UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Vicerrectoría de Docencia

POLÍTICAS DE CONMUTACIÓN BIBLIOGRÁFICA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

1 8 0 3

SISTEMA DE BIBLIOTECAS
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
MEDELLÍN
2022

Tabla de contenido

I. Introducción……3
II. Política de conmutación bibliográfica
III. Descripción general del servicio…… 4
IV. Criterios para el envío de documentos …… 5
V. Formulario del servicio de Conmutación Bibliográfica…… 6
VI. Gestión del trámite a cargo del funcionario que atiende el servicio…… 7
VII. Preguntas frecuentes..... 8

VIII. Protocolos en el formulario de Conmutación Bibliográfica …… 9
XI. Protocolos Conmutación Bibliográfica para correos…… 11

POLÍTICAS DE CONMUTACION BIBLIOGRÁFICA

I. Introducción

Las políticas como instrumento administrativo y de planeación son determinantes para las estrategias a seguir y constituyen un conjunto de directrices y normas tendientes a establecer acciones y delimitan criterios para facilitar una toma de decisiones en relación con los objetivos de la institución y en correspondencia también con las necesidades de los usuarios.
En concordancia con lo anterior, las políticas escritas deben servir de guía y orientación para la prestación de los servicios. Por ello, el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia emprendió la tarea de actualizar sus políticas, que además deben ser acordes con la transformación Institucional. En el presente documento se establece una propuesta de políticas susceptibles para el servicio de conmutación bibliográfica, considerando que se deben aplicar con flexibilidad y evaluar de manera continua para adaptarse a los cambios organizaciones y condiciones del entorno.
La conmutación bibliográfica es un servicio que demanda cooperación institucional tanto en la actividad intelectual, investigativa y mecánica como en el proceso de pesquisas, recepción y entrega de información académica y que, por tanto, es parte de la Gestión de conocimiento del Sistema de Bibliotecas de la Universidad.
Desde esta visión los lineamientos propuestos para el Servicio de conmutación bibliográfica regirán para todas las bibliotecas que integran el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia y se recomienda su revisión cada dos años para asegurar la conveniencia y actualización, en caso de ser necesario.

II. Política de Conmutación Bibliográfica

Contar con una *Política de Gestión de Conmutación Bibliográfica,* resulta fundamental para toda biblioteca académica que tenga intenciones de planificar sus actividades con miras a alcanzar los objetivos propuestos, aprovechando al máximo los recursos disponibles, en pos de optimizar y ampliar los servicios y productos brindados a la comunidad de usuarios a la que atiende. Sin embargo, muchas son las bibliotecas universitarias que aún no cuentan con su propia PGCB de manera explícita.

Con el objeto de animar y apoyar a esas bibliotecas, se presenta aquí una propuesta de contenidos y estructura para la elaboración de una PGCB para una biblioteca universitaria.

Consideraciones preliminares

Toda biblioteca que se proponga satisfacer las necesidades de información de la comunidad a la que sirve, debe desarrollar la entrega de los artículos y/o los capítulos de libros y/o tesis cuidando que sean suficientes tanto en calidad como en cantidad, buscando equilibrar sus contenidos en las diferentes áreas de interés y en material electrónico. Esto se logra mediante una adecuada *gestión de búsqueda,* un proceso que posibilita la identificación de las fortalezas y debilidades de la documentación en relación a las necesidades de información de los usuarios y del uso que ellos hacen de dichos materiales, y en concordancia con los objetivos de la institución en que se halla inserta la biblioteca, con miras a superar las debilidades detectadas (Evans 2005; Negrete 2003).

La *Política de Gestión de Conmutación Bibliográfica,* se trata de crear un documento prescriptivo que proporciona información de utilidad en el manejo del servicio, para orientar al personal de una biblioteca en la toma de decisiones, constituyendo un instrumento fundamental para la buena atención de los mismos. El cual busca ayudar a asegurar la continuidad y el grado de consistencia y coherencia de la información a través del tiempo -a pesar de los cambios en el personal, las tendencias y en el presupuesto; a la vez que proveerá un marco de referencia en el cual los bibliotecarios podrán basarse para tomar decisiones respecto del servicio.

Objetivo

El servicio de conmutación bibliográfica permite acceder a información que no se encuentre en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad y acceder a artículos de revista o capítulos de libros que se encuentren en otras Unidades de Información, a nivel nacional e internacional, con las cuales nuestro Sistema de Bibliotecas tiene convenio.

Este servicio se solicita por medio de un formulario y en caso de que el material se consiga, se le enviará el documento a su correo electrónico. Es importante que tenga en cuenta que no se puede enviar a correos que sean de Hotmail.

Cuando el servicio es solicitado por alguna institución nacional que no hace parte del Convenio Istec Liblink o por personas particulares, éste tiene un costo.

- Solo se suministran dos copias de artículos de revista y máximo dos capítulos de libro o de tesis de grado.
- En caso de tesis de grado no se podrán solicitar capítulos de resultado o conclusiones; se le enviará al usuario la tabla de contenido para que seleccione el capítulo de su interés.
- El tiempo de respuesta depende de la complejidad de la búsqueda y de la respuesta de la institución donde se encuentre el material bibliográfico.
- Las solicitudes se irán respondiendo en orden de llegada.
- Las instituciones que pertenecen al convenio Istec Liblink no tienen un plazo estipulado de respuesta para las bibliotecas cooperantes.

III. Descripción general del servicio

•El Sistema de Bibliotecas brinda el servicio de Conmutación Bibliográfica la comunidad académica de la Universidad de Antioquia y de entidades afines.

Este servicio se solicita promedio de un formulario: https://cirene.udea.edu.co/conmutacion/#/registrarsolicitudPortal. En caso de que el material se consiga, se envía por correo electrónico al usuario. (no podrá ser cuenta de Hotmail) •De este modo, el usuario accede a información que no se encuentra en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad y puede tener a la mano artículos de revistas capítulos de libros que se encuentren en otras unidades de Información, a nivel nacional e internacional y con las cuales nuestro Sistema de Bibliotecas tiene convenio.
Cuando el servicio es solicitado por alguna institución nacional que no hace parte del Convenio Istec Liblink o por personas particulares, tiene costo. Solo se suministran dos copias de artículos de revista y máximo dos capítulos de libro o de tesis de grado. En caso de tesis de grado no se podrán solicitar capítulos de resultado o conclusiones; se le enviará al usuario la tabla de contenido para que seleccione hasta dos capítulos de su interés. El tiempo de respuesta depende de la complejidad de la búsqueda y la prontitud en que responda la institución donde se encuentre el material bibliográfico. Las solicitudes se irán respondiendo en orden de llegada. Las instituciones que pertenecen al convenio Istec Liblink no tienen un plazo estipulado de respuesta para las bibliotecas cooperantes.

IV. Criterios para el envío de documentos

- El servicio se rige por las normas internacionales del Derecho de Autor.
- La información se enviará de manera gratuita a los miembros de los convenios, los externos se les asignará costo.
- El servicio de Conmutación Bibliográfica enviará:
    1. Reproducción de artículos de revistas escaneados de los acervos bibliográficos. se exceptúa la reproducción para egresados y comunidad académica activa de la Universidad de Antioquia.
    2. Partes de libros (hasta dos capítulos y tabla de contenido).
    3. Partes de tesis o trabajos de grados (tablas de contenido, resumen, introducción o referencia bibliográfica).
- Cada biblioteca del Sistema será la responsable de tramitar las solicitudes de Conmutación Bibliográfica requerida por sus estudiantes ante la biblioteca que posee la información.
- El envío de la información requerida se realizará, a través del aplicativo el cual enviará la información al correo electrónico del solicitante

- Todas las solicitudes deberán diligenciarse a través del formato electrónico dispuesto en el portal del Sistema de Bibliotecas

V. Formulario del servicio de Conmutación Bibliográfica

Enlace al formulario: Servicio Conmutación Bibliográfica

- En caso de no estar habilitado el sistema, el usuario puede realizar el formulario manualmente. El funcionario luego lo registra en la plataforma al igual que las solicitudes que lleguen por otro medio (correo electrónico).

El usuario debe tener en cuenta en el aplicativo:

- Tramitar todos los campos del formulario de manera correcta
- Diligenciar un formulario por cada solicitud de artículo y/o capítulo

Para realizar una solicitud es indispensable que el usuario proporcione los datos completos y precisos del documento requerido.

VI. Gestión del trámite que debe conocer el funcionario que atiende el servicio para el usuario

Si el número de solicitudes de un mismo usuario, son más de cinco, se atienden las tres primeras más rápidamente y las otras se retoman respondiendo en orden de llegada de las solicitudes de otros usuarios.

- El tiempo de respuesta de las solicitudes que se gestionan en otras instituciones, depende de cada una de ellas, algunas que pertenecen al convenio Istec Liblink no tienen un plazo estipulado de respuesta para las bibliotecas cooperantes.
- Lo que se encuentra en bases de datos ***no*** se suministrará a los usuarios (aplica derechos de autor).
- No se escaneará material bibliográfico que esté disponible en cada una de las bibliotecas del Sistema y que estén al alcance de la comunidad académica para préstamo o fotocopiar. Sólo se hará excepción en casos en los cuales toda la ciudad se encuentre en algún tópico que afecte el acceso a la institución como es el de la Covid-19.
- No se escaneará material bibliográfico patrimonial que esté deteriorado o que no permita su manipulación.
- Solicitudes externas solo se buscan en Opac e Internet.
- Solicitudes no halladas en los recursos convencionales, pero si en entidades que cobran, se le informa al usuario para que lo adquiera por su cuenta.
- Para solicitudes de material impreso y que sea para las áreas de la salud, se debe escanear.
- Para las solicitudes de las regionales, se exceptúa la cantidad de artículos o capítulos debido a la tardanza en hacerlo llegar físicamente.
- En caso de solicitudes completas de libros y/o revistas, se envía inicialmente la tabla de contenido para que el usuario elija dos capítulos y/o artículos.

VII. Preguntas frecuentes

¿Cómo es el proceso de solicitud?

- Las solicitudes se reciben mediante la plataforma; las que lleguen por otros medios se remite al usuario al formulario.

- Se atienden las solicitudes desde que se encuentren registradas en la plataforma a nombre del usuario para tener datos reales del servicio y las respectivas estadísticas.

- Si en ese momento no hay sistema se recibe la solicitud escrita manualmente a los usuarios de presencialidad.

- Si la solicitud que se encuentra previamente registrada en la plataforma y con las condiciones establecidas en el servicio, sea cual fuere la biblioteca a atender la solicitud, se hará dentro del tiempo en el orden de llegada.

- De igual manera se solicita apoyo por parte de otros servicios (ubicación y hemeroteca) de ser necesario para la búsqueda del material a buscar para escanear.

¿Qué hacer si el funcionario donde está una solicitud, se encuentra incapacitado?

La atención de las solicitudes las puede tomar y atender, otro funcionario de alguna de las Bibliotecas del Sistema. Quien este en la incapacidad, debe informar para que los compañeros procedan.

¿Si el documento se encuentra en internet?

Se envía al usuario el enlace y en el mensaje se hace claridad que el documento se encontró en internet y que el acceso de enlace dependerá de la red y la ubicación.

¿Si el egresado no cuenta con la posibilidad de acercarse al Sistema de Bibliotecas y está solicitando un documento que se encuentra en las bases de datos bibliográficas?

Se le informa que puede acceder a las bases de datos con el usuario y contraseña de su registro en el portal de la Universidad y si es material físico, puede realizar préstamo o acercarse a la respectiva biblioteca donde se halla el material.

¿Si el usuario es externo (sólo G8 e ISTEC) se envía el documento encontrado en Bases de Datos, Libros Electrónicos, ¿Revistas Electrónicas?

No se envía. Ello por las políticas firmadas con los respectivos proveedores.

NOTA: Si el usuario ex externo (que hace parte del G8 o del ISTEC
NOTA: Si el usuario es externo (que hace parte del G8 o del ISTEC) no se envía el documento encontrado en Bases de Datos, Libros Electrónicos ni Revistas Electrónicas. Esto debido a las políticas firmadas con los respectivos proveedores.

VIII. Protocolos en el formulario de Conmutación Bibliográfica.

1. Artículo en bases de datos

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, le informa que el envío de artículos de las bases de datos suscritas, está restringido por razones administrativas y jurídicas; por tal razón, en esta oportunidad no podemos atender su solicitud

Nos limitamos al alcance establecido en los convenios de intercambio gratuito de documentos. Agradecemos su comprensión.

* Le agradecemos su interés en nuestra gestión y amablemente le solicitamos calificar el servicio aquí

2. Artículo encontrado

Señor (a) usuario.

Gracias por elegir al Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia.

* Para acceder al documento y descargarlo, por favor dirigirse al siguiente enlace

* RECUERDE: Al recibir este documento se compromete a usarlo únicamente con fines académicos, de docencia e investigación. No se autoriza su venta, ni su reproducción masiva. El servicio está dirigido sin fines de lucro y las restricciones legales están contempladas en el Manual de Propiedad Intelectual: Resolución Rectoral 20096 del 13 de diciembre de 2004.

* Le agradecemos su interés en nuestra gestión y amablemente le solicitamos calificar el servicio **aquí**

3. Artículo NO encontrado

El Sistema de Bibliotecas le informa que después de gestionar su solicitud en todas las instituciones con las que tenemos convenio, no fue posible encontrar el documento solicitado por usted a través de nuestro servicio de "Conmutación Bibliográfica".

* Le agradecemos su interés en nuestra gestión y amablemente le solicitamos calificar el servicio
aquí

4. En Colecciones de SB

El documento que usted solicita, está disponible en nuestra colección _____. El título del _____ de la Biblioteca _____ (Piso _), signatura _____.

* Le agradecemos su interés en nuestra gestión y amablemente le solicitamos calificar el servicio aquí

5. Solicitudes de particulares

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia atenderá su solicitud de información.
Para la recepción de recursos a nivel nacional, se tiene establecida una tarifa por artículo:

Para la recepción de recursos a nivel nacional, se tiene establecida una tarifa por artículo. Consulte el valor en: Tarifa de servicios

Elaborar el formato de recaudos en uno de los bancos con convenio establecidos por la Universidad para el pago de servicios. Ver instructivo de recaudos.

Presentar o enviar el original del formato recaudos al correo electrónico: conmutacion.btcacgd@udea.edu.co

Una vez legalizado el pago, se procede a realizar el envío del documento solicitado.

* Le agradecemos su interés en nuestra gestión y amablemente le solicitamos calificar el servicio aquí

6. Solicitud de material bibliográfico completo.

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia le informa que, por restricciones que hacen parte de la Ley de Derechos de autor, no podemos enviar el material bibliográfico completo solicitado por usted. En su lugar, le compartimos la tabla de contenido para que elija dos capítulos que considere más relevantes, según su necesidad, exceptuando capítulos de resultado o conclusiones.

Agradecemos su comprensión.

* Le agradecemos su interés en nuestra gestión y amablemente le solicitamos calificar el servicio aquí

IX. Protocolos Conmutación bibliográfica para correos

Protocolo 1
PRESENTACION DEL SERVICIO AL USUARIO
Cordial saludo

Conmutación Bibliográfica: Servicio mediante el cual se provee a los usuarios de los documentos que no se encuentran en texto completo en las colecciones o recursos de nuestro Sistema de Bibliotecas; para ello cuenta con el convenio ***ISTEC LIBLINK*** que permite el intercambio de documentos de forma gratuita con las Unidades de Información universitarias que hacen parte del convenio

OBJETIVO: Garantizar al usuario el acceso a la información que no se posee en las colecciones o recursos propios del Sistema de Bibliotecas

El Servicio de Conmutación Bibliográfica solo aplica para cuando el material bibliográfico que usted requiere no está disponible en el Sistema de Bibliotecas

Protocolo 2
SOLICITUD DE USUARIOS INTERNOS

Cordial saludo

Le informamos, que el objetivo del servicio de Conmutación Bibliográfica del Sistema de Bibliotecas, es facilitar la información que **no se encuentra** en nuestro acervo bibliográfico. Su artículo se encuentra en (poner aquí la ubicación). Puede acercarse para consultar, prestar o fotocopiar. Tenga en cuenta que no prestamos el servicio de reprografía.
Le sugerimos consultar los **horarios** de servicio de las Bibliotecas del Sistema.
Le agradecemos el haber tenido en cuenta nuestro Sistema de Bibliotecas.

Protocolo 3
SOLICITUD ARTICULOS INSTITUCIONES QUE NO SON DEL ISTEC
UNIVERSIDAD
BIBLIOTECA

Cordial saludo.

Somos el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, Colombia. Hemos hallado en su acervo bibliográfico un artículo requerido urgentemente por uno de nuestros docentes y sólo lo encontramos en su Institución. Queremos saber si les es posible enviarlo en PDF y si tiene algún costo informarnos con antelación.

De igual forma, en aras de la reciprocidad del conocimiento para la comunidad académica, les ofrecemos nuestro acervo bibliográfico: http://opac.udea.edu.co/cgi-olib/
----------datos bibliográficos de la solicitud
El Sistema de Bibliotecas agradece su atención

Protocolo 4
TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SISTEMAS DE BIBLIOTECAS A LAS SOLICITUDES DEL ISTEC
Cordial saludo.

Nosotros recibimos y atendemos solicitudes de cerca de 105 instituciones nacionales e internacionales y el envío de documentos lo tramitamos en orden de llegada de las solicitudes, por lo cual en muchas ocasiones no podemos dar respuesta a la solicitud en el mismo día en que nos llega

El tiempo de respuesta depende de la complejidad de búsqueda en dichas instituciones y otras que no se encuentran en este convenio y ellos no tienen establecido tiempos de respuesta.

Protocolo 5
SOLICITUD QUE SE ENCUENTRA EN NUESTRAS BIBLIOTECAS (PARA USUARIOS INTERNOS)
Cordial saludo.

Luego de buscar en nuestro acervo bibliográfico el documento solicitado a través del servicio de "Conmutación Bibliográfica", le informamos la ubicación del texto, el cual se encuentra en nuestras colecciones: (poner aquí la ubicación y datos completos del documento).
Respetuosamente le sugerimos, que antes de solicitar el servicio de Conmutación Bibliográfica, el usuario puede consultar la existencia del material bibliográfico en los recursos propios del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, a saber:

OPAC
Recursos de información digital y electrónicos
Repositorio Institucional
Convenios de préstamo interbibliotecario

Le informamos que el Servicio de Conmutación Bibliográfica, solo aplica para cuando el material bibliográfico que usted requiere no está disponible en este Sistema de Bibliotecas

Protocolo 6
SOLICITUD DE ARTICULOS DE REVISTAS QUE REGISTRAN EN OPAC Y NO FISICAMENTE
Cordial saludo,

Señor usuario, lamentamos informarle que el artículo de revista que solicito por medio del servicio de Conmutación Bibliográfica: (datos del documento) no se encuentra disponible en nuestras colecciones.
Le ofrecemos disculpas por la información errónea en el catálogo institucional. De igual manera quedamos atentos para atender una posterior solicitud. Para nosotros es de vital importancia poder satisfacer sus necesidades de información de manera que usted y todos nuestros usuarios puedan estar satisfechos con nuestros servicios bibliotecarios.

Protocolo 7
SOLICITUD EXTERNA DE ARTICULOS DE BASES DE DATOS DEL SISTEMAS DE BIBLIOTECAS

Cordial saludo,

Lamentablemente les informamos que dentro de los lineamientos y contratos establecidos con cada uno de los proveedores de bases de datos de nuestro Sistema de Bibliotecas, se compromete con el uso responsable de recursos electrónicos, de manera tal, que el acceso a éstos sea por suscripción, única y exclusivamente atendiendo a las necesidades de información de nuestra comunidad académica, respetando los derechos de autor e incentivando la asignación de créditos, *conforme a la ley 23 de 1982;* por lo tanto no podemos atender la solicitud.

En este contexto es importante resaltar que, dentro de nuestros convenios de Conmutación Bibliográfica, nos comprometemos a compartir únicamente lo que se encuentre en nuestros acervos de manera física.

Para nosotros es de vital importancia poder satisfacer sus necesidades de información de manera que usted y todos nuestros usuarios puedan estar satisfechos con nuestros servicios bibliotecarios.

Esperamos ayudarle en una próxima oportunidad.

Protocolo 8
SOLICITUD A UN AUTOR
Cordial saludo. Somos el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, Conmutación Bibliográfica, servicio al cual nuestros usuarios requiere artículos. Un grupo de investigadores nos ha solicitado el siguiente artículo de su autoría que no ha sido posible ubicarlo en las instituciones del Convenio ISTEC LIBLINK. Por este motivo le solicitamos si le es posible enviarnos una copia de él:
El Sistema de Bibliotecas agradece su atención.

Elaboró
Patricia Álvarez