

# PROCEDIMIENTO DE PRÉSTAMO

## PROCEDIMIENTO DE PRÉSTAMO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO- SECUENCIA DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO
6. SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA
7. ARCHIVO
8. RESPONSABLES
9. INDICADORES
10. DIAGRAMA DE FLUJO

### ANEXOS/ EVIDENCIAS

E.PR-03.01.1- Informe de evaluación y propuestas de mejora

E.PR-03.01.2- Acta de revisión

---

RESUMEN DE VERSIONES		
NÚMERO	FECHA	MODIFICACIONES
01	16-05-2014	Primera edición
02	03-05-2024	Segunda edición. Actualización y nuevo formato

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p><b>Firma: Cristina Tomás Martínez</b></p> <p><b>Directora del Servei de Biblioteques i Documentació</b></p>	<p><b>Firma: Amparo Chirivella Ramón</b></p> <p><b>Técnico Superior de la Unitat de Qualitat</b></p>	<p><b>Firma: Carlos Hermenegildo Caudevilla</b></p> <p><b>Vicerector d'Investigació</b></p>

## 1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto sistematizar el préstamo de los recursos bibliográficos (libros, audiovisuales...) y de otros materiales (ordenadores portátiles...) a todas las personas autorizadas de acuerdo con la normativa vigente.

## 2 ALCANCE

Este procedimiento se aplica en todas las Bibliotecas de la Universitat de València.

## 3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Las fuentes a tener en cuenta son:

- Reglamento de Régimen Interno del SBD  
<http://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/normativa/normativa-general/reglament-regim-intern-sbd-1285887057704.html>
- Normativa de Préstamo del SBD  
<http://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/normativa/normativa-sobre-prestec/prestec-domicili-1285887106541.html>
- Carta de Servicios del SBD  
<http://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/presentacio-1285926479813.html>
- Manual de Circulación de ALMA y documentos adicionales  
<https://uveq.atlassian.net/wiki/x/CJK4>

## 4 DEFINICIONES

USUARIO MIEMBRO DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA:

Formado por el personal docente e investigador (PDI), estudiantes (incluyendo miembros de Alumni, estudiantes de la Nau Gran y ADEIT) y personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)

USUARIO AUTORIZADO DE INSTITUCIONES Y COLECTIVOS:

Aquellos que, en virtud de acuerdos, pueden usar el servicio de préstamo.

PRÉSTAMO INTERCAMPUS:

Servicio ofrecido por las bibliotecas de la Universitat para que los usuarios autorizados (PTGAS, PDI, estudiantes de postgrado, estudiantes con discapacidad y estudiantes de grado del Campus de Ontinyent) obtengan libros en préstamo de otra biblioteca diferente a la suya, sin tener que desplazarse. También se aplica a todos los usuarios que quieran fondos de la Biblioteca Depósito.

“PRÉSTEC AL DESPATX”:

Servicio destinado al PTGAS y PDI de la Universitat de València que permite solicitar los libros a las bibliotecas de la UV a través del catálogo Trobes y recibirlos por correo interno directamente en su despacho o lugar de trabajo.

CARNÉ UNIVERSITARIO:

Tarjeta electrónica, física o virtual, de la que disponen todos los miembros de la Universitat de València: estudiantes, personal docente e investigador (PDI) y personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS), y que los acredita como miembros de la comunidad universitaria.

CARNÉ DE USUARIO SBD:

Tarjeta física que tramita el Servei de Biblioteques i Documentació para algunos usuarios de instituciones y colectivos que mantienen convenios con la Universitat.

TROBES:

Buscador de las bibliotecas de la Universitat de València. Permite encontrar recursos mediante una única y sencilla búsqueda, de manera similar a los grandes buscadores de internet como Google.

ALMA:

Plataforma de servicios bibliotecarios basada en la nube que gestiona materiales impresos, electrónicos y digitales en una sola interfaz.

LA BIBLIOTECA RESPON:

La Bibliotec@ Responde es el servicio de referencia virtual de las bibliotecas de la UV para atender, orientar y resolver las dudas sobre los servicios, los recursos y las actividades de las bibliotecas incluidas las incidencias relativas a este procedimiento.

## DESARROLLO- SECUENCIA DE ACTIVIDADES

ETAPA	FECHA DE INICIO/ FECHA FIN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS/ EVIDENCIAS
IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO	A lo largo del año	Personal de Bibliotecas  Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas (TECNIS)	<p>Para utilizar el servicio de préstamo es necesario identificarse mediante la tarjeta universitaria u otro documento que permita comprobar la relación de la persona usuaria con la biblioteca.</p> <p>Si se presenta alguna incidencia ésta será resuelta en el momento por el personal y/o la sección TECNIS del SBD, o a través de La Biblioteca Respon con un término máximo para responder de tres días laborables.</p>	
PRÉSTAMO EN PERSONA	A lo largo del año	Coordinadores de Circulación de las bibliotecas  Personal de Bibliotecas	<p>Si el material está disponible en libre acceso, el usuario lo cogerá directamente.</p> <p>Si es de acceso restringido (depósito) lo solicitará en el mostrador de préstamo y el personal de la biblioteca se encargará de localizarlo para que el usuario pueda llevárselo en préstamo.</p> <p>Se comprueba que se cumplen los requisitos y se realiza el préstamo. El sistema calcula la fecha de devolución prevista en cada caso, de acuerdo con los parámetros establecidos. Se desactiva el control antihurto del ejemplar.</p> <p>Algunas bibliotecas cuentan con máquinas de autopréstamo en las que el usuario puede ejecutar el préstamo por sí mismo.</p>	
PRÉSTAMO INTERCAMPUS	A lo largo del año	Coordinadores de Circulación de las bibliotecas  Personal de Bibliotecas	<p>Si el documento está en otra biblioteca de la Universitat, los usuarios autorizados (PDI, PTGAS, estudiantes de postgrado, estudiantes con discapacidad, estudiantes de grado del campus de Ontinyent) pueden solicitar un Préstamo Intercampus. Cualquier usuario puede solicitar un documento de la Biblioteca Dipòsit, El documento le será enviado a la biblioteca de su elección. Se puede tramitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ en un mostrador de préstamo</li> <li>○ mediante La Biblioteca Respon</li> <li>○ directamente a través del catálogo</li> </ul>	

			<p>El libro se envía por correo interno a la biblioteca de recogida seleccionada por el usuario (con su Hoja de Tránsito correspondiente). Cuando el documento llega, pasa a la Estantería de reservas y el usuario que lo había solicitado recibe un aviso de recogida. Si pasado el plazo establecido el libro no es recogido, éste se devuelve a su biblioteca</p>	
“PRÉSTEC AL DESPATX”	A lo largo del año	<p>Coordinadores de Circulación de las bibliotecas</p> <p>Personal de Bibliotecas</p>	<p>Servicio destinado al PTGAS y PDI de la Universitat de València que permite solicitar los libros a las bibliotecas de la UV a través del catálogo Trobes y recibirlos directamente por correo interno en su despacho o lugar de trabajo.</p> <p>El libro se presta en la biblioteca propietaria y se envía por correo interno a la dirección de trabajo especificada por la persona usuaria en su perfil en Alma.</p>	
RESERVAS	A lo largo del año	<p>Coordinadores de Circulación de las bibliotecas</p> <p>Personal de Bibliotecas</p>	<p>La persona usuaria puede reservar cualquier ejemplar desde Trobes. El personal de la biblioteca gestionará esta reserva. Cuando un libro reservado se devuelve, el sistema avisa al personal. El libro pasa entonces a la Estantería de reservas o se pone en tránsito si se ha seleccionado recogida en otra biblioteca y el usuario que lo había reservado recibe un aviso de recogida.</p> <p>El libro estará durante 3 días hábiles reservado para él. Si pasado el plazo el libro no es recogido, se devuelve a su estantería</p>	
DEVOLUCIÓN / RENOVACIÓN	A lo largo del año	<p>Personal de Bibliotecas</p> <p>Coordinadores de Circulación de las bibliotecas</p>	<p>Unos días antes de la fecha de devolución, el usuario recibe por correo electrónico un aviso de cortesía recordándole el vencimiento del préstamo.</p> <p>El usuario devuelve el documento en el mostrador o en la máquina de autopréstamo. El sistema avisa si existe alguna circunstancia especial a tener en cuenta (reservas, retrasos...). Se activa el sistema antihurto</p>	

			<p>del ejemplar y se coloca en su estantería o se envía por correo interno a la biblioteca propietaria del ejemplar, si es el caso.</p> <p>La devolución del Préstamo Intercampus se puede realizar en cualquier biblioteca de la Universitat. El documento se envía por correo interno (con su Hoja de tránsito) a la biblioteca de origen. Cuando llega se escanea el código de barras cambiando su estado a disponible, se magnetiza y se coloca en su estantería.</p> <p>La renovación de los préstamos se realiza de forma automática siempre que los documentos no hayan sido reservados, el usuario no esté sancionado o no haya expirado el plazo total de tiempo en préstamo que establece la normativa.</p>	
RECLAMACIÓN	A lo largo del año	<p>Coordinadores de Circulación de las bibliotecas</p> <p>Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas (TECNIS)</p>	<p>Pasado el plazo de devolución, el sistema genera una serie de reclamaciones por correo electrónico. El usuario queda bloqueado y no puede hacer uso del servicio de préstamo.</p> <p>Si no realiza la devolución tras los avisos generados por el sistema, los Coordinadores de Circulación de las bibliotecas realizan una reclamación directa.</p> <p>En última instancia, la Sección de Tecnología Normalización y Sistemas realiza la reclamación final por medio de carta certificada.</p> <p>Cuando finalmente el usuario devuelva el libro será sancionado según lo establecido en la normativa de préstamo y no podrá hacer uso del servicio de préstamo mientras dure su sanción.</p>	
INCIDENCIAS DE PRÉSTAMO	A lo largo del año	<p>Personal de Bibliotecas</p> <p>Coordinadores de Circulación de las bibliotecas</p>	<p>Si existe alguna incidencia el usuario puede acudir directamente al personal de bibliotecas, a las Coordinadores de Circulación de las bibliotecas o a la Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas (TECNIS) para resolver la misma.</p> <p>El personal de la Biblioteca se encarga de resolver las posibles incidencias que puedan presentarse: retraso en los plazos, deterioro o pérdida del documento, etc.</p>	



		<p>Sistemas (TECNIS)</p>	<p>(TECNIS) valoran si existen problemas, necesidades o cambios en el procedimiento de préstamo, o si se han detectado nuevas acciones de mejora, para decidir si se lleva a cabo nuevamente la evaluación.</p> <p>Si no existen problemas o cambios en el procedimiento, la Dirección del SBD (Coordinación Calidad en la Gestión Bibliotecaria), los Coordinadores de Circulación de las bibliotecas y Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas (TECNIS) revisan y analizan las acciones de mejora que se establecieron el curso anterior y su grado de consecución.</p>	
--	--	--------------------------	---	--

## 5 SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA

Desde el Comité de Calidad del Servei de Biblioteques i Documentació, al menos cada tres años, y siempre que exista una modificación de la reglamentación aplicable o en el desarrollo del procedimiento, se lleva a cabo un proceso de revisión y mejora del procedimiento, teniendo en cuenta a los implicados del Servei de Biblioteques.

Como resultado de la revisión se lleva a cabo un documento donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora (en su caso) sobre la ejecución del procedimiento.

## 6 ARCHIVO

Identificación del Registro	Soporte de Archivo	Responsable de custodia	Tiempo de conservación
E.PR-03.01.1 Informe de evaluación y propuestas de mejora	Herramienta Informática	Comité de Calidad del SBD	6 años
E.PR-03.01.2 Acta de revisión	Herramienta Informática	Comité de Calidad del SBD	6 años

## 7 RESPONSABLES

### 7.1 DIRECCIÓN DEL SBD (COORDINACIÓN CALIDAD EN LA GESTIÓN BIBLIOTECARIA):

La Dirección del Servei de Biblioteques i Documentació, el Comité de Calidad, junto los Coordinadores de Circulación de las bibliotecas y con la sección de Tecnología, Normalización y Sistemas, revisan el procedimiento.

Además, se encarga de publicar la información derivada del procedimiento en la página web del servicio poniéndola a disposición de los grupos de interés pertinentes.

### 7.2 COORDINADORES DE CIRCULACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS

Son responsables de coordinar y gestionar las labores de circulación (préstamo, devolución, reservas) y resolver las incidencias/reclamaciones de préstamo. Junto con la Dirección del SBD, la sección de Tecnología, Normalización y Sistemas y el Comité de Calidad, revisan el procedimiento, realizan el seguimiento de sus indicadores y proponen mejoras.

### 7.3 PERSONAL DE BIBLIOTECAS:

En este procedimiento sus funciones son:

- Prestar y devolver los libros que traen los usuarios presencialmente
- Responder dudas sencillas relacionadas con el préstamo
- Gestionar el estante de reserva

#### 7.4 SECCIÓN DE TECNOLOGÍA, NORMALIZACIÓN Y SISTEMAS (TECNIS):

La Sección de Tecnología, Normalización y Sistemas es la responsable del mantenimiento de la plataforma de servicios bibliotecarios ALMA y de la herramienta de descubrimiento (Trobes en Primo VE) y también del estudio e implementación de nuevas funcionalidades del sistema. Realiza tareas de normalización (autores y materias) y estudio de estándares y normas de catalogación. Además, elabora pautas y procedimientos para homogeneizar las tareas de catalogación y gestión de la colección y de servicios a las personas usuarias.

Además, es la responsable de resolver las incidencias de identificación de usuarios, actualizando los datos que sean necesario, así como de tramitar los carnés para usuarios pertenecientes a instituciones y colectivos que en virtud de acuerdos pueden utilizar el servicio de préstamo. También de las reclamaciones de devolución en su última instancia y de generar el informe anual de préstamos.

Junto con la Dirección del SBD, el Comité de Calidad y los coordinadores de circulación de las bibliotecas revisan el procedimiento, realizan el seguimiento de sus indicadores y proponen mejoras.

#### 7.5 COMITÉ DE CALIDAD DEL SBD

El comité de calidad del Servicio de Bibliotecas está formado por personal de todas las bibliotecas. Su función es la evaluación y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. Se encarga de la evaluación y propuestas de mejoras, así como de la rendición de cuentas a los implicados.

## 8 INDICADORES

Indicador	Definición	Nivel de Desagregación
I.PR-03.01.1	Nº de préstamos anuales	Servicio completo

#### INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

El indicador seleccionado para la evaluación de este procedimiento se deriva de la encuesta de opinión que se pasa al personal del Servei de Biblioteques i Documentació. Se utiliza una escala de LIKERT de 5 categorías (1- Muy en desacuerdo- 5 Muy de acuerdo).

Indicador	Definición	Nivel de Desagregación
I.PR-03.01.2	Ítem “El servicio de préstamo satisface tus necesidades” de la encuesta de opinión y satisfacción al estudiantado	Servicio completo
I.PR-03.01.3	Ítem “Valora el grado de satisfacción con el servicio de préstamo” de la encuesta de opinión y satisfacción al PDI	Servicio completo

9 DIAGRAMA DE FLUJO



