

**INSTRUCTIVO**

*Servicio al Usuario- INS-SAC-BIB-003-001*



**UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
EDUCACIÓN**

**INSTRUCTIVO DE SERVICIO AL USUARIO**

**INS-SAC-BIB-003-001**

**Dirección de Biblioteca**

**Enero - 2022**

CÓDIGO: INS-SAC-BIB-003-001	VERSIÓN: 1.0	NÚMERO DE FOJAS: 14	
<p><b>INSTRUCTIVO :</b></p> <p><b>SERVICIOS AL USUARIO</b></p>			
RUBRO	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	FECHA
APROBADO POR:	Fernanda Criollo Directora de Biblioteca		18/01/2022
REVISADO POR:	Daniela Bernal Directora de Procesos Institucionales y Seguimiento		18/01/2022
ELABORADO POR:	Napoleón Peralta Bibliotecario Referencista		18/01/2022
	Tania Larriva Analista de procesos		18/01/2022

**IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO**

<b>Proceso Nivel 1:</b>	Soporte Académico
<b>Proceso Nivel 2:</b>	Gestión de Biblioteca
<b>Proceso Nivel 3:</b>	Referencia y Servicios
<b>Responsable:</b>	Director/a de Biblioteca
<b>Versión del documento:</b>	1.0

**REGISTRO DE VERSIONES**

<b>Versión</b>	<b>Descripción de la versión (motivos y cambios)</b>	<b>Realizado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento</b>
1.0	Creación del documento	Tania Larriva Napoleón Peralta	Fernanda Criollo	18/01/2022	N/A



## ÍNDICE

### Instructivo – Servicio al Usuario

<b>ÍNDICE</b> .....	<b>4</b>
<b>1 OBJETIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>2 ALCANCE</b> .....	<b>5</b>
<b>3 MARCO NORMATIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>4 DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b> .....	<b>5</b>
4.1 INFORMACIÓN Y REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....	5
4.1.1 MATRIZ ACLARATORIA .....	6
4.2 CIRCULACIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO .....	7
4.2.1 MATRIZ ACLARATORIA .....	7
4.3 PRESTAMO EXTERNO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO .....	8
4.3.1 MATRIZ ACLARATORIA .....	9
4.4 ATENCIÓN AL USUARIO .....	10
4.4.1 CONSULTA DE BASES DE DATOS .....	10
4.4.2 SERVICIO DE CONTROL DE SIMILITUD DE LOS DOCUMENTOS .....	10
4.4.3 MATRIZ ACLARATORIA .....	11
4.5 CAPACITACIÓN DE USUARIOS .....	12
4.5.1 MATRIZ ACLARATORIA .....	12
<b>5 GLOSARIO DE TÉRMINOS</b> .....	<b>13</b>
<b>6 ANEXOS</b> .....	<b>14</b>

## **1 OBJETIVO**

Establecer los lineamientos y actividades que realiza el personal de la Dirección de Biblioteca de la Universidad de Educación UNAE, para la ejecución de los procedimientos de referencia/servicio a los usuarios.

## **2 ALCANCE**

El presente instructivo detalla los pasos a seguir para la ejecución de las siguientes actividades:

- Información y referencia bibliográfica
- Circulación del material bibliográfico
- Prestamo externo de material bibliográfico
- Atención al usuario (bases de datos científicas, control de similitud de documentos)
- Educación a usuarios

## **3 MARCO NORMATIVO**

- Estatuto de la Universidad Nacional de Educación.
- Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
- Resolución -SO-005-Nº-022-CG-UNAE-R-2018. Reglamento de Funcionamiento y Servicios de la Biblioteca.

## **4 DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO**

### **4.1 INFORMACIÓN Y REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA**

El objetivo es brindar información bibliográfica a los usuarios solicitantes de forma física o virtual en la biblioteca o por medios electrónicos de comunicación todos los días laborables.

La asistencia al usuario inicia desde que el usuario hace la solicitud o consulta al bibliotecario; y el bibliotecario asiste al usuario, informándole el proceso de cómo realizar la consulta y búsqueda bibliográfica en el OPAC, sistema que contiene los registros del material bibliográfico disponible de biblioteca, con la información necesaria para identificar cada libro.

El bibliotecario apoya al usuario hasta que alcance a ubicar los libros en la estantería, de acuerdo al código de barras y la clasificación Dewey.

**Nota:** En el OPAC se encuentra la metadata necesaria para identificar y ubicar el libro en el estante físico, al igual que su disponibilidad para préstamo.

Se debe tener en cuenta que:

- Todo material bibliográfico debe constar en el sistema de gestión bibliotecario para la respectiva circulación.
- Los equipos computadoras, escáner, kioskos informativos deben ser utilizados para el fin académico y de consulta bibliográfica.

#### 4.1.1 MATRIZ ACLARATORIA

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO/REGISTRO ASOCIADO
<b>INFORMACIÓN Y REFERENCIA BIBLIOGRAFICA</b>			
1	Receptar las solicitudes de información bibliográfica de los usuarios.	Bibliotecario/a	Control de usuarios
2	Orientar al usuario sobre los servicios existentes.	Bibliotecario/a	OPAC
<b>Si encuentra en el catálogo en línea</b>			
3	Ir al estante correspondiente y utilizar los recursos bibliográficos existentes, continuar con el paso 5.	Usuario	OPAC
<b>No se encuentra en el catálogo en línea</b>			
4	Brindar al usuario asistencia personalizada.	Bibliotecario/a	SGB
5	Ayudar en la búsqueda y recuperación de información.	Bibliotecario	SGB
6	Utilizar en la búsqueda los recursos bibliográficos existentes.	Bibliotecario	SGB
<b>FIN</b>			

## 4.2 CIRCULACIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Servicio donde la Biblioteca pone a disposición los recursos bibliográficos a sus usuarios por un tiempo limitado, dentro de la Biblioteca o fuera de los predios universitarios de acuerdo al material solicitado.

Tendrán derecho a consulta en sala toda persona externa o propia de la Universidad que solicite el servicio de Biblioteca.

Para la consulta en sala, parte desde la búsqueda en el OPAC, localización en el estante, revisión en la mesa seleccionada y la posterior ubicación en el área asignada para que luego el bibliotecario pueda ubicar de forma organizada en la estantería.

Se debe tener en cuenta:

- Respetar las buenas prácticas de comportamiento dentro de la Biblioteca.
- El material bibliográfico utilizado debe ser depositado en las áreas designadas.
- Respetar los espacios asignados para circulación.

### 4.2.1 MATRIZ ACLARATORIA

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO/REGISTRO ASOCIADO
<b>CIRCULACIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO</b>			
1	Receptar necesidades de información bibliográfica de los usuarios.	Bibliotecario/a	Control de usuarios
2	Asesorar en la búsqueda de información.	Bibliotecario/a	OPAC
3	Buscar en el catálogo en línea OPAC, e ir al estante correspondiente, en caso de disponibilidad.	Usuario	OPAC
4	Utilizar el documento bibliográfico en la sala.	Usuario	Libro utilizado

<b>5</b>	Una vez realizado el estudio, colocar los documentos bibliográficos en el área designada.	Usuario	Libro utilizado
<b>6</b>	Ubicar organizadamente en las estanterías el material bibliográfico.	Bibliotecario	SGB
<b>FIN</b>			

#### 4.3 PRESTAMO EXTERNO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

El material bibliográfico podrá ser sujeto de préstamo a domicilio o externo fuera de los predios universitarios de acuerdo con las normas del Reglamento de Funcionamiento y servicios de la Biblioteca Resolución-SO-005-Nº-022-CG-UNAE-R-2018

El objetivo es poner a disposición de los usuarios el material bibliográfico de la Biblioteca, donde se requiere más tiempo para consulta.

El proceso inicia desde que el usuario se acerca a la estación de trabajo del bibliotecario de referencia con los libros requeridos para llevar más su identificación, se registra en el sistema, se desactiva el chip o tag de seguridad que se encuentra en los libros, y el usuario puede llevar el libro conforme el tiempo designado, el sistema genera un correo directamente a la cuenta del usuario, informando del préstamo y el tiempo para realizar la devolución.

Para la devolución, el usuario entrega los libros en la estación de trabajo del bibliotecario de referencia, procediendo a registrar en el sistema y activar el chip de seguridad; si el usuario entrega todos los libros prestados se procede a entregar el documento de identificación, de lo contrario se procede a renovar los libros de acuerdo al reglamento de biblioteca.

Se debe tener en cuenta:

- Los préstamos externos se realizan conforme el reglamento. El carnet estudiantil o cédula de identidad, son los documentos que deben entregar para acceder al servicio de préstamo externo, conforme el Reglamento de servicios de Biblioteca.
- Los documentos ántes mencionados, no podrán ser utilizados por terceros.
- El número de libros a prestar no puede sobrepasar a lo que indique el Reglamento de servicios de Biblioteca.



## 4.3.1 MATRIZ ACLARATORIA

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO/REGISTRO ASOCIADO
<b>PRESTAMO EXTERNO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO</b>			
1	Solicitar información.	Usuario	Control de usuarios
2	Receptar la solicitud del usuario.	Bibliotecario/a	SGB
3	Asesorar en la búsqueda.	Bibliotecario/a	OPAC
4	Buscar y localizar.	Usuario	OPAC
5	Solicitar préstamo externo.	Usuario	Control de usuario
6	Receptar documento de identificación.	Bibliotecario	SGB
7	Registrar préstamo en el koha.	Bibliotecario	SGB
8	Desactivar al chip Rfid de seguridad para que pueda llevar el material solicitado.	Bibliotecario	SGB
9	Llevar el material.	Usuario	Préstamo Externo
<b>DEVOLUCIÓN</b>			
10	Entregar material bibliotecario en la Biblioteca.	Usuario	SGB
11	Registrar la devolución en el sistema. Activar el chip de seguridad.	Bibliotecario	SGB
12	Verificar si ha devuelto todo el material, devuelve documento.	Bibliotecario	SGB
13	Recibir el documento por parte del usuario.	Usuario	Devolución realizada
14	Ubicar organizadamente en la estantería.	Bibliotecario	En Estantería
15	En caso de no devolver todos los libros se registra "Renovación" en el sistema.	Bibliotecario	SGB
16	Actualizar Información.	Bibliotecario	SGB
<b>FIN</b>			

#### **4.4 ATENCIÓN AL USUARIO**

##### **4.4.1 CONSULTA DE BASES DE DATOS**

Gestionar, administrar y garantizar la disponibilidad del servicio de las bases de datos, para brindar acceso a la información de forma oportuna, segura y efectiva a los usuarios que lo requieran.

La biblioteca cuenta con bases de datos a suscripción

- Proquest + Prisma
- E libros
- Magisterio
- Taylor & Francis
- Ebsco host
- Scopus
- Cengage Learning
- Editorial Graó
- Revistas de Pedagogía

Bases de datos que están sujetas a cambio, de acuerdo a las necesidades académicas e investigativas de la Universidad.

Además contamos con los enlaces para el acceso a bases de datos de acceso libre de contenido pertinente para la UNAE.

El usuario podrá acceder al listado de bases de datos contempladas en la página de la institución <https://unae.edu.ec/bases-de-datos/> mediante dos maneras:

- a) Directamente al servicio cuanto se encuentra físicamente en los predios de la Universidad; y
- b) De forma externa o remota utilizando el Ezproxy: <https://login.ezproxy.unae.edu.ec/login> para lo cual necesita contar con usuario y contraseña

Usuario: del SGA

Contraseña: número de cédula.

##### **4.4.2 SERVICIO DE CONTROL DE SIMILITUD DE LOS DOCUMENTOS**

El objetivo es gestionar, administrar y garantizar la disponibilidad del servicio de control de similitud de documentos, para que los tutores puedan realizar las revisiones de similitud y los estudiantes mejorar sus trabajos de investigación.

Una vez que el tutor/a solicita la cuenta, el tutor crea la contraseña, accede al servicio y crea la clase si es necesario o solamente crea los ejercicios de revisión para subir los documentos a revisar. Luego de que el sistema genera el porcentaje de similitud por defecto, el tutor/a deberá acceder a una revisión por detalle para al fin generar el reporte de coincidencia.

Se debe tener en cuenta:

- El tutor/a debe solicitar las credenciales de acceso al servicio de control de similitud de documentos en la biblioteca.
- El uso de la cuenta es responsabilidad del tutor/a solicitante y debe ser con fines académicos/institucionales.

#### 4.4.3 MATRIZ ACLARATORIA

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO/REGISTRO ASOCIADO
<b>ATENCION AL USUARIO</b>			
<b>CONSULTA DE BASES DE DATOS 3.4.1</b>			
1	Solicitar acceso al servicio	Usuario	Control de usuarios
2	Receptar la solicitud y gestionar la creación o verificación de las credenciales de acceso, en el caso de ser acceso externo. En caso de estar en los predios universitarios se accede directamente por la página de la Institución.	Bibliotecario/a	Ezproxy o Página web de la Institución.
3	Asesorar en el acceso y uso de bases de datos. Ofrecer los videotutoriales para el uso.	Bibliotecario/a	Bases de Datos
4	Identificar la información requerida.	usuario	Bases de Datos
5	Utilizar la información.	Usuario	Estadística de uso de Bases utilizadas
<b>SERVICIO DE CONTROL DE SIMILITUD DE DOCUMENTOS 3.4.2</b>			
1	Solicitar acceso al servicio.	Usuario	Control de usuarios
2	Receptar solicitud y gestionar la creación o verificación de las credenciales de acceso.	Bibliotecario/a	Sistema Turnitin
3	Recibir la invitación para crear la contraseña.	Usuario	Correo Electrónico
4	Acceder al servicio	Usuario	Sistema Turnitin
5	Crear clase si es necesario y sino solo crear el ejercicio de revisión.	Usuario	Sistema Turnitin
6	Cargar los documentos a revisar, identificándoles claramente título y autor.	Usuario	Sistema Turnitin

7	Revisar a detalle lo documentos cargados para generar reporte	Usuario	Sistema Turnitin
8	Recibe reporte	Estudiante	Correo Electrónico
<b>FIN</b>			

#### 4.5 CAPACITACIÓN DE USUARIOS

El objetivo es capacitar, por medio de actividades de formación para dotar al usuario de los conocimientos y habilidades necesarias para hacer uso de los recursos que dispone la biblioteca.

La biblioteca cuenta con un plan de capacitación en varios temas pertinentes relacionados a los servicios, recursos disponibles, gestores bibliográficos, etc.

Además el usuario puede realizar la solicitud para recibir capacitación en cuanto al tema de su interés, y que sea competencia de la Biblioteca.

Se coordina la disponibilidad y se realiza la capacitación solicitada por el usuario.

Se debe tener en cuenta:

- Las capacitaciones se realizan previa cita, donde se considera el medio virtual o presencial y la disponibilidad de parte del personal de biblioteca.

##### 4.5.1 MATRIZ ACLARATORIA

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO/REGISTRO ASOCIADO
<b>CAPACITACIÓN DE USUARIO</b>			
1	Enviar la solicitud previa.	Usuario	Cita
2	Receptar la solicitud y analizar disponibilidad.	Bibliotecario/a	Cronograma
3	Definir la fecha y horario .	Solicitante /Bibliotecario/a	Cronograma
4	Recibir capacitación.	usuario	Registro de asistencia
5	Emitir informe de capacitaciones.	Bibliotecario	Informe
<b>FIN</b>			

## **5 GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**OPAC:** Catálogo Online para consulta.

**DEWEY:** Sistema de Clasificación Decimal, que forma parte de la signatura topográfica en el Sistema de Gestión Bibliotecaria.

**CODIGO DE BARRAS:** Número único asignado a cada libro para el inventario.

**KIOSKO INFORMATIVO:** Equipos de pantalla táctil disponibles de uso fácil, para la consulta de información bibliográfica.

**SGB:** Sistema de Gestión Bibliotecaria.

**ESPACIO DE CIRCULACION:** Espacio libre entre mesas donde los usuarios puedan caminar o circular sin interrupciones.

**AREA DESIGNADA:** Corresponde a los muebles con ruedas ubicados estratégicamente para el depósito del material utilizado, para luego ser ubicado organizadamente en la estantería.

**CIRCULACIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO:** Se refiere al préstamo, devolución o renovación de material bibliográfico.

**MAGNETIZAR:** Activar o desactivar el chip Rfid de seguridad que contiene cada libro.

**RFID:** Tecnología de radio frecuencia para la seguridad de los libros.

**TURNITIN:** Sistema para control de similitudes que permite mejorar la calidad de los documentos de investigación

**CLASE:** Es la bandeja principal que contendrá los ejercicios de revisión a realizarlos durante el año.

**EJERCICIO:** Corresponde al contenedor de los documentos a revisar en un período corto de tiempo.

**ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL:** La alfabetización informacional consiste en adquirir la capacidad de una persona para saber cuándo y por qué necesita información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética.

### **SUGERENCIA:**

*Los libros de consulta en sala se recomienda no mas de 3 libros y devolverlos al estante para seguir consultando más libros.*

*En el préstamo, los estudiantes pueden llevar hasta 3 libros y los docentes hasta 5. Para los estudiantes el sistema renueva automáticamente cada 3 días, por 3 veces y los docentes les renueva cada 15 días por*

## **INSTRUCTIVO**

*Servicio al Usuario- INS-SAC-BIB-003-001*



*3 veces, luego de eso ellos deberán devolver los libros de acuerdo a las normas del Reglamento de Funcionamiento y servicios de la Biblioteca Resolución-SO-005-Nº-022-CG-UNAE-R-2018.*

## **6 ANEXOS**

N/A