

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA DE ELAB.
Atención al Público y Servicios Bibliotecarios	MHM-PR-SPBT-03	5-AGOSTO-2010
	REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN
	04	11-OCTUBRE-2012
	REFERENCIA ISO 9001:2008	PÁGINAS
	7.5.1, 8.2.1, 8.4	1 de 4



<i>ELABORÓ</i>	<i>REVISÓ</i>	<i>APROBÓ</i>
Jefatura de Biblioteca	Jefatura de Biblioteca	Coordinación de Comunicación y Servicios al Público
<i>Puesto y Firma</i>	<i>Puesto y Firma</i>	<i>Puesto y Firma</i>

  	CODIGO	REVISION
	MHM-PR-SPBT-03	04
REFERENCIA ISO 9001:2008		
7.5.1, 8.2.1, 8.4		
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
Atención al Público y Servicios Bibliotecarios	11-OCTUBRE-2012	2 de 4

1. OBJETIVO

Proporcionar a los usuarios de los 3 Museos los distintos servicios bibliotecarios que se ofrece en el MHM.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los usuarios de la Biblioteca de los 3 Museos.

3. DEFINICIONES

MHM: Museo de Historia Mexicana

MP: Museo del Palacio

MUNE: Museo del Noreste

3 Museos: MHM, MP y MUNE

Usuario interno: Personal del MHM, MP y/o MUNE

Usuario externo: Público visitante del MHM, MP y/o MUNE

Servicios bibliotecarios: Consulta, elaboración de bibliografías y catálogos, videoteca, uso de sala de lectura, Internet inalámbrico, fotocopiado, préstamo interbibliotecario, atención telefónica o vía mail, asesoría y apoyo en búsqueda de información especializada.

4. RESPONSABILIDADES

La Jefatura de Biblioteca con apoyo del Auxiliar de Biblioteca es responsable del cumplimiento, aplicación y control de este procedimiento en sus áreas de competencia.

Así mismo, el Coordinador de Comunicación y Servicios al Público es responsable de vigilar el cumplimiento del mismo.

5. DESCRIPCIÓN

5.1 Visita

Cuando un usuario acude a solicitar algún servicio bibliotecario, éste llena el formato **Solicitud de servicio bibliotecario (MHM-FO-SPBT-08)**, en el caso de apoyo en forma virtual (telefónica o vía electrónica) la Jefatura y/o Auxiliar de Biblioteca recaba la información para dicho registro.

5.2 Servicios

El personal de la Biblioteca brinda asesoría y apoya en la búsqueda de información a través de los servicios que ofrece, los cuales son los siguientes:

Consulta bibliográfica – es referida cuando el usuario solicita determinado tema, para lo cual el personal de Biblioteca da apoyo sobre el uso del catálogo electrónico SIABUC para localizar los datos del material bibliográfico.

	CODIGO	REVISION
	MHM-PR-SPBT-03	04
	REFERENCIA ISO 9001:2008	
		7.5.1, 8.2.1, 8.4
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
Atención al Público y Servicios Bibliotecarios	11-OCTUBRE-2012	3 de 4

Una vez finalizada la consulta, el personal bibliotecario se encarga de acomodar el material utilizado en el lugar correspondiente a su clasificación; los libros se intercalan diariamente para mantener en orden la Biblioteca y tener el material documental accesible al público.

Material audiovisual – cuando el usuario solicita el servicio de videoteca, el personal bibliotecario ofrece el catálogo electrónico SIABUC y/o los catálogos impresos (los cuales contienen la misma información), una vez que el usuario selecciona el material a consultar, paga la cuota establecida para este servicio. El personal de Biblioteca entrega al usuario audífonos y le asigna un lugar para su consulta. Una vez finalizada la consulta, el usuario entrega el material utilizado, el personal bibliotecario acomoda el material en el lugar correspondiente.

Sala de lectura o Internet – es utilizada por el usuario para usar los materiales de estudio o su computadora personal.

Fotocopiado – cuando el usuario solicita el servicio de fotocopiado lo indica al personal bibliotecario y realiza el pago de la cuota correspondiente. El personal de Biblioteca entrega al usuario el **Recibo de Pago (MHM-FO-SPBT-09)** si el usuario lo requiere y las copias solicitadas. Continúa con el punto 5.2 del procedimiento **Actividades Administrativas (MHM-PR-SPBT-04)**.

Préstamo Inter bibliotecario e Institucional – Existen dos modalidades de préstamo:

- 1) **Préstamo interbibliotecario:** esta dirigido a los usuarios externos que solicitan el servicio de préstamo a domicilio a través de las instituciones educativas y/o culturales que previamente establecen un convenio formal de préstamo interbibliotecario con la biblioteca del MHM.

Nota: las solicitudes especiales (recibidas a través de un oficio explicando el motivo, los datos de los materiales solicitados y los datos del solicitante) de materiales de préstamo son analizadas por la Jefatura de Biblioteca quién decide la acción a tomar para dar respuesta a solicitudes especiales generalmente enfocadas al apoyo de instituciones de carácter cultural y educativo. Según lo considere la Jefatura de Biblioteca se podrá turnar el caso al Coordinador de Comunicación y Servicios al Público del museo para decidir si procede.

Para cualquiera que sea el caso, el usuario solicitante firma la salida de los documentos solicitados a través de la **Ficha de Préstamo Externo (MHM-FO-SPBT-10)**.

- 2) **Préstamo interno:** El personal de 3 Museos, puede solicitar en préstamo libros de la biblioteca para su consulta en las respectivas áreas de trabajo. Al solicitarse material bibliográfico catalogado, clasificado y capturado, el personal de biblioteca debe registrarlo en el modulo de préstamo del sistema automatizado SIABUC, el cual contiene los datos de cada empleado. Para el caso de libros que solo se encuentran inventariados con un folio, se debe solicitar a través de la **Ficha de Préstamo Interno (MHM-FO-SPBT-11)**, la cual deberá ser firmada por el solicitante. Una vez devueltos se marca en la ficha la devolución del material.

5.3 Recepción de Solicitud de Registro

Una vez que el usuario recibe el servicio solicitado registra en el mismo la “evaluación de servicios bibliotecarios” de los servicios que utilizó y entrega el formato **Solicitud de servicio bibliotecario (MHM-FO-SPBT-08)**.

  	CODIGO	REVISION
	MHM-PR-SPBT-03	04
REFERENCIA ISO 9001:2008		
7.5.1, 8.2.1, 8.4		
NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE REV.	PAGINAS
Atención al Público y Servicios Bibliotecarios	11-OCTUBRE-2012	4 de 4

Cuando se reciba alguna queja de un visitante, a través de la **Solicitud de servicio bibliotecario (MHM-FO-SPBT-08)**, se tendrá que atender de inmediato, y registrarla en el formato **Análisis de Datos de Biblioteca (MHM-FO-SPBT-17)** del mes correspondiente. En caso de proceder se deberá seguir lo establecido en el procedimiento **Control de Producto No Conforme (MHM-PR-GASC-05)**.

Cuando se reciban sugerencias o comentarios, a través de la **Solicitud de servicio bibliotecario (MHM-FO-SPBT-08)**, estos serán registrados en el formato **Análisis de Datos de Biblioteca (MHM-FO-SPBT-17)** del mes correspondiente, dicho formato también incluirá un análisis estadístico de datos, en relación a la satisfacción del servicio.

6. FORMATOS, ANEXOS Y/O REFERENCIAS

Solicitud de servicio bibliotecario (MHM-FO-SPBT-08)
 Recibo de Pago (MHM-FO-SPBT-09)
 Ficha de Préstamo Externo (MHM-FO-SPBT-10)
 Ficha de Préstamo Interno (MHM-FO-SPBT-11)
 Actividades Administrativas (MHM-PR-SPBT-04)
 Análisis de Datos de Biblioteca (MHM-FO-SPBT-17)
 Control de Producto No Conforme (MHM-PR-GASC-05)

7. DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIONES REALIZADOS AL DOCUMENTO

Revisión	Referencia	Descripción
01	Todo	Documento nuevo por cambio de organigrama, se cambian códigos, y pasa a ser parte de la Coordinación de Servicios al Público, anteriormente MHM-PR-JBBT-03/Rev. 02.
02	Todo	Se cambian los nombres de puestos por reestructuración de organigrama.
03	5.3	Se referencia al procedimiento Control de Producto No Conforme (MHM-PR-GASC-05), en caso de quejas que procedan y se agrego el formato Análisis de Datos de Biblioteca (MHM-FO-SPBT-17).
	6	Se agrego procedimiento Control de Producto No Conforme (MHM-PR-GASC-05) y el formato Análisis de Datos de Biblioteca (MHM-FO-SPBT-17).
04	5.2	Se agrega dentro del préstamo de libros el sistema SIABUC.