

El servicio de préstamo a domicilio

Contenido

PRESENTACIÓN

INTRODUCCIÓN

EL SERVICIO DE PRÉSTAMO A DOMICILIO

Préstamo a domicilio

Actividades para otorgar el servicio de préstamo a domicilio

Formas de papelería impresa

Registro

Credencial de préstamo a domicilio

Tarjeta de préstamo

Papeleta de devolución

Papeleta de préstamo

Solicitud de apartado

Aviso de retraso

Notificación al fiador

TARJETEROS DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO A DOMICILIO

Tarjetero de usuarios

Tarjetero de préstamo

Tarjetero de credenciales

Tarjetero auxiliar

PROCEDIMIENTOS

Registro de usuarios

Expedición de credenciales

Renovación de credenciales

Expedición de duplicados

Préstamo de libros

Devolución de libros prestados

Renovación del préstamo

Apartado de los libros prestados

Recuperación de préstamos vencidos

OBRAS PERDIDAS

Presentación

El óptimo funcionamiento de una biblioteca es el resultado de toda una diversidad de actividades relacionadas con el adecuado manejo de sus múltiples elementos y recursos. Cada una de esas actividades requiere conocimientos específicos, que una buena práctica fija y enriquece para contribuir al mejoramiento constante del bibliotecario, uno de los pilares de la calidad de la biblioteca y sus servicios.

Para introducir al bibliotecario al dominio de estos conocimientos y habilidades, la Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes publica estas series de manuales, instructivos y reglamentos que apoyan los talleres y cursos de capacitación y formación bibliotecarias que imparte año con año en toda la República.

Capacitación y formación de recursos humanos dirigidas a servir cada vez mejor a los miles de usuarios que diariamente acuden a las bibliotecas públicas en busca de información, disfrute y conocimiento a través de la lectura.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Introducción

En el adecuado funcionamiento de una biblioteca pública participan tanto las autoridades federales, estatales y municipales como el propio bibliotecario, quien con su entusiasta participación se encarga de canalizar todos los esfuerzos realizados para brindar un servicio eficiente a los usuarios.

La existencia de la biblioteca pública va más allá de contar con un local, muebles y libros. Su existencia, como tal, se refiere a la importancia que tenga para la comunidad en donde se ubica y al uso que sus habitantes hagan de ella.

Cuando las actividades cotidianas y las responsabilidades impiden a los habitantes hacer uso de los servicios bibliotecarios en el local mismo de la biblioteca, el préstamo a domicilio se convierte en la mejor opción.

El servicio de préstamo a domicilio permite que, quien así lo solicite, se pueda llevar los libros de la biblioteca pública para leerlos en dondequiera y a la hora que prefiera.

En el presente manual, el encargado de otorgar este servicio encontrará los procedimientos de control que debe instrumentar para que los usuarios disfruten de los beneficios de la lectura recreativa e informativa en forma gratuita y sin restricciones de horario y lugar.

El servicio de préstamo a domicilio

En las bibliotecas de la Red Nacional se ofrecen de manera gratuita diversos servicios; uno de los principales es el de préstamo a domicilio, normado en el artículo 20 (capítulo VII) del *Reglamento de los Servicios Bibliotecarios*.

Préstamo a domicilio

Es la autorización que se otorga a los usuarios para llevar fuera de la biblioteca, de manera gratuita, los libros de su interés a fin de que puedan leerlos en el momento y lugar que deseen.

Este servicio amplía la posibilidad de que los libros de las bibliotecas públicas se lean y consulten además de que permite a diversos sectores de la población a los que no les es posible permanecer en las bibliotecas un tiempo prolongado, hacer uso de los recursos que se ofrecen; por ello el préstamo a domicilio se ha convertido en un servicio fundamental cuyo objetivo principal es lograr que los materiales se aprovechen al máximo.

Las características de este servicio son:

- § Se otorga al público en general.
- § El trámite es sencillo y los requisitos fáciles de cubrir.
- § Se otorga en el mismo horario de servicio de la biblioteca.
- § Los usuarios pueden obtener en préstamo hasta tres libros simultáneamente.
- § Los libros se prestan hasta por una semana.
- § Se otorga con base en procedimientos específicos.
- § Se utilizan formas de papelería impresa ya establecidas.

Actividades para otorgar el servicio de préstamo a domicilio

Las actividades para otorgar el servicio de préstamo a domicilio son las siguientes:

- § Proporcionar la información necesaria a los usuarios que quieran hacer uso de este servicio.
- § Ante la solicitud de los usuarios, efectuar los procedimientos de registro, préstamo, devolución, renovación y apartado.
- § Llevar a cabo el procedimiento para recuperar los préstamos vencidos.

- § Mantener los tarjeteros en orden.
- § Registrar los datos requeridos para el llenado de la Hoja de Estadística Mensual.
- § Vigilar la ubicación y el estado de los señalamientos, letreros y carteles correspondientes al servicio de préstamo a domicilio y, en su caso, reponer y colocar el que haga falta.
- § Verificar que haya en existencia el material necesario para otorgar el servicio de préstamo a domicilio (formas de papelería impresa, material de oficina, sello y fechador) o solicitarlo en caso de ser necesario.
- § Detectar las obras que requieran reparación y ejecutar las acciones que procedan.

Formas de papelería impresa

Como parte de sus funciones normativas, la Dirección General de Bibliotecas del Conaculta ha diseñado e impreso formas de papelería para que sean utilizadas en todas las bibliotecas públicas de la Red para otorgar adecuadamente sus servicios. Estas formas son distribuidas a través de la Coordinación de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas. Cada una de ellas cumple una función específica en la ejecución de los procedimientos de préstamo a domicilio.

Las formas de papelería impresas necesarias para otorgar dicho servicio son las siguientes:

- § Registro
- § Credencial de préstamo a domicilio
- § Tarjeta de préstamo
- § Papeleta de devolución
- § Papeleta de préstamo
- § Solicitud de apartado
- § Aviso de retraso
- § Notificación al fiador

Registro
(7.5 x 13 cm, cartulina verde)

	RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
	Fecha de vencimiento: _____
	Nombre: _____ Edad: _____ <small>A. Paterno A. Materno Nombre (s)</small>
	Domicilio: _____ _____ C.P. _____ Teléfono: _____
	Ocupación: _____ Escuela o trabajo: _____ _____ Teléfono: _____ Dirección
	<p>Me comprometo a cumplir las disposiciones del Reglamento de Préstamo a Domicilio.</p> <p style="text-align: right;">Fecha de expedición _____</p> <p style="text-align: center;">_____ Firma del lector</p> <p style="text-align: right; text-align: center;">_____ Firma del encargado de la biblioteca</p>

FIADOR																				
Nombre: _____																				
Domicilio: _____ _____ C.P. _____ Teléfono: _____																				
Ocupación: _____ Nombre y dirección del trabajo: _____ _____ Teléfono: _____																				
<p>Me responsabilizo de cumplir con las obligaciones que establece el Reglamento de Préstamo a Domicilio cuando el lector no lo haga.</p> <p style="text-align: center;">_____ Firma del Fiador</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 25%;">RETRASO</td> <td style="text-align: center; width: 25%;">SUSPENSIÓN</td> <td style="text-align: center; width: 10%;">AVISO</td> <td style="text-align: center; width: 20%;">USUARIO</td> <td style="text-align: center; width: 20%;">FIADOR</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1 2 3</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1 2 3</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1 2 3</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> </tr> </table>	RETRASO	SUSPENSIÓN	AVISO	USUARIO	FIADOR	1 2 3	_____		_____	_____	1 2 3	_____		_____	_____	1 2 3	_____		_____	_____
RETRASO	SUSPENSIÓN	AVISO	USUARIO	FIADOR																
1 2 3	_____		_____	_____																
1 2 3	_____		_____	_____																
1 2 3	_____		_____	_____																

Contiene la información que se requiere conocer sobre el usuario y su fiador. Se conserva siempre en la biblioteca.

Credencial de préstamo a domicilio
(5.6 x 8.6 cm, cartulina amarilla)

	RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
	SERVICIO DE PRÉSTAMO A DOMICILIO
<div style="border: 1px solid black; width: 80%; height: 80%; margin: auto;"></div>	Biblioteca No. _____
	Lector: _____ <small>A. Paterno A. Materno Nombre (s)</small>
	Domicilio _____ _____
	Fecha de vencimiento _____

Solicitud de apartado
(7.5 x 12.5 cm, papel blanco)

 RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
APARTADO
Válido hasta _____
Colocación _____

Autor _____

Título _____

Apartado para:
Nombre _____

Fecha _____

En ella el usuario anota los datos que se le solicitan cuando desea apartar un libro que se encuentra prestado.

Aviso de retraso
(9.4 x 14 cm, cartulina blanca)

 RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
Fecha: _____
Nombre del usuario: _____
Mucho le agradeceremos devuelva a la mayor brevedad el material bibliográfico que la biblioteca le concedió en préstamo a fin de que otras personas tengan la oportunidad de utilizarlo.
Asimismo, le recordamos que la biblioteca posee una gran variedad de libros que puede usted solicitar en el momento de entregar sus préstamos con puntualidad.
Biblioteca: _____

Se envía al lector si después de dos semanas de la fecha de vencimiento del préstamo no ha devuelto el material.

Notificación al fiador
(9.4 x 14 cm, cartulina blanca)

 <p>RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS</p> <p>Fecha: _____</p> <p>Nombre del fiador: _____</p> <p>Le informamos que el usuario: _____ de quien usted es fiador ante la biblioteca se ha retrasado en la devolución del material bibliográfico que se le concedió en préstamo.</p> <p>Le rogamos que intente persuadirlo para que lo devuelva a la mayor brevedad; de no lograrlo, le agradeceremos acuda a la biblioteca a fin de conocer el o los títulos que deberá usted restituir, de acuerdo con el compromiso que ha contraído como fiador.</p> <p>Biblioteca: _____</p>

Se envía al fiador del usuario cuando, a pesar de los avisos de retraso, no se haya recuperado el o los libros prestados.

Tarjeteros del servicio de préstamo a domicilio

Los tarjeteros del servicio de préstamo a domicilio son de suma importancia, pues permiten llevar un buen control de los procedimientos y de la información que facilita localizar las obras y obtener los datos para el llenado de la Hoja de Estadística Mensual.

Es necesario que sólo los empleados responsables del servicio de préstamo a domicilio manejen los tarjeteros y que se aplique invariablemente y con exactitud la regla de ordenamiento de cada uno.

Los tarjeteros del servicio de préstamo a domicilio son:

- § Tarjetero de usuarios
- § Tarjetero de préstamo
- § Tarjetero de credenciales
- § Tarjetero auxiliar

Tarjetero de usuarios

En este tarjetero se integran las formas de registro que ha llenado el usuario al solicitar su credencial.

Las formas de registro se ordenan en el tarjetero, alfabéticamente, por apellido del usuario.

Contar con tarjetas-guía del alfabeto (de la A a la Z) facilita el ordenamiento y la recuperación de las formas de registro.



Tarjetero de préstamo

En este tarjetero se integran las tarjetas de los libros prestados a domicilio; su ordenamiento es por fecha de vencimiento.

Es conveniente usar tarjetas-guía con los números de los días del mes.

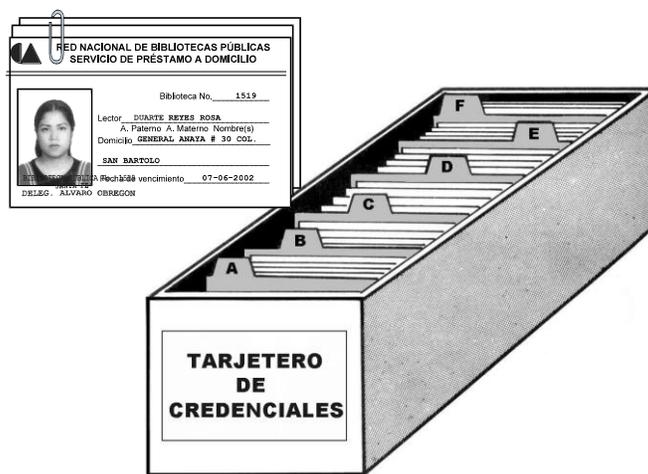


Dentro de la separación marcada para cada día se ordenan las tarjetas alfabéticamente por el apellido del autor o por el título de la obra.

Tarjetero de credenciales

En este tarjetero se integran las credenciales de los usuarios, a las que se les han adherido con un clip las papeletas de las obras prestadas. El ordenamiento de las credenciales en el tarjetero es alfabético, por apellido del usuario.

La credencial se mantiene en la biblioteca mientras el usuario tiene libros en préstamo; cuando los devuelve, se le regresa para que él la conserve.



Tarjetero auxiliar

En este tarjetero se mantienen las tarjetas de préstamo de los libros y los registros de los usuarios que permiten llevar el control de:

- § Préstamos vencidos (1^{er} y 2^o aviso)
- § Obras en reparación o encuadernación
- § Obras perdidas
- § Registros cancelados

Deben usarse tarjetas-guía con estos encabezamientos y, dentro de cada sección, ordenar las tarjetas de préstamo alfabéticamente por el apellido del autor o por el título de la obra; los registros se ordenan por apellido del usuario.



Procedimientos

Los procedimientos del servicio de préstamo a domicilio tienen como propósito controlar la información sobre:

- § Cuáles obras se encuentran prestadas.
- § Quiénes las tienen en préstamo.
- § Cuándo las devolverán.

Con el propósito de ahorrar tiempo al usuario y de facilitarle los trámites, todos los procedimientos deben llevarse a cabo en un mismo lugar.

El mostrador de préstamo a domicilio debe contener todos los materiales necesarios para otorgar el servicio, estar organizado y despejado, además de contar con letreros y carteles de orientación que informen al usuario respecto a cómo hacer uso del servicio.

A continuación se especifican los procedimientos del servicio de préstamo a domicilio, los cuales describen los pasos necesarios para efectuar las siguientes rutinas:

- § Registro de usuarios
 - Expedición de credenciales
 - Renovación de credenciales
 - Expedición de duplicados
- § Préstamo de libros
- § Devolución de libros prestados

- § Renovación del préstamo
- § Apartado de libros prestados
- § Recuperación de préstamos vencidos

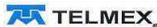
Registro de usuarios

Expedición de credenciales

1. Cuando el usuario solicita su credencial de préstamo a domicilio, se le da a conocer los artículos del *Reglamento de los Servicios Bibliotecarios* de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas relativos al préstamo y sus sanciones. Si es posible, se le proporciona un folleto o un tríptico para que conserve la información.
2. Si el solicitante está de acuerdo en cumplir con lo estipulado en el *Reglamento*, se le da la forma de registro para que la llene por ambos lados, con los datos de él y de su fiador (persona solvente no menor de 18 años) y se le indica que regrese a la biblioteca con los siguientes requisitos:*

- § Dos fotografías recientes tamaño infantil.
- § Una identificación vigente: credencial de elector, credencial de trabajador, credencial de estudiante o licencia de manejo.
- § La presencia del fiador o una identificación vigente del mismo.
- § Un comprobante de domicilio (recibo de luz, teléfono, etcétera) tanto del usuario como del fiador.

3. Se verifica que los datos requeridos en la forma de registro estén completos, claramente escritos y que concuerden con los de la identificación del solicitante y de su fiador, así como con el comprobante de domicilio. Se verifica también que el registro cuente con las firmas del usuario y de su fiador.

 TELFONOS DE MEXICO S.A. DE C. V. Parque Via Sol, Cuartelero C.P. 06559 México D.F., RFC TME840315-KT8 21-MAY-01	MAYO 2001 RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS Fecha de vencimiento: <u>02-04-2003</u> Nombre: <u>TEXPOTECO MALDONADO GUSTAVO</u> Edad: <u>21 AÑOS</u> A. Patero A. Materno Número(s): Domicilio: <u>LUIS ENRIQUE ERRO #16 COL. COPILCO EL ALTO</u> <u>ISS COPACANAN</u> C.P. <u>04360</u> Teléfono: <u>55444416</u> Ocupación: <u>ESTUDIANTE</u> Escuela o trabajo: <u>CITE 43 AV AMERINDIO # 98</u> Biblioteca: <u>BIBLIOTECA COPILCO EL ALTO</u> Dirección: <u>ISS COPACANAN</u> Teléfono: P.B.C.M. <u>ISS COPACANAN</u> Obsecor: <u>ISS COPACANAN</u> Fecha de expedición: <u>02-04-2001</u> Me comprometo a cumplir las disposiciones del Reglamento de Prestamos a Domicilio. Firmo en la fecha: <u>[Firma]</u> Fecha de expedición: <u>[Firma]</u> Firmo el fiador: <u>[Firma]</u> Firmo el encargado de la biblioteca: <u>[Firma]</u>
--	--

4. Se anota la fecha de vencimiento (dos años a partir de la fecha de expedición) y se pega la fotografía.

* De acuerdo con el *Reglamento de los Servicios Bibliotecarios* se podrá prescindir de uno o varios requisitos según el tamaño de la comunidad y el conocimiento que el bibliotecario tenga del solicitante. (Artículo 20, inciso d.)

RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
 Fecha de vencimiento: 02-04-2003

Nombre: TEPOXTECO MALDONADO GUSTAVO Edad: 21 AÑOS
 A. Paterno A. Materno Nombre (s)

Domicilio: LUIS ENRIQUE ERRO # 16, COL. COPILCO EL ALTO
DELEGACIÓN COYOACAN C.P. 04360 Teléfono: 55544516

Ocupación: ESTUDIANTE

Escuela o trabajo: CETIS 49 AV. AMBROCIO # 95
COL. AMPLIACIÓN TEPEYAN XOCHIMILCO Teléfono: _____

Dirección

Me comprometo a cumplir las disposiciones del Reglamento de Préstamo a Domicilio.

[Firma] [Firma]
 Firma del lector Firma del encargado de la biblioteca

02-04-2001
 Fecha de expedición

FIADOR

Nombre: ZITLALAPA TEPOXTECO GUSTAVO

Domicilio: AV. SAN JERONIMO # 654 COL. PUEBLO NVO. ALTO
DELEGACIÓN MAGDALENA CONTRERAS C.P. 10640 Teléfono: 56449115

Ocupación: EMPLEADO UNAM

Nombre y dirección del trabajo: CENTRO DE INSTRUMENTOS
CIRCUITO EXTERIOR S/N, CU Teléfono: 56228610

Me responsabilizo de cumplir con las obligaciones que establece el Reglamento de Préstamo a Domicilio cuando el lector no lo haga.

[Firma]
 Firma del Fiador

RETRASO	SUSPENSIÓN	AVISO	USUARIO	FIADOR
1 2 3	_____	_____	_____	_____
1 2 3	_____	_____	_____	_____
1 2 3	_____	_____	_____	_____

5. En la credencial se escribe a máquina el número de la biblioteca, nombre y domicilio del usuario, así como la fecha de vencimiento. Se pega la fotografía y se estampa el sello de la biblioteca cubriendo una parte de la fotografía. El encargado firma la credencial.

RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
SERVICIO DE PRÉSTAMO A DOMICILIO

Biblioteca No. 1519

Lector: TEPOXTECO MALDONADO GUSTAVO
 A. Paterno A. Materno Nombre (s)

Domicilio: LUIS ENRIQUE ERRO # 16
BIBLIOTECA PÚBLICA COPILCO EL ALTO, DEL. COYOACÁN
"SANTA FE"
DELEG. ALVARO OBREGON

Fecha de vencimiento: 02-04-2003

Se acredita al lector para:

- Obtener en préstamo a domicilio hasta tres libros simultáneamente durante una semana.
- Renovar el préstamo siempre que otra persona no lo haya solicitado.
- Apartar libros que se encuentren prestados.

El lector se obliga a:

- Conservar en buen estado los materiales de la biblioteca.
- Devolver los libros prestados a domicilio en la fecha indicada.

[Firma] [Firma]
 Firma del lector Firma del encargado de la biblioteca

6. Se pide al usuario que firme su credencial y se le entrega.

7. El bibliotecario intercala el registro en el tarjetero de usuarios.

Es necesario que el bibliotecario cuente los registros, antes de intercalarlos en el tarjetero de usuarios, para el llenado de la Hoja de Estadística Mensual. (Véase el instructivo *La estadística de los servicios bibliotecarios*.)

Renovación de credenciales

1. Cada vez que el usuario presente su credencial para obtener en préstamo materiales de la biblioteca, se revisa su fecha de vencimiento. En caso de que la fecha ya se encuentre vencida, se pide al usuario una identificación vigente de él y de su fiador (de preferencia la credencial de elector).
2. Se saca la forma de registro del tarjetero de usuarios y se verifican todos los datos del usuario y de su fiador, con las identificaciones. Si la información básica (domicilio, ocupación, escuela o trabajo, dirección y teléfono) ha cambiado, se elabora un nuevo registro; en caso contrario se puede utilizar el mismo.
3. Se asigna una nueva fecha de vencimiento, la cual será de dos años y se anota en el registro.

	RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	02-04-2003
	Fecha de vencimiento: 02-04-2001	
	Nombre: TEPOXTECO MALDONADO GUSTAVO	Edad: 21 AÑOS
	A. Paterno A. Materno Nombre(s)	
Domicilio: LUIS ENRIQUE ERRO #16 COL. COPILCO EL ALTO		
DEL. COYOACÁN C.P. 04360 Teléfono: 55544516		
Ocupación: ESTUDIANTE		
Escuela o Trabajo: CETIS 49 AV. AMBROSIO # 95		
COL. AMBROSIÓN TEPEYAN KOCHIMILCO Teléfono: _____		
BIBLIOTECA PÚBLICA NO. 1333		Dirección
DELEG. ALVARO OBREGON		02-04-2001
Me comprometo a cumplir las disposiciones del Reglamento de Préstamo a Domicilio.		Fecha de expedición
 Firma del lector		 Firma del encargado de la biblioteca

4. Se mecanografía una nueva credencial (utilizando, si es posible, la fotografía de la credencial anterior), se pega la fotografía y se estampa el sello de la biblioteca cubriendo una parte de la fotografía; asimismo, la firma el encargado de la biblioteca y solicita la firma del usuario.

Expedición de duplicados

En caso de que la credencial se haya extraviado, deteriorado o mutilado, el lector podrá solicitar un duplicado; éste se expedirá por una sola vez dentro del periodo de vigencia del registro original de acuerdo con el artículo 20, inciso **h**, del *Reglamento de los Servicios Bibliotecarios*.

1. Se pide al usuario una fotografía reciente tamaño infantil, así como una identificación y un comprobante de domicilio vigentes de él y de su fiador.
2. Se saca la forma de registro del tarjetero de usuarios y se verifican todos los datos de sus documentos. Si la información ha cambiado, se elabora una nueva forma de registro.

3. Si la fecha de vencimiento del registro original es menor a tres meses se asigna una nueva fecha de vencimiento anulando la anterior, y se considera como renovación.
4. Si la fecha de vencimiento es superior a tres meses se conserva y se hace la anotación DUP (duplicado) en el ángulo superior derecho del registro.
5. Se mecanografía una nueva credencial con los datos del usuario, se pega la fotografía, se estampa el sello de la biblioteca cubriendo una parte de la fotografía; la firma el encargado de la biblioteca y se solicita la firma del usuario.

Préstamo de libros

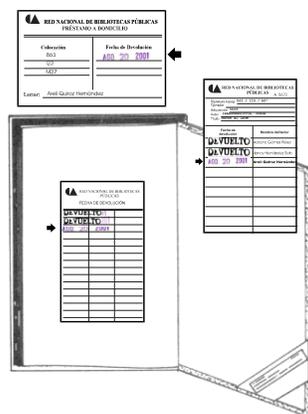
Una vez que el usuario se encuentra debidamente registrado y acreditado ante la biblioteca podrá solicitar libros en préstamo a domicilio; para ello deberá presentarse en el escritorio o mostrador destinado para este servicio con:

- § Los libros que desea obtener en préstamo. (De acuerdo con el artículo 20, inciso 1, del *Reglamento de los Servicios Bibliotecarios*, el usuario puede tener en préstamo hasta tres libros simultáneamente.)
- § La tarjeta de préstamo de cada libro con la anotación de su nombre.
- § La papeleta de préstamo de cada libro con la anotación de su nombre y la colocación del libro.
- § Su credencial de préstamo a domicilio.

1. Se verifica:

- § Que la credencial de préstamo a domicilio aún esté vigente; en caso contrario se renueva. (Véase el procedimiento: *Renovación de credenciales*.)
 - § Que los materiales requeridos pertenezcan a las colecciones que pueden prestarse a domicilio: libros de la colección general y de la colección infantil.
2. Se corrobora que los datos escritos por el usuario en la tarjeta de préstamo y en las papeletas de préstamo correspondan a los libros que solicita. Es importante también verificar que las condiciones físicas de los libros sean las adecuadas para prestarlos.
 3. Con el fechador se sella la tarjeta de préstamo, la papeleta de préstamo y la papeleta de devolución, indicando la fecha de vencimiento del préstamo. De acuerdo con el artículo 20, inciso m, del *Reglamento de los Servicios Bibliotecarios* la duración máxima del préstamo será de una semana.

En caso de no contar con fechador, se hace la anotación con bolígrafo.



4. Se le entregan los libros al usuario y se le pide puntualidad en la devolución.
5. Se colocan las tarjetas de préstamo en el tarjetero de préstamo, en la fecha de devolución de los libros.
6. Las papeletas de préstamo se adhieren a la credencial con un clip y se colocan en el tarjetero de credenciales.



Con el fin de obtener los datos de los libros prestados a domicilio, requeridos para el llenado de la Hoja de Estadística Mensual, al final del día se cuentan las tarjetas de préstamo colocadas dentro del apartado del día de vencimiento, o bien antes de intercalarlas en el tarjetero.

Es posible que al efectuar los procedimientos del servicio de préstamo a domicilio existan diversas situaciones que requieran un procedimiento específico:

- § Si el lector ya tiene libros en préstamo se presentará sin su credencial; en tal caso, se busca en el tarjetero de credenciales y se verifica que el número de papeletas adheridas no exceda de tres; de ser así, se podrá efectuar un nuevo préstamo, considerando las rutinas descritas.
- § Si el libro que el usuario solicita en préstamo está deteriorado, se verifica que haya otro ejemplar; si lo hay y éste se encuentra en condiciones físicas adecuadas se realiza el préstamo.
- § Si no se cuenta con otro ejemplar, se sugiere al usuario un título alternativo del mismo tema o se le remite a otra biblioteca pública cercana.
- § En caso de que el libro esté maltratado, se canaliza a reparación, y se hace la anotación en la tarjeta correspondiente del catálogo topográfico, consignando la palabra *Reparación*, con lápiz, junto al número de adquisición que le corresponde.

En caso de que el libro requiera reparación se remite al empleado encargado de ella para que la realice y se lleve a cabo el procedimiento correspondiente.

Si el préstamo está vencido:

Se hace una amonestación verbal al usuario recordándole las disposiciones del *Reglamento* que se comprometió a cumplir y se le explican cuidadosamente las consecuencias de sus retrasos en la devolución.

Si el retraso es menor a una semana:

1. Se le pide al usuario que no incurra en una nueva falta al *Reglamento de los Servicios Bibliotecarios*.
2. Se saca la credencial del usuario del tarjetero de credenciales y se efectúa la devolución de los libros prestados siguiendo los pasos indicados anteriormente.

Si el retraso fue de una semana o más:

1. Se saca el registro del lector del tarjetero de usuarios y en el reverso se marca con equis (x) sobre el número de retraso que corresponda.

FIADOR					
Nombre: <u>ZITLALAPA TEPOXTECO GUSTAVO</u>					
Domicilio: <u>AV. SAN JERONIMO # 654 COL. PUEBLO NVO. ALTO</u>					
DELEGACIÓN MAGDALENA CONTRERAS		C.P. <u>10640</u>	Teléfono: <u>56449115</u>		
Ocupación: <u>EMPLEADO UNAM</u>					
Nombre y dirección del trabajo: <u>CENTRO DE INSTRUMENTOS</u>					
CIRCUITO EXTERIOR S/N, CU			Teléfono: <u>56228610</u>		
Me responsabilizo de cumplir con las obligaciones que establece el Reglamento de Préstamo a Domicilio cuando el lector no lo haga.					
 Firma del Fiador					
RETRASO	SUSPENSIÓN		USUARIO	FIADOR	
<input checked="" type="checkbox"/> 2 3 <input type="checkbox"/> 1 2 3 <input type="checkbox"/> 1 2 3	_____ _____		AVISO _____ _____	_____ _____	

2. Se saca la credencial del usuario del tarjetero de credenciales y se efectúa la devolución de los libros prestados siguiendo los pasos indicados anteriormente.

Retrasos repetidos:

Si el usuario llega a acumular tres marcas de retraso durante un año en la devolución de los materiales se hará acreedor a la suspensión del servicio de préstamo a domicilio por un año de acuerdo con el artículo 41 del *Reglamento de los Servicios Bibliotecarios*.

1. Se saca el registro del tarjetero de usuarios y en el reverso se marca una equis (x) sobre el retraso número 3.
2. Se anota el periodo que cubre la suspensión.

3. Se indica al usuario la fecha en que se le renovará el servicio y se le retira su credencial.
4. La credencial se adhiere al registro con un clip y se ordena en el tarjetero de usuarios.

Renovación del préstamo

El usuario presenta en el mostrador el libro o los libros cuyo préstamo desea renovar.

1. Se verifica que aún no esté vencida la fecha de préstamo en las papeletas de devolución de cada libro.
2. Se sacan las tarjetas de los libros del tarjetero de préstamo y se verifica que algunos de ellos no hayan sido apartados por otro usuario. En caso de que el libro haya sido apartado no se podrá renovar el préstamo y se procederá como devolución.
3. Se procede como *devolución* al cancelar la fecha anterior en la tarjeta de préstamo, papeleta de devolución y papeleta de préstamo, y posteriormente como *préstamo* al asignar una nueva fecha. La duración del nuevo préstamo será también de una semana.

Es importante mencionar que la renovación podrá efectuarse las veces que lo solicite el usuario, siempre y cuando lo renueve dentro de la fecha límite de devolución, el material no esté apartado por otro usuario y se encuentre en buenas condiciones físicas.

Apartado de los libros prestados

Cuando el usuario informa al encargado del servicio de préstamo, que ha buscado en la estantería el libro que necesita de acuerdo con su colocación y que no lo ha encontrado, se busca en el tarjetero de préstamo la tarjeta del libro por apellido del autor o por título de la obra.

Si el libro se encuentra prestado:

1. Se le sugiere otro título al usuario. Si no encuentra en él, lo que necesita, se le pide que llene la solicitud de apartado por duplicado y que la presente junto con su credencial.
2. Se verifica que los datos escritos por el usuario en la solicitud de apartado estén correctos.
3. Se asigna en la solicitud la fecha de validez, la cual será de dos días después de la fecha de devolución del libro prestado.

 RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	
APARTADO	
Válido hasta <u>23-08-2002</u>	
Colocación <u>/864M/P381</u>	
Autor <u>PAZ, OCTAVIO</u>	
Título <u>PRIMERAS LETRAS</u>	
Apartado para:	
Nombre <u>GUADALUPE MENDEZ</u>	
<u>ACOSTA</u>	
Fecha <u>17-08-2001</u>	

4. Se entrega al usuario una de las formas de apartado que llenó y se le pide que se presente a recoger la obra en la fecha de validez señalada ya que, de no ser así, perderá el derecho de apartado.
5. Del tarjetero de préstamo se retira la tarjeta del libro, se le adhiere con un clip la otra forma de solicitud de apartado y se reincorpora al tarjetero de préstamo en la fecha de devolución de donde fue retirada.
6. Cuando el libro es devuelto, se retira del tarjetero de préstamo la tarjeta del libro junto con la solicitud de apartado. La tarjeta se reincorpora al esquinero del libro y la copia de la solicitud se coloca en el libro, de modo que sobresalga. El libro se coloca en un lugar específico del mostrador.
7. Si el usuario que solicitó el apartado se presenta en la fecha indicada se procede como préstamo. En caso contrario, se retira la copia del apartado y se incorpora el libro a la estantería. En ambos casos se destruye la solicitud de apartado.

Si el libro no se encuentra prestado:

1. Se verifica en el catálogo público que la biblioteca realmente posea el título y, de ser así, se realiza la búsqueda en la estantería.
2. Si el libro no se encuentra en la estantería se informa al encargado para que realice una búsqueda intensiva.
3. Se indica al usuario que solicite nuevamente el material en tres días.

Si después de realizar la búsqueda el libro no se encuentra se considera como perdido y se indicará al encargado (véase la sección *Obras perdidas.*)

Recuperación de préstamos vencidos

Por lo general, los libros cuya devolución se retrasa son entregados durante la semana siguiente a la fecha de vencimiento del préstamo. Si por alguna razón en la biblioteca ocurre esto con frecuencia, será necesario hacer mayor énfasis en el *Reglamento de los Servicios Bibliotecarios* empleando las siguientes acciones:

- § Colocar el cartel del Reglamento del servicio de préstamo a domicilio en un lugar visible junto al mostrador en donde se otorga este servicio.
- § Elaborar y distribuir folletos y trípticos para destacar los artículos relativos al préstamo a domicilio.

Si los libros no han sido devueltos una semana después de la fecha de vencimiento se debe iniciar el proceso de recuperación de los libros.

La siguiente rutina de recuperación de préstamos vencidos se efectúa cada dos semanas:

1. Se sacan del tarjetero de préstamo las tarjetas de los libros cuyo préstamo está vencido.
2. Se escribe, en la forma de aviso de retraso la fecha en que se envía, el nombre del lector y el nombre de la biblioteca.
3. Se rotula un sobre con el nombre y la dirección del usuario, que consta en su registro y se estampa el sello de la biblioteca.

	RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
Fecha: <u>14-06-2001</u>	
Nombre del usuario: <u>Vivas Fonseca José</u>	
Mucho le agradeceremos devuelva a la mayor brevedad el material bibliográfico que la biblioteca le concedió en préstamo a fin de que otras personas tengan la oportunidad de utilizarlo.	
Asimismo, le recordamos que la biblioteca posee una gran variedad de libros que puede usted solicitar en el momento de entregar sus préstamos con puntualidad.	
Biblioteca: <u>"Santa Fe"</u>	

4. Las tarjetas de préstamo se colocan en la sección de PRÉSTAMOS VENCIDOS del tarjetero auxiliar, bajo el encabezamiento 1^{er} AVISO y se ordenan alfabéticamente por autor o título de la obra.
5. Al reverso del registro del usuario se anota la fecha del aviso.
6. Los sobres con los avisos se envían por correo o con un mensajero.

FIADOR			
Nombre:	ALMA ESTHER FONSECA RAMÍREZ		
Domicilio:	GUERRERO 88 # 1 PROGRESO TIZAPAN		
	C.P.	01080	Teléfono: 55500130
Ocupación:	HOGAR		
Nombre y dirección del trabajo:			
	Teléfono: _____		
Me responsabilizo de cumplir con las obligaciones que establece el Reglamento de Préstamo a Domicilio cuando el lector no lo haga.			
 Firma del Fiador			
RETRASO	SUSPENSIÓN	USUARIO	FIADOR
1 2 3	_____	14-06-2001	_____
1 2 3	_____	AVISO	_____
1 2 3	_____		_____

Si el usuario responde al aviso y entrega el material prestado, antes de quince días:

1. Se marca con una equis (x) al reverso del registro en el número de retraso que corresponda.
2. Se procede como devolución.

Si, por el contrario, después de quince días el usuario no se ha presentado en la biblioteca:

1. Se llena otra forma de aviso de retraso, se rotula y se coloca el sello de la biblioteca en el sobre.
2. Al reverso del registro del usuario se anota la fecha del 2º AVISO.
3. Se saca la tarjeta de préstamo de la sección PRÉSTAMOS VENCIDOS 1º AVISO del tarjetero auxiliar y se coloca bajo el encabezamiento de PRÉSTAMOS VENCIDOS 2º AVISO.
4. Los sobres con los avisos se envían por correo o con mensajero.
5. Si el usuario tiene teléfono se le llamará reiterando el texto del aviso y, de ser posible, se buscará una entrevista personal con el fin de insistir en la devolución del material.

Si el usuario responde al 2º aviso y entrega el material prestado antes de quince días:

1. Se marca con una equis (x), al reverso del registro, el número de retraso que corresponda.
2. Se procede como devolución.

Generalmente estos procedimientos dan por resultado la devolución del material en el lapso de un mes.

En caso contrario:

1. Se retira el registro del tarjetero de usuarios.
2. Se escriben los datos correspondientes en la forma de notificación al fiador y se anota en el reverso del registro la fecha de envío.

3. Se envía la notificación al fiador y se cancela el servicio al usuario, ya que, de acuerdo con el artículo 42 del *Reglamento de los Servicios Bibliotecarios*, el usuario merecerá la suspensión permanente del servicio de préstamo a domicilio cuando, después de haberle enviado dos recordatorios (uno por cada dos semanas de retraso) para la entrega del material no devuelto, no responda a ellos.

 <p>RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS</p> <p>Fecha: <u>13-07-2001</u></p> <p>Nombre del fiador: <u>Alma Esther Fonseca Ramírez</u></p> <p>Le informamos que el usuario: <u>Vivas Fonseca José</u> de quien usted es fiador ante la biblioteca se ha retrasado en la devolución del material bibliográfico que se le concedió en préstamo.</p> <p>Le rogamos que intente persuadirlo para que lo devuelva a la mayor brevedad; de no lograrlo, le agradeceremos acuda a la biblioteca a fin de conocer el o los títulos que deberá usted restituir, de acuerdo con el compromiso que ha contraído como fiador.</p> <p>Biblioteca: <u>"Santa Fe"</u></p>
--

4. Se retira la credencial y la papeleta de préstamo del usuario del tarjetero de credenciales y se mantiene junto con su registro, en la sección REGISTROS CANCELADOS del tarjetero auxiliar.

Si la obra no se recupera a través del usuario, se solicitará al fiador la reposición del libro con exactas características (autor, título, edición) del que se dio en préstamo. Una vez repuesto se llevará a cabo el siguiente procedimiento.

1. Se realiza la preparación física del libro (colocar etiqueta de signatura topográfica, esquinero, tarjeta de préstamo, papeleta de devolución y sello de la biblioteca).
2. Se asigna el número de adquisición a la obra (consecutivo al último número registrado en el catálogo de adquisiciones) y se anota con bolígrafo de tinta negra en la página que se encuentra enfrente del reverso de la portada, así como en la tarjeta de préstamo y en el esquinero, en donde también se anota el número de ejemplar que le corresponda.
3. Se saca la tarjeta del catálogo topográfico y se anota, al reverso, el nuevo número de adquisición y ejemplar. Junto al número de adquisición correspondiente al libro no recuperado se le anota la palabra *Perdido*.
4. Para el catálogo de adquisiciones, se elabora una tarjeta de envío utilizando una tarjeta blanca en la que se anota (en la esquina superior izquierda) el nuevo número de adquisición y la palabra *Véase*, seguida del primer número de adquisición que aparezca en la tarjeta topográfica de la obra. Dicha tarjeta de envío se elabora con el fin de no perder el orden progresivo del catálogo de adquisiciones.
5. Se integra el libro al acervo.

Si no es posible reponer el mismo título, se solicitará otro del mismo tema, alguno que sea muy requerido y del cual sólo exista un ejemplar en la biblioteca o alguno solicitado por los usuarios a través del buzón de sugerencias.

Si es un libro que ya existe en la biblioteca, se realiza el procedimiento anterior y se integra al acervo; si no, se considera como un libro sin proceso técnico y se debe realizar el procedimiento correspondiente. (Véase el instructivo *Libros sin proceso técnico*.)

Si durante los siguientes seis meses no se logra recuperar el libro, ni aun recurriendo al fiador, se considera perdido.

Obras perdidas

En el caso de las obras que se consideran perdidas, el procedimiento que debe efectuarse es el siguiente:

1. Sacar la tarjeta de préstamo de la sección PRÉSTAMOS VENCIDOS 2º AVISO, enviarla al apartado OBRAS PERDIDAS del tarjetero auxiliar y realizar el procedimiento correspondiente.
2. Retirar del catálogo topográfico la tarjeta del libro; al reverso se localiza el número de adquisición que le corresponde y junto a él se anota la palabra *Perdido*.
3. Si es ejemplar único, se deben retirar sus tarjetas del catálogo público e incorporarse al tarjetero de reserva.
4. Elaborar un oficio dirigido a la Coordinación de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas para notificar la pérdida.