


|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>MACROPROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b> | Código: U-PR-09.004.010 |
|   |   | Versión: 2.0            |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: REFERENCIA</b>                                    | Página 1 de 4           |

|  |                               |
|--|-------------------------------|
| <b>PROCESO: SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b> | <b>SUBPROCESO: REFERENCIA</b> |
|--|-------------------------------|

### 1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

**OBJETIVO:** Asesorar de forma clara y oportuna la búsqueda, recuperación y uso de información específica, a través de recursos bibliográficos disponibles en la Universidad y de acceso abierto o servicios complementarios con el propósito de apoyar el desarrollo de programas académicos, extensión e investigación de la Universidad Nacional de Colombia.

**ALCANCE:** Inicia con la recepción de solicitud y finaliza con la información suministrada y entregada. Este procedimiento aplica para las Bibliotecas del SINAB en las Sedes.

#### DEFINICIONES:

1. **ALEPH:** (Automated Library Expandable Program) Sistema de información de automatización de bibliotecas.
2. **Catálogo en línea:** Herramienta para la descripción, organización, acceso y recuperación de los recursos bibliográficos
3. **Fuentes de información:** catálogos institucionales, bases de datos, materiales documentales, unidades de información, Internet y especialistas en el tema
4. **Metabuscador:** Herramienta de búsqueda que permite la consulta simultánea a diferentes recursos electrónicos suscritos, el catálogo del SINAB y los catálogos de otras universidades.
5. **Modalidades del servicio de referencia:**
  - o Referencia: resuelve las consultas sobre búsqueda y recuperación de información, manejo y uso del catálogo y los demás recursos bibliográficos disponibles en el SINAB. Presta asesoría sobre el servicio de Obtención de Documentos.
  - o Referencia básica: servicio de carácter personalizado que ofrece al usuario la información básica en la consulta de obras de referencia como documentos de información inmediata
  - o Referencia especializada: Resuelve las consultas sobre búsqueda y recuperación de información, manejo y uso del catálogo y los demás recursos bibliográficos disponibles en el SINAB. Presta asesoría sobre el servicio de Obtención de Documentos
  - o Referencia virtual: Resolución de consultas sobre búsqueda, localización, recuperación y gestión de información, a través de chat o correo electrónico.
  - o Referencia presencial. Servicio de atención personalizada, de interacción cara a cara, amable y con el propósito de ubicar a los usuarios el material de consulta apropiado y acorde con su necesidad de información.
  - o Referencia vía telefónica. Servicio de atención a través de interface telefónica, de interacción amable e instructiva en la ubicación y orientación al usuario con el propósito de solucionar necesidades informativas.
6. **Obras de referencia.** Documento que proporciona acceso rápido y afín a fuentes de información sobre un área del conocimiento o tema determinado (enciclopedias, anuarios, atlas, diccionarios, entre otros)
7. **QuestionPoint:** Servicio de información en línea consulta digital para bibliotecas, que combina una solución local de consulta, con una red global de recursos de consulta para proporcionar información y asesoría a los usuarios de manera virtual.
8. **Referencista:** Profesional de la biblioteca capacitado para realizar y asesorar búsquedas, recuperación de información y uso de fuentes y recursos de información.
9. **SINAB:** El Sistema de Bibliotecas, SINAB, integra los recursos bibliográficos, el talento humano y la infraestructura tecnológica y física necesarios para ofrecer información académica y científica y los mejores servicios bibliotecarios a la Comunidad Universitaria.

#### DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

**El referencista debe conocer y aplicar los siguientes procedimientos con sus guías, instructivos, formatos y documentos asociados.**

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS**

Código: U-PR-09.004.010

Versión: 2.0

**PROCEDIMIENTO: REFERENCIA**

Página 2 de 4

**PROCESO: SERVICIOS BIBLIOTECARIOS****SUBPROCESO: REFERENCIA**

1. **Guía de servicio de Referencia Virtual**
2. Procedimiento auto préstamo (aplica a las Sedes Bogotá, Manizales y Medellín))
3. Procedimiento consulta en sala
4. Procedimiento devolución del material bibliográfico
5. Procedimiento préstamo externo.
6. Procedimiento préstamo Interbibliotecario
7. Procedimiento reportes de estado de cuenta
8. Procedimiento reserva de material bibliográfico
9. Procedimiento sanciones por faltas al reglamento
10. Procedimiento orientación al usuario
11. Procedimiento autorización de uso de servicios y afiliaciones al SINAB
12. Procedimiento obtención y despacho de documentos
13. Procedimiento atención a usuarios en situación de discapacidad visual (aplica a Sede Bogotá)
14. Procedimiento gestión de derechos de autor
15. Procedimiento digitalización de documentos
16. Procedimiento publicación de documentos digitales
17. Procedimiento preservación digital
18. Reglamento Servicios SINAB
19. Portafolio de servicios
20. Guías e instructivos asociadas a los procedimientos

**CONDICIONES GENERALES:**

- El servicio de referencia atiende consultas básicas sobre los recursos y servicios del SINAB, información de la Universidad, y asesora en la localización y recuperación especializada de información.
- El horario de atención será de lunes a viernes a de 7:00 am a 10:00pm y sábados de 8:00am a 6:00pm
- Como resultado de la entrevista el referencista sugiere, de acuerdo con su conocimiento, cuál herramienta sería más útil para la resolución de la inquietud del usuario.
- Las herramientas que se manejan en el servicio de referencia son: Catálogo UN, Gestores Bibliográficos, Obras de Referencia, Bases de Datos, Internet, Herramientas Bibliográficas y metabuscadores.
- Las demandas especializadas requieren una búsqueda exhaustiva para poder ser resueltas de la manera más conveniente.

PROCESO: SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

SUBPROCESO: REFERENCIA

**2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO**

| ID. | ACTIVIDAD   | DESCRIPCIÓN  | RESPONSABLE                     |                             | REGISTROS                    | SISTEMAS DE INFORMACIÓN O APLICATIVOS |
|-----|---|--|---------------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------------------|
|     |   |  | DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN | CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO |                              |                                       |
| 1   | Recibir la solicitud                              | El referencista recibe la solicitud de información del usuario en forma presencial, vía telefónica, correo electrónico o chat  | Bibliotecas SINAB.              | Referencista                | Formulario<br>Question Point | Question Point                        |
| 2   | Categorizar la pregunta                           | El referencista selecciona una categoría de la lista existente.<br>Si necesita mayor información del usuario, pasa a la actividad 4  | Bibliotecas SINAB               | Referencista                | Question Point               | Question Point                        |
| 3   | Entrevistar al usuario y tramitar formulario      | El referencista indaga al usuario, mediante una conversación informal con la intención de determinar cuál es su necesidad de información, delimitar y clarificar tema principal, temas relacionados; cantidad y nivel de la información requerida; idiomas; límites cronológicos; tiempo disponible para dar la respuesta y soporte de preferencia (impreso, electrónico, otros) con los datos y tramita el formulario | Bibliotecas SINAB               | Referencista                | Formulario<br>Question Point | Question Point                        |
| 4   | Buscar y recuperar información.                   | El referencista consulta la base de datos global y local. Suministra la información recuperada.  | Bibliotecas SINAB               | Referencista                | Question Point               | Question Point                        |
| 5   | Entregar información pertinente                   | Responder las consultas por el medio en solicitado en tiempo real (telefónico, chat, presencial) o envío posterior por correo electrónico de información solicitada  | Bibliotecas SINAB               | Referencista                | Formulario<br>Question Point | Question Point                        |
| 6   | Asignar códigos descriptivos y cerrar la consulta | Asignar los códigos descriptivos apropiados de acuerdo al tipo (información, bibliografías, formación etc); el medio (presencial, telefónica, correo electrónico y virtual) y el tratamiento (básica y especializada) y cierra la  | Bibliotecas SINAB               | Referencista                | Questionpoint                | Question Point                        |

PROCESO: SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

SUBPROCESO: REFERENCIA

**2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO**

| ID. | ACTIVIDAD  | DESCRIPCIÓN  | RESPONSABLE                     |   | REGISTROS   | SISTEMAS DE INFORMACIÓN O APLICATIVOS |
|-----|--|--|---------------------------------|---|---|---------------------------------------|
|     |  |  | DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN | CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO                 |   |                                       |
|     |  | consulta.  |                                 |   |   |                                       |
| 7   | Alimentar con las preguntas y respuestas normalizadas la base de conocimiento local o global | El referencista ingresa la información que cumple criterios de calidad para posteriores consultas  | Bibliotecas SINAB               | Referencista                                | Questionpoint / Opción base de de conocimiento              | Question Point                        |
| 8   | Elaborar bibliografías   | Delimitar temas, seleccionar fuentes, buscar y recuperar información, definir formato de referencia bibliográfica y generar bibliografía.  | Bibliotecas SINAB               | Referencista                                | Formato en Excel  | N/A                                   |
| 9   | Seguimiento al servicio  | Ingresar al monitoreo de chat del servicio de referencia virtual y verificar la conexión de los referencistas y el tráfico de preguntas y respuestas en tiempo real. Realizar control de calidad de las respuestas teniendo en cuenta los criterios de oportunidad, forma, pertinencia y valor agregado, para retroalimentar y mejorar la calidad del servicio | Bibliotecas SINAB               | Referencista y Administrador de Questipoint | Herramientas monitoreo de chat y reportes de Question Point | Question Point                        |

|                |                               |               |                                  |               |                                   |
|----------------|-------------------------------|---------------|----------------------------------|---------------|-----------------------------------|
| <b>ELABORÓ</b> | Integrantes Grupo de Recursos | <b>REVISÓ</b> | Bertha Avila González            | <b>APROBÓ</b> | Flor Janeth Ardila Reyes          |
| <b>CARGO</b>   | Grupo de Recursos             | <b>CARGO</b>  | Profesional Especializado - DNBB | <b>CARGO</b>  | Directora Nacional de Bibliotecas |
| <b>FECHA</b>   | 20 octubre 2011               | <b>FECHA</b>  | 21 de octubre de 2011            | <b>FECHA</b>  | 21 de octubre de 2011             |