	Préstamo Interno	PR-SER-02
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Revisión: 2

A. Propósito


Facilitar el uso y la consulta de materiales dentro de las instalaciones de la biblioteca para satisfacer necesidades de información.

B. Alcance

La consulta de todos los materiales del acervo del Sistema Universitario de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara (SiUBiUDG), así como de las colecciones especiales, siempre y cuando el usuario cumpla con los requisitos específicos establecidos para ello.

C. Enfoque de proceso

Proveedor(es) (Int. / Ext.)	Entrada(s)	Salida(s)	Cliente(s) (Int./ Ext.)
<ul style="list-style-type: none"> Procesos técnicos. Orientación a usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de información del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Consulta de la colección. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los usuarios del SiUBiUDG.
Expectativas / Necesidades del cliente			
<ul style="list-style-type: none"> Cantidad solicitada. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega oportuna. 	<ul style="list-style-type: none"> Actitud / Servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Método.
Indicador(es)	Frecuencia	Método	Cálculo
Porcentaje de disponibilidad de títulos.	Dos veces al año, una por calendario escolar.	Hacer un muestreo aleatorio de los materiales que están en el catálogo y corroborar físicamente su disponibilidad.	$\frac{A}{B} \times 100$ <p>A = títulos disponibles para préstamo interno.</p> <p>B = tamaño de la muestra.</p> <p>El promedio porcentual anual se calcula dividiendo la suma de los porcentajes parciales entre el número de las mediciones realizadas.</p>


	Préstamo Interno	PR-SER-02
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Revisión: 2

Nivel de satisfacción de los usuarios.	Dos veces al año, uno por calendario escolar.	Analizar e interpretar los resultados obtenidos en la encuesta de medición para la satisfacción del usuario en el apartado de servicios de orientación. Instructivo para el levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios para bibliotecas académicas DG-SER-03.	$n = \frac{N}{1+Ne^2}$ <p>n= tamaño de la muestra N= población e= estimación error</p> <p>El promedio anual se calcula dividiendo la suma de los resultados parciales entre el número de los levantamientos realizados.</p>
--	---	---	---

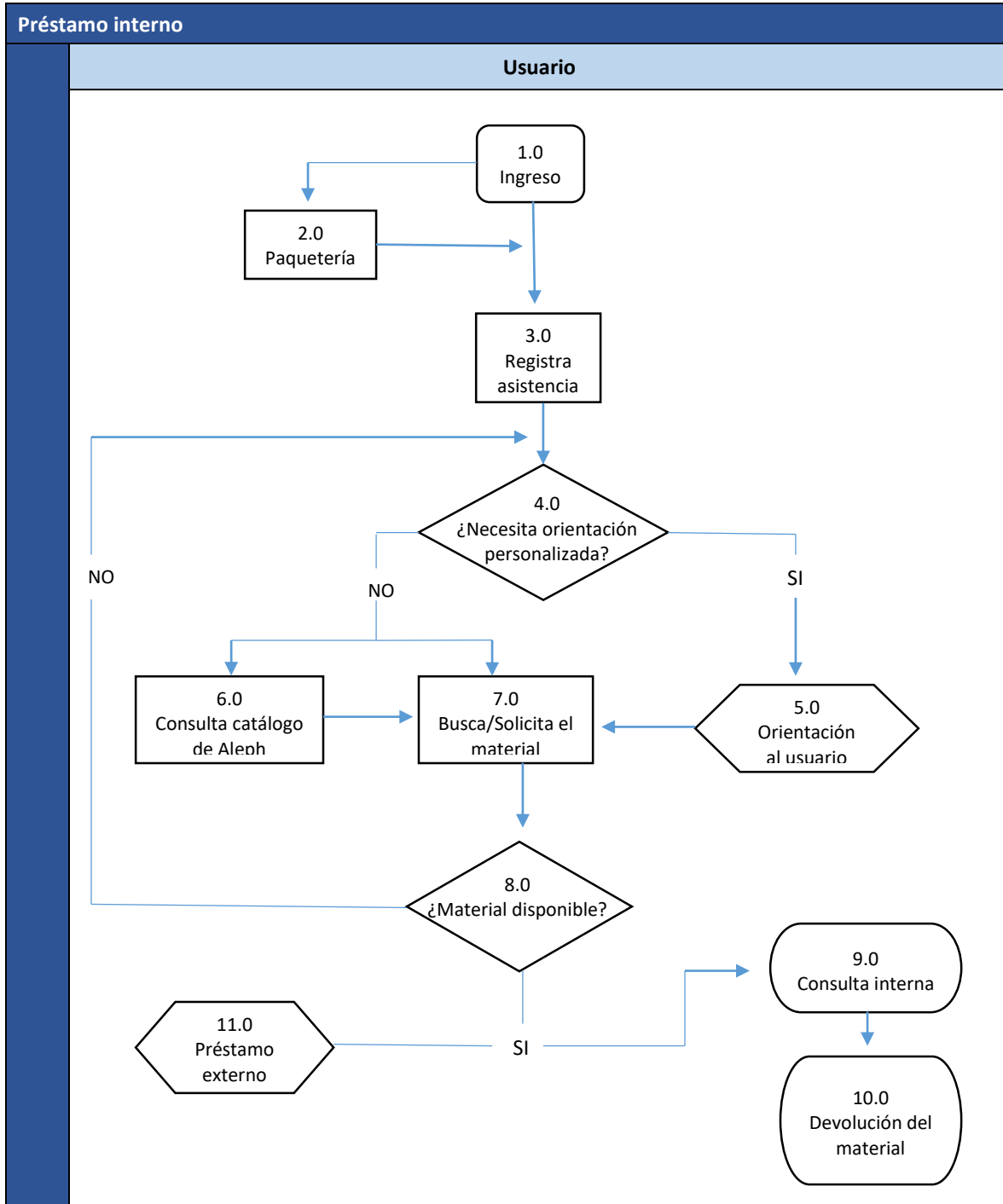
D. Procesos interrelacionados

E. Documentos asociados


Nombre del proceso	Código	Nombre del documento
Anteriores:	DG-SER-01	Uso de las instalaciones y del servicio de préstamo interno y externo.
<ul style="list-style-type: none"> Procesos técnicos. Orientación a usuarios. Mantenimiento del acervo (inventariado e intercalado). 	DG-SER-02	Política de servicios bibliotecarios.
Posteriores:	IT-SER-01	Instructivo para la búsqueda en el catálogo público en línea.
<ul style="list-style-type: none"> Medición de la satisfacción de usuario. Préstamo externo. Mantenimiento del acervo (inventariado e intercalado). 	FR-SER-01	Evaluación de los servicios bibliotecarios.
	FR-SER-02	Programación y cuantificación de préstamo interno.
	FR-SER-05	Control de la propiedad del usuario perdida o deteriorada.
	FR-SER-06	Reporte de indicadores.
	DG-SER-02	Metodología para la encuesta de satisfacción.
	IT-SER-02	Instructivo para la medición del indicador 5.

	Préstamo Interno	PR-SER-02
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Revisión: 2

F. Diagrama de flujo



G. Descripción del proceso

	Préstamo Interno	PR-SER-02
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Revisión: 2

1.0 El usuario ingresa a la biblioteca.

2.0 Paquetería

2.1 En el caso de que la biblioteca cuente con el servicio de auto paquetería el usuario debe dejar su: mochila, maletín, bolsa, portafolio, etc., en esta área antes de ingresar.

2.1.1 La biblioteca no se hace responsable de objetos olvidados o deteriorados dentro y fuera del área de la auto paquetería.

2.1.2 En el caso de que sea requisito el resguardo de la credencial del usuario para la prestación de un servicio (uso de cubículos, préstamo de equipo de cómputo, acceso a instalaciones especializadas y todo aquello estipulado en la política interna de cada biblioteca DG-SER-02), si hubiese pérdida o daño, se registrará en el FR-SER-05.

3.0 El usuario registra su visita.

4.0 ¿El usuario necesita orientación personalizada?

4.1 Si el usuario necesita orientación personalizada, pase al punto 5.0.

4.2 Si no requiere de atención personalizada, pase al punto 6.0 y/o 7.0 de acuerdo con su preferencia.

5.0 Si el usuario necesita atención personalizada, véase el Proceso de Orientación de Usuario (PR-SER-01).

6.0 El usuario consulta el catálogo en línea. Véase el Instructivo para la búsqueda en el catálogo en línea (IT-SER-01).

7.0 El usuario busca el material en la estantería.


7.1 Si el material se encuentra en estantería cerrada, lo solicita al bibliotecario.

8.0 ¿Material disponible?

8.1 Si está disponible el material, pase al punto 9.0 y/o 11.0.

8.2 Si no está disponible, pase al punto 4.0.

9.0 El usuario consulta el material en sala.

	Préstamo Interno	PR-SER-02
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Revisión: 2

10.0 El usuario deposita el material consultado en las áreas establecidas para su devolución.

Nota: Los materiales consultados en sala general son contabilizados y registrados una vez al mes por el bibliotecario en el FR-SER-02.

11.0 Si el usuario requiere préstamo externo del material, véase el Proceso de Préstamo Externo (PR-SER-03).

*Usuarios internos del SiUBiUDG: La comunidad universitaria (estudiantes, académicos y trabajadores).

H. Control de registros					
Registro	Almacenaje	Protección	Recuperación	Retención mínima	Disposición final
Control de la propiedad del usuario perdida o deteriorada. FR-SER-05	Servicios.	Electrónico	Responsable de Servicios.	Un año a partir del cierre del registro.	Desecho
Reporte de indicadores. FR-SER-06	Servicios.	Electrónico	Responsable de Servicios.	Un año a partir del cierre del registro.	Desecho
Programación y cuantificación de préstamo interno. FR-SER-02	Servicios.	Electrónico	Responsable de Servicios.	Un año a partir del cierre del registro.	Desecho