1. DEFINICIÓN

El procedimiento Servicios al Público facilita al usuario el acceso y la difusión de los recursos de información y colabora en los procesos de creación del conocimiento, a través de los diferentes servicios que presta la Biblioteca.

2. ALCANCE

Este procedimiento ofrece servicios bibliotecarios presenciales, virtuales y de cooperación interbibliotecaria a estudiantes, unidades académicas, personas e instituciones en convenio de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 9:00 p.m. y sábado de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. en las bibliotecas Central , Satélite de Educación y Satélite Granja de Armero.

3. ESTRUCTURA

3.1 GENERALIDADES

El material bibliográfico se puede recuperar en los diferentes formatos en que se presenta la información:

- **Análogo:** Libros, revistas, trabajos de grado, tesis, artículos, etc.
- **Medio magnético o digital:** DVD, CD, videos, bases de datos.

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 el proceso Bienestar Universitario. Para su control se diligencia el formato BI-P03-F06, Control de Asistencia Administrativa.

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

INTERNET: Método de interconexión descentralizada de redes de computadoras implementado en un conjunto de protocolos denominado TCP/IP y garantiza que redes físicas heterogéneas funcionen como una red lógica única, de alcance mundial.

ISTEC: Consorcio Iberoamericano en Educación, Ciencia y Tecnología.

LIBLINK: Red de enlace de bibliotecas en la cual las instituciones miembro participan con sus bibliotecas.

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 bibliotecario.

PERCEPCIÓN: Es la función psíquica que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno.

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

SERVICIO SOCIAL: Estudiantes de los grados 10º y 11º de los diferentes colegios de la ciudad de Ibagué, que prestan el servicio social en la Biblioteca Rafael Parga Cortés de la Universidad del Tolima por un periodo de 80 horas. Para el registro de dicha actividad, se diligencia el formato GB-P03-F05 Control de Servicio Social.

TOMA DE FOTOS: Fotografía que se toma a los usuarios a través de una cámara Web para la actualización de la hoja de vida en la Biblioteca.

3.1.1 USUARIOS DE LA BIBLIOTECA

Están definidos en el Procedimiento Satisfacción del usuario, código MC-P04.

3.1.1.1 Requisitos para acceder a los servicios

a. La Biblioteca ofrecerá sus servicios en forma personal exigiendo al usuario su identificación mediante la presentación del carné de la Universidad del Tolima, hoja de matrícula Academusoft, o en su defecto un documento, cumpliendo con otros mecanismos de control establecidos por la biblioteca.
b. Poseer hoja de vida electrónica actualizada en la base de datos de usuarios del Sistema de Información de la Biblioteca
c. Acatar la fecha de devolución del material bibliográfico y demás disposiciones sobre el uso y manejo de los servicios.
d. En caso de pérdida del carné estudiantil, informar inmediatamente en el área de préstamo para aplicar acciones pertinentes en el sistema de información.
e. Respetar los derechos de autor en la reproducción de la información.

f. La biblioteca ofrecerá el servicio de Cooperación Interbibliotecaria, a nivel regional y nacional facilitando el acceso a los recursos bibliográficos existentes en las diferentes instituciones en convenio.
g. El servicio de casillero se ofrecerá únicamente a los usuarios que hacen uso de la biblioteca. La biblioteca no se hará responsable por la eventual pérdida o desaparición de los elementos depositados en los casilleros. El usuario deberá asumir los costos ocasionados por daño del locker o extravío de las llaves (cambio de guarda, reposición de la llave y llavero).
h. Participar de las actividades programadas por la Biblioteca para medir el nivel de satisfacción de los usuarios.
i. Abstenerse de consumir alimentos y bebidas dentro de la Biblioteca.
j. Cumplir con las disposiciones que regulen los distintos servicios de la Biblioteca.

3.1.2 TIPOS DE SERVICIOS

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

3.1.2.1 Básicos

- **Servicio de Internet:** Servicio gratuito que permite al usuario la búsqueda y recuperación de información mediante la comunicación e intercambio, relacionadas con fines académicos, de investigación y de proyección social a través de la red.

Actualmente se cuenta con una infraestructura tecnológica que incluye equipos de cómputo con conexión a banda ancha, y sistema Wi-fi para los usuarios que poseen computadores portátiles.

Los servicios aquí ofertados son: navegación en Internet, gestión y edición de documentos en diversos formatos, asesoría al usuario, acopio de información en unidades de almacenamiento como memorias USB y CD-ROM. Por seguridad de los equipos el software instalado no permite almacenar información en el disco duro.

El tiempo estipulado para la utilización de los equipos de cómputo a que tiene derecho el usuario será de una (1) hora, si requiere de tiempo adicional éste se halla sujeto a la oferta de equipos en el momento.

Una vez asignado el equipo correspondiente, el usuario se hace responsable por los implementos entregados para el desarrollo de su sesión de trabajo: monitor, CPU, teclado y mouse. Si se encuentra alguna inconsistencia en el equipo asignado, el usuario debe informar en los primeros cinco minutos al funcionario responsable del servicio.

Desde el equipo de préstamo del servicio de internet, se llevará a cabo el control para la buena utilización de los equipos por parte de los usuarios, así como también se hará el control del tiempo estipulado para cada usuario.

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

- **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, Biblioteca de Autores Tolimenses. 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.
  El usuario tendrá derecho a llevar hasta diez (10) materiales bibliográficos por cada biblioteca. Para préstamo externo de acuerdo al tipo de colección (general, reserva y referencia), siempre y cuando no correspondan a ejemplares de un mismo título y autor.

La biblioteca aplica restricciones en el momento que se presenten irregularidades en lo que respecta a la devolución del material bibliográfico por mutilación, daño o cualquier otra circunstancia por parte del usuario, quien se hace acreedor a sanciones pecuniarias y suspensión del servicio.
Tanto en la biblioteca central como en las satélites, todo el material bibliográfico que se suministre al usuario en calidad de préstamo, debe quedar registrado en el sistema en su

respectiva hoja de vida. Para el caso del acervo bibliográfico correspondiente a revistas, diarios que no tengan definido su código de barras se deben registrar en el sistema (Opción de bloqueo) los siguientes datos:

Revistas y periódico: Título Vol. No. y año, y nombre del funcionario que realiza el préstamo.

Nota: Las personas que no pertenecen a la comunidad universitaria, pueden solicitar material bibliográfico por un periodo máximo de dos (2) horas, 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.

La siguiente tabla muestra las diferentes modalidades de préstamo, de acuerdo a las colecciones existentes:

COLECCIÓN	MODALIDAD DE PRÉSTAMO
1. General, BAT, y folletos y AU.	El préstamo se realiza por un período de ocho (8) días. La fecha límite de devolución debe hacerse en el horario comprendido entre las 6:00 A.M. – 8:30 P.M. **Nota:** Se puede renovar el préstamo siempre y cuando hallan más de 3 ejemplares del mismo material prestado.
2. T (en impreso y digital) y TOUNI	Préstamo de trabajos en formato impreso será únicamente para consulta en sala, si requiere parte del mismo, debe remitir la solicitud al correo serviciodereferencia@ut.edu.co, para que a través del servicio de solicitud de documentos se le suministre la información. **Nota:** por derechos de autor se digitaliza por cada trabajo de grado: el resumen, tabla de contenido y hasta 20 páginas del total del mismo, independiente de capítulo). **Nota:** Las tesis que se encuentran en formato digital pueden ser consultadas a través del Repositorio Institucional, únicamente las que han sido autorizadas por el autor.
3. Reserva, TRE, PI.	El préstamo se realiza a partir de las 6:00 A.M. y la devolución debe hacerse al día siguiente, con un plazo máximo hasta las 8:30 P.M. El día viernes se presta hasta el día lunes o si es festivo hasta el día martes a la misma hora.
4. Sala	Préstamo para consulta en sala.
5. Revistas, periódicos y Referencia	Préstamo para consulta en sala y para llevar a clase por 2 horas.
6. Información bibliográfica en formato electrónico (CD, DVD)	El préstamo externo de CD y DVD se realiza a través de una copia para preservar el original, esto está amparado por las limitaciones y excepciones incluidas en la Ley no.1915 12 jul 2018, por la cual se modifica la ley 23 de 1982 y se establecen otras disposiciones en materia de derecho de autor y derechos conexos.

3.1.2.2 Especiales

- **Revistas en línea Indexadas y homologadas por Colciencias**: Revistas indexadas y homologadas por Colciencias dispuestas a través de hipervínculos desde la página web de la biblioteca.

- **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.

- **Referencia electrónica: Servicio electrónico interactivo "usuario-bibliotecario"** que permite efectuar consultas vía correo electrónico, y requerimientos específicos así:

- **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.

- **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).

- **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.

- **Información Vía Telefónica:** Brinda información pertinente sobre los servicios que ofrece la biblioteca.
- **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.

3.1.3 Percepción del Usuario

La Biblioteca Rafael Parga Cortés y sus satélites, proporciona los servicios necesarios para satisfacer las necesidades de información a los usuarios y lograr los objetivos propuestos; para ello emplea diferentes herramientas que le permitan conocer la percepción de los usuarios respecto a los servicios que ofrece. Las herramientas son las siguientes:

3.1.3.1 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.

3.1.3.2 Evaluación Permanente de la Satisfacción de los Usuarios. Se aplica de manera permanente en cada uno de los servicios que presta la biblioteca y se deposita en los buzones ubicados en cada uno de las áreas donde se presta el servicio. Mensualmente se realiza un análisis e interpretación de los resultados por parte de Oficina de Desarrollo Institucional, soporte para la aplicación de acciones correctivas y preventivas o de mejora, el cual se socializa en reunión de los jueves de calidad.

3.1.3.4 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS): Son recibidas a través de correo electrónico de Atención al Ciudadano, quienes reenvían dichos PQRS para la respuesta.

3.1.4 Horario de Servicio

La Biblioteca ofrece sus servicios en el siguiente horario:

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

3.1.5 Ingreso de Usuarios

- La Biblioteca Rafael Parga Cortés permite el libre acceso de sus usuarios a las colecciones, medida que implica establecer condiciones óptimas de seguridad para evitar en lo posible el hurto y deterioro del material bibliográfico, así:
- El usuario puede ingresar agenda, cuadernos, herramientas de escritura y equipos portátiles sin forro.

- Se permite el ingreso de libros de otras bibliotecas o personales del usuario, este debe ser revisado al ingreso y salida de la biblioteca.

- A partir de la implementación de casilleros autoservicio (deposito alterno), la biblioteca no se hace responsable por la eventual pérdida o desaparición de los elementos depositados en los lockers.

- El servicio de casillero se ofrecerá únicamente a los usuarios que hacen uso de la Biblioteca.

- En caso que los lockers presenten anomalías por mal uso u otras circunstancias, el funcionario responsable del servicio de casilleros procederán a realizar las acciones necesarias para solucionar el inconveniente

- El vigilante encargado del control de ingreso y salida de usuarios, realizará inspecciones en las agendas y sacos de toda persona que se encuentre en las instalaciones de la Biblioteca.

3.1.6 Sanciones

Serán sancionados con restricciones o suspensión de los derechos para el uso de los servicios de la Biblioteca aquellos usuarios que incumplan con la reglamentación establecida para el acceso a dichos servicios con independencia de la obligación pecuniaria (ver resolución rectoral).

Las sanciones en dinero serán aplicadas a los usuarios que incumplan con los requisitos establecidos en la biblioteca para cada uno de los servicios (ver resolución rectoral).

Se emitirán reportes de usuarios deudores (multas y libros) de la biblioteca los 5 primeros días de cada mes los cuales se publicarán en los diferentes medios de comunicación como: página web, en la cartelera de la Biblioteca etc. Una vez finalizado el periodo académico se procederá a efectuar el bloqueo en la plataforma de ACADEMUSOFT a los usuarios que no

lograron ponerse a paz y salvo con la biblioteca, acto que generará dificultades para el proceso de matrícula.

NOTA: La Biblioteca expide el Paz y Salvo sin costo alguno, como requisito para efectuar matrículas, transferencias, traslados, grados, jubilación y demás actos administrativos. En caso de que el usuario pierda el formato Multas, código BI-P03-F16 de la post o se presenten fallas en el fluido eléctrico, se elaborará el formato manualmente.

3.2 DESCRIPCIÓN

3.2.1 SERVICIOS ESPECIALIZADOS

3.2.1.1 SERVICIO DE REFERENCIA Y ORIENTACIÓN

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01	Asistencial	Envía a través de correo electrónico el link del Formato Servicio de Referencia y orientación se diligencian los campos https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScotG5j7LEA_2YifTo2k7rS6TA2HChYUsykI3chgwXD74UhjA/viewform?c=0&w=1, de la siguiente manera: • **Para Modalidad Presencial:** Se realiza la solicitud al correo electrónico comunicacioneseimagen@ut.edu.co, con el fin de realizar difusión masiva por este medio. • **Para Modalidad Distancia:** Se envía el formato a los correos electrónicos de cada uno de los Centros de Atención Tutorial - CAT, con el fin de que sea compartido a cada estudiante y docente de los diferentes programas.
02	Asistencial	Recepciona las solicitud a través del correo serviciodereferencia@ut.edu.co y gestiona la necesidad de información del usuario, así: - Solicitud de Documentos (ver numeral 3.2.1.2) - Solicitud de Bibliografías (ver numeral 3.2.1.3) - Tesis o Trabajos de grado (ver numeral 3.2.1.4)
03	Asistencial	Envía respuesta al usuario con la información requerida a través del email.
04	Asistencial	Recopila mensualmente la información por solicitud y entrega estadística al coordinador de servicio al público.
05	Usuario	Solicita orientación a través de los correos electrónicos serviciodereferencia@ut.edu.co y conmubliblio@ut.edu.co, vía telefónica (2771212, 2771313 extensiones 9675 y 9149) y de manera presencial.
06	Técnico / Asistencial	Proporciona asistencia en la búsqueda bibliográfica, respuesta a solicitudes y orientación para localizar fuentes de información. En caso de ser competencia de otro procedimiento, se reenvía a quien corresponda
07		Fin

3.2.1.2 SOLICITUD DE DOCUMENTOS

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01	Asistencial	Inicia la búsqueda de información y clasifica de acuerdo su naturaleza: **Para Artículo:** Busca la información requerida en el OPAC. ● **Consorcio ISTEC:** - Si está disponible: se descarga y se procede a enviar al usuario. - Si no está disponible: se le solicita directamente a la institución que cuenta con la información, con el fin que nos comparta el artículo y se reenvía al usuario. ● **Bases de Datos Adquiridas:** - Si está disponible: se descarga y se procede a enviar al usuario. - Si no está disponible: Informa al usuario el valor del artículo. ● **Módulos de consulta del SIABUC V.07 y V.09 de la Biblioteca:** - Si está disponible: Escanea el artículo y se procede a enviar al usuario. - Si no está disponible: Se amplía la búsqueda con el servicio de cooperación interbibliotecaria.
02	Asistencial	Recopila mensualmente la información en el archivo DRIVE Servicio de Referencia y comparte la estadística al coordinador de servicio al público.
03		Fin

3.2.1.3 ELABORACIÓN DE BIBLIOGRAFÍAS

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01	Asistencial	Clasifica de acuerdo al requerimiento e inicia la búsqueda de información en los módulos de consulta del SIABUC V.07 y V.09: - Usuario: envía información específica - Programa: se tendrá en cuenta el plan de estudio del programa para visita de pares académicos. **Nota:** Tramitar las solicitudes de acuerdo con el orden de llegada.
02	Asistencial	Seleccionar los conceptos, palabras claves y conectores lógicos para la recuperación de la información, utilizando lista de tablas de encabezamiento de bibliotecas LEMB.
03	Asistencial	Exportar la información que encuentre en las bases de datos siguiendo las instrucciones del módulo
04	Asistencial	Enviar los resultados al usuario vía e-mail.
05	Asistencial	Recopila mensualmente la información en el archivo DRIVE Servicio de Referencia y comparte la estadística al coordinador de servicio al público.
06		Fin

3.2.1.4 SOLICITUD DE TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01	Usuario	Indicar las páginas que requiere de la tesis.
02	Asistencial	Inicia la búsqueda de información en los módulos de consulta del SIABUC V.07 y V.09, con el fin de identificar el número topográfico en la sección Hemeroteca y clasifica de acuerdo su naturaleza: ● **Físico:** localiza la tesis y digitaliza hasta 20 páginas de la misma. ● **Electrónico:** localiza la tesis y hace captura de pantalla hasta 20 páginas del misma. **Nota:** la información recopilada se guarda en PDF.
03	Asistencial	Enviar la información al usuario vía e-mail.
04	Asistencial	Recopila mensualmente la información en el archivo DRIVE Servicio de Referencia y comparte la estadística al coordinador de servicio al público.
05		Fin

3.2.1.5 COOPERACIÓN INTERBIBLIOTECARIA

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01	Unidades Académicas, Estudiantes y Personas	Solicitar el Servicio de cooperación interbibliotecaria.
02	Técnico/ Asistencial	Solicitar el carné o documento respectivo para verificar en el sistema la hoja de vida, la situación actual del usuario.
03	Técnico/ Asistencial	Prestar el servicio: **a) Si es a nivel local**: Diligenciar formato Cooperación Interbibliotecaria GB-P03-F02 en original y dos copias. El original para la institución prestamista, la primera copia para el usuario y la segunda copia para archivar y para la elaboración de estadísticas. Para la prestación del servicio el usuario se dirige a la institución en convenio. **b) Si es a nivel nacional:** Tramitar ante la institución en convenio la disponibilidad y el envío del material a la biblioteca, y le informa al usuario el procedimiento a seguir, según las políticas internas de la institución prestamista.
04	Institución en Convenio	Recibir la solicitud a través del email conmubiblio@ut.edu.co o través del formato GB-P03-F02 de Cooperación Interbibliotecaria de la Institución en Convenio.
05	Técnico/ Asistencial	Verificar en el sistema si la misma está a paz y salvo. **Si está a paz y salvo**: Busca el libro en las colecciones o en el catálogo en línea de la Biblioteca Rafael Parga Cortés.

06	Técnico/ Asistencial	Firmar la solicitud y se dirige al área de préstamo con el usuario, los libros solicitados y el formato.
07	Técnico/ Asistencial	Registrar el Préstamo en el sistema SIABUC V.7 o V.9 y consigna en la copia de la solicitud la fecha de devolución del material y entrega al usuario.
08	Técnico	Solicitar el material cuando la institución en convenio es a nivel nacional, y solicita el servicio: Si es una solicitud de otra ciudad, se notifica a través de correo electrónico conmubiblio@ut.edu.co y se envía el material bibliográfico a través del Archivo General de la Universidad del Tolima con destino a la institución solicitante.
09	Técnico/ Asistencial	Notificar a través del correo electrónico el envío del mismo, con la información pertinente al préstamo.
10	Técnico/ Asistencial	Recibir por parte del usuario/institución el material en préstamo y la copia del formato de Institución en convenio solicitante y procede así: **a)** Confronta la copia del formato con el material recibido y verifica el estado físico. **b)** **Si no está en buen estado:** informa a la institución en convenio **c)** **Si está en buen estado:** ingresa al módulo de préstamo, verifica si se entregó en la fecha oportuna. **d)** **Si lo entregó en la fecha oportuna:** cancela el préstamo en el sistema, firma la copia del formato de Cooperación Interbibliotecaria de la institución en convenio, coloca sello de cancelado y se le devuelve al usuario. El original se entrega al responsable de los servicios especiales para estadística y archivo. **Si la entrega es tardía**: informa al usuario el reporte arrojado por el sistema y procede a bloquear la institución de acuerdo con lo estipulado en las sanciones establecidas en el acto administrativo rectoral.
11	Institución en convenio	**Devolver del material bibliográfico por la institución en convenio:** **Si es a nivel local**, el usuario en convenio entrega el material en préstamo y la copia del formato GB-P03-F02 de Cooperación Interbibliotecaria para efectuar la respectiva cancelación. **Si es a nivel nacional,** la entrega se hace a través del correo certificado, acusando recibido a través de correo electrónico.
12	Técnico/ Asistencial	Recopilar mensualmente la información
	Técnico/ Asistencial	Archivar los formatos
13	Técnico/ Asistencial	Entregar estadística al coordinador de servicio al público.
14		Fin

3.2.1.6 CARTAS DE PRESENTACIÓN

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01	Unidades Académicas Estudiantes y	Solicitar el servicio vía email conmubiblio@ut.edu.co

	Personas	
02	Técnico	Revisar: a) **Si el usuario es estudiante:** Se verifica que esté activo en la base de datos SIABUC V.7 o V. 9 y que no tenga deuda con la biblioteca con código. b) **Si el usuario es docente, administrativo:** Se verifica que esté activo en la base de datos SIABUC V.7 o V. 9 y que no tenga deuda con la biblioteca con el número de la cédula.
03	Técnico	Elaborar la carta de presentación
04	Técnico	Enviar la carta de presentación vía email
05	Unidades Académicas Estudiantes y Personas	Presentar la carta a la institución.
06		Fin

3.2.2 SERVICIOS BÁSICOS

3.2.2.1 SERVICIO DE CASILLERO

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01	Unidades Académicas Estudiantes y Personas	Registrar el préstamo de casillero. a. **Si está activo**: verifica disponibilidad de casillero y candado. b. **Si hay disponibilidad de candados:** realiza el préstamo y se informa al usuario el casillero correspondiente c. **Si no hay disponibilidad:** no se presta el servicio. **Nota:** El control del servicio de casillero, se lleva a cabo mediante un formato 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 las llaves.
02	Asistencial	Devolver el candado y la llave: a. **Si tiene candado y llave:** Registra la devolución en el sistema Formato digital Drive. b. **Si pierde el candado o llave**: Se bloquea al usuario en el sistema hasta que éste efectúe la reposición del candado o llave. **Nota**: Reposición del candado o la llave corre por cuenta del usuario
03	Unidades Académicas Estudiantes y Personas	Retirar las pertenencias del locker.
04	Asistencial	Generar mensualmente la información del formato digital Drive.
05	Asistencial	Entregar estadística al coordinador de servicio al público.

06		Fin

3.2.2.2 PRÉSTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO PARA CONSULTA EN SALA, PRÉSTAMO EXTERNO (3 piso)

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01	Asistencial	Buscar en la base de datos SIABUC V.07 o V.09 – Módulo Consulta, la necesidad bibliográfica.
02	Unidades Académicas Estudiantes Personas	Detectar la necesidad bibliográfica se dirige al área o sitio donde se encuentra ubicado el material bibliográfico. a) **Si encuentra el material bibliográfico:** buscarlo con el número topográfico en la colección pertinente. b) **Si no encuentra el material bibliográfico:** se dirige al área de circulación y préstamo con el número de adquisición para averiguar la situación del material.
03	Asistencial	Solicitar el carné o documento respectivo para verificar en el sistema la hoja de vida y conocer la situación actual del usuario.
04	Asistencial	Prestar el material bibliográfico colección: a) **Si el usuario no está activo:** se informa la causa y se realiza el préstamo de forma manual en el formato GB-P03-F01 Préstamo y Devolución del Material Bibliográfico, solicitando dos documentos vigentes, no se entregan los documentos hasta tanto se haga efectiva la devolución. b) **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.
05	Asistencial	Prestar el material bibliográfico colección Hemeroteca (revistas y colecciones especiales): **a) Si lo encuentra:** Solicita el material bibliográfico al funcionario responsable del servicio de Hemeroteca y va al numeral 04 e informa al usuario la modalidad de préstamo de los mismos. **b) Si no encuentra:** informa al usuario la causa y va al numeral 04 ítems b.
06	Asistencial	Generar mensualmente la información
07	Asistencial	Entregar estadística al coordinador de servicio al público.
08		Fin

3.2.2.3 DEVOLUCIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO (2° piso)

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01	Asistencial	Recibir por parte del usuario el material en préstamo y el formato de la post Préstamo y Devolución de Material Bibliográfico.
02	Asistencial	Confrontar el formato con el material recibido.
03	Asistencial	Verificar el material recibido y el estado físico: **a) Si el material prestado no se encuentra en buen estado:** registra la observación en la hoja de vida del usuario y la bitácora, para tomar con las acciones pertinentes según el tipo de daño, y remite el material bibliográfico al procedimiento Desarrollo de Colecciones. **b) Si el material prestado está en buen estado:** ingresa al módulo de devolución, y verifica.
04	Asistencial	Devolver el material bibliográfico: **Si la entrega oportuna:** cancela el préstamo en el sistema, y diligencia en la parte correspondiente a devolución y coloca el sello de cancelado. **Si la entrega tardía**: informa al usuario el valor de la multa por el sistema SIABUC V.07 y entrega el formato de la post Multas original y copia o el formato GB-P03-F06 manual y se recomienda cancelarlo en fecha oportuna. **NOTA**: Si la multa es generada por el SIABUC V.09 el módulo arroja una alerta de los días que adeuda, se selecciona la opción multa pendiente y se le informa al usuario que debe cancelar el valor en el banco.
05	Unidades Académicas, Estudiantes y Personas	Realizar el pago de la multa en el banco
06	Asistencial	Entregar copia de la consignación en el puesto de devolución. **Si es SIABUC V.07:** recibe copia del formato GB-P03-F06 Multas, solicita el documento, desbloquea el usuario eliminando la sanción pecuniaria. **Si es SIABUC V.09:** ingresa al módulo en multa pendiente, ingresa el número del documento y selecciona la opción pagar multa. Este genera recibo.
07	Asistencial	Archivar el formato Multas.
08	Asistencial	Generar semanalmente listado en Excel con los datos correspondientes y las copias de consignaciones se llevan regularmente a Tesorería.
09	Unidades Académicas, Estudiantes y Personas	**Si se pierde el material Bibliográfico:** Informar la pérdida del Material bibliográfico.
10	Asistencial	Remitir al usuario al procedimiento Desarrollo de Colecciones.
11	Técnico	Desbloquear en el sistema SIABUC V.07 o V.09 y en la plataforma Academusoft. Cuando el usuario repone el libro y cancela la sanción pecuniaria.

12	Asistencial	Generar mensualmente la información estadística.
13	Asistencial	Entrega estadística al coordinador de servicio al público.
14		Fin

3.2.2.4 SERVICIO DE INTERNET

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01	Asistencial	Verifica disponibilidad de equipos en el formato digital Drive Préstamo del servicio de Internet. a. **Si hay disponibilidad de equipos:** realiza el préstamo y se informa al usuario el número del equipo correspondiente. b. **Si no hay disponibilidad:** no se presta el servicio.
02	Asistencial	Generar mensualmente la información estadística. **Nota:** El control del servicio de internet, se lleva a cabo mediante un Software de apoyo que permite llevar a cabo el control del tiempo y vigilancia para el buen uso de los equipos.
03	Asistencial	Entregar estadística al coordinador de servicio al público.
04		Fin

3.2.2.5 PAZ Y SALVOS

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01	Unidades Académicas, Estudiantes y Personas	Solicitar la expedición de paz y salvo.
02	Técnico/ Asistencial	Verificar en la base de datos interna y en la plataforma de ACADEMOSOFT, tanto en la biblioteca central como en las satélites el estado de la hoja de vida. Si está a paz y salvo: **a) Si es para jubilación** Diligencia formato GB-P03-F03 Paz y Salvos y elimina la hoja de vida del software SIABUC V.7 o V.9 y de la plataforma de Academusoft. **b) Si es para matrícula:** Diligencia formato GB-P03-F03 Paz y Salvos. **c) Si es para grado:** Recibe de las Unidades Académicas y/o estudiantes la planilla en original de los estudiantes a graduarse, si la opción es trabajo de grado, verifica en el archivo DRIVE “Relación de Trabajos Certificados” compartido por Formación de Usuarios, que trabajos se encuentren certificados y que hayan sido entregados en biblioteca. Si se cumple con los requisitos se consigna un visto bueno al frente de cada uno de los nombres y elimina la hoja de vida respectiva en el sistema.

03	Técnico	Firmar el listado en original, regresa el original a las Unidades Académicas y diligencia el archivo DRIVE “Paz y salvo – Diario” y “Paz y salvo – Mensual”, para la recopilación de estadísticas. **Si no está a paz y salvo:** **a). Para grados**, relaciona al frente del nombre y explica la causa. **b). Para los jubilados y matrícula** informa la causa.
04	Técnico	Archivar los formatos
05	Técnico	Generar mensualmente la información estadística.
06	Técnico	Entregar estadística al coordinador de servicios al público
07		Fin

3.2.2.7 PERDIDA DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01	Técnico (Administrador del Sistema.)	Filtrar en las bases de datos SIABUC 7 y SIABUC 9, los usuarios que no hayan entregado los libros prestados a tiempo.
02	Técnico (Administrador del Sistema.)	Proceder a bloquear en la Plataforma Academusoft; los usuarios que hayan perdido el material bibliográfico de las colecciones.
03	Usuario	Elaborar Oficio informando perdida del material bibliográfico perteneciente a la colección de Biblioteca.
04	Técnico (Administrador del Sistema.)	En caso de que el usuario no cuente con los recursos en el momento para realizar la reposición, solicita al Funcionario responsable de la Administración del Sistema Paz y Salvo Provisional y realiza acuerdo de entrega del material. Expedir Paz y Salvo Provisional RA-P04-F04 al usuario, mientras el usuario hace la reposición del material a la oficina de desarrollo de colecciones. **Nota:** Este Paz y Salvo Provisional solo se realiza en 2 ocasiones, teniendo en cuenta que existe un acuerdo de entrega de reposición del material perdido.
05	Técnicos (Administrador del Sistema.)	Registrar en documento apoyo Drive denominado “Pendiente reposición.xlsx” datos del texto y usuario responsable a reponer el ejemplar. Este documento es compartido con el Funcionario responsable del Procedimiento Desarrollo de Colecciones.
06	Técnicos (Administrador del Sistema.)	Informa al Usuario que debe remitirse al funcionario responsable del Procedimiento Desarrollo de Colecciones, con el fin de que se le brinde indicaciones sobre la reposición del material bibliográfico. Ver Procedimiento GB-P01, Numeral 3.2.4.

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
07	Técnicos (Administrador del Sistema.)	Recibe correo electrónico de funcionario de Desarrollo de colecciones con notificación de reposición de texto efectuada por parte del usuario.
08	Técnicos (Administrador del Sistema.)	Confrontar documento apoyo Drive denominado “Pendiente reposición.xlsx” que se ha realizado; la reposición del material, y procede a desbloquear el usuario en la Plataforma Academusoft.
09	Técnicos (Administrador del Sistema.)	Archivar en carpeta solicitudes de paz y salvos provisionales.
10		Fin.

4. BASE LEGAL

- Resolución Rectoral por medio de la cual se reajustan el cobro de las multas.
- Resolución Rectoral 134 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 a la obtención de títulos de posgrado”.
- Ley 23 de 1982.
- Listas de encabezamientos de materia (LEMB).

5. REGISTROS

N°	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TRD	
	Código Formato	Nombre	Lugar Archivo	Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final
01	GB-P03-F01	Préstamo y devolución de material bibliográfico	Biblioteca	Impreso	Asistencial Administrativo	Semestral	Se elimina
02	GB-P03-F02	Cooperación Interbibliotecaria	Biblioteca	Impreso	Asistencial	Semestral	Se elimina

04	GB-P03-F03	Paz y salvo	Biblioteca	Impreso	Asistencial	Anual	Se elimina
05	GB-P03-F04	Control de Asistencia Administrativa	Biblioteca	Impreso	Asistencial	Anual	Se elimina
06	GB-P03-F05	Servicio social	Biblioteca	Impreso	Asistencial	Anual	Se elimina
07	GB-P03-F06	Multas	Biblioteca	Impreso	Asistencial	Anual	Se elimina
08	N/A	DRIVE “Servicio de Referencia”.	Biblioteca	Digital	Técnico	N/A	N/A
09	N/A	DRIVE “Paz y salvo – Diario”	Biblioteca	Digital	Técnico	N/A	N/A
10	N/A	Paz y salvo – Mensual	Biblioteca	Digital	Técnico	N/A	N/A

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
11	13/08/2013		Se modificó el código de los formatos.
12	19/06/2015	3.1.4	Se modificó el horario de la Biblioteca Educación.
		2.1.2.2	Se adicionó el término el Repositorio Institucional Servicios Especiales.
13	02-02-2017		Se ajusta el procedimiento.
14	04/03/2019	3.1.2.1	Se ajusta la tabla de modalidades de préstamo.
		3.1.4	Se ajustan los horarios de servicios de la biblioteca Educación.
		3.2.1.1	Se modifica el numeral 03.
		3.2.2.1	Se modificó todo el paso a paso del servicio de casilleros.
		3.2.2.7	Se crea la numeral, perdida de material bibliográfico.
			Se elimina el formato GB-P03-F04 préstamo de servicio de internet.
			Se elimina el formato GB-P03-F26 Préstamo y devolución de material bibliográfico (Post).

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
			Se reemplaza codificación del formato GB-P03-F05 por el GB-P01-F03 Paz y salvo. Se reemplaza codificación del formato GB-P03-F06 por el GB-P03-F04 Control de Asistencias Administrativas. Se reemplaza codificación del formato GB-P03-F07 por el GB-P03-F05 Control de Servicio Social. Se reemplaza codificación del formato GB-P03-F16 por el GB-P03-F06 Multas