

	<b>GUIA</b>	<b>VERSION: 4</b>
	<b>GUÍA DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS SGC</b>	<b>CODIGO: GU- GGC-AGB-002</b>
		<b>FECHA VIGENCIA: 11/Oct/2017</b>

### **1. OBJETIVO**

Establecer y ofrecer lineamientos a la ciudadanía para acceder a los recursos bibliográficos y servicios del Sistema Nacional de Bibliotecas del Servicio Geológico Colombiano, con el fin de brindar información Geocientífica y de otras disciplinas afines a las ciencias de la tierra proporcionando el acceso libre.

### **2. ALCANCE**

Identificar los procedimientos relacionados con la atención a usuarios del Sistema Nacional de Bibliotecas del Servicio Geológico Colombiano a disposición de la comunidad, con el fin de apoyar las actividades de formación, capacitación, investigación y consultoría en las diferentes temáticas del conocimiento Geocientífico.

### **3. BASE LEGAL**

Decreto 4131 del 3 de noviembre de 2011. Reforma del Estado, por la cual se cambia la naturaleza jurídica del Instituto Colombiano de Geología y Minería-INGEOMINAS.

Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, 2001.

IFLA. Directrices para bibliotecas gubernamentales, 2011.

IFLA/UNESCO. 1994. Definición de bibliotecas especializadas y centros de documentación.

Ley de bibliotecas públicas 1379 de 2010.

Ley 23 de 1982. Derechos de autor.

Ley 1712 de 2014. Acceso a la información pública.

### **4. DEFINICIONES**

**ACCESO A LA INFORMACIÓN:** Mecanismos de acceso para buscar información en el Sistema Nacional de Bibliotecas del SGC.

**BASE DE DATOS:** Consiste en una serie de datos organizados y relacionados entre sí, los cuales son recolectados y explotados por los sistemas de

información. Los sistemas de base de datos se diseñan para manejar grandes cantidades de información.

**BIBLIOTECÓLOGO:** Profesional que contribuye en clarificar los requerimientos de información, aumentar las capacidades informacionales por parte de los usuarios. Además, es el encargado de obtener, adaptar y organizar las unidades de información.

**BIBLIOTECARIO:** Auxiliar de servicio al público que colabora en la búsqueda de información de los usuarios. Presta, reserva y ubica el material que no ha sido renovado.

**BÚSQUEDA BIBLIOGRÁFICA:** Se refiere al acceso y localización de referencias bibliográficas sobre un tema específico, disponible en colecciones y bases de datos especializadas.

**CATÁLOGO:** Registro de información bibliográfica siguiendo directrices de una lista oficial de encabezamientos que describen el material de las colecciones en las unidades de información.

**CATALOGACIÓN:** Conjunto de operaciones bibliotecarias necesarias para la identificación de un documento y la asignación de una asignatura topográfica.

**CLASIFICACIÓN:** Consiste en agrupar los documentos o recursos por su contenido o tema, con el fin de facilitar su posterior localización y búsqueda.

**CIRCULACIÓN Y PRÉSTAMO DEL MATERIAL DE CONSULTA:** Se refiere al compendio de actividades que se realizan y que permite que los usuarios utilicen de forma controlada el material de consulta con fin de devolución.

**COLECCIÓN:** Son todos los materiales de cualquier formato o soporte que forman parte de la biblioteca, que contienen información capaz de ser registrada, recuperada y ofrecida al usuario.

**COLECCIÓN AUDIOVISUAL:** Material en audio, video o multimedia y que necesita el uso de un equipo especial para consultarse, incluye documentos sonoros (discos, cintas, casetes, discos compactos, archivo de grabaciones digitales de sonido); documentos visuales (diapositivas, transparencia) y documentos audiovisuales combinados (películas documentales, grabaciones en video, etc).

**COLECCIONES ESPECIALES:** Acervo bibliográfico que agrupa fondos y memoria institucional que por su antigüedad temática y riqueza documental requiere un tratamiento y organización diferente a las demás colecciones. Material bibliográfico relevante de algún tema específico o autor que haya donado al Sistema Nacional de Bibliotecas del SGC.

**COLECCIÓN FOTOGRAFÍAS AÉREAS:** Es la representación fiel del terreno en el momento de la exposición, contiene información útil para las diversas áreas relacionadas con las ciencias de la Tierra, además es un elemento básico para generar modelos y productos para el conocimiento del territorio; constituye uno

de los insumos fundamentales para iniciar el proceso de elaboración de cartografía topográfica, catastral, de riesgos, de ordenamiento territorial y de otros temas relacionados con la disposición de información básica para el análisis del entorno geográfico.

**COLECCIÓN GENERAL:** Documentos con información variada sobre todas las áreas del conocimiento, en especial las referentes a las ciencias de la tierra (documentos geológicos, mineros, paleontológicos, vulcanológicos, libros, especializados, guías, seminarios, cartillas, talleres, entre otros) para consulta interna y externa.

**COLECCIÓN HEMEROTECA:** Sección encargada de las publicaciones seriadas en el área del conocimiento Geocientífico del SGC que contribuye en la conservación, difusión y clasificación de la información a través de revistas especializadas, folletos, congresos, diarios, actas, boletines, leyes, decretos y otras publicaciones periódicas de prensa escrita.

**COLECCIÓN MAPOTECA:** Conformada por mapas geológicos y temáticos, planos geológicos, mapamundis, planchas, columnas estratigráficas, líneas sísmicas, sismogramas y atlas.

**COLECCIÓN DE REFERENCIA:** Obras de referencia en todas las áreas del conocimiento geocientífico (enciclopedia, diccionarios generales y especializados, anuarios, directorios bibliográficos, manuales, catálogos, normas técnicas, índices, etc).

**COLECCIÓN TESIS:** Trabajo de grado exigidos a los estudiantes para optar el título profesional, en especial lo relacionado con ciencias de la tierra.

**DEVOLUCIÓN:** Procedimiento mediante el cual se da por terminado en el formato establecido, el compromiso suscrito entre el usuario y la biblioteca en el uso de los materiales bibliográficos facilitados en préstamo.

**EJEMPLAR:** Cada una de las copias de un documento resultado de una determinada edición de éste.

**ENCABEZAMIENTOS:** Elemento que destaca a la cabecera de un registro bibliográfico, que sirve para ordenarlo dentro de un catálogo y para facilitar su recuperación.

**ISBD (International Standard Bibliographic Descripción):** Normas internacionales de descripción bibliográfica.

**ISBN (International Estándar Book Number):** Número de identificación de cada libro, así como de sus distintos volúmenes y formas de presentación. Es asignado por agencias nacionales existentes en los distintos países.

**ISSN (International Standard Serial Number):** Número Internacional normalizado para publicaciones seriadas.

**INDIZACIÓN:** Asignación de términos de indización de acuerdo a conceptos seleccionados de los documentos, con fines de almacenamiento y recuperación y con base en un lenguaje documentario previamente establecido.

**MATERIAL BIBLIOGRÁFICO:** Término utilizado para referirse al conjunto de libros, revistas, periódicos, folletos, tesis y otras publicaciones impresas de carácter científico, cultural, técnico, etc. que posee una biblioteca.

**PRÉSTAMO INTERNO:** Es aquel que permite disponer de los materiales documentales en forma inmediata dentro de las instalaciones de la biblioteca.

**PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO:** Es el servicio que permite proporcionar documentos a los usuarios de otras entidades de información de acuerdo a los convenios establecidos y las condiciones de préstamo del material.

**REGLAMENTO:** Conjunto ordenado y coherente de preceptos o normas (derechos y obligaciones) que se rigen en una biblioteca, para la preservación y custodia de la información que se consulta.

**RENOVACIÓN:** Acción mediante la cual el usuario extiende el período de préstamo de material bibliográfico.

**REPOSICIÓN:** Reintegro de un material bibliográfico perdido por parte del usuario, del cual tenía en calidad de préstamo.

**RESERVA:** Acción que se lleva a cabo cuando un usuario solicita un documento que forma parte de la colección de la biblioteca y que está en préstamo a otro usuario o está en proceso de adquisición, se le informa al usuario que reserva cuando se encuentra disponible su solicitud.

**SALA DE LECTURA:** Espacio destinado por la institución para la libre consulta del material bibliográfico dentro de las instalaciones de la Biblioteca.

**SERVICIO DE ALERTA:** Servicio diseñado para dar a conocer a usuarios potenciales de un sistema de información, los nuevos documentos relevantes a su trabajo.

**SERVICIO DE CONSULTA:** Es la asistencia personal que en forma individual proporciona el bibliotecario a los usuarios que requieren información.

**SERVICIO DE REFERENCIA:** Servicio que provee información a preguntas específicas, realiza investigaciones bibliográficas y orienta a los usuarios en la búsqueda, con miras a satisfacer sus necesidades.

**SERVICIO EN LÍNEA:** Servicios prestados a través de las redes telemáticas.

**SISTEMA DE INFORMACIÓN:** Se refiere a un conjunto independiente de recursos de información organizados para la recopilación, procesamiento, mantenimiento, transmisión y difusión de información según determinados procedimientos, tanto automatizados como manuales.

**SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS:** Es la Unidad de Información que contribuye la memoria histórica institucional del SGC, la cual debe ser conservada y preservada para su consulta.

**USUARIOS:** Toda aquellas personas e instituciones que puedan hacer uso del servicio de la biblioteca del SGC.

## 5. CONDICIONES GENERALES

El Servicio Geológico Colombiano a través de la Dirección de Gestión de Información coloca a disposición por medio de los servicios de la biblioteca (Bogotá, Popayán, Pasto, Manizales, Cali, Medellín y Bucaramanga) el acceso a la información Geocientífica generado como producto del cumplimiento de los procesos misionales de la entidad, preservando la información de las actividades de investigación científica del territorio colombiano.

Además, garantizando la disponibilidad de información análoga y digital que se encuentran en las colecciones que conforman las unidades de información, logrando mecanismos de acceso, consulta y préstamo del material especializado.

Por tal razón la Guía de Atención a Usuarios Sistema Nacional de Bibliotecas del SGC, es una herramienta que permitirá conocer los procesos de atención a usuarios internos y externos, circulación y préstamo del material bibliográfico y reposición por pérdida o daño.

## 6. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Acercarse al Punto de Atención del Sistema Nacional de Bibliotecas del SGC	Usuario	El usuario se acerca a los Puntos de Atención del Sistema Nacional de Bibliotecas del SGC (Bogotá, Popayán, Pasto, Manizales, Cali, Medellín y Bucaramanga) y solicita información al funcionario. También puede llamar o escribir por correo electrónico biblioteca@sgc.gov.co y se atenderán sus requerimientos de consulta.
2	Recepción solicitud de información	Personal Biblioteca	El funcionario recibe la consulta por parte del usuario.
3	Búsqueda de información (en físico o digital)	Personal Biblioteca	El funcionario inicia el proceso de búsqueda de información en los recursos disponibles. Si es física pasa al punto 4. Si es digital pasa al punto 9

4	Búsqueda de información - En físico	Personal Biblioteca	El funcionario procede a buscar en las bases de datos la ubicación física del material solicitado y luego lo busca en la estantería.
5	Diligenciar el formato "Solicitud de documentos biblioteca"	Usuario	Una vez que el funcionario le facilite al usuario la información solicitada, se diligencia el formato "Solicitud de documentos biblioteca" con el fin de tener el registro de la consulta. Posteriormente se le solicita un documento de identificación.
6	Registro de datos usuario	Personal Biblioteca	El funcionario diligencia el formato de "Atención a usuarios consulta de material bibliográfico en físico".
7	Tipo de usuario	Personal Biblioteca	El usuario es externo Si, pasa al punto 8 No, pasa al punto 11
8	Consulta de información en sala	Usuario	El usuario consulta la información que le fue entregada y una vez terminada la consulta regresa el material al funcionario. Este tipo de consulta también puede ser realizada por un usuario interno.
9	Búsqueda de información- En digital	Personal Biblioteca	El funcionario le explica al usuario cómo acceder y descargar la información desde el portal Web del SGC.
10	Registro de datos usuarios	Personal Biblioteca	El funcionario solicita al usuario los datos requeridos en el formato "Atención a usuarios consulta página Web SGC".
11	Solicitud de préstamo fuera de la biblioteca	Personal Biblioteca	El usuario externo puede acceder a la información a través del portal web del SGC y al préstamo interbibliotecario consultando la Guía de Préstamo Interbibliotecario código GU-GGC-AGB-001. Los usuarios internos pueden acceder al préstamo del material físico o préstamo interbibliotecario entre Sedes, o Instituciones en convenio haciendo la solicitud en los Puntos de Atención del Sistema Nacional de Bibliotecas o través del correo electrónico biblioteca@sgc.gov.co.

12	Presentar el carné	Usuario interno	El usuario debe portar y presentar el carné que lo acredita como funcionario de la institución del SGC, para poder acceder al servicio de préstamo de material bibliográfico.
13	Efectuar préstamo	Personal Biblioteca	El funcionario diligencia el formato de "Control de préstamos y devoluciones de material bibliográfico".
14	Tiempo de préstamo	Usuario	Una vez cumplido el tiempo del préstamo indicado por el funcionario de la biblioteca, el usuario debe:  Renovar pasa al punto 15  Devolver pasa al punto 18
15	Renovación	Usuario	El usuario se acerca al punto de atención de la biblioteca, llama por teléfono o escribe un correo electrónico solicitando que se le amplíe el tiempo de préstamo del material bibliográfico, que son 8 días calendario.
16	Efectuar renovación	Personal Biblioteca	El funcionario diligencia en el formato "Control de préstamos y devoluciones de material bibliográfico" la casilla de "Renovación" con la nueva fecha de devolución del material bibliográfico y escribe en la casilla de observaciones si el proceso lo amerita.
17	Informar proceso de renovación	Personal Biblioteca	Si el material bibliográfico no ha sido reservado o requerido por otro usuario, el funcionario informará mediante correo electrónico la nueva fecha de devolución del préstamo o la devolución inmediata del mismo. Si no es posible efectuar la renovación, pasa al punto 18.
18	Devolución material bibliográfico	Usuario	El usuario entregará el material bibliográfico prestado para su consulta.

19	Recepción material bibliográfico	Personal Biblioteca	<p>El funcionario revisa el estado físico del material, en caso de que el material bibliográfico presente deterioro.</p> <p>Si se encuentra en buenas condiciones pase al punto 20.</p> <p>Si se encuentra perdido o dañado pase al punto 21</p>
20	Efectuar devolución	Personal Biblioteca	<p>El funcionario recibe el material bibliográfico y procede a diligenciar el formato "Control de préstamos y devoluciones de material bibliográfico" en la casilla "Fecha de devolución".</p>
21	Reportar pérdida o daño material bibliográfico	Usuario	<p>El usuario se acerca a la biblioteca con el material bibliográfico en el estado en que se encuentre o para reportar la pérdida o robo del mismo.</p>
22	Revisar material bibliográfico	Personal Biblioteca	<p>El funcionario revisa el daño del libro.</p> <p>Si es un daño mayor (mojado, mutilado, etc.). pase al punto 24</p> <p>Si es un daño menor (desempastado, hoja suelta, etc.) pase al punto</p>
23	Comunicar al usuario la gravedad de la falta	Personal Biblioteca	<p>El funcionario le informa al usuario la sanción que se determine, previo al análisis (causa – efecto), para determinar la reposición por daño, pérdida o reparación del material bibliográfico, según sea el caso.</p>
24	Reposición de material bibliográfico	Personal Biblioteca	<p>El funcionario debe diligenciar el formato "Reposición de material bibliográfico", e informar al usuario la reposición del mismo título y autor del material, de no encontrarse en el mercado se determinará un título similar en contenidos, profundidad, especificidad, soporte y precio.</p>
25	Recepción material bibliográfico en reposición	Personal Biblioteca	<p>El funcionario debe diligenciar el formato "Reposición de material bibliográfico" en las casillas fecha</p>



			de entrega material en reposición y los datos del material bibliográfico devuelto.
26	Comprobante de reposición	Personal Biblioteca	El funcionario debe entregar el formato "Comprobante de reposición material bibliográfico".

## 7. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

[1. Solicitud de documentos biblioteca](#)

[2. Atención a usuarios consulta página web SGC](#)

[3. Atención a usuarios consulta material bibliográfico en físico](#)

[4. Control de préstamos y devoluciones de material bibliográfico](#)

[5. Reposición del material bibliográfico](#)

[6. Comprobante de reposición material bibliográfico](#)

[7. Reglamento del Sistema Nacional de bibliotecas](#)

[8. Manual del Sistema Nacional de Bibliotecas SGC](#)

## 8. HISTORIAL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
---------	-------	-------------

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Janeth Galvis Ramírez <b>Cargo:</b> CONTRATISTA <b>Fecha:</b> 11/Oct/2017	<b>Nombre:</b> Johnny Samper Murcia <b>Cargo:</b> PROFESIONAL UNIVERSITARIO <b>Fecha:</b> 11/Oct/2017	<b>Nombre:</b> Margarita Bravo Guerrero <b>Cargo:</b> DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN GEOCIENTÍFICA <b>Fecha:</b> 11/Oct/2017
<b>Nombre:</b> Lise Alejandra Laiton <b>Cargo:</b> CONTRATISTA <b>Fecha:</b>		