



PROCESO: SERVICIOS

CONTROL DE CAMBIOS Y/O REVISIONES

Versión No.	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
1	22/11/17	Creación del procedimiento	Profesional Gestión e Innovación	Coordinador Gestión e Innovación	Dirección Biblioteca

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	NORMATIVIDAD APLICABLE	3
3.1.	INTERNA	3
3.2.	EXTERNA	3
4.	CONDICIONES GENERALES.....	3
6.	EXPLICACIÓN DETALLADA DEL DOCUMENTO	4
7.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	7

 UNIVERSIDAD EL BOSQUE	BIBLIOTECA Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Código: P-BGC-03-01	 GAPP <small>GRUPO DE ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS</small>
	Procedimiento Consulta en Línea	Versión: 1, 22-11-17	

1. OBJETIVO

Facilitar a los usuarios de la Universidad El Bosque el acceso a los recursos de la Biblioteca desde el Sitio Web, con el fin de proveer información de manera ágil y oportuna a su consulta.

2. ALCANCE

Inicia desde el ingreso al sitio web de la Biblioteca y finaliza hasta el acceso al recurso que el usuario solicite.

3. NORMATIVIDAD APLICABLE

3.1. INTERNA

- Reglamento de la Biblioteca.

3.2. EXTERNA

- N/A.

4. CONDICIONES GENERALES

- Los recursos electrónicos suscritos están disponibles en el sitio web de la Biblioteca: <http://biblioteca.unbosque.edu.co>.
- Sólo podrán acceder y consultar los recursos electrónicos suscritos los integrantes de la comunidad académica perteneciente a la Universidad El Bosque, que tengan cuenta de correo electrónico institucional (@unbosque.edu.co) activo.
- Los usuarios siempre tendrán a disposición la ayuda de la sección de referencia de la Biblioteca, la cual está disponible de forma presencial en las instalaciones de la biblioteca, o de forma virtual a través de la sección Pregúntele al Bibliotecólogo del sitio web de la Biblioteca.

5. GLOSARIO

- **Bases de datos:** Es la colección digital donde se reúnen los Objetos Virtuales de Aprendizaje (OVAS) y las bases de datos descriptivas, comprensivas, cuyo contenido permite acceder a la información actual y especializada sobre diferentes disciplinas.
- **Buscador de revistas y libros:** herramienta que permite la búsqueda y acceso a las revistas que pertenecen a las colecciones tanto impresas como electrónicas de la Biblioteca.
- **Catálogo en línea:** es el servicio en línea donde el usuario puede localizar e identificar el material bibliográfico disponible en las colecciones de la Biblioteca.
- **Celsius NT:** Herramienta que permite realizar solicitudes de pedidos de documentos por parte de los usuarios y gestionar la información solicitada por la parte de la biblioteca.
- **Google académico:** Herramienta de acceso abierto que permite la búsqueda y localización del texto completo a través de IdeA.
- **IdeA:** Integrador de Recursos Académicos que recupera información a partir de un índice global que contiene toda la información de las colecciones impresas y electrónicas de la Biblioteca.
- **Recursos electrónicos:** es la colección digital donde se reúnen los Objetos Virtuales de Aprendizaje (OVAS) y las bases de datos descriptivas, comprensivas, cuyo contenido permiten acceder a la información actual y especializada sobre diferentes disciplinas.

6. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL DOCUMENTO

Ítem	Tipo de Actividad	Actividad Descripción (¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace?)	Responsable
1	Ejecución	Acceder al Sitio Web Ingresa al sitio Web de la Biblioteca http://biblioteca.unbosque.edu.co .	Usuario
2	Ejecución	Seleccionar la fuente Selecciona la fuente de información a consultar: <ul style="list-style-type: none"> • IdeA: Si requiere consultar en todas las fuentes 	Usuario

Ítem	Tipo de Actividad	Actividad Descripción (¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace?)	Responsable
		<ul style="list-style-type: none"> • Catálogo: Si requiere consultar material físico de la Biblioteca • Bases de datos: Si desea consultar una base de datos en particular • Libros y revistas: Si tiene el título del libro o revista electrónica • Google Académico: si desea consultar los recursos indexados en esta herramienta, que permitan el enlace al texto completo a los recursos suscritos por la Universidad El Bosque o que se encuentre de Acceso Abierto. 	
3	Ejecución	<p>Buscar información</p> <p>Para la búsqueda de información el usuario no requiere de ninguna autenticación, simplemente digita los términos de búsqueda y visualiza los resultados.</p>	Usuario
4	Ejecución	<p>Acceder al documento</p> <p>Si en los resultados encuentra el enlace al texto completo, podrá descargar o visualizar los recursos de acceso libre o recursos de acceso a través de suscripción.</p> <p>En el segundo caso para recuperar el documento el usuario deberá digitar su usuario y contraseña del correo electrónico institucional, cuando el sistema le solicite dichos datos y acceda al documento.</p> <p>Si el usuario encuentra un recurso que le interesa y no tiene enlace al texto completo, podrá solicitar el documento a través de la herramienta Celsius.</p> <p>Si el usuario encuentra el enlace al texto completo, pero no puede visualizar el documento, podrá buscar asesoría a través del servicio de referencia el cual está disponible de forma presencial o virtual a través de la sección "Pregúntele al Bibliotecólogo" del sitio Web de la Biblioteca.</p>	Usuario
D1	-	<p>¿El usuario tiene enlace al texto completo?</p> <p>SI: Continúa con decisión 2. NO: Pasar a la actividad 5.</p>	-
D2	-	<p>¿El usuario puede visualizar el documento?</p> <p>SI: Fin del procedimiento NO: Pasar a la actividad 6.</p>	-
5	Ejecución	<p>Atender la solicitud en Celsius</p> <p>Ingresa al Aplicativo Celsius y atiende la solicitud del usuario como lo indica el procedimiento Solicitud de Documentos y finaliza el procedimiento.</p>	Referencista de Servicios

Ítem	Tipo de Actividad	Actividad Descripción (¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace?)	Responsable
6	Ejecución y control	<p>Atender la solicitud del usuario</p> <p>El Referencista de servicios recibe la solicitud y procede a verifica que exista el inconveniente:</p> <p>Si existe, envía a través de correo electrónico el caso al Área de Gestión e Innovación de la Biblioteca.</p> <p>Si no existe inconveniente, se entiende que es un problema de desconocimiento de la herramienta.</p>	Referencista de Servicios
D3	-	<p>¿Existe inconveniente?</p> <p>SI: Continuar con la actividad 7.</p> <p>NO: Pasar a la actividad 8.</p>	-
7	Ejecución	<p>Verificar el inconveniente</p> <p>Si es problema de configuración, se corrige e informa a través de correo electrónico al referencista de servicios la solución.</p> <p>Si es problema del recurso se notifica al proveedor.</p>	Referencista de Servicios
8	Ejecución y Retroalimentación	<p>Recibir la solución e informar al usuario</p> <p>El Referencista de servicios recibe y verifica la solución a través de correo electrónico y procede a informar al usuario sobre la solución o disponibilidad del documento y Finaliza el procedimiento.</p>	Referencista de Servicios
		Fin del Procedimiento	

7. DIAGRAMA DE FLUJO

