extensión de días en los préstamos previa solicitud del usuario y autorización de la biblioteca.
4. En caso de pérdida o daños al acervo este deberá remplazarse a la brevedad posible de acuerdo a lo establecido a lo establecido a los reglamentos en biblioteca.
5. En caso de entrega tardía se le asignará una multa por días de retraso.
6. Si requiere renovación el usuario deberá acudir para realizar la misma.
7. Los títulos que solo se encuentre una unidad existente en biblioteca solo se presta para consulta en sala.
8. El usuario puede solicitar la adquisición de un libro mediante la solicitud Fo-02-02 o mediante documento escrito (Maestro, Alumnos y personal de la universidad) realizando una evaluación por parte de responsable de biblioteca cumpliendo con una requisición Fo-06-01, pasando a departamento correspondiente para su compra realizando proceso de acervo-hemerográfico.
9. En caso de que la solicitud de material sea presentada por un usuario que no sea el Titular de carrera, se deberá acudir a solicitar el visto bueno del Titular de Carrera o un inmediato superior.
10. No se comprará el material bibliográfico en caso de existir en la colección con características idénticas al solicitado y teniendo como mínimo tres ejemplares por título.
11. Las solicitudes de nuevo acervo aprobadas por el titular y el responsable de biblioteca deberán ser requisitadas y estar dentro del presupuesto.



FICHA DE PROCESO:

**Servicios Bibliotecarios**

CÓDIGO:

**Pro-02-06**

REVISIÓN:

**R0;200422**

REF. ISO:

ISO 9001:2015: 8.1  
ISO 21001:2018 8.1

RECURSOS		AMBIENTE DE TRABAJO PARA LA OPERACIÓN DEL PROCESO
Humanos	Encargados de biblioteca	Social.- comunicación con los usuarios Física.- espacio, iluminación Medio ambiente.- espacios libres de ruido
Materiales	Papelería de oficina, Equipo de cómputo	
Infraestructura	Estantes, mesas de consulta, salas de consulta	
Financieros	Recursos para adquisición de biografía, donaciones	
Tecnológicos	Equipo de cómputo, software de cómputo	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL PROCESO		
DOCUMENTOS		REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Norma ISO 9001:2015</li> <li>● Norma ISO 21001:2019</li> <li>● Plan-01-02 Plan de la calidad</li> <li>● Plan-01-01 Plan Rector</li> <li>● Matriz de Riesgos</li> <li>● SAICEUTP</li> <li>● Software PINAKES</li> </ul>		Fo-02-04 para préstamo de libros externos

**4. FIRMAS**

ELABORÓ:	REVISÓ :	AUTORIZÓ:
Ing. Perla Armendáriz Mora Responsable de Biblioteca	Lic. Blas Miguel Castillo Valles Residente de Calidad	Dra. Anna Elizabeth Chávez Mata Rectora