	Préstamo Externo	PR-SER-03
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Revisión: 3

A. Propósito


Facilitar los materiales para su uso fuera de las instalaciones de la biblioteca, a fin de satisfacer necesidades de información.

B. Alcance

Los libros del acervo del Sistema Universitario de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara (SiUBiUDG) disponibles para el préstamo externo, siempre y cuando el usuario cumpla con los requisitos específicos para este servicio.

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 para préstamo externo.	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 para préstamo externo.	$\frac{A}{B} \times 100$ A = títulos disponibles para préstamo externo. B = tamaño de la muestra El promedio porcentual anual se calcula sumando las mediciones parciales y dividiéndolas luego entre el número de las mediciones realizadas.


	Préstamo Externo	PR-SER-03
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Revisión: 3

Nivel de satisfacción de los usuarios.	Una vez al año	Analizar e interpretar los resultados obtenidos en la encuesta anual de medición para la satisfacción del usuario. 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</p> <p>N = población</p> <p>e = estimación de error</p> <p>Promedio de la calificación otorgada por los usuarios de cada biblioteca.</p> <p>El promedio anual se calcula sumando los promedios parciales y dividiéndolos luego entre el número de los levantamientos realizados.</p>
--	----------------	--	---

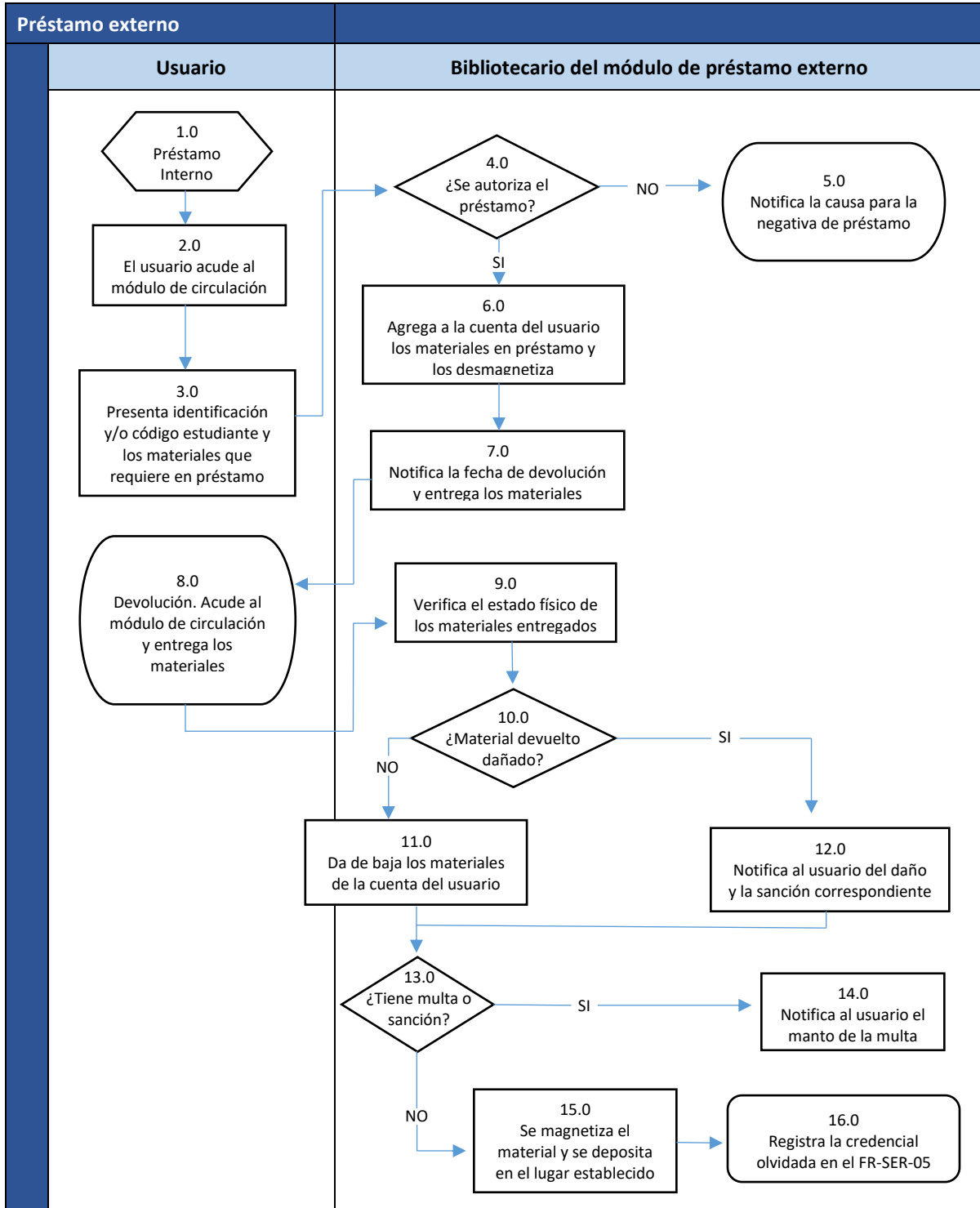
D. Procesos interrelacionados


E. Documentos asociados

Nombre del proceso	Código	Nombre del documento
Anteriores: <ul style="list-style-type: none"> • Procesos técnicos. • Orientación al usuario. • Mantenimiento del acervo: intercalado. • Mantenimiento del acervo: inventariado. • Préstamo interno. 	DG-SER-01	Uso de las instalaciones y del servicio de préstamo interno y externo.
	IT-SER-01	Instructivo de búsqueda en el catálogo en línea.
	FR-SER-05	Control de la propiedad del cliente.
	FR-SER-06	Reporte de indicadores
Posteriores: <ul style="list-style-type: none"> • Medición de la satisfacción. • Mantenimiento del acervo: intercalado. • Mantenimiento del acervo: inventariado. 	DG-SER-02	Metodología para la encuesta de satisfacción.
	IT-SER-02	Instructivo para la medición del indicador 5
	DG-SER-04	Manual del Módulo de Circulación Aleph

	Préstamo Externo	PR-SER-03
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Revisión: 3

F. Diagrama de flujo



	Préstamo Externo	PR-SER-03
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Revisión: 3

G. Descripción del proceso

1.0 Véase procedimiento de Préstamo Interno.

2.0 El usuario decide y elige materiales para llevarse en calidad de préstamo, acude al módulo de circulación para el préstamo externo.

3.0 El usuario presenta credencial o código que lo acredita y el material que solicita en préstamo. Si el usuario olvida su credencial en el módulo de circulación, pase al punto 16.0.

4.0 ¿Se autoriza el préstamo?

4.1 El personal del módulo de préstamo verifica la coincidencia del usuario con la credencial y su estatus en el sistema Aleph.

4.2 En caso de no haber conexión a internet véase circulación fuera de línea DG-SER-04 en el punto D. Circulación fuera de línea.

4.3 El personal del módulo de préstamo revisa físicamente y comprueba en el sistema si el material solicitado puede otorgarse en préstamo externo. Véase Políticas de Servicios Bibliotecarios (DG-SER-01).

4.4 Si cumple con los puntos 4.1 y 4.2, pase al punto 6.0; si no, pase al punto 5.0.


NOTA: Para el caso de los usuarios de primer ingreso o aquellos que no se encuentren dados de alta en el sistema Aleph, la biblioteca tomará las acciones necesarias para facilitarles el préstamo externo.

5 En caso de que el usuario esté bloqueado en el Módulo de Circulación Aleph, el personal le notifica las razones.


6 A través del sistema Aleph se agregan los materiales prestados a la cuenta del usuario. Se desmagnetizan los materiales.

6.1 Los préstamos especiales se realizarán en el Módulo de Circulación Aleph con autorización del responsable de la biblioteca.

7 El personal del módulo de préstamo notifica al usuario la fecha límite para la devolución de materiales y los entrega.

	Préstamo Externo	PR-SER-03
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Revisión: 3

- 8 Para devolución de materiales el usuario acude al módulo de circulación y entrega los materiales.
- 9 El personal de servicios verifica que el estado físico de los materiales prestados sea conforme a las condiciones en que fueron entregados al usuario.
- 10 ¿Cuál es el estado físico del material devuelto?
 - 10.1 Si está en las condiciones en que fue prestado, pase al punto 11.0
 - 10.2 Si está dañado, pase al punto 12.0
- 11 Se dan de baja los materiales en la cuenta del usuario en el sistema.
Véase DG-SER-04 Manual del Módulo de Circulación Aleph
- 12 Se notifica al usuario el daño de los materiales, así como la forma de repararlo y las sanciones correspondientes a este hecho.
- 13 ¿El usuario tiene multa o sanción?
 - 13.1 Si tiene multa o sanción, pase al punto 14.0
 - 13.2 Si no tiene multa o sanción, pase al punto 15.0
- 14 Se le notifica al usuario el monto de la multa o la sanción, y la necesidad de que sea cubierta antes de solicitar otro préstamo
 - 14.1 Para el caso de que sea el usuario quien notifique el daño de los materiales a la biblioteca se deriva el caso al responsable de biblioteca para la solución y el mejor acuerdo para la reposición de los materiales.
- 15 El personal de servicios magnetiza y deposita los materiales en el lugar establecido para ser incorporados en el acervo.
- 16 De acuerdo al punto 3.0, si el usuario olvidó su credencial en el módulo de circulación el bibliotecario la debe registrar en el FR-SER-05 y quedará en resguardo durante el calendario escolar vigente y en caso de no ser reclamada, será posteriormente destruida.

	Préstamo Externo	PR-SER-03
	Área: Servicios	
	Responsable: Responsable de biblioteca / Responsable servicios	Revisión: 3

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 de su fecha de cierre.	Desecho.
Reporte de indicadores. FR-SER-06	Servicios.	Electrónico	Responsable de servicios.	Un año a partir de su fecha de cierre.	Desecho.