



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. JUSTIFICACIÓN.....	2
3. OBJETIVOS.....	3
4. ALCANCE.....	3
5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	3
5.1 SERVICIOS TRADICIONALES .....	3
5.1.1 Consulta en sala .....	3
5.1.2 Referencia:.....	4
5.1.3 Préstamo de material bibliográfico: .....	4
5.1.3.1 Usuarios Internos INVEMAR – CECIMAR .....	4
5.1.3.2 Material con préstamo especial .....	4
5.1.3.3 Préstamo Interbibliotecario: .....	5
5.1.4 Canje: .....	5
5.2 SERVICIOS DIGITALES: .....	5
5.2.1 Servicios de diseminación selectiva de información (DSI): .....	5
5.2.2 Elaboración de Bibliografías: .....	6
5.2.3 Consultas de revistas haciendo uso de herramientas de bibliometría: .....	6
5.2.4 Consultas en temas de derechos de autor:.....	6
5.2.5 Búsqueda y recuperación de documentos digitales: .....	6
5.2.6 Números de contribución científica: .....	6
5.2.7 Consulta en línea de base de datos, revistas científicas y libros.....	7
5.2.8 Consulta en línea del catálogo del CDO: .....	7
5.2.9 Consulta SIAM:.....	7
5.3 DIVULGACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	7
5.3.1 Formación de usuarios y visitas guiadas:.....	7
5.3.2 Boletín CDO.....	8
6. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS .....	8



## 1. INTRODUCCIÓN

En este documento se encuentran la descripción de los servicios ofrecidos desde el Centro de Documentación (CDO) “Iván Enrique Caycedo Lara”.

El Centro de Documentación tiene tres funciones primordiales; la primera es apoyar las investigaciones de las diferentes disciplinas involucradas en las ciencias del mar, teniendo en cuenta los Programas de Investigación y las Coordinaciones al interior del Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras “José Benito Vives De Andrés” – INVEMAR, así como las necesidades de información de otros usuarios internos, de científicos, comunidad en general y externos interesados; La segunda función es servir de custodio, describir y documentar la información científica producto de las investigaciones realizadas en el instituto y la tercera función es divulgar esta producción en bases de datos de redes internacionales y ponerla a disposición de las unidades de información del país y sus usuarios.

De esta forma la gestión de los servicios del CDO se orientará a cubrir eficientemente los requerimientos del público objetivo mencionado.

El centro de documentación ofrece tres tipos de servicios; servicios tradicionales que se ofrecen con las colecciones físicas en las instalaciones del CDO; servicios digitales que se ofrecen de manera remota a través del correo electrónico y el sistema de comunicación interno Spark y utiliza la información de las bases de datos, revistas y documentos digitales; y finalmente los servicios de capacitación y divulgación

## 2. JUSTIFICACIÓN

La gestión de servicios de información del CDO es el objetivo final al cual apuntan todos los demás procesos que se gestionan a nivel interno. Los procesos administrativos, los procesos técnicos, la gestión de las colecciones y el fortalecimiento de los mecanismos de cooperación tienen como objetivo disponer



de los recursos de información con la calidad requerida por los usuarios utilizando los medios disponibles más eficientes.

### 3. OBJETIVOS

- a) Documentar el proceso de gestión de servicios de información del CDO.
- b) Establecer los lineamientos guía para la toma de decisiones en torno a la gestión de los servicios del CDO.
- c) Establecer cuales registros deben servir para evaluar la calidad en la prestación de los servicios de información del CDO

### 4. ALCANCE

Este documento abarca aspectos relativos a la descripción, ejecución, registro y evaluación de los servicios ofrecidos a través del CDO.

### 5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

A continuación, se presenta una breve descripción de los servicios que presta el CDO, la forma de acceso para los usuarios y los registros que deben ser tomados para la medición de la calidad y la satisfacción.

#### 5.1 SERVICIOS TRADICIONALES

##### 5.1.1 Consulta en sala

Es la visita que el usuario realiza a las instalaciones del CDO, al acceder al material que requiere para la consulta de los diferentes estantes, haciendo uso del mismo dentro de las instalaciones del CDO. En todos los casos el personal del CDO ofrecerá sus servicios de apoyo y ayudará a resolver las dudas que se presenten. Terminado el servicio se registran los documentos consultados y se sugiere al usuario calificar el servicio. La consulta en sala para usuarios externos está reglamentada por la Dirección General del Instituto - DGI.



### **5.1.2 Referencia:**

Mediante este servicio se apoya al usuario para encontrar material que requiere y resolver las inquietudes relacionadas con las diferentes fuentes de información. A este servicio se atiende presencialmente o a través de los canales establecidos para prestación de servicios del CDO.

### **5.1.3 Préstamo de material bibliográfico:**

Podrán acceder al préstamo de material los siguientes usuarios:

#### **5.1.3.1 Usuarios Internos INVEMAR – CECIMAR**

Los usuarios vinculados a INVEMAR o a CECIMAR, que se encuentren registrados en el sistema del CDO, pueden retirar material bibliográfico en préstamo de hasta Veinte (20) títulos, distribuidos de la siguiente forma: Diez (10) de colección general, de hemeroteca cinco (5), y cinco (5) distribuidos entre las demás colecciones del CDO, sólo se prestará un ejemplar de cada título. Los préstamos se hacen por un plazo de hasta 30 días calendario y la renovación de los mismos depende de si se encuentra o no solicitud de reserva por otro usuario y de si el usuario mantiene su calidad de tal.

Una vez cargado el préstamo en el sistema, se envía un correo electrónico al usuario, informándole los títulos que quedaron registrados y sus fechas de devolución. Igualmente se envía un correo electrónico en el momento de registrar las devoluciones, informando los títulos devueltos y su fecha.

El CDO presta de forma especial el material bibliográfico al Subdirector Científico, a los coordinadores de programas o a la Coordinación GEZ, por el periodo que lo requiera la investigación. El material queda cargado en el sistema al Coordinador del Programa quien tendrá toda la responsabilidad sobre el uso, buen cuidado y plazo de entrega del mismo. Sin embargo, para plazos superiores a 30 días, los documentos deben estar disponibles en caso de ser requerido por otro usuario.

Los usuarios externos pueden acceder al préstamo de materiales únicamente a través de préstamos interbibliotecario.

#### **5.1.3.2 Material con préstamo especial**

La colección de tesis y el material audiovisual propio de INVEMAR son colecciones cuyo préstamo se restringe a usuarios vinculados a INVEMAR o al Centro de Estudios en Ciencias del Mar - CECIMAR. Para acceder al préstamo de material de estas colecciones, el usuario debe cumplir con las leyes de



GI-CDO-4

Versión: 6

Página 5 de 9

## GUÍA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN “IVÁN ENRIQUE CAYCEDO LARA”

derecho de autor en cuanto a la reproducción, citación, copia y demás disposiciones, además debe responder con la adquisición del mismo material en caso de pérdida o daño. En estas colecciones no se aceptan remplazos por otra temática o autor.

### 5.1.3.3 Préstamo Interbibliotecario:

Préstamo de material bibliográfico que se encuentra en otras bibliotecas y con las que se establecen previamente acuerdos de cooperación. La forma y tiempo de préstamo serán los habituales estipulados por cada unidad de información. Cuando el trámite de préstamo implique gastos de mensajería u otros, el usuario interesado debe acarrear con los costos. Para solicitar este servicio el **usuario no vinculado a INVEMAR** deberá presentar el formato de préstamo a su nombre expedido por la entidad que lo respalda y estar registrado en la base de datos del CDO. Para este tipo de préstamo se estipula un máximo de 10 ítems sin renovación.

Los **usuarios vinculados a INVEMAR**, recibirán información sobre bibliotecas con las cuales se tienen acuerdos de préstamo y apoyo para realizar el trámite directamente en el CDO.

### 5.1.4 Canje:

Este servicio tiene como finalidad intercambiar documentos institucionales con el objetivo de obtener publicaciones y enriquecer las colecciones del CDO. Se establece canje con instituciones homólogas, académicas y redes. Para las bibliotecas que no ofrezcan documentos de interés para el CDO del INVEMAR, se ofrecerá material bibliográfico en donación.

Las solicitudes de canje se reciben preferentemente a través del correo [bibliote@invemar.org.co](mailto:bibliote@invemar.org.co), y serán respondidas en un plazo de tres (3) días hábiles indicando los pasos a seguir. La continuidad del acuerdo se establece en la medida en que ambas instituciones canjeen material bibliográfico.

## 5.2 SERVICIOS DIGITALES:

### 5.2.1 Servicios de diseminación selectiva de información (DSI):

Consiste en hacer llegar a los usuarios registrados las novedades en bases de datos, libros, o publicaciones periódicas en las temáticas de su interés, con énfasis en el material que llegue al CDO a través de compra, canje o donación.



GI-CDO-4

Versión: 6

Página 6 de 9

**GUÍA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN  
“IVÁN ENRIQUE CAYCEDO LARA”**

Para esto se envían periódicamente boletines de novedades haciendo uso de los canales de comunicación establecidos en el Instituto.

**5.2.2 Elaboración de Bibliografías:**

Consiste en hacer llegar a usuarios registrados referencias bibliográficas asociadas a sus temas de investigación. Para ello, el usuario debe comunicarse con el Centro de Documentación a través de los canales establecidos e indicar el tema y criterios para elaboración de la bibliografía. De acuerdo al número de referencias se establece el tiempo que toma la elaboración de la misma.

**5.2.3 Consultas de revistas haciendo uso de herramientas de bibliometría:**

El CDO apoya a los usuarios en la realización de consultas sobre revistas especializadas en sus campos de investigación de cara a la publicación de artículos científicos, haciendo uso de las herramientas de bibliometría a las que se tiene acceso desde el CDO.

**5.2.4 Consultas en temas de derechos de autor:**

servicio de búsqueda y difusión de información asociada a temas de derechos de autor, acceso abierto y uso de repositorios digitales para facilitar la visibilidad de las investigaciones realizadas en el INVEMAR.

**5.2.5 Búsqueda y recuperación de documentos digitales:**

El objetivo de este servicio es proveer a los usuarios con documentos que no se encuentran disponibles en el CDO. El usuario puede formular su petición por cualquier medio escrito indicando la o las citas bibliográficas requeridas, el personal del CDO quien llevará el trámite, apoyándose en las redes a las que está vinculado el CDO y los servicios a los cuales está suscrito, le informará del resultado al usuario.

**5.2.6 Números de contribución científica:**

Las Contribuciones Científicas del INVEMAR son los artículos, libros, capítulos en libros o memorias de eventos generados como resultado de una actividad de investigación en la que el autor o los autores estuvieron vinculados o apoyados por el INVEMAR y que son efectivamente publicados en medios seriados u ocasionales, que tienen una identificación en el sistema internacional (ISSN, International Standard Series Number, para publicaciones seriadas, e ISBN, International Standard Book Number para libros). A las tesis patrocinadas por el Invemar, se les asigna número de contribución al momento de la entrega de los ejemplares del CDO.



Para otorgar un número de contribución se debe cumplir con una de las siguientes condiciones:

- a) Existencia de la citación del documento.
- b) Evidencia impresa o electrónica con destino al CDO de la publicación a la que se quiere asignar el número de contribución.

El número de contribución se registra en el CDO, desde donde podrá ser consultado.

### **5.2.7 Consulta en línea de base de datos, revistas científicas y libros**

Servicio de consulta de información registrada en las bases de datos referenciales y/o bibliográficas a las que el Instituto tenga suscripción o acceso legal.

### **5.2.8 Consulta en línea del catálogo del CDO:**

Este servicio permite acceder a los registros de las colecciones, renovar el material prestado, consultar el historial, hacer listas y solicitar material bibliográfico.

### **5.2.9 Consulta SIAM:**

servicio que permite acceder a documentos electrónicos en texto completo pertenecientes al Repositorio Institucional o que son de libre acceso. El acceso a estos recursos se hace desde el sitio web en el catálogo del CDO y el portal del SIAM. En razón de los derechos de autor aplicables, algunos de los documentos sólo podrán accederse por solicitud expresa al CDO por correo electrónico o el spark, igualmente en sala.

## **5.3 DIVULGACIÓN Y COMUNICACIÓN**

### **5.3.1 Formación de usuarios y visitas guiadas:**

El servicio de formación de usuarios tiene busca: Formar y capacitar a los usuarios en el uso de los servicios y en el manejo de las diferentes fuentes de información físicas y electrónicas, promover el uso de recursos digitales como aporte a la protección del medio ambiente y a la reducción en el uso de papel; potenciar el aprovechamiento de los recursos propios del CDO a partir de la divulgación de sus



contenidos y facilitar a los usuarios el manejo de las herramientas tecnológicas que facilitan la recopilación de información y el trabajo cooperativo.

La presentación general del CDO se realizará cada mes con el ingreso de los nuevos contratos.

Los programas de formación de usuarios se ofrecerán de forma individual por solicitud del usuario o de forma grupal, previo anuncio del CDO por los canales de comunicación de los que dispone el INVEMAR.

Las temáticas de las capacitaciones del CDO son:

1. Presentación del Centro de Documentación
2. Manejo de herramientas Digitales (Buscador SIAM, Catálogo bibliográfico, Tesoro Ambiental Marino-Costero, Banco de Imágenes, boletín de investigaciones)
3. Manejo Bases de Datos (Scopus, Science Direct, Jstor, Revistas Digitales)
4. Manejo de Gestores Bibliográficos
5. Derechos de Autor
6. Lineamientos para la Publicación de artículos científicos

### **5.3.2 Boletín CDO**

Este es el medio de comunicación por excelencia del Centro, aquí se informa, sobre las novedades de las colecciones, se recuerdan los procedimientos, los servicios y los temas que se requiere compartir a todos los usuarios.

## **6. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

El procedimiento de evaluación de los servicios se realiza de la siguiente manera: De manera voluntaria, los usuarios realizan su evaluación del servicio recibido y observaciones, haciendo uso de los medios electrónicos establecidos para ese fin.

Con los datos provenientes de los registros obtenidos para los servicios, se realizará un análisis que se integrará al Informe BPIN de la coordinación GEZ. Este informe se presenta cada 3 meses, y tiene como objetivos: evaluar el avance en las metas establecidas para el CDO e informar sobre la necesidad de aplicar acciones correctivas cuando sea necesario.





GI-CDO-4

Versión: 6

Página 9 de 9

**GUÍA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN  
“IVÁN ENRIQUE CAYCEDO LARA”**

<b>Elaborado por:</b> Carmen Elena Castrillón Vergara	<b>Cargo:</b> Jefe Centro de Documentación
<b>Revisado por:</b> Melissa Del Río Álvarez Paula Cristina Sierra Correa	<b>Cargo:</b> Jefe CMC Coordinadora GEZ
<b>Aprobado por:</b> Jesús A. Garay Tinoco	<b>Cargo:</b> Subdirector de Coordinación Científica
<b>Fecha de implementación</b> (Aplica solo para copias emitidas por la Oficina de Planeación):	<b>12/09/2020</b>

Copia no controlada