



| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
|  UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE QUINTANA ROO <small>Formando Triunfadores</small> | PROCEDIMIENTO SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA | | |
| | Fecha emisión: Junio 2022 | Versión: 02 | Código: PA04-PR03 |
| | | | Página: 1 de 10 |


PROCEDIMIENTO: SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

| ELABORÓ | REVISÓ | AUTORIZÓ |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Lic. Jose Mario Alberto Tzuc Balam Encargado de la Biblioteca | Mtra. Judith E. Quiroz Antonio Secretaría Académica | Dr. Manuel Alfredo Pech Palacio Rector |

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE QUINTANA ROO

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
|  UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE QUINTANA ROO <small>Formando Triunfadores</small> | PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA | | |
| | Fecha emisión: Junio 2022 | Versión: 02 | Código: PA04-PR03 |
| | | | Página: 2 de 10 |

| CONTROL DE VERSIONES Y CAMBIOS | | | |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------|------------------------------|
| Ver. | Razón del Cambio | Fecha del cambio | Responsable del cambio |
| 01 | Creación del documento | Enero 2022 | Encargado/a de la Biblioteca |
| 02 | Se Incorporar el registro "bitácora de mantenimiento" | Junio 2022 | Encargado/a de la Biblioteca |

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
|  UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE QUINTANA ROO <small>Formando Triunfadores</small> | PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA | | |
| | Fecha emisión: Junio 2022 | Versión: 02 | Código: PA04-PR03 |
| | | | Página: 3 de 10 |

1 Objetivo

Describir los procedimientos de los servicios que se ofrecen en la biblioteca de la Universidad Politécnica de Quintana Roo.

2 Alcance


A toda la comunidad universitaria y al público en general que desee hacer uso de las instalaciones y servicios de la biblioteca UPQROO.

3 Referencias

Lineamientos para el Funcionamiento de la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Quintana Roo.

4 Definiciones

- **UPQROO:** Universidad Politécnica de Quintana Roo.
- **Biblioteca:** Edificio o local donde se conserva un conjunto de libros ordenados y clasificados para su consulta o préstamo bajo determinadas condiciones.
- **Biblioteca digital Bidig Ecest:** Es una base de datos que contiene información documental y digital, que permitirá mejorar las actividades sustantivas de las instituciones de educación superior tecnológica y fomentar la investigación, el aprendizaje y la formación de los estudiantes reduciendo las barreras del tiempo y la distancia.
- **Acervo:** Son todos los materiales impresos o registrados en cualquier formato, que conforman un centro de información: libros, CD, entre otros.
- **Encargado de la biblioteca:** Coordinar y controlar la ejecución de las actividades referentes a los servicios bibliotecarios que se proporcionan a la comunidad universitaria, de conformidad con la normatividad y alineamiento establecido para tal efecto.
- **Registro:** Documento que proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Usuario:** Persona que hace uso de las instalaciones y servicios de la biblioteca.

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
|  UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE QUINTANA ROO <small>Formando Triunfadores</small> | PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA | | |
| | Fecha emisión: Junio 2022 | Versión: 02 | Código: PA04-PR03 |
| | | | Página: 4 de 10 |

5 Roles, Responsabilidades y Autoridad


5.1 Encargado(a) de la biblioteca

- Verificar que todos los usuarios tengan acceso a los servicios de la biblioteca.
- Atender las necesidades de los usuarios durante la prestación de los servicios.
- Mantener actualizado el acervo de la biblioteca a través del “Inventario de la biblioteca”.
- Realizar préstamos externos a los usuarios de la Universidad Politécnica de Quintana Roo, siguiendo el procedimiento correspondiente.
- Planificar los materiales de difusión de la biblioteca y sus servicios para ser publicados por los medios digitales autorizados.
- Planificar y organizar campañas de capacitación de los usuarios de la biblioteca digital.
- Gestionar y dar mantenimiento a las colecciones bibliográficas.
- Gestionar y administrar el uso de los espacios de la biblioteca.
- Elaborar informes técnicos y estadísticas.
- Colocar y ordenar las colecciones bibliográficas.
- Realizar la catalogación y clasificación de los fondos bibliográficos y documentales.

6 Descripción del procedimiento

6.1 Ingreso a la biblioteca

- 6.1.1** Al ingresar la biblioteca, las y los usuarios deberá registrarse en la bitácora de “Bitácora de ingreso a la Biblioteca”. Anotar el nombre, fecha, hora, programa educativo y firma, virtual o digital (Torniquete), los usuarios externos sólo deberán registrar su nombre, fecha, hora, firma y en el apartado de programa educativo deberán poner la palabra Externo.
- 6.1.2** Depositar sus bolsos y/o mochilas en el área asignada para ello.
- 6.1.3** Fin del proceso.

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
|  UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE QUINTANA ROO <small>Formando Triunfadores</small> | PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA | | |
| | Fecha emisión: Junio 2022 | Versión: 02 | Código: PA04-PR03 |
| | | | Página: 5 de 10 |

6.2 Préstamo Interno.


- 6.2.1 Buscar en línea en los equipos de cómputo destinado para la localización del material bibliográfico, el acervo que desea consultar, para verificar si existe en nuestra colección el acervo deseado y si hay ejemplares disponibles.
- 6.2.2 Dirigirse al área de estantería para buscar el o los títulos a consultar o solicitar apoyo al personal de la biblioteca para localizar el acervo.
- 6.2.3 Ocupar un espacio en el área de lectura para la consulta del acervo.
- 6.2.4 Al terminar la consulta del acervo, depositarlo en el área asignada para la devolución. Evitar ponerlo de nuevo en la estantería.

6.3 Préstamo Externo.

- 6.3.1 El préstamo externo deberá ser solicitado al personal de la biblioteca para el registro del o de los ejemplares, que podrán ser como máximo 3 ejemplares de diferentes títulos.
- 6.3.2 El personal deberá revisar el o los ejemplares, verificar que no presente daños y posteriormente llenar el registro préstamo externo, solicitando al usuario su credencial que lo acredita como miembro de la universidad debidamente refrendada.
- 6.3.3 Informar al usuario la fecha de devolución de los ejemplares, en caso de no devolver los ejemplares en la fecha acordada se hará acreedor a una sanción de acuerdo a los Lineamientos para el Funcionamiento de la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Quintana Roo.
- 6.3.4 Se pueden solicitar hasta 2 renovaciones del préstamo, siempre y cuando esté disponible los ejemplares y no hayan sido solicitado por otros usuarios.
- 6.3.5 Al devolver los ejemplares en préstamo externo, deberán, estar en las mismas condiciones en que fueron entregados, si se encontraran en malas condiciones el ejemplar, se aplicará lo establecido en los, Lineamientos para el Funcionamiento de la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Quintana Roo.
- 6.3.6 El usuario podrá solicitar mediante correo electrónico establecido para tal fin, la renovación de los ejemplares, con sus datos generales tales como, Nombre, Matricula, Programa Educativo.
- 6.3.7 Si se registra atraso en la devolución se le informará al usuario que será sancionado de acuerdo al reglamento de la biblioteca.

Primera sanción. - Se suspende el préstamo externo por una semana a partir de la fecha de la devolución.

Segunda sanción. – Se suspende el préstamo externo por dos semanas a partir de la fecha de la devolución.

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
|  UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE QUINTANA ROO <small>Formando Triunfadores</small> | PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA | | |
| | Fecha emisión: Junio 2022 | Versión: 02 | Código: PA04-PR03 |
| | | | Página: 6 de 10 |

Tercera sanción. – Se suspende el préstamo externo por cuatros semanas a partir de la fecha de la devolución.

Cuarta Sanción. – Se suspende el préstamo externo por lo que resta del cuatrimestre.

6.3.8 En el caso de no devolver el o los ejemplares solicitados como préstamos externos, el usuario, no será liberado para trámites tales como baja temporal, tramite de titulación entre otros.

6.3.9 Acomodar el o los ejemplares en los estantes correspondientes.

6.4 Acceso a la biblioteca digital

6.4.1 Solicitar a la o el Jefe de Departamento de Servicios Escolares la relación de los alumnos/as de nuevo ingreso para la creación de su usuario y contraseña para el servicio de biblioteca digital.

6.4.2 Una vez recibida la base de datos en formato Excel, se enviará por correo electrónico al Encargado de soporte técnico de la biblioteca digital, para la creación de usuarios y contraseñas masivamente.

6.4.3 Una vez que él Encargado/a de soporte técnico de la biblioteca digital envíe el formato de Excel con los usuarios y contraseñas, él Encargado/a de la biblioteca dividirá el formato Excel, en los programas educativos que cuenta la Universidad Politécnica de Quintana Roo, y enviarlo debidamente a los directores responsable de cada programa educativo.

6.4.3 El Encargado/a de la biblioteca planificará y organizará los cursos de capacitación acceso a la biblioteca digital, por medio de correos electrónicos, dirigidos a cada director responsable de los programas educativos, para agendar a los grupos en diferentes horarios y sea más cómodo resolver dudas o aclaraciones.

6.4.4 Los usuarios podrán hacer uso del equipo de cómputo de la sala de la biblioteca para consultar información de la biblioteca digital.


6.4.5 Los usuarios que inicien su proceso de titulación o que soliciten una baja definitiva serán dados de baja como usuarios de la biblioteca digital.

6.5 Mantenimiento a las colecciones bibliográficas.

6.5.1 Si llegara a presentarse una situación de devolución de préstamo externo y la o las colecciones bibliográficas estuvieran en malas condiciones.

6.5.2 Se realizará el registro de las colecciones bibliográficas en la “Bitácora de Mantenimiento” después;

6.5.3 Se realizará el mantenimiento adecuado a las colecciones bibliográficas para que nuevamente vuelvan a la estantería con su respectiva ubicación y puedan ser consultados por la comunidad Universitaria.

| | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|---------------------------|
|  UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE QUINTANA ROO <small>Formando Triunfadores</small> | PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA | | | |
| | Fecha emisión: Junio 2022 | Versión: 02 | Código: PA04-PR03 | Página: 7 de 10 |

6.5.4 Se realizará un reporte cuatrimestral de las actividades del mantenimiento a las colecciones bibliográficas como evidencia.

7 Registros

Registro de Préstamo Externo.

Bitácora de ingreso a la Biblioteca.

Bitácora de mantenimiento.

Biblioteca Digital.


8 Leyes y reglamentos aplicables

- Norma internacional ISO 9001:2015 (ES)
- Lineamientos para el Funcionamiento de la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Quintana Roo


9 Indicadores de desempeño

| Indicador | Qué mide | Cómo se mide | Resultado Esperado | Frecuencia | Responsable de seguimiento |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------|------------------------------|
| Disponibilidad de títulos | La cantidad de títulos existentes que están disponibles para los usuarios de la biblioteca | La cantidad de títulos disponibles para los usuarios entre el total de títulos existentes por cien. | 100% de los títulos deben estar disponibles | Anual | Encargado/a de la Biblioteca |
| Control de usuarios. | Cantidad de personas que hacen uso de los servicios de la biblioteca. | Registro en la bitácora de ingreso a la biblioteca, anotando el nombre, fecha, hora, programa educativo y firma del usuario. | Registrar al 100% de los usuarios de la biblioteca. | Cuatrimestr al | Encargado/a de la Biblioteca |
| Préstamos externo por programa educativo | Número de usuarios, de los diferentes programas | Por medio del registro de los préstamos externo | Tener el 100% del control de registro de los préstamos | Cuatrimestr al | Encargado/a de la Biblioteca |

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE QUINTANA ROO

| | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|---------------------------|
|  UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE QUINTANA ROO <small>Formando Triunfadores</small> | PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA | | | |
| | Fecha emisión: Junio 2022 | Versión: 02 | Código: PA04-PR03 | Página: 8 de 10 |


| Indicador | Qué mide | Cómo se mide | Resultado Esperado | Frecuencia | Responsable de seguimiento |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------|
| | educativos que solicitan préstamos externos. | | externos, de los diferentes programas educativos. | | |
| Usuarios por programas educativos | Números de ingresos a la biblioteca digital por programa educativos. | Registro de usuarios/consultas por programa educativo, solicitado a la administración de la biblioteca digital | 100% de los alumnos vigentes en el cuatrimestre consultan la biblioteca digital. | Cuatrimestr al | Encargado/a de la Biblioteca |
| Capacitación en el uso de la plataforma de la biblioteca digital | Cantidad de alumnos y docentes capacitados en el uso de la plataforma de la biblioteca digital | Lista de asistentes a los cursos | 100% de alumnos y docentes capacitados | Cuatrimestr al | Encargado/a de la Biblioteca |

| | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|---------------------------|
|  UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE QUINTANA ROO <small>Formando Triunfadores</small> | PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA | | | |
| | Fecha emisión: Junio 2022 | Versión: 02 | Código: PA04-PR03 | Página: 9 de 10 |

10 Gestión de riesgos

| Riesgo | Medidas Preventivas | Límite crítico | Acción correctiva | Responsable | Registros del SGC asociados |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| La falta de devolución de el o los ejemplares que fueron solicitado como préstamo externo. | 1. Se le informara al usuario la fecha de la devolución de el o los ejemplares solicitados como préstamo externo y poder prevenir las sanciones. 2. Entregar la papeleta de registro de préstamo externo. | Al final del cuatrimestre | 1. Notificar al Director del programa educativo para la localización del usuario para solicitar la devolución. 2. Después de una semana enviar por correo otra solicitud de localización, del usuario con el apoyo del director del programa educativo. | Encargado/a de la Biblioteca | Registro de Préstamo externo. |

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE QUINTANA ROO

| | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------------|
|  UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE QUINTANA ROO <small>Formando Triunfadores</small> | PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA | | | |
| | Fecha emisión: Junio 2022 | Versión: 02 | Código: PA04-PR03 | Página: 10 de 10 |

| Riesgo | Medidas Preventivas | Límite crítico | Acción correctiva | Responsable | Registros del SGC asociados |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Los usuarios no se registran. | Poner a disposición permanente la bitácora de ingreso a la biblioteca, para el registro, y establecerlo obligatoriamente en los lineamientos. | Cuatrimetra I | Realizar platicas acerca del procedimiento de ingreso a la biblioteca. | Encargado/a de la Biblioteca | Registro en la bitácora de ingreso a la biblioteca. |
| La ausencia de consultas en la biblioteca digital | Planificar y organizar los cursos de capacitación acceso a la biblioteca digital. | Cuatrimetra I | Focalizar la capacitación para aquellos programas educativos con menos registros para resolver dudas y aclaraciones o retroalimentación. | Encargado/a de la Biblioteca | Registro de estadísticas de la biblioteca digital |