
	PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE BIBLIOTECA		
	Código: AP- GA-PR21	Versión: 03	
	Aprobado: 29/09/2014	Página: 1 de 4	

1. OBJETIVO

Suministrar servicio de información a los usuarios de la Biblioteca en la Universidad del Pacífico, como apoyo a la docencia, la investigación y la extensión.

2. ALCANCE

Esta actividad va desde que se crea la necesidad de información en el usuario, hasta la satisfacción en el servicio de información.

3. DEFINICIONES.

USUARIOS DE BIBLIOTECA. Es usuario de la Biblioteca todo aquel que se encuentre matriculado, tenga la condición de egresado, preste sus servicios a la Universidad bien sea como empleado, docente o investigador y se identifique con carné. Son también usuarios de la Biblioteca las instituciones con las que se tenga convenio.

INFORMACIÓN. Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. Las bibliotecas procesan los datos para entregar la información contenida en los documentos a través de catálogos o bases de datos.

SERVICIO DE INFORMACIÓN. Son los que las bibliotecas prestan a sus usuarios para satisfacer sus necesidades de información.



INTERNET. Red de redes mediante la cual se puede acceder a información remota.

BASES DE DATOS. Una base de datos es un conjunto de registros que suministra información textual o referencial, o ambas. Las bibliotecas al procesar la información ingresan datos en diferentes campos, la suma de esos datos forman registros y al final se genera un producto llamado catálogo que sirve al usuario para suministrarle información y así poder acceder a los documentos.

REFERENCIA. Orientar al usuario en la búsqueda de información, bien sea que se encuentre física, en la Biblioteca o en otra biblioteca, o electrónicamente.

CARNÉ. Documento que la Universidad otorga a sus estudiantes, egresados y empleados para que se identifiquen como miembros de la organización.

FICHA DE DEVOLUCIÓN. Documento que se coloca en la parte final de cada libro y que sirve al usuario para recordar la fecha de devolución de los documentos a la biblioteca.

	PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE BIBLIOTECA		
	Código: AP- GA-PR21	Versión: 03	
	Aprobado: 29/09/2014	Página: 2 de 4	

4. CONDICIONES GENERALES.

De los usuarios:

Son usuarios del servicio de Biblioteca estudiantes de pregrado, posgrado, docentes, investigadores, egresados, administrativos y otras instituciones con las cuales se tenga convenio cooperativo, exceptuando los egresados de estas instituciones.

En las bibliotecas existen dos modalidades de servicios bibliotecarios. Un servicio bajo la modalidad de estantería abierta, que permite a los usuarios tener acceso directo a las colecciones y el otro, bajo la modalidad de estantería cerrada donde el acceso a las colecciones se da a través de un funcionario.

La Universidad del Pacífico tiene el servicio, bajo la modalidad de estantería cerrada, por lo tanto, los usuarios podrán hacer uso de sus colecciones a través de un funcionario, presentando carné actualizado que lo acredite como usuario.

De los requisitos del préstamo:

Presentar carné vigente o documento que lo acredite como miembro activo de la Biblioteca.
Ser titular de los documentos.



Para convenios cooperativos, debe tener carta de presentación, carné actualizado de su institución y documento de identidad

De las modalidades de préstamo:



Las modalidades de préstamo y las sanciones, se encuentran documentadas en el Reglamento de Préstamo de Biblioteca y aplican para este procedimiento.

5. CONTENIDO/DESARROLLO:

No.	Actividad	Responsable	Documento de Referencia
1	Identifica la necesidad de servicio de información	Usuario	
2	Solicita los servicios de Biblioteca presentando carné actualizado o documento que lo acredite como usuario.	Usuario	Carné actualizado
3	Decide el medio por el que buscará el servicio de información.	Usuario	
4	Si ha de hacer uso de Internet debe solicitar el servicio en el módulo de circulación y préstamo, allí se le asignará un equipo.	Usuario Auxiliar	Registro en módulo de préstamo de equipos en el Siabuc9
5	Busca el servicio de información en		

	PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE BIBLIOTECA		
	Código: AP- GA-PR21	Versión: 03	
	Aprobado: 29/09/2014	Página: 3 de 4	

No.	Actividad	Responsable	Documento de Referencia
	catálogo SIABUC9, y en los diferentes recursos de información.		
6	Si localiza la información. Cliente satisfecho.	Usuario	
7	Si no localiza la información pide ayuda al de referencia (auxiliar de la biblioteca) y vuelve al paso 5.	Usuario Auxiliar de biblioteca	Catálogo SIABUC9, bases de datos, libros y revistas electrónicos
8	Si solicita documentos debe presentar carné actualizado.	Usuario	Carné actualizado
9	Busca los documentos a prestar, verifica datos de los documentos a prestar y datos del usuario en bases de datos SIABUC9	Auxiliar de Biblioteca	SIABUC9, usuarios
10	Entrega el servicio de información, bien sea para consulta en sala o a domicilio registrándolo en la base de datos.	Auxiliar de Biblioteca	SIABUC9, módulo de préstamo
11	Préstamo a domicilio carga en ficha del libro, fecha de vencimiento.	Auxiliar de Biblioteca	Ficha de vencimiento.
12	Devuelve a la Biblioteca, el o los documentos en préstamo. 1. Si cumple plazo de préstamo, sigue paso 17, 2. Si excede plazo de préstamo, sigue al paso 13	Usuario	SIABUC9, estado de préstamo
13	Liquida sanción en caso de mora, según reglamento y asienta en SIABUC9	Auxiliar de Biblioteca	SIABUC9. Base de datos de deudores o pendientes. Reglamento de Biblioteca
14	Se carga sanción en el programa ACADEMUSOFT.	Director de Biblioteca y auxiliares	ACADEMUSOFT
15	Cancela la multa según instructivo	Usuario	Copia de consignación
16	Se baja la sanción de ACADEMUSOFT y de SIABUC9.	Auxiliar de Biblioteca y Director	SIABUC9 y ACADEMUSOFT
17	Realiza seguimiento al servicio prestado	Director de Biblioteca	Estadísticas, fichas de vencimiento, módulo de Circulación y préstamo, SIABUC9

	PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE BIBLIOTECA		
	Código: AP- GA-PR21	Versión: 03	
	Aprobado: 29/09/2014	Página: 4 de 4	

No.	Actividad	Responsable	Documento de Referencia
18	Elabora y presenta informe semestral de servicio de préstamo a la Dirección Académica.	Director de Biblioteca	Informe

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Catálogo Siabuc9
- Fichas de vencimiento
- Copias de consignación
- Reglamento de Biblioteca
- Informe estadístico

7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
11/09/2008	01	<ul style="list-style-type: none"> • Primera Edición
03/08/2012	02	<ul style="list-style-type: none"> • Cambia sustancialmente el procedimiento por aplicación de: Versión nueva SIABUC9 y ACADEMUSOFT
	03	<ul style="list-style-type: none"> • Modifica tipo de letra y relación de tamaño de los escudos, según el Manual de Identidad Visual • Se modifica estructura del encabezado

8. ANEXOS:

No aplica

Ítem	Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:
Firma	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
Nombre	Luz Stella Gómez Zuluaga	Javier Celis	Florencio Candelo Estacio
Cargo	DAF	Experto Técnico SIG	Rector