




MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DIVULGACIÓN DE CONOCIMIENTO TÉCNICO</p> <p style="text-align: center;">Proceso: Instrumentación ambiental</p>	
Versión: 1	Vigencia: 20/03/2014	Código: P-M-INA-07
1. OBJETIVO(S)	Prestar servicios bibliotecarios y bibliográficos a la ciudadanía a través de catálogos bibliográficos, atención personalizada y tecnologías de información, para divulgar el conocimiento técnico en ambiente y desarrollo sostenible.	
2. ALCANCE	Inicia con la atención a los usuarios y termina con la prestación del servicio. Aplica a los funcionarios que prestan servicios bibliotecarios y bibliográficos en el centro de documentación y a los usuarios internos y externos	
3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<p>El retraso en la devolución del material prestado genera una sanción equivalente a un mes sin derecho de préstamo de documentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para la resolución de peticiones de información se cumplen los términos dados por la normativa jurídica y la reglamentación interna (10 o 15 días calendario según corresponda) - La memoria institucional no editada, tesis, hemeroteca y ejemplares digitales de colección general, sólo se prestan para consulta en sala y no se permite tomar copias completas (se podrán tener excepciones sobre su consulta en sala para facilitar el préstamo a dependencias, cuando se requieran como base para el desarrollo de sus procesos. En tal caso el plazo máximo de préstamo será de tres meses) - No se permite la copia completa de los documentos de la colección general. - El préstamo interbibliotecario se realiza sólo si se ha suscrito previamente el convenio interbibliotecario. - Para el uso de los servicios establecidos en el convenio de préstamo interbibliotecario es necesario tener en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> 1. Tienen derecho a préstamo interbibliotecario las instituciones con la que exista convenio vigente. 2. Para solicitar material en préstamo interbibliotecario deben presentar original y copia del formato de solicitud debidamente diligenciado por la biblioteca solicitante, indicando el nombre y documento de identidad de la persona encargada de retirar el material y los datos completos del material a prestar: título y signatura topográfica. 3. El préstamo interbibliotecario del material es por 2 días calendario, con derecho a renovación si el libro no está reservado; se prestan hasta 2 libros por usuario. 4. Las colecciones de reserva, referencia, hemeroteca, tesis y memoria institucional no editada (MI), no tienen préstamo interbibliotecario, sólo se facilitan para consulta en sala. 5. La biblioteca solicitante puede tener en préstamo interbibliotecario simultáneamente hasta 16 libros, manteniendo lo indicado en el numeral 3. 6. Se aplicará sanción por un mes a las bibliotecas que incumplan la fecha de devolución del préstamo interbibliotecario. 7. En caso de pérdida o deterioro del material la biblioteca prestataria se compromete a reponerlo por un ejemplar idéntico en buen estado. 8. La biblioteca prestataria puede reservar los documentos para préstamo interbibliotecario previo anuncio a las direcciones de correo electrónico autorizadas, a través del envío de la solicitud indicando título(s) y signatura(s) topográfica(s) a las siguientes direcciones: centrodoc@minambiente.gov.co o saladoc@minambiente.gov.co. 9. Para consulta en sala y préstamo interbibliotecario el horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:00 p.m. El canje bibliográfico se realiza solamente si se ha suscrito previamente el convenio bibliográfico. - Para la consulta en sala el usuario debe presentar un documento vigente que lo identifique, formato o carta para préstamo de videos para usuarios que no tengan suscrito convenio interbibliotecario - El fomento a la consulta de las colecciones bibliográficas se hace a través de la producción de novedades bibliográficas - La reproducción en medio digital y el envío de información vía correo electrónico para usuarios sólo se hace sobre la memoria institucional editada y normativa - Consultas telefónicas que no se resuelvan durante la llamada, se atenderán vía correo electrónico - La colección normativa que reposa y puede consultarse en el centro de documentación es exclusivamente de carácter general. 	
4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA	<p>Decreto 1600 de 1994</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley de Derechos de Autor - Tesoro Ambiental para Colombia - Directiva Presidencial No 10 del 20 de agosto de 2002, numeral 1.1.3 - Ley 397 de 1997, Ley General de Cultura - Artículo 1º de la Resolución 1508 de 2000 - Artículo 14 de la Ley 594 de 2000 	

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DIVULGACIÓN DE CONOCIMIENTO TÉCNICO				
Versión: 1		Proceso: Instrumentación ambiental				Código: P-M-INA-07
5. PROCEDIMIENTO						
Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO
CONSULTA EN SALA Y PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO						
1	Consulta de catálogos	H	Consulta de catálogos en las bases de datos del Centro de Documentación, o con el referencista del Centro de Documentación, o a través de centro de documentación virtual.	Usuario		
2	Verifica existencia y disponibilidad de la documentación	H	Verifica la existencia y disponibilidad de la documentación que requiere: 2.a Si el material está en el Centro de Documentación del Ministerio va a la actividad No 3. 2.b Si el usuario es funcionario o contratista del Ministerio y el material está disponible en otra entidad, va a la actividad No. 9. Punto de control: El servicio de préstamo interbibliotecario desde el Ministerio solo se presta a funcionarios y contratistas. No incluye subcontratistas. Verifica carné vigente de funcionario o contratista, Convenio interbibliotecario vigente.	Referencista	X	
3	Si el material está en el centro de documentación, diligencia y entrega al Referencista el formato Ficha de préstamo o préstamo interbibliotecario,	H	Diligencia y entrega al Referencista el formato F-M-PP-RA-01 - Ficha de préstamo, con la información del material requerido o el formato F-M-PP-RA-02 préstamo interbibliotecario. Para préstamo de videos diligencia el formato F - M-PP-RA-12 – Préstamo de videos. Punto de control: Ficha de consulta o formato de préstamo interbibliotecario, Biblioteca virtual módulo de reserva.	Usuario / Representante autorizado en el convenio interbibliotecario	X	Formato Ficha de préstamo Formato préstamo interbibliotecario Formato Préstamo de videos.
4	Recibe el formato y ubica el material	H	Recibe el formato o ficha y ubica el material requerido en la estantería.	Referencista		
5	Registra el préstamo en el SIB y entrega el material al usuario	H	Registra el préstamo en el SIB y entrega el material al usuario. Nota: Las actividades No. 3, 4 y 5 se realizan de manera automática en la biblioteca virtual. Punto de control: SIB políticas de operación.	Referencista/ Centro de Documentación.	X	
6	Recibe el material y realiza la consulta necesaria	H	Recibe el material y lo consulta Punto de control: documento de identificación vigente	Usuario o entidad con convenio interbibliotecario	X	
7	Solicita copia en medio magnético	H	Si requiere duplicación del material en medio magnético, diligencia el formato: Duplicación de información en medio magnético.	Usuario o entidad con convenio interbibliotecario		Formato Duplicación de información en medio magnético.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DIVULGACIÓN DE CONOCIMIENTO TÉCNICO				
Versión: 1		Proceso: Instrumentación ambiental				Código: P-M-INA-07
		Vigencia: 20/03/2014				
8	Recibe el material prestado	H	<p>Recibe el material prestado, verifica que el material se encuentre en el estado en que se entregó. Descarga el préstamo del SIB, ubica el material en la estantería y registra la consulta en el formato: Estadísticas prestación de servicios de divulgación de conocimiento técnico – individual.</p> <p>Nota: Si los usuarios lo desean, diligencian el formato “Ayúdenos a mejorar” y lo introducen en el buzón para tal fin.</p> <p>Fin del procedimiento</p>	Referencista		<p>Formato Estadísticas prestación de servicios de divulgación de conocimiento técnico – individual.</p> <p>Formato Ayúdenos a mejorar</p>
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO						
9	Informa al Referencista los datos y la ubicación del material requerido	H	<p>Informa al Referencista los datos y la ubicación del material requerido.</p> <p>Punto de control: Convenio interbibliotecario vigente con entidad donde se encuentra el material.</p>	Funcionario o contratista	X	
10	Préstamo interbibliotecario a funcionarios y contratistas del Ministerio	H	<p>Diligencia el formato: Préstamo Interbibliotecario y entrega al funcionario para que se dirija a la entidad correspondiente.</p> <p>Guarda copia del formato en la carpeta de préstamos interbibliotecarios</p> <p>Registra el servicio en el formato Estadísticas prestación de servicios de divulgación de conocimiento técnico - individual</p>	Referencista		<p>Fomato Préstamo Interbibliotecario</p> <p>Formato Estadísticas prestación de servicios de divulgación de conocimiento técnico - individual</p>
11	Realiza el préstamo en la entidad prestataria, consulta y devuelve el material a la entidad prestataria.	H	<p>Realiza el préstamo en la entidad prestataria, consulta y devuelve el material a la entidad prestataria.</p> <p>Solicita firma y sello de devolución de la entidad prestataria sobre el formato Préstamo Interbibliotecario</p>	Funcionario o contratista		F-M-PP-RA-05 Préstamo Interbibliotecario
12	Verificación de servicio recibido por préstamo interbibliotecario	H	<p>Entrega al Referencista formato Préstamo Interbibliotecario, debidamente firmado y con sello la entidad que realizó el préstamo del material.</p>	Funcionario o contratista	X	F-M-PP-RA-05 Préstamo Interbibliotecario
13	Recibe, revisa y coloca sello de devuelto a la copia	H	<p>Recibe, revisa y coloca sello de devuelto a la copia archivada en la carpeta de préstamos interbibliotecarios.</p> <p>Punto de control: Carpeta de préstamos.</p> <p>Fin del procedimiento</p>	Referencista	X	

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DIVULGACIÓN DE CONOCIMIENTO TÉCNICO	
	Proceso: Instrumentación ambiental	
Versión: 1	Vigencia: 20/03/2014	Código: P-M-INA-07

CONSULTA TELEFÓNICA Y CORREO ELECTRÓNICO						
14	CONSULTA TELEFÓNICA Y CORREO ELECTRÓNICO	H	<p>14.a Si la consulta es por teléfono, atiende y registra en el formato: Planilla seguimiento al indicador - Atención satisfactoria al usuario, teniendo en cuenta que si queda pendiente por facilitar algún documento solicitado, responderá por correo electrónico (14.b).</p> <p>14.b Si la consulta es realizada por correo electrónico, registra en el formato Estadísticas prestación de servicios de divulgación de conocimiento técnico – individual, y da respuesta por este mismo medio.</p> <p>Punto de control: si la consulta fue radicada por el usuario en correspondencia, se controla la respuesta por el aplicativo SIGDMA.</p>	Referencista	X	<p style="text-align: center;">Formato Planilla seguimiento al indicador - Atención satisfactoria al usuario</p> <p style="text-align: center;">Formato Estadísticas prestación de servicios de divulgación de conocimiento técnico – individual</p>

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Gestión del Conocimiento: Corresponde al conjunto de actividades desarrolladas para compartir, divulgar, desarrollar y administrar los conocimientos que posee una organización y los individuos que en ésta trabajan, de manera de que estos sean encaminados hacia la mejor consecución de sus objetivos.

Patrimonio documental: Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.

Derecho de autor El que la ley reconoce al autor de una obra para participar en los beneficios que produzca su publicación, ejecución o reproducción, y que alcanza, en algunos casos, a los ejecutantes e intérpretes.

Derechos de autor: son el cuerpo de derechos legales que protegen contra la reproducción, la actuación o diseminación de obras creativas por otras personas o entidades sin permiso.

Copyright: En inglés, propiedad literaria, derecho de copia o propiedad reservada.

Derechos morales: Derechos que están siempre en cabeza del autor y que no se pierden, no se venden, no se renuncian y no se agotan con el paso del tiempo. Incluyen, entre otros, el derecho de paternidad y el derecho de integridad de la obra.

Derechos patrimoniales: Derechos económicos sobre una obra que incluyen los derechos a reproducir la obra, comunicarla al público, transformarla, traducirla, adaptarla y hacerle arreglos, y distribuir públicamente los ejemplares.

Colección bibliográfica: Unidad bibliográfica que contiene varias obras de uno o de varios autores. Fondo bibliográfico de una biblioteca o una parte bien caracterizada de los mismos por su procedencia, encuadernación, u otra tipología.

Centro de documentación: Organismo orientado a la preparación de compilaciones de documentos, además anuncian, seleccionan, procesan, a través del resumen y el extracto y la indización, recuperan y diseminan determinados documentos en respuesta a las demandas y necesidades de información específicas de los usuarios, a fin de utilizarlos para la investigación, la cultura y la información. Su objetivo es facilitar el acceso rápido y sencillo mediante un análisis de su contenido. Son especializados en un grupo limitado de temas.

Soporte documental. Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existente los archivos audiovisuales, fotográficos, filmicos, informáticos –electromagnéticos o digitales-, orales y sonoros.

Cooperación bibliotecaria o inter-bibliotecaria: Colaboración entre bibliotecas a fin de ofrecer servicios de mayor calidad mediante la puesta en común de los recursos de cada una de ellas y la participación en proyectos comunes. Puede tener distintas vertientes: normalización de procesos y servicios, préstamo inter-bibliotecario, colaboración en la catalogación, creación de catálogos colectivos, adquisiciones cooperativas, establecimiento de redes de comunicación entre bibliotecas, etc.

Desiderata: Papeleta en la que el usuario de una biblioteca expone la conveniencia de adquirir ciertas obras.

Documento: Es toda fuente de información registrada sobre soporte.

Biblioteca virtual: Aquella que incorpora los avances de la realidad virtual; sus equipos de cómputo tendrán que reflejar la tecnología de punta y las representaciones en hipermedia serán las adquisiciones más representativas, para relacionar y dirigir al usuario a colecciones específicas que no se encuentran en un solo sitio, y administrando su uso remoto.

Referencista: Profesional encargado de orientar al usuario con respecto a una necesidad de información.

Colección de Memoria Institucional Técnica: Colección compuesta por todas las publicaciones editadas por el Ministerio.

Colección general: Conjunto de documentos adquiridos en calidad de canje, donación o compra cuya autoridad no es del MADS.

SIB: Sistema Integrado de Bibliotecas

Préstamo interbibliotecario: Proceso mediante el cual una biblioteca puede obtener de otra materiales que no se encuentran en su acervo, a fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios. A su vez se corresponde con el mismo préstamo en términos de equidad, reciprocidad y respeto a las políticas de cada uno de los miembros.

Convenio interbibliotecario: Instrumento que permite regular el servicio de préstamo ínter bibliotecario para que sea recíproco entre entidades que lo suscriben y facilite el préstamo de material bibliográfico existente en sus respectivos acervos, para contribuir a una mayor utilización y difusión.

Novedades bibliográficas: Servicio por el cual el Centro de Documentación informa a sus lectores de los documentos incorporados recientemente a sus colecciones bibliográficas.

Consulta en sala: Servicio para facilitar el material a los usuarios dentro de la sala de lectura del Centro de Documentación.