



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA
BIB-GU-002-UDES*

Versión: 04

Página 1 de 24

1. ALCANCE

El objetivo de la presente guía es presentar a las partes interesadas, las características básicas de los servicios de Biblioteca, aplicadas a la gestión de servicios, que incluye el préstamo de recursos bibliográficos, el préstamo interbibliotecario, asesorías y capacitaciones; este documento aplica para los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar.

2. DEFINICIONES

- **Colecciones digitales:** bases de datos académicas suscritas y de acceso abierto, software de apoyo académico y el repositorio institucional.
- **Colecciones físicas:** colección general, colección de referencia, colección de reserva, tesis y hemeroteca.
- **Recursos bibliográficos:** agrupa los diferentes tipos de formatos de información bibliográfica de la Biblioteca, tales como libros, revistas, audiovisuales, trabajos de grado, normas, en formato físico y digital.
- **Servicios:** salidas de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente/usuario. (UDES, SGC VAF, 2021, p. 6)¹.
- **Servicios sincrónicos:** son los que se dan en tiempo real, entre el personal de Biblioteca con el usuario, por ejemplo, llamadas telefónicas, chat, video conferencia. etc.
- **Servicios asincrónicos:** son los que no tienen coincidencia temporal entre el personal de Biblioteca con el usuario, en ese sentido son los que el usuario usa de manera autónoma a través de los servicios en línea (Repositorio, bases de datos, catálogo, etc).
- **Servicios presenciales:** se refiere a los que se brindan en un lugar físico determinado, en este caso la planta física de Biblioteca.
- **Servicios en línea:** se refiere a los que se brindan mediante un computador, agrupa los sincrónicos y asincrónicos.

¹ Universidad de Santander. Sistema de Gestión de la Calidad. Vicerrectoría Administrativa y Financiera. (2021). *Manual de calidad*. p.6. <https://sgc-vaf.udes.edu.co/component/phocadownload/category/2-manual-de-calidad>



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA
BIB-GU-002-UDES*

Versión: 04

Página 2 de 24

- **Servicios remotos:** son los que se brindan desde dispositivos externos a la institución, por situaciones eventuales.
- **Servicio 24/7:** se refiere a los servicios que están disponibles todo el tiempo, sin ninguna interrupción.
- **Cliente/Usuario:** persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. El cliente puede ser interno o externo a la organización. (UDES, SGC VAF, 2021, p. 3)².

3. DESARROLLO DE CONTENIDO

3.1 SERVICIOS

El proceso de Biblioteca está integrado por tres bibliotecas universitarias, en los campus Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar, en coherencia con el modelo de Universidad multicampus.

Contamos con una variedad de servicios presenciales y digitales, disponibles desde el microsítio, orientados a brindar acceso a la información para el apoyo académico, científico y cultural; además, asesorías y capacitaciones que permitan el desarrollo de competencias informacionales, entre otras, relacionadas con la formación integral.

3.1.1 Horario de servicio presencial

Los servicios presenciales funcionan en horario extendido y en jornada continua, en coherencia con las necesidades de servicio de los programas nocturnos o necesidad de los procesos académicos y de investigación de la Universidad.

A continuación, se especifican los horarios por cada campus:

² Op. Cit. P. 3



Tabla 1: Horarios de servicio presencial de Biblioteca

Biblioteca, campus Bucaramanga	<ul style="list-style-type: none"> • Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 9:00 p.m. • Sábados: 7:00 a.m. 2:00 p.m.
Biblioteca, campus Cúcuta	<ul style="list-style-type: none"> • Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 9:00 p.m. • Sábados: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Biblioteca, campus Valledupar	<ul style="list-style-type: none"> • Lunes a Viernes: 6:00 a.m. a 9:00 p.m. • Sábados: 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

3.1.2 Micrositio de la Biblioteca (Biblioteca digital)

En el caso de los servicios en línea, funcionan a través del micrositio web de la Biblioteca, con acceso remoto las 24/7 horas del día, de modo que los usuarios puedan acceder a los recursos bibliográficos en modo asincrónico.

El micrositio de la Biblioteca incluye información sobre quienes somos (Nosotros); descripción de servicios (Servicios); sección de noticias (Noticias) y datos de Contacto.

Además, agrupa las colecciones que conforman la biblioteca digital tales como: bases de datos, repositorio digital institucional, catalogo en línea, el cual permite la búsqueda y ubicación de las colecciones físicas de libros y revistas.

Se encuentra disponible para el público en general a través de la siguiente dirección: <https://udes.edu.co/biblioteca>, o mediante la siguiente ruta:

- Ingresar a la página oficial de la Universidad de Santander.



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

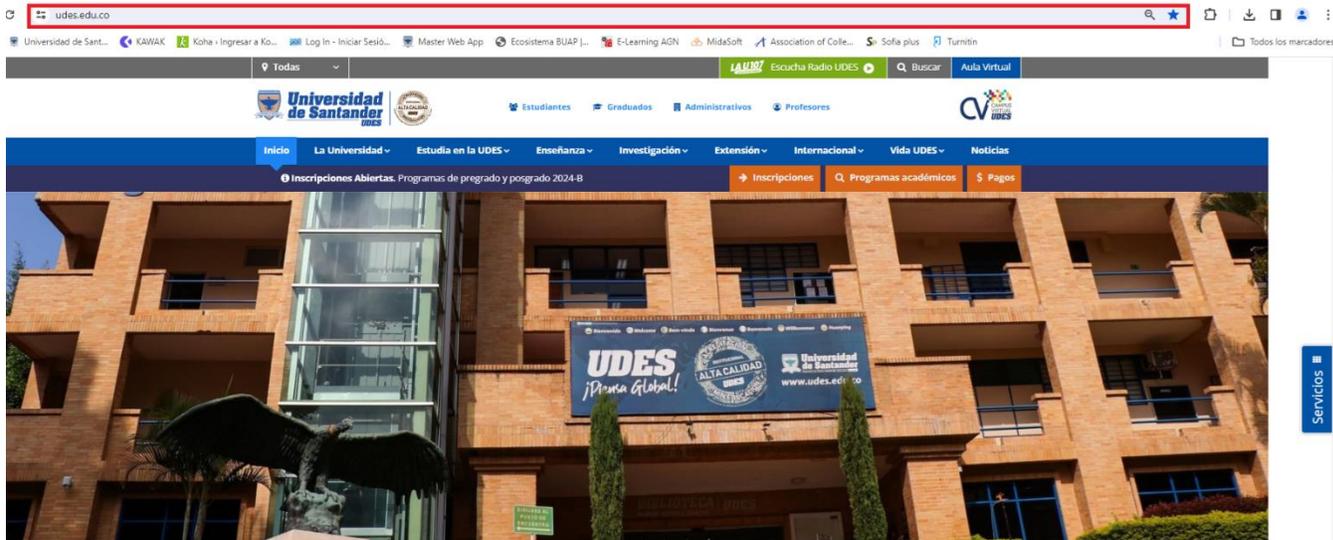
SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

GUÍA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA
BIB-GU-002-UDES

Versión: 04

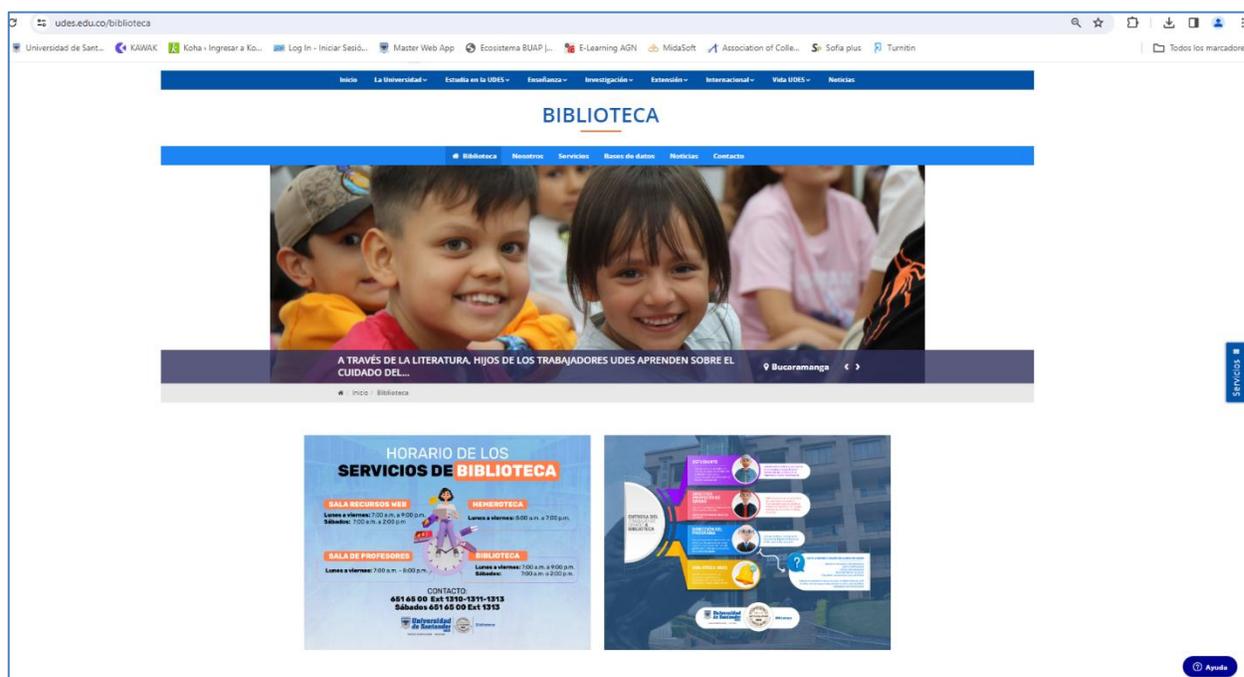
Página 4 de 24



- A la derecha, en la pestaña de Servicios de clic en Biblioteca



- Vista del sitio web de Biblioteca



Aspectos sobre el acceso por cada componente de la biblioteca digital:

Tabla 2: acceso a los componentes de biblioteca digital

Biblioteca digital	Tipo de acceso	Datos de ingreso	Enlace directo
Catálogo en línea UDES	Público		https://catalogo.udes.edu.co/
Catálogo UNIRED (aplica a Bucaramanga)	Público	N/A	https://itmsii.libsteps.com/UNIRED/index.php/default_search
Repositorio institucional	Acceso abierto para la consulta de algunos contenidos y con ID para uso del autoarchivo.	Correo institucional y clave personal	https://repositorio.udes.edu.co/
Bases de datos suscritas	Acceso local y remoto Con ID de usuario	Usuario: Número de documento Contraseña: Letra inicial de Campus – Número del documento de identidad-*	https://udes.edu.co/biblioteca/acceso-remoto



Universidad de Santander
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
 Vicerrectoría Administrativa y Financiera

GUÍA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA
BIB-GU-002-UDES

Versión: 04

Página 6 de 24

Plataforma similitud texto	Acceso remoto Restringido con ID de usuario.	Usuario y clave personal	https://udes-virtual.turnitin.com/
-----------------------------------	--	--------------------------	---

3.1.2.1 Bases de datos

Las bases de datos son conjuntos de recursos bibliográficos en línea multidisciplinario y especializadas, son de alta calidad, dado que sus contenidos son validados por pares especializados. Incluyen formatos como: libros, capítulos de libros, revistas, artículos científicos, gestores de referencias, gestores estadísticos, tesauros, normas, multimedia, herramientas accesibles, entre otros. Cuentan con acceso remoto las 24/7 horas del día³.

3.1.2.2 Repositorio Digital Institucional

El Repositorio digital institucional pone a disposición de la comunidad mundial, la producción intelectual de los estudiantes, profesores e investigadores de la Universidad, con posibilidad de consulta, autoarchivo y publicación de contenidos digitales con acceso abierto. Los documentos que se usan en este servicio son los siguientes:

- BIB-GU-001-UDES Guía de autoarchivo en repositorio digital institucional.
- BIB-GU-003-UDES Presentación de trabajo de grado, tesis e investigación
- BIB-FT-006-UDES Cesión de derechos.

Nota: los podrá consultar en el micrositio de la Biblioteca o del SGC-VAF (<https://sgc-vaf.udes.edu.co/documentos>).

Los trabajos de grado anteriores a 2018, se disponen en el repositorio institucional sin visibilidad y se facilitará el acceso en sitio a solicitud.

El usuario podrá consultar la existencia de estos recursos a través del aplicativo de administración de la Biblioteca.

3.1.2.2.1 Servicio de autoarchivo en el Repositorio Digital Institucional

Es una sección del Repositorio que permite cargar los trabajos de grado, artículos o productos de investigación, a elección del autor del contenido a ser publicado con acceso abierto, de modo que puedan ser consultados por la comunidad en general,

³ Nota: los componentes de acceso se encuentran en la anterior tabla.



nacional e internacional, para la generación de nuevo conocimiento y el beneficio social.

Para usar este servicio la Biblioteca dispone de BIB-GU-001-UDES GUÍA DE AUTOARCHIVO EN REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL⁴.

3.1.3 Catálogo en línea

Es la herramienta para la búsqueda y ubicación de los recursos bibliográficos impresos disponibles en cada una de las bibliotecas de los campus. Incluye sección de novedades bibliográficas, sección de cuenta personal de usuario, que permite crear listas de favoritos, renovar libros y ver el historial de préstamo.

3.1.4 Catálogo en línea UNIRED⁵

Aplica en el campus Bucaramanga⁶.

Permite la búsqueda y ubicación de los recursos bibliográficos físicos disponibles en las bibliotecas que hacen parte de este convenio, con el fin de que reconozcan cuales son los que podrán usar mediante el servicio de préstamo interbibliotecario⁷. Las instituciones que conforman esta red son:

- Universidad Industrial de Santander – UIS
- Universidad Autónoma de Bucaramanga – UNAB
- Universidad Santo Tomás – USTA
- Fundación Universitaria de San Gil – UNISANGIL
- Universidad Francisco de Paula Santander – UFPS Ocaña
- Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO
- Centro de Innovación y Tecnología - ICP.

3.1.5 Préstamo externo

Se refiere al préstamo de recursos bibliográficos físicos (libros y revistas impresas), de modo que el usuario los pueda retirar de la Biblioteca por un tiempo determinado.

Este servicio emplea los siguientes formatos:

- BIB-FT-001-UDES Ficha de préstamo

⁴ Nota: la Guía de repositorio estará alojada en el micrositio de la Biblioteca.

⁵ Nota: estará alojado en el micrositio de la Biblioteca.

⁶ Disponible en: <http://catalogo.unired.edu.co:8000/>

⁷ Nota: ver descripción de servicio de préstamo interbibliotecario en el ítem 4.4.



- BIB-FT-002-UDES Préstamo y/o devolución fuera de línea
- BIB-FT-003-UDES Ficha de entrega

Los recursos y tiempos estimados para el préstamo externo, se describen a continuación

Tabla 3: Préstamo externo: usuarios internos

Campus	Número máximo de recursos a prestar	Días de préstamo	No. de renovaciones permitidas por recurso
Bucaramanga	4	7	4
Cúcuta	5	5	3
Valledupar	5	5	1

Renovación de material bibliográfico

Es la ampliación del plazo de entrega del recurso bibliográfico que el usuario tiene en préstamo, este servicio se puede realizar por diversas vías:

- Correo electrónico (Valledupar)
- Telefónicamente (aplica Cúcuta y Valledupar)
- Catálogo en línea (aplica en Bucaramanga y Cúcuta)
- Código QR (aplica Bucaramanga)
- Presencial en área de circulación y préstamo

Los medios de renovación se divulgan a las partes interesadas en cada Campus, según aplique.

La necesidad de mayor día de préstamo será evaluada por el líder de Biblioteca en cada campus, mediante solicitud enviada por el usuario, así

Bucaramanga direccion.biblioteca@udes.edu.co

Cúcuta cmora@cucuta.udes.edu.co

Valledupar bibliotecaval@valledupar.udes.edu.co



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

GUÍA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA
BIB-GU-002-UDES

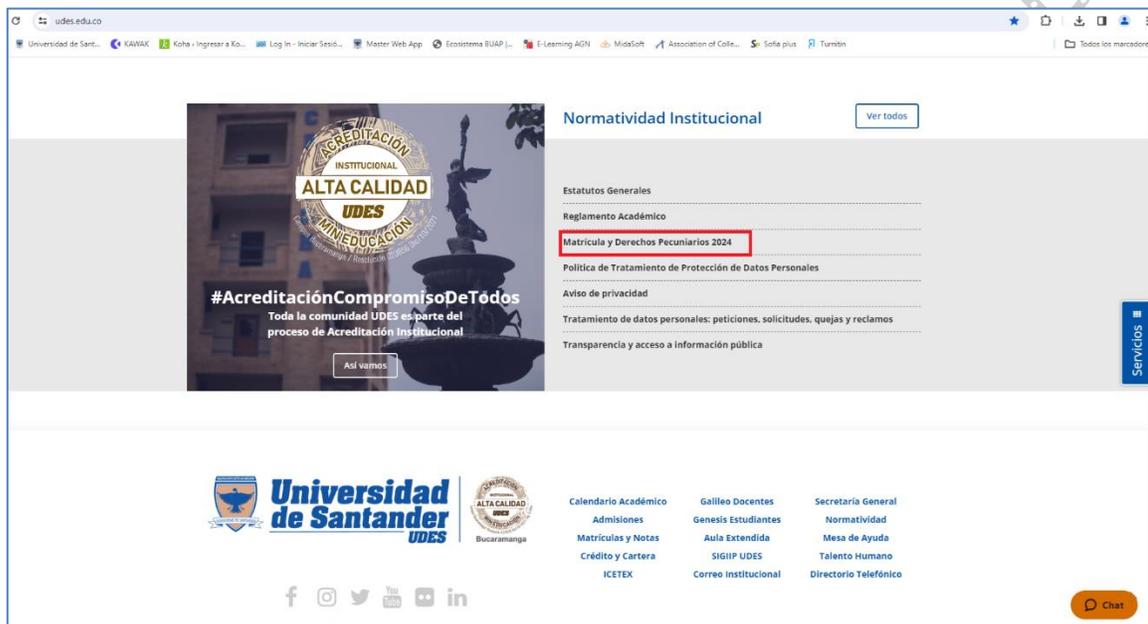
Versión: 04

Página 9 de 24

3.1.5.1 Sanciones por retraso en la entrega de recursos bibliográficos

Los usuarios que presenten retraso en la devolución de recursos bibliográfico en préstamo externo tendrán una multa de acuerdo al reglamento de biblioteca; los valores son establecidas por Consejo Superior de la institución. Cada año se actualiza el monto, por cada campus y es visible en la siguiente ruta:

- Página oficial de la Universidad de Santander
- Matrículas y derechos pecuniarios



La Biblioteca podrá atender solicitudes de reducción de la multa o cancelación con reposición de libro, cuando la multa sea igual o inferior a \$200.000 o el valor notificado anualmente por el Comité de Asuntos Estudiantiles, valores superiores a este serán notificados al Comité para su evaluación y concepto.

El usuario debe notificar por correo, la solicitud de revisión de la multa para descuento o reposición al Director o Coordinador de Biblioteca en cada campus, así:

Bucaramanga direccion.biblioteca@udes.edu.co

Cúcuta cmora@cucuta.udes.edu.co

Valledupar bibliotecaval@valledupar.udes.edu.co



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA
BIB-GU-002-UDES*

Versión: 04

Página 10 de 24

3.1.5.1.1 Pago de sanciones

Los estudiantes que presenten deuda por retraso en la devolución de los recursos bibliográficos en calidad de préstamo externo, pueden realizar el pago en línea o en bancos y puntos autorizados que aparecen al imprimir el recibo de pago, el cual se descarga en la siguiente ruta:

- Página oficial de la Universidad de Santander
- Matrículas y notas
- Otros pagos
- Seleccionar el campus
- Descargar recibo de pago.

El estudiante podrá cancelar el valor de la multa con tarjeta débito o crédito directamente en Crédito y Cartera o en la entidad bancaria en convenio con la Universidad.

En el caso de pago de multas por profesores y administrativos, deben dirigirse a la oficina de Crédito y Cartera de su campus respectivo.

Una vez realizado el pago, debe entregar el recibo a Biblioteca para quedar a paz y salvo.

Para el descargue de la multa el usuario debe presentar evidencia del pago en forma física o enviar por correo electrónico a Biblioteca del respectivo campus.

Bucaramanga direccion.biblioteca@udes.edu.co ; biblioteca@udes.edu.co

Cúcuta cmora@cucuta.udes.edu.co

Valledupar bibliotecaval@valledupar.udes.edu.co

3.1.5.2 Aporte de libro en pago de multa

Esta modalidad se aplica para dar la posibilidad al usuario de condonar su deuda cuando el monto es igual o superior al valor a tratar por Biblioteca y este ha manifestado dificultades especiales para el pago.

La Biblioteca ofrece como alternativa el pago de multa aportando un recurso bibliográfico nuevo, sugerido por la Biblioteca (3 a 5 opciones según pertinencia y coherencia del alivio económico que se le otorga al usuario), o de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Comité de Asuntos Estudiantiles.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA
BIB-GU-002-UDES*

Versión: 04

Página 11 de 24

3.1.5.3 Compromiso por pérdida de recursos bibliográficos

El usuario que pierda un recurso bibliográfico en préstamo externo, debe reportarlo en la Biblioteca, en Bucaramanga a la secretaria y en los campus de Cúcuta y Valledupar en el área de préstamo.

El tiempo que se le da al usuario para la reposición es de 30 días calendario a partir de la notificación de la pérdida. En todo caso el usuario debe cancelar el valor de la multa generada a partir del vencimiento del préstamo y su reporte de pérdida a la Biblioteca.

Si el usuario no cumple con el tiempo estipulado para la reposición, deberá cancelar multa por cada día de retraso y presentar recibo ante Biblioteca para realizar la descarga en el sistema de gestión Bibliotecario.

Las condiciones que se deben cumplir para la reposición son las siguientes:

- El Recurso bibliográfico reportado como perdido por los usuarios deberá reponerse por un libro original con su respectiva factura de compra, del mismo título, edición igual o superior, de no ser posible, deberá entregar uno de temática similar, del mismo autor.
- Recibirá del personal de biblioteca un correo electrónico con estas condiciones de reposición y las sugerencias de librerías donde se pueda adquirir el recurso bibliográfico.
- La Biblioteca no recibe dinero en efectivo para la reposición del material perdido.
- En caso de que el recurso bibliográfico no se encuentre disponible en el mercado editorial de Colombia y tenga que ser importado, el usuario deberá realizar el trámite de adquisición a través de los proveedores de la institución o en cualquier librería.

3.1.6 Préstamo interbibliotecario

Ampliando la cobertura de los servicios de Biblioteca, la universidad ha celebrado convenios con otras instituciones, donde los usuarios pueden consultar y prestar los recursos bibliográficos de otras bibliotecas universitarias de las diferentes ciudades en cada campus.

Los convenios vigentes son:



Convenios en campus Bucaramanga – UNIRED

- Universidad Industrial de Santander – UIS
- Universidad Autónoma de Bucaramanga – UNAB
- Universidad Santo Tomás – USTA
- Fundación Universitaria de San Gil – UNISANGIL
- Universidad Francisco de Paula Santander – UFPS Ocaña
- Corporación Universitaria Minuto de Dios –UNIMINUTO
- Centro de Innovación y Tecnología –ICP.

Convenio en Campus Cúcuta

- Alianza de Instituciones de Educación Superior –SIES+.
- Banco de la República
- Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud

Campus Valledupar

- Biblioteca de la Fundación Universitaria del Área Andina
- Universidad Popular del Cesar
- Biblioteca del Banco de la República.

Tabla 4: Préstamo Interbibliotecario

Campus	Número máximo de recursos	Días de préstamo	No. De renovaciones permitidas
Bucaramanga	2	7	2
Cúcuta	3	7	1
Valledupar	2	8	1

3.1.7 Conmutación Bibliográfica

Permite acceder a información de los catálogos de las Bibliotecas asociadas al Sistema de Biblioteca UDES

- Los usuarios acreditados (líderes, colaboradores académico administrativos y estudiantes) pueden acceder a un libro que se encuentre en el catálogo de una de las Bibliotecas UDES (Bucaramanga, Cúcuta, Valledupar).

Cada usuario podrá prestar máximo 5 recursos.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA
BIB-GU-002-UDES*

Versión: 04

Página 13 de 24

- El libro se solicitará en el área de circulación y préstamo del campus al cual el usuario pertenece
- El usuario podrá retirar el libro 5 días hábiles después de la fecha de solicitud, en las oficinas de la secretaria de la Biblioteca.
- El tiempo de préstamo del libro será de 15 días a partir de la notificación de disponibilidad del libro en Campus para el retiro
- De presentarse novedad en tiempos de entrega, se reportará al usuario solicitante.

3.1.8 Servicios de alerta

Información general de nuevas adquisiciones de material bibliográfico a través del Catálogo público, que se encuentra expuesto de forma permanente en el sitio web de la Biblioteca o en las terminales de consulta de las salas generales en cada campus.

Biblioteca reportará a través de correo electrónico a la Dirección del programa, las adquisiciones específicas, una vez se encuentren disponibles en la colección.

3.1.9 Diseminación selectiva de la información

Acceso información específica sobre temas de interés de bases de datos suscritas, como apoyo a los procesos de investigación.

Para este servicio el usuario reporta en Circulación y préstamo:

- Temática de interés
- Correo electrónico de recibo de información

En caso de requerirse, el usuario notificará mediante correo electrónico la baja de este servicio

Bucaramanga direccion.biblioteca@udes.edu.co

Cúcuta cmora@cucuta.udes.edu.co

Valledupar bibliotecaval@valledupar.udes.edu.co



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA
BIB-GU-002-UDES*

Versión: 04

Página 14 de 24

3.1.10 Espacios de Biblioteca

- **Sala general:** espacios para la consulta y lectura de contenidos bibliográficos y donde se encuentra la colección general impresa.
- **Espacios de estudio grupal:** disponible para los usuarios de la biblioteca para el desarrollo de sus actividades académicas, cada sala está dotada con mesa de trabajo, con una capacidad entre 6 a 10 usuarios, con conexión eléctrica para computadores portátiles y acceso a red de internet inalámbrico.
- **Sala de estudio individual:** espacios especiales para que el usuario pueda concentrarse en su actividad de investigación o estudio. Con conexión eléctrica para computadores portátiles y acceso a red de internet inalámbrico.
- **Sala de estudio y hemeroteca:** es una sala de estudio que combina espacios confortables para el descanso, la socialización y el estudio individual o grupal. Además, es dónde se ubica la colección de Hemeroteca conformada por publicaciones seriadas en formato impreso.
- **Sala de recursos web:** espacio dotado con computadores y acceso a internet, para que los usuarios accedan a la información. También es destinado para ofrecer el servicio de asesoría y capacitación.
- **Sala de profesores:** (aplica a Campus Bucaramanga) es un espacio especializado dotado con cubículos individuales, mesas de trabajo y salas de estar, donde los profesores pueden desarrollar sus actividades académicas y tutorías. Este espacio está disponible desde el campus Bucaramanga en el último piso del edificio Carare.

Las mesas de trabajo y salas podrán ser solicitadas por los procesos académico-administrativos, para encuentros privados con empresarios, investigadores a través de la mesa de ayuda.

3.1.11 Referencia y capacitaciones

El servicio de referencia corresponde a orientación rápida al usuario en el proceso de búsqueda de información bien sea a través de las terminales de consulta, dentro de la colección, o en base de datos. Este servicio se solicita en sitio al personal de Biblioteca.

Las capacitaciones de Biblioteca son sesiones grupales sobre el uso de los recursos de la Biblioteca: bases de datos, catálogo en línea, repositorio institucional, software de similitud de texto, aplicación de normas técnicas (APA, Vancouver, IEEE) y uso de servicios en general.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA
BIB-GU-002-UDES*

Versión: 04

Página 15 de 24

Se brindan de manera permanente en nivel básico y avanzado de acuerdo con el perfil del usuario, según cronograma o a solicitud. Tienen como propósito desarrollar habilidades y destrezas en la búsqueda de información, mediante el uso y aprovechamiento autónomo de los recursos físicos, digitales y servicios disponibles.

El tiempo de duración en promedio de cada sesión es de acuerdo a necesidad de información de los participantes y máximo por 90 minutos.

Temática de profundización:

- **Uso de bases de datos académicas:** se ofrecen por parte del personal de la Biblioteca o de manera especializada por parte de proveedores de estos productos. Las capacitaciones pueden estar orientada a la demostración del conjunto de bases de datos en general o a una base de datos en particular, de acuerdo con las necesidades del grupo o programa académico que se atiende.
- **Aplicación de normas técnicas:** los temas en particular son aplicación de estilo APA Vancouver o IEEE en trabajos de grado.
- **Repositorio institucional:** esta capacitación puede estar enfocada a la búsqueda de contenidos o al uso del servicio de autoarchivo.
- **Software de similitud de texto:** este servicio es especializado para profesores. La herramienta permite la identificación de similitud de texto, con fines de determinar porcentaje de la originalidad.

Las capacitaciones se solicitan a necesidad y según cronograma, por parte de profesores y administrativos, especificando el tema, la fecha y horarios sugeridos, cantidad de personas que asistirán y programa académico al que pertenecen (en caso de que aplique). La atención de esta solicitud se realizará máximo a los 3 días hábiles siguientes a la solicitud o según se acuerde con el usuario.

Esta solicitud la puede registrar el Director/Jefe, Coordinador, profesor o secretaria, a través de:

Mesa de servicio institucional - Biblioteca

<https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/>

En caso de fallo de la mesa de servicio institucional, a través del correo electrónico, así:

Bucaramanga: salainterneta@udes.edu.co, direccion.biblioteca@udes.edu.co

Cúcuta: cmora@cucuta.udes.edu.co ; Aux1_biblioteca@cucuta.udes.edu.co

Valledupar: bibliotecaval@valledupar.udes.edu.co



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA
BIB-GU-002-UDES*

Versión: 04

Página 16 de 24

auxiliar.biblioteca@valledupar.udes.edu.co ;

Para esta solicitud se debe registrar:

- Campus (aplica en mesa de ayuda)
- Nombre del solicitante, (del Director/coordinador/profesor que acompañará la capacitación)
- Programa
- Correo electrónico y número telefónico de contacto
- Número de participantes
- Tema a tratar
- Fecha y Hora sugerida
- Modalidad
- Observaciones

Los formatos y salidas que aplican a este servicio son los siguientes:

- Correo electrónico.
- Lista de asistencia GED-FT-031-UDES o reporte asistencia aplicaciones (para capacitaciones realizadas a través de plataformas de comunicación).
- Agenda de capacitaciones BIB-FT-007-UDES

3.1.12 Inducciones para estudiantes y profesores nuevos

La Biblioteca al iniciar cada semestre académico, ofrece la inducción a estudiantes y profesores nuevos, de acuerdo con la programación que realiza Bienestar Institucional, Desarrollo Profesional, Talento Humano o requerimientos de programas académicos; se presenta a modo general los servicios de la Biblioteca, tanto presenciales como en línea.

La solicitud del servicio la realiza, Director/Jefe/Coordinador o secretaria(o) del área interesada a través del correo electrónico, indicando

- Tema
- Fecha
- Hora
- Modalidad
- Lugar

Los formatos y salidas que aplican a este servicio son los siguientes:
Correo electrónico

Lista de asistencia GED-FT-031-UDES o reporte asistencia aplicaciones (para capacitaciones realizadas a través de plataformas de comunicación).



3.1.13 Mesa de servicio institucional

Es una herramienta web que permite canalizar la atención de solicitudes de servicios del proceso.

Para acceder al servicio, siga el enlace <https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/> o la siguiente ruta

- Sitio web institucional
- Pestaña servicios – Mesa de servicio institucional (a la derecha de la pantalla)
- Seleccione la Mesa Biblioteca
- Inicie sesión con su usuario y contraseña de correo electrónico, ejemplo

Usuario: dirección. biblioteca

Contraseña: XXXX

En caso de contar con cuenta de extensión @mail, por favor ingrese sus datos completos de cuenta de correo a través del campo Office365

Seleccione el servicio que requiere y diligencia los campos de Campus, observador título y descripción de la solicitud, número de extensión, observaciones, según aplique.

Nota: en caso de delegarse la responsabilidad del registro de la solicitud, en el campo Observador debe registrarse el correo electrónico del responsable que delegó la tarea.

A continuación, describimos las solicitudes de Servicios que usted puede realizar:

Capacitaciones: solicitud de directores, coordinadores, profesores, secretaria (o), de capacitaciones a un grupo determinado de personas, relacionado con:

- Normas de estilo
- Normas de citación APA, Vancouver o IEEE
- Bases de datos
- Uso de software de similitud de texto
- Publicación de documentos en repositorio institucional (autoarchivo)



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA
BIB-GU-002-UDES*

Versión: 04

Página 18 de 24

Para esta solicitud debe registrar:

- Campus
- Nombre del profesor a cargo
- Programa
- Correo electrónico y número telefónico de contacto
- Número de participantes
- Tema a tratar (seleccionar)
- Fecha y hora sugerida
- Modalidad (seleccionar)
- Observaciones (si aplica)

La asignación de fecha, hora, lugar o medio de la capacitación, será registrada por este medio con un tiempo de respuesta de 1 día hábil, luego de recibida la solicitud.

Estadísticas: solicitud de directores/coordinadores, secretarías de programa, de información sobre los recursos adquiridos del programa o su uso por periodos, así:

- Número de recursos generales de biblioteca por área del conocimiento
- Inventario de recursos bibliográficos físicos del programa
- Número de títulos o volúmenes adquiridos
- Número de préstamos de recursos bibliográficos
- Número de consultas de bases de datos
- Uso de la sala de profesores
- Participación en capacitaciones (reportes discriminados a partir de B 2023)
- Lista de Trabajos de grado

La respuesta de esta solicitud será registrada por este medio con un tiempo de 5 días hábiles, luego de recibida la misma.

Usuario repositorio institucional: solicitud del Vicerrectores, Decanos o Directores de programa, de autorización para activación de usuario publicador (estudiante, profesor, investigador, administrativo) en Repositorio Institucional. Debe registrar en la solicitud:

- Nombre del Programa
- Título del trabajo
- Nombre del estudiante/investigador
- Código
- Correo electrónico institucional
- Señalar con asterisco (*) cuál de los integrantes es el usuario publicador



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA
BIB-GU-002-UDES*

Versión: 04

Página 19 de 24

Nota: para esta solicitud debe existir registro previo de datos del usuario publicador en el Repositorio Institucional (ir a pestaña Iniciar sesión - Nuevo usuario)

La respuesta a esta solicitud, será registrada por este medio con un tiempo de 1 día hábil luego de recibida la misma.

Usuario software similitud de texto: solicitud de Vicerrectores, Decanos o Directores de programa, de autorización para activación de usuario del software (profesor, investigador, administrativo) en Repositorio Institucional. Debe registrar en la solicitud:

- Nombre completo del usuario
- Correo institucional del usuario
- Número de contacto
- Facultad, programa o dependencia
- Observador
- Observaciones

Trámite de ISBN e ISSN: solicitud de Directores/Coordinadores de programa, Vicerrectores, Líderes de proceso académico-administrativo, de gestión ante el Comité Editorial de revisión para aceptación de trámite de registro de producción intelectual ante Cámara del libro o Biblioteca Nacional.

Para esta solicitud se debe registrar:

- Título de la obra
- Indicar la periodicidad de publicación (si aplica)
- Número de contacto
- Obsevador

Para esta solicitud se debe adjuntar:

- Copia del documento a registrar
- Concepto de evaluadores (si existe)
- Resultado de revisión en software de similitud de texto

La respuesta a esta solicitud, será registrada por este medio con un tiempo de 20 días hábiles luego de recibida la misma, en todo caso sujeto a respuesta del Comité Editorial.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA
BIB-GU-002-UDES*

Versión: 04

Página 20 de 24

Mesas y salas de trabajo (aplica Bucaramanga): solicitud de Líderes de proceso académico-administrativo, de mesas o salas de trabajo en Sala de Profesores, para encuentros con empresarios, investigadores (sujeta a capacidad y disponibilidad).

Para esta solicitud se debe registrar:

- Nombre de persona responsable de la actividad
- Nombre del área académico – administrativa responsable de la actividad
- Correo electrónico del responsable
- Número de contacto
- Fecha y hora de la actividad
- Número de participantes
- Seleccione el recurso de necesidad
- Observaciones (si aplica)

La respuesta a esta solicitud, será registrada por este medio con un tiempo de respuesta de 1 día hábil luego de recibida la misma.

Para el desarrollo del servicio debe tener en cuenta:

- Al ingreso a la sala el registro del responsable de la actividad
- El manejo del ruido durante el encuentro
- El cuidado de los materiales asignados y del recinto
- Respeto por los funcionarios de Biblioteca a cargo del servicio y los usuarios en sala
- Cumplimiento de reglamentos institucionales
- Horario de atención 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 8:00 p.m.

De la oportunidad

La falta de claridad en las solicitudes, incumplimiento de requisitos para su trámite o las novedades presentadas durante la resolución de la misma, se notificarán por esta aplicación y afectarán los tiempos de respuesta establecidos.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

SC-CER440961

GUÍA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA
BIB-GU-002-UDES

Versión: 04

Página 21 de 24

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
02	
FECHA DE APROBACIÓN 27/03/2023	Se ajusta imágenes acceso ingreso a Micrositio En Repositorio Institucional (3.1.2.2) se elimina formato Lista de chequeo para revisión de trabajos de grado.
RESPONSABLE Esperanza Rojas Rojas Directora de Biblioteca Yamila Margarita Ochoa Mohales Coordinadora Biblioteca Campus Valledupar Carlos Humberto Mora Duarte Coordinadora Biblioteca Campus Cúcuta Gelmy Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	En Préstamos externo (3.1.5), se elimina numerales de división en Renovación de material bibliográfico y medios, para evitar confusión. En Sanciones por retraso (3.1.5.1), se incluye tratamiento de multas en Biblioteca y por el Comité de Asuntos Estudiantiles En Pago de sanciones (3.1.5.1.1), se incluye correo electrónico como medio de presentación evidencia de pago. En Aporte de libro en pago de multa (3.1.5.2), se aclara Se incluyen descripciones de servicios 3.1.7 Conmutación bibliográfica 3.1.8 Servicios de Alerta 3.1.9 Diseminación selectiva de la información En Espacios de biblioteca (3.1.10) se aclara el servicio sala de profesores aplica al campus Bucaramanga. En Asesorías y capacitaciones (3.1.11) se modifica el término asesorías por referencia, se modifica la descripción. Se incluye quienes pueden solicitar el servicio, medios e información a aportar. Se aclara en los registros del servicio el reporte de asistencia es para capacitaciones en plataformas de comunicación. Se elimina el término impreso en GEDFT031 para dar posibilidad de uso en medios digitales En Inducciones para estudiantes y profesores nuevos (3.1.12), se incluye procesos solicitantes, cargos solicitantes, requisitos de información y registros. Se incluye Servicios mesa de ayuda (3.1.13)
VERSIÓN 03	
FECHA DE APROBACIÓN 25/04/2024	Se ajusta denominación del documento, se incluye mención de Biblioteca
RESPONSABLE Esperanza Rojas Rojas Directora de Biblioteca Yamila Margarita Ochoa Mohales Coordinadora Biblioteca Campus Valledupar Carlos Humberto Mora Duarte Coordinadora Biblioteca Campus Cúcuta	En Horario de servicio presencial (3.1.1) se incluye mención según necesidad de procesos En Micrositio de la biblioteca (3.1.2) Se incluye información sobre el tiempo de acceso a micrositio. Se elimina mención de acceso interno y remoto. Se ajustan imágenes descriptivas de cómo acceder al sitio y se aclaran títulos En la Tabla 2. Acceso a los componentes de biblioteca digital se elimina mención a Acceso interno, se elimina término U-original y se incluye Plataforma similitud de texto.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

GUÍA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA
BIB-GU-002-UDES

Versión: 04

Página 22 de 24

SC-CER440961

VERSIÓN 03	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 25/04/2024	En Repositorio digital Institucional (3.1.2.2), se ajusta título y descripción con término digital. Se aclara nombre de la Guía de autoarchivo.
RESPONSABLE Esperanza Rojas Rojas Directora de Biblioteca Yamila Margarita Ochoa Mohales Coordinadora Biblioteca Campus Valledupar Carlos Humberto Mora Duarte Coordinadora Biblioteca Campus Cúcuta Gelmy Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	En Servicio de autoarchivo en el Repositorio (3.1.2.2.1) Se elimina mención "con posibilidad" en referencia a elección del autor. Se ajusta nombre de la guía En Catálogo en línea UNIRED (3.1.4) se elimina Universidad Pontificia Bolivariana. Se incluye mención sobre los recursos y tiempos estimados para aclarar descripción subsiguiente y se ajustan datos para Valledupar. En subtítulo Renovación de material bibliográfico, se incluye aclaración y medios para notificar necesidad de mayor día de préstamo. En Pago de sanciones (3.1.5.1.1), se aclara forma de presentación de evidencia del pago En Préstamo Interbibliotecario (3.1.6) se elimina en Convenios Bucaramanga – Universidad Pontificia Bolivariana Se incluye en Convenios Cúcuta, Banco de la República, Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud. En Conmutación Bibliográfica (3.1.7) se incluye máximo de recursos a prestar, se aclara tiempo máximo de retiro de los libros, se aclara momento a partir del cual comienza a correr el tiempo de préstamo. Se elimina mención sobre ampliación de tiempo por traslado. En Disseminación selectiva de la información (3.1.9) se incluye término "suscritas" se elimina nombre de bases de datos. Se elimina mención sobre periodicidad. En Espacios de Biblioteca (3.1.10) en sala de estudio y hemeroteca se incluye aclaración sobre estudio grupal. En Sala de profesores se incluye servicio de préstamo de mesas de trabajo y salas para encuentros. En referencia y capacitaciones (3.1.11) se elimina término anti plagio se incluye software similitud de texto Se aclara correos para solicitud de capacitaciones en Valledupar. En Servicios Mesa de Ayuda (3.1.13) se ajustan los requisitos de servicios y se incluye servicio Mesas y Salas de trabajo.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*GUÍA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA
BIB-GU-002-UDES*

Versión: 04

Página 23 de 24

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
03	
FECHA DE APROBACIÓN 25/04/2024	
RESPONSABLE Esperanza Rojas Rojas Directora de Biblioteca Yamila Margarita Ochoa Mohales Coordinadora Biblioteca Campus Valledupar Carlos Humberto Mora Duarte Coordinadora Biblioteca Campus Cúcuta Gelmy Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	<p>Se ajusta tamaño del logo Icontec, tipología y color en código de certificación.</p> <p>Se ajustan entradas del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.</p> <p>Se ajusta pie de página que hace claridad a aplicación del documento según acuerdo de consejo superior 004.</p> <p>Se actualiza imagen de sello IQNET, conforme al cambio que muestra el manual del uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para sistemas de gestión.</p>
VERSIÓN 04	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 30/05/2025	En Servicios (3.1) Se elimina en párrafo introductorio “y con modelo educativo de enfoque por competencias”
RESPONSABLE Esperanza Rojas Rojas Directora de Biblioteca Yamila Margarita Ochoa Mohales Coordinadora Biblioteca Campus Valledupar Carlos Humberto Mora Duarte Coordinadora Biblioteca Campus Cúcuta Gelmy Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental.	<p>En Micrositio de la Biblioteca (Biblioteca digital) (3.1.2), se actualiza en Tabla 2, En Catálogo UNIREN y Plataforma de similitud de texto, los enlaces web. En bases de datos se actualiza formas de usuario y contraseña</p> <p>En Repositorio digital institucional (3.1.2.2), se incluye documento BIB-GU-003-UDES Presentación de trabajo de grado, tesis e investigación</p> <p>Aporte de libro en pago de multa (3.1.5.2), Se aclara el monto a partir del cual puede aplicar este método de pago de multa.</p> <p>Espacios de Biblioteca (3.1.10) En Sala general, se elimina mención “en modalidad abierta para la consulta”. En Espacios de estudio grupal, se ajusta la capacidad de 8 A 10 los usuarios y se elimina la palabra de posibilidad en la referencia de conexión eléctrica.</p> <p>En Sala de estudio individual, se elimina la palabra de posibilidad en la referencia de conexión eléctrica.</p>



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

GUÍA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA
BIB-GU-002-UDES

Versión: 04

Página 24 de 24

VERSIÓN 04	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 04/06/2025	Referencia y capacitaciones (3.1.11)
RESPONSABLE Esperanza Rojas Rojas Directora de Biblioteca Yamila Margarita Ochoa Mohales Coordinadora Biblioteca Campus Valledupar Carlos Humberto Mora Duarte Coordinadora Biblioteca Campus Cúcuta Gelmy Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental.	<p>Se aclara el medio de la solicitud de capacitaciones a través de Mesa de servicio institucional y se especifican los correos electrónicos en caso de fallo de la mesa. Se incluye en los datos de entrada para la solicitud Campus, Fecha y Hora sugerida, Observaciones.</p> <p>Mesa de servicio institucional (3.1.13) Se elimina la mención "Este servicio aplica en campus Bucaramanga". Se incluye enlace de acceso a la mesa de servicio y se actualiza el nombre de la herramienta. Se ajusta el nombre del botón de conexión para usuarios con cuentas @mail.</p> <p>Se ajusta gramática para comprensión del lector.</p> <p>En Capacitaciones, se incluye el campo Campus En estadísticas, se ajustan los nombres de las variables para pedir información y se incluye Participación en capacitaciones (reportes discriminados a partir de B 2023) y Lista de Trabajos de grado</p> <p>En Usuario software similitud de texto y Trámite de ISBN e ISSN, se incluyen los campos Número de contacto y Observador.</p> <p>En Mesas y salas de trabajo se aclara que, aplica Bucaramanga</p> <p>Se ajustan entradas del control de cambios según procedimiento Control de documentos y registros.</p>

COPIA NO CONTROLADA