1. OBJETIVO

Establecer los pasos para ofrecer y brindar un óptimo servicio en las actividades de consulta y préstamo de libros en la Biblioteca y Aula Virtual Fernando Matiz, a los funcionarios de la institución y al público externo.

1. ALCANCE

Inicia con la dotación del material bibliográfico, ya sea por medio de compra, canje o donación del material de lectura (libros, folletos, cds, revistas y demás información de la biblioteca), incluye clasificación, registro y catalogación, sellado, organización y ubicación del material bibliográfico en los módulos debidamente señalados y demarcados, registro y actualización de datos del usuario, solicitud de préstamo en sala, devolución del material bibliográfico, archivo de la documentación, evaluación de la satisfacción del servicio, dada de baja del material bibliográfico en el sistema y finaliza con el informe de gestión mensual.

Aplica para préstamos internos y externos de la Cámara de Comercio de Valledupar.

1. DEFINICIONES

* **BIBLIOTECA**: Establecimiento donde se depositan libros de manera ordenada y semejante, ya sea por temas, épocas o autor, los cuales se facilitan al público para consulta o lectura. Este espacio puede utilizarse para actividades lúdicas y recreativas (seminarios, talleres, conferencias, inauguraciones, exposiciones entre otros.)
* **MATERIAL BIBLIOGRÁFICO:** Son todas las publicaciones que la Biblioteca adquiere y conserva (libros, revistas, periódicos, folletos, cds,), de forma física y virtual.
* **VIRTUAL**: Simulación audiovisual de un entorno real por medio de imágenes de Síntesis tridimensionales, por lo general estas imágenes no pueden ser vistas mediante una pantalla.
* **ALTAS:** Es la acción de registrar los libros en la base de datos correspondiente.

**AUTOR:** Persona o entidad responsable de la creación del contenido intelectual de una obra. El término también se aplica a coautores, compiladores, editores literarios responsables del contenido y/o de parte del contenido intelectual de la obra.

**BAJAS:** Consiste en la acción de eliminar de la base de datos del inventario el libro perdido o descartado.

**CANJE:** Medio que permite a la biblioteca obtener publicaciones de otras Instituciones a cambio de sus publicaciones.

**INVENTARIO**: Operación que se realiza de manera periódica y que permite conocer en el justo tiempo, el estado real de los fondos bibliográficos existentes a nivel macro, en la biblioteca.

**ISBN:** (Número de identificación Internacional del libro), código que consta de 11 dígitos; el cual contiene cada libro distribuidos en cuatro grupos separados por guión; es un código único y sirve como ayuda para su identificación, para que no sea duplicado o falsificado y como control del inventario.

**PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA:** Colecciones de libros y revistas disponibles en disco compacto o mediante Internet.

1. RESPONSABLE

* Auxiliar administrativa: Da soporte al área de Biblioteca, considerándose un constante apoyo para llevar a cabo la organización de los libros en sus respectivos módulos y su préstamo.

1. CONTENIDO
   1. **PROCEDIMIENTO**

| **Paso** | | **Etapa** | **Descripción** | **Responsable** | **Documentos Relacionados** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | | **Adquisición de Material Bibliográfico** | La Biblioteca debe poseer suficiente material de información para satisfacer las necesidades e intereses de la comunidad. Se debe planear y ejecutar el continuo proceso de actualización de las colecciones.  La selección del material bibliográfico es una tarea compleja y de responsabilidad por que las necesidades de nuestros usuarios son diferentes y dependen de varios factores (edad, profesión, comunidad etc). Los materiales bibliográficos pueden adquirirse de diferentes formas: por medio de personas naturales o entidades, las más comunes son: Compra, canje o donación.  Compra: deberá tenerse en cuenta los descuentos especiales que ofrecen algunas editoriales y librerías, ya sea por unidad o al por mayor, se realiza siguiendo el procedimiento de compras de la Cámara de Comercio.  Canje: Consiste en el intercambio de material bibliográfico con otras instituciones. Se debe organizar y guardar el material duplicado de otras entidades.  Donación: mediante este sistema las bibliotecas pueden obtener libros, documentos u otro tipo de materiales que les permita ofrecer una buena información. Se debe verificar, que estén en buen estado, no es obligación aceptar todo lo que se les dona. Por lo general las entidades como: universidades, fundaciones, colegios, bancos, son las que más donaciones realizan.  Se requiere que estos libros tengan buenos niveles de calidad. | Auxiliar Administrativa | Procedimiento de Compras |
| **2** | | **Clasificación,** **Registro y Catalogación del Material Bibliográfico** | Cuando se recibe el material bibliográfico (libros físicos y virtuales, se procede a clasificarlos antes de ser ingresados al sistema: por Categoría: (contabilidad, derecho, medicina etc.), por subcategoría (finanzas, administrativo, psicología).  Una vez clasificado el material bibliográfico se registra en el aplicativo web Biblioteca Virtual, de acuerdo a lo consignado en el instructivo administrador de Biblioteca Virtual.  Nota 1: El código y consecutivo por categoría del libro lo da automáticamente el aplicativo web. En la Biblioteca Fernando Matiz, los libros están clasificados mediante un sistema alfa-numérico, que consiste en la combinación de letras y números. (DE-DA-1), categoría, subcategoría y consecutivo del libro, dentro de su respectiva categoría. | Auxiliar Administrativa | Instructivo Administrador de Biblioteca Virtual |
| **3** | | **Sellado del Material Bibliográfico** | Registrado el material bibliográfico en el aplicativo web, se procede a colocar el sello en la primera hoja del libro, en la mitad y al final del mismo. Este sello lo identificará como propiedad de la Biblioteca Fernando Matiz, de la Cámara de Comercio de Valledupar. | Auxiliar Administrativa |  |
| **4** | | **Organización y ubicación del Material Bibliográfico** | Registrado, catalogado y sellado el material bibliográfico, se procede a ubicarlos en el módulo correspondiente, los cuales estarán ordenados alfabéticamente y por categorías.  El material audiovisual se encuentra en el módulo virtual, para diferenciarlo del material bibliográfico físico. | Auxiliar Administrativa |  |
| **5** | | **Registro y verificación de Usuario en el sistema Bibliográfico** | Proceso mediante el cual se realiza el registro, actualización y modificación de usuarios del sistema de información bibliográfico, que sirve para su identificación y facilitar las transacciones realizadas por él, como son: consultas y préstamos en sala.  El usuario deberá diligenciar el Formato Registro y Actualización Usuarios Biblioteca, esta información será transferida por el Auxiliar Administrativo al Aplicativo Web, siguiendo el Instructivo Administrador de Biblioteca virtual. | Auxiliar Administrativa | Formato registro y Actualización usuarios Biblioteca  Instructivo Administrador de Biblioteca virtual |
| **6** | | **Consulta Préstamo de Equipos de Cómputo y Material Bibliográfico** | Es el servicio mediante el cual se dispone el material bibliográfico que se encuentra en la biblioteca para la consulta y préstamo en sala al usuario, por un tiempo determinado.  **Físico**: Se realiza en sala. El funcionario le solicita al usuario el carnet (si es empleado de la Cámara de comercio) y/o documento de identificación para persona particular, se verifica en el sistema que el usuario se encuentre activo, y con la información actualizada. Después de realizada la verificación el usuario podrá consultar la información desde el catálogo que se encuentra en el aplicativo web - Biblioteca Virtual.  El usuario selecciona el material bibliográfico de su interés, el cual le indicará si está disponible para su consulta.  El funcionario orienta, asesora, ubica y entrega el material bibliográfico requerido por el usuario, diligenciando el Formato Solicitud Préstamo Material Bibliográfico en Sala Biblioteca Fernando Matiz.  **Nota 2**: Los funcionarios de la Cámara de Comercio podrán hacer préstamo externo del material bibliográfico, el cual tendrá un período de vigencia de 3 días hábiles para su devolución. Si terminado este período no se realiza la devolución del material, se sancionará al empleado por 1 semana durante la cual no podrá pedir en préstamo el material bibliográfico de su interés.  **Virtual:** Servicio orientado para facilitar a la comunidad la búsqueda y acceso a la información, por medio de recursos electrónicos y digitales. La consulta del material virtual puede realizarse dentro y fuera de las instalaciones de la Cámara de Comercio, exceptuando el material de Legis. El usuario solicita en préstamo un computador e ingresa al aplicativo web-Instructivo Administrador De Biblioteca Virtual, selecciona el material virtual de su interés, y solicita en préstamo un dispositivo electrónico, (cd, usb).  **Equipo de Cómputo:** El usuario al llegar, si lo requiere, solicitará el uso de un Equipo de Cómputo para poder realizar la Consulta bibliográfica. Para este fin se registrará en el Formato de Solicitud de Préstamo de Equipos de Cómputo. El uso de este equipo no podrá ser superior a Cuatro (4) horas por jornada, teniendo en cuenta el horario de atención establecido en la Biblioteca.  **Nota 3:** El funcionario y el usuario deben verificar antes y después de la consulta el estado físico del equipo de cómputo, del material bibliográfico y/o dispositivo electrónico que está solicitando. Si el material presenta algún daño, debe quedar registrado en el Formato Solicitud Préstamo Material Bibliográfico en sala, el cual debe ser diligenciado por el usuario. Al momento de la devolución del material bibliográfico y/o dispositivo electrónico le será entregado el carné o el documento de identidad al usuario. Si el usuario desea realizar la consulta de manera externa lo puede hacer por medio del aplicativo web siguiendo el instructivo Administrador De Biblioteca Virtual. | Auxiliar Administrativa  Auxiliar Administrativa | Formato Solicitud Préstamo Material Bibliográfico en Sala Biblioteca Fernando Matiz.  Formato de Solicitud de Préstamo de Equipos de Cómputo |
| **7** | **Devolución Préstamo de Material Bibliográfico** | | Se recibe el material bibliográfico (verificación del estado físico del equipo, dispositivo electrónico y/o libro físico en uso). El funcionario retira del área de circulación y préstamo el material bibliográfico, una vez devuelto, se activa en el sistema, por medio del aplicativo web (Instructivo administrador de biblioteca virtual), para que éste quede disponible, y procede a ubicarlo en el módulo correspondiente. | Auxiliar Administrativa | Instructivo  Administrador de Biblioteca Virtual |
| **8** | **Archivo Documentación del Proceso** | | Toda la documentación física generada por el servicio de la biblioteca se archiva de acuerdo a los lineamientos de gestión documental. | Auxiliar Administrativa | Programa y procedimientos de Gestión Documental |
| **9** | **Evaluación de Satisfacción de los Usuarios** | | Se tabula el formato de evaluación final del servicio para determinar la satisfacción del cliente, se calculan los indicadores del proceso, para lo cual se tendrá en cuenta el número de personas que realicen su consulta por medio de la página web (biblioteca virtual), la cantidad de libros que se prestaron durante el mes y la calidad del servicio prestado en la biblioteca Fernando Matiz. Después se realiza un análisis de los indicadores y se establecen las acciones correctivas a que haya lugar. | Auxiliar Administrativa | Formato Evaluación Final Servicio De Biblioteca Y Aula Virtual |
| **10** | **Dada de baja del Material Bibliográfico** | | Si el material bibliográfico presenta algún daño, (humedad, manchas, deshojado) se debe eliminar de la base de datos de la biblioteca por medio del aplicativo web Instructivo administrador de Biblioteca Virtual. | Auxiliar Administrativa | Instructivo  Administrador de Biblioteca Virtual |
| **11** | **Realiza Informe de Gestión** | | Evaluar los indicadores del proceso, realizando el informe mensual para presidencia y establecer las acciones correctivas o de mejora, si aplica. | Auxiliar Administrativa | Informe Mensual |

**5.2 FLUJOGRAMA**

6.-MANEJO DE NO CONFORMIDADES

6.1- NO CONFORMES INTERNAS:

1. Se realiza de acuerdo al procedimiento para el control de producto no conforme.

6.2- NO CONFORMES EXTERNAS:

1. –Se realiza de acuerdo al procedimiento de PQR.

7– CONTROL DEL PROCESO:

1. –Seguimiento por parte del coordinador de PQR´S para verificar el cumplimiento de la solución de la no conforme.

2. –Seguimiento de los Indicadores del proceso.

8. –PLAN DE CONTINGENCIA

1. –Copia de seguridad Semestral

9. –DOCUMENTOS RELACIONADOS.

* Reglamento de uso para la Biblioteca Fernando Matiz
* Procedimiento de Compras
* Instructivo Administrador de Biblioteca Virtual
* Procedimiento de Gestión Documental

10. - FORMATOS

* Formato Registro y Actualización Usuarios Biblioteca
* Formato Solicitud de Préstamo de Equipos de Cómputo
* Formato Solicitud Préstamo Material Bibliográfico en Sala.
* Formato Evaluación Satisfacción Servicio Biblioteca.