

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS BIBLIOTECA

NOMBRE: Marcela Caro Sandoval

NOMBRE: Sara Teresa Sandoval Gómez

NOMBRE: María del Pilar Galat Chediak

CARGO: Director de Biblioteca

CARGO: Coordinador de Calidad

CARGO: Vicerrector Administrativo

FECHA: 19/08/2015

FECHA: 01/09/2015

FECHA: 01/09/2015

**ELABORO**

**REVISO**

**APROBO**

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 INTRODUCCION

### 1.2 OBJETIVO DEL MANUAL:

El manual de procesos y procedimientos es un documento que contiene la descripción de actividades y tareas que deben seguirse en la realización de las funciones del Departamento de Biblioteca de la Universidad la Gran Colombia. La elaboración del manual es de suma importancia para la optimización de la organización interna de la dependencia dentro de la universidad, para que las actividades realizadas tengan un método previamente establecido.

Los procedimientos descritos, documentados y estandarizados, son el resultado de estudios técnicos, con metodologías unificadas, coherentes y sencillas que se elaboraron con la participación de los funcionarios de la dependencia. El establecimiento y estandarización de procedimientos hace más viable el autocontrol, puesto que en ellos quedan claramente señaladas las verificaciones que se deben hacer para cada una de las actividades que desarrollamos, y así asegurar que cada paso esté bien hecho antes de continuar con el siguiente.

### 1.3 ALCANCE DEL PROCESO:

Aplica para los procesos técnicos de desarrollo de colecciones y servicios al usuario de la Universidad La Gran Colombia en la Ciudad de Bogotá D.C.

COPIA CONTROLADA

## 2 PROCEDIMIENTOS DE PROCESOS TECNICOS:

### 2.1 DESARROLLO DE COLECCIONES Y PROCESOS TECNICOS:

#### 2.1.1 SELECCIÓN Y ADQUISICION:

La selección y adquisición supone un constante estudio de la colección bibliográfica, que permita crear alertas sobre la oferta del mercado editorial a las diferentes dependencias académicas y administrativas de la universidad a fin de mantener y motivar la participación de todas las entidades involucradas en este proceso para el desarrollo de la colección.

El desarrollo de la colección obliga a definir, con criterios amplios, qué tipo de colección se desea tener (actual, equilibrada en géneros, con temas que ofrezcan enfoques y puntos de vista tan plurales como los de nuestra sociedad) porque si ésta es de calidad se mejora la imagen de la biblioteca. Ello requiere un buen conocimiento del mercado editorial, de las fuentes de información a las que recurrir y de las necesidades singulares de quienes usarán las colecciones bibliográficas.

Se asume que la selección de material bibliográfico incluye todos los soporte físicos y de acceso en línea que la biblioteca tenga en consideración para integrarlos a la colección, de manera se contempla por ejemplo: Publicaciones periódicas, material impreso monográfico, recursos electrónicos, bases de datos, etc.

Este procedimiento para selección y adquisición por compra de material bibliográfico exige una inter-relación con diferentes áreas de la misma universidad y con otras ajenas a ella; todas estas dependencias son responsables de una parte importante dentro del procedimiento, por lo cual es de vital importancia sostener los mejores canales de comunicación para lograr un flujo de trabajo ideal; al igual que se debe aclarar que es parte del proceso realizar el seguimiento y solicitar información de las operaciones que estas otras entidades realizan a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos al final del mismo proceso.

Una selección de material bibliográfico en forma equivocada, se convierte en una pérdida de recursos económicos, humanos, materiales y de tiempo en las tareas de selección, adquisición y procesamiento.

En general, los objetivos de la selección y adquisición son:

- Formar y actualizar una colección bibliográfica que satisfaga las necesidades de información de los usuarios con base en los planes y programas de docencia, investigación y difusión de la cultura.
- Analizar las solicitudes de compra presentadas por las diferentes áreas de la Universidad a fin de iniciar su respectiva compra.
- Analizar los títulos ofrecidos a la Biblioteca en calidad de canje o donación realizados, para determinar la conveniencia de ser integrados a la colección.
- Optimizar la distribución del presupuesto asignado a las diferentes dependencias de la Universidad con destino a la compra de material bibliográfico.
- Mantener los mejores canales de comunicación y relaciones con las diferentes entidades involucradas en el proceso de desarrollo de colecciones, tales como proveedores, dependencias académicas y administrativas de la Universidad, Donantes, centros de canje, etc.
- Verificar el cumplimiento del debido despacho de las órdenes de compra hechas a los proveedores y asegurar la inclusión de este material comprado a la colección de la biblioteca.

Este proceso se extiende desde la recepción de las peticiones de compra realizadas por los diferentes fondos hasta la entrega del material despachado por los proveedores a la unidad de procesos técnicos e inventario de la biblioteca con la generación del respectivo informe de la petición terminada y listas de distribución.

El proceso de selección y adquisición tiene cuatro etapas básicas:

- Registro de las peticiones y recolección de soportes para la evaluación.
- Evaluación y toma de decisiones.
- Recepción del material con orden de compra e ingreso a la colección.

### 2.1.2 POLITICAS DE ADQUISICIONES:

A continuación se describe en general los elementos más relevantes de las políticas de selección y adquisición de material bibliográfico, sin embargo, para ver en detalle la parametrización del proceso y la aplicación al sistema automatizado.

La biblioteca adquiere materiales en las siguientes modalidades:

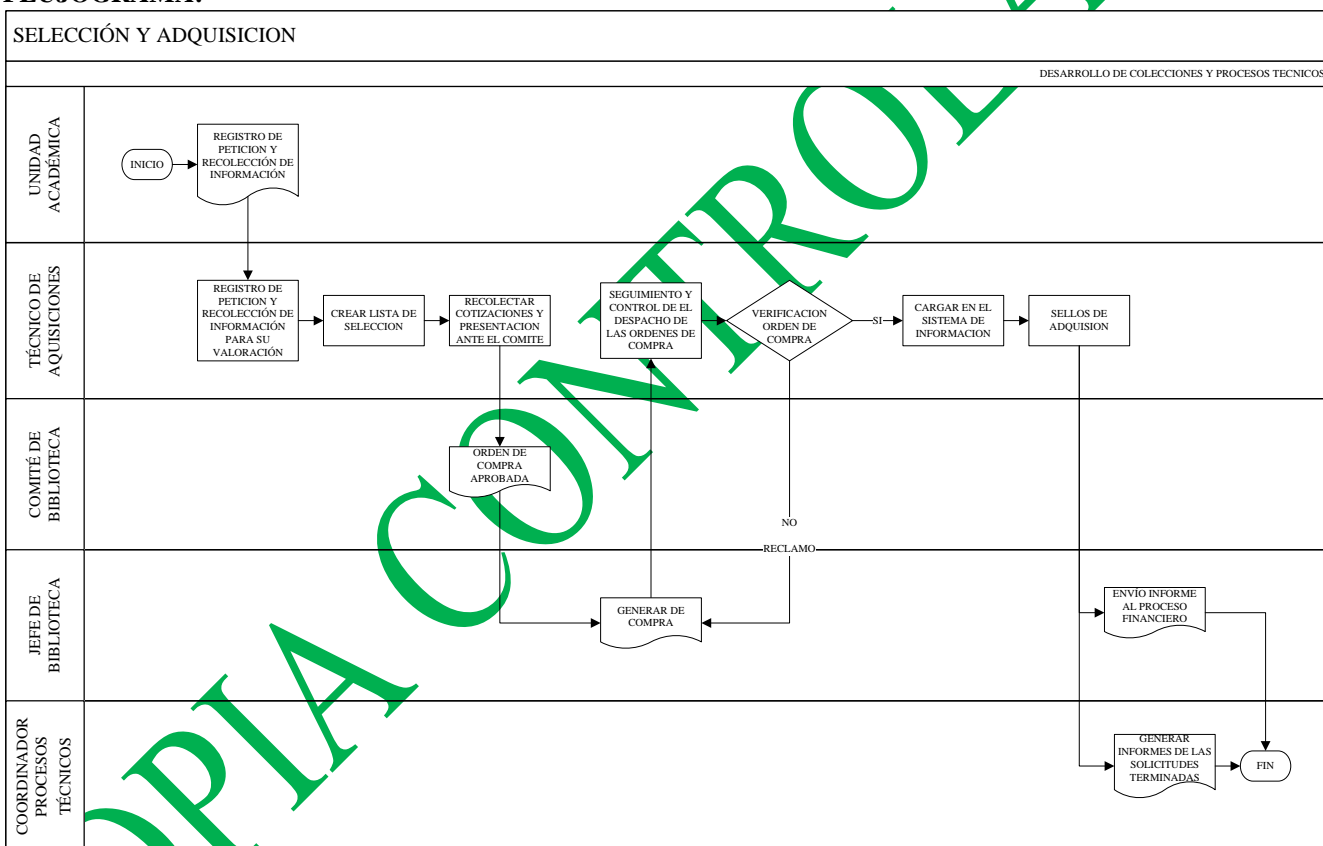
- Compra
- Canje
- Producción institucional y depósito legal
- Donación y legado
- Deposito (aunque oficialmente la biblioteca no es depositaria de institución alguna a la fecha)
- Ante una lista de selección de compra o cualquier otra forma de adquisición de debe tener en cuenta los siguientes criterios:
  - a. Las necesidades de información que se atienden de los planes y programas académicos.
  - b. La comunidad a la que se proporcionan dichos servicios.
  - c. Las áreas del conocimiento que abarcan el acervo.
  - d. Las prioridades y limitaciones generales que rigen la selección y adquisición.
- Grado de apoyo que se otorga a la bibliografía básica y complementaria.
- Períodos cronológicos para realizar la selección y adquisición.
- Número de ejemplares a solicitar.
- Idiomas incluidos o excluidos de la colección.
- Formatos de material bibliográfico incluidos o excluidos de la colección.
- Criterio del personal encargado de realizar las tareas de selección.
- Reglamento o políticas de la Institución.
- Fuentes bibliográficas para realizar la selección.
- Las listas bibliográficas básicas de las dependencias académicas y administrativas.
- Presupuesto.
- Belleza y calidad de estilo de la obra.

### 2.1.3 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	TÉCNICO DE ADQUISICIONES	REGISTRO DE PETICIÓN Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA SU VALORACIÓN Se recibe y radica la petición enviada por el fondo en el "formato para la solicitud de compra de recursos bibliográficos". =SI NO= si el formato no cumple con los requerimientos, este es regresado a la dependencia solicitante.
2	TÉCNICO DE ADQUISICIONES	CREAR LISTA DE SELECCION Crear la lista de selección en el sistema automatizado relacionando la totalidad de las líneas de solicitud de compra así: - Inf. bibliográfica: Debe tomarse de una fuente confiable (sitio web de la editorial, catálogos de otras universidades, etc.). Los campos mínimos son: (ISBN, Autor(es), Título, Inf. de publicación, descripción física) - ID proveedor: LISTA - Número.de petición: (ciclo fiscal)+(número consecutivo de 3 dígitos) P.ej.: 2008014.
3	TÉCNICO DE ADQUISICIONES	RECOLECTAR COTIZACIONES Y PRESENTACION ANTE EL COMITE Recolectar las cotizaciones correspondientes y demás información que ayude a la toma de decisiones (existencias en la colección, otras ofertas en el mercado, etc.).  Presentar la solicitud de compra con sus respectivos soportes de valoración al comité de compras de la universidad en la fecha más próxima de reunión del mismo.
4	COMITÉ DE BIBLIOTECA	ORDEN DE COMPRA APROBADA Registrar las decisiones del comité de compras de la universidad en el sistema automatizado. Comprar / no comprar / posponer
5	JEFE DE BIBLIOTECA	GENERAR DE COMPRA Generar las respectivas órdenes de compra en el sistema automatizado, de las líneas de selección con decisión de "comprar" una por cada proveedor.
6	TÉCNICO DE ADQUISICIONES	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE EL DESPACHO DE LAS ORDENES DE COMPRA Hacer una comunicación vía e-mail y telefónica a los proveedores para comprometerlos con las existencias del stock y la fecha del envío de las solicitudes, (esta fecha y todas las observaciones que sean necesarias deben consignarse en los campos de información adicional de las líneas de orden o de la misma orden. Toda solicitud de compra presentada al comité de compras que haya sido aprobado tendrá un tiempo de reclamación al proveedor, equivalente a 15 días calendario a partir de la fecha de aprobación por el comité.  Hacer una comunicación vía e-mail y telefónica a el/los fondos peticionarios sobre el estado de su solicitud y la fecha tentativa en que estarán disponibles para consulta los libros solicitados.

7	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<p><b>VERIFICACION ORDEN DE COMPRA</b> Recibir y verificar de la Unidad de Almacén de la Universidad los libros despachados por el proveedor.</p> <p>=SI NO= si los libros ordenados no han sido despachados según la fecha comprometida por el proveedor, o presentan algún defecto, se realizará la reclamación respectiva.</p>
8	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<p><b>CARGAR EN EL SISTEMA DE INFORMACION</b> Recibir, cargar (precatalogar) en el sistema automatizado los libros despachados por el proveedor o realizar la cancelación de la(s) línea(s) de orden o la misma orden dado el caso. Cuando no se esperen copias de la orden esta deberá darse por terminada en el sistema.</p>
9	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<p><b>SELLOS DE ADQUISICION</b> Colocar sello de adquisición en el cual se informa su valoración, proveedor y fondo. Cierra órdenes a partir de los recibidos.</p>
10	TÉCNICO DE ADQUISICIONES	<p><b>ENVÍO INFORME AL PROCESO FINANCIERO</b> Envío de informe al proceso financiero para su respectivo pago. Con autorización del Jefe de Biblioteca.</p>
12	COORDINADOR DE PROCESOS TECNICOS	<p><b>GENERAR INFORMES DE LAS SOLICITUDES TERMINADAS.</b> Realizar alertas a los fondos solicitantes sobre el estado de las compras.</p>

### 2.1.4 FLUJOGRAMA:



### 2.2 PROCESAMIENTO TECNICO BIBLIOGRAFICO:

Consisten en describir un documento en su aspecto externo o formal con el fin de identificarlo (descripción bibliográfica) obteniendo un producto (asiento bibliográfico) al que dotamos de los elementos necesarios (encabezamientos) que permiten su localización y recuperación dentro de una colección determinada (catálogo). Para este caso particularmente, se entenderá la asignación de encabezamientos de materia, resúmenes clasificación y todos los elementos tanto de la catalogación como del análisis como un solo conjunto (catalogación); sin embargo, si se quiere hacer referencia a las entradas de descripción básica de una obra, a esto se le denominará "precatalogación".

En cuanto a la descripción:

Toda obra se catalogará con base en el orden de las áreas de descripción de las RCAA2 rev. 2002, actualización de 2003, e inmediatamente los campos consecutivos del formato MARC. Y, las excepciones a estas normas de catalogación serán

precisamente las que conformen el manual de catalogación. Se manejará un nivel dos de catalogación, pero para obras nacionales y la producción institucional de la Universidad el Bosque se realizará una descripción lo más completa posible.

En cuanto a la asignación de encabezamientos de materia se trabajarán solamente dos listados autorizados:

\* LEMB (listas de encabezamientos de materias para bibliotecas) para todas las obras en general.

Cualquier otro encabezamiento que se requiera para el análisis de una obra deberá ser debidamente autorizado en el módulo de autoridades del sistema automatizado.

En cuanto a la clasificación, se utilizarán los siguientes sistemas:

- \* Esquema de clasificación Dewey (para obras en general)
- \* Esquema de clasificación local (para obras en soportes electrónicos)

Solo podrán realizar la tarea de catalogación aquellos empleados debidamente capacitados.

Finalmente, todos y cada uno de los registros que se hagan visibles por medio del OPAC (catálogo en línea) deberán pasar antes por un riguroso chequeo de control de calidad.

Dado el contexto organizativo actual de la Biblioteca, la catalogación de fondos bibliográficos se refiere al nivel externo del análisis documental: la descripción bibliográfica del documento y la dotación de puntos de acceso, incluyendo la descripción del contenido interno (indización).

El proceso comienza cuando la unidad de procesos técnicos hace entrega de una obra cualquiera que sea su origen: compras, canje, donaciones, etc. mediante un paquete de distribución y termina cuando el ítem se entrega a la Unidad de circulación y préstamo para ser colocado en la estantería y dispuesto para su consulta.

### 2.2.1 POLITICA DE CATALOGACION:

Las políticas de catalogación que se presentan a continuación tienen como objetivo unificar las tareas de catalogación comunes. Se organizaron solo aquellas que son excepción a las áreas de descripción de las RCAA2 rev. 2002, actualización de 2003, e inmediatamente los campos consecutivos del formato MARC.

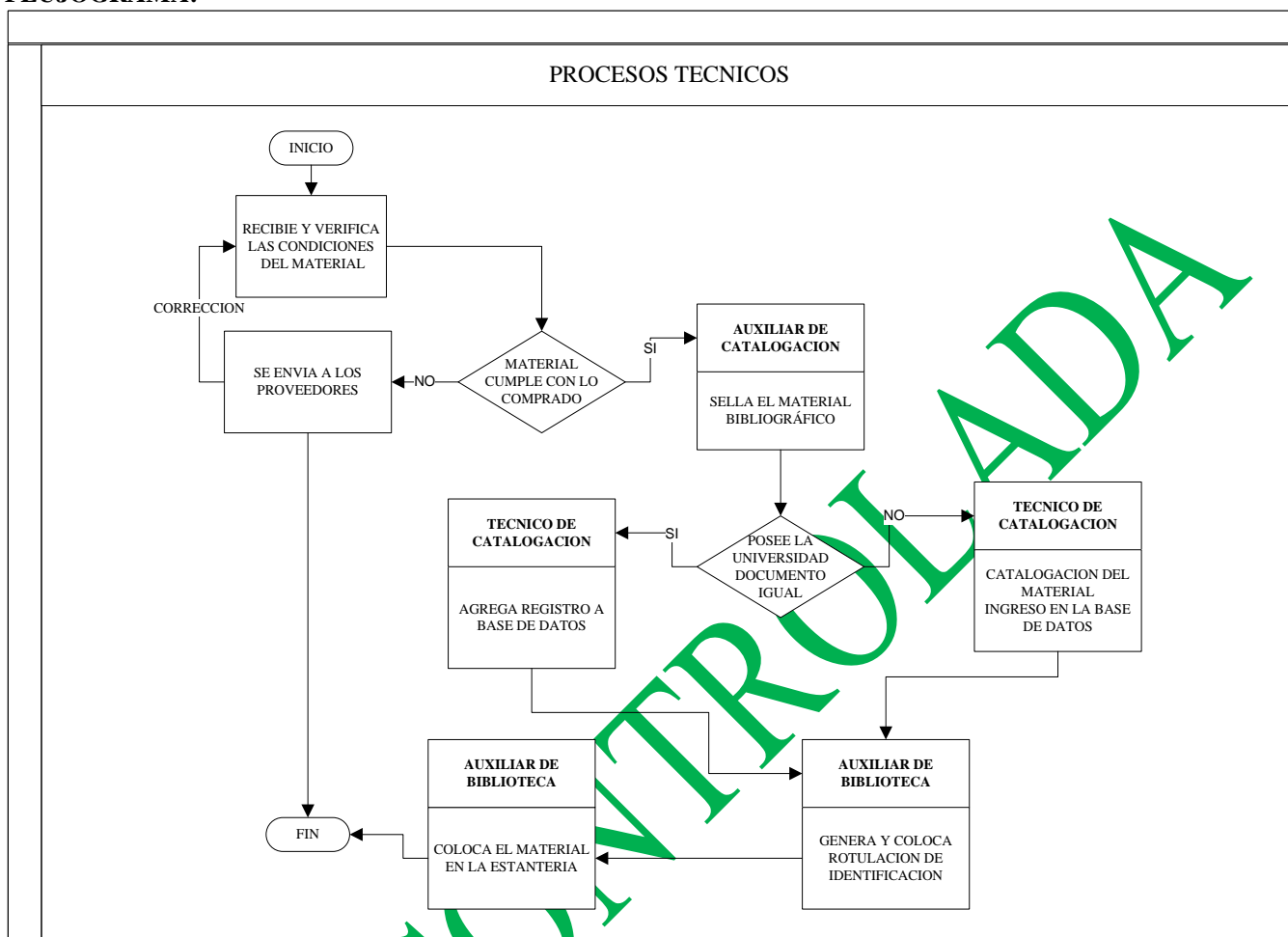
Solo relacionan las áreas de descripción más comunes dentro de un registro bibliográfico, que obedecen a variaciones a las normas estipuladas; por eso debe acudir siempre al manual de catalogación desarrollado para la unidad de procesos técnicos para extender la explicación de cada área.

- 015 (bibliografía nacional)
- 037 (fuente de adquisición)
- 040 (Fuente de catalogación)
- 245 (título y mención de responsabilidad)
- 250 (edición)
- 505 (notas de contenido)
- 650 (encabezamientos de materia)
- 830 (series y colecciones creadas por la biblioteca)

### 2.2.2 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<b>ENTREGA DE MATERIAL:</b> Entrega el material para su catalogación. (material bibliográfica precatalogado)
2	TÉCNICO DE CATALOGACIÓN	<b>REVISIÓN DE PRECATALOGACION</b> Consulta en el catalogo bibliográfico otras existencias. - Nuevo ejemplar de un título ya existente. Agrega ejemplar. - Nueva edición de un título existente. Agrega registro de nueva edición y ejemplares - Nuevo título. Crea registro nuevo y ejemplares.
3	TÉCNICO DE CATALOGACIÓN	<b>CATALOGACION</b> Descripción clasificación y materias. REGISTRO DE CATALOGACION
4	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<b>IMPRESIÓN DE ACCESORIOS</b> Generación de rótulos, y lista de material entregado a circulación y préstamo
5	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<b>TERMINADO FINAL Y ENTREGA</b> Colocación de accesorios, sellos y entrega de material a Circulación y Préstamo.

### 2.2.3 FLUJOGRAMA:

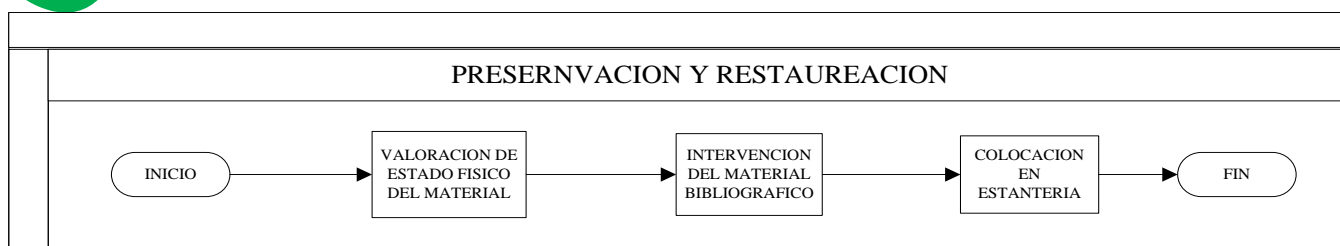


### 2.2.4 PRESERVACIÓN Y RESTAURACIÓN:

#### 2.2.4.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	VALORACION DE ESTADO FISICO DEL MATERIAL Identificación de necesidades de intervención física para garantizar la mejor vejez del material o su descarte si no es recuperable (para el caso de restauración).
2	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	INTERVENCION DEL MATERIAL BIBLIOGRAFICO Forrar, encuadernar, empastar, mantenimiento general. Registro de Preservación y Restauración
3	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	COLOCACION EN ESTANTERIA De acuerdo a la distribución, se coloca en su lugar.

### 2.2.5 FLUJOGRAMA:



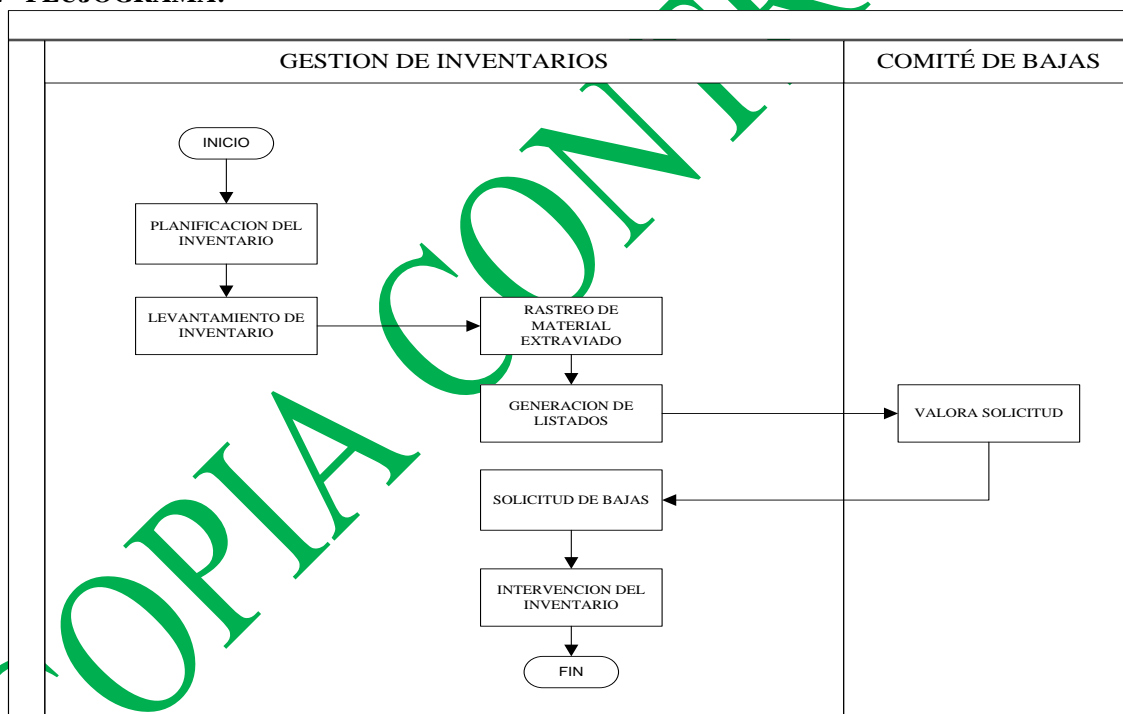
## 2.3 GESTIÓN DE INVENTARIOS:

### 2.3.1 INVENTARIO BIBLIOGRÁFICO

#### 2.3.1.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	COORDINADOR DE PROCESOS TECNICOS	<b>PLANIFICACION DEL INVENTARIO</b> Previsión de recursos y definición de cronograma.
2	PROCESO DE BIBLIOTECA	<b>LEVANTAMIENTO DE INVENTARIO</b> Captura de códigos de barras. Generación de archivo plano
3	COORDINADOR DE PROCESOS TECNICOS	<b>COMPARACION DE INVENTARIO</b> Comparación del inventario físico contra el sistema de información. Genera informe de material bibliográfico extraviado
4	PROCESO DE BIBLIOTECA	<b>RASTREO DE MATERIAL EXTRAVIADO</b> Búsqueda del material extraviado. Actualización del estado de los encontrados (perdida asumida)
5	COORDINADOR DE PROCESOS TECNICOS	<b>GENERACION DE LISTADOS:</b> Perdida asumida Reposición por título diferente. Préstamo muy vencido Expurgo por contradicción de políticas de desarrollo de colecciones.
6	JEFE DE BIBLIOTECA	<b>SOLICITUD DE BAJAS</b> Presenta ante el comité de bajas las listas de material bibliográfico para dar de baja.
7	COMITÉ DE BAJAS	<b>VALORA SOLICITUD</b> El comité de bajas valora contablemente la solicitud y genera acta de descarte.
8	COORDINADOR DE PROCESOS TECNICOS	<b>INTERVENCION DEL INVENTARIO</b> Eliminación en el sistema de información los registros bibliográficos autorizados por el comité de bajas.

#### 2.3.1.2 FLUJOGRAMA:



## 2.3.2 ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO ÁREA DE DESARROLLO DE COLECCIONES AL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO.

### 2.3.2.1 ENTREGA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DEL ÁREA DE DESARROLLO DE COLECCIONES AL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO.

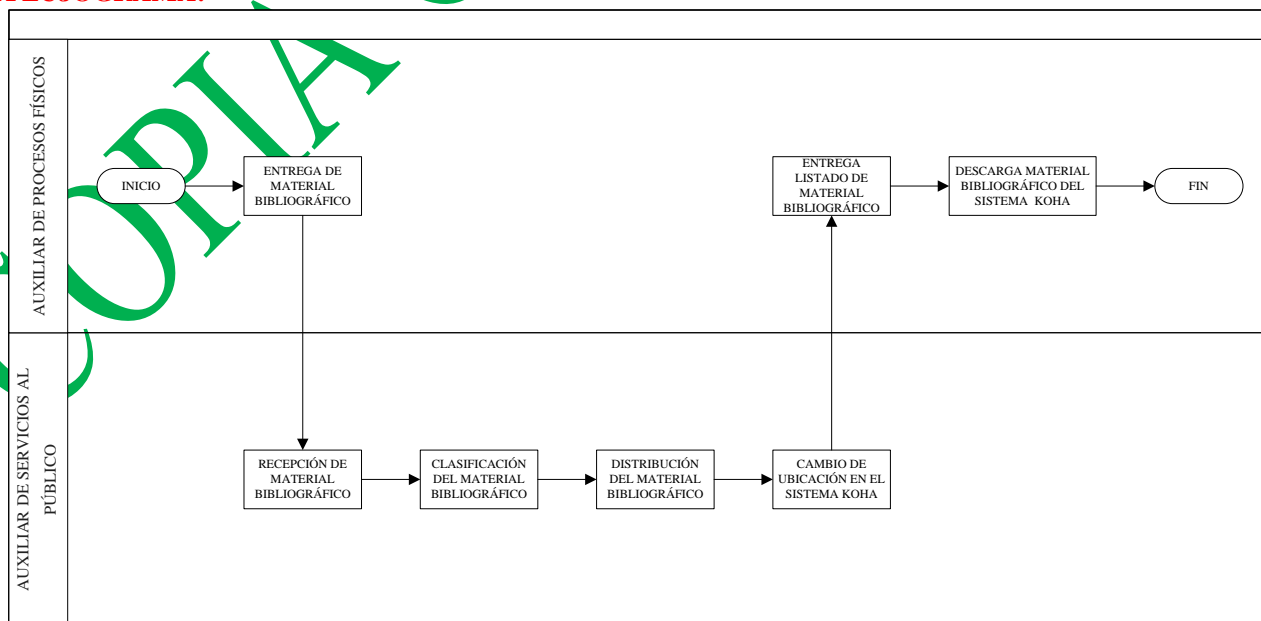
Proceso mediante el cual el área de Desarrollo de Colecciones hace entrega del material bibliográfico catalogado en KOHA al área de Servicios al Público, para ser integrado a las colecciones bibliográficas y quede a disposición de los usuarios.



### 2.3.2.1.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	AUXILIAR DE PROCESOS FÍSICOS	<b>ENTREGA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO:</b> Realiza la entrega del material bibliográfico suministrando la información de título, número topográfico y código de barras, ubicado en la etiqueta en la parte posterior del libro o revista.
2	AUXILIAR DE SERVICIOS AL PÚBLICO	<b>RECEPCIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO:</b> Verifica y confronta con el listado elaborado por el área de Desarrollo de Colecciones para la recepción del material, donde se revisa que los siguientes datos corresponda: Título Número topográfico Código de barras Biblioteca destino Se debe firmar con letra legible la recepción del material bibliográfico.
3	AUXILIAR DE SERVICIOS AL PÚBLICO	<b>CLASIFICACIÓN DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO:</b> Selecciona dentro del material bibliográfico recibido por: Tipo de documento: libros y CD-ROM Biblioteca: Educación, Ingeniería y Central Área del conocimiento de acuerdo con el número topográfico
4	AUXILIAR DE SERVICIOS AL PÚBLICO	<b>DISTRIBUCIÓN DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO:</b> De acuerdo con la clasificación del material, realiza la distribución del material bibliográfico: Ubicación del ítem de acuerdo con el número topográfico. Los libros de la Biblioteca de Educación, se ubican en el casillero asignado en Circulación y Préstamo. Los libros y revistas de la Biblioteca de Ingeniería se ubican en un estante en procesos físicos y son enviados una vez por semana de acuerdo con la cantidad de material.
5	COORDINACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO	<b>CAMBIO DE UBICACIÓN EN EL SISTEMA KOHA</b> Se identifica el material que se colocará en colección de reserva, el que se envía a B. Educación y B. Ingeniería, y se informa a la Coordinación de Desarrollo de Colecciones, cuales son los títulos a los que se les debe realizar el cambio de ubicación en el Sistema KOHA.
6	AUXILIAR DE PROCESOS FÍSICOS	<b>ENTREGA LISTADO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO</b> Después de realizar la entrega del material bibliográfico, firma el listado con el cual se recibió el material, con letra clara y lo entrega a la Coordinación de Desarrollo de Colecciones.
7	AUXILIAR DE DESARROLLO DE COLECCIONES	<b>DESCARGA MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DEL SISTEMA KOHA</b> Descargar de manera global el listado de material bibliográfico del Sistema KOHA del Staff de rotulación.

### 2.3.2.1.2 FLUJOGRAMA:



### 2.3.3 ENTREGA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DEL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO A DESARROLLO DE COLECCIONES.

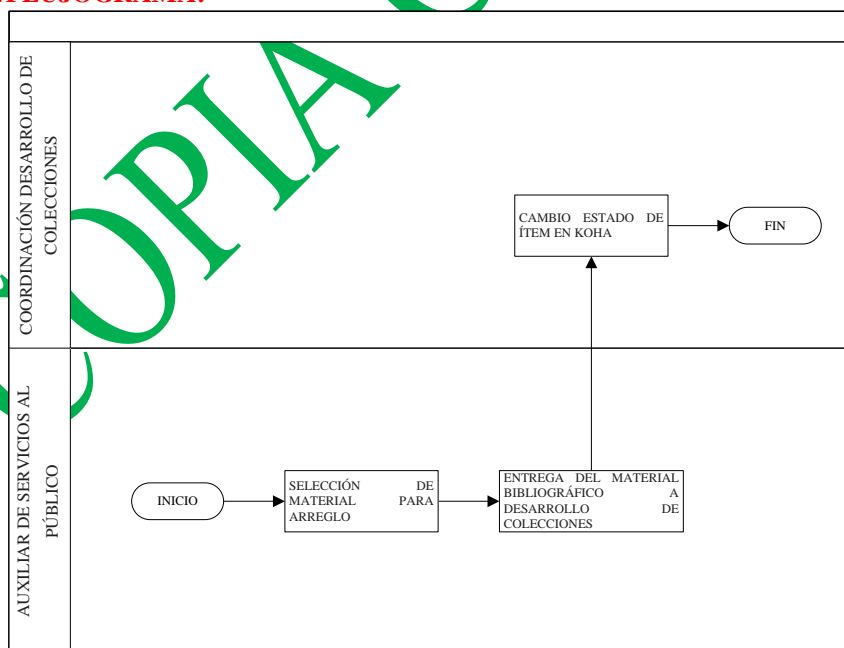
Proceso mediante el cual el área de servicios al público hace entrega del material bibliográfico que requiere se intervenga nuevamente en el área de desarrollo de colecciones por algún aspecto o porque ha sido entregado en reposición por parte de los usuarios de la Biblioteca.

#### 2.3.3.1 ENTREGA PARA INTERVENCIÓN Y/O ARREGLOS

##### 2.3.3.1.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	AUXILIAR DE SERVICIOS AL PÚBLICO	<p><b>SELECCIÓN DE MATERIAL PARA ARREGLO</b> se identifica el material bibliográfico que requiere ser intervenido por las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Material para empaste y /o arreglos</li> <li>● Unificar signatura y/o clave de autor (mismo título con diferentes números topográficos y/o varios registros de un mismo título)</li> <li>● Cambio de ubicación (biblioteca) y/o traslado de colección actual</li> <li>● Evaluación para descarte</li> <li>● Registro con datos incompletos en el sistema</li> <li>● Revisión de códigos de barra</li> </ul>
2	AUXILIAR DE SERVICIOS AL PÚBLICO	<p><b>ENTREGA DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO A DESARROLLO DE COLECCIONES</b> Cuando tiene seleccionado el material elabora acta de remisión de material de Servicios a Desarrollo de colecciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Elabora acta por cada 1 ítem</li> <li>● Selecciona los libros que requieren cambios en el proceso de catalogación y los ubica en el depósito del área de Desarrollo de colecciones.</li> <li>● Selecciona los libros que son para empaste y/o arreglos y los ubica en el área de procesos físicos</li> <li>● Elabora un listado en Excel por cada selección, con los códigos de barras (incluyendo los ceros)</li> <li>● Envía por correo electrónico al coordinador de Desarrollo de Colecciones para que sea cambiado el estado del ítem</li> </ul>
3	COORDINACIÓN DESARROLLO DE COLECCIONES	<p><b>CAMBIO ESTADO DE ÍTEM EN KOHA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Revisa los listados y hace cambio global en el sistema de acuerdo con la selección previa realizada en el área de servicios</li> <li>● Distribuye dentro del grupo de procesos técnicos el material para ser intervenido.</li> </ul>

##### 2.3.3.1.2 FLUJOGRAMA:

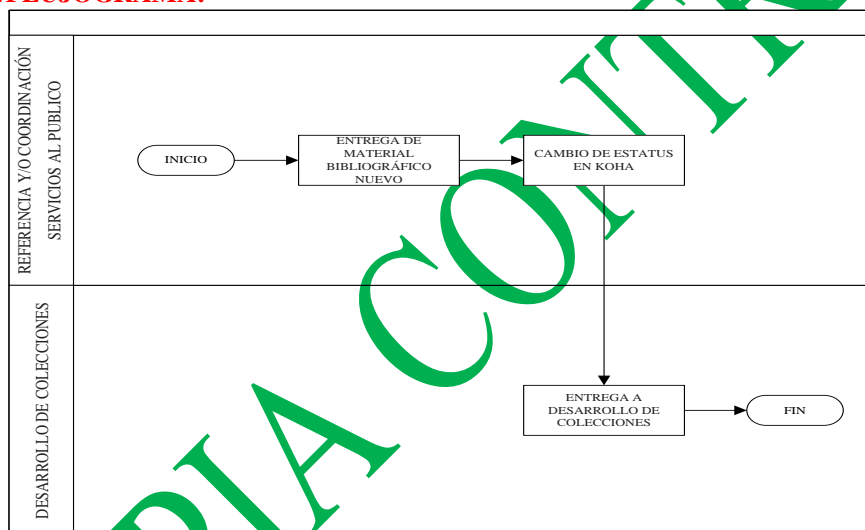


### 2.3.3.2 ENTREGA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO NUEVO

#### 2.3.3.2.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	REFERENCIA Y/O COORDINACIÓN SERVICIOS AL PUBLICO	<p><b>ENTREGA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO NUEVO</b> Son todos los libros nuevos que llegan al área de referencia y coordinación por reposición del mismo título, título diferente o canje de multas por parte de los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El estudiante hace entrega del título perdido o por pago de multa, diligenciando un acta de entrega, esta se adjunta con la factura.</li> </ul>
2	REFERENCIA Y/O COORDINACIÓN SERVICIOS AL PUBLICO	<p><b>CAMBIO DE ESTATUS EN KOHA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se verifica que el título corresponda al cargado en el usuario en KOHA</li> <li>Se hace la descarga del libro de KOHA y se libera la multa</li> <li>Si es el mismo que perdió se hace una devolución normal y se le coloca el mismo código de barras</li> <li>Si es un título diferente se asigna en "estado del ítem" cualquiera de las siguientes opciones: extraviado, pérdida asumida o Repuesto por otro título</li> <li>Se hace la entrega del material bibliográfico al encargado del proceso en Desarrollo de colecciones junto con el acta y la factura.</li> </ul>
3	DESARROLLO DE COLECCIONES	<p><b>ENTREGA A DESARROLLO DE COLECCIONES</b> Todo el material bibliográfico nuevo que ingresa por parte de los usuarios es entregado al área de Desarrollo de colecciones para que realizar el trámite interno y se ingresa al Sistema Bibliográfico KOHA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el título nuevo, verifica que la factura tenga la información requerida y el acta correspondiente esté completamente diligenciada.</li> </ul>

#### 2.3.3.2.2 FLUJOGRAMA:



### 3 SERVICIOS AL USUARIO:

Son los diferentes servicios que provee la biblioteca para facilitar el acceso, consulta y recuperación de la información en diferentes formatos y soportes.

El objetivo:

Proporcionar a la comunidad de la Universidad La Gran Colombia, servicios de información, recursos y fuentes de información para la investigación y el aprendizaje, enfocados a dar respuesta a las necesidades de información de la comunidad académica.

#### 3.1 CIRCULACION Y PRESTAMO:

Servicio mediante el cual se dispone el material bibliográfico que se encuentra en las colecciones de la Biblioteca para la consulta y préstamo al usuario por un tiempo determinado. El servicio está estructurado de la siguiente manera:

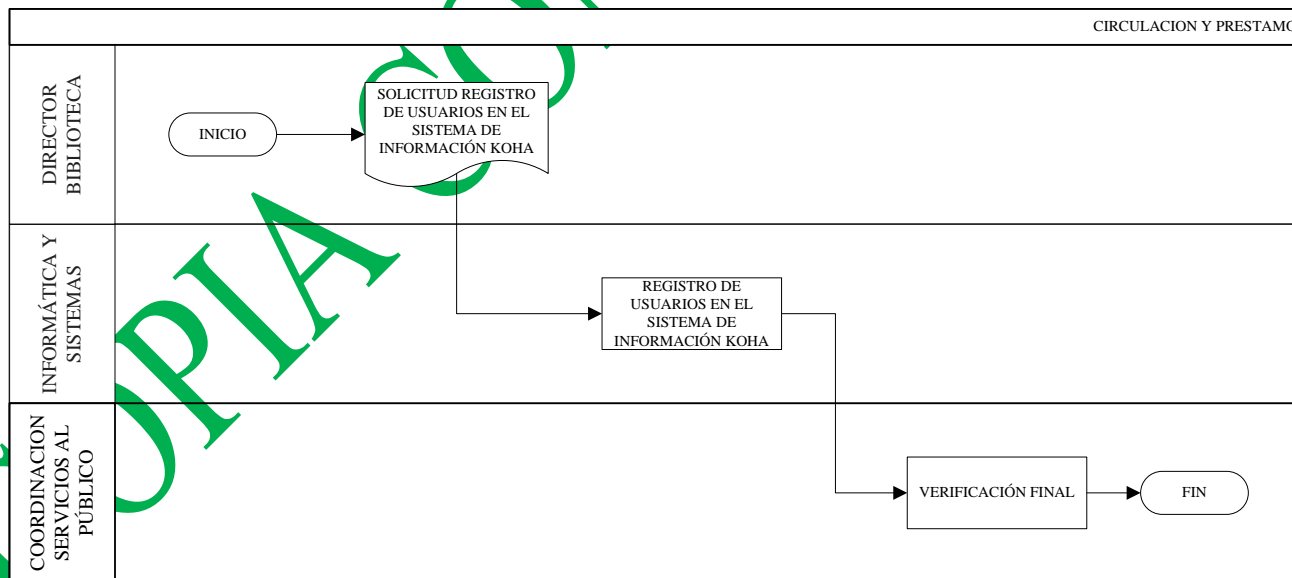
##### 3.1.1 REGISTRO DE USUARIOS AL SISTEMA BIBLIOGRÁFICO:

Proceso mediante el cual se realiza la actualización, modificación y carga de usuarios al sistema de información bibliográfico KOHA. Permite identificar los usuarios del Departamento y a través del sistema de Información Bibliográfica facilitar las transacciones realizadas por los usuarios en el (préstamos, paz y salvos, renovaciones, estadísticas de consultas, reportes específicos y multas).

##### 3.1.1.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	DIRECTOR DE BIBLIOTECA	<b>SOLICITUD REGISTRO DE USUARIOS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN KOHA</b> Solicita al Departamento Sistemas de Información, la carga de los usuarios activos y matriculados con los datos personales e institucionales que nos permitan establecer comunicación con los usuarios.
2	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	<b>REGISTRO DE USUARIOS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN KOHA:</b> Realiza el registro de los usuarios en el sistema de información bibliográfico KOHA, verifica y confronta con la información que actualmente tiene el sistema académico de acuerdo a la vigencia o periodo actual.
3	COORDINACION SERVICIOS AL PÚBLICO	<b>VERIFICACIÓN FINAL:</b> Verifica el correcto funcionamiento de la carga en el servicio mediante el proceso de actualización de datos o modificación de registro de usuarios.

##### 3.1.1.2 FLUJOGRAMA:



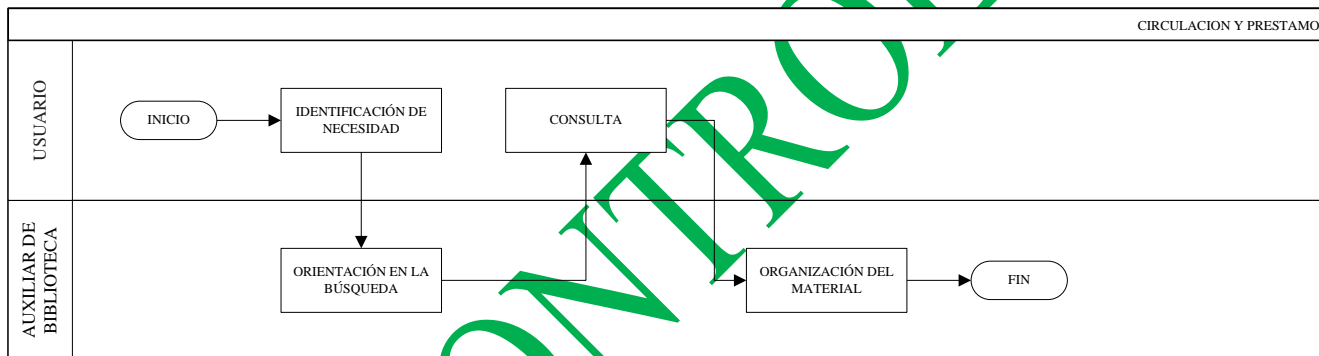
##### 3.1.2 CONSULTA EN SALA:

Proporcionar a la comunidad de la Universidad La Gran Colombia, así como a usuarios externos el préstamo de publicaciones o materiales bibliográficos (audiovisuales, libros, revistas, tesis y periódicos) para consulta en sala.

### 3.1.2.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	USUARIO	<b>IDENTIFICACION DE NECESIDAD:</b> El usuario manifiesta su requerimiento de información. El usuario consulta la información desde el catálogo bibliográfico (sistema de información bibliográfica KOHA). Busca y selecciona el material bibliográfico de su interés. Anota la signatura topográfica del material y solicita orientación para encontrarlo en la colección.
2	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<b>ORIENTACIÓN EN LA BUSQUEDA:</b> - El funcionario orienta y asesora en la búsqueda y recuperación de información en el catalogo y posteriormente orienta la búsqueda del material que el usuario solicita en la colección.  - En caso de no encontrar la información dentro de las colecciones de la Biblioteca se remite al servicio de Referencia.
3	USUARIO	<b>CONSULTA:</b> El usuario consulta en sala el material bibliográfico solicitado. Una vez haya realizado la consulta, el usuario deja sobre la mesa o en el carro transportador de libros el material bibliográfico.
4	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<b>ORGANIZACIÓN DE LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA:</b> Recoge el material bibliográfico consultado y lo registra en el usuario asignado en el sistema de información bibliográfico para llevar control estadístico de uso local. El funcionario ubica nuevamente el material bibliográfico consultado en sala a la colección.

### 3.1.2.2 FLUJOGRAMA:



### 3.1.3 PRESTAMO EXTERNO:

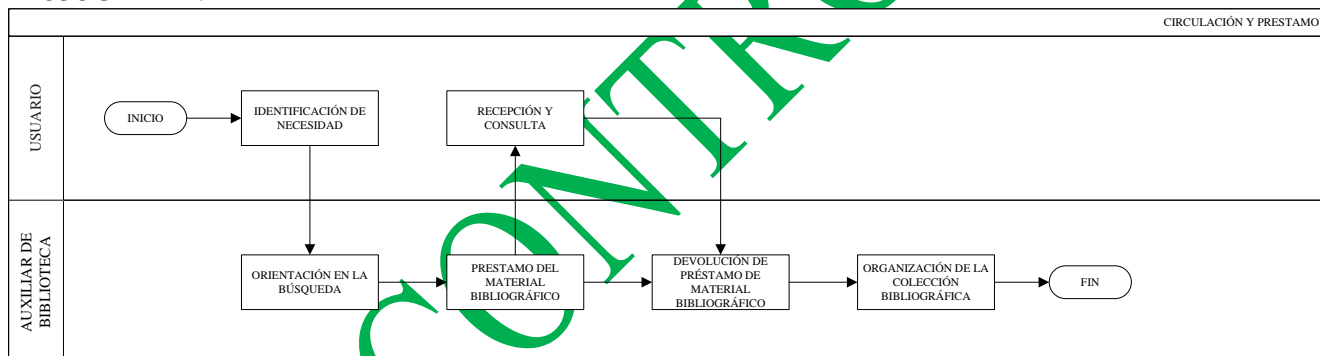
Proporcionar a la comunidad de la Universidad La Gran Colombia y usuario externos con Convenio Interinstitucional, el préstamo externo de material bibliográfico de colección general.

#### 3.1.3.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	USUARIO	<b>IDENTIFICACION DE NECESIDAD:</b> El usuario manifiesta su requerimiento de información. El usuario consulta la información desde el catálogo bibliográfico (sistema de información bibliográfica KOHA). Busca y selecciona el material bibliográfico de su interés. Anota la signatura topográfica del material y solicita orientación para encontrarlo en la colección.
2	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<b>ORIENTACIÓN EN LA BUSQUEDA:</b> - El funcionario orienta y asesora en la búsqueda y recuperación de información en el catalogo y posteriormente orienta la búsqueda del material que el usuario solicita en la colección.  - En caso de no encontrar la información dentro de las colecciones de la Biblioteca se remite al servicio de Referencia.
3	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<b>PRESTAMO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO:</b> - El auxiliar del punto de circulación y préstamo recibe el material solicitado en préstamo e identifica el usuario:  Usuario Grancolombiano: Se solicita el carnet y verifica la vigencia del sticker y estado del usuario en el módulo de circulación y préstamo del sistema de información bibliográfico KOHA (registro, multas, anotaciones).  - El funcionario debe solicitar al usuario verificar el estado físico del material bibliográfico que está llevando, si este presenta algún daño, debe informarlo antes de retirarse de la ventanilla para que el funcionario realice la anotación correspondiente.  - Carga el material bibliográfico, verifica e informa al usuario la fecha de devolución, realiza la impresión del recibo de préstamo, desactiva el sistema de seguridad y lo entrega al usuario.

		<p>Nota: Si el material bibliográfico es de la colección de reserva, referencia y revistas se informa la hora y fecha de devolución y realiza la impresión del recibo de préstamo.</p> <p>Nota: Sí el usuario se encuentra bloqueado (multa y/o sanciones), se le informa de acuerdo con el reglamento de biblioteca vigente, el procedimiento a seguir.</p> <p>- <u>Usuario por convenio interinstitucional</u>: Se solicita la carta de convenio interbibliotecario y carnet vigente de la institución correspondiente; verifica las firmas autorizadas, la información del material bibliográfico contra el préstamo solicitado, los datos del usuario y la cuenta de la institución en el sistema de información bibliográfico KOHA.</p> <p>Nota: Sí la institución se encuentra bloqueada (multa y/o sanciones), se le informa de acuerdo con el reglamento de biblioteca vigente, el procedimiento a seguir.</p>
4	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<p><b>DEVOLUCIÓN DE PRÉSTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO:</b> Recibe el material, (verifica estado físico) realiza el descargue y verifica en el sistema de información el estado del usuario.</p> <p>- Activa el sistema de seguridad del material bibliográfico y lo ubica en el carrito transportador.</p> <p>- Si el material no se encuentra en las condiciones en que se ha prestado, se informa al usuario y se remite a la Coordinación de servicios para analizar el caso.</p>
5	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<p><b>ORGANIZACIÓN DE LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA:</b> El funcionario retira del área de circulación y préstamo el material bibliográfico devuelto y lo ubica nuevamente en la colección</p>

### 3.1.3.2 FLUJOGRAMA:



### 3.1.4 SIARED – SALA DE INVESTIGACION ACADEMICA EN RECURSOS ELECTRONICOS Y DIGITALES:

Servicio orientado a facilitar a la comunidad académica acceso a los recursos electrónicos y digitales a través de diversos dispositivos electrónicos, con el fin de orientar la búsqueda de información contribuyendo a la realización de actividades académicas, de investigación y aprendizaje;

Los servicios son:

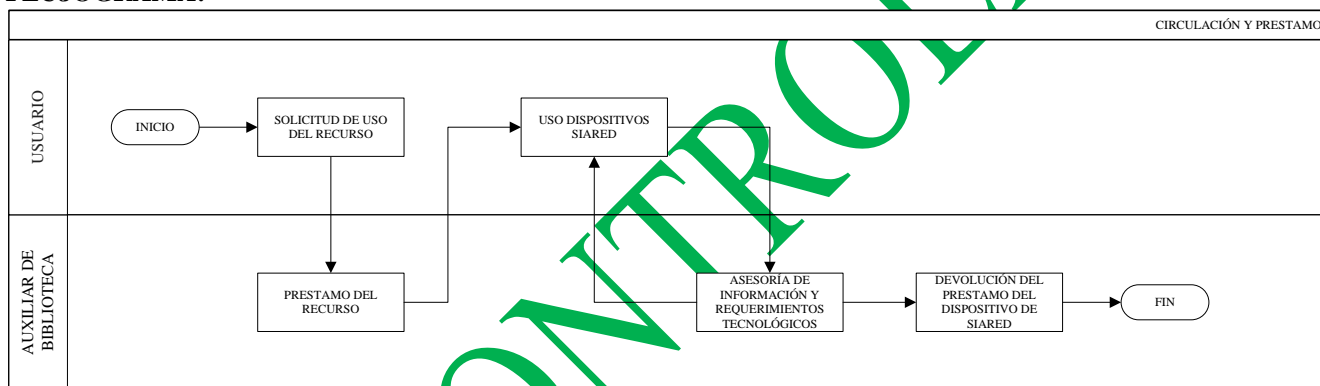
- ✓ Préstamo de dispositivos electrónicos, acceso a PC's, tabletas y computadores portátiles
- ✓ Consulta Web
- ✓ Consulta de materiales multimedia.

### 3.1.4.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	USUARIO	<p><b>SOLICITUD DE USO DEL RECURSO:</b> El usuario solicita en préstamo un dispositivo electrónico, acceso a PC's, tabletas y computadores portátiles en SIARED.</p>
2	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<p><b>PRESTAMO DEL RECURSO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El funcionario de SIARED recibe la solicitud de préstamo, verifica el carné, el sticker vigente y la cuenta del usuario en el sistema de información bibliográfico KOHA (multas, anotaciones, vigencia, datos actualizados).</li> <li>- El funcionario revisará el protocolo de préstamo de los Dispositivos electrónicos, PC's, tabletas y computadores portátiles o materiales multimedia.</li> <li>- El funcionario realiza el préstamo de los dispositivos electrónicos, acceso a PC's, tabletas y computadores</li> </ul>

		portátiles, verificando su estado, asigna el tiempo de préstamo e informa al usuario la hora de terminación.  Nota: Sí el usuario se encuentra bloqueado (multa y/o sanciones), se le informa de acuerdo con el reglamento de biblioteca vigente el procedimiento a seguir y se le permite acceso solo a PC's
3	USUARIO	<b>USO DISPOSITIVOS SIARED:</b> El usuario hace uso de:  Dispositivos electrónicos, acceso a PC's, tabletas y computadores portátiles o materiales multimedia; una vez finalizado el tiempo de préstamo realiza la entrega al funcionario.  Nota: El usuario debe entregar las tabletas y computadores portátiles encendidos para verificar el correcto funcionamiento.
4	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<b>ASESORÍA DE INFORMACIÓN Y REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS:</b> El funcionario recibirá y resolverá solicitudes básicas en asesoría de información y requerimientos tecnológicos.
5	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<b>DEVOLUCIÓN DEL PRESTAMO DEL DISPOSITIVO DE SIARED:</b> El funcionario verifica el estado de los dispositivos electrónicos, PC's, tabletas y computadores portátiles o materiales multimedia; realiza la descarga del préstamo en el sistema de información bibliográfico.  Nota: el funcionario verifica el protocolo para la devolución de los dispositivos electrónicos, acceso a PC's, tabletas y computadores portátiles.

### 3.1.4.2 FLUJOGRAMA:



### 3.1.5 RECAUDO:

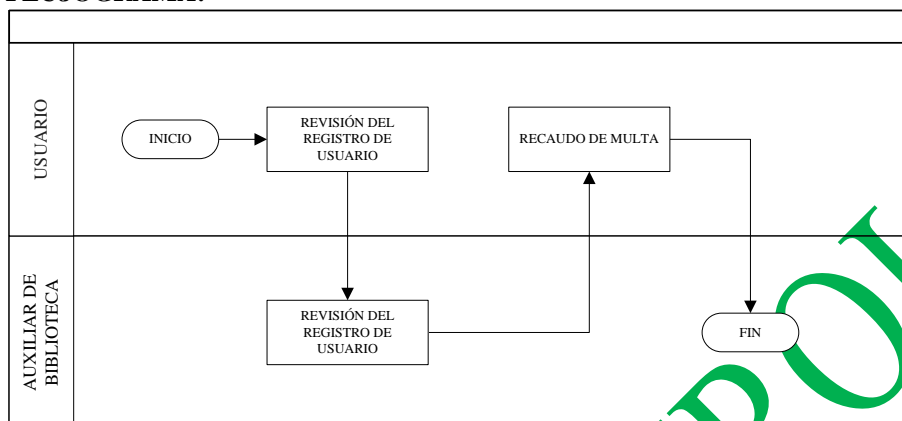
Proceso mediante el cual se realiza el cobro de multa a los usuarios del Departamento, por retraso en la devolución del material bibliográfico, pérdida o daño de los mismos y otros elementos, conforme al valor estipulado anualmente por las directivas de la Universidad (Resolución vigente), el cual es determinado en el sistema de información bibliográfico.

#### 3.1.5.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	USUARIO	<b>REVISIÓN DEL REGISTRO DE USUARIO:</b> El usuario revisa su estado de cuenta en el software del sistema de información bibliográfico Koha, ingresando con su usuario y contraseña.  El usuario se acerca a circulación y préstamo para solicitar información acerca de su estado de cuenta en Biblioteca.  <i>Nota: las sanciones generadas corresponden a:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida del material bibliográfico</li> <li>• Por la mora en la devolución de un préstamo.</li> </ul>
2	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<b>REVISIÓN DEL REGISTRO DE USUARIO:</b> El funcionario de circulación y préstamo recibe la solicitud, verifica la cuenta del usuario en el sistema de información bibliográfico KOHA (multas, anotaciones, datos actualizados).  Identifica la causa por la que se genera la sanción: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si es por la mora en devolución de un libro le informa los datos del material (título, autor, fecha de solicitud y fecha de vencimiento).</li> <li>- <u>Si el usuario indica que realizó la devolución, el funcionario se dirige a realizar la búsqueda del material reportado en las colecciones y lo remite a coordinación y/o referencia.</u></li> <li>- Si el usuario indica pérdida del mismo, le informa el procedimiento, registra el reporte de pérdida en la cuenta del usuario y lo remite a coordinación y/o referencia.</li> </ul>

		<p>El funcionario informa el valor de la multa, el concepto y procede a realizar la transacción en el sistema de información bibliográfico KOHA, la recepción del dinero y el recibo de recaudo.</p> <p align="center">- Registra en KOHA el número del recibo y las iniciales del funcionario que realiza dicha transacción.</p> <p>El funcionario entrega copia del recibo de recaudo al usuario e informa que se encuentra a paz y salvo en Biblioteca por la transacción.</p>
3	USUARIO	<p><b>RECAUDO DE MULTA:</b> El usuario realiza el pago, firma el recibo de recaudo y recibe copia del mismo.</p>

### 3.1.5.2 FLUJOGRAMA:



### 3.1.6 CONDONACIÓN DE MULTAS:

Con el fin de establecer el procedimiento para la condonación de multas se define:

- Realizar condonación del 100% de la multa en los siguientes casos:
  - Bajo una calamidad, incapacidad médica que tenga cobertura en el periodo en el que se generó la multa.
  - Por reposición de material perdido dentro del tiempo de plazo establecido por el Departamento de Biblioteca.
  - Por cualquier novedad que afecte directamente con el funcionamiento del Departamento de Biblioteca.
- Realizar acuerdos de pago según lo establecido en la resolución vigente para el manejo de deudores Biblioteca.
- Los demás que la Dirección del Departamento de Biblioteca considere.

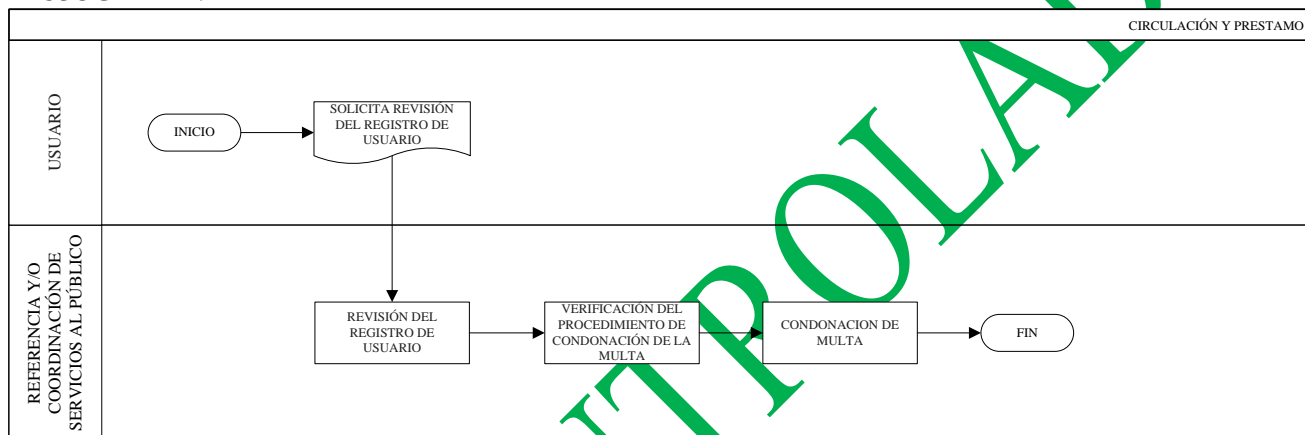
#### 3.1.6.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	USUARIO	<p><b>SOLICITA REVISIÓN DEL REGISTRO DE USUARIO:</b> El usuario se acerca o se comunica vía telefónica o correo a Coordinación y/o referencia para solicitar información acerca de su estado en Biblioteca y las opciones que tiene para realizar el pago de la multa que adeuda.</p>
2	REFERENCIA Y/O COORDINACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO	<p><b>REVISIÓN DEL REGISTRO DE USUARIO:</b> La Coordinación y/o el referencista reciben la solicitud, verifica la cuenta del usuario en el sistema de información bibliográfico KOHA (multas, anotaciones, datos actualizados).</p> <p>Identifica la causa por la que se genera la sanción: - Pérdida del material bibliográfico - Mora en la devolución del préstamo.</p> <p>Informa al usuario sobre el valor de la multa y el procedimiento a seguir de manera verbal, vía telefónica y/o por correo electrónico.</p> <p>Nota: Se valida si el usuario cumple con los lineamientos y políticas para continuar con el proceso de condonación de la multa.</p>
3	REFERENCIA Y/O COORDINACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO	<p><b>VERIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONDONACIÓN DE LA MULTA:</b> Para la condonación de las multas se revisa el caso y se confronta con la Resolución vigente y de acuerdo a ella para continuar con el proceso.</p>



	<b>PÚBLICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En los casos de reposición y o canje de multa por libro se informaran:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Plazos de entrega.</li> <li>o Remisión de factura original y legal.</li> <li>o Acta de reposición de legalización de la entrega.</li> <li>o Procedimiento de pago y solución dentro del registro del sistema de información bibliográfico.</li> </ul> </li> </ul> <p>Nota: El acuerdo realizado deberá registrarse como una nota en la cuenta del usuario en el sistema de información bibliográfico KOHA.</p>
4	<b>REFERENCIA Y/O COORDINACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO</b>	<p><b>CONDONACION DE MULTA:</b> El procedimiento a seguir correspondiente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realiza la condonación parcial o total de la multa.</li> <li>- Registra en el archivo electrónico vigente de "tramite de multas" el proceso realizado.</li> </ul>

### 3.1.6.2 FLUJOGRAMA:



### 3.1.7 REPOSICIÓN DE LIBROS:

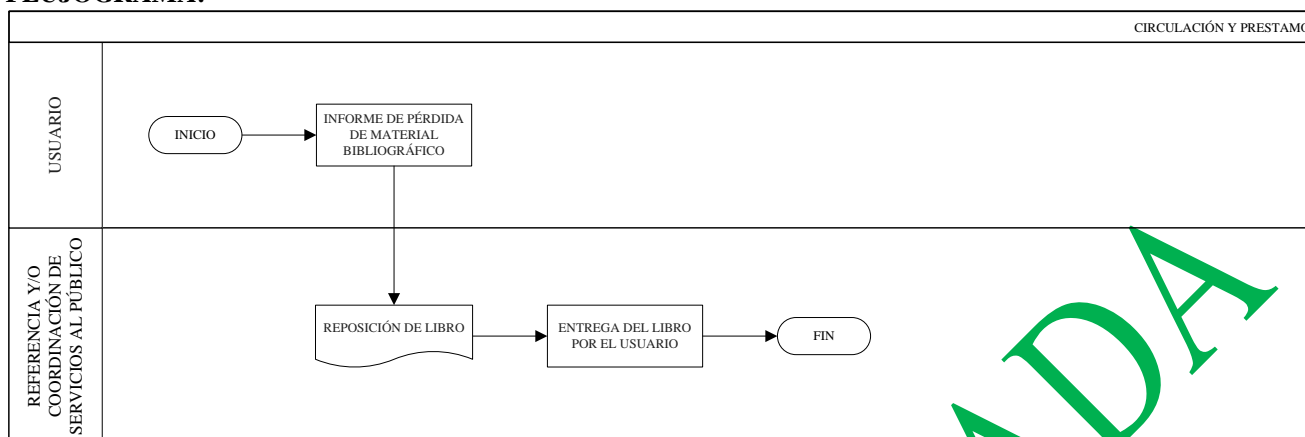
Proceso mediante el cual un usuario reemplaza el material bibliográfico que haya dañado, deteriorado o perdido, con el propósito de recuperar los activos de la Biblioteca.

Para los casos en que un usuario realiza reposición (ver Reglamento de Biblioteca - Título VI: Pérdida, deterioro, daño y mutilación de materiales).

#### 3.1.7.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	USUARIO	<p><b>INFORME DE PÉRDIDA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO:</b> El usuario reporta al área de Circulación y préstamo y/o referencia la pérdida del material bibliográfico cargado en su cuenta.</p>
2	REFERENCIA Y/O COORDINACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO	<p><b>REPOSICIÓN DE LIBRO:</b> Se verifican los datos bibliográficos (título, autor, edición, editorial) del material que tiene cargado en la cuenta el usuario. Se informa el procedimiento establecido por el Departamento de Biblioteca y/o se envía través del correo electrónico.</p>
3	REFERENCIA Y/O COORDINACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO	<p><b>ENTREGA DEL LIBRO POR EL USUARIO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Se diligencia el acta entrega de reposición del material bibliográfico (ver anexo 1).</li> <li>b) Se verifica las condiciones establecidas en el Reglamento de Biblioteca.</li> <li>c) Se coloca en las observaciones la información correspondiente a: Librería, número de factura, valor neto de la compra por material.</li> <li>d) Se realiza el procedimiento descrito en el Instructivo Directrices para la entrega y recepción con el material en el área de Servicio</li> </ol> <p>Nota: Se debe escribir el código de barras anterior.</p>

### 3.1.7.2 FLUJOGRAMA:



### 3.1.8 PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO USUARIOS INTERNOS:

**Objetivo:**

Proporcionar a la comunidad de la universidad la Gran Colombia la consulta y /o el préstamo de material bibliográfico de otras entidades o instituciones para el apoyo de su actividad académica y/o cultural mediante un convenio interinstitucional.

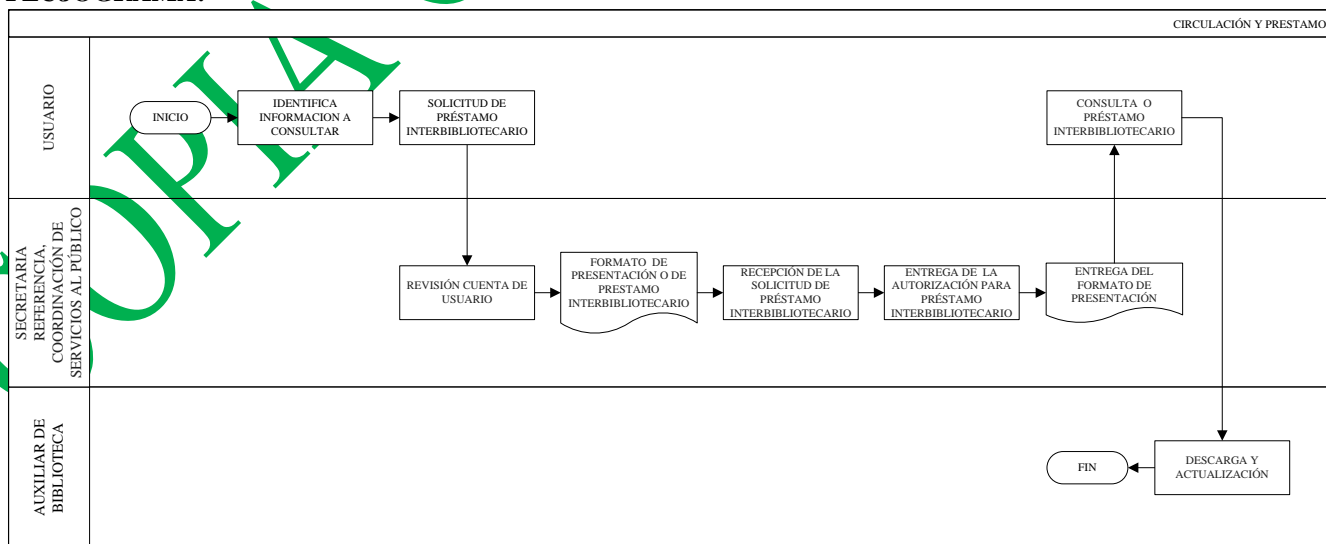
Todos los usuarios del Departamento de Biblioteca de la Universidad la Gran Colombia, deben comprometerse a respetar y acatar las políticas del servicio establecidas a través del Convenio interbibliotecario y conforme a lo definido en el Reglamento de la Biblioteca.

#### 3.1.8.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	USUARIO	<p><b>IDENTIFICA INFORMACION A CONSULTAR:</b> El usuario determina su necesidad de información y la ubicación de la misma, realizando previa búsqueda en los catálogos bibliográficos de las diferentes instituciones con la cual, la universidad La Gran Colombia posea convenio vigente.</p> <p>El motivo de consulta es:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Préstamo de material bibliográfico.</li> <li>Consulta del material en las instalaciones de la institución del convenio.</li> </ol>
2	USUARIO	<p><b>SOLICITUD DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO:</b> El usuario realiza la solicitud del préstamo a través de los siguientes medios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Directamente en la Secretaria del Departamento de Biblioteca, en Referencia y/o Coordinación de Servicios.</li> <li>A través del sitio Web de la Biblioteca <a href="https://goo.gl/UzEkGV">https://goo.gl/UzEkGV</a> o en el correo <a href="mailto:bibliotecaservicios@ugc.edu.co">bibliotecaservicios@ugc.edu.co</a></li> <li>En el Sistema KOHA, registrando la solicitud en su cuenta de usuario.</li> </ol> <p>Para realizar la solicitud, el usuario debe suministrar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Título</li> <li>Autor</li> <li>Número topográfico</li> <li>Institución prestamista</li> </ul> <p><i>Nota: se pueden solicitar en préstamo hasta tres (3) libros en interbibliotecario por usuario.</i></p>
3	SECRETARIA, REFERENCIA, COORDINACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO	<p><b>REVISIÓN CUENTA DE USUARIO:</b> Se verifica que el carné disponga de los sticker correspondientes al semestre en curso y que la cuenta del usuario en Biblioteca este actualizada y a paz y salvo por todo concepto.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Si se requiere actualizar los stickers se le informa al usuario el procedimiento.</li> <li>Si el usuario no tiene la cuenta actualizada, se realiza el procedimiento (fotografía y datos personales).</li> </ol>

4	SECRETARIA REFERENCIA, COORDINACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO	<p><b>FORMATO DE PRESENTACIÓN O DE PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO:</b> Se elabora el formato de acuerdo a la solicitud:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Formato de presentación: se realiza cuando el usuario va a consultar algún tema de investigación en las instalaciones de la institución del convenio.</li> <li>Formato de préstamo interbibliotecario: cuando el usuario desea retirar en calidad de préstamo, el material bibliográfico (debe incluir los datos completos del usuario y del material bibliográfico que se va a retirar).</li> </ol> <p><i>Nota: Los formatos deben tener las firmas autorizadas en los convenios para su convalidación.</i></p>
5	SECRETARIA REFERENCIA, COORDINACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO	<p><b>RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO:</b> Se verifica la disponibilidad del material bibliográfico en el catálogo de la Institución prestamista.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se diligencia formato de solicitud de préstamo interbibliotecario, asignando la fecha de vencimiento por diez (10) días y se registra las firmas correspondientes (firma del responsable).</li> <li>Se generan un archivo en PDF para enviar al usuario a través de email y se archiva el documento electrónico para seguimiento y control de la solicitud de préstamo.</li> </ol> <p><i>Nota: Si la carta es de préstamo interbibliotecario se carga en la cuenta del usuario la solicitud presentada.</i></p>
6	SECRETARIA REFERENCIA, COORDINACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO	<p><b>ENTREGA DE LA AUTORIZACIÓN PARA PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO:</b> Se revisa en el Sistema KOHA la disponibilidad del PIB y se carga a la cuenta del usuario con fecha de vencimiento.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se registra en una nota en la cuenta del usuario la información del material bibliográfico, la institución prestamista y la fecha de vencimiento.</li> <li>Se solicita confirmación de recibido del usuario (Nombres y apellidos completos).</li> </ol> <p><i>Nota: Se informa al usuario que una vez realice la devolución del material bibliográfico en la institución prestamista, debe acercarse y traer la carta con el sello de devolución y entregarla a Referencia y/o Coordinación, para descargar el préstamo.</i></p>
7	SECRETARIA REFERENCIA, COORDINACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO	<p><b>ENTREGA DEL FORMATO DE PRESENTACIÓN:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se entrega el formato de presentación al estudiante con un tiempo de 15 días para consultar.</li> <li>Se generan un archivo en PDF para enviar al usuario a través de email y se archiva el documento electrónico para seguimiento y control de la solicitud de préstamo.</li> <li>Se expiden autorizaciones a 3 diferentes universidades por usuario</li> </ol>
8	USUARIO	<p><b>CONSULTA O PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO:</b> El usuario realiza la consulta respectiva y entrega el material bibliográfico de acuerdo a las políticas de préstamo de cada institución.</p> <p>En el caso de Interbibliotecario, la institución prestante certifica (sello) en la carta, el préstamo y/o de consulta y el sello o firma de devolución del material prestado, para ser remitida a la biblioteca de la universidad UGC</p>
9	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<p><b>DESCARGA Y ACTUALIZACIÓN:</b> Recibe y verifica que la carta de préstamo tenga el sello de devolución del a Institución prestamista.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Descargar el PIB y borra la nota del préstamo devuelto, de la cuenta del usuario en el Sistema KOHA.</li> <li>Registra nombre y apellido claro y fecha, en la copia del formato devuelto y entrega a Referencia para ser archivado.</li> </ol>

### 3.1.8.2 FLUJOGRAMA:



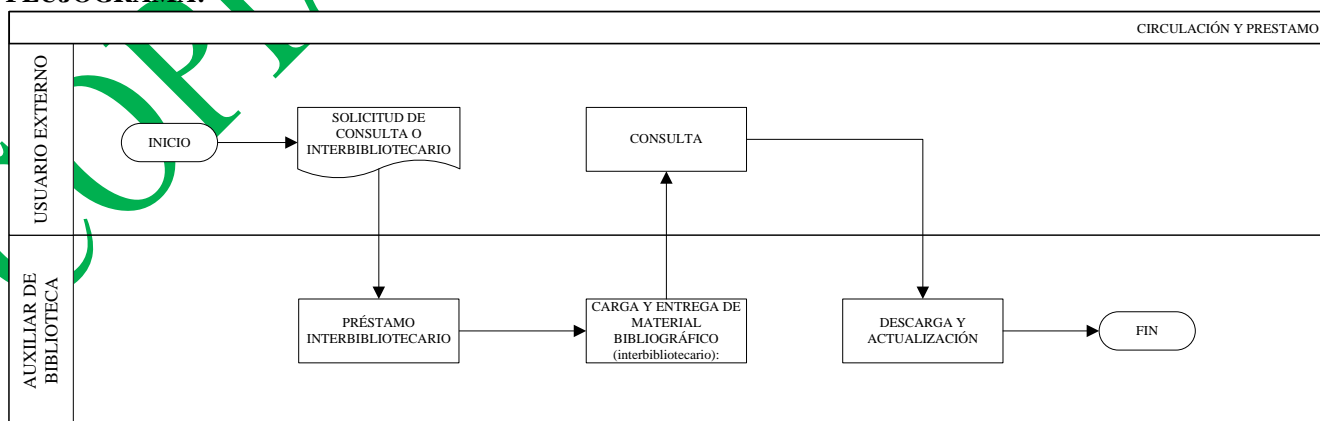
### 3.1.9 PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO USUARIOS EXTERNOS:

Objetivo: Proporcionar a los usuarios pertenecientes a las universidades que tienen convenio vigente con la biblioteca, el préstamo interbibliotecario para la consulta externa del acervo bibliográfico.

#### 3.1.9.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	USUARIO EXTERNO	<b>SOLICITUD DE CONSULTA O INTERBIBLIOTECARIO:</b> El usuario externo se acerca al área de Circulación de las sedes de la biblioteca UGC y solicita el préstamo de material bibliográfico o permiso de consulta. a) Presenta 2 copias del formato de solicitud de convenio b) Presenta carné vigente de la institución a la que pertenece
2	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<b>PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO:</b> El auxiliar de circulación receptiona el formato de convenio revisando si está actualizado y vigente. Compara las firmas autorizadas y los datos del material bibliográfico solicitado.  <i>Nota: Los formatos deben tener las firmas autorizadas en los convenios para su convalidación. El préstamo interbibliotecario se carga en la cuenta de la universidad correspondiente. Dado paso al flujo documental:</i>  Original: archivo de biblioteca Copia 1: usuario destinatario
3	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<b>CARGA Y ENTREGA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (interbibliotecario):</b> Ingresa al sistema de información (módulo de circulación y préstamo koha) y busca la Institución solicitante a quien se le cargara el material bibliográfico.  a) Carga el material bibliográfico solicitado en el interbibliotecario (8 días) b) Verifica la fecha de devolución del material bibliográfico prestado y lo registra en las dos (2) copias del formato de interbibliotecario, diligencia los campos correspondientes a la biblioteca prestamista UGC • Nombre del funcionario autorizado • Fecha de préstamo • Fecha de devolución • Sello de la Biblioteca UGC c) Entrega al usuario externo una copia del formato de interbibliotecario que presentó y la tirilla del préstamo realizado. d) Realiza una nota en la cuenta de la institución solicitante con: • Nombre del usuario solicitante, número de identificación, Título, autor y código de barras del material bibliográfico prestado.
4	USUARIO EXTERNO	<b>CONSULTA:</b> El usuario realiza la consulta respectiva de acuerdo con los días estipulados en el convenio y entrega el material bibliográfico en el tiempo acordado a partir del día del préstamo. Al no realizar la devolución en el tiempo estipulado, se realizará sanción a la universidad de acuerdo con lo establecido en el convenio.
5	AUXILIAR DE BIBLIOTECA	<b>DESCARGA Y ACTUALIZACIÓN:</b> Recibe el material bibliográfico consultado y el formato de préstamo interbibliotecario que se le entrego al usuario. e) Verifica la fecha y la nota del sistema Koha, que corresponda el material prestado y el usuario y la borra del sistema f) Descarga el material bibliográfico del sistema Koha g) Firma y registra la fecha de devolución en el formato del usuario y entrega nuevamente.

#### 3.1.9.2 FLUJOGRAMA:



### 3.2 REFERENCIA.

La Referencia es un servicio especializado, orientado a asesorar a los usuarios en la búsqueda y recuperación de información en diversas fuentes, con el propósito de satisfacer las necesidades de información, así como formar en el uso de recursos en diferentes formatos (físicos y electrónicos), mediante mecanismos que permitan fortalecer las competencias y estrategias utilizadas para la obtención de información. Se fundamenta en diferentes actividades:

1. Asesoría personalizada y orientación
2. Búsqueda especializada de información.
3. Elaboración de bibliografías.
4. Diseminación Selectiva de Información.
5. Conmutación Bibliográfica.

#### 3.2.1 ASESORIA PERSONALIZADA Y ESPECIALIZADA

Servicio que apoya al usuario en el acceso a diversos recursos físicos y electrónicos (suscritos y libres) y en el uso de estrategias para la búsqueda y recuperación de información en un tema específico utilizando fuentes primarias y secundarias.

##### ASESORÍA PERSONALIZADA Y ORIENTACIÓN:

- Atender la solicitud verbal o virtual (chat o correo electrónico) del usuario
- Indagar sobre la necesidad de información que tiene el usuario
- Definir estrategias de búsqueda de acuerdo al tema principal y los temas relacionados.
- Revisar las fuentes de información de la biblioteca y sus convenios pertinentes al requerimiento.
- Remitir al usuario a la fuente en la cual puede encontrar la información que requiere.

Nota: La referencia virtual se atiende en los horarios de atención establecidos y a través de los mecanismos de comunicación (asincrónica o sincrónica) dispuestos por el Departamento de Biblioteca.

##### RESULTADO FINAL ASESORÍA:

- El usuario verifica la información dada por el funcionario frente a su requerimiento.
- El funcionario le entrega al usuario la evaluación de la calidad del servicio prestado y la información suministrada.

Nota: Sí la atención del usuario es virtual, se registra en la matriz del servicio, junto con la información suministrada.

#### 3.2.1.1 BÚSQUEDA ESPECIALIZADA DE INFORMACIÓN

Es el proceso mediante el cual se estructuran diferentes estrategias para realizar la recuperación de información especializada, sobre los recursos impresos y electrónicos con los que cuenta la Biblioteca. El suministro de información se realiza a través listas de referencias, reseñas de bibliográficas, documentos (artículos, capítulos de libros, etc.).

#### 3.2.1.2 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	USUARIO	<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN:</b> Diligenciar el formulario de solicitud de información con los siguientes ítems: a) Datos personales: nombres, apellidos, código, facultad, correo electrónico b) Tema principal y temas relacionados. c) Tiempo cronológico (rango de fechas). d) Cobertura (espacio geográfico). e) Idioma. f) Formato en el que el usuario prefiere recibir la información, por e-mail, en medio magnético, impresa, entre otros. g) Tiempo disponible para la entrega de la información.
2	REFERENCISTA	<b>RECEPCIÓN Y BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN:</b> - Definir los contenidos del tema principal y los temas relacionados. - Revisar las fuentes de información de la biblioteca y sus convenios - Realizar la selección de los contenidos que cumplen las condiciones de la solicitud de búsqueda de información. - Realiza el compendio de las fuentes, las organiza por tipo de material y cronológico la información recuperada
3	REFERENCISTA	<b>ENTREGA DE REFERENCIA:</b> - El funcionario realiza el envío de los documentos y/o bibliografía resultado del proceso de búsqueda de información. - De acuerdo con el medio de entrega, el referencista suministra al usuario la evaluación de la calidad del servicio prestado.

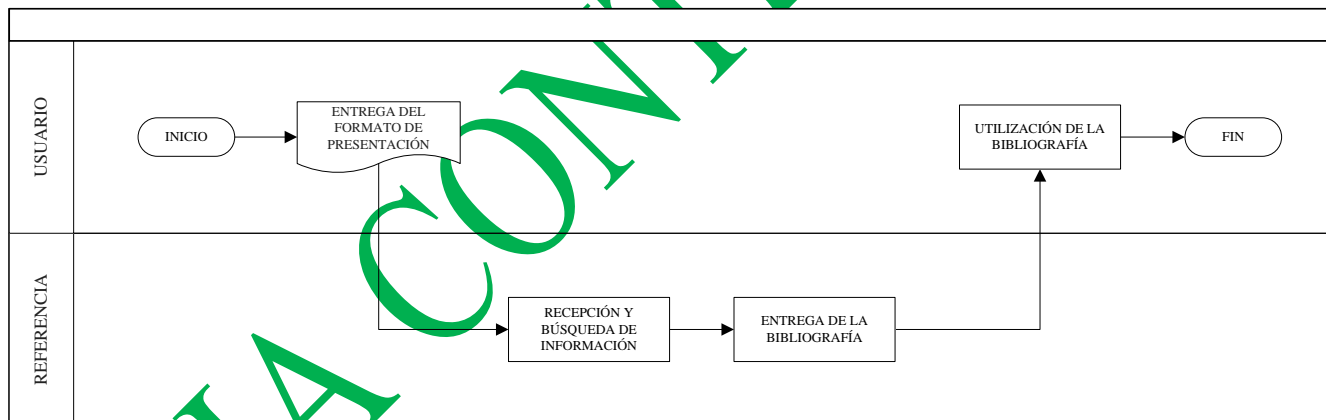
### 3.2.1.3 ELABORACIÓN DE BIBLIOGRAFÍAS

Es un servicio especializado que proporciona a la comunidad de la Universidad La Gran Colombia, listas de referencias de diferentes recursos de información en un tema específico, los cuales son recopilados y organizados de manera cronológica, con el propósito de apoyar la investigación y las actividades académicas.

#### 3.2.1.4 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	USUARIO	<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN:</b> Diligencia el formulario de solicitud de elaboración de bibliografía, con los siguientes datos: a) Datos personales: nombres, apellidos, código, facultad, correo electrónico b) Tema principal y temas relacionados. c) Tiempo cronológico (rango de fechas). d) Cobertura (espacio geográfico). e) Idioma. f) Tipo de material bibliográfico (libros, artículos, trabajos de grado, etc.). g) Formato en el que el usuario prefiere recibir la información, por e-mail, en medio magnético, impresa, entre otros. h) Tiempo disponible para la entrega de la información.
2	REFERENCISTA	<b>RECEPCIÓN Y BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN:</b> - El Referencista realiza la búsqueda acerca de la temática en las fuentes especializadas de información. - Realizar la selección de los contenidos que cumplen las condiciones de la solicitud de búsqueda de información para la elaboración de bibliografía. - Realiza el compendio de las fuentes, las organiza por tipo de material y cronológico la información recuperada en una lista de referencias bibliográficas, de acuerdo con la norma bibliográfica solicitada (APA, ICONTEC).
3	REFERENCISTA	<b>ENTREGA DE LA BIBLIOGRAFÍA:</b> - El funcionario realiza el envío del listado de referencias bibliográficas. - De acuerdo con el medio de entrega, el referencista suministra al usuario la evaluación de la calidad del servicio prestado.

#### 3.2.1.5 FLUJOGRAMA:



### 3.2.2 DISEMINACIÓN SELECTIVA DE INFORMACIÓN (DIS)

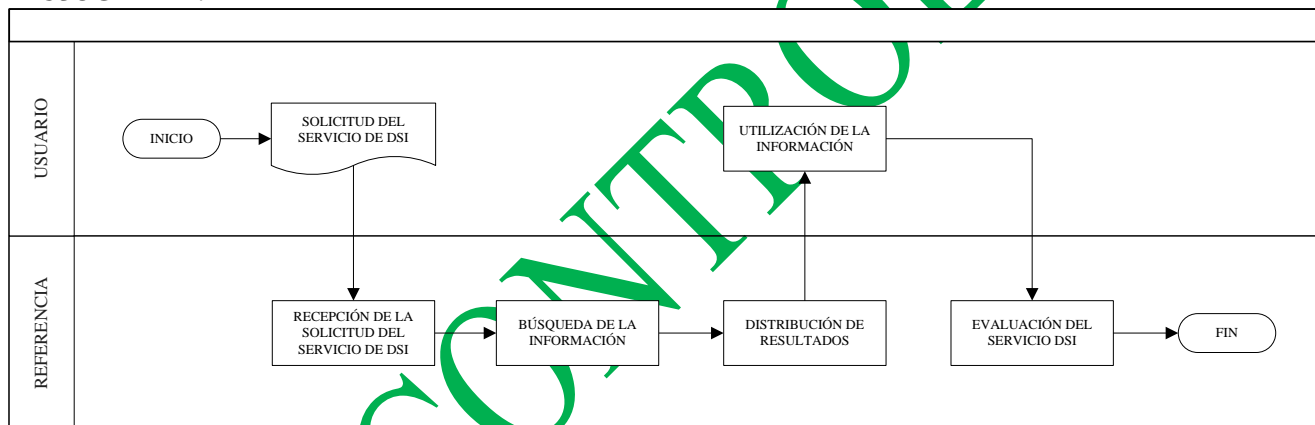
Servicio de información personalizado, mediante el cual se suministra información por temáticas a cada usuario o un grupo determinado y de acuerdo con los intereses de información. La información que se notifica a través del servicio de disseminación selectiva de información corresponde a referencias bibliográficas, novedades, noticias de actualidad, artículos, etc., que provienen de los recursos electrónicos o bibliográficos y que se presenta como complemento de los servicios que ofrece el Departamento de Biblioteca.

#### 3.2.2.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	USUARIO	<b>SOLICITUD DEL SERVICIO DE DSI:</b> Diligencia el formulario de inscripción en línea con los siguientes datos: a) Nombres y apellidos. b) Correo electrónico. c) Profesión. d) Programa académico / Dependencia. e) Tema principal y temas relacionados. f) Idioma.

		g) Formato en el que el usuario prefiere recibir la información, por e-mail, en medio magnético, impresa, entre otros. h) Tiempo disponible para la recepción de la información.
2	REFERENCISTA	<b>RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO DE DSI:</b> El Referencista recibe la solicitud a través del formulario e identifica los datos del usuario para crear el perfil y clasificarlo en la lista de interés, así mismo verifica los aspectos relevantes de la solicitud de información.
3	REFERENCISTA	<b>BUSQUEDA DE LA INFORMACION:</b> La búsqueda y recuperación de la información se realiza periódicamente, en forma manual o automatizada según sea el caso y la con información disponible en los recursos bibliográficos, hemerográficos o electrónicos (catálogo bibliográfico, tablas de contenidos de revistas o libros, citas bibliográficas completas o con resumen); conforme a la complejidad de los temas se hace uso de las Bases de datos suscritas o de recursos externos.  Nota: todos los recursos obtenidos serán almacenados en un banco de información.
4	REFERENCISTA	<b>DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS:</b> Se envían listas a través del correo electrónico a perfiles que comparten intereses comunes. De acuerdo con el medio de entrega, el Referencista suministra al usuario la evaluación de la calidad del servicio prestado.
5	USUARIO	<b>UTILIZACION DE LA INFORMACION:</b> Evalúa los resultados de información obtenida y decide si desea ampliar los contenidos.
6	REFERENCIA	<b>EVALUACIÓN DEL SERVICIO DSI:</b> El Referencista clasifica las evaluaciones recibidas y semestralmente entrega un informe de la gestión realizada en el Servicio de DIS.

### 3.2.2.2 FLUJOGRAMA:



### 3.2.3 CONMUTACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Es un servicio diseñado para la solicitud de documentos (artículos de revistas y capítulos de libros), mediante el intercambio de información a través del software Celsius, entre instituciones que pertenecen al consorcio ISTEAC (Ibero-American Science & Technology Education Consortium). Tiene como propósito apoyar la investigación, producción científica y trabajos académicos de la comunidad Grancolombiana, mediante el suministro de información que no se encuentra en las Colecciones bibliográficas de la Biblioteca.

Para la obtención de los documentos se deben tener en cuenta los siguientes requerimientos:

- Este servicio se rige por las normas internacionales del Derecho de Autor.
- Podrá hacer uso del servicio de Conmutación Bibliográfica todos los miembros activos de la comunidad Grancolombiana: docentes, investigadores, estudiantes y funcionarios.
- El usuario que requiera hacer uso del servicio deberá estar registrado en Celsius y disponer de su usuario y contraseña activo.
- Para hacer uso del servicio de conmutación es necesario conocer la información bibliográfica del material que se va a solicitar (capítulos de libros y/o artículos de revistas)
- Cada usuario podrá realizar máximo tres (3) solicitudes de documentos, una vez las reciba la información podrá realizar nuevamente el mismo número de solicitudes.

Nota: el máximo de capítulos por título de libro son dos (2) y por ejemplar de revista dos (2) artículos.

- Si el documento solicitado genera un costo, se informará al usuario del mismo y se tomará una decisión al respecto; siendo este asumido en su totalidad por el usuario solicitante, acorde con la extensión del documento, soporte, envío, destino.
- El suministro de información tienen un tiempo mínimo de respuesta de dos (2) días y un máximo de ocho (8) días hábiles de lunes a viernes, vencido este periodo la solicitud será cancelada e informado al usuario la razón por la cual no se obtuvo el documento.
- El documento se enviará en formato electrónico en PDF a través del software Celsius y estará disponible durante 15 días calendario.

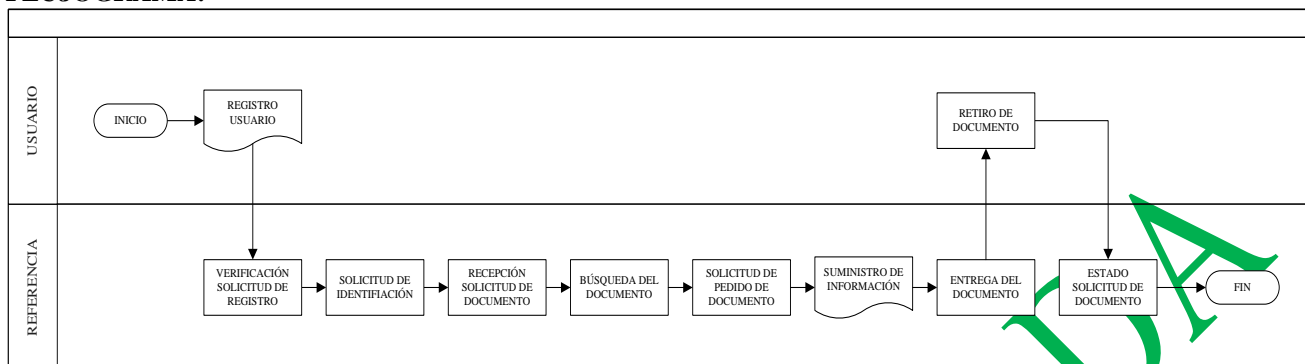
### 3.2.3.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	USUARIO	<b>REGISTRO USUARIO:</b> El usuario se registra en la plataforma Celsius, diligenciando el formulario con los datos personales e institucionales.
2	REFERENCISTA	<b>VERIFICACIÓN SOLICITUD DE REGISTRO:</b> El Referencista recibe las solicitudes de registro a través del software Celsius, donde debe verificar la solicitud para aprobar o rechazar, de acuerdo con lo relacionado a continuación.  <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Referencista revisa la solicitud de registro, verifica los datos del usuario en el sistema de información bibliográfico KOHA y completa la información que se requiera y que previamente no haya sido registrada por el usuario.</li> <li>- Activa la cuenta, asignando usuario y contraseña. Si se requiere corrección en los datos ingresados lo realiza de acuerdo con la información que se encuentra en el sistema de información bibliográfico KOHA.</li> <li>- Envía a través de Celsius o vía correo electrónico la información para el acceso, las políticas de uso y el procedimiento para la solicitud de documentos.</li> </ul> <p>Nota: Sí la solicitud de registro no corresponde a un usuario activo de la Universidad La Gran Colombia, la solicitud será rechazada. En el caso que se requiera, el Referencista puede registrar los datos del usuario manualmente.</p>
3	USUARIO	<b>SOLICITUD DE IDENTIFICACIÓN:</b> Para solicitar un documento, el usuario debe identificar en su sitio de usuario en Celsius, que tipo de material requiere: artículo de revista o capítulo de libro.  Una vez seleccionado se debe diligenciar el formulario de solicitud de documentos con la siguiente información:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capítulos de libro: título del libro, edición, título del capítulo, número de páginas del capítulo.</li> <li>• Artículos de revistas: título de la revista, volumen, número, año de publicación, título del artículo, autor y número de páginas.</li> <li>• En el campo observaciones del formulario, el usuario podrá asignar la información adicional que considere contribuye a la ubicación del material.</li> <li>• Al registrar la solicitud, el sistema asigna un número de pedido.</li> </ul> <p>Nota: Solo se realizará el envío de los documentos que no se encuentren en las colecciones de la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, ni en las Bases de datos suscritas.</p>
4	REFERENCISTA	<b>RECEPCIÓN SOLICITUD DE DOCUMENTO:</b> El Referencista recibe las solicitudes de documentos a través del software CELSIUS, en el menú principal desde la opción "Pedidos en curso" ítem "Pedidos pendientes".  El Referencista verifica la información solicitada, ingresando en el menú principal a la opción "Revisar pedido" para verificar los datos de la solicitud, si se requiere completar y normalizar datos como: título de la publicación, título del capítulo y/o artículo, autor.  Nota: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el documento solicitado se encuentra en las colecciones de la biblioteca UGC, se informa al usuario a través del registro de conmutación o vía correo electrónico, la ubicación del documento solicitado para que se acerque a consultarlo a través de los servicios convencionales (circulación, bases de datos o hemeroteca).</li> <li>• Si el documento solicitado se encuentra en otras bibliotecas a nivel local, nacional o internacional, se procede a realizar la solicitud de la información a través de Celsius o mediante los convenios; se informa al usuario solicitante el estado de la solicitud y la fecha probable de entrega, una vez se reciba se envía por conmutación o vía correo electrónico.</li> </ul> <p>Nota: Sí se requiere el Referencista puede cargar de forma manual los pedidos de los usuarios.</p>



5	REFERENCISTA	<p><b>BÚSQUEDA DEL DOCUMENTO:</b> El Referencista realiza la búsqueda del documento ingresando a la opción “Ver pedido”, selecciona en el menú principal la opción “Pasar a búsqueda” y se selecciona el estado “Atendido en búsqueda”, esto permite que el equipo de referencia este informado que la solicitud del documento ya fue tomada por alguno de los Referencista. Luego de atender la solicitud del pedido, el Referencista procede desde el menú principal en la opción “Búsquedas” a realizar la búsqueda en los diferentes catálogos en línea de las instituciones que pertenecen al Convenio ISTEK, directamente desde Celsius se carga un directorio con los accesos a todos los OPACS. Una vez ubicado el documento se confronta la información con la registrada en la solicitud, para verificar que corresponda con lo que el usuario requiere. Después de encontrar la publicación con el documento solicitado, desde el directorio de catálogos en línea, se procede a registrar el estado de la búsqueda de acuerdo con lo identificado: No buscado, Documento hallado, título hallado o título no hallado. El proceso de búsqueda registrado en Celsius se puede visualizar en la interfaz del pedido, donde se registran la cantidad de búsquedas realizadas.  Nota: Sí el documento no se ubica dentro de las instituciones del Convenio ISTEK, la solicitud se Cancela y se informa al usuario las razones.  Se debe realizar la búsqueda del documento dentro de la matriz del banco de documentos.</p>
6	REFERENCISTA	<p><b>SOLICITUD DE PEDIDO DE DOCUMENTO:</b> El Referencista desde el menú principal toma el pedido solicitado en búsqueda, seleccionando desde el ID de la solicitud para ingresar al pedido.  <ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez disponga del formulario de solicitud del documento, debe desde el menú principal selecciona la opción búsqueda y se registra la institución en la cual fue ubicado el documento, identificando los campos de País, institución y Biblioteca.</li> <li>Al verificar el estado de la solicitud se evidencia que cambio a “Solicitado”.</li> </ul>  Nota: Sí la institución dispone de Celsius instalado y habilitado la solicitud del documento se realiza desde el sistema directamente.  Sí la institución no cuenta con Celsius habilitado, se debe ingresar a la cuenta Celsius instalado de la institución donde se identificó para realizar la solicitud del documento.</p>
7	INSTITUCIÓN	<p><b>SUMINISTRO DE INFORMACIÓN:</b> La institución a quien se le realizó la solicitud del documento, envía a través de Celsius el documento en PDF.  Nota: Sí las dos instituciones disponen de Celsius instalado y habilitado se recibe de forma directa el documento.  Sí la institución no dispone de Celsius habilitado, el Referencista encargado de la búsqueda realiza la descarga del documento para realizar la entrega final al usuario.</p>
8	REFERENCISTA	<p><b>ENTREGA DEL DOCUMENTO:</b> Una vez recibido el documento, el Referencista carga en la cuenta del usuario desde el formulario de solicitud de pedido, seleccionando la opción “Registrar recepción”, donde se registra la forma de entrega en PDF o Impreso y la cantidad de páginas del documento, completada esta información de manera automática el sistema le envía al usuario un correo electrónico informándole el suministro del documento en su cuenta de Celsius. Una vez se envía la información el estado del pedido cambia a “Recibido listo para entregar”.  Nota: El documento solicitado se puede enviar directamente a la cuenta de Celsius del usuario en formato PDF, en donde el Referencista deberá cargar de forma manual el documento.</p>
9	USUARIO	<p><b>RETIRO DE DOCUMENTO:</b> El usuario recibe el correo de notificación de envío del documento y procede a descargarlo.  Nota: El documento descargado debe ser guardado por el usuario en su PC o en su dispositivo de almacenamiento, en razón a que una vez se descarga la información desaparece de la cuenta del usuario.</p>
10	REFERENCISTA	<p><b>ESTADO SOLICITUD DE DOCUMENTO:</b> Una vez realiza al entrega del documento por cualquiera de los medios PDF o Impreso, el referencista debe dirigirse al menú principal y desde la opción “Material listo para entregar” seleccionar el que corresponda “pedidos listo para entrega” o “pedidos listo para descarga”. Una vez se ingrese nuevamente al formulario de solicitud de documento se registra en la opción “Registrar entrega”, el suministro de la información al usuario, una vez se cambia el estado la solicitud desaparece de la lista de pedidos para entregar.</p>

### 3.2.3.2 FLUJOGRAMA:



### 3.3 FORMACIÓN DE USUARIOS:

Es el programa de capacitación y formación para la comunidad de la Universidad La Gran Colombia dispuesto para dar a conocer los servicios, recursos de información y normatividad de la Biblioteca, fomentar el uso de estrategias para la búsqueda y recuperación de información, así como difundir y promover el acceso y uso a distintos recursos de información académicos, científicos, investigativos, tecnológicos y/o culturales.

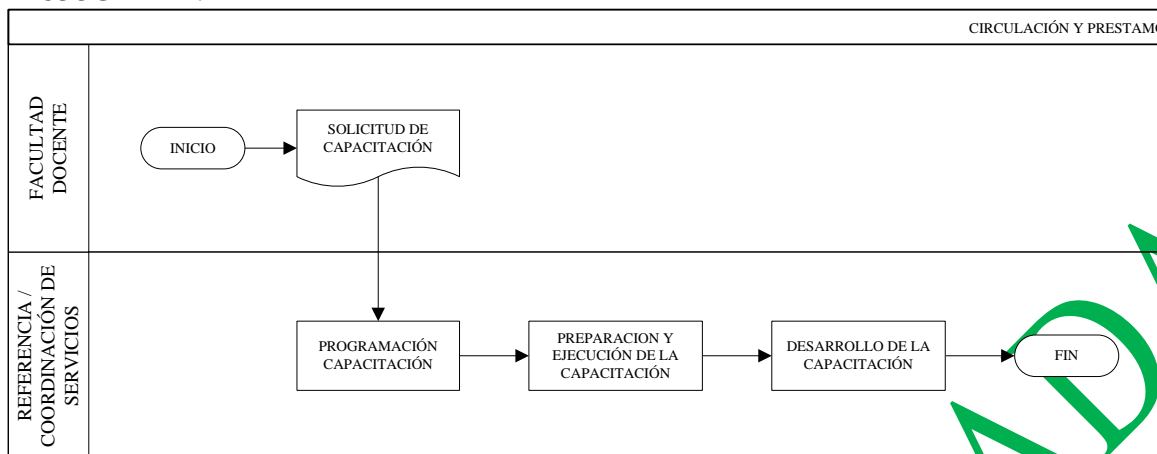
El objetivo principal del proceso es:

Orientar y capacitar a la comunidad en general de la Universidad La Gran Colombia sobre los servicios que ofrece la Biblioteca, así como formar en el uso de las TIC'S, para el manejo de las nuevas herramientas de consulta, búsqueda, recuperación de información en fuentes externas a la Universidad, como Bases de Datos, catálogos, buscadores.

#### 3.3.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	FACULTAD / DOCENTE	<p><b>SOLICITUD DE CAPACITACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La facultad y/o docente solicitan la capacitación de acuerdo con la oferta definida por la biblioteca y la cual se debe realizar a través del formulario <a href="http://goo.gl/d4V8cn">http://goo.gl/d4V8cn</a> o correo electrónico a <a href="mailto:bibliotecaservicios@ugc.edu.co">bibliotecaservicios@ugc.edu.co</a>, como mínimo con tres (3) días de anticipación.</li> <li>- Diligencia el formulario en línea, si solicita vía correo electrónico debe indicar el día, la hora y el nivel de la capacitación que se requiere.</li> </ul>
2	REFERENCIA / COORDINACIÓN DE SERVICIOS	<p><b>PROGRAMACIÓN CAPACITACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se revisa la solicitud de capacitación y se verifica la disponibilidad de fecha.</li> <li>- Se asigna la capacitación y se envía la programación vía correo electrónico al solicitante, informando fecha, hora, lugar y nivel de la capacitación.</li> <li>- Se solicita la lista de los estudiantes y se verifica en el sistema de información bibliográfico KOHA, quienes ya asistieron a capacitación.</li> <li>- Se informa vía correo electrónico al docente mediante una lista los estudiantes capacitados en biblioteca.</li> </ul>
3	REFERENCIA	<p><b>PREPARACION Y EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prepara los temas y recursos necesarios (recursos físicos, tecnológicos y humanos), de acuerdo con el nivel de capacitación y el programa al que se le dictará la capacitación.</li> <li>- Verifica el funcionamiento de equipos de cómputo, medios audiovisuales y acceso a bases de datos.</li> <li>- Realiza las búsquedas de los contenidos, elabora los ejercicios y talleres a realizar durante el desarrollo de la capacitación.</li> </ul>
4	REFERENCISTA	<p><b>DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN:</b></p> <p>De acuerdo al contenido y/o temática a tratar, el cual ha sido preparado previamente, se realiza la capacitación; lo anterior se orienta bajo el instructivo referente a los talleres de búsqueda y recuperación de información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se toma lista de la asistencia.</li> <li>- Se entregan las indicaciones para que el estudiante realice la evaluación de la capacitación recibida.</li> </ul> <p>Nota: La lista de asistencia debe ser entregada en la Coordinación de Servicios al Público para el reporte correspondiente en la planilla de programación de capacitaciones.</p> <p>Sí el docente no asiste a la capacitación, se debe reportar a la Coordinación de Servicios al Público, para los correctivos correspondientes.</p>

### 3.3.2 FLUJOGRAMA:



### 3.4 SATISFACCION DE USUARIOS

Proceso que define el instrumento para medir la satisfacción de los usuarios y establece la metodología para la recolección y evaluación de la eficacia en el trámite de solicitudes de información.

#### 3.4.1 OBJETIVO

Asegurar la efectividad institucional de los procesos administrativos para prestar un mejor servicio a la comunidad académica Grancolombiana.

#### 3.4.2 METODOLOGIA

El Departamento de Biblioteca define el instrumento de evaluación de la eficacia en el trámite de solicitudes de información, el cual es el mecanismo para recolectar información una (1) vez por año, de manera sistemática y conocer la satisfacción, percepción y expectativa de la comunidad académica en relación con la calidad de los servicios, la atención y los recursos que ofrece la Biblioteca.

#### 3.4.3 REGISTROS

- Base de Datos de correos electrónicos sistema de información bibliográfico KOHA
- Instrumento de evaluación de la eficacia en el trámite de solicitudes de información.
- Base de datos recolectados
- Informe de resultados
- Plan de mejora

### 3.5 DEFINICIONES:

- **Altas:** Consiste en la acción de registrar los números de inventario de los libros en la base de datos correspondiente.
- **Asignación de Descriptores:** Consiste en extraer el contenido temático de cada documento con base en un lenguaje controlado, proporcionándole los puntos de acceso efectivo, que permiten su posterior recuperación.
- **Autor:** Persona o entidad responsable de la creación del contenido intelectual de una obra. El término también se aplica a coautores, compiladores, editores literarios responsables del contenido y/o de parte del contenido intelectual de la obra.
- **Bajas:** Consiste en la acción de eliminar de la base de datos los números de inventario de libros perdidos o descartados.
- **Canje:** Medio que permite a la Biblioteca obtener publicaciones de otras Instituciones a cambio de sus publicaciones.
- **Celsius:** Software bibliográfico utilizado para la obtención de documentos.

- Clave de Autor: Notación que se forma con la inicial del apellido del autor y un número distintivo único; la cual sirve para identificar cada material bibliográfico y asignarle un lugar propio dentro de la colección.
- Conmutación bibliográfica: es el servicio de suministro de documentos (artículos, capítulos de libros, etc.) a través del intercambio de información con instituciones mediante las cuales se tiene convenio interinstitucional.
- Ejemplar: Corresponde a un libro sacado de un mismo original o modelo.
- Ejemplar: Corresponde a un libro sacado de un mismo original o modelo. Encabezamiento de Materia: Lenguaje normalizado que cubre todas las áreas del conocimiento y que permite un control de vocabulario para analizar y recuperar información en sistemas manuales o automatizados.
- Folleto: Impreso de varia hojas que sirve como instrumento divulgatorio o publicitario.
- Inventario: Operación que se realiza de manera periódica y que permite conocer en el justo tiempo, el estado real de los fondos bibliográficos existentes a nivel macro en la biblioteca general o satélites de la Universidad.
- ISBN: Código que consta de 10 dígitos, distribuidos en cuatro grupos separados por guión o blancos; el cual se adjudica a cada obra, como ayuda a la identificación, a los fines estadísticos, al comercio del libro y controles de inventario.
- Material Audiovisual: Material que contiene información en imágenes (diapositivas, películas, microformatos, mapas, globos terráqueos y juegos didácticos) y sonidos grabados (discos, casetes y discos compactos).
- Material Bibliográfico: Son todas las publicaciones que la Biblioteca adquiere (libros, revistas, periódicos, folletos).
- Material hemerográfico: Publicaciones periódicas coleccionables (revistas, boletines, actas, archivos anuarios, avances publicaciones gubernamentales de índoles general, científica y técnica, recreativa o literaria, se excluyen publicaciones seriadas de carácter monográfico con títulos diversos).
- Publicación Electrónica: Colecciones de libros y revistas disponibles en disco compacto, o mediante Internet.
- Publicación seriada: Publicación editada en forma continúa con el mismo título, a intervalos regulares o irregulares, durante un periodo determinado. Las publicaciones más comunes son los periódicos, las revistas, los boletines, anuarios, almanaques, informes, actas y memorias.

COPIA CONTROLADA

#### 4 DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Estructura organiza. Acuerdo 004 del 04 de julio de 2006
- Acuerdo de multas
- Sistema de clasificación decimal Dewey (SCDD)
- Reglas de catalogación angloamericanas
- Listado de encabezamiento de materia para bibliotecas.
- Instructivo para operación de los módulos del sistema integrado de gestión bibliotecaria KOHA.
- Instructivo Control de Calidad
- Instructivo Guía de Catalogación
- Instructivo Directrices para la entrega y recepción con el material en el área de Servicio
- Instructivo Lineamientos Trabajos de Grado
- Instructivo Guía de Presentación Y entrega de trabajos de Grado

COPIA CONTROLADA

## 5 REGISTROS:

- Registro Encuesta de Satisfacción del Usuario de Biblioteca
- Registro Solicitud Paz y Salvo
- Registro Catalogación
- Registro Acta de Entrega de Reposición Material Bibliográfico
- Formato Acta de Remisión de Material de Servicios a Desarrollo de Colecciones
- Registro Control de Recibos de Recaudo de Multas
- Registro Control de Talonarios de Recaudo de Multas
- Registro Solicitud de Atención de Usuarios Externos
- Registro Formulario Solicitud y/o Renovación Para Convenios Canje Donación
- Registro Acta De Entrega De Material Departamento De Investigaciones A Biblioteca Para Canje Y Donación
- Registro acuse de recibido canje y donación
- Registro Envío del Material Para Canje y Donación
- Registro Control De Existencias De Publicaciones Institucionales En Almacén De Biblioteca - Canje
- Registro Control de Existencias de Publicaciones Institucionales en Almacén de Biblioteca - Donación
- Registro Control de Calidad Para el Desarrollo de Colecciones
- Registro Revisión de Control De Calidad Catalogación
- Registro solicitud de préstamo interbibliotecario
- Registro Lista de selección

COPIA CONTROLADA

## 6 CONTROL DE CAMBIOS:

No REV	FECHA	DESCRIPCION
		Emisión inicial
1	01/10/2010	Se realizo actualización al procedimiento.
2	24/11/2010	Actualización por cambios en la adquisición del material bibliográfico.
3	09/09/2013	<p>El Departamento de Biblioteca en cumplimiento a los procesos de seguimiento, revisión y mejoramiento continuo, desarrolló procesos de análisis con el fin de identificar y evaluar la calidad en la prestación de sus servicios; en este ejercicio, como resultado de mejora, se establecen procedimientos orientados al seguimiento y control de su actividad en busca de correctivos en la trazabilidad entre sus procesos internos (desarrollo de colecciones y servicios al público), el fortalecimiento en procesos de recaudo de multas y la prestación de servicios interinstitucionales.</p> <p>ADICIÓN</p> <p>2.3.2 ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DESARROLLO DE COLECCIONES Y SERVICIOS AL PÚBLICO. 2.3.2.1 ENTREGA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DE DESARROLLO DE COLECCIONES AL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO. Proceso mediante el cual el área de Desarrollo de Colecciones hace entrega del material bibliográfico catalogado en KOHA al área de Servicios al Público, para ser integrado a las colecciones bibliográficas y quede a disposición de los usuarios.</p> <p>2.3.3 ENTREGA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DEL ÁREA DE SERVICIOS AL PÚBLICO A DESARROLLO DE COLECCIONES. Proceso mediante el cual el área de servicios al público hace entrega del material bibliográfico que requiere se intervenga nuevamente en el área de desarrollo de colecciones por algún aspecto o porque ha sido entregado en reposición por parte de los usuarios de la Biblioteca.</p> <p>2.3.3.1 ENTREGA PARA INTERVENCIÓN Y/O ARREGLOS</p> <p>2.3.3.2 ENTREGA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO NUEVO</p> <p>3.1.6 CONDONACIÓN DE MULTAS Con el fin de establecer el procedimiento para la condonación de multas</p> <p>3.1.7 REPOSICIÓN DE LIBROS Proceso mediante el cual un usuario reemplaza el material bibliográfico que haya dañado, deteriorado o perdido, con el propósito de recuperar los activos de la Biblioteca.</p> <p>3.1.10 PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO BIBLIOTECA LUÍS ÁNGEL ARANGO (BLAA) Establecer el procedimiento para el préstamo bibliográfico con BLAA</p>
4	01/06/2014	Actualización de procesos técnicos y la Coordinación de Servicios
5	01/09/2015	Actualización de los procedimientos que componen la Coordinación de Servicios y Referenciación.

COPIA CONTROLADA