

ADMINISTRACIÓN DE MULTAS Y PRÉSTAMOS CON ATRASO

Los recursos de información impresos de la colección de Circulación se prestan para llevar fuera de la Biblioteca por un periodo determinado. Se establecen los siguientes procesos para evitar los retrasos en las devoluciones y dar el mejor uso a los recursos.

- Dos días antes del vencimiento de un préstamo, el usuario recibe un aviso vía correo electrónico, indicándole que el préstamo del recurso está por vencerse.
- Una vez se vence el término del préstamo, si el usuario no lo ha devuelto, recibe otro correo electrónico indicándole el vencimiento y se le notifica que ha comenzado a acumular cargos por atraso.
- Cuando el usuario no puede devolver el recurso prestado (en caso de extravío o robo por ejemplo) o en caso de que el recurso este dañado o mutilado (mojado, roto, etc.) se le dará la oportunidad de reponer el mismo dentro de un periodo razonable de tiempo, usualmente un mes.
- De no ser repuesto el recurso, la persona es responsable por el costo de este y por los recargos en que incurrió.

TERMINOLOGÍA:

1. Sistema *WorkFlows*: Es el sistema integrado para manejar y administrar la Biblioteca. Se utiliza la versión *Symphony* de la compañía SirsiDynix.
2. Atraso (*Overdue*): Recurso que ya excedió el término del préstamo de dos semanas para estudiantes regulares y un mes para estudiantes de honor y maestría.
3. Multa (*Bill*): Deuda que adquiere el estudiante o personal con la Biblioteca al entregar o renovar tarde. La misma aún aparece en el sistema *WorkFlows*.
4. Deuda Institucional: Multa del estudiante que pasa a la Oficina de Recaudaciones. Esta deja de aparecer en el sistema de *WorkFlows*.
5. *Barred*: Estatus que se asigna al estudiante que tiene alguna situación administrativa con algún recurso.

POLÍTICA DE COSTOS POR ATRASOS

Las normas establecidas para atrasos correspondientes a la fecha de vencimiento de los recursos informativos son las siguientes:

1. Libros: cargo de \$1.00 por día, hasta acumular la cantidad de \$60.00.
2. CDs: cargo de \$3.00 por día, hasta acumular la cantidad de \$24.00
3. Revistas o Seriadados: cargo de \$5.00 por día, hasta acumular la cantidad de \$50.00. En el caso de los seriadados, de no tener precio por fascículo se dividirá el costo de la suscripción por la cantidad de ejemplares al año.

MANEJO DE LOS INFORMES DE PRÉSTAMOS CON ATRASOS

1. Semanalmente, se generan los siguientes informes en el sistema *WorkFlows*, que se entregan a Circulación los viernes de cada semana:
 - a. atrasos (*overdues*)
 - b. multas (*bills*)
 - c. Informe para referir los usuarios deudores a Recaudaciones
2. Se analiza el informe de préstamos en atrasos (*overdues*): Se divide por usuario y se organiza para verificar si los recursos se encuentran en la colección. De encontrarse algún recurso en los anaqueles, se descarga del sistema y se elimina la multa.
3. Semanalmente, se envía a Recaudaciones un documento en formato electrónico (creado en el programa Excel) con las multas.
4. El personal bibliotecario atiende las reclamaciones de los estudiantes y está autorizado para efectuar cancelaciones de deudas en dos situaciones:
 - a. Antes de enviar la deuda a Recaudaciones:
 - 1) Se atiende la reclamación surgida al momento de la entrega de los recursos y de haber alguna situación administrativa se procede a cancelar la multa en el sistema de *WorkFlows*.
 - 2) Situaciones administrativas pueden ser:
 - El recurso no fue descargado (*discharged*) al momento de la entrega, incluyendo casos en que quedan cargados *overnight*.
 - No hubo sistema

- Fecha de recesos académicos
- b. Luego de que la deuda ha sido pagada:
 - 1) Para el proceso de cancelación de multa en este caso se utilizarán los criterios mencionados en el inciso 4. a. 2), siempre y cuando el recurso sea localizado dentro de la colección.
 - 2) Cuando el usuario adquiere una copia del recurso para reponerla y hace entrega de esta al Coordinador de Circulación, se lleva a cabo la cancelación del costo del libro que le fue cobrado. En este caso se lleva a cabo el siguiente procedimiento:
 - I. Se le solicita al usuario que traiga el recibo de pago que le entregan en Recaudaciones y se le saca copia para nuestro expediente. Esto evitará alegaciones futuras.
 - II. Se le entrega un formulario que el usuario debe llenar y presentar en Recaudaciones, para que la cantidad le sea reembolsada. La cantidad comprende solo el costo del libro. Los cargos por retrasos en entrega de recursos no se reembolsan.
- 5. El Coordinador de Circulación llevará un registro de las multas generadas y las canceladas mensualmente para uso de los informes anuales y estadísticas del área.
- 6. El Coordinador mantendrá durante seis años un archivo electrónico con copias de los informes referidos a Recaudaciones. Los recursos nunca entregados serán identificados como *Lost* en el catálogo.

SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO A LAS PÉRDIDAS DE RECURSOS INFORMATIVOS

1. Las pérdidas de los recursos informativos pueden tener diversas causas:
 - a. El estudiante nunca entregó el recurso informativo.
 - b. El estudiante informa que extravió el recurso.
 - c. El estudiante notifica que le robaron el recurso.
 - d. El estudiante notifica que el recurso se mojó o está mutilado, o se encuentra mojado o mutilado al momento de colocarlo en anaquel.

- e. El estudiante prestó su tarjeta de identificación a otra persona o prestó el recurso informativo a otra persona, sin notificar a Circulación.
2. Mientras se investiga el paradero de un recurso en atraso que no ha sido entregado, este es clasificado como *Missing* en el sistema.
3. Trimestralmente se genera en el Sistema *WorkFlows* el informe *Charge List Overdue*, donde aparecen los recursos con atraso.
4. Se hace la búsqueda del recurso en anaqueles.
5. Si el recurso no aparece en la Colección, se verifica la información del costo. De no contar con dicha información, se consulta en Amazon u otras fuentes.
6. Se le envía al usuario notificación sobre la situación vía correo electrónico.
7. De no lograr resultados positivos para recuperar el recurso, se procede a facturar al usuario por el costo de este y el atraso en la entrega.
8. El recurso informativo se descarga del sistema de *WorkFlows*.
9. La factura será parte del informe semanal de multas que se envía a Recaudaciones.
10. El costo de un libro perdido o dañado será determinado por el Departamento de Desarrollo de Colección. De no encontrarse el costo en ningún catálogo comercial, en alguna base de datos, o en Amazon, se asignará la cantidad de \$85.00 si el recurso pertenece a las clasificaciones H, Q, T, o NA. El usuario siempre tendrá la alternativa de reponer el recurso.
11. Se prepara una tabla con los detalles para el Departamento de Desarrollo de Colección, notificando los recursos que deben identificarse en el catálogo como *Lost*.
12. Si el usuario responde posteriormente al proceso y entrega o repone el recurso:
 - a. Se da seguimiento a la cancelación del costo del libro a Recaudaciones. Se mantendrá el cargo por el atraso en la entrega del recurso.
 - b. Se notifica al Departamento de Desarrollo de Colección sobre la entrega del recurso para identificarlo como disponible en el catálogo en línea.

13. En caso de que el deudor sea miembro de la facultad o la administración, se notifica al Departamento correspondiente y a Recursos Humanos acerca de los recursos que la persona no ha devuelto.

Rev. CT/ DD junio, 2020