



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE AMBATO

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE BIBLIOTECA**

**Ambato – Ecuador**

**2017**

## **INTRODUCCIÓN**

Las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato, ocupan un lugar fundamental dentro del marco académico de la Institución ya que constituyen un espacio de consulta y generación de conocimientos que enriquece la enseñanza, aprendizaje e investigación favoreciendo la autonomía y responsabilidad de los estudiantes, docentes, investigadores, maestrantes y público en general, en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Este manual, tiene entre sus propósitos organizar los diferentes formatos y soportes, de forma que sean accesibles para los diversos miembros de la comunidad universitaria, también promover y orientar a docentes y estudiantes en sus actividades de búsqueda de la información.

Tiene como finalidad:

- Dar una visión completa del funcionamiento de la Biblioteca.
- Establecer una normativa de actuación.
- Mejorar la calidad en la atención a los usuarios.
- Identificar al responsable de cada proceso.
- Optimizar el grado de eficiencia mediante la simplificación de los procesos.
- Reduce la incertidumbre sobre la toma de decisiones.
- Garantiza la continuidad de las actividades de la Biblioteca
- Evita la duplicación de tareas
- Define la estructura tecnológica adecuada y mejora la comunicación y la calidad de servicio.

## **JUSTIFICACIÓN**

El presente manual de procesos y procedimientos es una herramienta imprescindible para la correcta ejecución de los procesos técnicos y el adecuado servicio hacia los usuarios. El manual plasma los objetivos, políticas, procedimientos, responsables y productos que ayudan a sistematizar las tareas entre las diferentes unidades de las bibliotecas, permitiendo que todos los procesos se estandaricen para la optimización de los recursos <sup>as</sup>



humanos y materiales, permitiendo que el personal nuevo que se incorpora, sepa cuál es la política para cada caso y contribuyan a reforzarla.

## **MISION**

La Biblioteca es la unidad de gestión que facilita el acceso y difusión de los recursos de información necesarios para la docencia, el aprendizaje, la investigación y la vinculación, ofreciendo servicios de calidad y participando en los procesos de gestión del conocimiento y contribuyendo a la consecución de los objetivos académicos.

## **VISION**

La Biblioteca debe ser el referente en información y recursos para toda la comunidad Universitaria, a partir de la generación y gestión del conocimiento, participando en los diferentes procesos académicos de aprendizaje, docencia, investigación y vinculación con la sociedad; alcanzando liderazgo a nivel nacional

## **OBJETIVOS DE LA BIBLIOTECA**

- Promover y vincular el uso de la Biblioteca con las actividades relacionadas con la docencia, el aprendizaje y la investigación.
- Organizar las áreas de servicios necesarios para hacer accesible a los usuarios los recursos disponibles con que cuenta la biblioteca.
- Proporcionar a los usuarios de recursos y herramientas que faciliten el acceso a la información y la recuperación de datos.
- Proporcionar un continuo apoyo al programa de enseñanza y aprendizaje e impulsar el cambio educativo.
- Promover la utilización de la biblioteca con finalidades recreativas, informativas y de educación permanente.



# **FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS**

## **MACROPROCESOS Y PROCESOS**

### **MACROPROCESO 1: GESTIÓN DE LA COLECCIÓN**

#### **PROCESOS:**

- 1.1. Selección y adquisición
- 1.2. Procesamiento técnico
  - 1.2.1. Clasificación
  - 1.2.2. Catalogación
  - 1.2.3. Indización
  - 1.2.4. Preparación física del material bibliográfico
- 1.3. Evaluación y mantenimiento de la colección

### **MACROPROCESO 2: SERVICIOS AL USUARIO**

#### **PROCESOS:**

- 2.1. Referencia bibliográfica
- 2.2. Consulta en sala
- 2.3. Préstamo externo
  - 2.3.1. Devolución
  - 2.3.2. Renovación
- 2.4. Formación de usuarios

### **MACROPROCESO 3: DIFUSIÓN Y MARKETING**

#### **PROCESOS:**

- 3.1. Difusión de recursos y servicios





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
BIBLIOTECA

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACROPROCESO:** Gestión de la Colección

**PROCESO:** Selección y adquisición

**PROCEDIMIENTO:** Selección y adquisición de material bibliográfico.

### OBJETIVO:

- ✓ Seleccionar recursos de información que guarden pertinencia con las necesidades académicas y pasen a formar parte del acervo de biblioteca en base en la normatividad vigente, con criterios de oportunidad, eficiencia y eficacia, manteniendo el equilibrio entre la calidad, cantidad y actualidad en las diversas especialidades y líneas de investigación de la Universidad Técnica de Ambato.

### POLÍTICAS:

- Para realizar el proceso de selección y adquisición, se considerará los requerimientos de los docentes, coordinadores de carrera y los estudiantes.
- En selección de los libros se deberá considerar los requerimientos bibliográficos ubicados en los sílabos académicos.
- Calidad académica del contenido de los libros se validará considerando 10 años atrás del año de realización de la compra
- Los requerimientos para la adquisición de los recursos bibliográficos serán solicitados en el primer trimestre de cada año
- 

### 1.1. SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

ETAPA	Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Selección	1	Revisar la asignación presupuestaria.	Bibliotecaria	Certificación presupuestaria
	2	Solicita listado de material bibliográfico a proveedores.	Bibliotecario	Proformas
	3	Seleccionan material bibliográfico	Coordinadores de carrera y docentes	Listado
	4	Remiten listado de bibliografía seleccionada a la biblioteca.	Coordinadores de carrera y docentes	Oficio y listado
	5	Revisa título, edición, año autor, editorial, ISBN de la obra para que concuerden con lo requerido.	Bibliotecario	Formulario de solicitud compra
Adquisición	6	Elabora el listado definitivo en base al formato establecido para remitirlo a la Biblioteca General.	Bibliotecario	Formulario de solicitud compra
	7	Recepta el listado de la bibliografía para su validación.	Coordinación de biblioteca	Validación del formulario de solicitud compra
	8	Si el listado de material bibliográfico es válido regresa el trámite a la biblioteca de la facultad para que sea autorizada la compra por el Decano de la facultad.	Decano	Sumilla y oficio de solicitud de compra



	9	Si el listado de material bibliográfico no cumple la validación regresa hacia el bibliotecario de la facultad para las correcciones necesarias.	Bibliotecario	Formulario de solicitud para libros y colección
Adquisición	10	Emite el requerimiento al Departamento Administrativo de la Universidad.	Decano	Sumilla y oficio de solicitud de compra
	11	Tramita la adquisición del material bibliográfico seleccionado	Departamento Administrativo	Documentos
	12	Se receipta el material bibliográfico adquirido.	Bibliotecario	Facturas y actas de entrega recepción

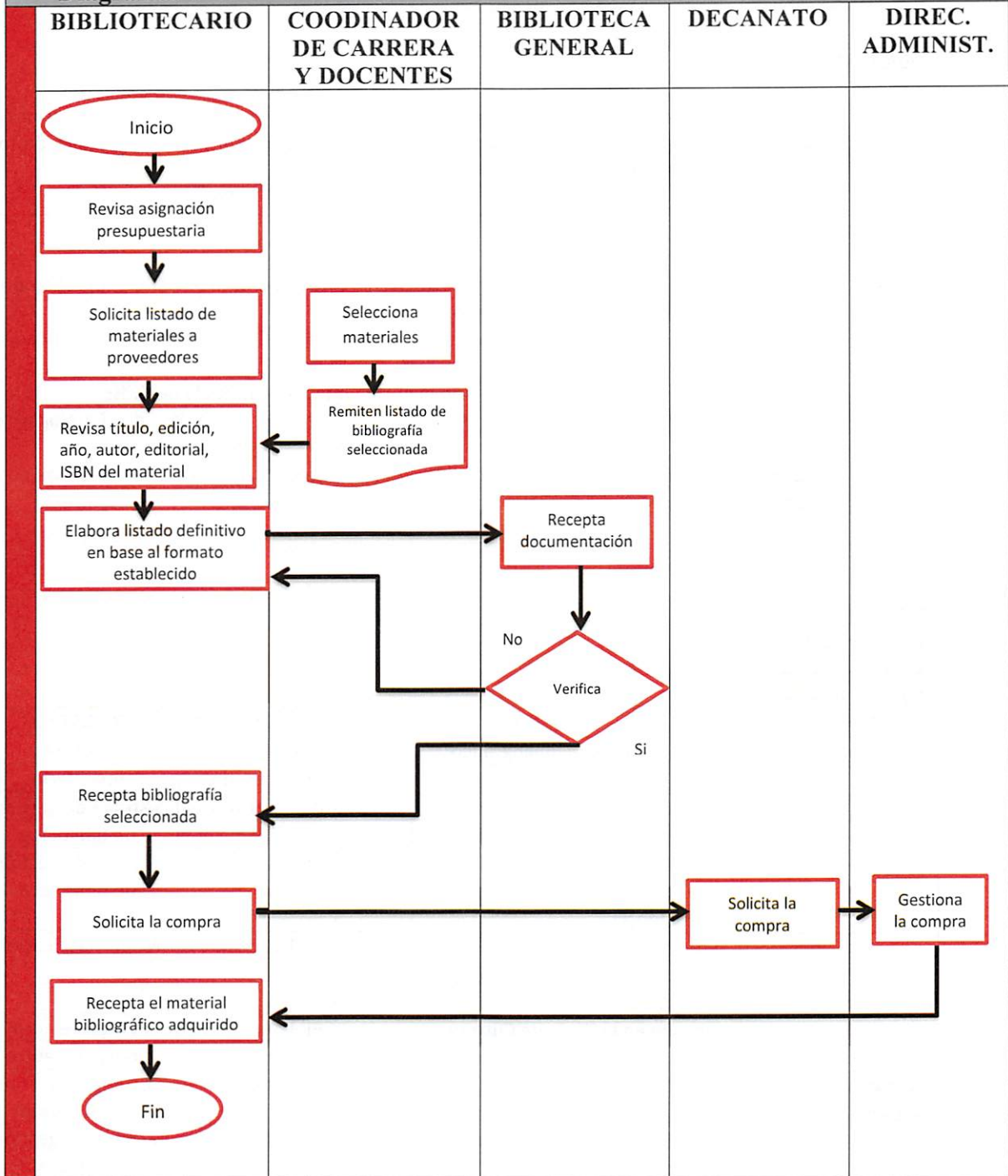
oo




# DIAGRAMA DE FLUJO DE SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN

## 1. GESTIÓN DE LA COLECCIÓN 1.1. SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN

**Diagrama: 1**



 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO BIBLIOTECA	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de la Colección
	<b>PROCESO:</b> Procesos Técnicos
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Procesamiento técnico de libros y material bibliográfico aplicando un sistema determinado.

**OBJETIVO:**

- ✓ Organizar el trabajo con una aplicación normalizada de instrucciones de descripción bibliográfica en beneficio de la recuperación de la información y el acceso oportuno de los usuarios a los materiales bibliográficos.

**POLÍTICAS:**

- ✓ Es responsabilidad de la Biblioteca procesar técnicamente todo el material bibliográfico que esté debidamente ingresado e inventariado.
- ✓ Para la clasificación del material bibliográfico se utilizará el CDU (Sistema de Clasificación Universal).
- ✓ La codificación de autores será asignada bajo la normalización de la Tabla de Cutter.
- ✓ La catalogación del material bibliográfico se hará bajo las Reglas de Catalogación Angloamericanas
- ✓ La asignación de descriptores se realizará con la ayuda de la Lista de Encabezamientos para Bibliotecas o Tesoros.

**1.2. PROCESAMIENTO TÉCNICO**

**1.2.1. CLASIFICACIÓN**

**1.2.2. CATALOGACIÓN AUTOMATIZADA**

**1.2.3. INDIZACIÓN**

ETAPA	Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Clasificación	1	Recibe el material bibliográfico	Bibliotecario	Factura
	2	Asigna un número de inventario	Bibliotecario	Inventario
	3	Revisa la existencia del documento bibliográfico en el sistema de gestión	Bibliotecaria	Sistema de gestión de biblioteca
	4	Si existe el documento bibliográfico en el sistema de gestión se registra los campos de existencia.	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
	5	Si no existe el documento bibliográfico en el sistema de gestión se le asigna el número de clasificación	Bibliotecario	Nº de clasificación
	6	Consulta en la Tabla de Cutters	Bibliotecario	Código de autor
	7	Asigna el código de autor	Bibliotecario	Código de autor
Catalogación automatizada	8	Ingresa al sistema de gestión de bibliotecas	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
	9	Selecciona la hoja de trabajo para el ingreso	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
	10	Ingresa campos fijos, básicos y opcionales del documento bibliográfico	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
	11	Sube imagen de la portada del libro en campo definido	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
	12	Registra los subcampos definidos en el	Bibliotecario	Sistema de gestión



		campo de existencia		de biblioteca
	13	Graba la ficha catalográfica	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
Indización	14	Análisis documental del contenido del libro	Bibliotecario	Descriptores
	15	Extrae palabras claves del lenguaje natural	Bibliotecario	Descriptores
	16	Revisa descriptores en el sistema de gestión de biblioteca	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
	17	Si existe en el sistema; asigna descriptores	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
	18	Si no existe descriptores, consulta lista de encabezamientos y Thesauros	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
	19	Registra palabras claves	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
	20	Verifica información ingresada	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca

ew

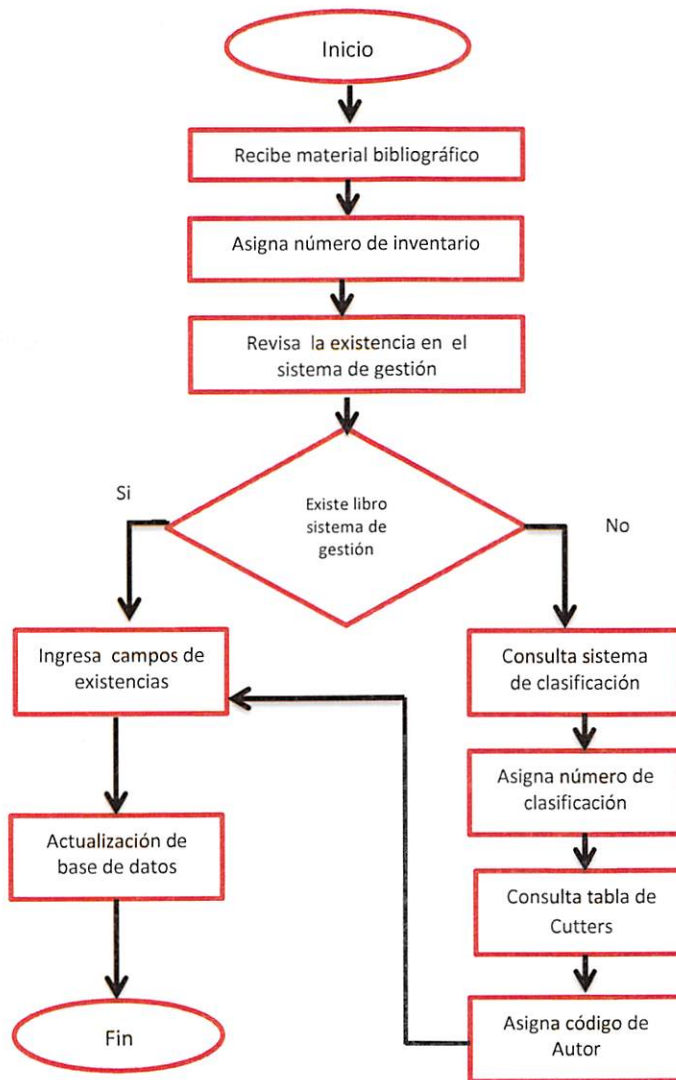


# DIAGRAMA DE FLUJO DE CLASIFICACIÓN

## PROCESOS TÉCNICOS CLASIFICACIÓN

Diagrama: 2

### BIBLIOTECARIO



20



# DIAGRAMA DE FLUJO DE CATALOGACIÓN AUTOMATIZADA

## PROCESOS TÉCNICOS CATALOGACIÓN AUTOMATIZADA Diagrama: 3

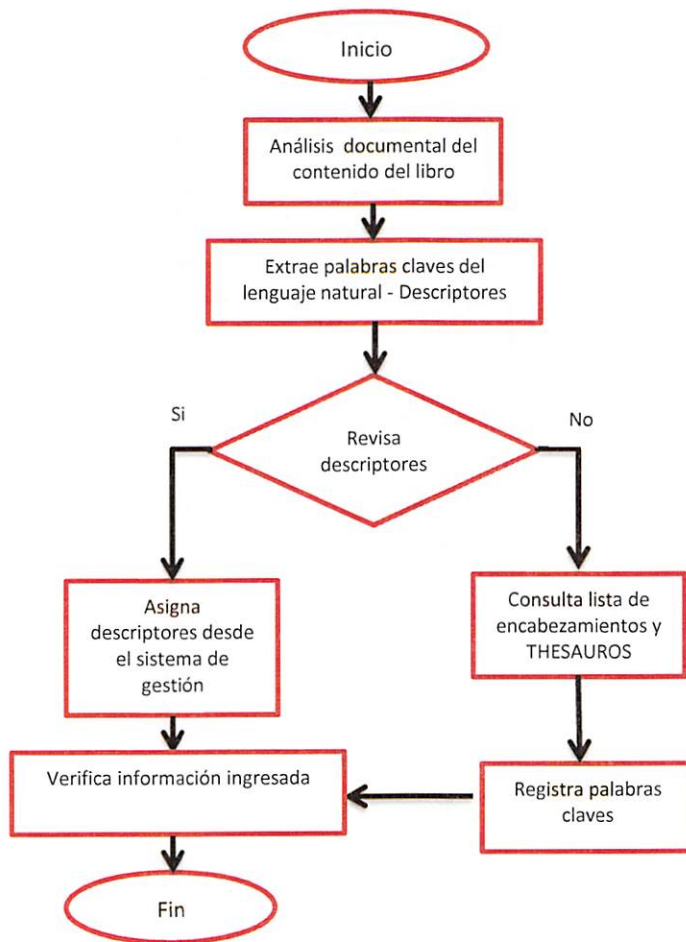
### BIBLIOTECARIO




# DIAGRAMA DE FLUJO DE INDIZACIÓN DE MATERIALES

## PROCESOS TÉCNICOS INDIZACIÓN DE MATERIALES Diagrama: 4

### BIBLIOTECARIO



 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO BIBLIOTECA	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>MACROPROCESO:</b> Procesamiento Técnico
	<b>PROCESO:</b> Preparación física de los materiales
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Procesamiento administrativo del material bibliográfico.

**OBJETIVO:**

- ✓ Identificar al material bibliográfico para su fácil ubicación dentro de la colección

**POLÍTICAS:**

- ✓ Todo material bibliográfico que ingrese a la Biblioteca no puede ser puesto en circulación mientras no haya sido procesado, técnica, administrativa y físicamente.

**1.3. PREPARACIÓN FÍSICA DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO**

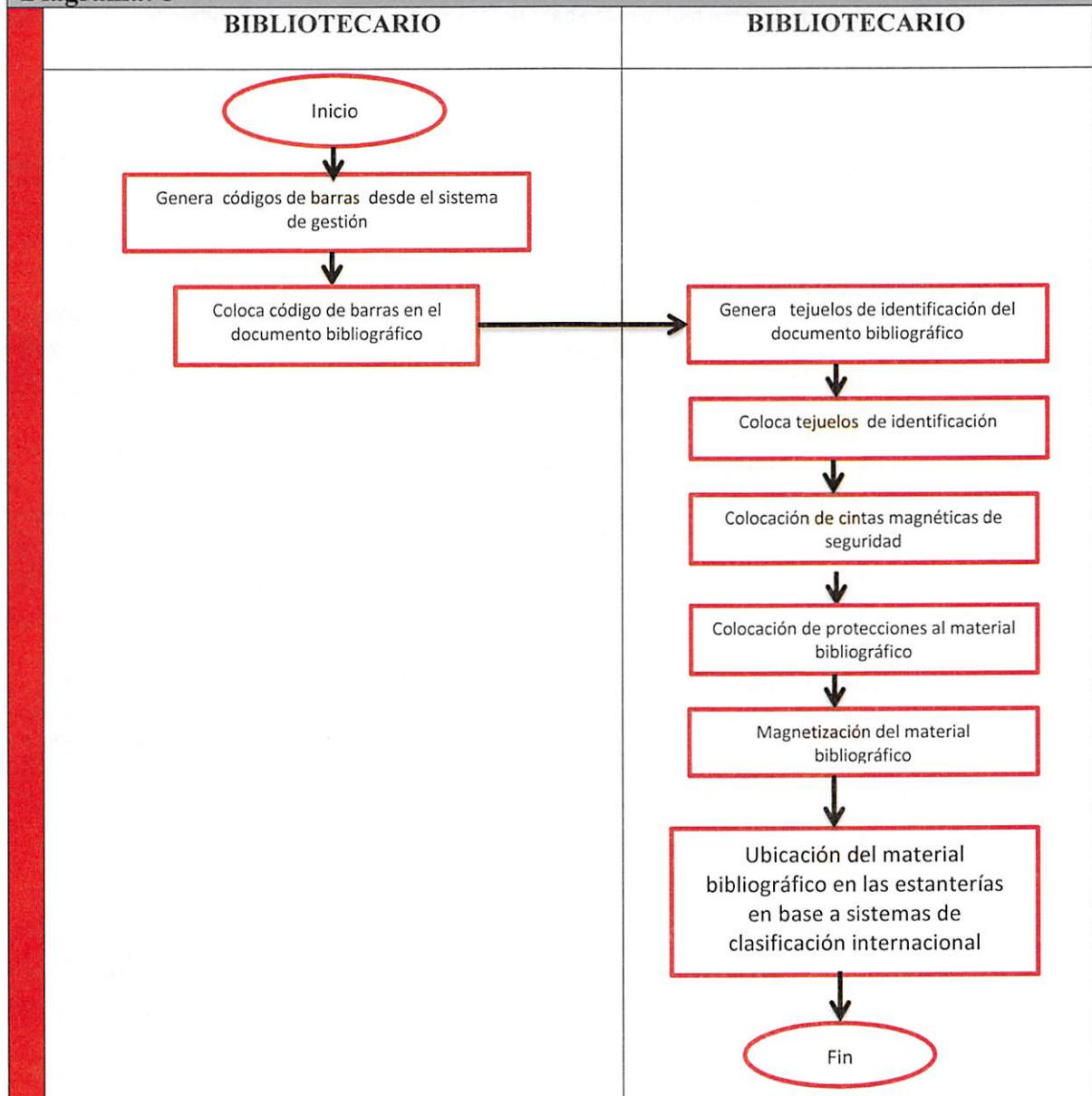
ETAPA	Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Preparación física	1	Genera código de barras desde el sistema de gestión de biblioteca	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
	2	Coloca el código de barras en el documento bibliográfico	Bibliotecario	Documento bibliográfico
	3	Genera tejuelos de identificación del documento bibliográfico	Bibliotecario	Tejuelos
	4	Coloca las cintas magnéticas del sistema de seguridad	Bibliotecario	Documentos bibliográficos
	5	Coloca protección al material bibliográfico	Bibliotecario	Documentos bibliográficos con protección
	6	Magnetización del material bibliográfico	Bibliotecario	Documento bibliográfico magnetizado
	7	Ubicación del material bibliográfico en las estanterías en base a sistemas de clasificación internacional	Bibliotecario	Colección organizada




# DIAGRAMA DE FLUJO PREPARACIÓN FÍSICA DE MATERIALES

## GESTIÓN DE LA COLECCIÓN PREPARACIÓN FÍSICA DE LOS MATERIALES

Diagrama: 5



 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO BIBLIOTECA	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de la Colección
	<b>PROCESO:</b> Evaluación y mantenimiento de la colección
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Conservación y mantenimiento a la colección bibliográfica.

**OBJETIVO:**

- ✓ Mantener y preservar el material bibliográfico existente en la Biblioteca.

**POLÍTICAS:**

- ✓ Es responsabilidad de todo el personal de la Biblioteca informar y separar de la estantería un material bibliográfico, que se encuentre deteriorado o mutilado.

**1. GESTIÓN DE LA COLECCIÓN**

**1.4. EVALUACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA COLECCIÓN**

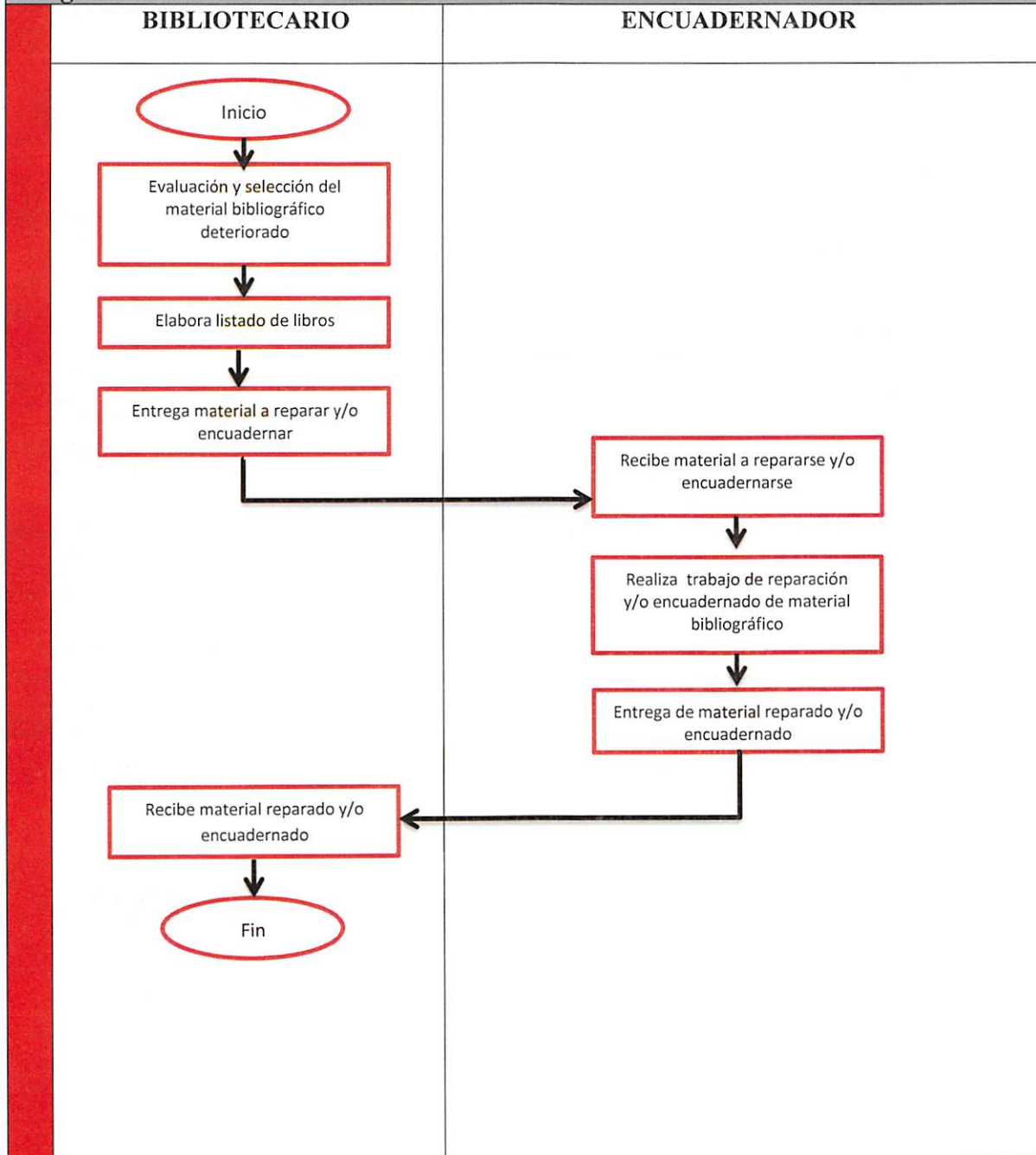
ETAPA	Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Evaluación	1	Evalúa y selecciona el material bibliográfico deteriorado.	Bibliotecaria	Libros deteriorados
	2	Elabora listado de libros que no se encuentran en buen estado	Bibliotecaria	Listado de libros
	3	Entrega material a reparar y/o encuadernar	Bibliotecaria	Acta de entrega recepción
	4	Recibe material a repararse y / o encuadernarse	Encuadernador	Nº de libros entregados
	5	Realiza trabajo de reparación y/o encuadernación de material bibliográfico	Encuadernador	Libros en proceso de reparación
	6	Entrega de material reparado y/o encuadernado	Encuadernador	Acta de entrega recepción



# DIAGRAMA DE FLUJO DE EVALUACIÓN Y MANTENIMIENTO

## GESTIÓN DE LA COLECCIÓN EVALUACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA COLECCIÓN

Diagrama: 6







UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
BIBLIOTECA

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACROPROCESO:** Servicio al usuario

**PROCESO:** Referencia bibliográfica

**PROCEDIMIENTO:** Atención a los usuarios brindando información y referencia bibliográfica.

### OBJETIVOS:

- ✓ Brindar a los usuarios la información que estos requieran, respondiendo preguntas e inquietudes que permiten la resolución de problemas, con asistencia personalizada en la búsqueda de información.

### POLÍTICAS:

- ✓ El personal de Biblioteca debe tener dominio y conocimiento del fondo bibliográfico, servicios y recursos tecnológicos y motivar a todos los usuarios en el uso del servicio de catálogo en línea. (OPAC)

## 2. SERVICIO AL USUARIO

### 2.1. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

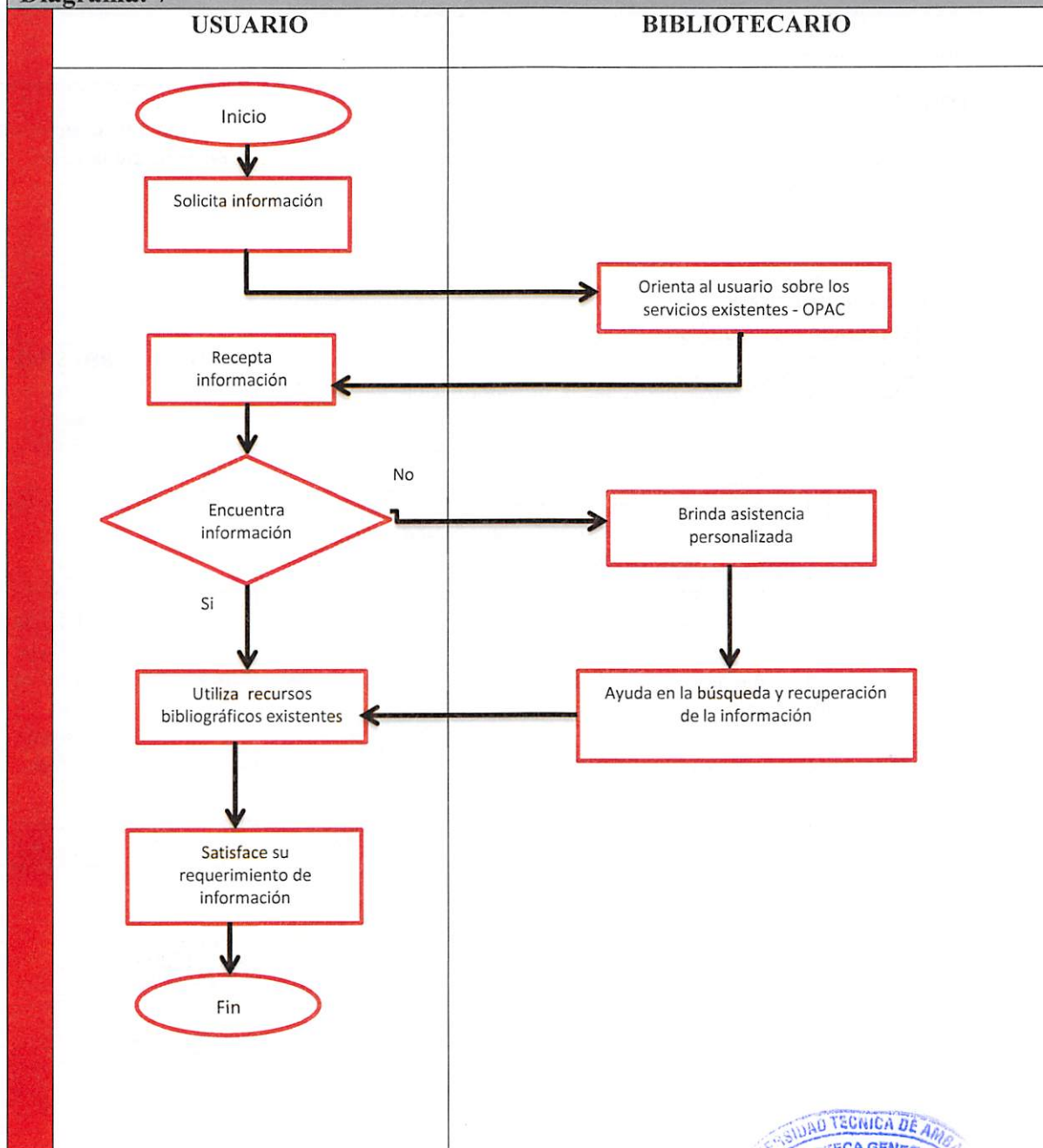
ETAPA	Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Referencia	1	Recepta necesidades de información de los usuarios	Bibliotecario	Control de usuarios
	2	Orienta al usuario sobre los servicios existentes	Bibliotecario	OPAC
	3	Si encuentra en el catálogo en línea lo requerido utiliza los recursos bibliográficos existentes	Usuario	Catálogo en línea
	4	Si no encuentra en el catálogo en línea lo requerido se le brinda al usuario asistencia personalizada	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
	5	Ayuda en la búsqueda y recuperación de la información	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
	6	Utiliza los recursos bibliográficos existentes	Bibliotecario	Colección
	7	Satisface su requerimiento de información	Usuario	Consulta realizada




## DIAGRAMA DE FLUJO DE REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

### SERVICIOS DE INFORMACIÓN REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Diagrama: 7



 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO BIBLIOTECA	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>MACROPROCESO:</b> Servicios al usuario			
	<b>PROCESO:</b> Consulta en sala			
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Circulación del material bibliográfico para consulta en sala.			

<b>OBJETIVOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Poner a disposición de los usuarios el material bibliográfico de la Biblioteca.</li> </ul>
---

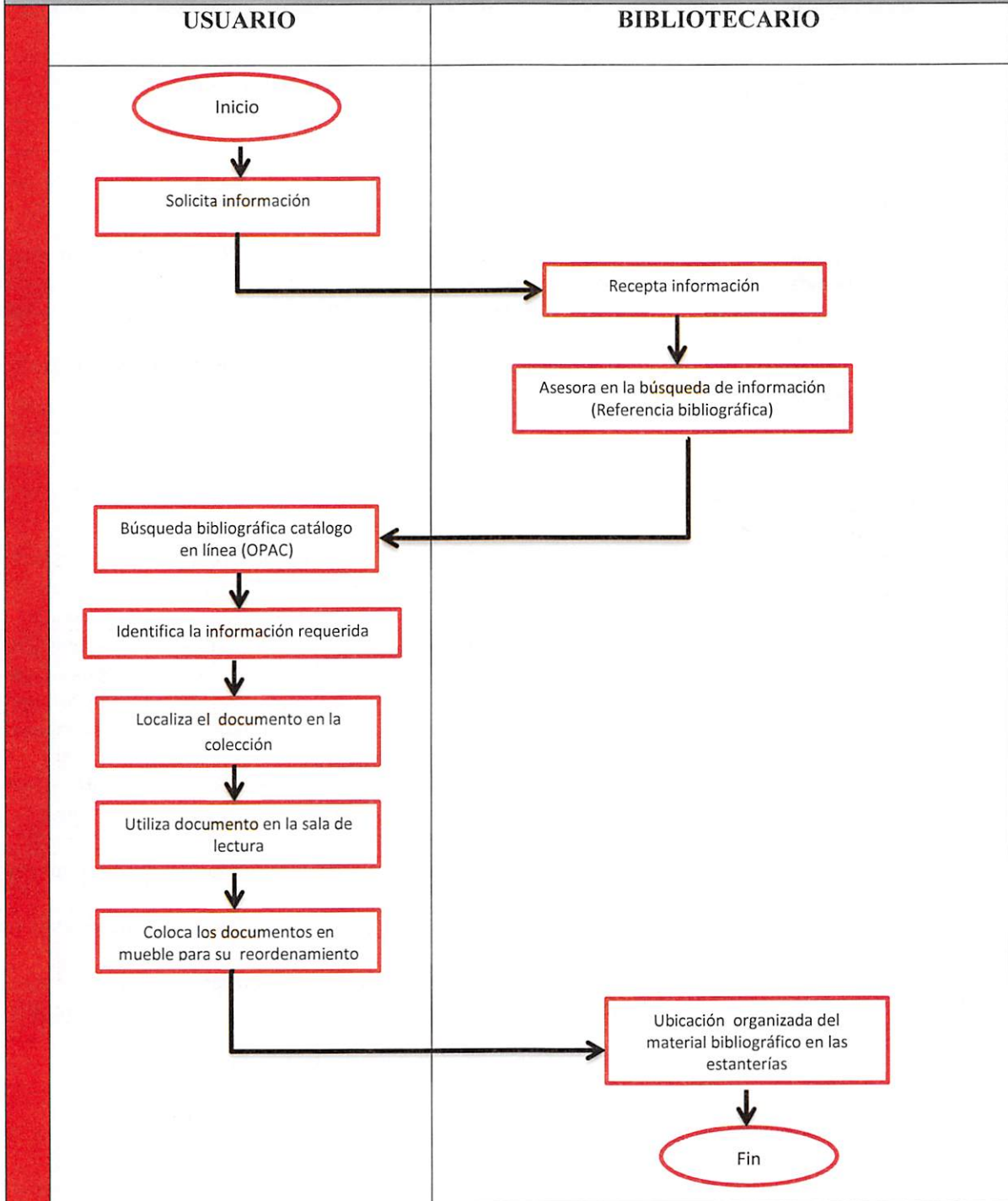
<b>POLÍTICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Respetar las buenas prácticas de comportamiento dentro de la Biblioteca; no comida, no bebidas, guardar silencio, el mobiliario deberá ser usado para los fines que fueron adquiridos.</li> <li>✓ Los usuarios que ingresen a la biblioteca deben registrar el ingreso y la salida, previo a hacer uso de los servicios que ofrece la Biblioteca</li> <li>✓ Utilizados los libros para la consulta o entrega de préstamos deberán ser colocados en el mueble de reordenamiento</li> </ul>
--


<b>2.SERVICIO AL USUARIO</b>				
<b>2.1.CONULTA EN SALA</b>				
ETAPA	Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Consulta en sala	1	Recepta necesidades de información de los usuarios	Bibliotecario	Control de usuarios
	2	Asesora en la búsqueda de información.	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
	3	Búsqueda bibliográfica en el catálogo en línea OPAC	Usuario	Catálogo en línea
	4	Identifica la información requerida	Usuario	Catálogo en línea
	5	Localiza el documento en la colección	Usuario	Colección
	6	Utiliza documento bibliográfico en la sala de lectura	Usuario	Libros utilizados
	7	Coloca los documentos bibliográficos en mueble de reordenamiento	Usuario	Libros utilizados
	8	Ubica organizadamente en las estanterías el material bibliográfico utilizado	Bibliotecario	Colección organizada



# DIAGRAMA DE FLUJO DE CONSULTA EN SALA

## SERVICIOS DE INFORMACIÓN CONSULTA EN SALA Diagrama:8



 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO BIBLIOTECA	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>MACROPROCESO:</b> Servicios al usuario			
	<b>PROCESO:</b> Consulta bases de datos			
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Atención a los usuarios .			

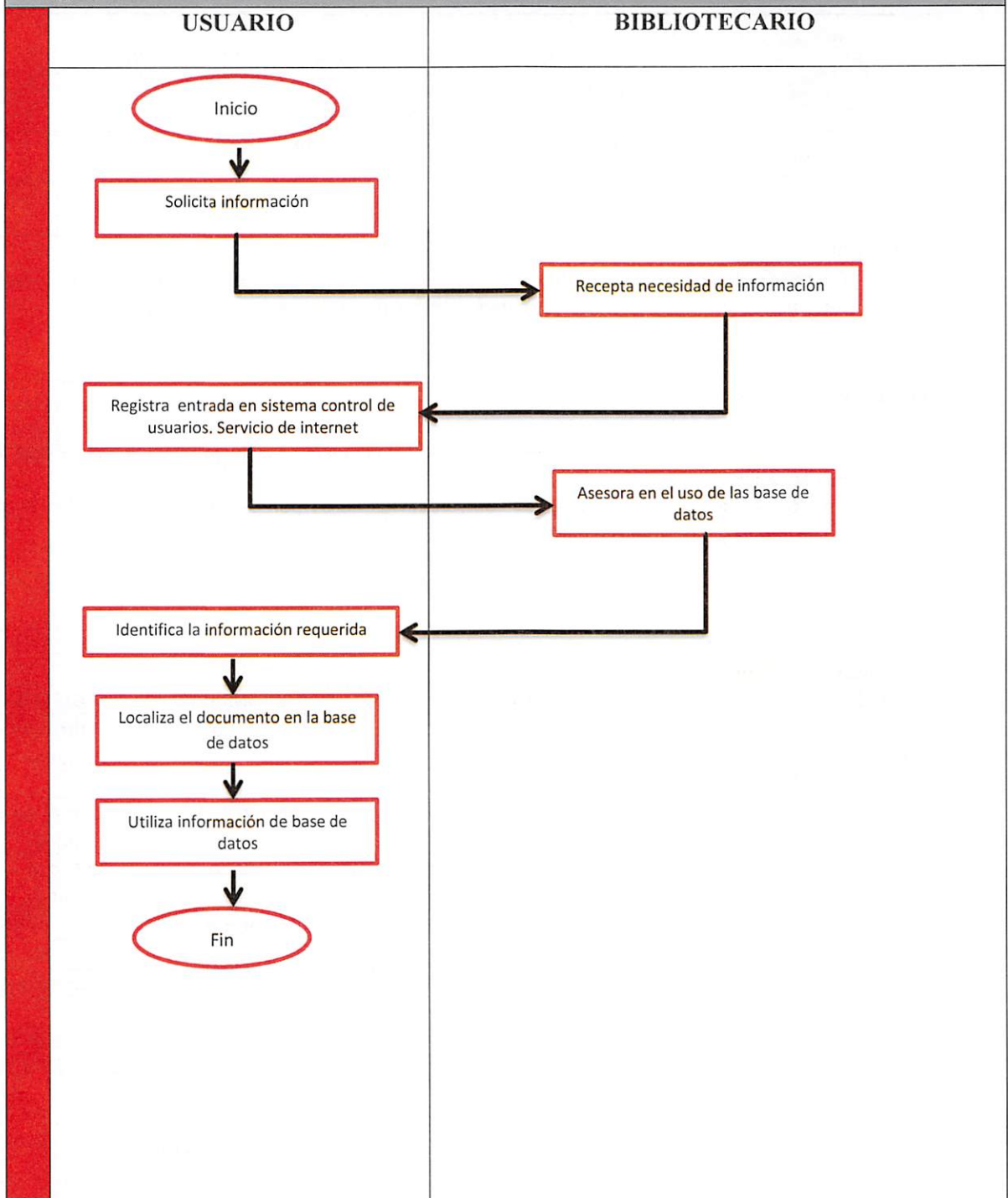
<b>OBJETIVOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestionar, administrar y garantizar la disponibilidad de las bases de datos, para brindar información en forma oportuna, segura y efectiva al a los usuarios que lo requieran.</li> </ul>
--


<b>POLÍTICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asegurar la disponibilidad de la información contenida en la base de datos en la página web de la institución</li> <li>✓ Seleccionar de cada base de datos contratada los libros por carrera y definir si los libros seleccionados son clásicos o contemporáneos</li> </ul>
--

<b>2.SERVICIO AL USUARIO</b>				
<b>2.1.CONSULTA EN SALA</b>				
ETAPA	Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Consulta bases de datos	1	Solicita información	Usuarios	Control de usuarios
	2	Recepta necesidades de información de los usuarios	Bibliotecario	Control de usuarios
	3	Registro de entrada en el sistema control de usuarios. Servicio de internet	Usuario	Control de usuarios
	4	Asesora en el uso de bases de datos	Bibliotecario	Base de datos
	5	Identifica la información requerida	Usuario	Base de datos
	6	Localiza el documento en las base de datos	Usuario	Base de datos
	7	Utiliza información de base de datos	Usuario	Estadística de Bases Utilizadas



**SERVICIOS DE INFORMACIÓN  
CONSULTA EN SALA  
Diagrama: 9**



 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO BIBLIOTECA	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>MACROPROCESO:</b> Servicios al usuario			
	<b>PROCESO:</b> Consulta externa			
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Préstamo externo de material bibliográfico			

**OBJETIVO:**

- ✓ Poner a disposición de los usuarios los materiales que conforman el acervo documental de la Biblioteca que requieren más tiempo para su consulta.

**POLÍTICAS:**

- ✓ El carné estudiantil o la cédula de ciudadanía serán los únicos documentos mediante los cuales se podrá acceder a un préstamo.
- ✓ El carné estudiantil o la cédula de ciudadanía son documentos intransferibles que no podrán ser utilizados por terceras personas para acceder a un préstamo.
- ✓ El material bibliográfico que haya sido considerado para préstamo externo no podrá sobrepasar el límite de 3 días para su devolución.
- ✓ Los préstamos externos se realizará únicamente a la comunidad universitaria

**2.SERVICIO AL USUARIO**

**2.3.PRÉSTAMO EXTERNO**

**2.3.1.DEVOLUCIÓN**

**2.3.2.RENOVACIÓN**

ETAPA	Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Préstamo externo	1	Solicita información	Usuario	Control de usuarios
	2	Recepta la necesidad de información del usuario.	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
	3	Asesora en la búsqueda de la información.	Bibliotecario	Catálogo en línea OPAC
	4	Búsqueda bibliográfica	Usuario	Catálogo en línea OPAC
	5	Localiza el documento en la colección	Usuario	Catálogo en línea OPAC
	6	Solicita préstamo externo del documento bibliográfico	Usuario	Sistema de gestión de biblioteca
	7	Recepta identificación personal: carnet estudiantil y cédula y el documento bibliográfico requerido	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
	8	Registra préstamo	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
	9	Genera comprobante de préstamo	Bibliotecario	Comprobante de préstamo
	10	Firma comprobante de préstamo	Usuario	Comprobante firmado
	11	Entrega material desmagnetizado	Bibliotecario	Sistema de

				seguridad
	12	Recepta el libro	Usuario	Libro
Devolución	13	Entrega el material bibliográfico	Usuario	Libro
	14	Recepta el libro utilizado	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
	15	Registra devolución del material bibliográfico.	Bibliotecario	Comprobante de devolución
	16	Entrega la identificación personal	Bibliotecario	Documentos de identificación
	17	Magnetización del material bibliográfico	Bibliotecario	Libro magnetizado
	18	Ubicación física del material bibliográfico utilizado en la colección	Bibliotecario	Estanterías organizadas
Renovación	19	Registra renovación	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca
	20	Actualización de la información	Bibliotecario	Sistema de gestión de biblioteca

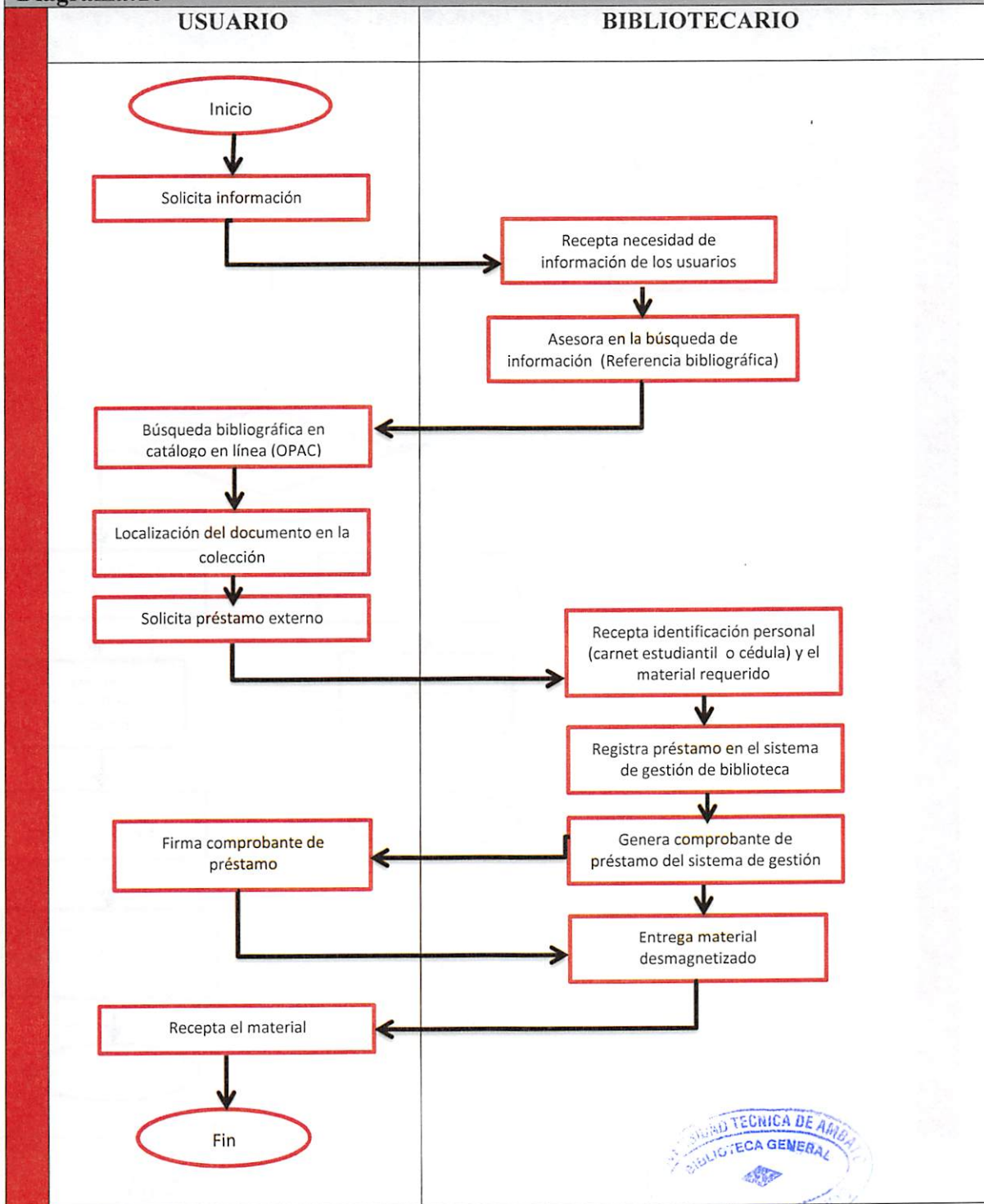
es





## DIAGRAMA DE FLUJO DE PRÉSTAMOS EXTERNOS

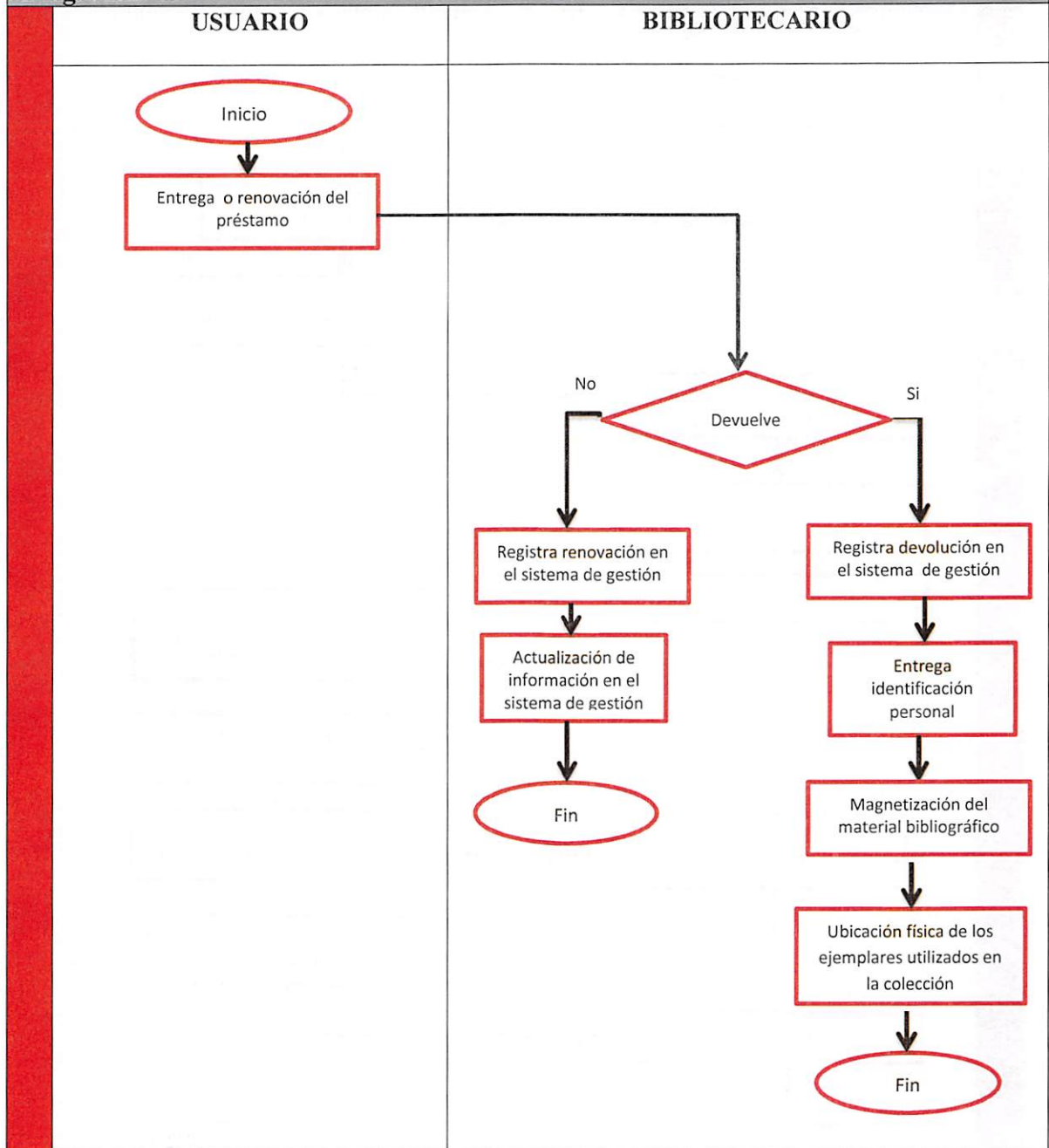
**SERVICIOS DE INFORMACIÓN  
PRÉSTAMO EXTERNO  
Diagrama:10**



# DIAGRAMA DE FLUJO: DEVOLUCIÓN Y RENOVACIÓN DE PRÉSTAMO

## SERVICIOS DE INFORMACIÓN DEVOLUCIÓN Y RENOVACIÓN DE PRÉSTAMO

Diagrama: 11



33





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
BIBLIOTECA

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACROPROCESO:** Servicios al usuario

**PROCESO:** Formación de usuarios

**PROCEDIMIENTO:** Educación de usuarios.

### OBJETIVO:

- ✓ Llevar a cabo actividades de formación que pretendan dotar al usuario de los conocimientos y habilidades necesarias para la identificación, localización y uso de los recursos de la información como instrumentos básicos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua.

### POLÍTICAS:

- ✓ Brindar una inducción de usuarios planificada y continua sobre horarios, normativas, requisitos, servicios, recursos, colección y utilización de los equipos e instalaciones de la biblioteca.

## 2.SERVICIO AL USUARIO

### 2.3 FORMACIÓN DE USUARIO

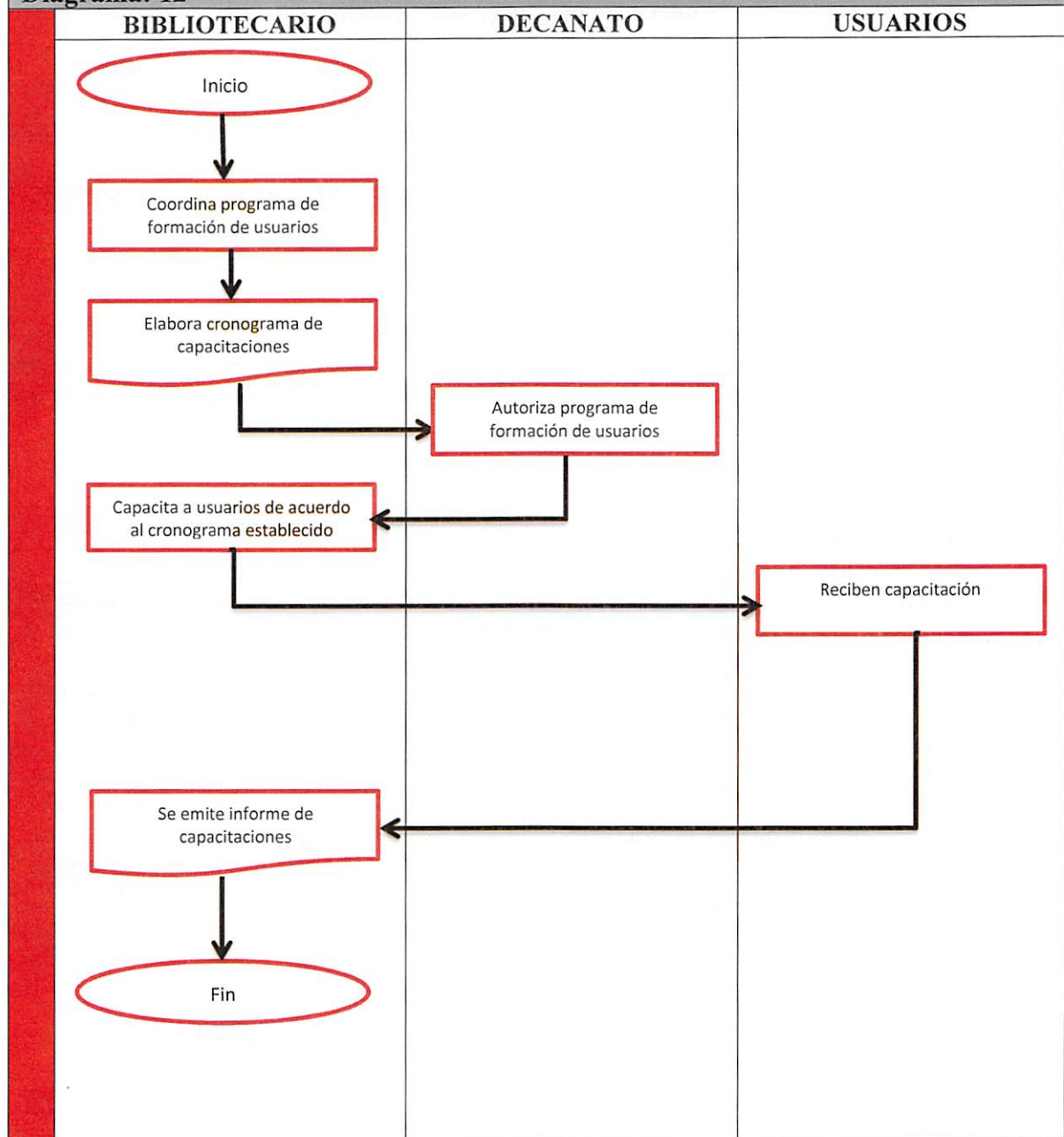
ETAPA	Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Autorización	1	Coordina programa de formación de usuarios	Bibliotecario	Planificación
	2	Elabora cronograma de capacitaciones	Bibliotecario	Cronograma
	3	Autoriza programa de formación de usuarios	Decano	Sumilla
	4	Cumple cronograma de capacitaciones	Bibliotecario	Registro de asistencia
	5	Reciben capacitación	Usuarios	Registro de asistencia
	6	Emite informe de capacitaciones	Bibliotecario	Informe



## DIAGRAMA DE FLUJO: FORMACIÓN DE USUARIOS


### SERVICIO DE INFORMACIÓN FORMACIÓN DE USUARIOS

Diagrama: 12



CW



 <p>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO BIBLIOTECA</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>MACROPROCESO:</b> Difusión y marketing
	<b>PROCESO:</b> Difusión de recursos y servicios
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Organización de actividades de promoción y difusión bibliográfica y servicios.	

**OBJETIVO:**

- ✓ Brindar información veraz y oportuna sobre los diversos servicios y recursos bibliográficos con que cuenta la biblioteca.
- ✓ Mantener informados a los usuarios sobre las nuevas adquisiciones bibliográficas.

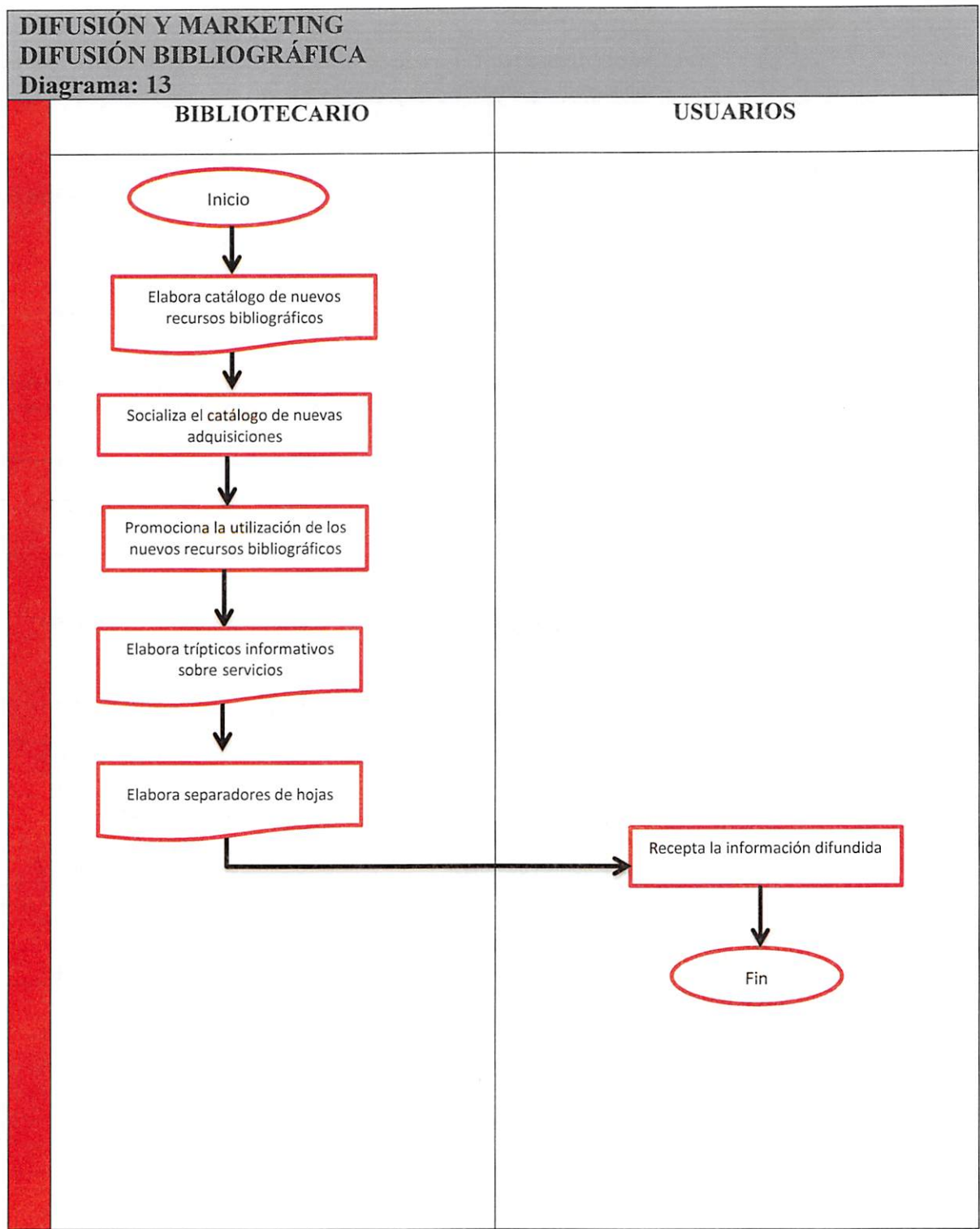
**POLÍTICAS:**

- ✓ Es responsabilidad de la biblioteca poner en conocimiento de los usuarios de la comunidad universitaria mediante boletines y circulares, los nuevos recursos bibliográficos que ha adquirido la biblioteca.
- ✓ La biblioteca debe promover la utilización de las nuevas adquisiciones de colecciones así como fomentar el aprovechamiento de los servicios con que cuenta la biblioteca.

3.DIFUSIÓN Y MARKETING				
3.1. DIFUSIÓN BIBLIOGRÁFICA				
ETAPA	Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Difusión	1	Elabora catálogo de nuevos recursos bibliográficos adquiridos	Bibliotecario	Catálogo
	2	Socializa el catálogo de nuevas adquisiciones	Bibliotecario	Correo electrónico
Marketing	3	Promociona la utilización de los nuevos recursos bibliográficos	Bibliotecario	Redes sociales
	4	Elabora trípticos informativos sobre servicios bibliotecarios	Bibliotecario	Trípticos
	5	Elabora separadores de hojas	Bibliotecario	Separadores de hojas
	6	Recepta la información difundida	Usuarios	Utilización de nuevas adquisiciones




# DIAGRAMA DE FLUJO: DIFUSIÓN BIBLIOGRÁFICA



*aw*



 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO BIBLIOTECA	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>
	<b>MACROPROCESO:</b> Documentación
	<b>PROCESO:</b> Informes de gestión
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Elaboración de informes de gestión semestral	

**OBJETIVOS:**

- ✓ Conocer y evaluar los avances y debilidades de cada biblioteca de la Universidad.

**POLÍTICAS:**

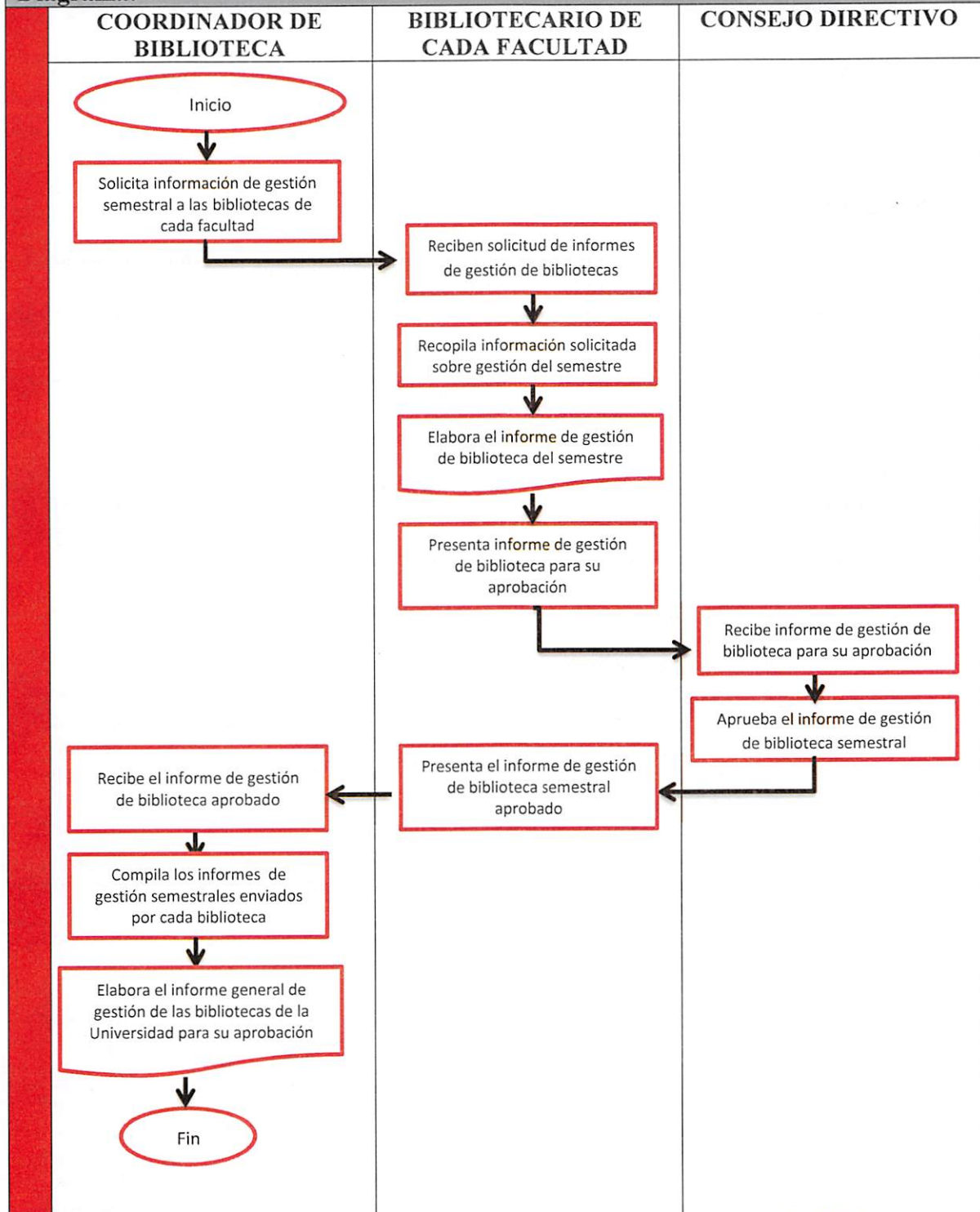
- ✓ El informe de gestión de cada biblioteca se debe presentar utilizando el formato establecido y la presentación debe ser cada inicio del nuevo semestre.
- ✓ El informe de gestión de Biblioteca deberá ser enviado para la debida aprobación de Consejo Directivo.

<b>DOCUMENTACIÓN</b>				
<b>Informes de gestión</b>				
<b>ETAPA</b>	<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
Solicita información	1	Solicita información de gestión semestral a las bibliotecas de cada facultad	Coordinador de bibliotecas	Documento
	2	Reciben solicitud de informes de gestión de bibliotecas	Bibliotecario	Documento
	3	Recopila información solicitada sobre gestión del semestre	Bibliotecario	Formato establecido
	4	Elabora el informe de gestión de biblioteca del semestre	Bibliotecario	Informe de gestión
	5	Presenta informe de gestión de biblioteca para su aprobación	Bibliotecario	Informe de gestión
	6	Recibe informe de gestión de biblioteca para su aprobación	Consejo Directivo	Informe de gestión
	7	Aprueba el informe de gestión de biblioteca semestral	Consejo Directivo	Resolución
	8	Presenta el informe de gestión de biblioteca semestral aprobado	Bibliotecario	Informe de gestión Resolución
	9	Recibe el informe de gestión de biblioteca aprobado	Coordinador de bibliotecas	Informe de gestión Resolución
	10	Compila los informes de gestión semestrales enviados por cada biblioteca	Coordinador de bibliotecas	Informe de gestión Resolución
	11	Elabora el informe general de gestión de las bibliotecas de la Universidad para su aprobación	Coordinador de bibliotecas	Informe general de gestión



# FLUJOGRAMA DE DOCUMENTACIÓN

**DOCUMENTACIÓN:**  
**Elaboración de informes de gestión**  
**Diagrama:**



w