

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA PROCEDIMIENTO SERVICIOS AL USUARIO	Página 1 de 22
		Código: GB-P05
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 22-06-2022

1. DEFINICIÓN

Es el procedimiento mediante el cual la biblioteca facilita al usuario el acceso y el uso de los recursos y servicios de información y colabora en los procesos de creación del conocimiento, a través de los diferentes servicios.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de los servicios bibliotecarios presenciales, virtuales y de cooperación interbibliotecaria y finaliza con la satisfacción del usuario.

3. ESTRUCTURA

3.1 GENERALIDADES

ALERTA BIBLIOGRÁFICA: Actividad básica que permite dar a conocer a la comunidad universitaria la información bibliográfica actualizada que se encuentra en la Biblioteca. Dicha difusión se realiza a través de diferentes medios y servicios.

ASISTENCIA ADMINISTRATIVA: Servicio prestado en la Biblioteca por estudiantes activos de la universidad, suministrado por Bienestar Universitario. Para su control se diligencia el formato GB-P03-F04, Control de Asistencia Administrativa.

BITÁCORA: Documento en el que se registra las eventualidades que se presentan en las áreas de servicios.

CONVENIO INTERBIBLIOTECARIO: Acuerdo cooperativo celebrado entre bibliotecas, centros de información y/o documentación para el préstamo de documentos entre e instituciones.

HORARIOS: Los servicios bibliotecarios se prestan de acuerdo con las necesidades de la comunidad universitaria.

ELABORÓ Técnico	REVISÓ Comité Operativo de Calidad	APROBÓ Líder del proceso
La impresión y copia magnética de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA “ Asegúrese de consultar la versión vigente en http://administrativos.ut.edu.co/sistemas-gestion-de-la-calidad.html ”		

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA PROCEDIMIENTO SERVICIOS AL USUARIO	Página 2 de 22
		Código: GB-P05
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 22-06-2022

La Biblioteca ofrece sus servicios en el siguiente horario:

BIBLIOTECA	HORARIO
Central (2° y 3° piso)	Lunes – Viernes: 7:00 a.m. - 9:00 p.m. Sábado : 7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Alegría de Leer (bloque 13)	Lunes – Viernes: 8:00 a.m. - 8:00 p.m.
Granja Armero	Lunes – Viernes: 4:00 p.m. – 9:00 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.
Receso Académico	Lunes – Jueves: 8:00 a.m. a 12:00 m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes: 7:30 a.m. a 12:30 a.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

ISTEC: Consorcio Iberoamericano en Educación, Ciencia y Tecnología.

LICENCIA DIGITAL: Esta licencia permite almacenar y difundir copias autorizadas electrónicamente, con fines netamente académicos y de investigación, a través de plataformas virtuales y aulas web.

PAZ Y SALVOS: Documento que expide la Biblioteca sin costo alguno para efecto de matrículas, transferencias, traslados, grados, jubilación y demás actos administrativos. Para esta actividad se cuenta con el apoyo del técnico responsable de los sistemas de información bibliotecaria.

PERCEPCIÓN DEL USUARIO: Valoración de los usuarios con respecto a la calidad y pertinencia de los servicios. Para esta valoración, se emplean las siguientes herramientas:

EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS: Se aplica semestralmente por parte de la Oficina de Desarrollo Institucional con muestreo aleatorio a los usuarios de la biblioteca con el fin de medir la percepción en la calidad de la prestación de los servicios de la biblioteca.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS): Son recibidas a través de correo electrónico de Atención al Ciudadano, quienes reenvían dichos PQRS para la respuesta.

SERVICIO BIBLIOTECARIO: Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de información de los usuarios.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA PROCEDIMIENTO SERVICIOS AL USUARIO	Página 3 de 22
		Código: GB-P05
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 22-06-2022

SERVICIO SOCIAL: Actividad que realizan estudiantes de los grados 10^o y 11^o de los diferentes colegios de la ciudad de Ibagué, por un periodo de 80 horas. Para el registro de dicha actividad, se diligencia el formato GB-P03-F05 Control de Servicio Social.

TIPOS DE SERVICIOS

La Biblioteca ofrece servicios básicos y especiales de información, como recursos de apoyo a los procesos misionales. Dichos servicios son:

SERVICIOS BÁSICOS

- **Servicio de Internet:** Servicio gratuito que permite al usuario la búsqueda y recuperación de información mediante la comunicación e intercambio, con fines académicos, de investigación y de proyección social, a través de la red.
- **Búsqueda en el catálogo interno:** Servicio a través del cual el usuario puede localizar información referencial del acervo bibliográfico contenida en la base de datos de la Biblioteca.
- **Colección abierta:** Libre acceso a los libros, eliminando las barreras físicas y haciendo personal el contacto libro – lector. Así, el usuario tiene la posibilidad de acercarse a los estantes y comparar los libros de una misma temática, autores, estilos, traducciones, entre otros. De esta manera, la elección de la consulta o lectura se hace sobre criterios más amplios, y el acceso a la información resulta más agradable.
- **Colección semiabierta:** Acceso restringido al material bibliográfico que se encuentra en la Biblioteca satélite de Educación, sección de hemeroteca y colecciones especiales: diapositivas, CD, DVD y VD, Tesis, Producción Intelectual, Folletos la localización del material solicitado es responsabilidad del funcionario encargado del servicio al público de Hemeroteca.
- **Consulta en sala:** El material bibliográfico es utilizado por los usuarios para la lectura dentro de las instalaciones de la Biblioteca.
- **Préstamo y devolución de material bibliográfico:** Se dispone el material que se encuentra en las colecciones de la Biblioteca para la consulta y préstamo al usuario por un tiempo determinado.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA	Página 4 de 22
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS AL USUARIO	Código: GB-P05
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 22-06-2022

SERVICIOS ESPECIALES

- **Búsqueda en Bases de Datos Electrónicas:** Permite a la comunidad de usuarios acceder al acervo bibliográfico disponible en bases de datos adquiridas, en demostración y gratuitas dispuestas en la página Web de la biblioteca.
- **Cartas de Presentación a Usuarios:** Servicio que permite identificar a los usuarios que requieren desplazarse a otras instituciones del país para realizar consultas en las respectivas bibliotecas, como complemento a sus labores de investigación.
- **Cooperación Interbibliotecaria:** Servicio de carácter cooperativo interinstitucional que facilita el acceso a los recursos bibliográficos existentes en las diferentes instituciones a nivel local y nacional, su principal finalidad es la de ampliar y facilitar a los usuarios las posibilidades de encontrar en otras bibliotecas los materiales que no existen en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad del Tolima.
- **Chat Virtual:** Es el servicio de asesoría virtual entre el usuario y el bibliotecario.
- **Elaboración de Bibliografías:** A través de este servicio se realiza la identificación, selección, registro y suministro de referencias relevantes sobre documentos de un tema determinado por el usuario.
- **Información Vía Telefónica:** Brinda información pertinente sobre los servicios que ofrece la biblioteca.
- **Referencia electrónica: Servicio electrónico interactivo “usuario-bibliotecario”** que permite efectuar consultas vía correo electrónico, y requerimientos específicos.
- **Solicitud de Documentos:** Este servicio permite a los usuarios acceder a información gratuita (artículos, tablas de contenido, referencias, entre otros) de la Biblioteca y las instituciones en convenio a nivel nacional e internacional en formato digital (ISTEC).
- **OPAC:** Catálogo de Acceso Público en Línea de los materiales mantenidos en la biblioteca, al cual pueden acceder los usuarios y el personal de la biblioteca a través de terminales de computador.
- **Repositorio Institucional:** Este servicio permite la consulta vía web de los documentos producidos en la academia y la investigación.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA PROCEDIMIENTO SERVICIOS AL USUARIO	Página 5 de 22
		Código: GB-P05
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 22-06-2022

- **Servicio de Referencia:** Servicio de orientación, información y asesoría personalizada y virtual que se ofrece al usuario para la búsqueda y recuperación de la información en diversas fuentes. Incluye además la capacitación en el manejo de fuentes documentales y los recursos técnicos que posee la Biblioteca. El cual se fundamenta en diferentes actividades

USUARIOS DE LA BIBLIOTECA: Son usuarios de la biblioteca estudiantes docentes, investigadores, graduados, administrativos y usuarios externos.

Derechos del Usuario:

- Ser tratado con amabilidad y respeto por parte del personal bibliotecario.
- Disfrutar de las instalaciones de la biblioteca.
- Obtener respuestas oportunas y acertadas a sus solicitudes.
- obtener los recursos tecnológicos y bibliográficos en óptimas condiciones.
- Conocer las políticas del servicio.
- Ingresar agendas, cuadernos, herramientas de escritura, equipos portátiles sin forro, libros de otras instituciones o personales.

Deberes del Usuario:

- Respetar al personal bibliotecario.
- Presentar el carné de la Institución o, en caso de requerirse, hoja de matrícula Academusoft, recibo de pago de matrícula o un documento de identificación cumpliendo con otros mecanismos de control establecidos por la biblioteca.
- Tener hoja de vida electrónica actualizada en el Sistema de Información de la Biblioteca, para el caso de los usuarios internos.
- En caso de pérdida del carné estudiantil, informar inmediatamente en el área de préstamo para aplicar acciones pertinentes en el sistema de información.
- Abstenerse de consumir alimentos y bebidas dentro de la Biblioteca.
- Respetar los derechos de autor en la reproducción de la información.
- Cumplir con las disposiciones que regulen los distintos servicios de la Biblioteca.

3.2. SERVICIOS ESPECIALES

3.2.1 Solicitud De Documentos

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Unidades Académicas,	Diligencia el formulario de servicio de referencia que se encuentra en la página web de la biblioteca.

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	Estudiantes y Personas	
02	Técnico	<p>Recibe la solicitud a través del correo electrónico serviciodereferencia@ut.edu.co y el Drive del formulario de servicio de referencia para los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud de usuarios: unidades académicas y administrativas de la institución. ● Solicitud de instituciones: miembros activos del ISTEAC (Consortio Iberoamericano para la Educación en Ciencia y Tecnología) y demás instituciones con convenio.
03	Técnico	<p>Verifica el tipo de documento. Si es un trabajo de grado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En formato físico: localiza la tesis y digitaliza hasta 20 páginas de la misma. ● En formato electrónico: localiza la tesis y hace captura de pantalla hasta 20 páginas de la misma. <p>Nota: la información recopilada se guarda en PDF.</p>
04	Técnico	<p>Si es un artículo o capítulo de libro, busca en las instituciones miembro del Consorcio ISTEAC o en las bases de datos propias y adquiridas de la biblioteca para realizar la gestión de la información.</p> <p>Verifica si la institución que cuenta con el documento en sus colecciones es miembro del ISTEAC.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Si la Institución es miembro del Consorcio ISTEAC: recupera el documento a través de la plataforma CELSIUS. Este servicio no tiene costo. ● Si la Institución no está en el Consorcio: consulta en qué revista fue publicado el artículo, indaga por el costo e informa al usuario.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA PROCEDIMIENTO SERVICIOS AL USUARIO	Página 7 de 22
		Código: GB-P05
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 22-06-2022

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
05	Técnico	<p>Notifica al usuario sobre la cotización del artículo y toma la decisión de adquirirlo o no.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el usuario no está en condiciones de adquirir el documento: Envía e-mail a la Institución informando que no se va a adquirir el artículo solicitado. • Si el usuario está en condiciones de adquirir el documento: entrega al usuario el nombre del Banco y el número de la cuenta en la cual debe realizar la consignación, y entrega copia al funcionario responsable del servicio. <p>Nota: Funcionario: escanea la copia de la consignación, y la remite a la institución en convenio.</p>
06	Técnico	Recibe copia de la consignación y archiva
07	Técnico	Envía documento solicitado en formato digital.
08	Técnico	Recopila mensualmente la información en el archivo DRIVE Servicio especializado de Referencia
09	Técnico	Entrega informe mensual de la prestación del servicio
10		Fin

3.2.2 Elaboración de bibliografías

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Unidades Académicas, Estudiantes y Personas	Diligencia el formulario de servicio de referencia que se encuentra en la página web de la biblioteca.
02	Técnico	Recibe la solicitud a través del correo electrónico serviciodereferencia@ut.edu.co y Drive del formulario de servicio de referencia.

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
03	Técnico	<p>Inicia la Búsqueda de Información así:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realiza la búsqueda acerca de la temática en las fuentes especializadas de información: Selecciona los contenidos que cumplan las condiciones de la solicitud de búsqueda de información para la elaboración de bibliografía. Realiza el compendio de las fuentes, organiza por tipo de material y orden cronológico la información recuperada en una lista de referencias bibliográficas, de acuerdo con la norma bibliográfica solicitada. <p>Nota: Para las visitas de acreditación se tendrá en cuenta el plan de estudios del programa.</p>
04	Técnico	Realiza el envío del listado de referencias bibliográficas al usuario vía e-mail en documento PDF.
05	Técnico	Recopila mensualmente la información en el archivo DRIVE servicio de referencia.
06	Técnico	Entrega informe mensual de la prestación del servicio
07		Fin

3.2.3 Cartas de presentación

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Técnico	<p>Recibe la solicitud a través del correo electrónico. conmubiblio@ut.edu.co</p>

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA PROCEDIMIENTO SERVICIOS AL USUARIO	Página 9 de 22
		Código: GB-P05
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 22-06-2022

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
02	Técnico	Revisa: <ul style="list-style-type: none"> ● Si el usuario es estudiante: verifica, con el código, que esté activo en el sistema de información y que no tenga deuda con la biblioteca. ● Si el usuario es docente, administrativo: verifica, con el número de cédula, que esté activo en la base de datos del sistema de información bibliográfica y que no tenga deuda. <p>Nota: Si el usuario es de otra institución, procede a prestarle el servicio de acuerdo a solicitud y archiva la carta.</p>
03	Técnico	Elabora la carta de presentación con los datos del usuario.
04	Técnico	Remite la carta vía correo electrónico a la dirección para firma.
05	Técnico	Envía la carta de presentación por correo electrónico al usuario.
06	Técnico	Recopila mensualmente la información, en carpeta de cartas de presentación en el correo institucional.
07	Técnico	Entrega informe mensual de la prestación del servicio.
08		Fin

3.2.4 Búsqueda especializada de información

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Unidades Académicas, Estudiantes y Personas	Diligencia el formulario de servicio de referencia que se encuentra en la página web de la biblioteca.
02	Técnico	Recibe la solicitud a través del correo electrónico serviciodereferencia@ut.edu.co y Drive del formulario de servicio especializado de referencia.
03	Técnico	Efectúa la búsqueda especializada de información así: <ul style="list-style-type: none"> ● Identifica descriptores temáticos y temas relacionados.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA PROCEDIMIENTO SERVICIOS AL USUARIO	Página 10 de 22
		Código: GB-P05
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 22-06-2022

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		<ul style="list-style-type: none"> • Consulta fuentes bibliográficas de la biblioteca y sus convenios. • Selecciona los contenidos que cumplen con la solicitud. • Realiza el compendio de las fuentes de la información recuperadas.
04	Técnico	Envía los documentos encontrados en el proceso de búsqueda de información.
05	Técnico	Recopila mensualmente la información en el archivo Drive servicio de referencia.
06	Técnico	Entrega informe mensual de la prestación del servicio.
07		FIN

3.2.5 Cooperación interbibliotecaria usuarios internos

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Unidades Académicas, Estudiantes y Personas	Ubica la información requerida en el catálogo bibliográfico de las diferentes instituciones con la cual, tiene convenio la Universidad del Tolima.
02	Unidades Académicas, Estudiantes y Personas	Diligencia el formulario de préstamo interbibliotecario que se encuentra en la página web de la biblioteca.
03	Técnico	Recibe la solicitud a través del correo electrónico conmubiblio@ut.edu.co y Drive del formulario de cooperación interbibliotecario.
04	Técnico	<p>Verifica en el sistema de información y en la plataforma academusoft el estado actual de la hoja de vida del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si está a paz y salvo: presta el servicio • No está a paz y salvo: informa al usuario.
05	Técnico y Usuario	<p>Presta el Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la Solicitud es presencial: Diligencia formato Cooperación Interbibliotecaria en original y dos copias. El original para la institución prestamista, la primera copia para

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA	Página 11 de 22
		Código: GB-P05
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS AL USUARIO	Versión: 01
		Fecha Aprobación: 22-06-2022

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		<p>el usuario y la segunda copia para archivar, el usuario se dirige a la institución en convenio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la Solicitud es Virtual: envía correo electrónico a la biblioteca prestamista con los datos del material con copia al usuario, autorizando el préstamo del mismo. • Si la Solicitud es a nivel nacional: Tramita ante la institución en convenio la disponibilidad y el envío del material a la biblioteca, e informa al usuario el procedimiento a seguir, según las políticas internas de la institución prestamista. <p>Nota: Si no es posible acceder al texto físico, se solicita a la institución prestamista la tabla de contenido, que permita al usuario elegir de acuerdo a las políticas institucionales en cuanto a derechos de autor, capítulos en digital del mismo.</p>
06	Técnico	Recopila mensualmente la información en el archivo Drive “Cooperación Interbibliotecaria”.
07	Técnico	Entrega informe mensual de la prestación del servicio.
08		Fin

3.2.6 Cooperación interbibliotecaria usuarios externos:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Usuario Externo	Localiza la información requerida en el catálogo bibliográfico de la Biblioteca de la Universidad del Tolima.
02	Usuario Externo	Diligencia el formulario de préstamo interbibliotecario que se encuentra en la página web de la biblioteca.
03	Técnico	Recibe la solicitud a través del correo electrónico conmubiblio@ut.edu.co y Drive del formulario de cooperación interbibliotecario.

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
04	Técnico	<p>Verifica en la carpeta cooperación interbibliotecario del correo electrónico de conmubiblio@ut.edu.co el estado actual de la biblioteca solicitante.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Si está a paz y salvo: presta el servicio ● No está a paz y salvo: informa a la institución solicitante.
05	Técnico	<p>Presta el servicio a nivel local:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Si la Solicitud es presencial: recibe dos copias del formato de préstamo interbibliotecario de la institución solicitante, una de las copias es para el usuario y la otra se conserva para archivar. ● Si la Solicitud es Virtual: recibe la solicitud a través del formulario de cooperación interbibliotecario y tramita la solicitud por correo electrónico.
06	Técnico	<p>Presta el servicio a nivel Nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud a nivel nacional: recibe la solicitud e informa las políticas internas de préstamo, si la biblioteca solicitante se encuentra de acuerdo, se le envía el material físico por correo certificado. <p>Nota: Si no es posible enviar el texto físico, se le informa a la institución solicitante la posibilidad de acceder a través de la tabla de contenido a algunos capítulos del libro, teniendo en cuenta las políticas institucionales en cuanto a derechos de autor.</p>
07	Técnico	<p>Recibe la devolución del material bibliográfico por la institución en convenio y procede así:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Confronta la copia del formato con el material recibido y verifica el estado físico. ● Si está en buen estado y se entregó en la fecha oportuna: firma la copia del formato de Cooperación Interbibliotecaria de la institución en convenio, coloca sello de cancelado y devuelve al usuario. El original se entrega

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA PROCEDIMIENTO SERVICIOS AL USUARIO	Página 13 de 22
		Código: GB-P05
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 22-06-2022

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		al responsable de los servicios especiales para estadística y archivo. <ul style="list-style-type: none"> • Si la entrega es tardía: informa al usuario y procede a bloquear la institución de acuerdo con lo estipulado en las sanciones establecidas en por la Resolución de Rectoría número 0134 del 16 de febrero de 2009.
08	Técnico	Recopila mensualmente la información en el archivo Drive “Cooperación Interbibliotecaria”.
09	Técnico	Entrega informe mensual de la prestación del servicio.
10		Fin

3.3 SERVICIOS BÁSICOS

3.3.1 Registro de usuarios en el sistema de información bibliográfica

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Dirección de Biblioteca	Solicita al inicio de cada semestre la base de datos de matriculados a la oficina de Registro y Control Académico y a la Oficina de Gestión del Talento Humano la base de datos de los docentes y administrativos actualizada.
02	Técnico	Realiza el registro de los usuarios en el sistema de información bibliográfica, verifica y confronta con la información que actualmente tiene el sistema de acuerdo con la vigencia o periodo actual.
03	Técnico	Verifica el correcto funcionamiento de la carga en el servicio mediante el proceso de actualización de datos o modificación de registro de usuarios.
04		Fin

3.3.2 Servicio de casillero

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Asistencial	Recibe la solicitud por parte del usuario para la prestación del servicio.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA PROCEDIMIENTO SERVICIOS AL USUARIO	Página 14 de 22
		Código: GB-P05
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 22-06-2022

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
02	Asistencial	Registra el préstamo de casillero. <ul style="list-style-type: none"> ● Si está activo: verifica disponibilidad de casillero y candado. ● Si hay disponibilidad de candados: realiza el préstamo y se informa al usuario el casillero correspondiente ● Si no hay disponibilidad: no se presta el servicio. Nota: El control del servicio de casillero se realiza mediante archivo digital Drive “Préstamo del servicio”, que permite llevar a cabo el control del tiempo y vigilancia para el buen uso de los casilleros, candados y llaves.
03	Asistencial	Recibe del usuario el candado y la llave: <ul style="list-style-type: none"> ● Si tiene candado y llave: Registra la devolución en el archivo digital en Drive. ● Si pierde el candado o llave: bloquea al usuario en el sistema hasta que efectúe la reposición de los elementos perdidos. Nota: La reposición del candado o la llave corre por cuenta del usuario.
04	Asistencial	Genera estadísticas diarias en el documento digital Drive
05	Asistencial	Entrega informe mensual de la prestación del servicio.
06		Fin

3.3.3 Servicio de internet

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Asistencial	Verifica disponibilidad de equipos en el formato digital Drive Préstamo del servicio de Internet. <ul style="list-style-type: none"> ● Si hay disponibilidad de equipos: realiza el préstamo e informa al usuario el número del equipo correspondiente. ● Si no hay disponibilidad: recomienda al usuario requerir el servicio más adelante.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA PROCEDIMIENTO SERVICIOS AL USUARIO	Página 15 de 22
		Código: GB-P05
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 22-06-2022

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
02	Asistencial	<p>Préstamo de los computadores:</p> <p>El control del servicio de internet se realiza a través de un documento Drive, que permite llevar a cabo el control del tiempo y vigilancia para el buen uso de los equipos.</p> <p>Nota: Los usuarios que así lo prefieran pueden acceder a la red Wi-fi a través de sus dispositivos móviles.</p>
03	Asistencial	Genera estadísticas diarias en el documento digital Drive
04	Asistencial	Entrega informe mensual de la prestación del servicio.
05		Fin

3.3.4 Préstamo de material bibliográfico para consulta en sala y préstamo externo.

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Unidades Académicas, Estudiantes y Personas	Busca en la base de datos del sistema de información el material requerido.
02	Unidades Académicas, Estudiantes y Personas	<p>Se dirige al área donde se encuentra ubicado el material bibliográfico.</p> <p>Si no encuentra el material bibliográfico: se dirige al área de circulación y préstamo con el número de adquisición para consultar si el mismo se encuentra prestado.</p> <p>Si el material bibliográfico no se encuentra prestado: se dirige al servicio de referencia para recibir asesoría en la ubicación del material dentro de las colecciones.</p> <p>Nota: Cuando los libros no están en su lugar, es posible que se encuentren en consulta en las mesas, en los carros para ser ubicados, en restauración o fueron dados de baja y aún reposan en la base de datos del sistema de información.</p>

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
03	Asistencial	Solicita el carné o documento respectivo para verificar en el sistema la hoja de vida y conocer la situación actual del usuario.
04	Asistencial	<p>Presta el material bibliográfico:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Si el usuario no está activo: se informa la causa y se realiza el préstamo de forma manual en el formato GB-P05-F01 Préstamo y Devolución del Material Bibliográfico, solicitando dos documentos vigentes, no se entregan los documentos hasta tanto se haga efectiva la devolución. ● Si el usuario está activo: realiza el préstamo y se le entrega el recibo de la post “Préstamo y Devolución de Material Bibliográfico”, que genera el sistema. Dependiendo del tipo de préstamo y/o colección modifica la fecha en el sistema. <p>Nota: El usuario tendrá derecho a llevar hasta diez (10) ejemplares para préstamo externo, siempre y cuando no correspondan a ejemplares de un mismo título.</p>
05	Asistencial	<p>Usuarios Externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Los usuarios que no pertenecen a la comunidad universitaria pueden solicitar material bibliográfico por un periodo máximo de dos (2) horas, diligenciando el formato GB-P05-F01 y presentando dos (2) documentos de identidad vigentes, si es para préstamo externo. Si es para préstamo en sala, puede consultarlo durante el tiempo que la Biblioteca esté prestando el servicio.
06	Asistencial	Genera estadísticas diarias en el sistema de información.
07	Asistencial	Entrega informe mensual de la prestación del servicio.
08		Fin

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA PROCEDIMIENTO SERVICIOS AL USUARIO	Página 17 de 22
		Código: GB-P05
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 22-06-2022

3.3.5 Devolución de material bibliográfico

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Asistencial	Recibe el material y verifica que: <ul style="list-style-type: none"> ● No está vencido: registra la devolución en el sistema de información. ● Está vencido: registra la devolución y realiza la respectiva multa.
02	Asistencial Asistencias administrativas	Verifica las condiciones físicas del material bibliográfico que está siendo devuelto. <ul style="list-style-type: none"> ● Se ha dañado o perdido: realiza la devolución del material bibliográfico y remite al usuario al procedimiento de Gestión de colecciones, quien inicia el proceso de reposición por pérdida o daño del mismo. ● No presenta novedades: Organiza el material bibliográfico en las colecciones de acuerdo a la clasificación topográfica.
03	Asistencial	Genera estadísticas diarias en el sistema de información.
04	Asistencial	Entrega informe mensual de la prestación del servicio.
09		Fin

3.3.6 Préstamo sala multimedia

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Usuario	Solicita la sala vía telefónica, correo electrónico o personalmente.
02	Técnico	Asigna hora y fecha correspondientes de acuerdo a disponibilidad en google calendar del correo serviciodereferencia@ut.edu.co
03	Asistencial	Envía invitación de confirmación o cancelación de acuerdo a la disponibilidad a través de google calendar.
04	Usuario	Asiste en la fecha y hora programada
05	Asistencial	Genera diariamente estadísticas.
06	Asistencial	Entrega informe mensual de la prestación del servicio.
07		Fin

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA PROCEDIMIENTO SERVICIOS AL USUARIO	Página 18 de 22
		Código: GB-P05
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 22-06-2022

3.3.7 Paz y salvos

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Unidades Académicas, Estudiantes y Personas	Solicita la expedición de paz y salvo.
02	Técnico	<p>Verifica en la base de datos del sistema de información y en la plataforma de ACADEMUSOFT, tanto en la biblioteca central como en las satélites el estado de la hoja de vida. Si está a paz y salvo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es para jubilación: Diligencia formato GB-P05-F03 Paz y Salvos y elimina la hoja de vida del sistema de información y de la plataforma de Academusoft. • Si es para matrícula: Diligencia formato GB-P05-F03 Paz y Salvos. • Si es para grado: firma el formato RA-P04-F04 paz y salvo administrativo y lo devuelve vía correo electrónico a la unidad académica correspondiente. • Si no está a paz y salvo: explica la causa en cada caso.
03	Unidades Académicas, Estudiantes y Personas	<p>Pago de las multas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si al momento de matricularse el usuario no cuenta con los recursos para pagar de la multa, solicita acuerdo de pago mediante oficio dirigido a la dirección de la biblioteca.
04	Técnico	Archiva los Registros.
05	Técnico	Genera diariamente estadísticas.
06	Técnico	Entrega informe mensual de la prestación del servicio.
07		Fin

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA PROCEDIMIENTO SERVICIOS AL USUARIO	Página 19 de 22
		Código: GB-P05
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 22-06-2022

3.3.8 Ubicación de material bibliográfico

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Técnico	Distribuye las colecciones para su debida organización.
02	Asistencial Asistencias administrativas	<p>Organiza el material bibliográfico de acuerdo con las colecciones existentes: Colección General, Reserva, Referencia, PI/AU, Tesis, TOUNI, TRE, BAT, Folletos, M, Colección CDs y DVDs y revistas; por Clasificación, ubicándolo en los carros transportadores de material.</p> <p>En relación a las Publicaciones Seriadadas (Hemeroteca) las Revistas son ubicadas por áreas temáticas. Estas se organizan por título y teniendo en cuenta los datos registrados en el rótulo por Vol., N°, mes y año que se encuentra ubicado en la parte superior derecha de las revistas.</p> <p>Distribuye los textos según colección y grupos de clasificación para su posterior ubicación.</p>
03	Asistencial Asistencias administrativas	Ubica el material bibliográfico de forma ascendente de cada colección y estantería respectiva, de acuerdo con los rangos definidos por el Sistema de Clasificación Decimal Dewey (SCDD) y la clave de autor, y para las colecciones especiales se tendrá en cuenta su clasificación loca, teniendo en cuenta número de ejemplar, volumen y año.
04	Asistencial Asistencias administrativas	<p>Organiza la colección en orden ascendente teniendo en cuenta el punto de los números decimales. Se verifica primero el primer renglón de la signatura topográfica, después en el segundo renglón se tiene en cuenta la primera letra, el número y la letra final y en último lugar se tendrá en cuenta el No. De ejemplar, volumen y/o año.</p> <p>La ubicación de la colección de literatura se realiza así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TEORÍA E HISTORIA LITERARIA 801-809 • LITERATURA NORTEAMERICANA EN INGLÉS 810- 818 • LITERATURA INGLESA 820-828 • LITERATURA ESCOCESA E820-E828 • LITERATURA IRLANDESA IR820-IR828 • LITERATURA ALEMANA 830-838 • LITERATURA FRANCESA 840-848 • LITERATURA ITALIANA 850-858 • LITERATURA ESPAÑOLA 860-868

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA PROCEDIMIENTO SERVICIOS AL USUARIO	Página 20 de 22
		Código: GB-P05
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 22-06-2022

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		<ul style="list-style-type: none"> LITERATURA DE PAÍSES HISPANOAMERICANOS: Se antepone la letra inicial del país y se organizan teniendo en cuenta el orden alfabético de dicha letra LITERATURA ARGENTINA A-860-A-868 LITERATURA BOLIVIANA Bo-860-B-868 LITERATURA COLOMBIANA Co-860-Co-868 LITERATURA CUBANA Cu-860-Cu-868 LITERATURA CHILENA Ch-860-Ch-868 <p>Así hasta llegar a la</p> <ul style="list-style-type: none"> LITERATURA VENEZOLANA V-860-V-868 LITERATURA PORTUGUESA 869-869.8 LITERATURA DE BRASIL B-869-B-869.8 LITERATURA LATINA (ROMANA) 870-879 LITERATURA GRIEGA 880-889 LITERATURAS INDOEUROPEAS ORIENTALES 890-896 LITERATURAS DE LAS LENGUAS NATIVAS NORTEAMERICANAS Y CENTROAMERICANAS 897 LITERATURAS DE LAS LENGUAS NATIVAS SUDAMERICANAS <p>Nota: la colección de literatura se encuentra en la biblioteca satélite de "Literatura" .</p>
05	Técnico	Genera diariamente estadísticas.
06	Técnico	Entrega informe mensual de la prestación del servicio.
07		Fin

4. PERCEPCIÓN

4.1 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Técnico	<p>Recibe la petición, queja, reclamo o sugerencia a través del correo conmubilio@ut.edu.co e ingresa a la plataforma PQRS de la Universidad.</p> <p>Si es del servicio: Realiza la verificación del caso de acuerdo con el asunto.</p>

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA PROCEDIMIENTO SERVICIOS AL USUARIO	Página 21 de 22
		Código: GB-P05
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 22-06-2022

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		<ul style="list-style-type: none"> ● Si es de otro procedimiento: Informa mediante correo electrónico con copia al usuario y hace seguimiento.
02	Técnico	Elabora respuesta al usuario: <ul style="list-style-type: none"> ● Si es de la plataforma de PQRS: remite respuesta desde la misma. ● si es de la Oficina de atención al ciudadano: remite respuesta a través de correo electrónico al usuario con copia a la misma.
03	Técnico	Documenta planes de mejoramiento
04		Fin

5. BASE LEGAL

- Resolución Rectoral por medio de la cual se reajustan el cobro de las multas.
- Resolución de Rectoría 0134 de 16 de febrero de 2009 “Por la cual se reglamentan los servicios de la Biblioteca Rafael Parga Cortés (B.R.P.C.)
- Convenios de Cooperación Interbibliotecaria (Según periodo de Renovación).
- Acuerdo No. 0015 del 2003 “por el cual se establecen políticas sobre comisiones de estudio con docentes para la obtención de títulos de posgrado”.
- Ley 23 de 1982.
- Listas de encabezamientos de materia (LEMB).

6. REGISTROS

Nº	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TRD	
	Código	Nombre	Lugar Archivo	Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final
01	GB-P05-F01	Préstamo y devolución de material bibliográfico	Biblioteca	Impreso	Asistencial Administrativo	Semestral	Se elimina

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA PROCEDIMIENTO SERVICIOS AL USUARIO	Página 22 de 22
		Código: GB-P05
		Versión: 01
		Fecha Aprobación: 22-06-2022

Nº	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TRD	
	Código	Nombre	Lugar Archivo	Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final
02	GB-P05-F02	Cooperación Interbibliotecaria	Biblioteca	Impreso	Asistencial	Semestral	Se elimina
03	GB-P05-F03	Paz y salvo	Biblioteca	Impreso	Asistencial	Anual	Se elimina
04	GB-P05-F04	Control de Asistencia Administrativa	Biblioteca	Impreso	Asistencial	Anual	Se elimina
05	GB-P05-F05	Servicio social	Biblioteca	Impreso	Asistencial	Anual	Se elimina
06	GB-P05-F06	Multas	Biblioteca	Impreso	Asistencial	Anual	Se elimina
07	N/A	DRIVE “Servicio de Referencia”.	Biblioteca	Digital	Técnico	N/A	N/A
08	N/A	DRIVE “Paz y salvo – Diario”	Biblioteca	Digital	Técnico	N/A	N/A
09	N/A	DRIVE “Recepción de solicitudes Servicio de cooperación interbibliotecario”.	Biblioteca	Digital	Técnico	N/A	N/A
10	N/A	“Google Calendar préstamo de sala multimedia”	Biblioteca	Digital	Asistencial	N/A	N/A

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
N/A	N/A	N/A	N/A