


 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA



Elaborado por: Servicio de Biblioteca y U.T. de Evaluación y Calidad <i>Fecha: 16 de enero de 2013</i>	Revisado por: Dirección Servicio de Biblioteca y U.T. de Evaluación y Calidad <i>Fecha: 16 de julio de 2013</i>	Aprobado por: Comisión Técnica Servicio de Biblioteca <i>Fecha: 12 de septiembre de 2013</i>
--	---	---

Elaborado por: Dirección Servicio de Biblioteca Subdirección Coordinación Técnica  <i>Fecha: octubre de 2015</i>	Revisado por: U.T. de Evaluación y Calidad  <i>Fecha: noviembre de 2015</i>	Aprobado por: Comisión Técnica Servicio de Biblioteca <i>Fecha: noviembre de 2015</i>
--	---	--

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN:2ª</i>	SBAD-CA-001	

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. USUARIOS	3
4. MAPA GENERAL DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	4
5. PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	5
<i>5.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS</i>	<i>5</i>
5.1.1 PROCESO DE DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA (PBE01)	5
5.1.2 PROCESO DE NUEVOS DESARROLLOS TECNOLÓGICOS Y SERVICIOS DIGITALES. (PBE02)	11
5.1.3 PROCESO DE LA PROYECCIÓN DE LA BIBLIOTECA Y RELACIÓN CON LA SOCIEDAD (PBE03)	14
<i>5.2 PROCESOS CLAVE</i>	<i>17</i>
5.2.1 PROCESO DE GESTIÓN DE LA COLECCIÓN. (PBC01)	17
5.2.2 SERVICIOS BÁSICOS. (PBC02)	32
5.2.3 SERVICIOS ESPECIALIZADOS. (PBC03)	37
<i>5.3 PROCESOS SOPORTE</i>	<i>48</i>
5.3.1 GESTIÓN ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA DE LA UEX. (PBS01)	48
5.3.1.1 RECEPCIÓN Y PAGO DE FACTURAS. (SubPBS01_01)	49
5.3.1.2 GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL PERSONAL EN BIBLIOTECAS CENTRALES. (SubPBS01_02)	50
5.3.1.3 COBROS PRESTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS. (SubPBS01_03)	51
5.3.1.4 PROCEDIMIENTO PARA LA INCORPORACIÓN DE BECARIOS DE COLABORACIÓN. (SubPBS01_04)	53
5.3.2 MANTENIMIENTO DE ESPACIOS, EQUIPOS E INSTALACIONES. (PBS02)	54
5.3.3 PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA EXTRAORDINARIA DE BIBLIOTECAS EN FIN DE SEMANA DURANTE LOS PERIODOS DE EXÁMENES. (PBS03)	56
6. HISTÓRICO DE CAMBIOS	57

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

1. OBJETIVO

Este documento constituye una representación esquematizada de los procesos que describen los servicios y actividades prestados por la Biblioteca Universitaria. Estos procesos se agrupan en tres niveles:

- **Estratégicos** (que relacionan a la organización con su entorno y definen sus políticas y estrategias, marcando las directrices y límites de actuación para el resto de los procesos).
- **Claves u operativos** (definen la cadena de valor orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes)
- **Soporte** (apoyan los procesos operativos).

2. ALCANCE

Los procesos que se plantean son de aplicación a todos los servicios ofertados por la Biblioteca Universitaria de la UEX, con independencia de la ubicación geográfica o el Centro en que se encuentre implantado dicho servicio.

3. USUARIOS

Se consideran usuarios:

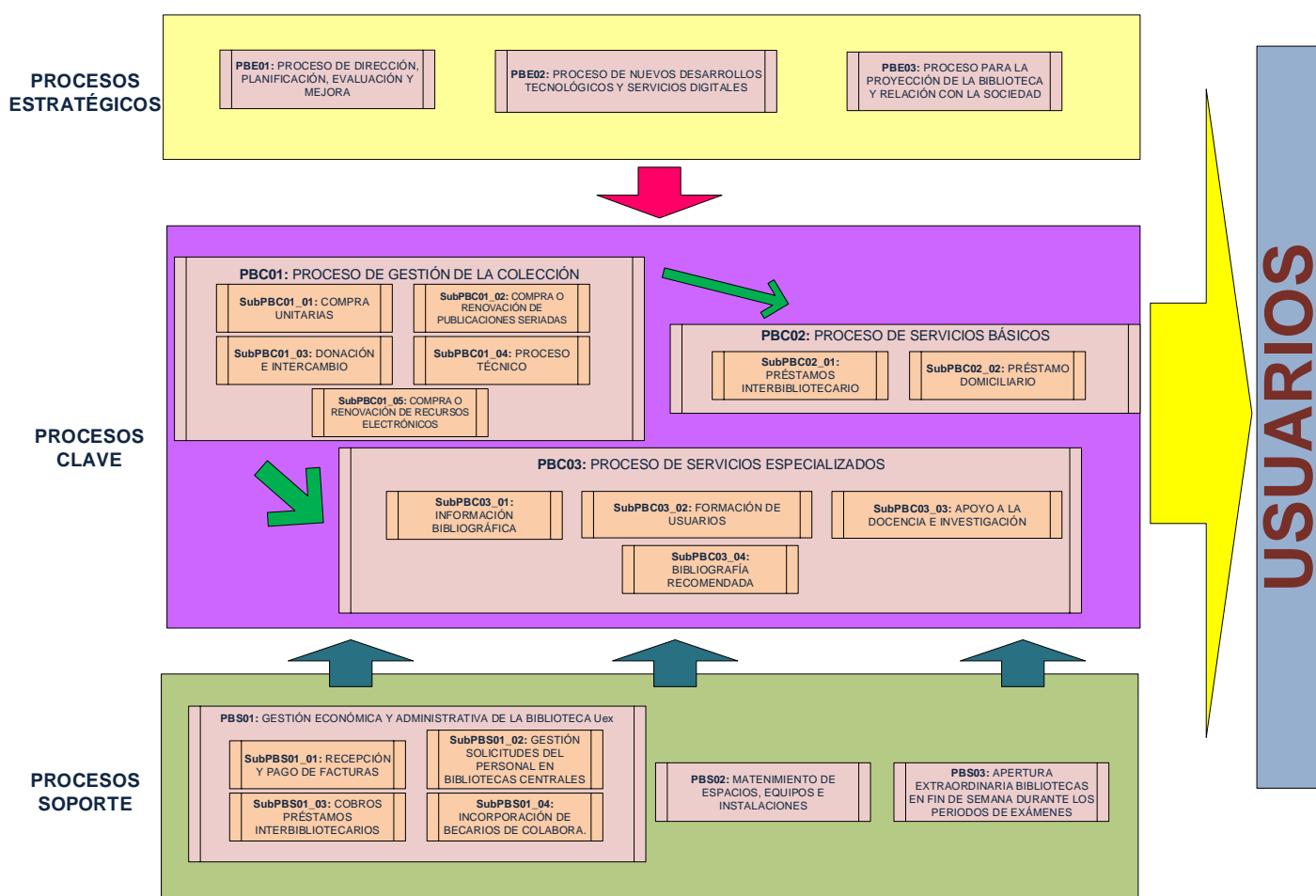
- Personal docente e investigador de la Universidad de Extremadura y centros adscritos.
- Estudiantes de la Universidad de Extremadura y centros adscritos.
- Becarios de investigación que realicen su labor en la Universidad de Extremadura.
- Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Extremadura.
- Profesores y estudiantes visitantes pertenecientes a programas reglamentados.
- Cualquier otra persona ajena a la Universidad de Extremadura a quien se reconozca la condición de usuario externo mediante autorización temporal o permanente, así como instituciones con quien se firme algún Convenio con mención expresa a servicios bibliotecarios, siempre que acrediten la necesidad de utilización de los servicios de la Biblioteca.

DEFINICIONES

- **MILLENNIUM:** Es el nombre comercial del software integrado de gestión bibliotecaria que utiliza la Universidad de Extremadura. Está organizado de diferentes **MÓDULOS**, que son los distintos componentes del software que se ocupan de diferentes aspectos de la gestión bibliotecaria. Son los siguientes: circulación o préstamo, catalogación, adquisiciones, seriadas o revistas, ERM o gestión de recursos electrónicos, webridge o resolvidor de enlaces y otros.
- **MONOGRAFÍA:** se refiere a obras impresas que se editan en uno o varios volúmenes pero que tienen carácter unitario y finito.
- **PUBLICACIÓN SERIADA:** publicación impresa o no impresa, editada en partes que se suceden, normalmente en orden cronológico, destinada a continuarse indefinidamente.
- **DESIDERATA:** En el contexto bibliotecario se suele utilizar esta denominación para designar a un formulario que se facilita a los usuarios del centro para que soliciten la adquisición de obras que según su opinión deberían formar parte de sus fondos. Estas peticiones serán evaluadas y satisfechas atendiendo a una serie de criterios (adecuación al fondo de la biblioteca, existencia o no de otras obras de temática similar, etc.).
- **REBIUN:** Red Española de Bibliotecas Universitarias.

- **CONSEJO ASESOR:** órgano colegiado de representación de los diferentes estamentos universitarios previsto en los estatutos de la UEx y que asesora a algunos servicios.
- **REPOSITORIO INSTITUCIONAL:** Es un archivo electrónico donde se depositan los trabajos derivados de la producción científica o académica de una institución. Su objetivo esencial es aumentar la visibilidad de la producción científica de esa Institución. También contribuyen a la preservación de los documentos digitales allí depositados.
- **ISBD:** International Standard Book Description. Norma internacional para la descripción de obras y su inclusión en catálogos de bibliotecas.

4. MAPA GENERAL DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA



5. PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

5.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

5.1.1 PROCESO DE DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA (PBE01)

OBJETO

Planificar las actuaciones del Servicio, evaluar los resultados y proponer mejoras.

ALCANCE

Recoge las propuestas de la Dirección del Servicio, las transforma en objetivos y trata de asegurar su consecución de manera eficiente

DESCRIPCIÓN

La Biblioteca de la Universidad desarrolla sus acciones de acuerdo con una planificación estratégica plurianual que se concreta en planes operativos.

Los planes estratégicos tienen un carácter periódico y la estrategia a desarrollar deberá estar alineada con las líneas estratégicas generales de la Universidad y con REBIUN.

Los planes estratégicos constan de varias líneas de actuación, cada una de las cuales se despliega en varias acciones. Para la concreción de éstos, se definen cada año los objetivos operativos

La Dirección del Servicio define el plan estratégico de forma sistemática, de acuerdo con la metodología que en cada momento se considere más adecuada, fomentando la participación de toda la plantilla y de diferentes tipos de usuarios –a través del Consejo Asesor-. El arranque de cada nuevo ciclo de planificación tendrá lugar aproximadamente en el último semestre del Plan que esté a punto de finalizar.



Cada Plan Estratégico (**PBE01_D001**) estará integrado, al menos, por los siguientes elementos:

- Introducción en la que se explicita la metodología de elaboración.
- Misión y visión de la biblioteca que se pretende alcanzar al final del periodo de vigencia del plan.
- Líneas estratégicas: definición de los ejes fundamentales de actuación
- Acciones estratégicas: definición de acciones que permitirán el desarrollo de las líneas estratégicas de actuación.

Una vez redactado el Plan Estratégico la Dirección del Servicio lo presentará al Consejo Asesor y al Vicerrector responsable de las competencias de Bibliotecas para que lo aprueben. El Plan será accesible a través de la web, una vez lo publique la Dirección del Servicio.

Para el despliegue y ejecución del Plan estratégico se diseñan junto a los responsables de proyecto y/o Jefes de las Unidades Técnicas implicadas, los Planes Operativos y Parciales (**PBE01_D002 y PBE01_D003**), que contienen cada año la planificación de objetivos a desarrollar para cada una de las líneas y acciones estratégicas, de modo que tienen que ser coherentes y estar alineados con las mismas. El proceso de definición de los planes operativos anuales es descendente pero no participativo. En estos planes se definirán, al menos, los siguientes elementos:

- Línea y acción estratégica con la que se alinea el objetivo operativo

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

- Enunciado o definición del objetivo.
- Indicadores objetivos que permitan evaluar el grado de cumplimiento del objetivo al final del año
- Responsables

A final de cada año se elaborará un informe interno de resultados de cada uno de estos planes. La información contenida en ellos se vuelca en la Memoria Anual del Servicio (**BPE01_D004**).

Además, en el primer trimestre de cada año se celebrarán sesiones informativas en las que, entre otras informaciones, se presenta y explica a todo el personal de la biblioteca, por parte de la Dirección del Servicio, el informe de seguimiento del año anterior y la previsión del año en curso.

Cada plan estratégico culmina con un proceso de **evaluación** de acuerdo con una filosofía de mejora continua. La Dirección del Servicio redacta un informe final del Plan, que se eleva al Consejo Asesor (**PBE01_D005**).

Igualmente, cada año los responsables de proyecto o plan parcial redactan un informe de seguimiento del plan operativo o parcial que se presenta a la Dirección del Servicio.

El informe de seguimiento presenta, para cada objetivo, el resumen de las acciones concretas desarrolladas, aportando las indicaciones que se estimen oportunas para la comprensión del mismo así como una estimación del grado de cumplimiento basado en el nivel de cumplimiento de los indicadores.



En el caso de objetivos con bajo o nulo índice de cumplimiento se expondrán asimismo las causas que no han hecho posible un cumplimiento satisfactorio.

En el caso de objetivos que hayan sido desestimados se expondrán los motivos que justifiquen la decisión.

En el caso de que existan objetivos sobrevenidos, que no constaban en el plan operativo se indicará también el motivo que justifica su incorporación.

UNIDADES IMPLICADAS

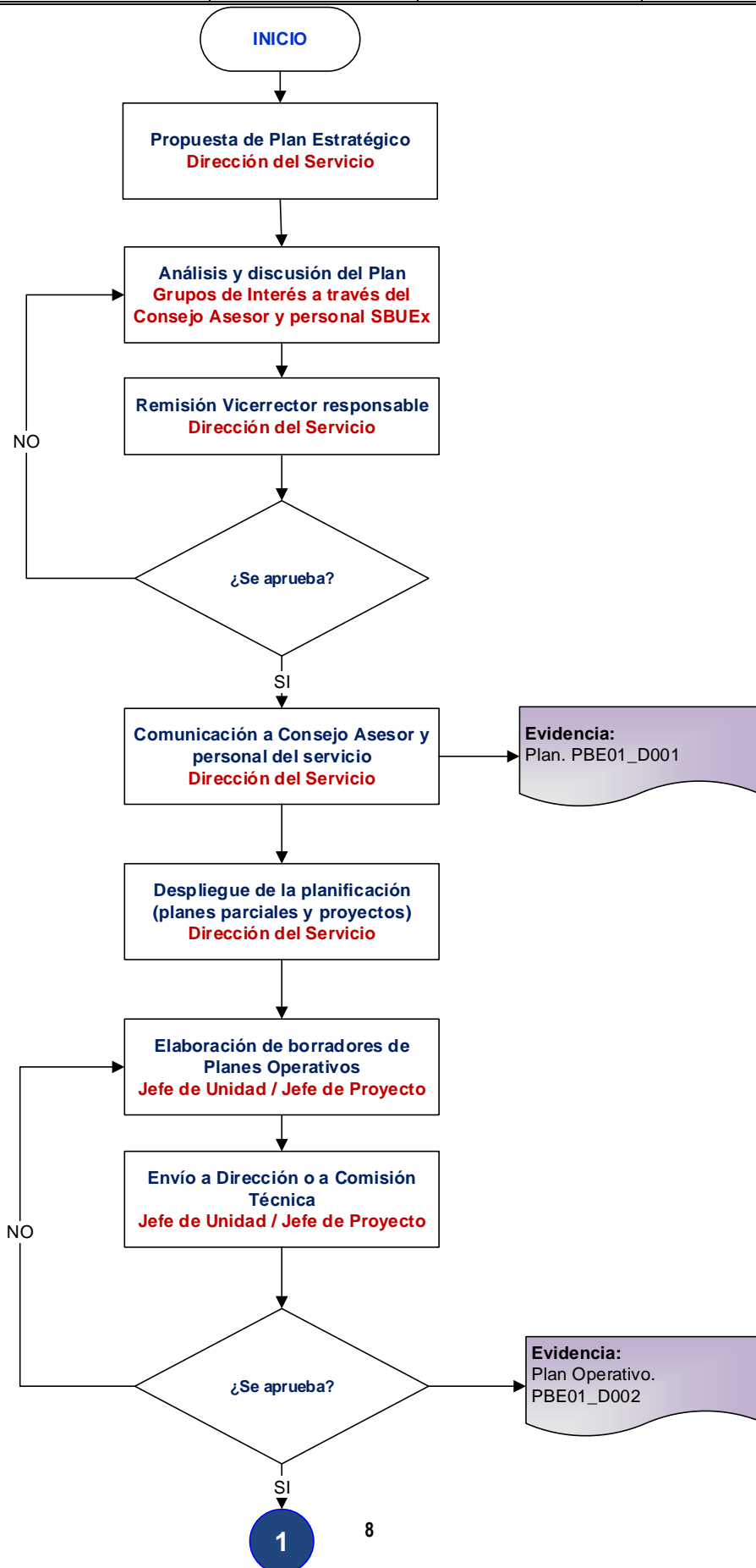
Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Dirección del Servicio	Director/a	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de los documentos de las fases previas a la redacción de los planes (encuestas etc.) • Redacción borrador Plan • Redacción Plan • Gestión y seguimiento • Evaluación
Subdirecciones	Subdirectores/as	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y sugerencias respecto al Borrador

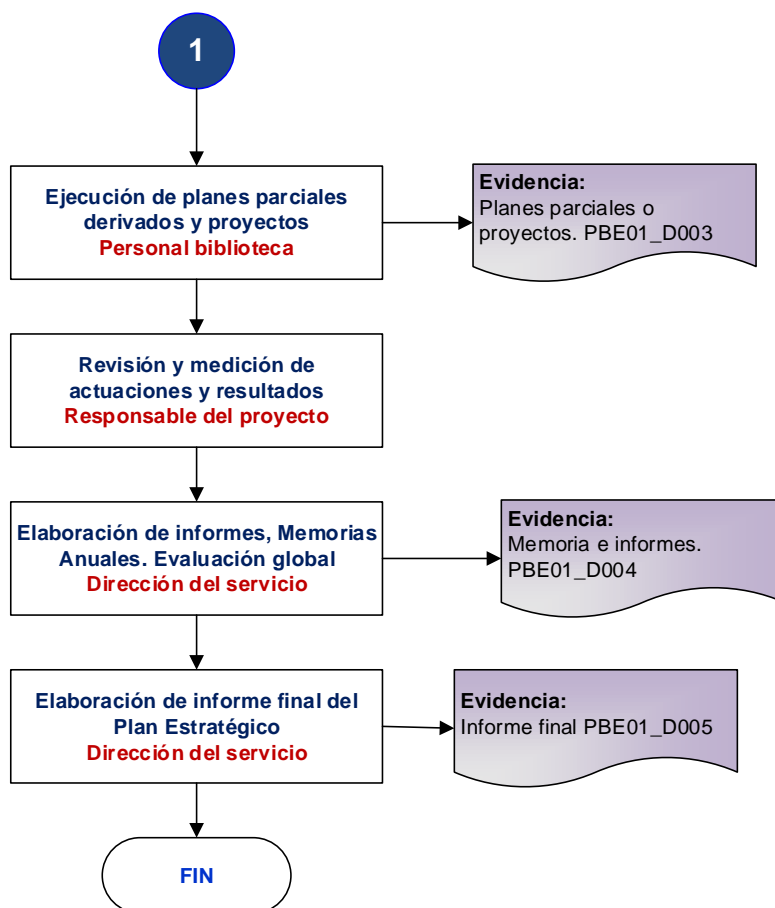
 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	
Dirección del Servicio Subdirecciones	Director/a Subdirectores/as	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de prioridades para Planificación operativa anual 	
Subdir. Coord. Técnica	Subdirector/a	Recopilación y análisis de las Estadísticas e indicadores	
Servicio de Bibliotecas	Subdirecciones Jefes UU.TT.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación operativa anual y redacción Planes parciales (borradores y definitivos) • Gestión y seguimiento • Evaluación 	
Consejo Asesor		<ul style="list-style-type: none"> • Debate y Aprobación Planes y Memorias 	
Vicerrectorado responsable de las competencias de Bibliotecas	Vicerrector/a	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación Planes y Memorias 	

DOCUMENTOS

- **PBE01_D001.** Plan Estratégico.
- **PBE01_D002.** Plan Operativo.
- **PBE01_D003.** Planes parciales o proyectos de actuación.
- **PBE01_D004.** Memoria anual de evaluación y seguimiento
- **PBE01_D005.** Informe final del Plan Estratégico

DIAGRAMA





SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La evaluación de los resultados del proceso será responsabilidad del Director del Servicio y tendrá en cuenta, al menos, los indicadores que se recogen más abajo. Por otra parte, el seguimiento de este proceso, o comprobación de que se han hecho las tareas y actividades indicadas en los plazos establecidos, lo realizará la Subdirección de Coordinación Técnica.

Indicadores



De proceso

- Cumplimiento de fechas y periodicidad
- Nivel de participación del personal

De éxito



- % Acciones realizadas
- % mejora respecto a ejercicios anteriores

Estos indicadores se recogen anualmente.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

ARCHIVO:

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
PBE01_D001.	Electrónico (intranet)	U.T. Automatización.	5 años
PBE01_D002.	Electrónico (intranet)	U.T. Automatización.	2 años
PBE01_D003.	Electrónico (intranet)	U.T. Automatización	2 años
PBE01_D004.	Electrónico (Repositorio)	U.T. Automatización	Hasta final Plan Estratégico
PBE01_D005.	Electrónico (Repositorio)	U.T. Automatización	Permanente

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

5.1.2 PROCESO DE NUEVOS DESARROLLOS TECNOLÓGICOS Y SERVICIOS DIGITALES. (PBE02)

OBJETO

Hacer llegar la biblioteca a todos sus usuarios, sin limitaciones espaciales ni temporales, en un entorno puramente digital

ALCANCE

Este proceso, íntimamente relacionado con el proceso PBE01 abarca desde el desarrollo de nuevos servicios tecnológicos hasta el mantenimiento del Repositorio Institucional.

DESCRIPCIÓN

La Biblioteca Universitaria incorpora de manera continuada aquellos elementos tecnológicos que supongan una mayor efectividad e impacto en los servicios que presta.

Las Unidades técnicas de *Automatización* y de *Biblioteca Digital* serán las encargadas de desplegar, valorar costes económicos y de carga de trabajo de los objetivos, relacionados con su desempeño, que se proponen en el Plan Estratégico (**PBE01_D001**) que quedarán expuestos en el Plan Operativo (**PBE01_D002**) y en los planes parciales (**PBE02_D001**).

Se realizarán informes anuales y de cierre de cada proyecto tecnológico, que se añadirán a los informes y Memorias Anuales del Servicio (**PBE01_D004**).

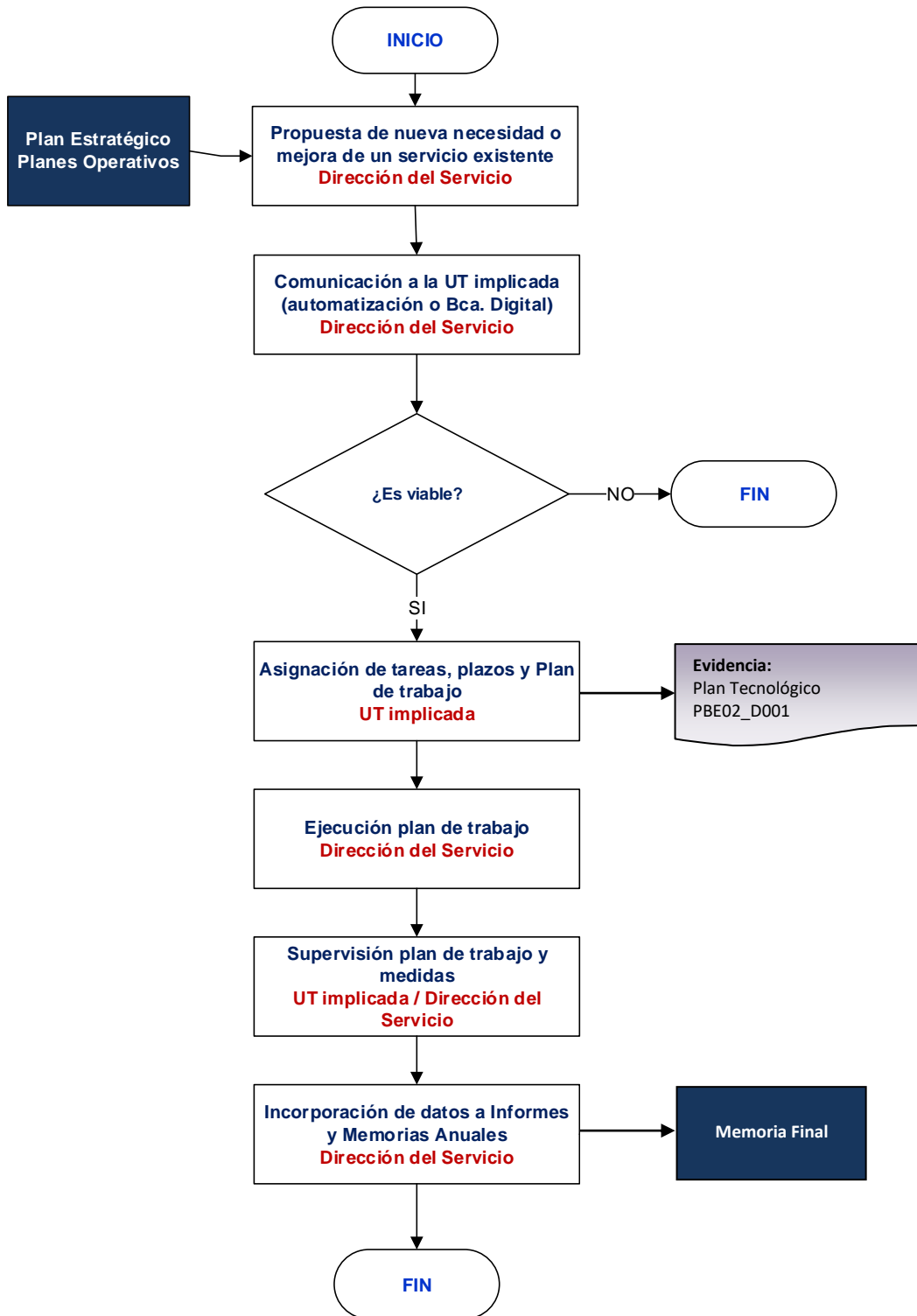
UNIDADES IMPLICADAS



Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Dirección del Servicio	Director/a	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de propuesta • Aprobación final
UT Automatización	Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Redacción planes de trabajo • Redacción informes de ejecución
UT Biblioteca Digital	Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Redacción planes de trabajo • Redacción informes de ejecución

DOCUMENTOS

- **PBE01_D001.** Plan Estratégico
- **PBE01_D002.** Plan Operativo.
- **PBE01_D004.** Memoria anual de evaluación y seguimiento
- **PBE02_D001.** Plan Tecnológico

DIAGRAMA



 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN:2ª</i>	SBAD-CA-001	

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Periódicamente, al menos dos veces al año (a mitad de periodo y al finalizar el mismo), se revisará la marcha de dichos desarrollos y las posibles derivaciones de coste y tiempo, ajustando las previsiones cuando así se requiera.



El seguimiento de este proceso lo realizará la Subdirección de Coordinación Técnica, que comprobará que se han realizado las tareas establecidas en este proceso en los plazos indicados y, en caso de no ser así, indicará las razones que lo puedan justificar.

Indicadores

- Propuestas realizadas vs. Propuestas estudiadas
- Cumplimiento de plazos de ejecución
- Desviación de presupuestos.

ARCHIVO:

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
PBE02_D001	Electrónico (intranet)	U.T. Automatización	Hasta cierre del plan

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

5.1.3 PROCESO DE LA PROYECCIÓN DE LA BIBLIOTECA Y RELACIÓN CON LA SOCIEDAD. (PBE03)

OBJETO

Aumentar la visibilidad de la biblioteca y dar a conocer la variedad de sus actuaciones. Rentabilizar la inversión en recursos.

ALCANCE

Este proceso abarca desde la organización de actividades y productos divulgativos hasta cómo se establecen las relaciones de la Biblioteca Universitaria tanto con la comunidad universitaria como con el resto de la sociedad

DESCRIPCIÓN

En los distintos Planes estratégicos (**PBE01_D001**) y en los planes parciales (**PBE01_D003**) se incluye siempre una línea vinculada a la proyección, responsabilidad social, comunicación externa etc. (**PBE03_D001**).

La Dirección del Servicio comunica estas líneas a la Unidad técnica de Extensión que es la encargada de desplegar, valorar costes económicos y de carga de trabajo de los objetivos, relacionados con su desempeño, que se proponen en el Plan Estratégico y en los planes parciales y que quedarán expuestos en el Plan Operativo (**PBE01_D002**)

Para aquellas actividades que requieran financiación, el Servicio de Bibliotecas contactará con posibles patrocinadores internos o externos.

Se realizarán informes anuales y de cierre de cada proyecto tecnológico, que se añadirán a los informes y Memorias Anuales del Servicio (**PBE01_D004**).

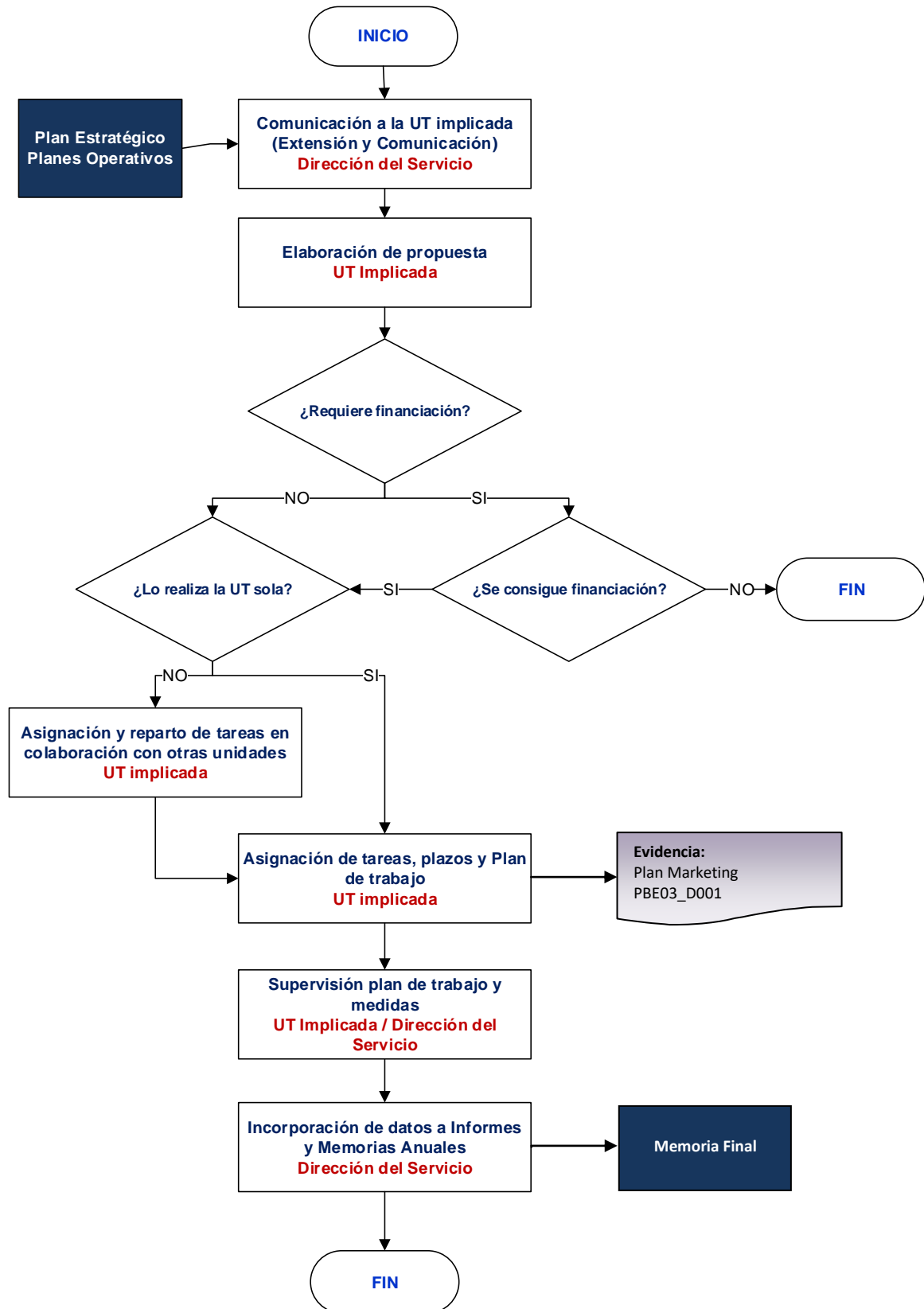
UNIDADES IMPLICADAS



Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Dirección del Servicio	Director/a	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de propuesta • Aprobación final
UT Extensión	Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Redacción planes de trabajo • Redacción informes de ejecución

DOCUMENTOS

- **PBE01_D001.** Plan Estratégico
- **PBE01_D002.** Plan Operativo
- **PBE01_D003.** Planes parciales o proyectos de actuación
- **PBE01_D004.** Memoria anual de evaluación y seguimiento
- **PBE03_D001.** Plan de Marketing

DIAGRAMA



 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN:2ª</i>	SBAD-CA-001	

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Periódicamente, a mitad y a final de año, la dirección junto con los responsables del proceso revisará la marcha de los proyectos en marcha.

Se realizarán informes anuales y de cierre de cada proyecto.

Indicadores



- Número de actividades realizadas anualmente vs. Actividades propuestas
- Número de productos divulgativos por año
- Número de campañas por año
- Indicadores de impacto: visitantes a actividades, seguidores etc.

ARCHIVO:

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
PBE03_D001	Electrónico (intranet)	U.T. Extensión	Hasta cierre del plan

Registros

- Copia de cada producto asociado a campañas, actividades etc. (papel, se guarda en la UT , permanente)
- Copia de los convenios y Alianzas – electrónico-. Dirección Servicio

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN:2ª</i>	SBAD-CA-001	

5.2 PROCESOS CLAVE

5.2.1 PROCESO DE GESTIÓN DE LA COLECCIÓN. (PBC01)

NORMATIVA

- Presupuestos de la Universidad de Extremadura.

Es un macroproceso que pretende reunir colecciones adecuadas a las necesidades de aprendizaje, docencia e investigación. Establece la política de adquisiciones, determina su control y proceso. Se ocupa de la formación de la colección bibliográfica, tratamiento técnico de la misma para facilitar la recuperación y consulta, mantenimiento (expurgo, encuadernación, revisión y ordenación de fondos en estanterías...) y evaluación de la colección.

5.2.1.1 SUBPROCESO DE COMPRA UNITARIAS (SubPBC01_01)

OBJETO

El objeto de este procedimiento es la gestión de las actividades destinadas a asegurar la consolidación, mejora y adecuación de las colecciones conforme a las necesidades de aprendizaje, docencia e investigación.

ALCANCE

En este proceso se realizan las siguientes actividades: gestión de los presupuestos destinados a la adquisición de fondos bibliográficos, apoyo a la selección bibliográfica, procedimientos de compra, negociación con los proveedores para la mejora de las condiciones económicas, plazos de entrega, etc., seguimiento de pedidos y presupuestos.

DESCRIPCIÓN

El proceso de Adquisición y Selección se inicia con una solicitud de compra por desiderata, actualización o solicitud directa, (**SubPBC01_01_D001**). Recibida por el personal de la biblioteca, el personal técnico estudia en catálogo su pertinencia. Si es rechazada se comunica, en el plazo máximo de una semana, al peticionario y si es aceptada se procede a la adquisición.

La adquisición la inicia el bibliotecario encargado de la compra (sea un bibliotecario de Centro, sea el personal de las UU.TT. de Gestión de la Colección), con una transacción en el módulo correspondiente de Millennium (**BDMIL**) y se informa del pedido al proveedor, que envía éste con su factura. Se recibe el pedido y se comprueba para reclamar en caso de no ser correcto el contenido o factura (**BDMIL**). Recibido correctamente el pedido, la obra se marca como recibida y se pasa a Proceso Técnico y la factura se carga en el módulo Millennium. Si el presupuesto es propio se envía a Gestión Económica de la BUEx factura original (**SubPBS01_D001**). Si el presupuesto es de Departamento o de un Proyecto se remite a éste su facturación.

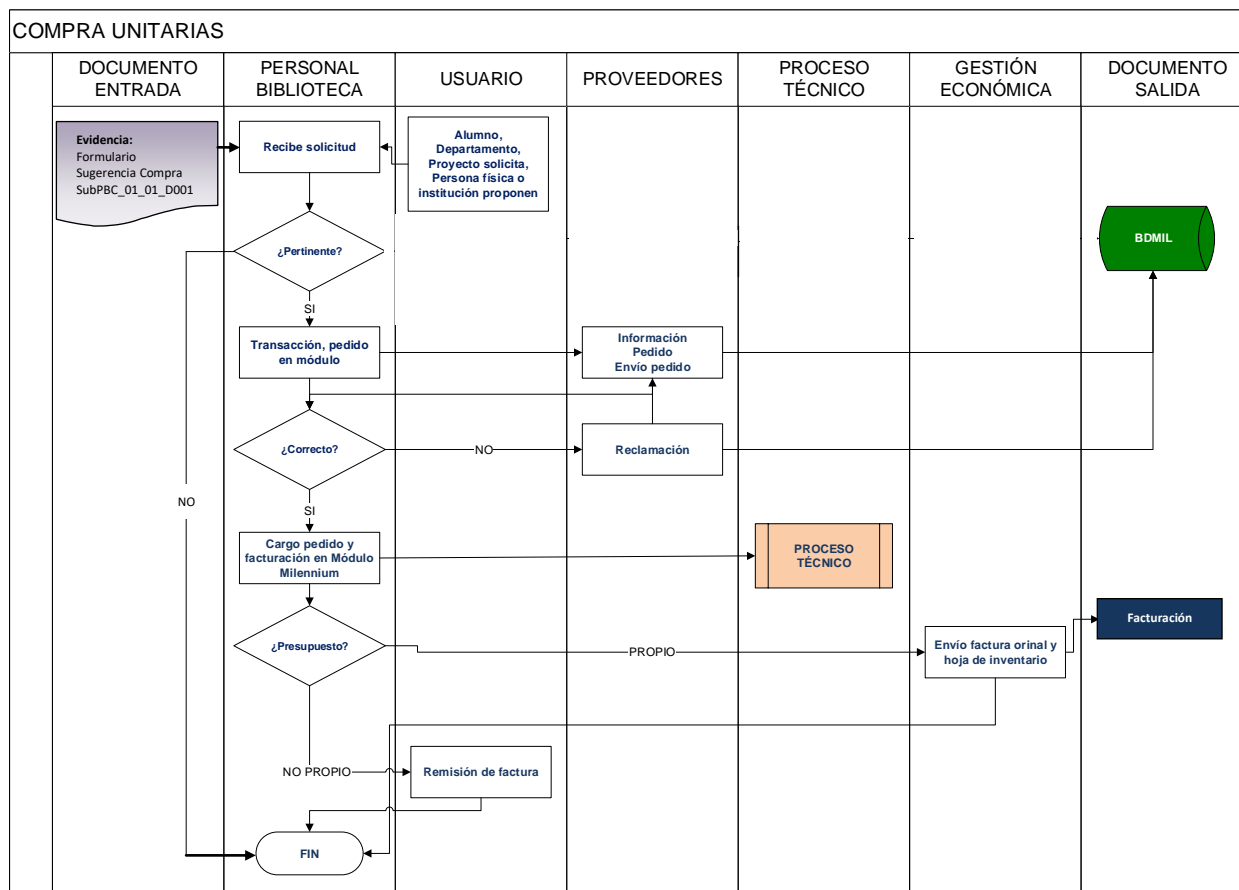
UNIDADES IMPLICADAS



Unidad	Puesto	Descripción de tareas
U.T. Gestión de la Colección. Unitarios.	Responsable	Recepción peticiones Comunicación usuarios y proveedores
Bibliotecas de Centro	Responsables biblioteca	Transacción pedido Millennium Reclamación Cargo pedido y facturación Millennium
Gestión Económica de la BUEx	Jefe de negociado	Tramitación factura
Subdir. Coord. Técnica	Subdirector/a	Recopilación y análisis de las Estadísticas e indicadores

DOCUMENTOS

- **SubPBC01_01_D001.** Solicitud de compra.
- **BDMIL.** Registro de pedido.
- **BDMIL.** Registro de reclamación.
- **SubPBS01_D001.** Factura.



DIAGRAMA



 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN:2ª</i>	SBAD-CA-001	

ARCHIVO:

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
SubPBC01_01_D001	Papel o electrónico	Responsable del presupuesto	1 año
BDMIL.	Base de datos	Véase Anexo Bases de Datos	

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

5.2.1.2 SUBPROCESO DE COMPRA O RENOVACIÓN DE PUBLICACIONES SERIADAS (SubPBC01_02)

OBJETO

El objeto de este procedimiento es la gestión de las actividades destinadas a asegurar la consolidación, mejora y adecuación de la colección de publicaciones periódicas conforme a las necesidades de aprendizaje, docencia e investigación.

ALCANCE

En este proceso se realizan las siguientes actividades: gestión de los presupuestos destinados a la suscripción y renovación de publicaciones periódicas, tanto en papel como electrónicas (con excepción de las plataformas), apoyo a la selección, procedimientos de compra, negociación con proveedores para la mejora de las condiciones económicas, condiciones de envío, etc., así como elaboración y envío de listados de pedidos a las bibliotecas de Centro y mantenimiento de los fondos de la colección.

DESCRIPCIÓN

El proceso se inicia con una solicitud bien de suscripción bien de renovación de una revista por parte del personal docente e investigador.



Recibida la solicitud en la UT de Gestión de la Colección-Seriadas, su personal técnico estudia la pertinencia. Si es rechazada se comunica, en el plazo máximo de una semana por e-mail, al peticionario y si es aceptada se envía a varios proveedores para que presenten presupuestos (**SubPBC01_02_D001**). Se estudian éstos y se elige al proveedor.

Se recibe la factura del proveedor, que es enviada para su trámite en el caso de las revistas en papel a Gestión Económica BUEx (**SubPBS01_D001**).

Se inician las transacciones en el módulo Millennium (**BDMIL**) (creando bibliográficos de nuevas suscripciones y registros de pedido del año en curso) y se informa a cada biblioteca, mediante listado, de las revistas que recibirán en papel:

- Para revistas en papel, los bibliotecarios o el personal técnico auxiliar de la biblioteca receptora incorporan los fondos en el caso de renovaciones y, en el caso de nuevas suscripciones, modifica el registro bibliográfico y crea el fondo (**BDMIL**).
- Para revistas electrónicas: Se comprueba que las renovaciones tienen enlaces activos y se incorporan los fondos de las suscripciones.

Cuando una revista se incorpora por primera vez a la colección, y siempre que se produzcan cambios en los datos de descripción de la obra de periodicidad u otros, se pasa la información o la revista a la UT de Proceso Técnico para que cree o modifique el correspondiente registro bibliográfico.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

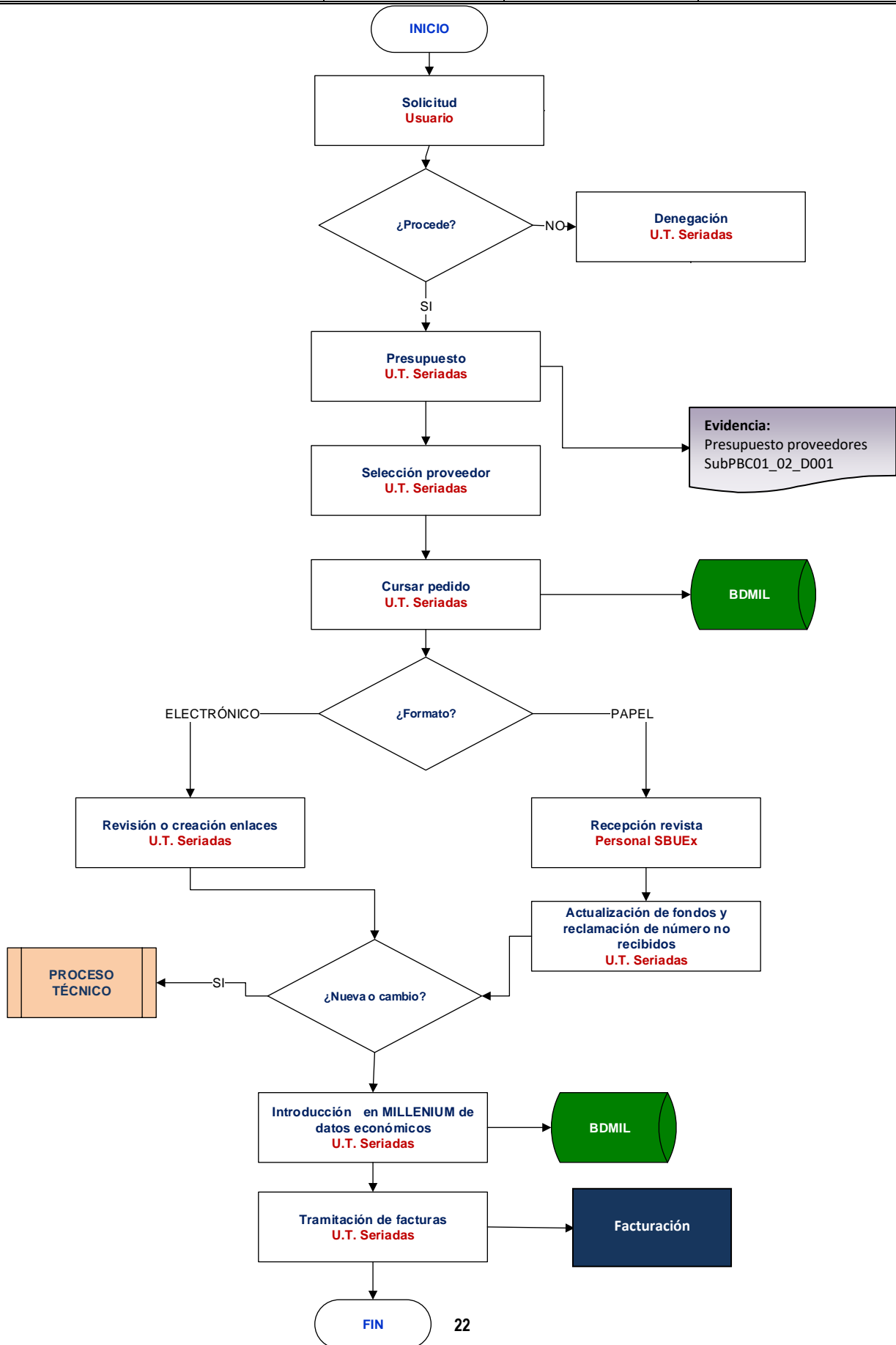
UNIDADES IMPLICADAS



Unidad	Puesto	Descripción de tareas
U.T. Gestión de la Colección. Seriadadas	Responsable Técnicos auxiliares	Recepción peticiones Valoración pertinencia. Comunicación proveedores Transacción pedido Millennium Ejecución de pedidos en Millennium. Reclamaciones. Envía listados papel a bibliotecas Cargo pedido y facturación Millennium Actualización fondos. Creación hoja de inventario Remisión factura Obtención de datos estadísticos para Memoria anual.
Bibliotecarios de Centro	Responsable Técnicos auxiliares	Actualización fondos.
Gestión Económica de la BUEx		Tramitación factura
UT Proceso Bib.		Creación de registros bib. En el catálogo.
Subdir. Coord. Técnica	Subdirector/a	Recopilación y análisis de las Estadísticas e indicadores

DOCUMENTOS

- **SubPBC01_02_D001.** Propuestas proveedores.
- **SubPBS01_D001.** Factura.
- **BDMIL.** Registro de pedido y registro de fondo



DIAGRAMA



 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

ARCHIVO:

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
SubPBC01_02_D001	Electrónico	Responsable del presupuesto	Hasta toma de decisiones
BDMIL.	Base de datos	Véase Anexo Bases de Datos	

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

5.2.1.3 SUBPROCESO DE DONACIÓN E INTERCAMBIO (SubPBC01_03)

OBJETO

El objeto de este subproceso es la gestión de los recursos bibliográficos ingresados por vías diferentes de la compra (donación e intercambio).

ALCANCE

En este proceso se incluyen las actividades destinadas a asegurar la consolidación, mejora y adecuación de las colecciones a las necesidades de aprendizaje, docencia e investigación mediante el procedimiento de donación e intercambio.

DESCRIPCIÓN

El proceso de selección y adquisición mediante donación (publicaciones seriadas y unitarias) e intercambio (publicaciones unitarias) se inicia con una [solicitud de propuesta de donación](#) (generalmente de persona física) e intercambio (generalmente de institución) (**SubPBC01_03_D001**).

Recibida la solicitud de donación por el personal de la biblioteca, el personal técnico comprueba en catálogo si las obras constan ya en la colección y se estudia su pertinencia o no. Si es rechazada se comunica, en el plazo máximo de una semana por e-mail al donante y si es admitida conforme a ciertas formalidades de aceptación y envío (**SubPBC01_03_D002**), se procede a su ingreso en la colección (según lo establecido en el **SubPBC01_04**).

En el caso de intercambio se estudia su pertinencia o no. Si procede, se ingresa en nuestra colección y si no procede se da de alta como duplicado, ofreciéndose a otras bibliotecas.

UNIDADES IMPLICADAS

Unidad	Puesto	Descripción de tareas
U.T. Gestión de la Colección. Publicaciones Unitarias		Recepción de propuesta Valoración propuesta Comunicación y agradecimiento a donantes Alta en base de datos de duplicados Evaluación
U.T. Gestión de la Colección. Publicaciones Seriadas		Recepción de propuesta Valoración propuesta Comunicación y agradecimiento a donantes Evaluación

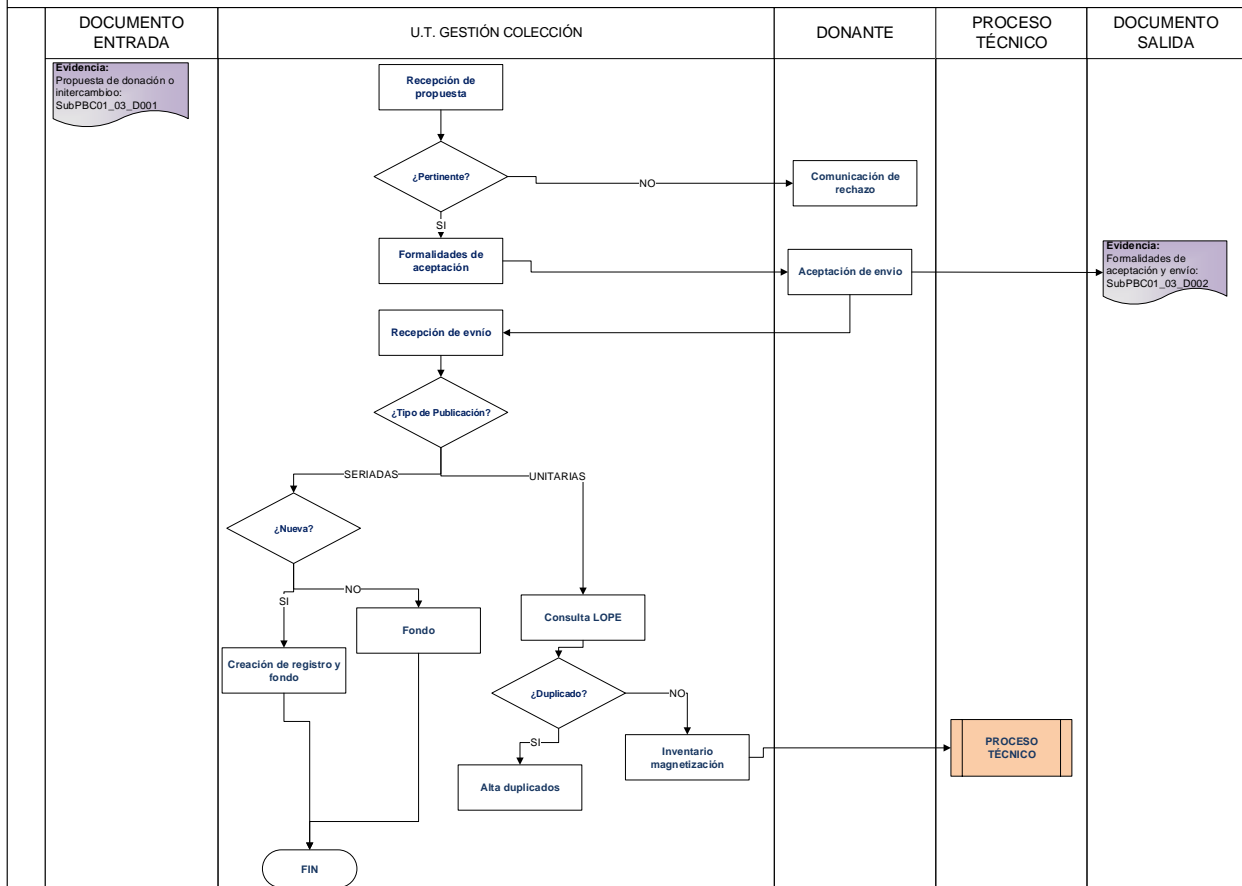
DOCUMENTOS

- **SubPBC01_03_D001.** Propuesta de donación.
- **SubPBC01_03_D002.** Formalidades de aceptación y envío.

DIAGRAMA





DONACIÓN E INTERCAMBIO (SubPBC01_03)



ARCHIVO:

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
SubPBC01_03_D001.	Papel o correo electrónico	Responsable U.T.	1 año
SubPBC01_03_D002.	Correo electrónico	Responsable U.T.	1 año

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

5.2.1.4 SUBPROCESO PROCESO TÉCNICO (SubPBC01_04)

OBJETO

Este proceso incluye las tareas documentales precisas para que un documento que ingrese en el fondo de la Biblioteca sea localizable mediante una búsqueda y quede puesto a disposición de los usuarios.

ALCANCE

El proceso técnico abarca desde la introducción de los datos bibliográficos mínimos para la compra de una obra hasta la incorporación definitiva y completa de todos los datos que puedan enriquecer la información relativa a ella y mejorar su capacidad de ser recuperados mediante búsquedas, incluyendo cuando sea posible la visualización de cubiertas y tablas de contenido.

Los trabajos que se definen se refieren a todo tipo de soportes documentales y, también, a cualquiera de las opciones posibles de ingreso de los documentos en la colección (compra, donativos, canje, depósito...).

El objetivo fundamental que orienta el proceso técnico es posibilitar una recuperación pertinente y exhaustiva de la información y el conocimiento contenidos en el fondo documental.

DESCRIPCIÓN



El proceso técnico de un **documento de compra o donación** se inicia con la creación del registro de pedido (**BDMIL**) en el módulo de adquisiciones de Millennium.

Recibido el documento por el personal de la biblioteca y verificados los datos se envía a la U.T. de Proceso Técnico y Bibliográfico, donde se rescata el registro de pedido, recupera el registro bibliográfico y se modifican los campos fijos y variables siguiendo las ISBD (**BDMIL**).

En el caso de **documentos académicos y científicos**, el proceso técnico comienza con su recepción, custodia de la hoja de remisión (**SubPBC01_04_D001**) y envío a la U.T. de Proceso Técnico y Bibliográfico donde se crea el registro bibliográfico (**BDMIL**).

Para ambas modalidades, el paso posterior es la verificación de materias por parte de los bibliotecarios, acción que implica un subproceso fundamental para garantizar la calidad de nuestro catálogo, que es el Control de Autoridades. Posteriormente se crea el registro de ejemplar y se prepara el ejemplar según marcan las instrucciones técnicas: **Instrucciones para consignar elementos informativos, de control o preservación en los documentos (SBAD IT-009)**.

Los documentos académicos son enviados a un espacio reservado y las compras y donaciones son enviadas a las salas de libre acceso. En el caso de documentos solicitados por personal docente e investigador para su adquisición, el proceso finaliza comunicándoles su disponibilidad y ubicándose en estanterías de reserva.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN:2ª</i>	SBAD-CA-001	

UNIDADES IMPLICADAS

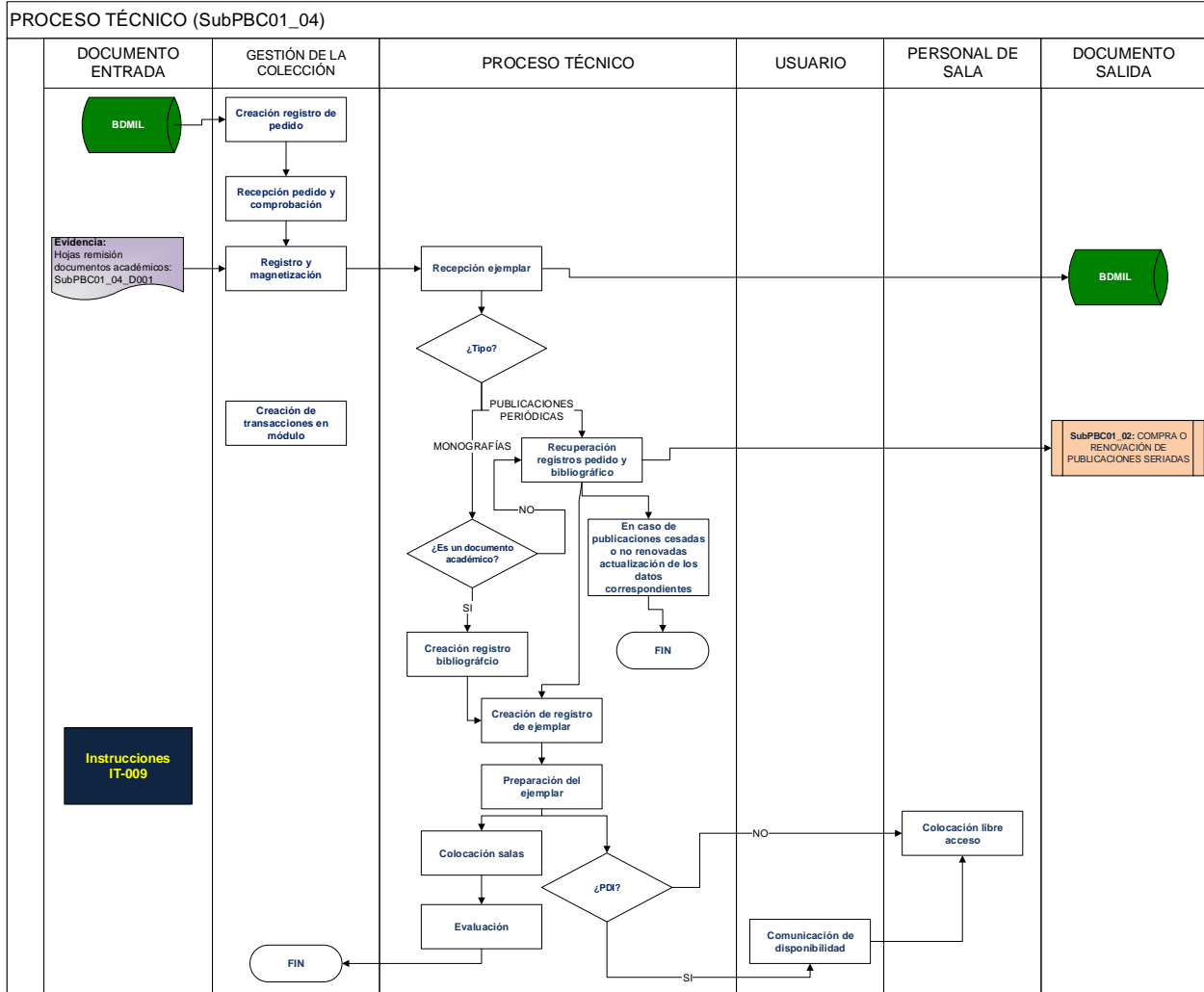
Unidad	Puesto	Descripción de tareas
U.T. Gestión de la Colección. Unitarios Bibliotecas de Centro	Responsables Puestos base A2	Creación de registro de pedido Recepción y verificación documentos
	Técnicos auxiliares	Registro y magnetizado
U.T. Proceso Técnico y Bibliográfico Bibliotecas de Centro	Responsables Puestos base A2	Rescate registro de pedido y bibliográfico Modificación campos fijos y variables Verificación de materias
	Técnicos auxiliares	Creación de registros de ejemplar Comunicación usuario PDI Colocación documentos académicos
Personal Sala		Tejelado Colocación Sala

DOCUMENTOS

- **BDMIL. Registros de pedido y bibliográfico**
- **SubPBC01_04_D001. Hoja de remisión de documentos académicos**





DIAGRAMA



ARCHIVO:

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
BDMIL.	Base de datos	Véase Anexo Bases de Datos	
SubPBC01_04_D001.	Papel	U.T. Gestión de la Colección. Unitarias	5 años

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

5.2.1.5 SUBPROCESO DE COMPRA O RENOVACIÓN DE RECURSOS ELECTRÓNICOS (SubPBC01_05)

OBJETO

El objeto de este proceso describe las tareas necesarias para la gestión de los recursos electrónicos que ofrece el Servicio de Bibliotecas.

ALCANCE

En este subproceso se incluyen las actividades destinadas a asegurar la consolidación, mejora y adecuación de las colecciones de recursos electrónicos a las necesidades de aprendizaje, docencia e investigación: gestión de los presupuestos destinados a la adquisición de estos fondos, apoyo a la selección, procedimientos de carga de cobertura, negociación con los proveedores para la mejora de las condiciones económicas, servicios de valor añadido etc... Por último, elaboración y envío periódico de informes de acceso y uso.

DESCRIPCIÓN

El proceso de selección se inicia con una propuesta o renovación. La Dirección del Servicio y las UU.TT. de Gestión de la Colección estudian el interés de las ofertas o de mantener productos para renovación y la disponibilidad presupuestaria (**SubPBC01_05_D001**). Dependiendo de ello algunas propuestas pueden ser rechazadas, lo que se comunica al proveedor.

Aprobada su adquisición o renovación por parte de la Dirección del Servicio (quien previamente habrá valorado el uso y rentabilidad de los recursos a renovar y habrá consultado y estudiado el interés de los recursos a contratar por primera vez), se procede, por parte de las UU.TT. anteriormente citadas, a crear el registro de pedido (**BDMIL**), realizar la carga del recurso electrónico y su cobertura en el módulo ERM Millennium, ello incluye también la gestión de las reclamaciones, la actualización de fondos (**BDMIL**), la realización de informes estadísticos, la comunicación a usuarios y proveedores y la tramitación de las facturas que son enviadas a Gestión Económica para su tramitación y pago (**SubPBS01_01_D001**).

Las licencias de proveedores quedan bajo custodia y actualizadas permanentemente (**SubPBC01_05_D002**).

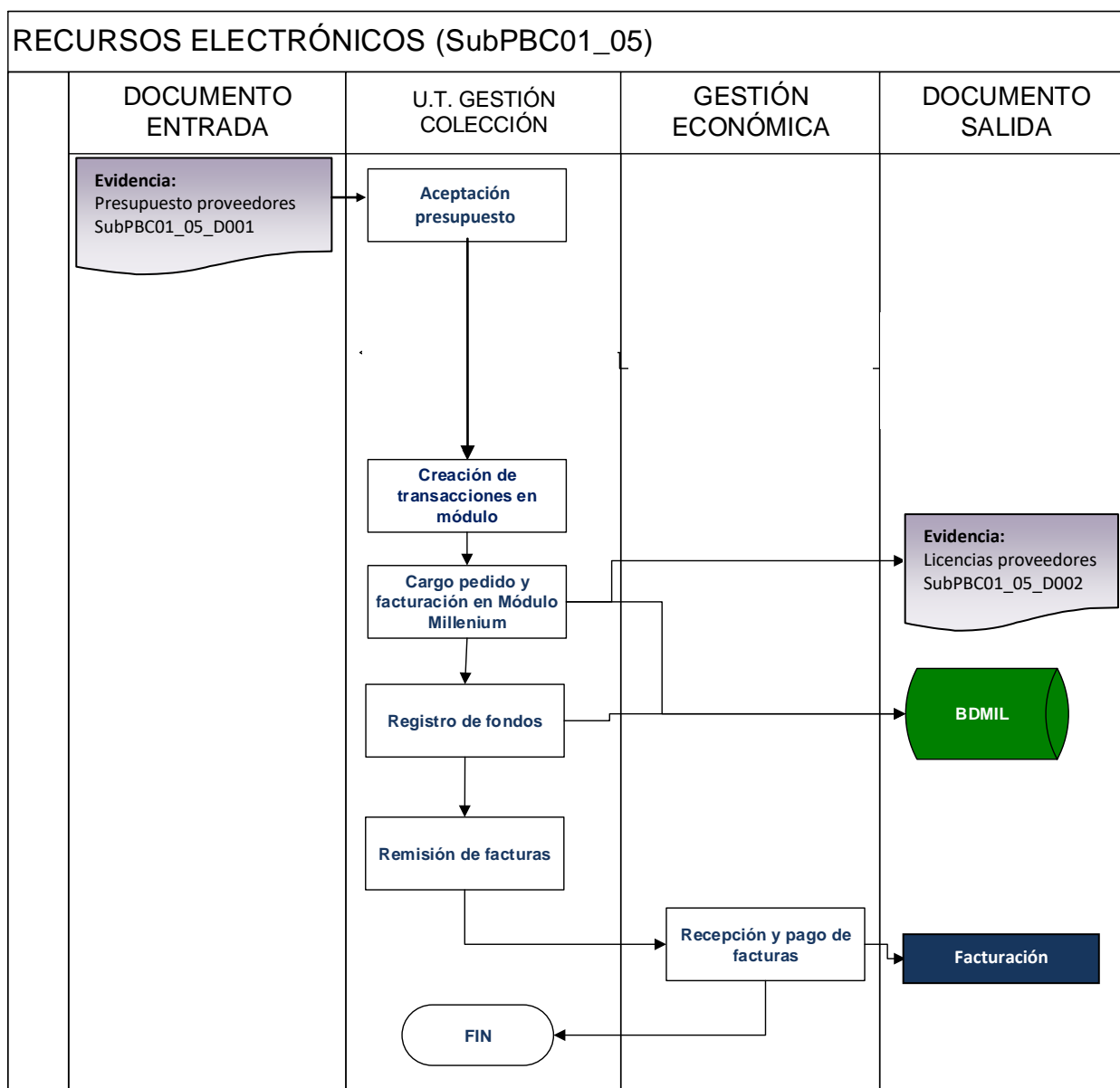
UNIDADES IMPLICADAS



Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Dirección del Servicio de Archivos y Bibliotecas	Director	Aprobación renovaciones o nuevas suscripciones
UU.TT. de Gestión de la Colección. Publicaciones Periódicas y Unitarias	Responsables	Valoración de recursos disponibles Solicitud y recepción de pedidos Comunicación usuarios y proveedores Transacción y facturación Millennium Reclamaciones Informes estadísticos Tramitación facturas en módulo Millennium
Gestión Económica	Jefe Negociado	Tramitación factura

DOCUMENTOS

- **SubPBC01_05_D001.** Presupuesto proveedores
- **BDMIL.** Registros de pedido y/o de fondos
- **SubPBS01_01_D001.** Factura original.
- **SubPB01_05_D002.** Licencias de proveedores.

DIAGRAMA



 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN:2ª</i>	SBAD-CA-001	

INDICADORES.



- Tiempo medio de adquisición de monografías
- Revistas con kardex (control de recepción) activo vs. Total revistas
- Donaciones aceptadas vs. Propuestas recibidas
- Tiempo medio de catalogación

ARCHIVO:

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
SubPBC01_05_D001	Correo electrónico	Responsable U.T.	Hasta toma decisiones
BDMIL	Base de datos	Véase Anexo Bases de Datos	
SubPBC01_05_D002	Electrónico	Responsable U.T.	Duración vigencia

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Los responsables del macroproceso, tanto de su seguimiento como de su evaluación, serán las Unidades Técnicas de Gestión de la Colección y la de Proceso Técnico y Bibliográfico.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN:2ª</i>	SBAD-CA-001	

5.2.2 SERVICIOS BÁSICOS. (PBC02)

Pretenden responder a las necesidades de información de los usuarios facilitando el acceso tanto a la colección propia como a la de otras bibliotecas.

Se ocupan de generar la base de datos de usuarios, responder a demandas básicas de información, determinar un sistema de circulación para acceder a la colección propia, generar un flujo de comunicación con bibliotecas externas mediante préstamo interbibliotecario y centralizar la comunicación con los usuarios.

NORMATIVA

- Reglamento de Préstamo del Servicio de Bibliotecas. **SBAD-R-002.**
- Tarifas Rebiun de préstamo interbibliotecario
- Normativa de préstamo de ordenadores portátiles.
- Manual del préstamo intercentros.

5.2.2.1 SUBPROCESO PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO (SubPBC02_01)

- Documento disponible en [este enlace](#).

5.2.2.2 SUBPROCESO PRÉSTAMO DOMICILIARIO (SubPBC02_02)

OBJETO

El objeto de este procedimiento es determinar y regular las operaciones que permiten a los usuarios utilizar la colección bibliográfica de la UEx.

ALCANCE



En este proceso se incluyen desde las tareas que se realizan para dar de alta en la base de datos a los usuarios, hasta las de proporcionar libros y otros a alumnos, profesores y demás miembros de la Comunidad Universitaria, terminando con la devolución de los mismos por parte del usuario al Servicio de Bibliotecas.

DESCRIPCIÓN

El proceso de Préstamo se puede dividir en tres partes bien diferenciadas: Alta de usuarios, Préstamo domiciliario y devolución del préstamo.

ALTA DE USUARIOS: Se inicia cuando el usuario se dirige al mostrador de préstamo y, siguiendo para ello lo establecido en el **Reglamento de Préstamo del Servicio de Bibliotecas (SBAD-R-002)**, el personal de sala o de la Unidad Técnica de Atención a Usuarios comprobará si está o no en la **Base de datos de Usuarios (BDMIL)**.

Si se trata de alta nueva, puede ser un miembro acreditado de la comunidad universitaria –en cuyo caso se

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

incorporan sus datos de forma inmediata- o ser un usuario externo, en cuyo caso rellenará el impreso de solicitud de alta (**SubPBC02_02_D001**). Una vez comprobado por el personal de la UT de Atención a Usuarios que cumple con los requisitos expresados en el impreso, se procederá a su alta (**BDMIL**). En caso contrario se comunicará los motivos de la denegación de esta inclusión a los usuarios.

Si el usuario es miembro de la comunidad universitaria tendrá acceso a todos los servicios y recursos que ofrece el Servicio de Bibliotecas, si no lo es sólo tendrá derecho a parte de los servicios ofrecidos.

PRÉSTAMO: Una vez que un usuario registrado escoge una o varias obras para llevar en préstamo, se introducen los datos éstas en el sistema de gestión bibliotecaria (**BDMIL**), que asigna automáticamente los plazos de devolución de las mismas. Si el registro del usuario estuviera bloqueado por el retraso en la devolución de un préstamo anterior o cualquier otro motivo, la operación no se podría realizar, y se informaría del problema al usuario.

DEVOLUCIÓN: El usuario entrega el libro en el mostrador de cualquier biblioteca, momento en que el personal de sala o de la Unidad Técnica de Atención a Usuarios introduce los datos de la(s) obra(s) en el sistema de gestión bibliotecaria (**BDMIL**), que comprueba automáticamente que la devolución se haya efectuado en plazo, en cuyo caso finaliza la operación o bien fuera de plazo, en cuyo caso el sistema bloquea temporalmente el registro del usuario, cerrándose entonces la operación.

Diariamente, el programa (**BDMIL**) emite avisos de reclamación de obras que han excedido el periodo de préstamo. Una vez finalizado el ciclo de reclamaciones automáticas, el bibliotecario responsable comienza un segundo ciclo de reclamaciones manuales hasta la recuperación de la obra o su pérdida definitiva.

UNIDADES IMPLICADAS

Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Unidad Técnica de Atención de Usuarios Bibliotecas de sala	Personal de atención al público	Dar de alta al usuario Realizar operaciones de préstamo y devolución
Bibliotecas	Bibliotecario responsable	Reclamaciones

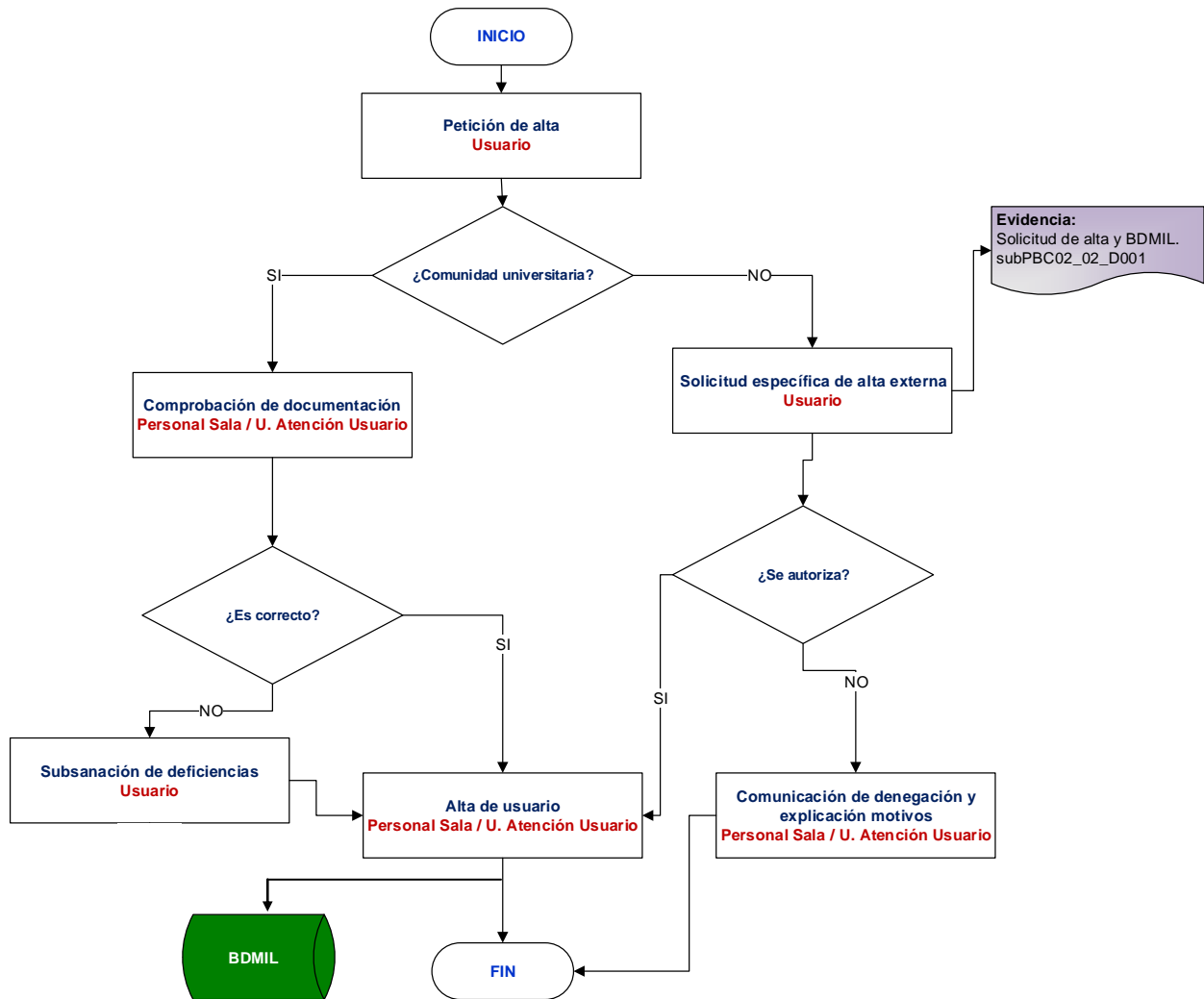
DOCUMENTOS

- **SubPBC02_02_D001.** Solicitud alta usuarios externos
- **BDMIL.** Alta de usuarios en sistema y circulación (préstamo, devolución y reclamaciones)

DIAGRAMA

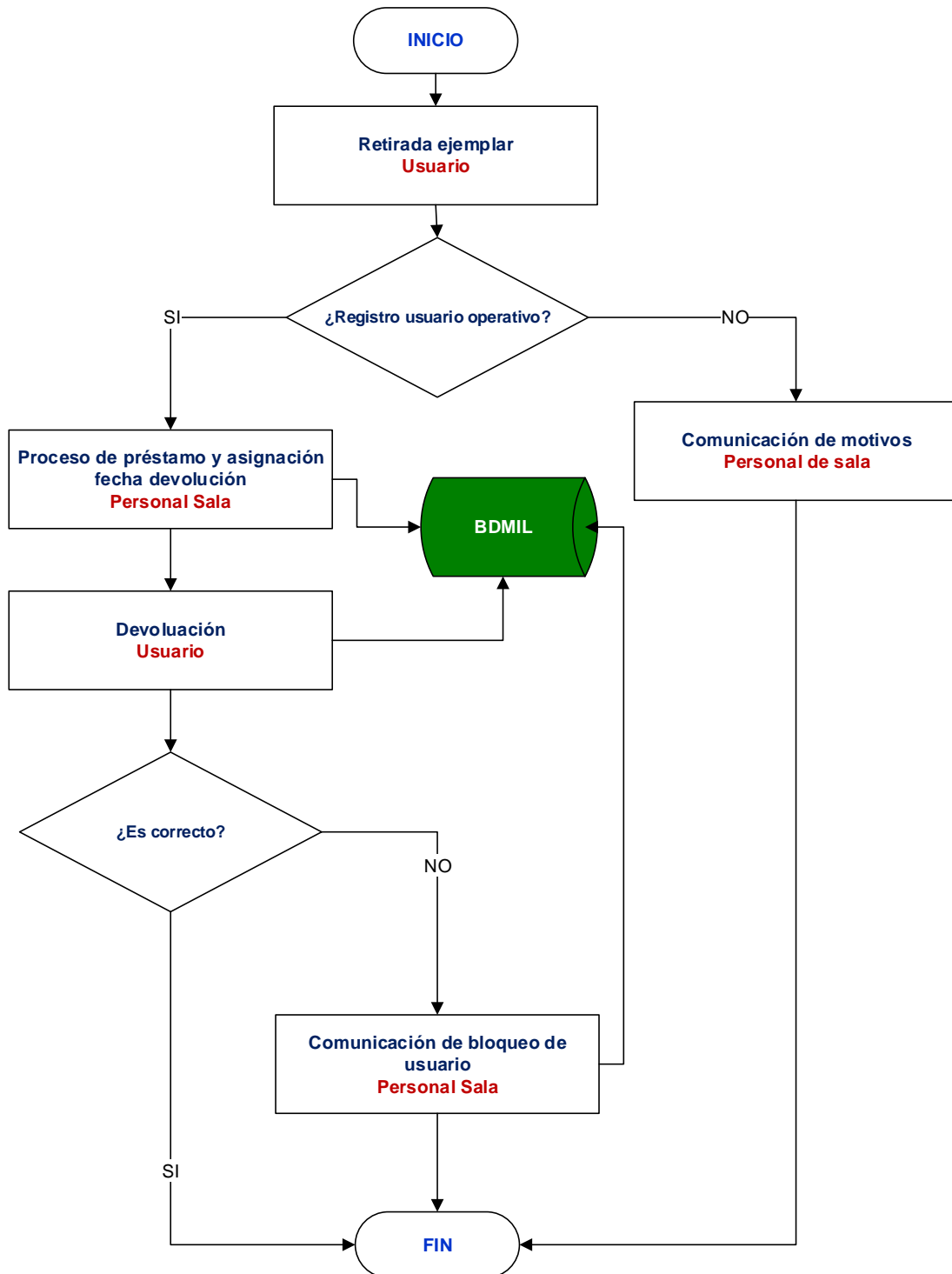




ALTA DE USUARIOS





LIBROS PRÉSTAMO



 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN:2ª</i>	SBAD-CA-001	



ARCHIVO:

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
SubPBC02_02_D001.	Papel	Responsable U.T. y de Centros	1 año
BDMIL.	Base de datos	Véase Anexo Bases de Datos	

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE TODO EL MACROPROCESO DE SERVICIOS BÁSICOS

El responsable del proceso, tanto de su seguimiento como de su evaluación, será la Subdirección de Servicios y Recursos. Los indicadores utilizados para este seguimiento serán los siguientes, que se calcularán anualmente:

- Número de préstamos anuales totales.
- Número de préstamos anuales por sucursales.
- Número de préstamos anuales por categorías de usuarios.
- Número de documentos prestados no devueltos.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

5.2.3 SERVICIOS ESPECIALIZADOS. (PBC03)

Pretenden desarrollar productos informativos y formativos de valor añadido para docentes e investigadores y fomentar la autosuficiencia en la búsqueda de información en todos los tipos de usuario. Incluyen las búsquedas de información avanzada, la formación sobre el uso de los recursos y servicios personalizados mediante la información especializada, el diseño de contenidos formativos conducentes a la autosuficiencia del usuario y otros servicios de apoyo a las tareas docentes e investigadoras y de divulgación de la producción científica de la UEX.

5.2.3.1 SUBPROCESO INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA (SubPBC03_01)

OBJETO

El objeto de este procedimiento es facilitar la búsqueda de información bibliográfica a los usuarios que lo demanden y orientar a los mismos sobre el proceso de búsqueda y manejo de herramientas de búsqueda para conseguir una progresiva autonomía del usuario.

ALCANCE

Este proceso comienza con la solicitud de información bibliográfica por parte de los usuarios en cualquier biblioteca de la UEX y finaliza con el suministro de la información requerida.

DESCRIPCIÓN

El proceso se inicia con una solicitud de información, mediante formulario, por parte de un usuario (**SubPBC03_01_D001**).

Los técnicos mantienen una entrevista con el usuario, o contactan por correo-e para perfilar su necesidad, realizan una selección de los recursos de información necesarios, planifican la estrategia y la ejecución de la búsqueda y por último se la comunican y muestran al usuario.

En el caso de que una biblioteca de Centro no pueda atender o resolver la demanda, derivará al usuario a la U.T. de Documentación de las Bibliotecas Centrales.

Si la demanda se adecúa a las necesidades expuestas, el proceso se da por finalizado; de no ser así se seleccionan otros recursos de información y se repite el proceso.

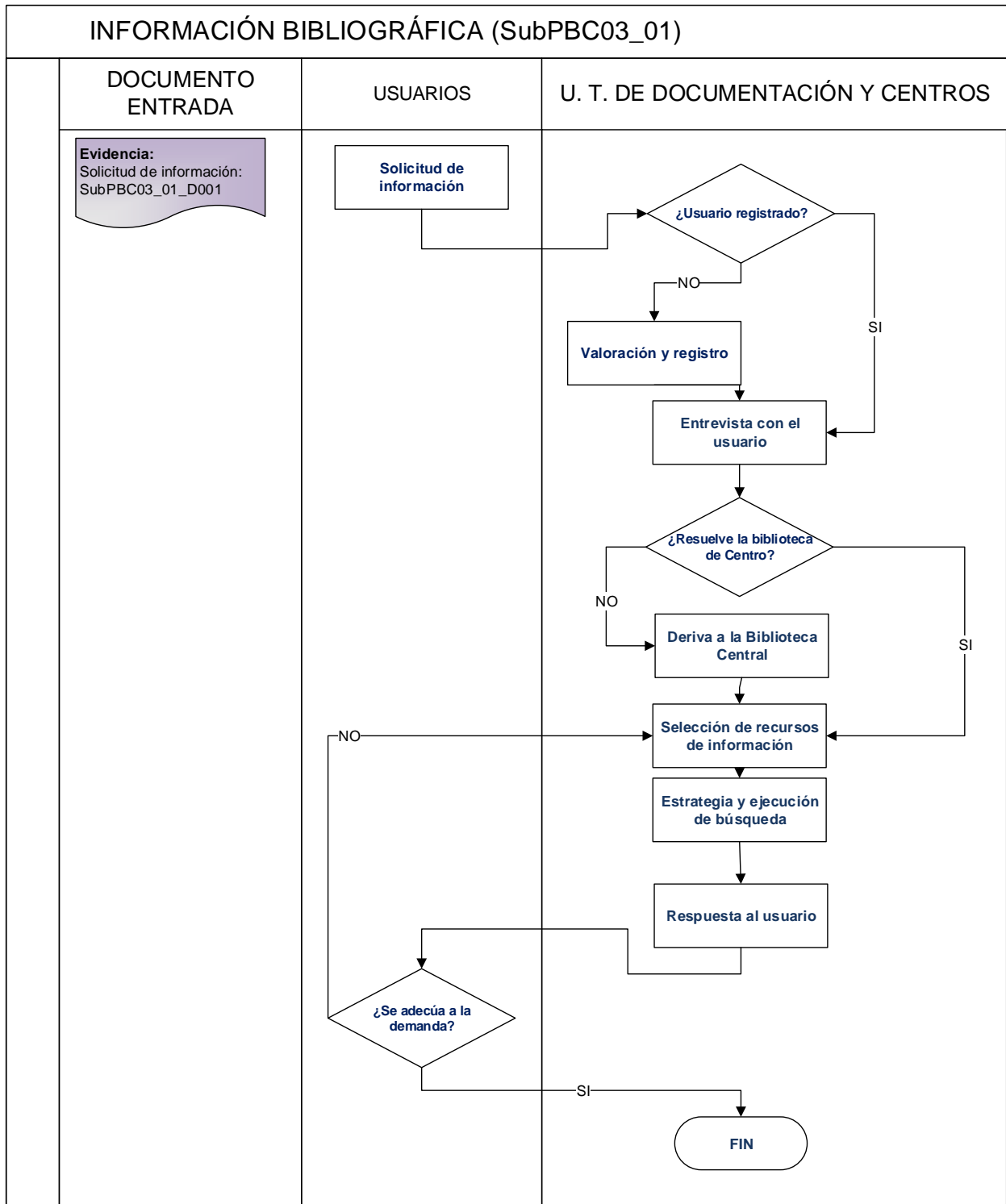
UNIDADES IMPLICADAS



Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Unidad Técnica de Documentación Bibliotecas de Centro	Bibliotecario-documentalista	Recibir y procesar solicitudes Ejecutar búsquedas para localizar la información Suministrar la información al usuario

DOCUMENTOS

- **SubPBC03_01_D001.** Solicitud de información.

DIAGRAMA



 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

ARCHIVO:

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
SubPBC03_01_D001	Correo electrónico	Bibliotecario/Documentalista	1 año

5.2.3.2 SUBPROCESO FORMACIÓN DE USUARIOS (SubPBC03_02)

OBJETO

El objeto de este procedimiento es trabajar con las competencias informacionales y fomentar la autosuficiencia de los usuarios en la búsqueda de información, de manera que sepan identificar, seleccionar y utilizar las distintas fuentes de información.

ALCANCE

Este proceso comienza con la identificación de necesidades formativas, sigue con el desarrollo de un programa de formación con diferentes niveles y contenidos así como con la elaboración de productos y contenidos web que favorezcan la autoformación online, y culmina con la evaluación de resultados.

DESCRIPCIÓN

Se divide en Actividades formativas (diseñadas en el Plan de Formación de usuarios) y en la Elaboración de productos de apoyo al aprendizaje mediante la autoformación.

A) Actividades Formativas



El plan de formación se organizará periódicamente (**SubPBC03_02_D001**). Su elaboración corre a cargo del responsable de la UT de Apoyo a la Docencia y a la Investigación, quien contará en el proceso de redacción con la colaboración de las UU.TT. de Atención a Usuarios y con algunas bibliotecas de Centro.

Para cada curso académico se establecerá un calendario (**BD_CALENDAR**) donde se incluirá la oferta formativa que será difundida por diferentes medios a toda la comunidad universitaria.

La oferta de formación consistirá en sesiones formativas sobre un campo o recurso concreto dirigido a un grupo de usuarios de alrededor de 10-20 personas, con una duración que oscilará entre una o dos horas dependiendo del nivel de los usuarios a los que va dirigido.

La sesión formativa vendrá definida por el grupo de usuarios al que va dirigida, constará de un título, unos objetivos y unos contenidos apropiados, que se plasman en unas fichas, donde se hace constar la duración, los materiales a emplear y el tema a tratar.

Las sesiones formativas serán flexibles, pudiéndose modificar en función de la experiencia en sesiones anteriores o nuevas posibilidades que se presenten.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

Para el desarrollo de las sesiones será necesario tener a disposición aulas de formación, equipos informáticos en red y cualquier otro material que se precise.

También es posible la formación personalizada, que se realizará previa cita concertada entre el usuario y el formador mediante formulario de solicitud de sesión formativa (**SubPBC03_02_D002**).

Las sesiones formativas deberán ser evaluadas por los alumnos, para lo que se cuenta con un cuestionario (**SubPBC03_02_D003**) que se pasa al final de cada sesión.

Anualmente se elaborará un informe para ser incluido en la Memoria Anual de Evaluación y Seguimiento del Servicio (**PBE01_D004**). Una vez finalizado el Plan de Formación Plurianual se elevará una Memoria final de este plan (**SubPBC03_02_D004**).

UNIDADES IMPLICADAS

UNIDAD	TAREA	PRODUCTO
- Dirección Servicio	Revisión y aprobación del Plan de Formación	
- U.T. ADI - U.T. Usuarios - Facultativos, Ayudantes y Técnicos	Elaboración, ejecución y evaluación del Plan de Formación	Guiones de formación por niveles Presentaciones de sesiones formativas
- U.T. ADI - Personal Facultativo, Ayudante y técnico colaborador	Elaboración y mantenimiento de contenidos formativos	Tutoriales avanzados Guías de uso de recursos electrónicos Herramientas de formación en competencia informacional



B) Elaboración de productos de apoyo al aprendizaje mediante la autoformación.

La Biblioteca Universitaria desarrolla habitualmente servicios y productos de apoyo a la docencia que se ejecutan a lo largo de todo el año:

- Guías temáticas y de competencias (**SubPC03_02_D005**).
- Guías de uso de recursos y tutoriales (**SubPC03_02_D006**).

El proceso se inicia con la propuesta de guía o material de ayuda por la UT. ADI o por la Dirección del Servicio.

Se encarga la elaboración de la guía o material correspondiente y una vez realizado es revisado por la Dirección del Servicio, si es correcto se aprueba y se publica y difunde a través de la web del servicio y otros medios que se consideren oportunos.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

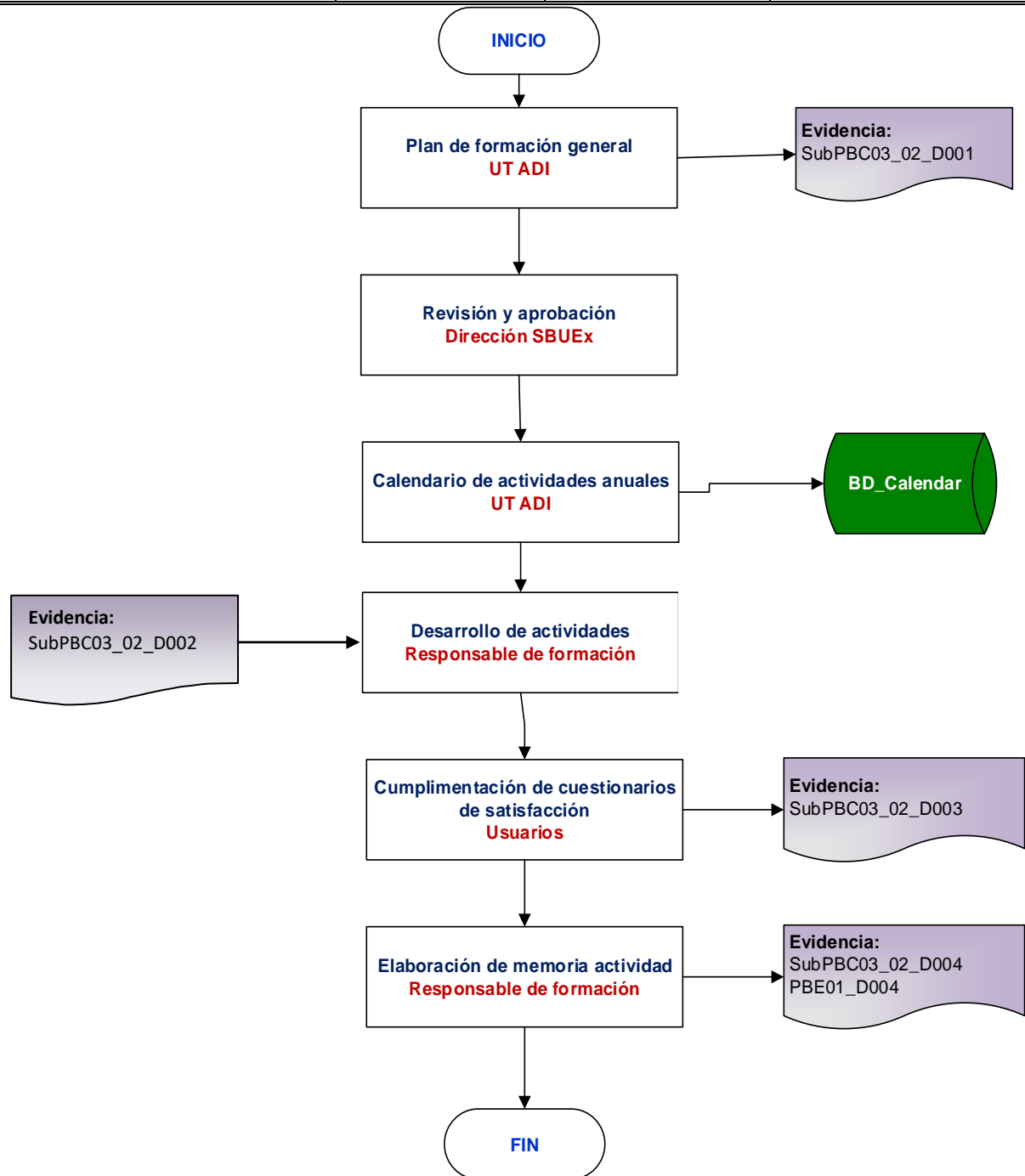
UNIDADES IMPLICADAS



UNIDAD	TAREA	PRODUCTO
- U.T. ADI - Personal Ayudante y Técnico colaborador	Elaboración y mantenimiento de guías temáticas y de competencias	Biblioguías
	Divulgación de recursos informativos de interés Elaboración de guías de uso	Contenidos web y multimedia

DOCUMENTOS

- **SubPBC03_02_D001.** Plan de formación general.
- **BD_CALENDAR.** Calendario anual de actividades de formación.
- **SubPBC03_02_D002.** Formulario de solicitud de formación.
- **SubPBC03_02_D003.** Cuestionarios de evaluación.
- **PBE01_D004.** Memoria anual de evaluación y seguimiento.
- **SubPBC03_02_D004.** Memoria final del Plan de Formación Plurianual.
- **SubPBC03_02_D005.** Biblioguías.
- **SubPBC03_02_D006.** Divulgación de recursos informativos y de interés.

DIAGRAMA



 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN:2ª</i>	SBAD-CA-001	

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El responsable del Plan de Formación realizará, al final de cada curso, un informe de cierre global con la evaluación de los distintos talleres impartidos, a fin de incorporar estos datos a la Memoria Anual de Evaluación y Seguimiento del Servicio (PBE01_D004).

Indicadores

- Números de accesos anuales a contenidos formativos.
- Satisfacción de los usuarios con las actividades formativas.

ARCHIVO:

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
SubPBC03_02_D001	Intranet/Web	U.T. ADI	Duración del Plan
BD_CALENDAR	Base de datos	Véase Anexo Bases de Datos	
SubPBC03_02_D002	Electrónico	Bibliotecario/Documentalista	1 año
SubPBC03_02_D003	Papel	U.T. ADI	Duración del Plan
SubPBC03_02_D004	Intranet/Web	U.T. ADI	Hasta nuevo cierre de Memoria
SubPBC03_02_D005	Todas las guías: PRESENTACIÓN	U.T. Automatización	Actualización permanente
SubPBC03_02_D006	http://biblioteca.unex.es/aprendizaje/tutoriales-guias-y-autoformacion	U.t. Automatización	Actualización permanente

5.2.3.3 SUBPROCESO APOYO A LA INVESTIGACIÓN (SubPBC03_03)



OBJETO

Facilitar herramientas y servicios que ayuden a las tareas investigadoras y de evaluación de la producción científica.

ALCANCE

Abarca desde la divulgación de la producción científica hasta el apoyo a investigadores en sus procesos de evaluación.

DESCRIPCIÓN

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN:2ª</i>	SBAD-CA-001	

La Biblioteca Universitaria desarrolla habitualmente servicios y productos de apoyo a la docencia y a la investigación, que se ejecutan a lo largo de todo el año. Las UU.TT. de Apoyo a la Docencia y a la Investigación y de Documentación serán las encargadas de desplegar los objetivos, relacionados con su desempeño, que se proponen en el Plan Estratégico (**PBE01_D001**) que quedarán expuestos en el Plan Operativo (**PBE01_D002**) y en los planes parciales (**PBE01_D003**).

Estos podrán materializarse en:

- Materiales de ayuda a la evaluación investigadora (**SubPBC03_03_D001**).
- Productos de divulgación de la producción científica de la UEx (dos veces al año se publican y difunden los trabajos de investigadores de la UEx que han sido indizados en las BB.DD. SCOPUS y WOK) (**SubPBC03_03_D002**).

El proceso se inicia con la propuesta de material por la U.T de Documentación a la Dirección del Servicio.

Se encarga la elaboración del material correspondiente y una vez realizado es revisado por la Dirección del Servicio, si es correcto se aprueba y se publica y difunde a través de la web del servicio.

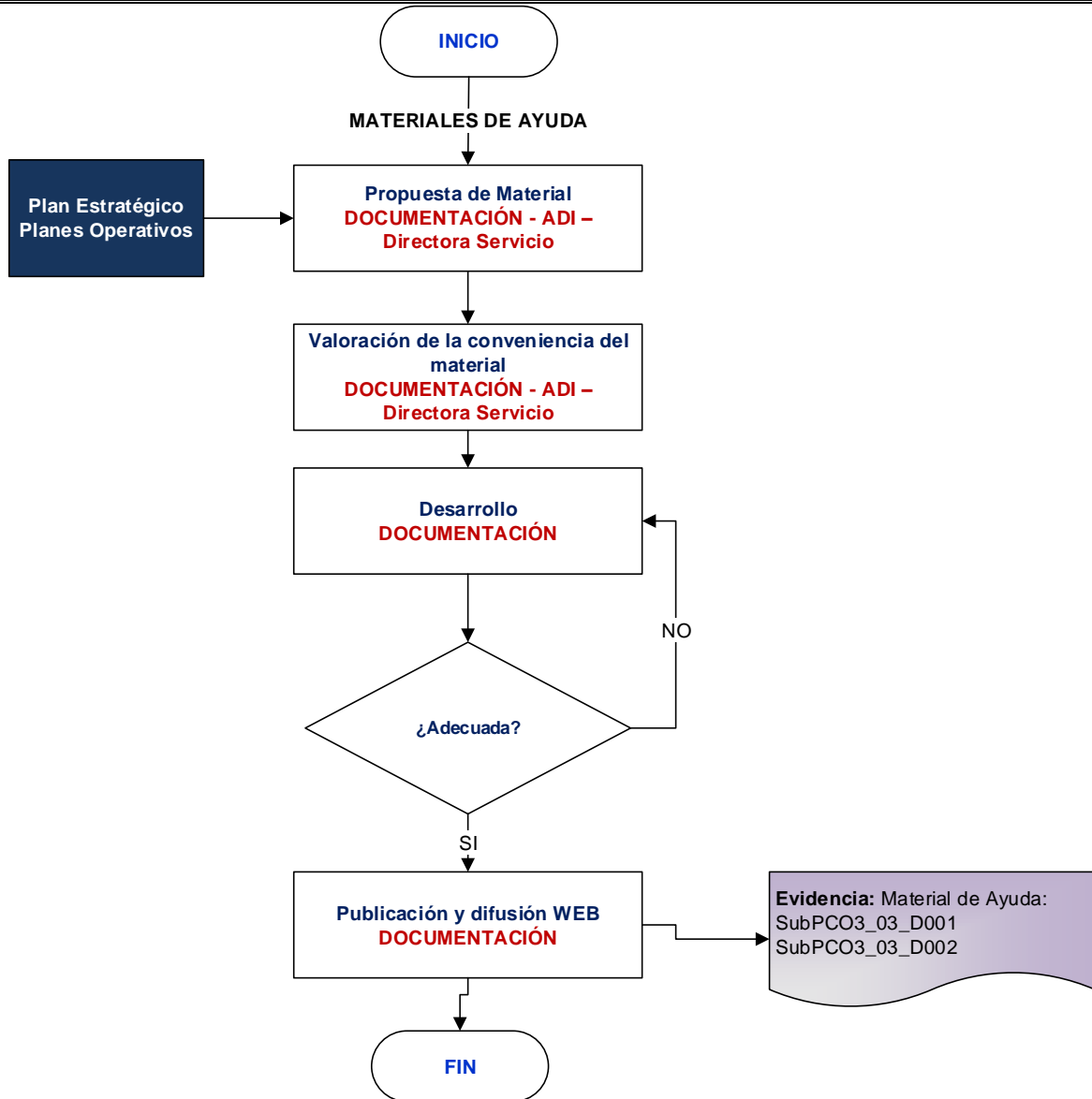
UNIDADES IMPLICADAS

UNIDAD	TAREA	PRODUCTO
- Dirección Servicio	Propuesta y aprobación de actuaciones nuevas	Materiales de ayuda a la investigación
- Unidad de Documentación	Servicios bibliométricos de apoyo a investigadores Difusión de la producción científica	Documentos de producción científica UEx

DOCUMENTOS

- **PBE01_D001**. Plan Estratégico
- **PBE01_D002**. Plan Operativo
- **PBE01_D003**. Planes Parciales
- **SubPBC03_03_D001**. Materiales de ayuda.
- **SubPBC03_03_D002**. Productos de divulgación de la producción científica de la UEx.

DIAGRAMA



SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN



Se envían datos de ejecución y de uso de los productos generados, que se remitirán a la Dirección del Servicio para añadirlos a los informes y Memorias Anuales (PBE01_D004).

Indicadores

- Número de accesos anuales a guías temáticas

ARCHIVO:

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
SubPBC03_03_D001	Web/intranet	U.T. Automatización	Actualización permanente
SubPBC03_03_D002	Web/intranet	U.T. Automatización	Actualización permanente

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN:2ª</i>	SBAD-CA-001	

5.2.2.3 SUBPROCESO BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA (SubPBC03_04)

OBJETO

El objeto de este procedimiento es que los alumnos conozcan qué obras, entre las recomendadas por los profesores en sus bibliografías, se encuentran en la biblioteca en cualquier tipo de soporte.

ALCANCE

En este proceso se describen las tareas llevadas a cabo en Millennium y en la web de la biblioteca para gestionar la bibliografía recomendada por los profesores.

DESCRIPCIÓN

El proceso comienza con la petición, en los meses de julio o septiembre, por parte de la U.T. Proceso Técnico y Bibliográfico a los docentes de la bibliografía que recomiendan en sus asignaturas.

Si no se reciben las respuestas deseadas, el personal de la citada unidad localizará en las páginas web de los Centros de la UEx la información necesaria. Una vez recopilada la misma (ya sea por respuesta del profesorado o por búsqueda del personal del servicio) se comienza la creación en la BD Millennium de los registros correspondientes.

Finalmente se cierra el proceso con la actualización de la página web del Servicio, que es desde donde se accede a dicha información (BDMIL).

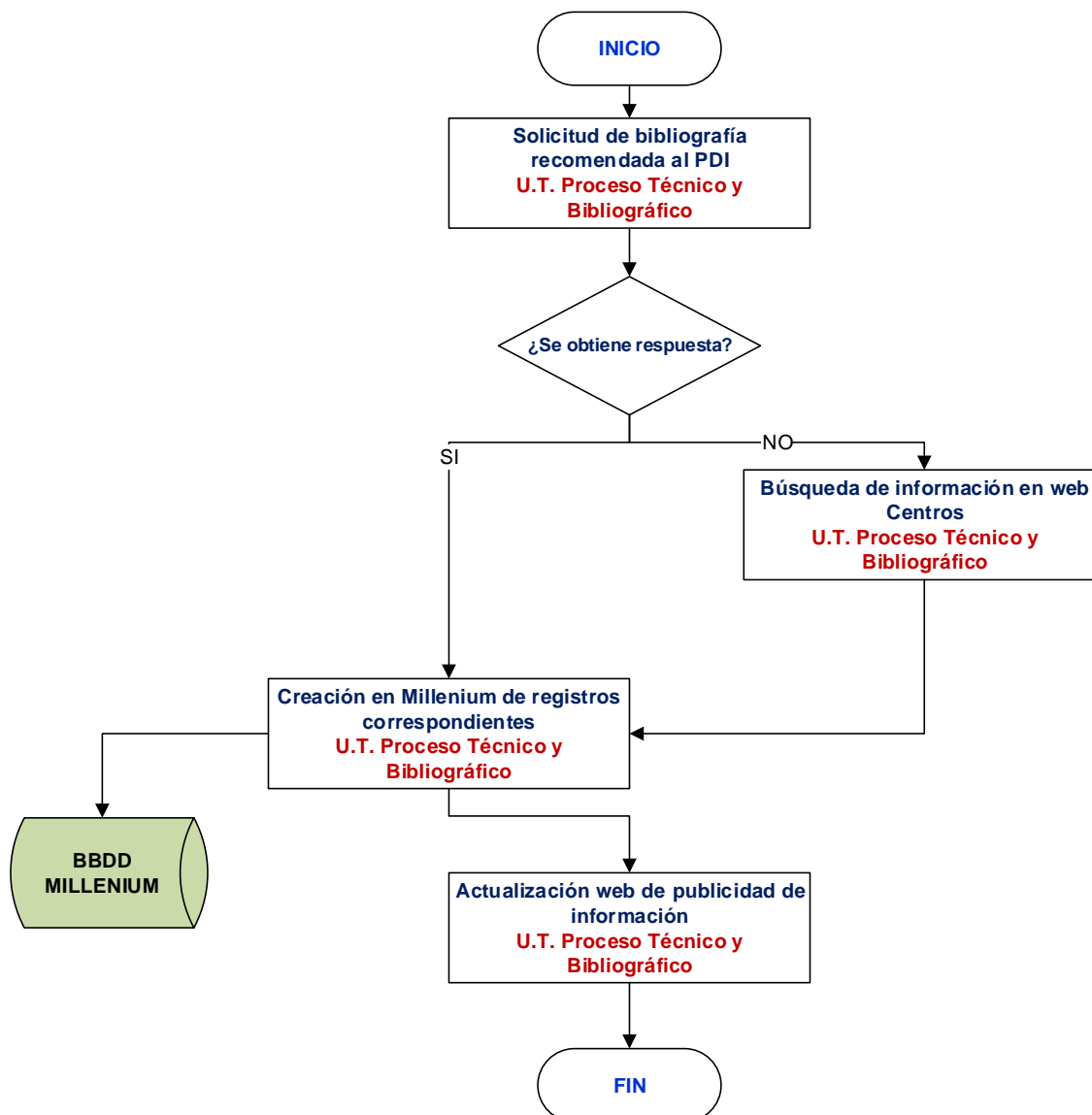
UNIDADES IMPLICADAS

Unidad	Puesto	Descripción de tareas
U.T. Proceso Técnico y Bibliográfico Bibliotecarios de centro	Bibliotecarios Responsables	Comunicar a los centros el comienzo de la elaboración de los registros de curso. Recepción de enlaces de nuevas asignaturas. Actualización de asignaturas y enlaces con Joomla.
Bibliotecas de los Centros	Técnicos auxiliares y Ayudantes A2	Creación y actualización del registro de curso. Añadir y/o eliminar ejemplares. Comunicar a la UT. De Proceso Técnico la creación de nuevos registros y la detección de errores.
Subdir. Coord. Técnica	Subdirector/a	Recopilación y análisis de las Estadísticas e indicadores

DOCUMENTOS

- **BDMIL.** Base de Datos Millennium.

DIAGRAMA





SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La U.T. Proceso Técnico y Bibliográfico será la encargada de realizar el seguimiento y evaluación de este subproceso para eso se medirá el siguiente indicador:

- Número de asignaturas del catálogo frente al total del número de asignaturas de la UEx

ARCHIVO:

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
BDMIL	Base de datos	Véase Anexo Bases de Datos	

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

5.3 PROCESOS SOPORTE

NORMATIVA

- Presupuesto UEx
- Circulares de Gerencia

5.3.1 GESTIÓN ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA DE LA UEx. (PBS01)

OBJETO

El objeto de este procedimiento es la ejecución del presupuesto conforme a las normas de la UEx, la incorporación de los becarios de apoyo, la tramitación de expedientes y otra documentación administrativa.

ALCANCE

Este proceso se ocupa de las compras, los pagos y los cobros asociados a las actividades bibliotecarias y de las tramitaciones administrativas correspondientes a dichas actividades y a su personal.

DESCRIPCIÓN

Este proceso se subdivide en cuatro subprocesos, en los que se describe como se gestionan las cuatro grandes áreas del mismo: recepción y pago de facturas, gestión de solicitudes de los RR.HH., los cobros del préstamo interbibliotecario y la gestión de los becarios de apoyo.

UNIDADES IMPLICADAS



UNIDAD	REONSABLE	TAREA
Dirección del Servicio	Directora; Subdirectoras	Conformar facturas Gestionar solicitudes de RR.HH.
Gestión económica BUEx	Administrativas	Ejecutar pagos y cobros

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Será responsabilidad directa de la Dirección del Servicio el seguimiento y la evaluación de este proceso, para ello contará con el apoyo del personal asignado a la gestión económica y administrativa del Servicio.

Para el seguimiento se utilizarán los siguientes indicadores:

- Número de reclamaciones de proveedores recibidas anualmente.
- Reparos desde el Servicio de Intervención.
- Número de facturas tramitadas.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN:2ª</i>	SBAD-CA-001	

- Número de facturas devueltas de cobro de PI.
- Porcentaje de solicitudes de beca sobre becas concedidas.

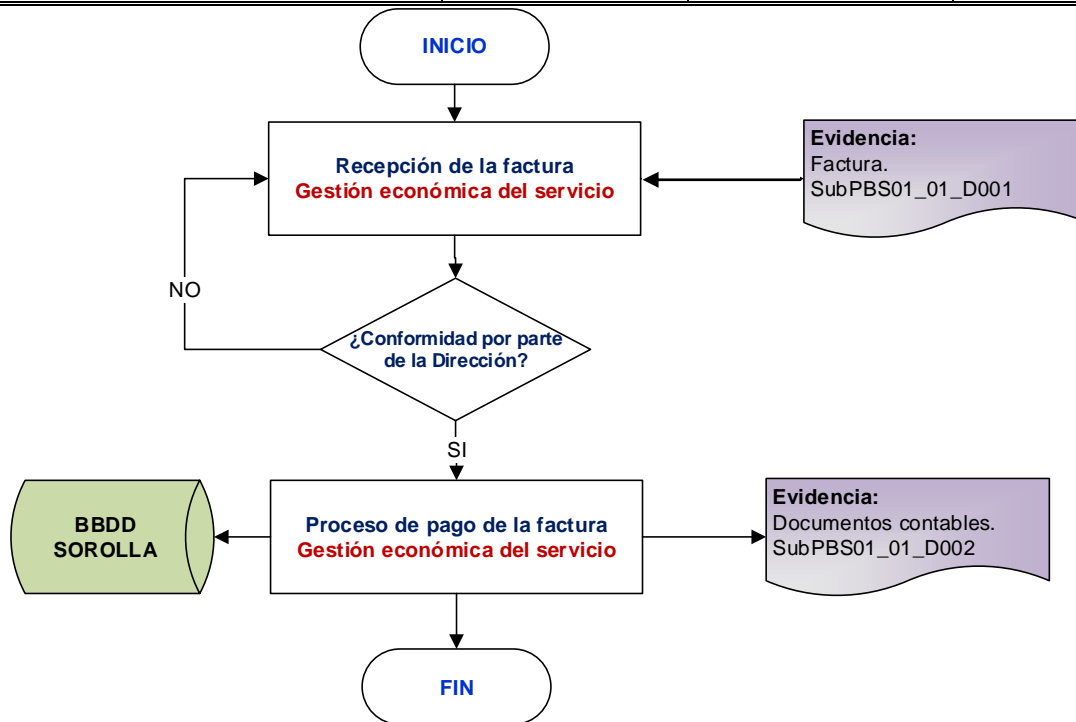
5.3.1.1 RECEPCIÓN Y PAGO DE FACTURAS. (SubPBS01_01)

DESCRIPCIÓN:

El subproceso de recepción y pago de facturas se realiza del siguiente modo:

- Recepción de la factura por parte del personal de gestión económica del servicio (**SubPBS01_01_D001**)
- La Dirección del Servicio da la conformidad a la factura recibida, de no ser así se devuelve para que se subsanen las posibles deficiencias.
- Una vez conformada, se procede al pago por la unidad de administración y la generación del oportuno documento contable (**SubPBS01_01_D002**), este pago se realiza de la siguiente forma:
 - Selección de modalidad (moneda extranjera, ACF o ADO).
 - Comprobación de datos del proveedor, en algunos casos se debe solicitar el alta de terceros por puede que se la primera vez que factura para la universidad.
 - Proceso de factura en BB.DD. SOROLLA.
 - En el caso de tratarse de moneda extranjera se solicita el contravalor o cheque a contabilidad, que efectúa el pago real.
 - Se editan los expedientes de pago y se pasan a la firma de la Dirección del servicio.
 - Se envía por SENDERO al Servicio de Control Interno.
 - Si el citado servicio pone de manifiesto alguna incidencia o reparo, se solucionan y se vuelve a remitir.
 - Seguimiento del pago y conciliaciones bancarias de la cuenta del Servicio.

DIAGRAMA:



DOCUMENTOS:

- SubPBS01_01_D001. Factura.
- SubPBS01_01_D002. Documentos contables.

ARCHIVO:

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
SubPBS01_01_D001	Papel		5 años
SubPBS01_01_D002	Papel		5 años

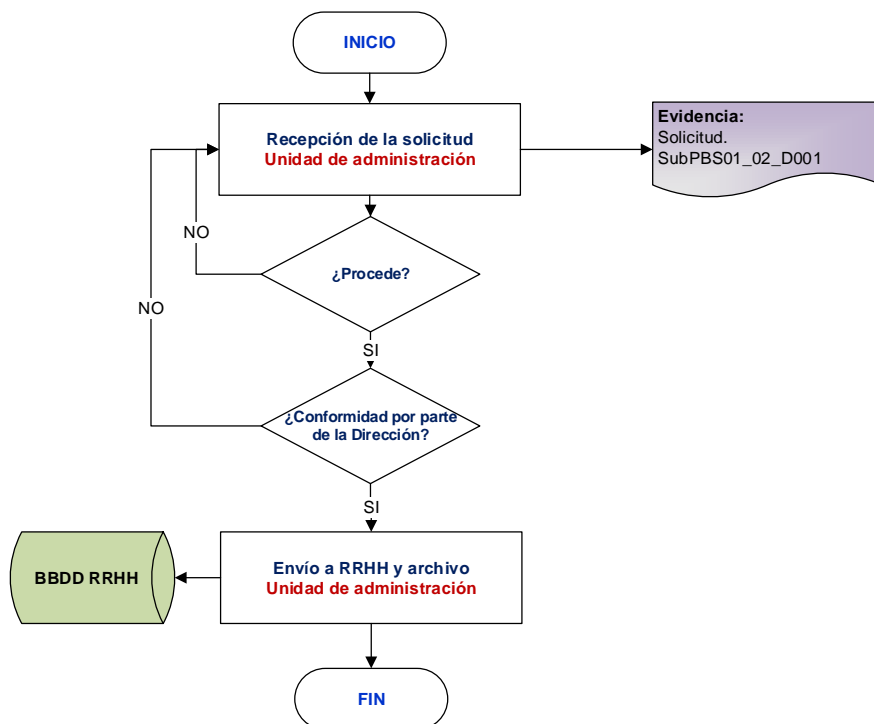
5.3.1.2 GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL PERSONAL EN BIBLIOTECAS CENTRALES. (SubPBS01_02)

DESCRIPCIÓN:

El subproceso de gestión de solicitudes del personal se realiza del siguiente modo:

- Recepción de la solicitud de permiso o licencia en la Subdirección correspondiente (CC o BA). **(SubPBS01_02_D001)**
- Comprobación de si la petición procede o no y si se ajusta a la planificación de los RRHH del servicio y a la normativa vigente, por parte de las subdirecciones correspondientes.
- Conformidad de la solicitud por parte de las Subdirecciones, si no de diera la conformidad se devuelve por si fuera posible subsanar los posibles inconvenientes.
- Firma delegada de la autorización por parte de la Dirección del Servicio.
- Remisión al Servicio de RR.HH. desde la Unidad de Administración
- Registro y archivo en la Unidad de Administración.

DIAGRAMA:



DOCUMENTOS:

- SubPBS01_02_DOC01. Solicitud.

ARCHIVO:



Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
SubPBS01_02_D001	Papel	Administración	2 años

5.3.1.3 COBROS PRESTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS. (SubPBS01_03)

DESCRIPCIÓN:

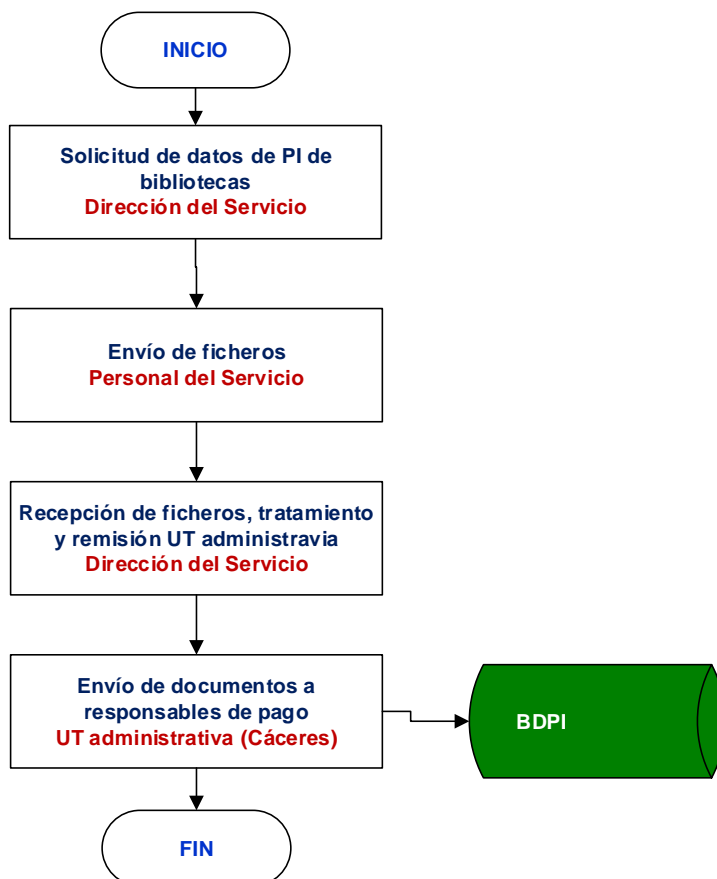
Una vez al año, cerca de la finalización del ejercicio económico, la Dirección del Servicio solicita a las bibliotecas el envío de los ficheros correspondientes a las peticiones de PI realizadas en el último periodo anual (desde la última vez que se solicitaron). Las correspondientes bibliotecas, a través del personal asignado, envían los ficheros reclamados.

Recibidos todos, la Dirección del Servicio los fusiona en un único fichero, exporta los datos a la aplicación de cobros y remite este último a la U.T. Administrativa sita en Cáceres, quién imprime y envía las peticiones de cobro (**BDPI**) siguiendo los dos criterios siguientes:

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN:2ª</i>	SBAD-CA-001	

- Si se trata de peticiones realizadas por PDI o PAS de la UEx, se tramitan mediante cargo interno, para lo cual se envían los documentos de pago a los departamentos y centros deudores. Se realiza también el posterior seguimiento de los cobros mediante cotejo de los cargos internos incorporados al presupuesto. Se resuelven las incidencias y errores posibles y también se anotan los impagos para su reclamación en el siguiente periodo de cobro.
- Si se trata de peticiones realizadas por otras universidades u otros centros ajenos a la UEx, se tramitan mediante facturación, para lo cual se envían las facturas a los centros deudores. Se realiza también el posterior seguimiento de los cobros mediante cotejo de los movimientos bancarios de la cuenta tesorera de la biblioteca. Se resuelven las incidencias y errores posibles y también se anotan los impagos para su reclamación en el siguiente periodo de cobro.

DIAGRAMA:



DOCUMENTOS:



- **BDPI.** Documentos cobro (facturación o cargo interno) de PI.

ARCHIVO:

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
BDPI	Base de datos	Véase Anexo Bases de Datos	

5.3.1.4 PROCEDIMIENTO PARA LA INCORPORACIÓN DE BECARIOS DE COLABORACIÓN. (SubPBS01_04)

- Según documento disponible en [este enlace](#).

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN:2ª</i>	SBAD-CA-001	

5.3.2 MANTENIMIENTO DE ESPACIOS, EQUIPOS E INSTALACIONES. (PBS02)

OBJETO

El objeto de este procedimiento es desarrollar cómo se resuelven las incidencias relacionadas con el mantenimiento del SBUEX.

ALCANCE

Este proceso recoge la sistemática y responsabilidades en actividades relacionadas con el mantenimiento de espacios, equipos e instalaciones en las Bibliotecas Centrales de la UEx. Paralelamente, se realizan tanto una Propuesta de Mejoras, que se remite al Vicerrector responsable de las infraestructuras en la UEx, como un Plan Tecnológico bianual, que quedan englobados en los Planes Parciales o Proyectos de Actuación (**PBE01_D003**) y permiten acometer el mantenimiento de espacios, equipos e instalaciones a medio plazo.

DESCRIPCIÓN

El proceso se inicia con la recepción de una incidencia en las Subdirecciones del Servicio (Cáceres o Badajoz) o en la base de datos centralizada de incidencias de soporte informático (**BD_HESK**).



Si la citada incidencia es asumible por el personal de microinformática (equipos) o por el personal de conserjería (instalaciones físicas) esta se resuelve.

De no ser así, se comunica a los correspondientes Servicios de la UEx (Unidad Técnica de Obras y Mantenimiento, BATUSI) para que valoren el alcance y propongan proveedores para solicitar presupuestos.

Si la reparación es asumible, se elige proveedor para la reparación, este presenta la correspondiente factura (**SubPBS01_01_D001**) y se tramita en Gestión Económica del BUEx.

Si la reparación no fuera asumible, dado su alto coste económico, se remite al vicerrectorado responsable de las infraestructuras en la UEx para su solución final.

Con independencia de la gestión de las posibles incidencias, antes mencionado, se realizan periódicamente tareas de mantenimiento, actualización y copias de seguridad de los servidores y máquinas de procesamiento de datos del Servicio. Estas tareas las realiza la Unidad de Automatización al menos una vez al año.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN: 2ª</i>	SBAD-CA-001	

UNIDADES IMPLICADAS

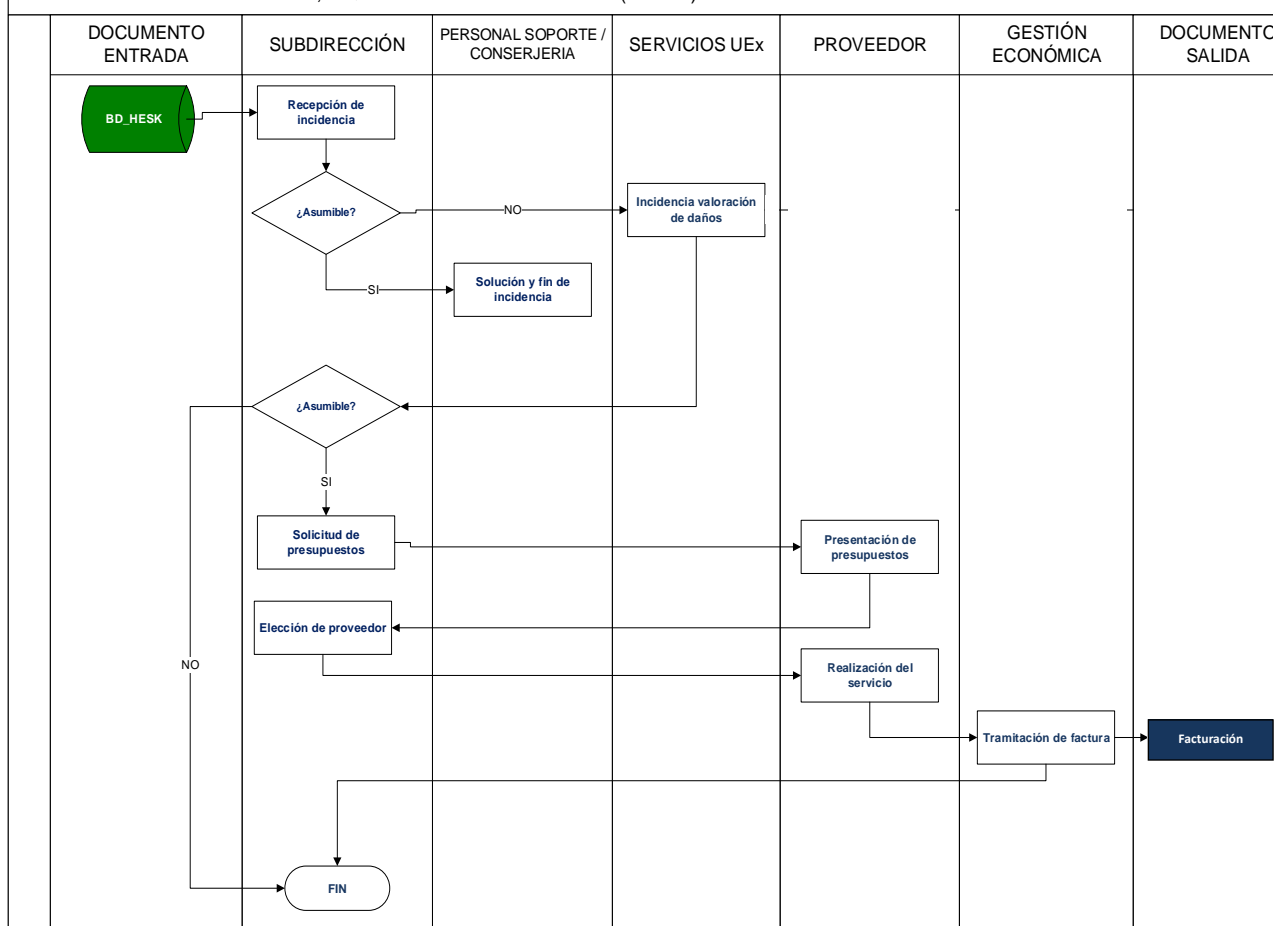
UNIDAD	REPOSABLE	TAREA
Dirección del Servicio		Valoración presupuestaria Búsqueda de financiación
Subdirectores del Servicio		Recepción de incidencias en instalaciones. Comunicación Soporte y Conserjería Solicitud de presupuestos y búsqueda de soluciones Colaboración en la valoración de los presupuestos Redacción y Presentación Plan de Mejoras Evaluación
Soporte informático		Mantenimiento equipos Colaboración valoración presupuestos Propuestas Plan Tecnológico
Conserjería		Mantenimiento básico instalaciones
Gestión económica BUEx		Facturación

DOCUMENTOS

- **BD_HESK.** Incidencia.
- **SubPBS01_01_D001.** Factura.
- **PBE01_D003.** Planes parciales o Proyectos de actuación (Plan Tecnológico y Propuesta de Mejoras)

DIAGRAMA

MANTENIMIENTO DE ESPACIOS, EQUIPOS E INSTALACIONES (PBS02)



ARCHIVO:



Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
BD_HESK	Intranet	Véase Anexo Bases de Datos	

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

Será responsabilidad directa de las Subdirecciones del Servicio (Cáceres o Badajoz).

5.3.3 PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA EXTRAORDINARIA DE BIBLIOTECAS EN FIN DE SEMANA DURANTE LOS PERIODOS DE EXÁMENES. (PBS03)

- Documento disponible en [este enlace](#).

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MAPA DE PROCESOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA		
	<i>EDICIÓN:2ª</i>	SBAD-CA-001	

6. HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1ª	Septiembre de 2013	Aprobación de Mapa de Procesos inicial.
2ª	Noviembre de 2015	Revisión de registros y evidencias. Modificación de flujogramas.