



Gestión Administrativa
Gestión Recursos Bibliográficos
Servicios de información Bibliográfica

Código:PA-GA-4.3-PR -4

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-12-2016

Página 1 de 23

1. PROCESO/SUBPROCESO RELACIONADO:	Gestión Administrativa/ Gestión de Recursos Bibliográficos.
2. RESPONSABLE(S):	Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográfico.
3. OBJETIVO:	Dar a conocer a los usuarios y/o clientes de la información el acervo bibliográfico disponible en las colecciones de la División, y en otras instituciones similares utilizando diferentes mecanismos de comunicación, para contribuir en la formación integral de la comunidad universitaria.
4. ALCANCE:	Inicia con la realización del plan de marketing de servicios de información y finaliza con la presentación de informes estadísticos anuales.
5. MARCO NORMATIVO:	Acuerdo 018 del 8 de mayo de 2012. Ley 30 de 1992 Plan de medios de la Universidad del Cauca Políticas internas. Estándares mínimos de Calidad para Bibliotecas Universitarias.

6. CONTENIDO:

No.	Actividad / Descripción	Cargo Responsable	Punto de control
1	Realiza el plan de marketing de servicios de información y diagnóstica y elabora por escrito el plan anual de promoción de servicios bibliográficos.	Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.	Aval del Vicerrector Académico Anual.
2	Recopila información de integrantes de la comunidad académica y solicita información de los potenciales usuarios y/o clientes de la información.	Profesional Especializado División de Gestión de Medios y	Revisa bases de datos en SIMCA Profesional Universitario de



Gestión Administrativa
Gestión Recursos Bibliográficos
Servicios de información Bibliográfica

Código:PA-GA-4.3-PR -4

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-12-2016

Página 2 de 23

		Recursos Bibliográficos.	TIC.
3	Organiza los grupos de interés y agrupa a los usuarios y/o clientes de la información de acuerdo a las temáticas.	Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.	N.A.
4	Disemina selectivamente la información y define información y medios a utilizar y envía la información bibliográfica de acuerdo a los grupos de interés y divulga los diferentes servicios con que cuenta la División Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos y ofrece cursos de formación de usuarios.	Profesionales Universitarios coordinadores de Servicios en cada sede.	Da Vo.Bo. Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.
5	Presenta informe por escrito de las actividades realizadas semestralmente.	Profesionales Universitarios coordinadores de Servicios en cada sede.	Informe escrito
Formación de usuarios			
1	Recibe la solicitud de capacitación, se registra, y se diseña la capacitación concertando fecha, hora, lugar y orientador de la capacitación.	Profesional Especializado División de Gestión de Medios y de Recursos Bibliográficos.	N.A.
2	Organiza la logística con las ayudas educativas necesarias.	Funcionario delegado para esta función en cada sede.	Da Vo. Bo. Profesional Especializado División de Gestión de Medios y de Recursos Bibliográficos



Gestión Administrativa
Gestión Recursos Bibliográficos
Servicios de información Bibliográfica

Código:PA-GA-4.3-PR -4

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-12-2016

Página 3 de 23

3	Orienta la capacitación, se registra la asistencia y el formato de evaluación de la capacitación. Nota 1: En forma aleatoria solicitará a usuarios la evaluación de transmisión y conocimientos de capacitador con fines de mejora continua.	Funcionario delegado para esta función en cada sede.	Diligencia formato de asistencia a eventos institucionales PE-GE-2.2-FOR-5, y formato PA-GA-5.1-FOR-21
4	Retroalimenta con los orientadores las evaluaciones.	Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.	Formato PA-GA-5.1-FOR-21
5	Presenta estadísticas e informe de servicio Presenta informe por escrito de las actividades realizadas semestralmente.	Profesionales Universitarios coordinadores de Servicios en cada sede.	Registro Consolidado de usuarios capacitados en el plan de acción de la División. Profesional Especializado División de Gestión de Medios y de Recursos Bibliográficos.
Circulación y Préstamo			
1	Recibe solicitud de información bibliográfica por escrito. Nota: Dentro de los requerimientos	Auxiliares administrativos, Técnicos operativos de circulación y préstamo, delegados para esta función	N.A.
2	Verifica la identidad del usuario	Auxiliares administrativos, Técnicos operativos de circulación y préstamo, delegados para esta función.	Verifica en SIMCA el estado del usuario Nota: Para los docentes y administrativos, contratistas, se



	<p>Nota 1: Si el usuario está registrado se ejecuta el procedimiento de préstamo de material bibliográfico, en caso contrario se registra o actualiza el privilegio del usuario.</p> <p>Nota 2: Si el material bibliográfico no está disponible se le informa al usuario, y se le presentan las alternativas (reserva u otro material bibliográfico)</p>		valida con la información suministrada por la División de Gestión de Talento Humano.
3	Revisa la existencia del material bibliográfico en físico y en la base de datos.	Auxiliares administrativos, Técnicos operativo de circulación y préstamo, delegados para esta función.	Verifica el estado del material bibliográfico entregado y recibido, y verifica que el material bibliográfico este registrado en la cuenta del usuario en el sistema bibliográfico KOHA.
4	Presta el material bibliográfico. Nota 3: Registra la fecha y hora de devolución del material bibliográfico e informa verbalmente. Nota 4: El préstamo manual aplica únicamente cuando el sistema bibliográfico no está funcionando. Nota 5: El préstamo autorizado aplica para material de referencia y colecciones especiales.	Auxiliares administrativos, técnicos operativos de circulación y préstamo delegado para esta función.	Verifica el estado del material bibliográfico entregado y recibido, y verifica que el material bibliográfico este registrado en la cuenta del usuario.
5	Recibe material bibliográfico prestado Nota: Verifica el estado del material bibliográfico, informa si tiene multas. Ubica el material bibliográfico en el carro para ser colocado y/o ser despachado a la biblioteca correspondiente. Nota 5: Cuando se recibe el material bibliográfico de otras sedes se revisa su estado en el sistema bibliográfico.	Auxiliares administrativos, técnicos operativos, de circulación y préstamo, delegados para esta función.	Firma del funcionario que registra la cancelación del material bibliográfico.



Gestión Administrativa
Gestión Recursos Bibliográficos
Servicios de información Bibliográfica

Código:PA-GA-4.3-PR -4

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-12-2016

Página 5 de 23

6	<p>Verifica el estado del usuario.</p> <p>Nota 6: Cuando el sistema bibliográfico reporta multa. Informa al usuario el valor a cancelar y se elabora el recibo por concepto de multas, se le solicita al usuario que devuelva el recibo pagado a la Biblioteca, se descarga y archiva el recibo.</p>	<p>Auxiliares administrativos, técnicos operativos de circulación y préstamo delegado para esta función.</p>	<p>Revisa Sistema SQUID.</p>
Referencia			
1	<p>Recibe solicitud de información bibliográfica.</p> <p>Nota: Se entrevista al usuario para normalizar los términos de búsqueda.</p>	<p>Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos o su delegado.</p>	<p>N.A.</p>
2	<p>Orienta en estrategias de búsqueda de consulta en las fuentes primarias y secundarias de información.</p> <p>Nota: cuando no se identifica en las fuentes primarias y secundarias debe ser buscado en otras unidades de información y su disponibilidad.</p>	<p>Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos o su delegado.</p>	<p>Base de datos</p>
3	<p>Redirecciona al usuario a circulación y préstamo.</p> <p>Nota: Si no esta se presenta las opciones de conmutación bibliográfica y/o préstamo interbibliotecario.</p> <p>NOTA 7: Informa la opción de reserva de material bibliográfico cuando no está disponible en la Universidad del cauca.</p>	<p>Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos o su delegado.</p>	<p>Base de datos</p>
4	<p>Registra y sistematiza las solicitudes de información bibliográfica.</p>	<p>Profesional Especializado División de Gestión</p>	<p>Informe de gestión</p>



		de Medios y Recursos Bibliográficos o su delegado.	
Conmutación Bibliográfica			
Solicitud de conmutación bibliográfica a otras instituciones.			
1	<p>Establece o reactiva convenios, realiza carta de solicitud o de renovación de convenio, establece firmas autorizadas, registra el usuario por convenio de otras instituciones en sistema bibliográfico. Publica en la página web y en el sistema bibliográfico las instituciones con convenio.</p>	<p>Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.</p>	<p>Convenio Marco con visto bueno Rectoría o su delegado Responsable Oficina Jurídica.</p> <p>Oficio de Solicitud de cooperación interbibliotecario Responsable División de Gestión de Medios y Recursos bibliográficos.</p>
2	<p>Recibe solicitud de información bibliográfica del usuario y/o cliente de la información interno.</p> <p>Nota 8: El usuario envía solicitud a través del aplicativo SIGMA (estadísticas y para solicitudes), y se verifica la disponibilidad del material bibliográfico en la colección propia y en las otras instituciones.</p>	<p>Funcionario delegado para esta función en cada sede.</p>	<p>VoBo Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.</p>
3	<p>Solicita el material bibliográfico y realiza la solicitud por escrito a la unidad de información que dispone del material bibliográfico.</p> <p>Nota 9: En caso de tener costo el usuario asume los importes establecidos por la institución prestadora del servicio. Una vez</p>	<p>Funcionario delegado para esta función en cada sede.</p>	<p>N.A.</p>



Universidad
del Cauca

Gestión Administrativa
Gestión Recursos Bibliográficos
Servicios de información Bibliográfica

Código:PA-GA-4.3-PR -4

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-12-2016

Página 7 de 23

	pagado se envía copia del recibo a la institución prestadora del servicio.		
4	Envía notificación de la llegada del material bibliográfico al usuario y/o cliente de la información solicitante (mediante correo electrónico o vía telefónica). Entrega y registra la prestación del servicio.	Secretaria	Notifica mediante correo electrónico
5	Presenta estadísticas del servicio y sistematiza las solicitudes de conmutación bibliográfica a partir de la información Diligenciada en el formato PA-GA-4.3-FOR-5 Estadística de conmutación y préstamo interbibliotecario.	Secretaria.	PA-GA-4.3-FOR-5
Solicitud de Conmutación Bibliográfica de otras instituciones. (cuando otras instituciones solicitan a la biblioteca)			
1	Recibe carta de solicitud o renovación de convenio, establece firmas autorizadas, registra el usuario de otras instituciones en el sistema bibliográfico. Publica en la página web las instituciones con convenio.	Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.	Convenio Marco con visto bueno Rectoría o su delegado Responsable Oficina Jurídica Oficio de Solicitud de cooperación interbibliotecario Responsable División de Gestión de Medios y Recursos bibliográficos
2	Recibe solicitud de conmutación bibliográfica a través del sistema de información SIGMA o mediante correo	Secretaria.	Revisión aleatoria Profesional Especializado



Gestión Administrativa
Gestión Recursos Bibliográficos
Servicios de información Bibliográfica

Código:PA-GA-4.3-PR -4

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-12-2016

Página 8 de 23

	electrónico, telefónico y personal.		División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.
3	Verifica la disponibilidad material bibliográfico en la colección, da respuesta escrita a la solicitud.	Funcionario delegado para esta función en cada sede.	
4	Envía copia del material bibliográfico a la institución solicitante.	Funcionario delegado para esta función en cada sede y Secretaria.	Visto bueno Oficio Remisorio Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.
5	Sistematiza las solicitudes de conmutación bibliográfica a partir de la información diligenciada en el formato PA-GA-4.3-FOR-5 Estadística de conmutación y préstamo interbibliotecario.	Secretaria.	Visto bueno Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.

Préstamos Interbibliotecarios

Solicitud a otras instituciones de Préstamo de material bibliográfico

1	Realiza carta de solicitud o de renovación de convenio, establece firmas autorizadas, registra el usuario de otras instituciones en el sistema bibliográfico. Publica en la	Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.	Convenio Marco con visto bueno Rectoría o su delegado Responsable Oficina Jurídica Oficio de Solicitud
---	---	--	---



Gestión Administrativa
Gestión Recursos Bibliográficos
Servicios de información Bibliográfica

Código:PA-GA-4.3-PR -4

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-12-2016

Página 9 de 23

	página web las instituciones de convenio.		de cooperación interbibliotecario Responsable División de Gestión de Medios y Recursos bibliográficos
2	Verifica la disponibilidad material bibliográfico en la colección propia y de las otras instituciones.	Funcionario delegado para esta función en cada sede.	Vo. Bo. Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.
3	Realiza la solicitud por escrito a la Unidad de Información que dispone del material bibliográfico. NOTA 9: En caso de tener costo el usuario asume los importes establecidos por la institución prestamista. Una vez pagado el recibo se envía copia a la Institución prestamista. Se recibe el material bibliográfico y se hace el préstamo al usuario y/o cliente de la información.	Secretaria.	Visto bueno Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.
4	Recibe del usuario y/o cliente de la información el material bibliográfico, se descarga el préstamo del sistema bibliográfico y se devuelve a la institución prestamista.	Secretaria.	Visto bueno Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.
5	Sistematiza las solicitudes de conmutación bibliográfica a partir de la información Diligenciada en el formato PA-GA-4.3-FOR-5 Estadística de conmutación y préstamo interbibliotecario y se presenta estadísticas	Secretaria.	Visto bueno Profesional Especializado División de Gestión de



Gestión Administrativa
Gestión Recursos Bibliográficos
Servicios de información Bibliográfica

Código:PA-GA-4.3-PR -4

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-12-2016

Página 10 de 23

	del servicio.		Medios y Recursos Bibliográficos.
Solicitud de otras instituciones de Préstamo de material bibliográfico.			
1	Recibe carta de solicitud o renovación de convenio, establece firmas autorizadas, registra el usuario de otras instituciones en sistema bibliográfico. Publica en la página web las instituciones con convenio.	Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.	Convenio Marco con firmado de Rectoría o su delegado Responsable Oficina Jurídica o Oficio de Solicitud de cooperación interbibliotecario Responsable División de Gestión de Medios y Recursos bibliográficos
2	Recibe la solicitud por escrito, verifica la disponibilidad material bibliográfico en la colección, da respuesta escrita a la solicitud.	Secretaria.	Visto bueno Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.
3	Registra el préstamo del material en el sistema bibliográfico, envía por intermedio de archivo y correspondencia. (el oficio remitario indica el plazo de devolución). NOTA 10: Se exceptúa el envío por archivo y correspondencia, cuando la solicitud de la institución se hace a través de un usuario autorizado.	Secretaria.	Oficio Remisorio Visto bueno Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.



Gestión Administrativa
Gestión Recursos Bibliográficos
Servicios de información Bibliográfica

Código:PA-GA-4.3-PR -4

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-12-2016

Página 11 de 23

4	Recepciona el material bibliográfico cuando la institución prestataria lo devuelve, descarga el préstamo del sistema bibliográfico KOHA, acusa el recibido y ubica en la colección.	Secretaria.	Revisión sistema bibliográfico KOHA.
5	Sistematiza las solicitudes de conmutación bibliográfica a partir de la información Diligenciada en el formato PA-GA-4.3-FOR-5 Estadística de conmutación y préstamo interbibliotecario y presenta estadísticas del servicio.	Secretaria.	Visto bueno Profesional Especializado División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.

7. FORMATOS:

PA-GA-4.3-FOR-5 Estadística de conmutación y préstamo interbibliotecario.
PE-GE-2.2-FOR-5 Formato de asistencia a eventos institucionales
Bitácora de actividades realizadas.
PA-GA-5.1-FOR-21 Formato de evaluación de capacitación.

8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:

BIBLIOTECA DIGITAL: Aquella biblioteca que cuenta con sus recursos bibliográficos digitalizados o en medio magnético pero que además los tiene en línea para los clientes.

CATÁLOGO EN LÍNEA: Conjunto de registros bibliográficos en forma legible, que permite el acceso interactivo por medio de terminales que están en comunicación directa y continua con el servidor.

CIRCULACION Y PRESTAMO: Servicio mediante el cual los usuarios y/o clientes de la información acceden y devuelven el material bibliográfico.

CONMUTACIÓN BIBLIOGRÁFICA: Es el servicio de información que permite la obtención de copias de documentos científico-técnicos localizados en otra unidad de información, en forma gratuita, con la finalidad de apoyar el desarrollo académico – investigativo de una institución.

CONSULTA EN SALA: Acción y efecto de leer, investigar y/o consultar datos, definiciones, descripción y orientación sobre temas, autores u otros asuntos en las obras científicas o literarias.



DISEMINACIÓN SELECTIVA DE INFORMACIÓN-DSI: Servicio diseñado para actualizar oportunamente al investigador de acuerdo con su perfil de interés.

FORMACIÓN DE USUARIOS: Son programas de formación permanente a los usuarios y/o clientes de la información de la Biblioteca, tanto para los alumnos que se incorporan a la educación universitaria, como para los profesores y demás miembros de la comunidad académica.

INDUCCIÓN: Orientación o guía que se ofrece a los estudiantes y profesores nuevos que ingresan a la Universidad. Duración de una a dos horas.

MARKETING DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN: Estudio y puesta en práctica del conjunto de operaciones coordinadas que tienden al desarrollo de la utilización de un producto o servicio bibliográfico.

MATERIAL BIBLIOGRÁFICO: Recursos de información en cualquier formato de presentación tanto físicos como digitales correspondientes a: Libros, material audiovisual, tesis y publicaciones periódicas y publicaciones electrónicas.

NECESIDADES NO PERCIBIDAS: Aquellas necesidades que están latentes en el usuario y/o cliente de la información, pero aún no se han manifestado.

NECESIDADES PERCIBIDAS: Aquellos deseos y requisitos de los usuarios y/o clientes de la información que se encuentran conscientes en la mente del consumidor y se pueden detectar por medio de encuestas o entrevistas directas.

PRÉSTAMO EXTERNO: Servicio que facilita al usuario y/o cliente de la información un número de documentos que puede llevar en un periodo determinado.

PRÉSTAMO INTERNO: Servicio de préstamo de material bibliográfico en la sala de lectura.

PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO: Es un servicio mediante el cual una biblioteca obtiene de otra biblioteca de una institución pública o privada, el préstamo de material bibliográfico que no se encuentra dentro de sus recursos informativos.



Gestión Administrativa
Gestión Recursos Bibliográficos
Servicios de información Bibliográfica

Código:PA-GA-4.3-PR -4

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-12-2016

Página 13 de 23

	<p>REFERENCIA: Servicio de información que proporciona la biblioteca a los usuarios y/o clientes de la información que lo solicitan. Este servicio se presta a partir de los recursos bibliográficos propios y de otras instituciones, información bibliográfica en línea y bases de datos.</p> <p>SERVICIO: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.</p> <p>SERVICIO DE ALERTA: Estrategia para informar a los usuarios reales y potenciales sobre los recursos bibliográficos que pueden interesarles por la actividad a la cual se dediquen, su objetivo es la difusión de la información.</p> <p>SISTEMA BIBLIOGRAFICO: Es una colección de sistemas de administración y gestión bibliográfica, para la operación eficiente de sistemas de automatización de Bibliotecas, en la cual todos los módulos funcionan en una base de datos bibliográfica.</p> <p>USUARIO y/o CLIENTE DE LA INFORMACION: Persona o Institución que utiliza los servicios que ofrece la DIVISIÓN DE GESTIÓN MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS.</p>
--	--

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

Fecha	Versión : No.	Código	Modificaciones
30-07-2014	0	MM- FO-4.3-PR-4	Construcción de procedimiento
04-09-2015	1	PA-GA-4.3-PR-4	Actualización de las actividades del procedimiento, marco normativo, alcance, diagrama de flujo y formato de caracterización.
02-12-2016	2	PA-GA-4.3-PR-4	Actualización de las actividades, objetivo y alcance.

10. ANEXOS:

Anexo A: Convenciones de procedimientos
Anexo B: Diagrama de flujo del procedimiento



Universidad
del Cauca

Gestión Administrativa
Gestión Recursos Bibliográficos
Servicios de información Bibliográfica

Código:PA-GA-4.3-PR -4

Versión: 2

Fecha de Actualización: 02-12-2016

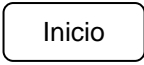


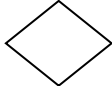
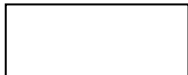
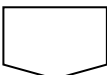
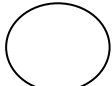


Página 14 de 23

ELABORACIÓN	REVISIÓN
Nombre:	Nombre:
Responsable Subproceso	Responsable Proceso
Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Vicerrector (a) Administrativo(a)
Fecha:	Fecha:
REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre:	
Responsable de Gestión de la Calidad	
Cargo:	Rector
Fecha:	Fecha: 02-12-2016

Nota: La firma en el espacio revisión - responsable de subproceso, aplica cuando el subproceso exista.

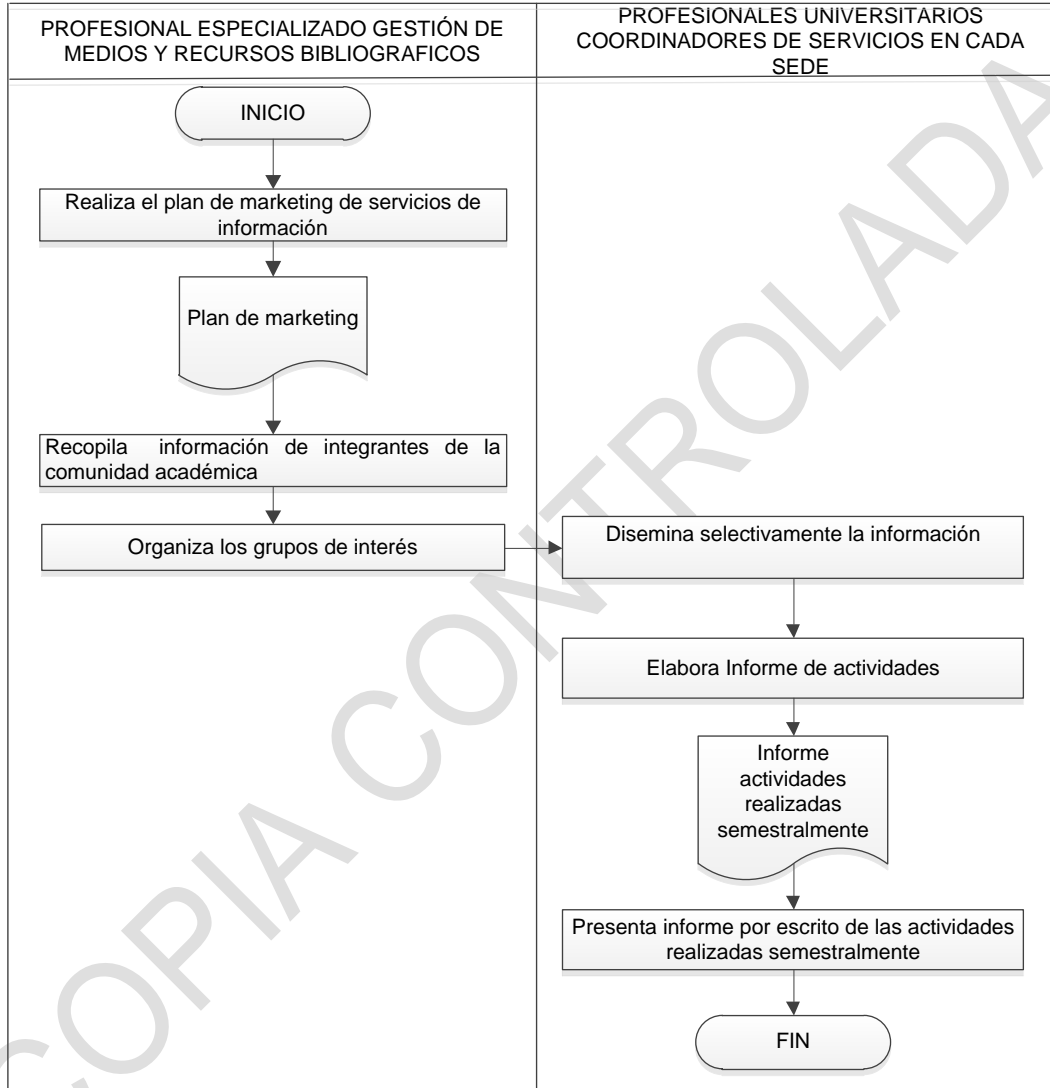
COPIA CONTROLADA

Anexo A: Convenciones del diagrama de flujo

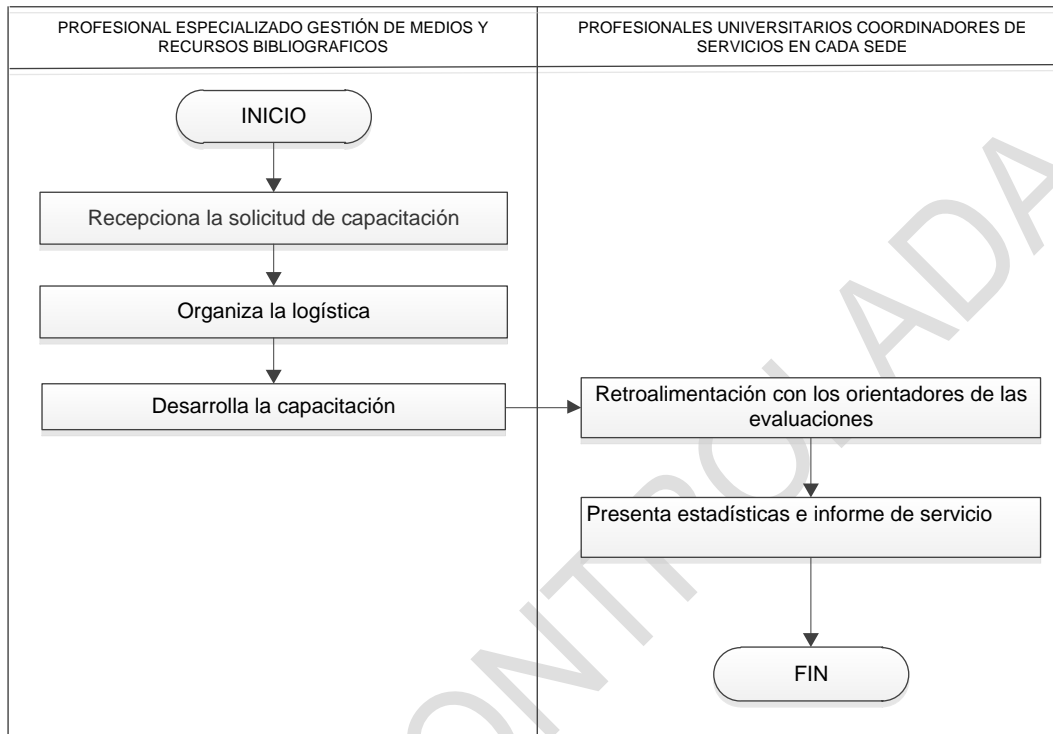
SIMBOLO	SIGNIFICADO
 Inicio	Identifica el inicio del proceso.
	Representa la preparación de un documento en original.
	Representa la preparación de un documento que se elabora en original y varias copias.
	Representa la toma de decisiones.
	Representa una operación.
	Conector de páginas.
	Conector interno. Permite conectar actividades o formatos con otras actividades dentro del flujograma.
	Indica el sentido de la información. Las flechas se utilizan para conectar los diferentes símbolos y con ello se representa el recorrido de la información entre las diferentes actividades o dependencias.
 Fin	Representa el final del procedimiento/proceso.

Anexo B: Diagrama de Flujo del procedimiento

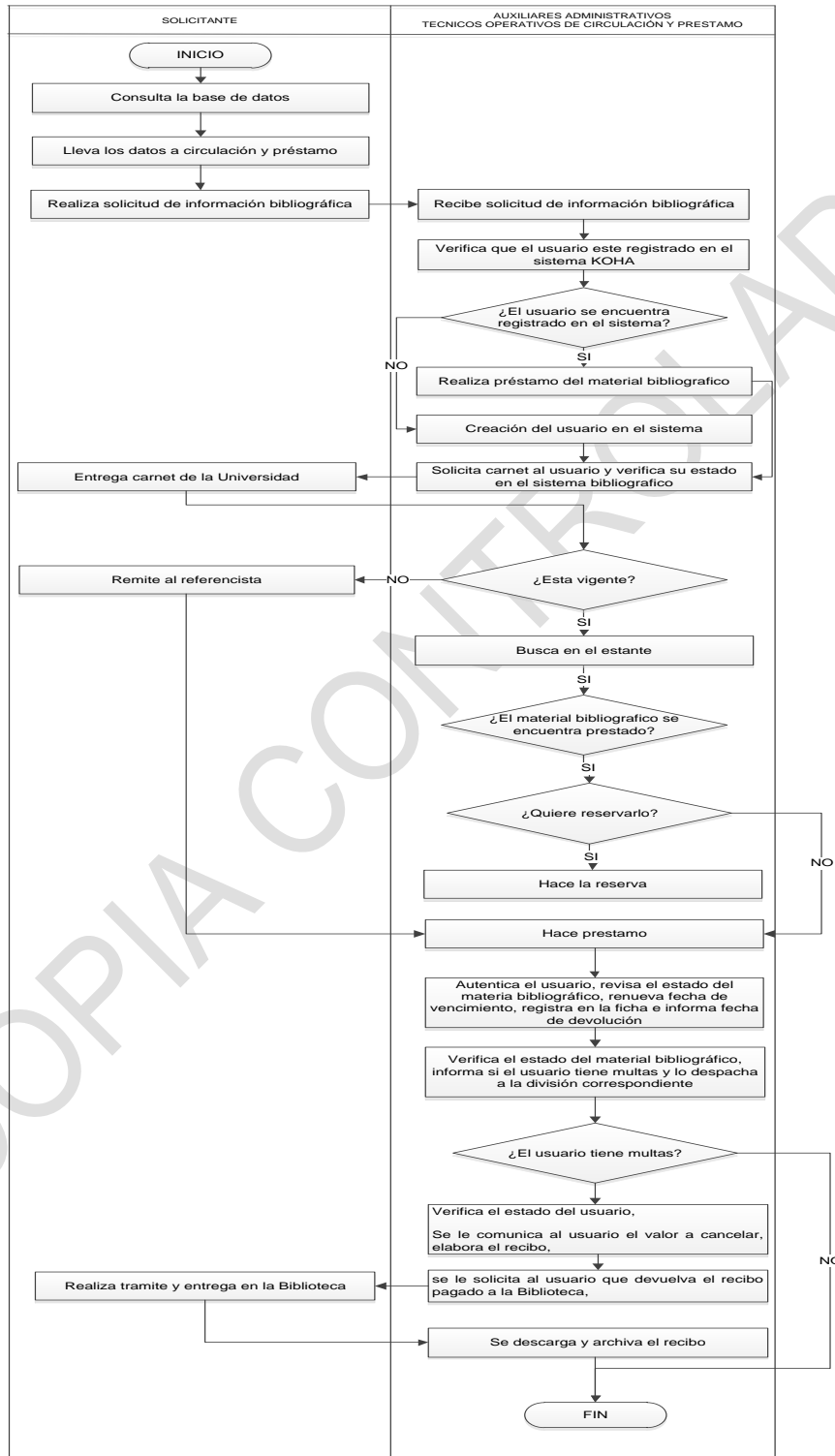
MARKETING DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS



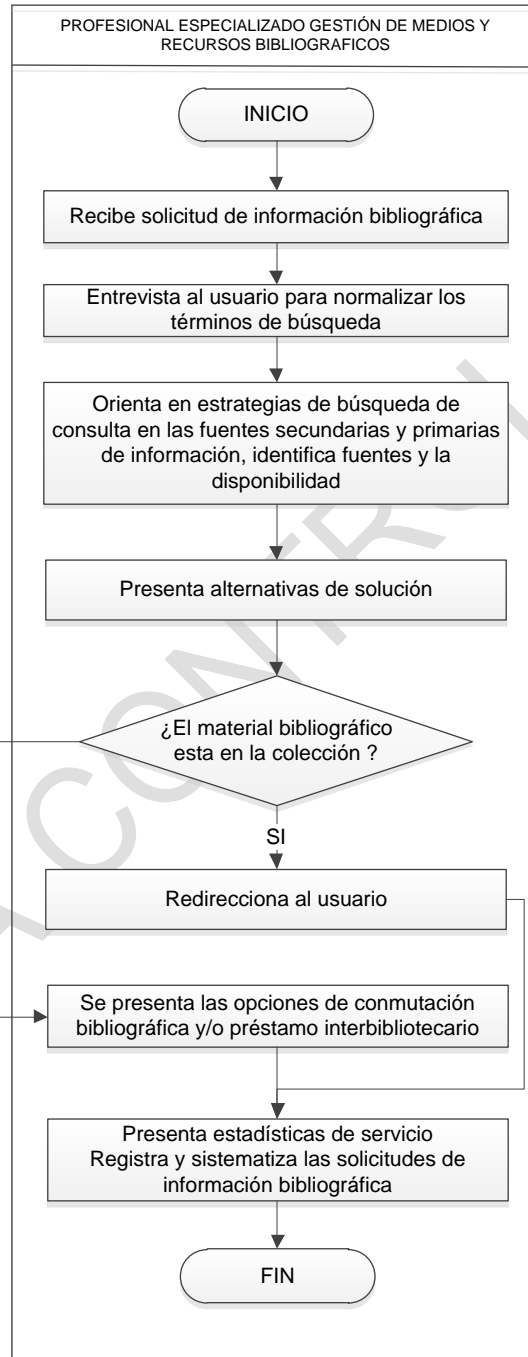
FORMACIÓN DE USUARIOS



CIRCULACIÓN Y PRESTAMO

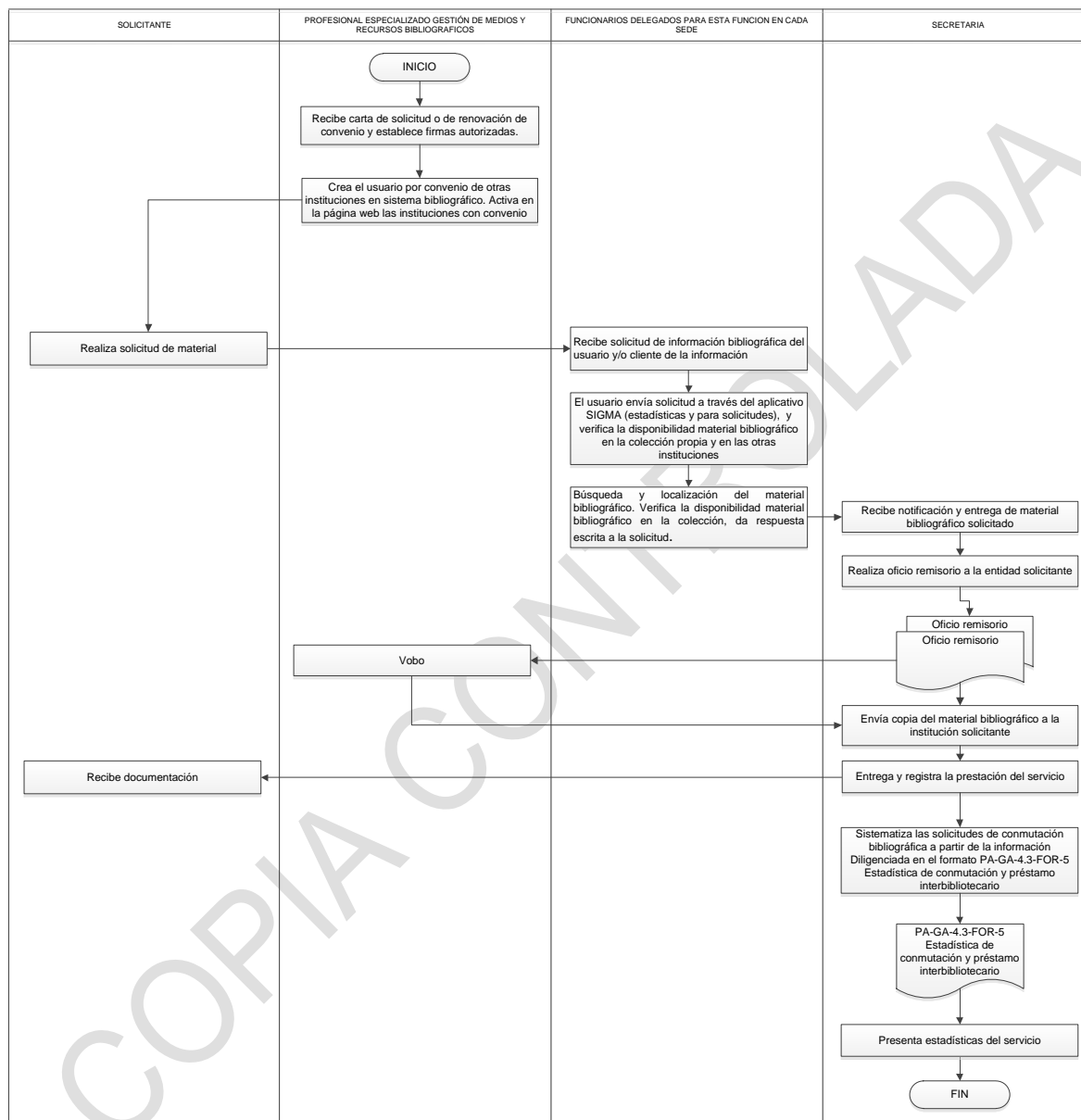


REFERENCIA

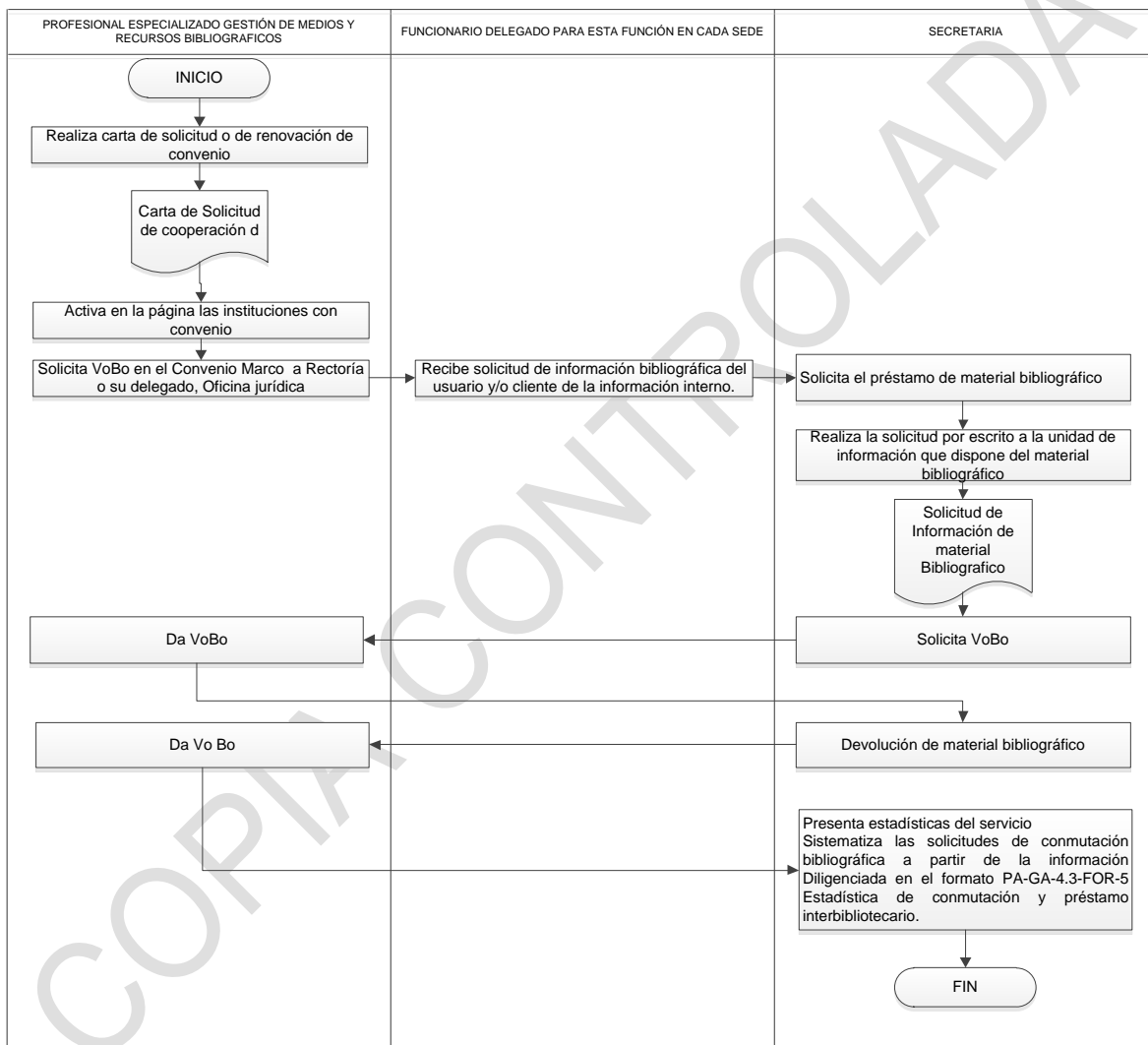




**SOLICITUD DE CONMUTACIÓN BIBLIOGRÁFICA DE OTRAS INSTITUCIONES.
 (CUANDO OTRAS INSTITUCIONES SOLICITAN A LA BIBLIOTECA)**



**PRESTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS
SOLICITUD A OTRAS INSTITUCIONES DE PRÉSTAMO DE MATERIAL
BIBLIOGRÁFICO.**



SOLICITUD DE OTRAS INSTITUCIONES DE PRÉSTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.

