# POLÍTICAS DE SERVICIOS DE APOYO ACADÉMICO

## GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO ACADÉMICO

**UMS-AP-T-01**

Versión 2

Edición: Marzo 16 de 2021

| **Elaborado Por:** Dirección de Servicios de Apoyo Académico | **Revisado Por:** Representante SGC | **Aprobado por:** Rectoría |
|---|---|---|
| | | |
| **Fecha:16-03-2021** | Fecha: | Fecha: 22-07-2021 |

## CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha Modificación | Comentario – Justificación |
|---|---|---|
| 1 | 24-07-2018 | Versión Inicial |
| 2 | 22-07-2021 | Versión 2 |
| | | |



www.unimonserrate.edu.co | PBX: 3 902202

## 1. Objetivo

Establecer las políticas institucionales que permitan prestar a la comunidad universitaria servicios de apoyo académico pertinentes y con calidad.

## 2. Alcance

Las políticas presentadas rigen para todas las sedes de la Fundación Universitaria Monserrate-Unimonserrate sin excepción, para personal administrativo, académico, estudiantes y egresados que hacen uso de los servicios ofrecidos por la unidad.

## 3. Definiciones

*Bases de datos*. Recursos que recopilan todo tipo de información, para atender las necesidades de un amplio grupo de usuarios.

*Catálogo público*. Catálogo automatizado de acceso público en línea de los materiales de una biblioteca.

*Ejemplares.* Número de materiales físicos existentes en la colección.

*Expurgo*. Operación por la que se seccionan los documentos a fin de que solo aquellos que reúnen las mejores condiciones de testimonio e información sean conservados, se retira papel químico, copias.

*FUID*. Formato Único de Inventario Documental.

*Material bibliográfico*. Libro o revista.

*Préstamo interbibliotecario*. Préstamo especial, que se establece mediante convenio entre institucione

## 4. Responsable

Dirección de Servicios de Apoyo Académico.


www.unimonserrate.edu.co | PBX: 3 902202

## 5. Lineamientos generales

Este documento, incluye las políticas que orientan el trabajo técnico y de servicios que ofrece la dirección de servicios de apoyo académico, la cual apoya las labores formativas, académicas, docentes, científicas culturales, de extensión, de pastoral y bienestar, atendiendo las necesidades particulares de los programas académicos de acuerdo a la modalidad y nivel de formación ya sea pregrado, posgrado o educación continua, con miras a contribuir con el desarrollo integral de los profesionales formados por la Institución y otras disciplina, a través de la difusión y prestación de servicios bibliográficos, audiovisuales, e informáticos y la implementación tecnológica acorde a las necesidades de la comunidad educativa.

## 6. Exposición de las políticas

a) **Política de Desarrollo de colecciones:** En la Unimonserrate el desarrollo de las colecciones apoya el diseño de ambientes de enseñanza y de aprendizaje.
b) **Política de adquisición y actualización de recursos de apoyo académico:** La Unimonserrate provee recursos pertinentes para apoyar los procesos académicos institucionales.
c) **Política de adquisición y actualización de recursos no bibliográficos de apoyo académico**. La Unimonserrate garantiza el mantenimiento, actualización y adquisición de equipos acordes a las necesidades de los integrantes de la comunidad académica y a los procesos institucionales requeridos para el cumplimiento de su misión y visión institucional.
d) **Política de Archivo**. En la Unimonserrate, la organización documental se estructura de acuerdo con la normatividad archivista actual del País, con sentido de responsabilidad social.

## 7. Criterios y procedimientos asociados

**Política de Desarrollo de colecciones**: *En la Unimonserrate el desarrollo de las colecciones apoya el diseño de ambientes de enseñanza y de aprendizaje.*

### Sentido de la política

El objetivo bajo el cual se desarrolla esta política es el de satisfacer las necesidades de información de la comunidad educativa, para brindar servicios de información pertinentes y eficientes.

## Descripción de la política

Las colecciones de una unidad de Información, como es el caso de la Dirección de Servicios de Apoyo Académico, son organismos vivos, que requieren cambiar continuamente respondiendo a las transformaciones de los objetivos que la orientan; el desarrollo de colecciones supone tanto el mantenimiento como el incremento y revisión continua, enfocados en: la adquisición de nuevas publicaciones, cubrir vacíos existentes, o desechar los materiales viejos y obsoletos; de igual forma, prestar servicios nuevos orientados a solucionar las demandas y requerimientos de los programas académicos, profesores , estudiantes y egresados.

Por tanto, el desarrollo de las colecciones está encaminado a estimular el avance del conocimiento y el desarrollo intelectual del usuario, lo que implica que al incorporar o descartar algún material de las colecciones, se altera la estructura, y de acuerdo con el grado de importancia, se aumenta la modificación.

A continuación, se determinan las pautas para la selección y adquisición de los materiales que conformarán las colecciones institucionales en los diferentes formatos propuestos y orientados a satisfacer las necesidades informacionales de toda la comunidad académica.

### *a) Niveles de las colecciones*

Las colecciones de la Dirección de Servicios de Apoyo Académico sirven de sostén fundamental y prioritario a las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales, de extensión, pastoral y bienestar; están constituidas por las áreas, objeto de estudio e investigación de los programas de pregrado y posgrado de la Institución, en sus diversas modalidades.

### *b) Áreas del conocimiento*

En la Dirección de Servicios de Apoyo Académico las colecciones se desarrollan de acuerdo con las áreas del conocimiento de los diferentes programas que ofrece la Institución, en cada una de sus modalidades, que son objeto de estudio, investigación y proyección.

En especial, se trata de cubrir la bibliografía básica y complementaria, solicitada en los diferentes programas en cada uno de los cursos.

*c) Idioma*

La Dirección de Servicios de Apoyo Académico se rige por la respuesta a las necesidades expresadas por el solicitante con respecto al idioma y la disponibilidad del material solicitado; se propone a consideración del solicitante un cambio de idioma si no estuviese disponible el material en el idioma solicitado originalmente. Para obras generales, de referencia y literatura, la primera opción es el idioma castellano.

*d) Área geográfica*

En cuanto al área geográfica, la Dirección de Servicios de Apoyo Académico adquiere obras publicadas en cualquier lugar del mundo, cuyo alcance, calidad, idioma y demás criterios de valoración, respondan a las necesidades de los usuarios.

*e) Fecha de publicación*

En las áreas de Ciencia y Tecnología, se seleccionan, preferiblemente, obras publicadas en los últimos cinco años; sólo se adquieren publicaciones de fechas anteriores a este periodo, cuando representan obras clásicas en el tema. Este criterio no es aplicado a los materiales que conforman las bases de datos, dado que este tipo de recursos se adquieren a manera de colección total y cuentan con el propósito de apoyar el proceso formativo y permitir acceso a información valiosa en el proceso investigativo.

Los materiales de las áreas Sociales y Humanas se rigen por estos mismos criterios en las disciplinas que lo requieran, como: economía, estudios en familia, estadística, geografía y legislación; se exceptúan áreas como literatura, historia, obras biográficas, filosofía y arte, entre otras, en las cuales, la fecha no se considera factor decisivo, pues su contenido, a pesar de la antigüedad, puede conservar su validez y actualidad.

*f) Ediciones piratas y fotocopias*

En la Dirección de Servicios de Apoyo Académico no se adquieren ediciones *piratas*, porque éstas atentan contra los derechos de autor.

Como norma general no se adquiere fotocopias, excepto materiales que se encuentren agotados en el mercado, y en ese caso solo se fotocopia el capítulo o tema relevante, que no exceda el 30 % del material y se denomina *facsímil*.

*g) Número de ejemplares*

En el caso de las publicaciones periódicas o revistas en formato impreso, se adquiere un ejemplar y, en caso de recibirlas por donación, se incluyen en la lista de canje para intercambios posteriores.

El número de copias para otro tipo de materiales como libros, obras de referencia y materiales audiovisuales, se adquieren según interés y demanda, en acuerdo con los programas académicos (material de una misma área que se utilice para diversos cursos), sin exceder como norma general un número de cinco ejemplares. Lo anterior varía si el formato de adquisición es electrónico y la tipología contratada presenta la opción multiusuario como el caso de la biblioteca electrónica Odilo; sin embargo, esto no es limitante en caso que el proveedor ofrezca el material electrónico en formato no multiusuario y que se permita agregarse a la colección mediante plataforma u acceso definido.

*h) Casos especiales*

- Reposición: La reposición de materiales extraviados, en el caso de material bibliográfico o audiovisual, se debe hacer, en lo posible, con el mismo título; en caso de no encontrarse en el mercado, puede reponerse por una edición posterior o se paga el valor del material. En el caso de un equipo extraviado o deteriorado, se paga el valor correspondiente al arreglo o reposición.
- Material agotado: Para material agotado se mantiene la solicitud por un año, en espera de una posible reedición.
- Costo: Para publicaciones cuyo costo exceda el promedio normal o sea excesivo, su adquisición depende de ser categorizados como imprescindibles para el desarrollo de los programas.
- Encuadernación: Se prefiere la encuadernación en rústico para los libros o documentos de consulta masiva.
- Trabajos de grado: Este material debe seguir los parámetros de almacenamiento de información que se han pactado previamente con los programas académicos que generan este producto como parte del proceso académico; se entrega en formato digital y se encuentra regida la divulgación de la información contenida por la ley de derechos de autor, posterior verificación y autorización de ley forman parte del repositorio institucional.

*i) Criterios de selección*

La Dirección de Servicios de Apoyo Académico ofrece materiales básicos y busca el enriquecimiento constante de las áreas de interés, por tanto, su gestión se sostiene en el criterio de flexibilidad, en la medida que mantiene proporciones equivalentes entre las diferentes áreas del conocimiento. Para ello, existen normas cualitativas y cuantitativas de selección:

*Normas cualitativas.* Los principales criterios para la selección son: autoridad, relevancia, profundidad, actualidad, buen estilo, calidad en la edición y prestigio de la editorial. Los principios para tener en cuenta en la selección implican estudio de la comunidad, oferta de materiales que respondan a las necesidades de los programas académicos, mantenimiento de la prontitud y regularidad en el suministro de información, inclusión de materiales de actualidad que reflejan los intereses de la comunidad académica, oferta de variedad de materiales, en diversos soportes a usuarios reales y potenciales, teniendo en cuenta la demanda existente.

- Demanda: Se traduce en las necesidades e intereses de los usuarios sobre un determinado tema o material. Se debe mantener contacto y diálogo con los lectores. Algunos de los indicadores de la demanda son:
    - Las estadísticas de circulación y préstamo.
    - Análisis de áreas subestimadas o descuidadas.
    - Comparación entre la circulación y la oferta.
    - Solicitudes de los usuarios.
    - Solicitudes consideradas, pero no satisfechas.
    - Revisión sistemática de las colecciones con observación de la frecuencia de circulación y fechas de uso.
    - Los indicadores más relevantes en la biblioteca son los usuarios, las estadísticas de circulación y préstamo, y la revisión a través de la observación de la frecuencia de uso.
- Oferta: Es importante adelantarse a la demanda, para ello es necesario velar porque las colecciones mantengan su calidad y equilibrio; se deben ofrecer materiales necesarios que suplen deficiencias en las mismas. Se adquiere e incorpora material en los diferentes soportes para las colecciones y todos aquellos intereses, acorde con las solicitudes de la comunidad académica almacenados en multimedia, medios magnéticos, digitales, disponibles en bases de datos electrónicas o en redes de información nacionales e internacionales.

- Evaluación: es importante tener en cuenta tres aspectos al evaluar una obra,
    - La importancia dentro de la colección.
    - Su nivel de accesibilidad para efectos de consulta y el área.
    - Probabilidad de uso: a qué tipo de usuarios va dirigida y si existen en biblioteca otras obras sobre el mismo tema, son mejores o están más actualizadas.
    - La valoración de la obra puede ser subjetiva, cuando se basa en aspectos publicitarios, y objetiva, cuando se soporta en una serie de variables implícitas de la obra como: tipo de usuario a que corresponde, la fuente de información (pregrado, postgrado, investigador), cobertura de la obra o presentación física y contenido intelectual.

*Normas cuantitativas:* Se deben tener en cuenta criterios cuantitativos, entre los cuales cabe destacar:

- Normas internacionales: Existen varias normas internacionales, dentro de las cuales se destaca, la IFLA 2986, que estableció una serie de normas para bibliotecas universitarias, dirigida a países en desarrollo. En cuanto al desarrollo de colecciones, se debe contar con políticas de gestión que señalen la suficiencia y diversidad para el desarrollo de los planes de estudio, la investigación y la proyección, y recomienda la evaluación sistemática de la colección y la cooperación interbibliotecaria para asegurar el suplemento de recursos y la disponibilidad de materiales necesarios.
- Normas nacionales: la publicación, estándares e indicadores de calidad para bibliotecas de instituciones de educación superior (Red Universitaria Metropolitana de Bogotá, 2018), proponen las siguientes pautas en el número de materiales a adquirir para lograr una total satisfacción de los usuarios:
    - 15 volúmenes por alumno
    - Un ejemplar de bibliografía básica por 20 alumnos
    - 40% de la colección en formato impreso
    - cuatro títulos de publicaciones periódicas por programa combinados entre material físico y electrónico

### *j) Criterios de descarte*

Estos criterios son aplicables a materiales en cualquier tipo de formato.

*Uso:* Se evalúa la estadística presentada por los materiales considerados para el proceso de descarte, allí se verifica el nivel de consulta y la temporalidad de las últimas revisiones.

*Importancia de la colección:* En algunos casos, como los títulos clásicos, se revalúa el posible descarte del material, atendiendo a la atemporalidad del título en cuestión, pues en algunos casos, los títulos clásicos no cuentan con medidas de alta consulta, pero la información que poseen es de gran transcendencia en la formación humana o académica.

*Accesibilidad:* Teniendo en cuenta los nuevos formatos en los que se presenta actualmente la información, es criterio el cambio de formato para un documento; el formato electrónico presenta mayor ventaja de cobertura a los usuarios que el formato físico, por lo tanto, si un material en formato físico por deterioro debe ser descartado, es elegido preferiblemente un ejemplar en formato electrónico para reemplazar dicho material; además, es prioritario que el material digital seleccionado ofrezca la opción del texto *speech*, esta característica específica busca permitirle a posibles usuarios con condiciones visuales especiales la posibilidad de acceder fácilmente al material bibliográfico y hemerográfico.

#### *k) Procedimientos asociados*

- UMS-AP-P-02 – Solicitud y préstamo de material bibliográfico y hemerográfico
- UMS-AP-P-04- Procesamiento material bibliográfico y hemerográfico
- UMS-AP-P-08 – Adquisición de material.

**Política de adquisición y actualización de recursos de apoyo académico:** *La Unimonserrate provee recursos pertinentes para apoyar los procesos académicos institucionales.*

### Sentido de la política

Esta política pretende generar lineamientos que permitan mantener, actualizar y adquirir equipos acordes a las necesidades y procesos institucionales, además de orientar el proceso de descarte de equipos obsoletos que, por temporalidad y uso, ya no cumplen a cabalidad con los requerimientos institucionales.

### Criterios de la política

#### *a) Diagnóstico*

Realizar diagnóstico de los equipos actuales, informando fecha de compra, estado actual, daños, costos de reparación y posibilidad final de recuperación o posible descarte del equipo.

### b) *Verificación de necesidades actuales*

- Se verifican las solicitudes de equipos en las áreas específicas de laboratorios y sonido, evaluando las necesidades institucionales.
- En caso de descarte de equipos por obsolescencia se verifican las características y usos de los equipos a descartar, se realiza una búsqueda en el mercado de nuevos equipos que satisfagan las necesidades y cuenten con nuevas características y funcionalidades, para mejorar la prestación de los servicios de la dirección, apoyando de manera oportuna los procesos académicos y administrativos que dichos equipos complementan.
- Se evalúa, con los programas y unidades administrativas las ventajas y desventajas de la adquisición, costos y el aporte a las funciones misionales institucionales.

### c) *De la adquisición*

- Se adquieren equipos que hayan sido avalados por las unidades administrativas, y en el caso de equipos de laboratorios, por programas académicos específicos.
- Se toma en cuenta el crecimiento institucional para adquirir equipos que satisfagan números determinados de usuarios, mejorando la prestación de los servicios de la dirección.
- Si usuarios institucionales afectasen por mal uso el funcionamiento de los equipos, se responsabilizan del costo que genere la reparación o reposición.

### d) *Mantenimiento*

- Se realizan mantenimientos semestrales de los equipos institucionales, verificando estado actual y requerimientos.
- De ser necesario se contrata de manera externa expertos en el mantenimiento de equipos especializados, como equipos de laboratorio y equipos de sonido.
- De las necesidades de mantenimiento y su reporte de estado derivan las solicitudes de reparación y adquisición de los equipos verificados.

### e) *Procedimientos asociados*

- UMS-AP-P-08 – Adquisición de material

***Política de adquisición y actualización de recursos no bibliográficos de apoyo académico***.

*La Unimonserrate garantiza el mantenimiento, actualización y adquisición de equipos acordes a*

*las necesidades de los integrantes de la comunidad académica y a los procesos institucionales requeridos para el cumplimiento de su misión y visión institucional.*

### Propósito

El propósito de esta política es la de generar lineamientos que permitan mantener, actualizar y adquirir equipos acordes a las necesidades y procesos institucionales; además, orientar el proceso de descarte de equipos obsoletos que, por temporalidad y uso, ya no cumplen a cabalidad con los requerimientos institucionales.

## Exposición de la Política

### *a) Diagnóstico.*

1. Realizar un diagnóstico de los equipos actuales, informado de fecha de compra, estado actual, daños actuales, costos de reparación, actualización y posibilidad final de recuperación o posible descarte del equipo.

### *b) Verificación de necesidades actuales*

1. Se verificarán las solicitudes de equipos en las áreas específicas de laboratorios y sonido, evaluando las necesidades actuales institucionales.
2. En caso de descarte de equipos por obsolescencia se verificarán las características y usos de los equipos a descartar, se realizará una búsqueda en el mercado de nuevos equipos que satisfagan las necesidades y cuenten con nuevas características y funcionalidades y mejoren la prestación de los servicios de la dirección, apoyando de manera oportuna los procesos académicos y administrativos que dichos equipos complementan.
3. Se evaluará, con los programas y unidades administrativas las ventajas y desventajas de la adquisición, actualización, sus costos y el aporte a las funciones misionales institucionales.

### *c) De la adquisición*

1. Se adquirirán equipos que hayan sido avalados por las unidades administrativas y en el caso de equipos de laboratorios por programas académicos específicos.
2. Se tomará en cuenta el crecimiento institucional para adquirir equipos que satisfagan números determinados de usuarios, mejorando la prestación de los servicios de la dirección.

3. Si usuarios institucionales afectasen, por mal uso, el funcionamiento de los equipos, se harán responsables del costo que se genere de su reparación o reposición.

*d) Mantenimiento*

1. Se realizarán mantenimientos semestrales de los equipos institucionales, verificando estado actual y requerimientos.
2. De ser necesario se contratará de manera externa expertos en el mantenimiento de equipos especializados, como equipos de laboratorio y equipos de sonido.
3. De las necesidades de mantenimiento y su reporte de estado derivarán las solicitudes de reparación u adquisición de los equipos verificados.

***Política de Archivo**. En la Unimonserrate, la organización documental se estructura de acuerdo con la normatividad archivista actual del País, con sentido de responsabilidad social.*

Propósito de la política

La política de archivo busca la incorporación de una organización documental institucional, que abarque los procesos comprendidos a partir del tratamiento físico de la documentación, hasta la disposición final de almacenamiento y conservación de la información; todo esto, para desarrollar un sistema de gestión documental con sólidas bases para la parametrización y correcto tratamiento de la información contenida en la documentación institucional, conforme a las leyes archivísticas actuales.

Estas políticas y sus recomendaciones están basadas en la orientación expuesta en la Ley General de Archivos: Ley 594 del año 2000; la información del archivo de gestión está regido por el Acuerdo 042 de 2002 y con respecto a las condiciones físicas, nos rige el Acuerdo 049 de 2000.

Exposición de la política:

Los documentos generados en la Unimonserrate, en cumplimiento de sus funciones, se deben ordenar en forma cronológica y/o alfabética, según corresponda, como lo establece el AGN en el acuerdo 042 de 2002.

a) Los documentos organizados, se deben de conservar en las correspondientes unidades de conservación (Cajas X100 y X200, tapa base, ganchos plásticos) debidamente identificados (rotulados) para facilitar su consulta. Acuerdo 037 de 2002.
b) Los espacios para la conservación y custodia de la documentación (depósitos, archivo), deben contar con las condiciones adecuadas para tal fin como, lo establece el AGN en el acuerdo 049 de 2000.

c) Los documentos generados en las unidades, en cumplimiento de sus labores, que cumplan con su trámite y no sean de consulta frecuente, deben de ser transferidos al archivo central, teniendo en cuenta las indicaciones dadas en el instructivo de gestión documental
d) Cuando un funcionario sea cambiado de su unidad de trabajo o renuncie a ella, debe entregar a su jefe inmediato sus documentos físicos y digitales relacionados, en el FUID. Cada seis meses, se debe hacer expurgo de su documentación (seleccionar los documentos que fueron de apoyo y ya no lo son para eliminación).
e) Los documentos que son solicitados en calidad de préstamo, son responsabilidad de quien lo solicita, ante la unidad y se relaciona en el libro de control.
f) Se debe llevar una relación de los documentos prestados en los archivos (depósitos), con el fin de controlar la consulta de los mismos.
g) Cada unidad administrativa debe identificar la documentación que generan, teniendo en cuenta las funciones de la unidad y dar el nombre correspondiente al mismo
h) Los documentos no se deben eliminar sin previa autorización del jefe de área y el coordinador de archivo.
i) Todo personal que ingrese nuevo a la Institución debe recibir la capacitación de archivo.
j) Todas las unidades deben realizar transferencia documental cumpliendo con la clasificación, ordenación, descripción y limpieza de los archivos.

### Procedimientos asociados

- UMS-AP-P-10 – Solicitud y préstamo de documentación de archivo.
- UMS-AP-P-11 – Transferencia documental.
- UMS-AP-P-13 – Orientación en procesos archivísticos.

## 8. Divulgación y controles aplicados a las políticas

Las políticas son expuestas en los canales oficiales institucionales. La dirección de Servicios de Apoyo Académico cuenta con espacios en su catálogo público donde será expuesta esta información, acompañada de sus procedimientos y reglamentos; la existencia de este espacio será informada a los usuarios en las acogidas institucionales y mediante correos electrónicos además contarán con los instructivos básicos para el uso de las herramientas digitales.

Se realiza anualmente la evaluación de los procedimientos presentados. La política de desarrollo de colecciones se evalúa mediante formulario en línea, el cual es diligenciado por los directores de los programas académicos donde se verifica la pertinencia y la eficiencia en el

proceso de la adquisición de materiales bibliográficos en diversos formatos, recursos de apoyo y equipos de laboratorio.