





# ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

## Procedimiento: PR-GG-004

Versión: 01


### UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL – GERENCIA GENERAL

<p><b>Elaborado por:</b></p> <p>Carmen Sulca Guzman Analista Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p> <p>Manuel Jesús Valverde Bocanegra Ejecutivo Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental <b>Dueño del Proceso</b></p>	<p><b>Firma:</b></p> <p> Firmado digitalmente por SULCA GUZMAN Carmen Rosa FAU 20131366028 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 12.11.2020 11:27:46 -05:00</p>
<p><b>Revisado por:</b></p> <p>Sonia Huamán Lozano Directora Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad</p> <p>Laiter Luis García Tueros Director Oficina de Asesoría Jurídica</p> <p>José Percy Barrón López Gerente General</p>	<p><b>Firma:</b></p>
<p><b>Aprobado por:</b></p> <p>José Percy Barrón López Gerente General</p>	<p><b>Firma:</b></p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-GG-004
	<b>ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	2 de 14

## INDICE

1.	<b>OBJETIVO</b> .....	3
2.	<b>ALCANCE</b> .....	3
3.	<b>BASE LEGAL</b> .....	3
4.	<b>DEFINICIONES Y SIGLAS</b> .....	4
5.	<b>RESPONSABILIDADES</b> .....	7
6.	<b>GENERALIDADES</b> .....	8
7.	<b>DESARROLLO</b> .....	9
8.	<b>REGISTROS</b> .....	14
9.	<b>TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS</b> .....	14

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-GG-004
	<b>ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	3 de 14

## 1. OBJETIVO


Establecer un procedimiento que brinde los lineamientos, metodología y responsabilidades para establecer las condiciones de atención y uso de los servicios de biblioteca a fin de brindar un servicio oportuno que satisfaga las necesidades de información de los servidores/as del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI y ciudadanos/as.

## 2. ALCANCE

El procedimiento aplica para todos los/las servidores/as del SENAMHI y usuarios/as externos/as de los servicios de biblioteca, y comprende desde la solicitud y/o consultas bibliográficas, y/o elección de los servicios principales y complementarios.

## 3. BASE LEGAL

- 3.1. Constitución Política del Perú.
- 3.2. Ley N° 24031, Ley del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI, modificada por la Ley N° 27188.
- 3.3. Ley N° 30034, Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas.
- 3.4. Ley N° 27658, Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.5. Ley N° 30276, Ley que modifica el Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre Derechos de Autor
- 3.6. Ley N° 30035, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto.
- 3.7. Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación.
- 3.8. Ley N° 31053, Ley que reconoce y Fomenta el Derecho a la Lectura y Promueve el Libro.
- 3.9. Decreto Legislativo N° 1013, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente y sus modificatorias.
- 3.10. Decreto Legislativo No. 1353, que Crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses.
- 3.11. Decreto Supremo No. 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.12. Decreto Supremo N°. 021-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley No. 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.13. Decreto Supremo N°. 072-2003-PCM, aprueban el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.14. Decreto Supremo N° 002-2009-MINAM que aprueba el Reglamento sobre Transparencia Acceso a la Información Pública Ambiental y Participación y Consultas ciudadana en asuntos ambientales.
- 3.15. Decreto Supremo N° 002-2014-MC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30034, Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas.
- 3.16. Decreto Supremo N° 006-2015-PCM, aprueba el Reglamento de la Ley N° 30035, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto.
- 3.17. Decreto Supremo N° 006-2020-MC, aprueba el reglamento del Decreto de Urgencia N° 003-2019 y modifica el Reglamento de la Ley N° 28086, Ley de Democratización del Libro y de Fomento de la Lectura, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2004-ED.
- 3.18. Decreto Supremo N° 164-2020-PCM, aprueba el Procedimiento Administrativo Estandarizado de Acceso a la información Pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control.
- 3.19. Decreto Supremo N° 003-2016-MINAM, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI.
- 3.20. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 162-2019-SENAMHI/PREJ que aprueba el Reglamento Interno de los/las Servidores/as Civiles del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-GG-004
	<b>ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	4 de 14

## 4. DEFINICIONES Y SIGLAS

### 4.1. Material bibliográfico

El material bibliográfico es de consulta y préstamo a disposición de los usuarios, y hace referencia a un formato físico, y digital de libro, estudios, atlas, folletos, boletín, tesis, diccionario, revistas y otros.

El conjunto de materiales bibliográficos representa una colección bibliográfica, hemerográfico, audiovisual, multimedia, electrónico, digital y otras colecciones que custodia la biblioteca.

### 4.2. Usuarios

Persona natural que solicita información y/o consulta los servicios de la biblioteca, se considera dos categorías:

- Usuario Interno: constituye al personal que labora en SENAMHI en los diversos regímenes.
- Usuario Externo: constituye a las personas en calidad de investigadores, universitarios, estudiantes egresados y/o público en general que no forma parte del personal de SENAMHI.

### 4.3. Servicios de biblioteca

Los servicios que brinda la biblioteca, se dividen en servicios principales y complementarios.

#### 4.3.1. Servicios principales

- **Repositorio Institucional SENAMHI**


Brinda acceso abierto al material bibliográfico digital que contiene información científico-técnico en temas de meteorología, hidrología, agrometeorología, medio ambiente y otras líneas de investigación afines, que son editadas por el SENAMHI, de manera que el repositorio institucional del SENAMHI contribuya en la generación del conocimiento y ciencia abierta.

El repositorio SENAMHI reúne, almacena, preserva, describe y difunde artículos científicos indexados que presentan afiliación institucional. Asimismo, contiene un fondo bibliográfico digital de libros, estudios, atlas, reportes, informes, boletines técnicos, avisos, nowcasting, tesis entre otros materiales.

- **Catálogo en línea**

Sistema de acceso público permite la búsqueda, consulta y recuperación de información de una temática de interés del usuario/a. El resultado de la búsqueda mostrará la descripción de los materiales bibliográficos en formato físico o impreso.

Asimismo, permite detallar la descripción de nuestro fondo bibliográfico impreso editado por SENAMHI desde 1970 hasta la actualidad. Además, nuestra biblioteca especializada dispone de una colección bibliográfica de libros, revistas, tesis, mapas, material multimedia, folletos, y diccionarios orientados en temas de meteorología, hidrología, agrometeorología, medio ambiente y afines.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-GG-004
	<b>ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	5 de 14

- **Bases de datos bibliográficas**

Facilita el acceso de artículos científicos indexados que tienen relevancia a nivel nacional e internacional en temas de ciencia, y la disponibilidad de las bases de datos de Science Direct e IOP Science es una disposición que nos otorga CONCYTEC a través de acceso institucional.

- **Bibliotecario en línea**

El servicio de bibliotecario en línea es una atención personalizada que permiten apoyar en la investigación de los usuarios. Este servicio empieza desde que el usuario solicita referencias bibliográficas de un tema específico a través de la página web o correo electrónico, y el bibliotecario remite las referencias bibliográficas vía correo electrónico.

Las referencias bibliográficas o fuente de información que se proporciona al usuario se realizan a partir de una búsqueda de información en el repositorio institucional, bases de datos bibliográficas, y catálogo en línea de la biblioteca del SENAMHI.

- **Consulta en sala de lectura**

Dirigido a los usuarios internos y externos, el servicio permite el préstamo del material bibliográfico de manera temporal o durante el día en las instalaciones de la biblioteca.

Asimismo, el préstamo en sala corresponde a las consultas del material bibliográfico en formato impreso y digital. En ese sentido, la biblioteca brinda un espacio disponible para consultar libros, revistas, tesis, multimedia, diccionarios entre otros materiales,

- **Préstamo a domicilio**

Dirigido a los usuarios internos, el servicio de préstamo a domicilio permite el retiro del material bibliográfico en un plazo que establece la biblioteca. Este servicio registra en el sistema de biblioteca, e informa al usuario la fecha límite de devolución. De presentarse el material bibliográfico como alta demanda, la fecha límite de devolución es de una semana, y la devolución deberá entregarse de manera presencial al personal a cargo de la biblioteca.


La fecha de vencimiento de entrega del material bibliográfico prestado a domicilio puede ser renovado, que permite extender el tiempo de préstamo a solicitud del usuario interno.

- **Servicio de referencia**

En el servicio de referencia se brinda asistencia personalizada de manera presencial o virtual para el apoyo en la búsqueda de información técnica-científica de la colección bibliográfica editada por el SENAMHI, y colección especializada en temas de meteorología, hidrología, ambiente, y temas afines. Asimismo, se brinda información en base a todos los recursos bibliográficos disponibles.

- **Estantería abierta**

El servicio de estantería abierta, facilita el acceso directo al material bibliográfico editada por SENAMHI, y colección bibliográfica en temas especializados en meteorología, hidrología, agrometeorología, medio ambiente y afines.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-GG-004
	<b>ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	6 de 14

#### 4.3.2. Servicios complementarios

- **Orientación en solicitar Depósito Legal e ISBN**

Dirigido a los usuarios internos, este servicio brinda apoyo en la gestión del depósito legal, el cual consiste en tramitar la obtención del número de depósito legal para las publicaciones impresas editadas por el SENAMHI. La biblioteca orienta y apoya específicamente en la solicitud del número de depósito legal y revisión de la hoja de crédito en cumplimiento a la Ley No. 26905 y sus modificatorias.

La gestión del ISBN (Sistema Internacional de Numeración de Libros), consiste en tramitar una solicitud y cumplir con los criterios que exige la Biblioteca Nacional del Perú - BNP. El ISBN identifica el título, edición del libro digital o impreso y normaliza el libro con un criterio básico. El ISBN puede usarse en libros impreso o digital, y el uso no corresponde para la publicación seriada o periódica.

- **Servicio de Diseminación Selectiva de Información**

Este servicio proporciona información actualizada en temas especializados, a partir de la diseminación selectiva de información, mediante los boletines de novedades bibliográficas.

- **Capacitación de Bases de Datos Bibliográficas**

La biblioteca del SENAMHI, dispone de bases de datos bibliográficas de Science Direct e IOP a través del acceso institucional que otorga el CONCYTEC. Las bases de datos brindan acceso únicamente a los artículos científicos indexados que tiene contenidos relevantes a nivel nacional e internacional. En ese sentido, la capacitación personalizada del uso de bases de datos dirigida a los usuarios permitirá buscar y recuperar información científica.

- **Asesoría para crear el perfil ORCID**

El ORCID es un sistema de identificación único profesional que distingue las publicaciones mediante un código único alfanumérico, y refleja el Curriculum Vitae de cada profesional.

Este sistema ORCID conecta las publicaciones con bases de datos de editoriales relevantes, y describe el financiamiento de la investigación e institución afiliada. Asimismo, el sistema permite importar y exportar la información de la publicación desde el CTI Vitae del CONCYTEC. La orientación para la creación del perfil de ORCID está dirigido a usuarios internos.


#### 4.4. Encuesta de atención de los servicios de biblioteca

La encuesta de satisfacción permite conocer la opinión de las personas mediante una técnica de recolección de datos que identifica el grado de satisfacción de la atención recibida de un servicio.

La encuesta de satisfacción es remitida a los/as usuarios/as que han solicitado el servicio de la biblioteca, a través del siguiente enlace: <https://forms.gle/Ry3DGgDcHVbe1Gvv9>

#### 4.5. Sistema de biblioteca Koha

Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas facilita los procedimientos de administración de la biblioteca porque contiene los módulos de usuario, catalogación, adquisición y reportes. En ese sentido, el sistema Koha registra los préstamos, consultas, renovación, y brinda el acceso al catálogo en línea para los usuarios.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-GG-004
	<b>ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	7 de 14

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Personal de la Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Área de Biblioteca

- 5.1.1. Recepcionar, canalizar y/o atender las consultas y/o solicitudes de material bibliográfico realizadas por los/las usuarios/as de manera adecuada y oportuna.
- 5.1.2. Consignar en el Sistema de Biblioteca Koha las atenciones de consultas y/o solicitudes de material bibliográfico efectuadas por el/la usuario/a.
- 5.1.3. Realizar el seguimiento de devolución del préstamo, renovación y reposición del material bibliográfico dentro de plazo establecido

### 5.2. Ejecutivo/a de la Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental (UACGD)

- 5.2.1. Supervisar el cumplimiento del presente procedimiento, y proponer las modificaciones que sean necesarias.
- 5.2.2. Informar a la ORH y la GG ante la pérdida o deterioro de material bibliográfico en formato impreso por parte de los usuarios internos, para las acciones del caso

### 5.3. Gerencia General

- 5.3.1. Disponer las acciones administrativas que correspondan ante la pérdida o deterioro por parte del usuario interno del material bibliográfico en físico o impreso.
- 5.3.2. Supervisar el cumplimiento del presente procedimiento para la respectiva reposición del material bibliográfico en físico o impreso por parte del usuario interno.


### 5.4. Oficina de Recursos Humanos

- 5.4.1. Recepcionar el informe del material bibliográfico en físico ante pérdida o deterioro por parte del usuario interno.
- 5.4.2. Realizar las acciones necesarias de sanción de daño y perjuicio realizado por el usuario interno.
- 5.4.3. Notificar al usuario interno que debe cumplir con la reposición por extravío o deterioro del material, y si el caso lo amerita se informa al director de línea.

### 5.5. Usuarios

- 5.5.1. Solicitar préstamo a domicilio antes de salir de instalación de la biblioteca.
- 5.5.2. Revisar que el material bibliográfico para préstamo a domicilio se encuentre en buenas condiciones antes de salir de la biblioteca.
- 5.5.3. Informar al personal de biblioteca la condición de algún daño o deterioro previo al préstamo.
- 5.5.4. Reportar y reponer los materiales bibliográficos en condición pérdida o deterioro.
- 5.5.5. Devolver el material bibliográfico en el plazo indicado.
- 5.5.6. Conservar el material bibliográfico en formato impreso o físico del fondo bibliográfico.
- 5.5.7. Conservar la licencia Creative Commons asignado al material bibliográfico en formato digital, es decir, no pueden comercializarse en ningún formato o medio sin tener un permiso formal por parte del SENAMHI, y titularidad de los autores.
- 5.5.8. Mantener un comportamiento adecuado dentro de las instalaciones de la biblioteca.
- 5.5.9. Mostrar el fotocheck de usuario externo o interno.
- 5.5.10. Utilizar adecuadamente los mobiliarios y equipo de la biblioteca.
- 5.5.11. Cuidar sus pertenencias dentro de las instalaciones, dado que la biblioteca no se responsabiliza por extravío o pérdida de objetos del usuario.
- 5.5.12. Hacer el menor ruido dentro de las instalaciones de la biblioteca, lo cual conlleva a que el celular se encuentre en silencio o vibrador.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-GG-004
	<b>ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	8 de 14

## 6. GENERALIDADES

### 6.1. Reglas generales

6.1.1. Los canales de atención de los servicios de biblioteca, se detalla a continuación:

- a) **Virtual:** a través del formulario de inscripción de consultas de la web de biblioteca, en el siguiente link: <https://biblioteca.senamhi.gob.pe/portal/> o por correo electrónico (biblioteca@senamhi.gob.pe)
- b) **Presencial:** en la biblioteca del SENAMHI de la Sede Central.
- c) **Atención telefónica:** (01) 6141414 anexo 462.

#### 6.1.2. Horario de atención

La biblioteca del SENAMHI, brinda los servicios de atención de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

#### 6.1.3. Sobre los servicios

##### a) Consulta en Sala

Los usuarios pueden consultar en sala de lectura hasta tres (3) materiales bibliográficos en simultáneo.

Está prohibido retirar el material bibliográfico fuera de las instalaciones de la biblioteca sin autorización.

El usuario interno, que incumpla la condición de este servicio, se procederá a la advertencia y de ser reiterativo no podrá realizar consulta en sala y préstamo a domicilio por diez (10) días hábiles.

##### b) Préstamo a domicilio

El servicio de préstamo a domicilio es personal e intransferible, y se realiza un préstamo máximo de cinco (5) materiales en simultáneo por dos (2) semanas por cada material, y de presentarse una alta demanda del material bibliográfico solo se prestará una semana.

Los materiales bibliográficos que se prestan a domicilio pertenecen al acervo bibliográfico de la institución y colección de libros, folletos, estudios, multimedia, atlas y revistas en formato impreso o físico, a excepción de tesis y diccionarios.


El usuario interno que no cumpla con el plazo de entrega del material bibliográfico no podrá realizar préstamo de dos días por cada día de retraso de cada material prestado.

De presentarse pérdida o daño del material bibliográfico durante el tiempo de préstamo, el usuario debe reportar vía correo electrónico la pérdida, para que el personal de biblioteca asesore al usuario proporcionándole los datos bibliográficos, etc. El usuario interno deberá reponer el material en un plazo de veinte (20) días hábiles y recibe el correo electrónico para la conformidad de la reposición.

El usuario interno, que incumpla la reposición dentro del plazo se remite informe a la Oficina de Recursos Humanos, a su jefe inmediato y la Gerencia General.

En el caso de daño de un material bibliográfico, dependiendo de la gravedad del daño, si amerita reposición se le brindará al usuario un plazo de veinte (20) días hábiles para dicho fin, remitiéndose la conformidad de la reposición por el correo



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-GG-004
	<b>ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	9 de 14

electrónico. La evaluación del daño será realizada por el responsable de la biblioteca.

**c) Renovación del préstamo del material bibliográfico**

El usuario interno puede solicitar vía correo electrónico hasta tres (3) renovaciones por cada material bibliográfico, y cada renovación permite la extensión de una semana de préstamo. El usuario interno recibe el correo electrónico de conformidad por cada renovación.

La renovación debe realizarse antes de la fecha de vencimiento, caso contrario se considerará como fuera del plazo de entrega procediéndose a inhabilitar al usuario de todos los servicios que brinda la biblioteca, a excepción de la sala de la consulta en sala, por el tiempo de dos días por cada día de retraso de cada material prestado. El personal de biblioteca debe remitir un correo reiterativo de seguimiento e indica al usuario la inhabilitación.

De presentarse alta demanda del material bibliográfico, no procede la renovación del material, y se solicitará la devolución dentro de la fecha de vencimiento.

**d) Repositorio Institucional**

El usuario debe utilizar las normas de citación y referencias bibliográficas para referirse a las ideas del autor y fuente de los materiales bibliográficos en formato digital.

El artículo científico y parte del libro que contiene afiliación depende de las políticas editoriales.

**e) Orientación en solicitar el Depósito Legal e ISBN**

El trámite consiste en orientar al órgano de línea respecto a procedimiento para la solicitud del número de depósito legal, verificar la portada y hoja crédito, y entregar diez (10) ejemplares de material bibliográfico a la Biblioteca Nacional del Perú - BNP. De encontrar observaciones la BNP, la subsanación que exige la Ley no depende de la Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – UACGD, sino de la Dirección de Línea que lo requiere para la impresión de publicaciones.

El trámite del ISBN para material bibliográfico impreso o físico, requiere un pago a la Biblioteca Nacional del Perú. El área de biblioteca del SENAMHI, apoya en registro, verificación de portada, la hoja de crédito o machote, e índice. El pago y la subsanación deberá ser gestionada por la Dirección de Línea.

## 7. DESARROLLO

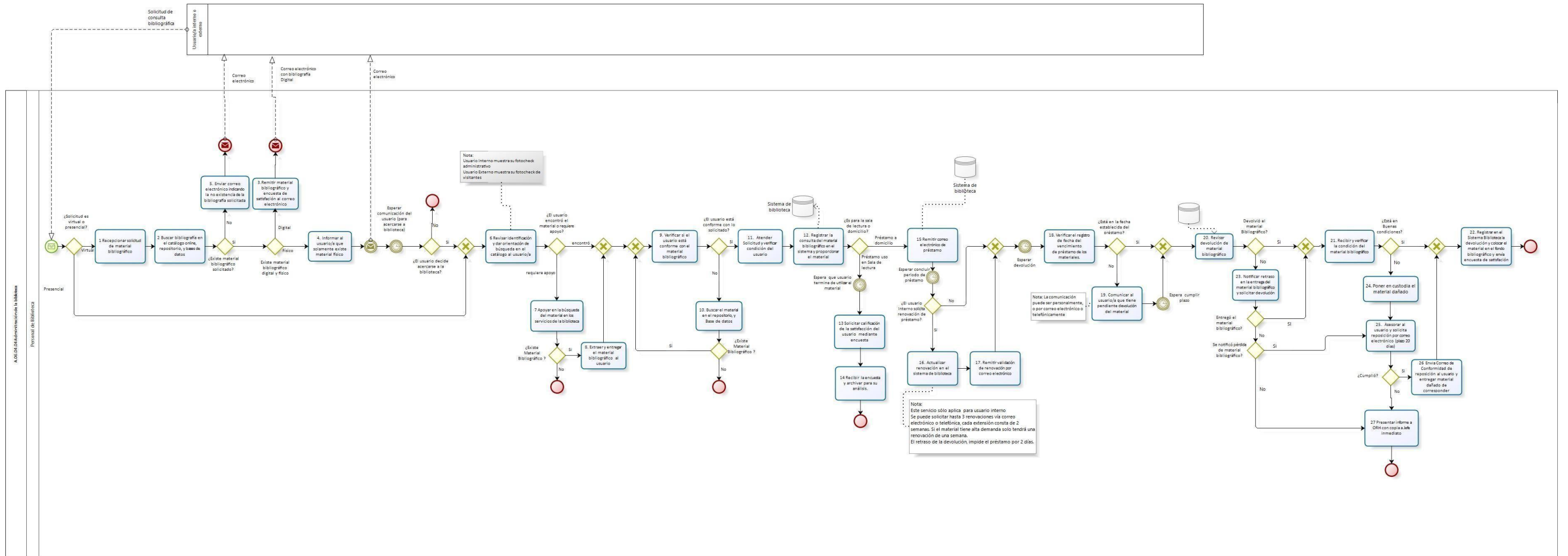
### 7.1. Requisitos de inicio del procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Solicitud y/o consultas bibliográficas	Usuario/a interno o externo

### 7.2. Proceso relacionado

Todos los procesos identificados en el inventario de procesos vigente que intervienen en el procedimiento de atención de los servicios de biblioteca.

**7.3. Diagrama de Flujo**




	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-GG-004
	<b>ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	11 de 14

#### 7.4. Descripción de las actividades

N°	Actividades	Nombre del puesto ejecutor	Unidad/Órgano ejecutor	Salida de la actividad
	¿Solicitud es virtual o presencial? <b>Virtual: Continuar con la actividad N° 1</b> <b>Presencial: Continuar con la actividad N° 6</b>			
1	Recepcionar solicitud de material bibliográfico  Vía virtual: Correo, página web Llamada telefónica	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	Registro de solicitud de material bibliográfico
2	Buscar bibliografía en el catálogo online, repositorio, y bases de datos  ¿Existe el material bibliográfico solicitado? <b>Si: Continuar con la siguiente pregunta</b> ¿Existe material bibliográfico digital y/o físico? <b>Digital: Continuar con la actividad N° 3</b> <b>Físico: Continuar con la actividad N° 4</b>  <b>No: Continuar con la actividad N° 5</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	---
3	Remitir material bibliográfico al correo electrónico del/la usuario/a solicitante con encuesta de satisfacción <b>y finalizar solicitud virtual</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	Correo electrónico
4	Informar al usuario/a que solamente existe material físico y esperar su confirmación de asistencia a la biblioteca  ¿El usuario decide acercarse a la biblioteca? <b>Si: Continuar con la actividad N° 6</b> <b>No: Finalizar</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	Correo electrónico
5	Enviar correo electrónico al/la usuario/a indicando la no existencia de la bibliografía solicitada <b>y finalizar</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	Correo electrónico
6	Revisar Identificación y dar orientación de búsqueda en el catálogo online al usuario/a  ¿El usuario encontró el material bibliográfico o requiere apoyo del personal de biblioteca? <b>Encontró: Continuar con la actividad N° 9</b> <b>Requiere apoyo: Continuar con la actividad N° 7</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	---
7	Apoyar en la búsqueda del material en los servicios de la biblioteca  ¿Existe Material Bibliográfico? <b>Si: Continuar con la actividad N° 8</b> <b>No: Finalizar</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	---
8	Extraer y entregar el material bibliográfico al usuario	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	Material bibliográfico

N°	Actividades	Nombre del puesto ejecutor	Unidad/Órgano ejecutor	Salida de la actividad
9	Verificar si el usuario está conforme con el material bibliográfico <b>¿El usuario está conforme con lo solicitado?</b> <b>Si: Continuar con la actividad N° 11</b> <b>No: Continuar con la actividad N° 10</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	---
10	Buscar el material en el repositorio, y base de datos <b>¿Existe Material Bibliográfico?</b> <b>Si: Reanudar desde la actividad N° 9</b> <b>No: finalizar</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	---
11	Atender solicitud y verificar condición del usuario	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	---
12	Registrar la consulta del material bibliográfico en el sistema y proporcionar el material <b>¿Es para préstamo uso en la sala de lectura o préstamo a domicilio?</b> <b>Préstamo uso en la Sala de lectura: Continuar con la actividad N° 13</b> <b>Préstamo a domicilio: Continuar con la actividad N° 15</b>  <b>Nota: el préstamo a domicilio es solo para usuarios internos</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	Registro en Sistema de Biblioteca
13	Solicitar al usuario una calificación de la satisfacción del usuario mediante encuesta	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	---
14	Recibir la encuesta completada por el/la usuario/a y archivar para su análisis. <b>Fin</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	Encuesta archivada
15	Remitir la constancia de préstamo por correo electrónico. Esperar concluir periodo de préstamo <b>¿El usuario interno solicita renovación de préstamo?</b> <b>Si: Continuar con la actividad N° 16</b> <b>No: Continuar con la actividad N°18</b>  <b>Nota: La solicitud es vía el correo electrónico de la biblioteca y procede siempre que no haya alta demanda del material</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	Correo electrónico
16	Actualizar renovación en el sistema de biblioteca	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	Actualización Sistema de Biblioteca
17	Remitir validación de renovación por correo electrónico al/la usuario/a interno	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	Correo electrónico
18	Verificar el registro de fecha del vencimiento de préstamo de los materiales bibliográficos <b>¿Está en la fecha establecida del préstamo?</b> <b>Si: Continuar con la actividad N° 20</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	---

N°	Actividades	Nombre del puesto ejecutor	Unidad/Órgano ejecutor	Salida de la actividad
	<b>No: Continuar con la actividad N°19</b>			
19	Comunicar al usuario/a que tiene pendiente devolución del material	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	Correo electrónico / llamada telefónica
20	Revisar devolución de material bibliográfico <b>¿Devolvió el material Bibliográfico?</b> <b>Si: Continuar con la actividad N° 21</b> <b>No: Continuar con la actividad N° 23</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	---
21	Recibir y verificar la condición del material bibliográfico ¿Está en buenas condiciones? <b>Si: Continuar con la actividad N° 22</b> <b>No: Continuar con la actividad N° 24</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	---
22	Registrar en el Sistema Biblioteca la devolución y colocar el material en el fondo bibliográfico y envía encuesta de satisfacción <b>y finalizar</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	Registro en Sistema de Biblioteca
23	Notificar retraso en la entrega del material bibliográfico y solicitar devolución <b>¿Entrega el material bibliográfico?</b> <b>Si: Ir a la actividad N° 21</b> <b>No: Continuar con la siguiente pregunta</b>  <b>¿Se notificó pérdida de material bibliográfico?</b> <b>Si: Continuar con la actividad N° 25</b> <b>No: Continuar con la actividad N° 27</b>  <b>Nota: La notificación se realiza como máximo 2 veces, vía correo electrónico, llamada telefónica o presencial y se le indica las consecuencias del retraso de la devolución conforme lo indicado en el numeral 6.1.3 b)</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	---
24	Poner en custodia el material dañado	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	Informe / material bibliográfico en custodia
25	Asesorar al usuario y solicitar la reposición del material bibliográfico (plazo 20 días) <b>¿Cumplió?</b> <b>Si: Continuar con la actividad N° 26</b> <b>No: Continuar con la actividad N° 27</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	---
26	Enviar correo de conformidad de reposición al usuario, entregar el material dañado de corresponder y reanudar desde la actividad <b>N°22</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	correo electrónico
27	Elaborar y derivar informe a la ORH con copia al jefe correspondiente y a la Gerencia General <b>Fin</b>	Personal de la Biblioteca	UACGD/GG	Informe

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-GG-004
	<b>ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	<b>14 de 14</b>

## 8. REGISTROS

Denominación	Código
Correo electrónico	S/C
Informe	S/C

## 9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Detalle de cambios
01	--	Versión inicial