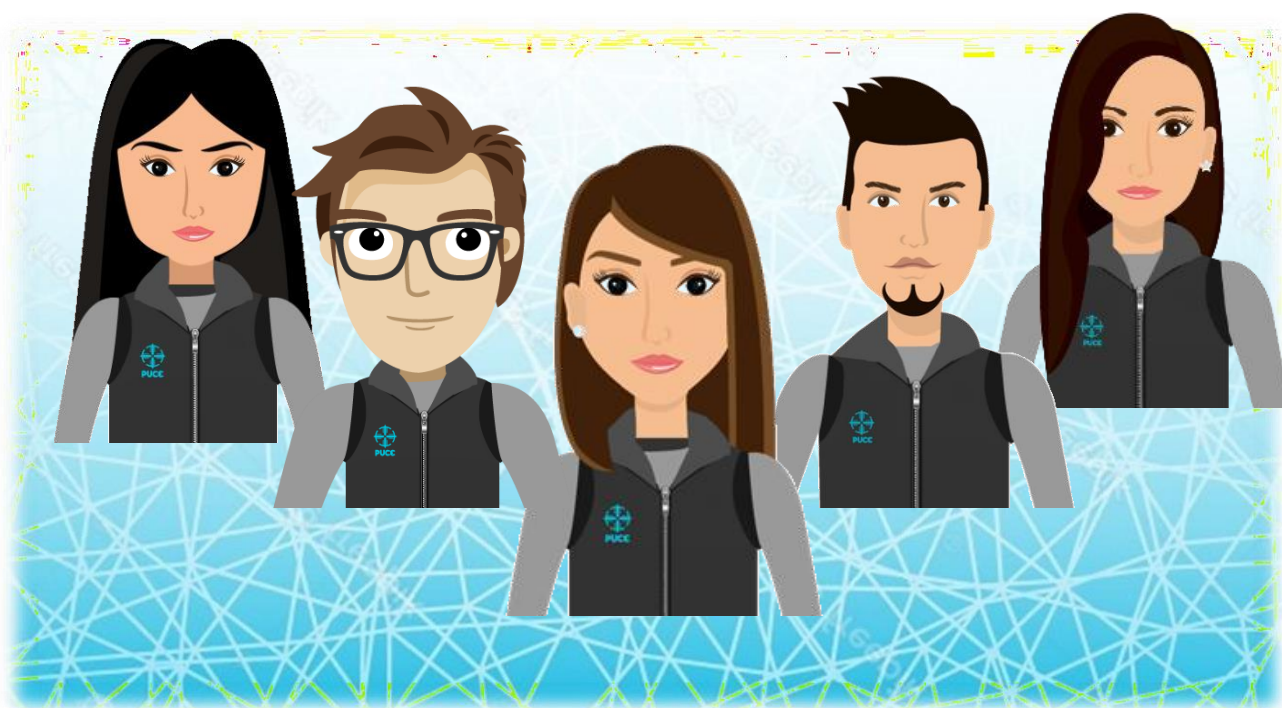


# MANUAL DE PROCESOS Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN A USUARIOS DE BIBLIOTECA PUCE - QUITO



## Contenido

<b>1</b>	<b>OBJETIVO DEL MANUAL.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>CONSIDERACIONES GENERALES .....</b>	<b>4</b>
4.1	PRÉSTAMO A DOMICILIO.....	4
4.2	PRÉSTAMO EN SALA.....	4
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDADES DEL BIBLIOTECARIO.....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO .....</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>EL BUEN SERVICIO EN LA BIBLIOTECA.....</b>	<b>8</b>
7.1	EXPECTATIVAS DEL USUARIO.....	9
7.2	PARA REFLEXIONAR .....	10
7.3	REGLAS DE ORO PARA ATENDER AL PÚBLICO.....	11
<b>8</b>	<b>GESTIÓN DE RESERVACIONES DE MATERIAL IMPRESO .....</b>	<b>12</b>
<b>9</b>	<b>PROCESO DE PRÉSTAMO .....</b>	<b>13</b>
<b>10</b>	<b>DEVOLUCIÓN DEL MATERIAL.....</b>	<b>14</b>
<b>11</b>	<b>SERVICIO DE REFERENCIA.....</b>	<b>15</b>
11.1	BIBLIOCHAT .....	15

## 1 OBJETIVO DEL MANUAL

Identificar los procesos de atención al usuario dentro de la biblioteca para concientizar a los bibliotecarios sobre importancia de la calidad del servicio que se brinda y la imagen que se genera como miembros de la PUCE, a través de la interacción entre el usuario y el bibliotecario.

## 2 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal del área de circulación de la Biblioteca General PUCE, así como también a los diferentes usuarios que acuden y hacen uso de los recursos de la biblioteca.

## 3 DEFINICIONES

**Colección General:** son aquellos recursos que sirven de apoyo en las labores académicas e investigativas, así como títulos de cultura general, se pueden solicitar en préstamo externo o en sala.

**Colección de Referencia:** esta colección se conforma por recursos que brindan información rápida y puntual. Estas pueden ser: Enciclopedias, diccionarios, tesis, revistas, entre otros. Se pueden solicitar únicamente para préstamo en sala.

**Usuario interno:** Son aquellos usuarios que forman parte de la comunidad PUCE (alumnos, docentes, administrativos, jubilados) y requieren hacer uso de los recursos bibliográficos.

**Usuario externo:** Son aquellos usuarios que no pertenecen a la comunidad PUCE y requieren hacer uso de los recursos bibliográficos.

**Alumni:** Son ex alumnos de la universidad quienes tienen acceso a los recursos bibliográficos digitales y el espacio físico de la biblioteca, pueden hacer uso de la colección impresa como préstamo en sala, no tienen servicio de préstamo a domicilio.

**Sistema de Gestión de Bibliotecas - KOHA:** Es el sistema integrado de gestión de bibliotecas de la Biblioteca PUCE, que permite administrar los procesos bibliotecarios y gestionar los servicios a los usuarios.

## 4 CONSIDERACIONES GENERALES

### 4.1 PRÉSTAMO A DOMICILIO

#### Alumnos

Se prestarán hasta 3 títulos por un máximo de 8 días calendario, renovables por 2 ocasiones en tiempos similares, siempre y cuando el libro no haya sido reservado por otro usuario, ni presente tiempo de retraso.

#### Alumni

Únicamente podrán tener acceso a préstamo en sala.

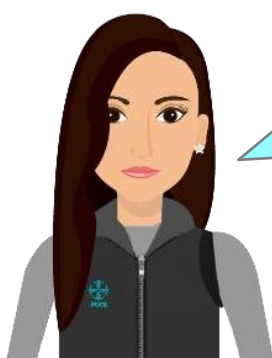
#### Docentes y Administrativos

Se prestarán hasta 5 títulos por un máximo de 30 días calendario, renovables por 2 ocasiones por períodos de 15 días, siempre y cuando el libro no haya sido reservado por otro usuario, ni presente tiempo de retraso.

#### Jubilados

Se prestarán hasta 5 títulos por un máximo de 15 días calendario, renovables por 2 ocasiones por períodos de 15 días, siempre y cuando el libro no haya sido reservado por otro usuario, ni presente tiempo de retraso.

### 4.2 PRÉSTAMO EN SALA



Se deben registrar todas las consultas en sala en el usuario estadístico

**USUARIO**  
sala001

**Trabajos de titulación:** Su préstamo solo se realiza en sala y no se permiten fotocopiar, salvo autorización escrita del autor y la dirección de la biblioteca.

**Hemeroteca:** Compuesta por recursos cuya publicación es de periodicidad definida como revistas o periódicos. El préstamo de estos materiales se limita a la consulta en sala.

**Daño o pérdida:** Si el usuario ocasiona daño, deterioro o pérdida del material llevado en préstamo (rayones, mutilación, humedad, etc.) debe realizarse la reposición del material y/o el pago del valor conforme al precio vigente al momento de la pérdida.

Si el material se encuentra discontinuado en el mercado, la dirección de la biblioteca en conjunto con procesos técnicos serán los únicos autorizados para recomendar que otro material lo puede reemplazar, no se aceptarán fotocopias del título original.

En cualquier de los casos, se deberá cancelar el valor de \$5 por concepto de procesamiento técnico del material y se realiza la suspensión de los servicios hasta no hacerse efectivo la reposición o el pago respectivo.

## 5 RESPONSABILIDADES DEL BIBLIOTECARIO

- Gestionar el préstamo y la devolución del material bibliográfico.
- Controlar la disponibilidad de material bibliográfico y cubículos.
- Revisar la organización del material impreso en las estanterías de manera periódica.
- Buscar solución a los imprevistos que puedan surgir.
- Controlar el cumplimiento de las normas dentro de la biblioteca haciendo revisiones constantes en la sala.
- Controlar el buen uso del material bibliográfico dentro y fuera de las instalaciones.
- Gestionar las reservaciones de material impreso de cada piso.
- Controlar el acceso de los usuarios que reservaron un espacio de trabajo, verificando el sistema diseñado para el efecto (Resérvalo)
- Revisar el estado del material impreso antes y después del préstamo, verificar que no existan mutilaciones o rayones de algún tipo.
- De existir rayones en los libros con lápiz, el bibliotecario deberá revisar las páginas de este e ir borrando cuidadosamente.

- Revisar semanalmente los préstamos vencidos de cada piso y notificar a los usuarios la pronta devolución del material.
- Verificar todos los días el buen funcionamiento de los equipos informáticos al servicio de los usuarios.



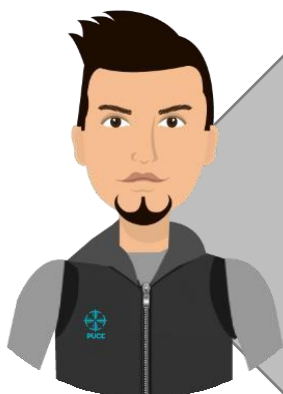
## AL LLEGAR...

Conectar todos los programas (KOHA, reservalo y bibliochat).

Revisar la organización de cada piso y notificar si hay novedades.

Revisar el correo electrónico de cada piso y el personal.

Gestionar las reservas de cada piso.



## ANTES DE SALIR...

Cerrar todos los programas (KOHA, reservalo y bibliochat).

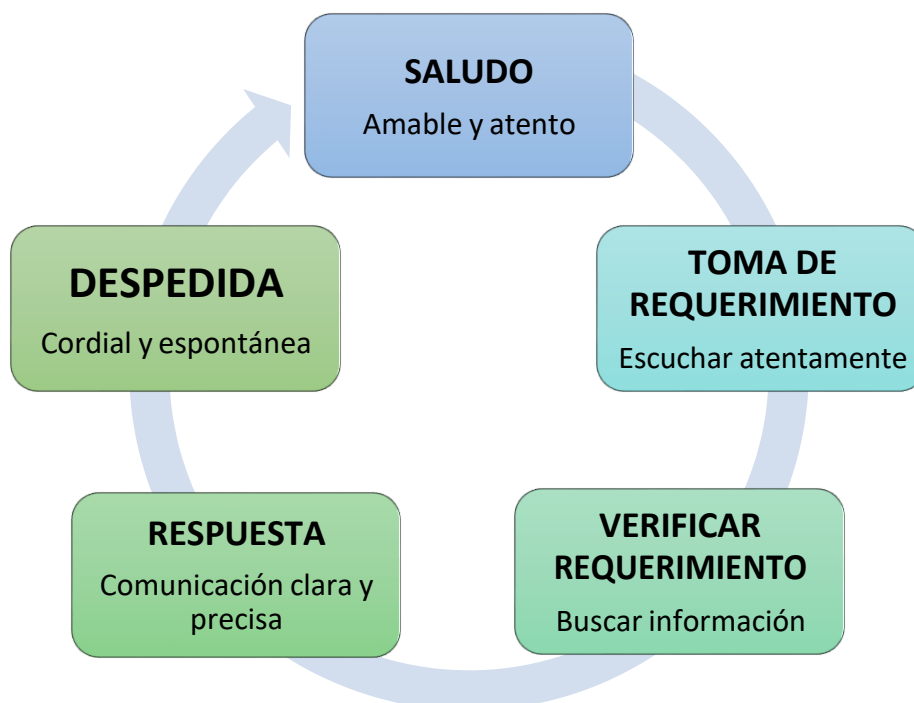
Revisar la organización del piso y notificar si hay novedades.

Revisar el correo electrónico del piso y el personal que no queden pendientes.

Gestionar las reservas de cada piso.

Verificar que los usuarios salgan de la Biblioteca, no podrán retirarse hasta que todos se hayan ido.

## 6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO



### Recomendaciones:

Es importante mantener el contacto visual con el usuario en todo momento. Evite hablar con algún compañero mientras atiende al usuario a menos que sea necesario, toda la atención debe estar enfocada en la persona que solicita el servicio.

Saludar al usuario de forma amable y sin esperar que ellos lo saluden primero. Ejemplo: Buenos días, Buenas tardes, ¿En qué puedo servirle?, ¿En qué puedo ayudarlo? ¿Qué puedo hacer por Usted?

**Siempre** debe dar una respuesta, o redireccionar a la persona indicada para solventar el requerimiento del usuario, de forma adecuada y oportuna.

El trato debe ser de usted, a menos que el usuario indique lo contrario.

Cuando un usuario pregunte por el jefe o por algún compañero de trabajo y este no se encuentra presente, tome nota del nombre, datos de contacto y póngase a su disposición para ayudarlo.

Para finalizar no debe olvidar despedirse: un “Gracias por venir” o, “Estamos para servirle” puede ser una buena despedida.

## 7 EL BUEN SERVICIO EN LA BIBLIOTECA

Generar un buen ambiente en la biblioteca implica varios factores relacionados con la experiencia que tiene el usuario en la biblioteca, la forma en la que será atendido y si sus requerimientos son resueltos. Estos factores son:

**RESPECTO****AMABILIDAD****INCLUSIVIDAD****EMPATÍA****EFICIENCIA**

Evitar respuestas como “No sé”, “Vuelva mañana” o “Aquí no es” muestran una mala imagen ante el usuario. El Bibliotecario debe conocer plenamente todos los servicios y la organización de la biblioteca para poder brindar toda la información correcta de manera clara y oportuna.

### **TODOS ES CUESTIÓN DE ACTITUD**

La actitud es la forma en la que cada persona se expresa con su cuerpo ante los demás, la postura corporal, el tono de voz y los gestos son fundamentales, la impresión que los usuarios perciban del bibliotecario dependerá mucho de como se muestre ante ellos,



debe evitar estar encorvado, con los brazos cruzados, tener un tono de voz muy fuerte, etc.

### LENGUAJE POSITIVO

El lenguaje es la capacidad que tenemos los seres humanos para poder expresar nuestros pensamientos y es una herramienta fundamental de comunicación por lo que es importante tener en cuenta varias recomendaciones:

- El bibliotecario debe caracterizarse por mantener un lenguaje respetuoso, claro y sencillo, usar frases cordiales como por ejemplo “con gusto, ¿qué libro necesita?” o “¿Cómo le puedo ayudar?”, serán siempre bienvenidas por el usuario.
- Evitar tutear al usuario o usar términos como “mi amor”, “mija”, “corazón”, etc.



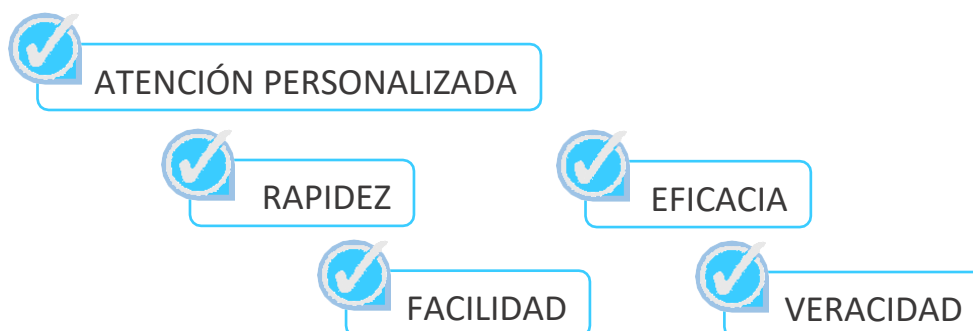
El bibliotecario debe:

- Conocer y procurar satisfacer las necesidades del usuario.
- Superarse cada día en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Brindar al usuario una experiencia de buen servicio.
- Por el contrario, aunque el buen servicio sea una regla, cuando un usuario es grosero y falta el respeto, es importante pedir respeto de la mejor manera y con cortesía.
- No confrontar al usuario si persiste con una actitud incorrecta, pedir soporte a un inmediato superior que pueda sobrellevar la situación.

### 7.1 EXPECTATIVAS DEL USUARIO

Día a día los usuarios se preparan cada vez más y sus expectativas de atención crecen con su preparación, por lo que los bibliotecarios deben estar preparados y actualizados con información para poder solventar todos los requerimientos y necesidades de los usuarios.

Las principales expectativas de los usuarios para considerar son las siguientes:

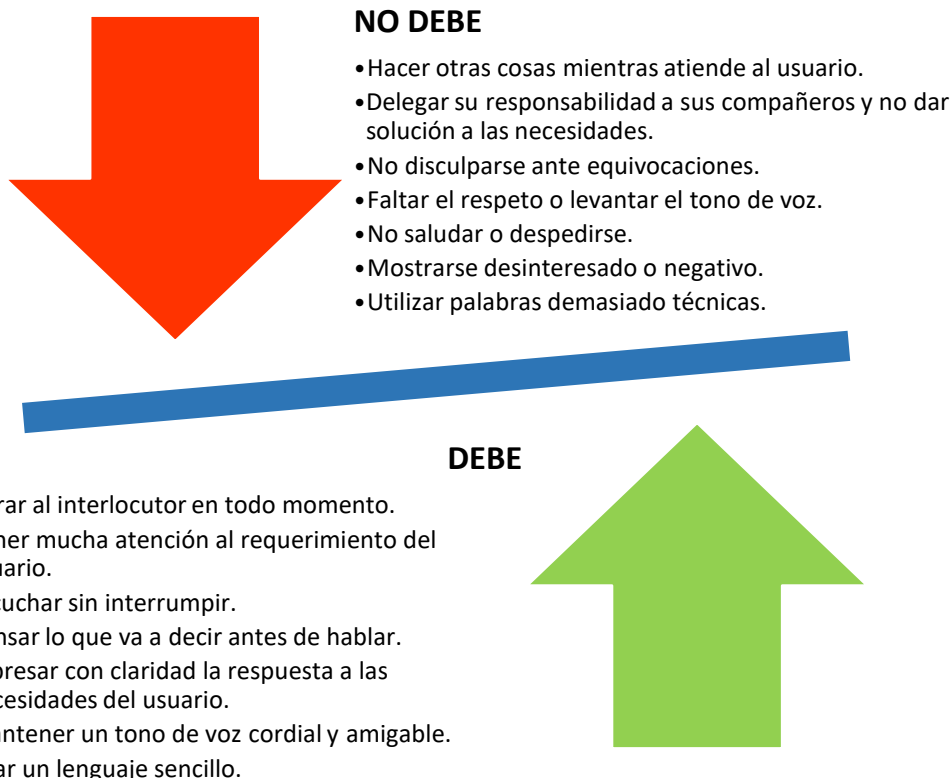


## 7.2 PARA REFLEXIONAR

Como bibliotecarios hay que tomar en cuenta que no todos los estudiantes, profesores o investigadores conocen o comprenden la biblioteca y sus procesos en los mismos términos de los bibliotecarios, el sistema de clasificación, las terminologías, la organización, etc. Para que todos los usuarios comprendan el funcionamiento de la biblioteca, es importante la formación de usuarios.

Hay que tener en cuenta que es el usuario quien define lo que requiere aprender a su ritmo y en su tiempo, el bibliotecario intenta adaptarse a él, no al revés. La satisfacción de la necesidad de información de los usuarios es la forma en la que podemos evaluar la eficiencia del sistema con el que trabajamos y llegamos al usuario.

Para que los usuarios tengan una buena atención es prioritario que sientan que pueden encontrar soporte para solventar sus necesidades de información, además hay varias cosas que no gustan a los usuarios.



### 7.3 REGLAS DE ORO PARA ATENDER AL PÚBLICO

#### ANTICIPARSE

- Cree un ambiente positivo
- sonría y cuide su tono de voz
- Ofrezca ayuda

#### SINTONIZAR

- Escuche sin interrumpir
- Facilite la información necesaria
- Póngase en el lugar de la otra persona

#### ACLARAR

- Indague a fondo la necesidad del usuario
- Esclarezca dudas

#### TRANQUILIZAR

- Pida disculpas si no es posible solucionar la necesidad de información
- Minimice el problema
- Proponga soluciones

#### SOLUCIONAR

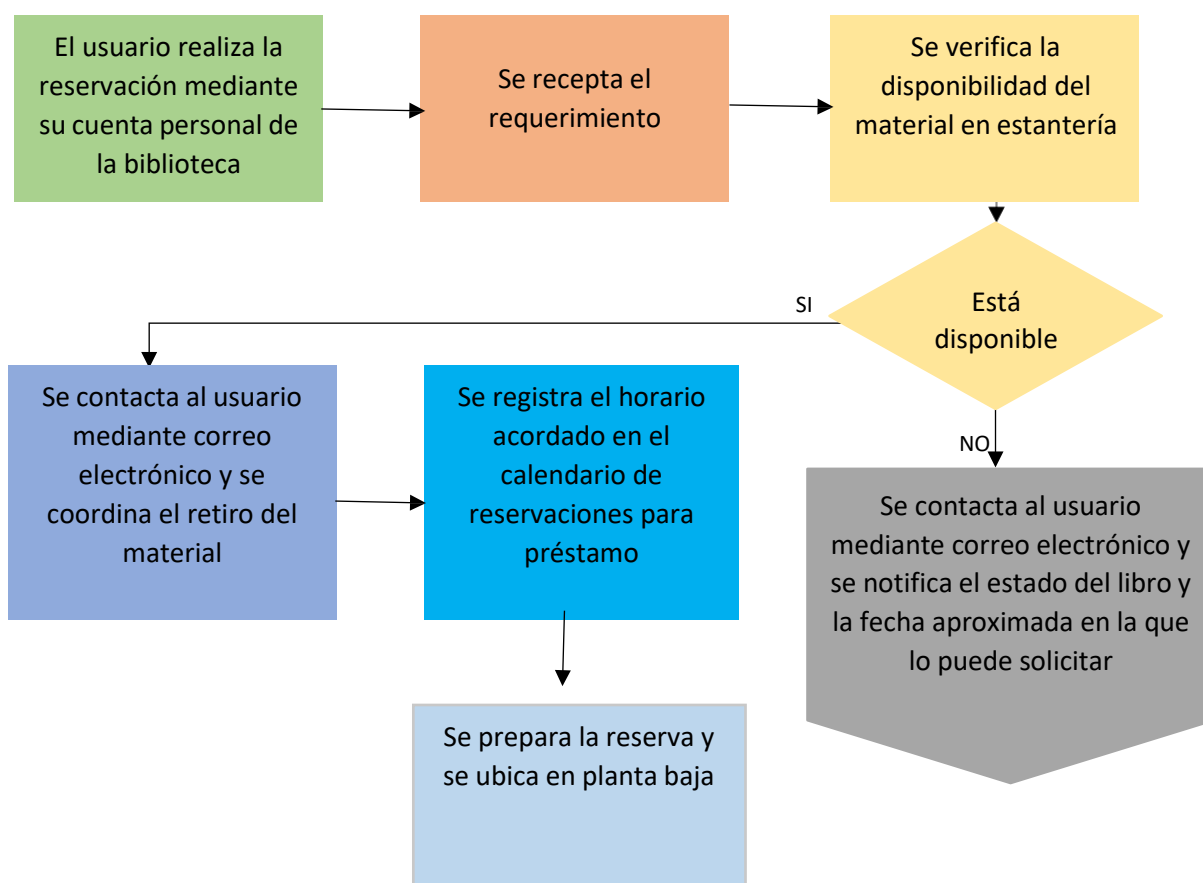
- Transmita la solución de forma clara
- Ofrezca opciones
- De no ser posible una solución inmediata, indique al usuario que se comunicará a futuro para dar una solución

## 8 GESTIÓN DE RESERVACIONES DE MATERIAL IMPRESO

El bibliotecario encargado de cada piso será el responsable de gestionar las reservaciones realizadas por los usuarios. Este proceso se realizará todos los días y se deberá revisar de manera constante para receptar todas las reservaciones que se realicen.

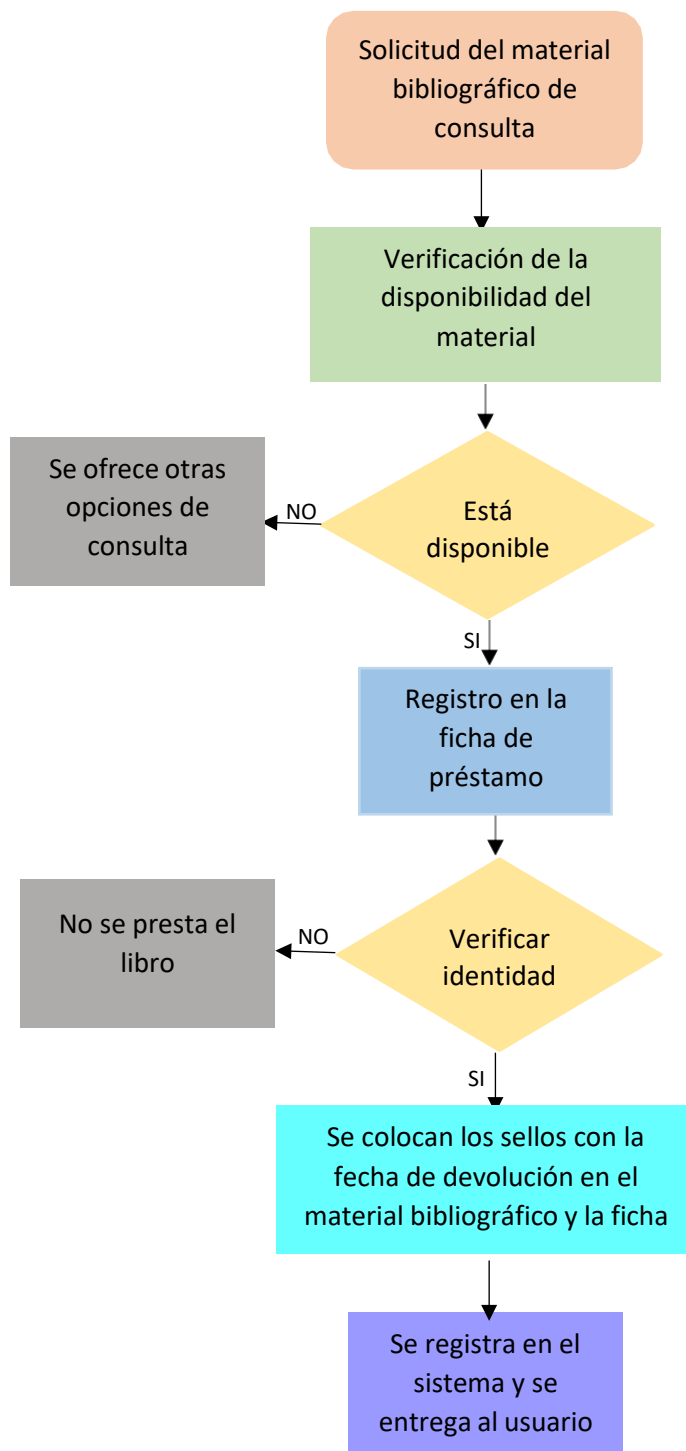
Las reservaciones serán preparadas por piso y se dejarán en planta baja para ser entregada al usuario cuando acuda a la biblioteca de acuerdo con la fecha de agendamiento (mientras dure la emergencia sanitaria).

### FLUJO DE PROCESO

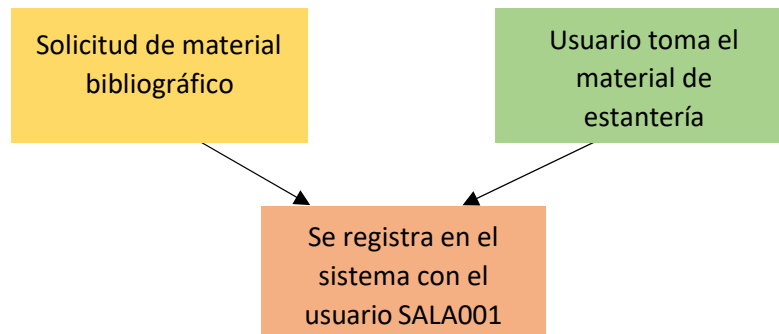


## 9 PROCESO DE PRÉSTAMO

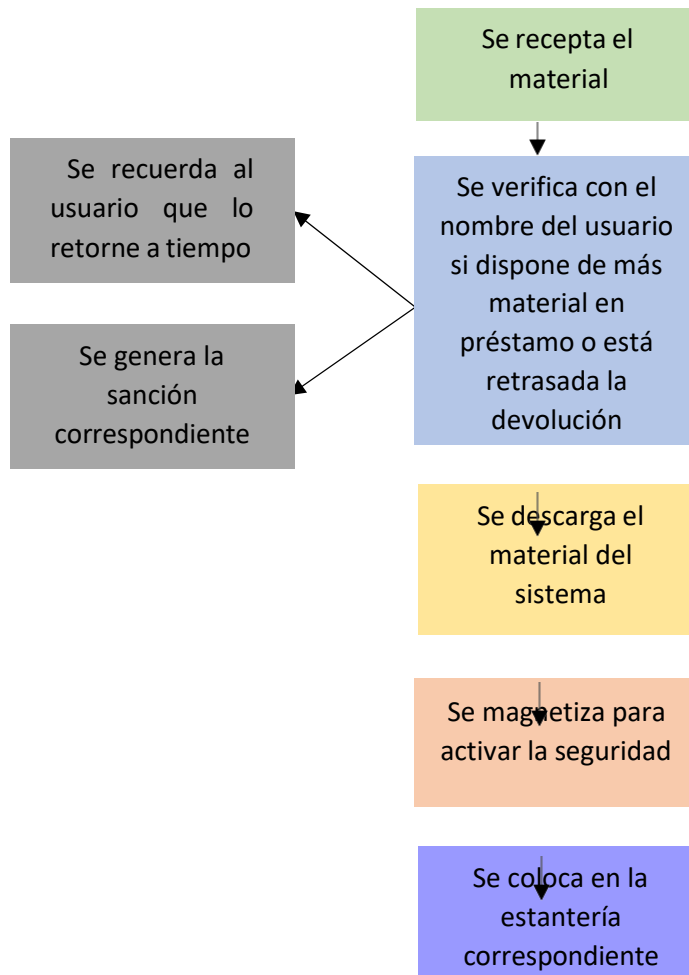
### PRÉSTAMO A DOMICILIO



## PRÉSTAMO EN SALA



## 10 DEVOLUCIÓN DEL MATERIAL FLUJO DEL PROCESO



## 11 SERVICIO DE REFERENCIA

El servicio de referencia en la biblioteca es esencial, mediante este los profesionales de la información brindan soporte a los usuarios para solventar sus necesidades de información en la biblioteca general PUCE se maneja dos medios principales para el servicio de referencia: correo electrónico y bibliochat.

### 11.1 BIBLIOCHAT

#### Para tener en cuenta:

Manejar un lenguaje sencillo y claro.

Brindar respuestas precisas.

Si desconoce sobre la información solicitada, pida apoyo con un compañero que pueda conocer lo requerido.

No cerrar la ventana del chat hasta que la solicitud del usuario sea completamente resuelta.

Procure usar los atajos creados.

Siempre salude y despídase cordialmente.

Dar seguimiento a los mensajes fuera de línea para solventar las necesidades de los usuarios.



PROCESOS DE CIRCULACIÓN	VESTIMENTA	ÉTICA Y CONDUCTA
<p><b>Nunca</b> te quedes sin una actividad, si concluíste con un trabajo asignado pide algo más que realizar, siempre hay algo más por hacer.</p> <p><b>Respetemos</b> la organización establecida tanto en la colección (secuencial) como en las fichas de préstamos (alfabético por el apellido).</p>	<p>Recordemos que estamos en nuestro lugar de trabajo y somos parte de la imagen de la institución, <u>la vestimenta debe ser semi formal o casual</u>, no es correcto usar prendas de vestir deportivas.</p>	<p>Hagamos que nuestra jornada diaria sea <b>PRODUCTIVA</b>, procuremos una <u>actitud correcta</u>, mostrando <u>respeto entre todos</u> y <u>evitando rumores</u>.</p>

Elaborado por:	Validado y Aprobado por:
Firma:  Nombre: Ing. Jessika Román Cargo: Supervisor de Procesos Bibliotecarios	Firma:  Nombre: Mtr. Tania Cumbal Cargo: Directora de la Biblioteca
Fecha: 21-02-2022	Fecha: 21-02-2022

