



Prestación de los Servicios

Código	PBA-04 v.15
Página	1 de 7

1. Objetivo y Alcance

Facilitar a los clientes el acceso a la información de forma eficaz garantizando la buena prestación de los diferentes servicios que ofrece el proceso de Gestión de Recursos Bibliográficos.

El presente procedimiento comprende desde la solicitud del servicio hasta el control del servicio No Conforme.

2. Responsable

El responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del presente procedimiento es el (la) Líder del Proceso de Gestión de Recursos Bibliográficos de la Universidad de Pamplona.

3. Definiciones

3.1. Acceso

Capacidad de utilizar, en calidad de receptores, todas las fuentes y canales de envío de mensajes

3.2. Servicios de Información Bibliotecológicos

Son todos los servicios que les facilitan a los usuarios el acceso a la información, según sus necesidades, mediante la disponibilidad de los recursos bibliográficos de la Institución.

3.3. Usuario

Estudiantes de pregrado – posgrado, docentes, administrativos, egresados y jubilados de la Universidad de Pamplona. Estudiantes de otras bibliotecas con las que se tiene convenio y comunidad en general.

Las demás definiciones que aplican para el presente Documento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9001 vigente Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.**

Elaboró	Aprobó	Validó
Firma Catherine Gutiérrez Osorio	Firma Sergio Hoyos Contreras	Firma Mabel Johanna Coronel Acevedo
Fecha 09 de mayo de 2022	Fecha 09 de mayo de 2022	Fecha 17 de agosto de 2022

INFORMACIÓN DOCUMENTADA NO CONTROLADA



Prestación de los Servicios

Código PBA-04 v.15

Página 2 de 7

4. Contenido

Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	SOLICITUD DEL SERVICIO	
1.1	<p>Los usuarios pueden solicitar los siguientes servicios ofrecidos por el proceso de Gestión de Recursos Bibliográficos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Orientación al usuario en uso de la información• Préstamo de material bibliográfico:<ul style="list-style-type: none">a. Para consulta en salab. De índole domiciliar <p>Préstamo Interbibliotecario</p> <ul style="list-style-type: none">• Catálogo en línea para búsqueda bibliográfica• Elaboración de bibliografías• Préstamo Bibliográfico Intersedes• Préstamo de cubículos• Centro de consultorías bibliográficas• Reserva de escenarios• Préstamo de materiales	Usuarios
2	ORIENTACIÓN AL USUARIO EN EL USO DE LA INFORMACIÓN	
2.1	Mediante una entrevista con el usuario se determinan sus necesidades de información y se le orienta para que acceda a los recursos que necesita de forma oportuna.	Asistente de Circulación y Préstamo
3	PRÉSTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	
3.1	Para la solicitud de este servicio se procede de acuerdo al IBA-03 “Circulación y Préstamo de Material Bibliográfico” . Este servicio puede ser utilizado por la comunidad de la Universidad de Pamplona y por algunos usuarios externos con quienes se tengan establecidos convenios. Cuando el material Bibliográfico no está catalogado, se procede a diligenciar el respectivo registro en el FBA-22 “Préstamo de Material Bibliográfico no Catalogado” . En el momento de realizar préstamos a usuarios externos, se debe diligenciar el FBA-24 “Préstamo Manual de Material Bibliográfico” con previa autorización del líder del proceso, así mismo este formato será utilizado cuando no haya servicio de energía, fallas en el sistema u otro motivo que no permita registrar el préstamo en el aplicativo.	Asistente de Circulación y Préstamo
4	PRESTAMO DE TRABAJOS Y TESIS DE GRADO	
4.1	Para el préstamo de los trabajos o tesis de grado, el autor/autores debe diligenciar el FBA-23 “Licencia de Depósito Biblioteca José Rafael Faría Bermúdez” , en el cual se autoriza la publicación de la misma en el Repositorio de la Universidad, para su posterior consulta.	Asistente de Circulación y Préstamo
5	PRÉSTAMO DE INTERBIBLIOTECARIO	
5.1	Acceso al material bibliográfico de otras instituciones por medio del establecimiento de convenios para el préstamo Interbibliotecario, este servicio se ejecuta según lo planteado en el IBA-08 “Préstamo Interbibliotecario” . Dicho préstamo se registra en el FBA-20 “Préstamo Interbibliotecario”	Secretaría de la Oficina de Recursos Bibliográficos



Prestación de los Servicios

Código PBA-04 v.15

Página 3 de 7

		Líder del Proceso
6	CATÁLOGO EN LÍNEA PARA BÚSQUEDA BIBLIOGRÁFICA	
6.1	Se oferta para que los usuarios conozcan los registros de información con que cuenta la biblioteca sobre temas específicos. Para la prestación de este servicio se procede de acuerdo al IBA-05 “Catálogo en Línea para la Búsqueda Bibliográfica” .	Asistente de Circulación y Préstamo
7	SELECCIÓN Y ELABORACIÓN DE BIBLIOGRAFÍAS	
7.1	El presente servicio se presta a la comunidad de la Universidad de Pamplona de acuerdo a la demanda de información bibliográfica. Para la prestación de este servicio se procede de acuerdo al IBA-06 “Elaboración de Bibliografías” y el trámite por parte del usuario a través del correo ofirecurso@unipamplona.edu.co El Proceso entrega la información solicitada en medio digital por medio del correo Electrónico.	Líder del proceso
8	PRÉSTAMO BIBLIOGRÁFICO INTERSEDES	
8.1	Este servicio facilita el acceso a la información de la comunidad universitaria mediante la circulación del material bibliográfico entre las diferentes sedes de la Institución, éste se tramita según el IBA-09 “Préstamo Bibliográfico Intersedes” . Esta actividad se registra en el FBA-21 “Préstamo Bibliográfico Intersedes”	Asistente de Circulación y Préstamo
9	PRÉSTAMO DE CUBÍCULOS	
9.1	Este servicio permite a los docentes y estudiantes hacer uso de los cubículos existentes en la Unidad Bibliográfica Villa del Rosario, y Virgen del Rosario para asesorías, grupos de estudio, entre otros. Para solicitar este servicio, se debe diligenciar el formato FBA-26 “Solicitud de Cubículos” . Así mismo, para acceder a este servicio se debe cumplir a cabalidad con las normas de uso de los cubículos, las cuales se encuentran publicadas en las Unidad Bibliográfica de Villa del Rosario y Virgen del Rosario en cada uno de los cubículos	Asistente de Circulación y Préstamo
10	SERVICIO DE CAPACITACION BIBLIOTECAS DIGITALES	
10.1	Servicio creado con el fin de brindar acompañamiento y asesorías en búsquedas de información, especialmente en las bases de datos bibliográficas digitales y herramientas de búsquedas para el desarrollo de investigación. Este servicio se ofrece de manera virtual mediante la plataforma Teams, diligenciando previamente el link de inscripción, y posteriormente al correo registrado se envía el enlace de conexión. Los Horario varían dependiendo de la disponibilidad del personal. Los servicios ofertados por la dependencia incluyen las capacitaciones orientadas al manejo y apropiación de Turnitin, Citación en normas APA, y uso del Mendeley para citar adecuadamente. Si la Solicitud de Capacitación es para realizarla de manera presencial se procede de acuerdo al IBA-04 “Centro de Consultorías Bibliográficas” y se registra en el	Asistente de Circulación y Préstamo



Prestación de los Servicios

Código PBA-04 v.15

Página 4 de 7

	FBA-27 “Control de Asistencia Servicios de Consultorías Bibliográficas”	
11	PRÉSTAMO DE MATERIALES	
11.1	La oficina de Recursos Bibliográficos ofrece el servicio de préstamo de diferentes materiales, para el caso de actividades académico administrativas, que organice y/o participe la Dependencia, como también para actividades de apoyo a otras Dependencias, para lo cual se lleva el registro en el FBA-33 “Préstamo de Materiales” . Para el préstamo de materiales, a otras Dependencias, se debe contar con el visto bueno del líder del proceso.	Asistente de Circulación y Préstamo
12	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
12.1	De acuerdo a los servicios prestados de forma periódica y de acuerdo al FAC-23 “Planificación, Control y Seguimiento de Actividades” se realiza la medición de la satisfacción del cliente.	Secretaría de la Oficina de Recursos Bibliográficos
13	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	
13.1	El Servicio No Conforme se aborda según el PAC-05 “Toma de Acciones Correctivas, Acciones para el Tratamiento de Riesgos y Control del Producto o Servicio no Conforme”	Líder del proceso
14	PROCESO DE AUTORREGULACIÓN	
14.1	<p>Se realiza verificación y control del proceso dos veces al mes, esta actividad estará a cargo del funcionario que delegue el líder del proceso. El auditor es el encargado de verificar que los procesos se estén realizando correctamente teniendo en cuenta el presente procedimiento para lo cual llevará un registro en el FBA-30 “Proceso de Autorregulación”, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <p>-Hallazgos: se debe evidenciar lo que se encontró en cada proceso.</p> <p>Evaluación: Se debe evaluar cada uno de los aspectos revisados, definiendo si es observación (O), no conformidad (NC) o conformidad (C).</p> <p>-Recomendaciones: el auditor debe dar recomendaciones para mejorar el proceso. Así mismo, se deben diligenciar los demás datos, fecha – proceso auditado y los respectivos nombres. Si el resultado de la auditoria es positivo, se concede un día libre al funcionario auditado. En caso contrario, se debe realizar un plan de acciones correctivas.</p>	Auditor interno Oficina de Recursos Bibliográficos

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000 vigente Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001 vigente Sistema Integrado de Gestión. Requisitos.
- Ley 962 de 2005 “Antitrámites”
- Ley 594 de 2000 Archivo General de la Nación.
- IBA-03 “Circulación y Préstamo de Material Bibliográfico”.
- IBA-04 “Capacitación de Usuarios en el Acceso a la Información”.
- IBA-05 “Catálogo en Línea para la Búsqueda Bibliográfica”.
- IBA-06 “Elaboración de Bibliografías”.
- IBA-08 “Préstamo Interbibliotecario”.



Prestación de los Servicios

Código PBA-04 v.15

Página 5 de 7

- IBA-09 “Préstamo Bibliográfico Intersedes”.
- Acuerdo 041 del 28 de julio de 2016. Por el cual se adopta el manual de uso de los recursos bibliográficos de la Biblioteca José Rafael Faría Bermúdez de la Universidad de Pamplona.

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Actualización de la documentación	18/11/2006	06/12/2006
01	Directriz de la Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	17/10/2007	25/10/2007
02	Auditoría Interna No. 18 Del 4 de nov. de 2009 y acta 02 del 27 de abril de 2010	27/04/2010	07/05/2010
03	Actualización de la documentación	24/07/2014	11/08/2014
04	Actualización del procedimiento según FAC-08 Acta de Reunión N° 013 del 15 de abril de 2015.	15/04/2015	23/06/2015
05	Actualización de la documentación	02/09/2015	28/09/2015
06	Actualización de la información y documentación según lo descrito en el acta de reunión N° 022 del 14 de octubre de 2015	01/10/2015	14/10/2015
07	Actualización de la información y documentación	25/05/2016	31/05/2016
08	Actualización del anexo 1. “Normas de uso de los cubículos de la Unidad Bibliográfica Villa del Rosario”	13/09/2016	3/10/2016
09	Actualización del procedimiento según lo descrito en el Acta de	16/06/2017	24/07/2017



Prestación de los Servicios

Código PBA-04 v.15

Página 6 de 7

	Reunión N° 010 del 16 de junio de 2017		
10	Actualización del procedimiento según lo descrito en el Acta de Reunión N° 016 del 24 de noviembre de 2017	24/11/2017	18/01/2018
11	Actualización del procedimiento según lo descrito en el Acta de Reunión N° 014 del 05 de octubre de 2018	05/10/2018	30/10/2018
12	Actualización del procedimiento según lo descrito en el Acta de Reunión N° 003 del 18 de marzo de 2019	18/03/2019	01/04/2019
13	Actualización del procedimiento según lo descrito en el Acta de Reunión N° 010 del 04 de mayo de 2020	04 de mayo de 2020	10 de junio de 2020
14	Actualización del documento mediante FAC-08 "Acta de Reunión" N° 008 de 09 de mayo de 2022	09 de mayo de 2022	17 de agosto de 2022

7. Anexos

ANEXO 1. NORMAS DE USO DE LOS CUBÍCULOS DE LA UNIDAD BIBLIOGRÁFICA VILLA DEL ROSARIO y VIRGEN DEL ROSARIO

Este documento contempla las normas de préstamo y uso de los cuatro cubículos de estudio ubicados en la Unidad Bibliográfica de la Sede Villa del Rosario.

1. PRÉSTAMO DE LOS CUBICULOS

1.1 El uso del cubículo será asignado según necesidad de los usuarios por orden de solicitud respetando la programación previamente establecida en los mismos.

	Prestación de los Servicios	Código	PBA-04 v.15
		Página	7 de 7

- 1.2 El usuario debe presentar el carnet de la Universidad de Pamplona o el documento de identidad.
- 1.3 El solicitante debe registrarse en el formato FBA-26 “Solicitud de Cubículos”, que se encontrará en la recepción de biblioteca.
- 1.4 El cubículo será ocupado única y exclusivamente por las personas que soliciten formalmente el mismo, éste deberá utilizarse solo para lo que fue solicitado.
- 1.5 El usuario debe ocupar el cubículo que le fue asignado con el fin de controlar el préstamo del mismo.
- 1.6 Al retirarse del cubículo, el usuario debe retirar su correspondiente carnet o documento de identidad.
- 1.7 El horario establecido para el uso de los cubículos es: lunes a viernes de 6:00am. a 10:00pm. y sábados de 6:00am. a 1:00pm.

2. NORMAS DE CONVIVENCIA DENTRO DE LOS CUBÍCULOS

- 2.1 Dentro del cubículo no se podrá fumar, ni consumir ningún tipo de bebida o alimento y se deberá mantener un tono adecuado de voz.
- 2.2 Hacer buen uso del tablero, mesas, sillas u otros que se encuentran dentro del cubículo. Dichos implementos estarán a cargo de la persona solicitante, no podrán ser movidos del cubículo y serán entregados en las mismas condiciones en las que se recibieron.
- 2.3 Apagar la luz y el ventilador al momento de abandonar el cubículo.
- 2.4 La Universidad de Pamplona no se hace responsable por el material olvidado por los usuarios dentro del cubículo.
- 2.5 Los cubículos sólo podrán ser utilizados por seis personas como máximo.
- 2.6 Reportar al encargado de los Cubículos, los desperfectos que se observen en el lugar.
- 2.7 Las observaciones o sugerencias de los servicios se deben comunicar preferentemente por escrito al encargado de la Sala, a la Profesional Universitario de la Oficina de Recursos Bibliográficos, o a la Coordinadora Académica de la Sede Villa del Rosario.

NOTA IMPORTANTE: En ocasiones excepcionales y según la necesidad del servicio, se fijará un horario extraordinario o en caso de ser indispensable, se suspenderá el préstamo con previo aviso.

LA BIBLIOTECA SIRVE DE APOYO FUNDAMENTAL A NUESTROS USUARIOS, POR LO TANTO, DEBEMOS APRENDER A HACER BUEN USO DE ELLA, RESPETANDO LAS NORMAS ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE MANUAL DE USO PARA HACER EFICIENTE EL SERVICIO QUE SE PRESTA.