

PROTOCOLO DE ATENCIÓN ANTE LAS POSIBLES FALLAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos de la Universidad de Córdoba, comprometida con su misión de suministrar información oportuna, actualizada y suficiente a través de servicios y recursos bibliográficos físicos y virtuales, desempeña un papel esencial en el desarrollo académico, investigativo y cultural de la comunidad universitaria. Su objetivo fundamental es satisfacer de manera eficaz las necesidades informativas de estudiantes, docentes, investigadores y demás usuarios.

Sin embargo, situaciones imprevistas y externas como fallas eléctricas, o interrupciones en el servicio de internet, acontecimientos o actividades administrativas pueden afectar la disponibilidad de estos recursos y servicios, impactando la experiencia de los usuarios. En este contexto, se hace imprescindible contar con un protocolo claro y efectivo que permita garantizar a los usuarios la calidad en la atención, minimizando los efectos de dichas fallas.

Este documento define el paso a paso a seguir en caso de fallas en el servicio, con el objetivo de garantizar la continuidad de los servicios presenciales y virtuales ofrecidos por la Oficina de la Bibliotecas y Recursos Educativos de la Universidad de Córdoba.

OBJETIVO

Establecer las indicaciones que permitan la continuidad en la atención al usuario en los servicios ofrecidos por la Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos, durante interrupciones por las posibles fallas en la prestación del servicio.

ALCANCE

Este protocolo inicia con la falla presentada que afecta la prestación del servicio, la comunicación oportuna a los usuarios, las medidas preventivas, y soluciones temporales que permitan la continuidad de los servicios en las bibliotecas de los lugares de desarrollo, definiendo las responsabilidades, acciones y mecanismos de comunicación necesarios para garantizar la calidad del servicio en esta situación, finaliza con el restablecimiento del servicio. La responsabilidad de la aplicación de este protocolo involucra a todo el personal bibliotecario.

DEFINICIONES

Actividad administrativa: jornadas propiciadas por la institución para la cualificación del personal y se realizan durante el calendario académico.

Catálogo al público: catálogo en línea de acceso público, en el que se realizan consultas sobre los recursos bibliográficos que posee la biblioteca, bajo los diferentes criterios de búsqueda tales como (palabra, título, autor, tema, editorial, formato, por bibliotecas, entre otros) y solicitarlos para consulta o para préstamo externo.

Cierre administrativo: decisión tomada por la administración de la biblioteca para cerrar las instalaciones por razones operativas, administrativas o excepcionales.

Condonación de multa: exoneración del valor de una multa o deuda por caso fortuito o de fuerza mayor con los documentos que comprueben el motivo del caso fortuito o de fuerza mayor. Se consideran casos fortuitos o de fuerza mayor: incapacidad médica o muerte de familiares de primer grado de consanguinidad.

Evacuación: proceso organizado de salida de las personas dentro de la biblioteca hacia zonas seguras.

Falla eléctrica: interrupción total o parcial del suministro de energía eléctrica en las instalaciones de las bibliotecas.

Interrupción de internet: pérdida de conectividad que impide el acceso a servicios digitales internos y externos.

Janium Desktop: módulo del Software de Gestión de Bibliotecas que permite realizar operaciones de circulación fuera de línea en momentos de interrupción a internet o fluido eléctrico.

Préstamo externo: es la autorización que se otorga a los usuarios internos para llevar en préstamo del recurso bibliográfico por fuera de la biblioteca por un tiempo determinado, con el fin de que puedan usarlos para fines académicos en el momento y lugar que deseen.

Software de Gestión de Bibliotecas: Sistema de Información bibliográfica de la Universidad de Córdoba, que permite la gestión y el ingreso de la descripción bibliográfica de los materiales adquiridos, así como la consulta, el control del préstamo, la devolución, la renovación y la reserva de recursos bibliográficos, computadores y casilleros.

Usuarios internos: son todos aquellos usuarios (estudiantes con matrícula vigente, docentes y funcionarios de la Institución) que pueden hacer uso de los servicios.

Usuarios externos: son personas que no forman parte de la comunidad interna de la institución (como estudiantes, docentes o funcionarios), pueden acceder bajo ciertas condiciones a determinados servicios y recursos bibliotecarios.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN PARA LAS BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

Generales

- ✓ Los funcionarios de la Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos deben garantizar la prestación de los servicios esenciales durante las contingencias, para que todos los usuarios reciban una atención equitativa, inclusiva y respetuosa.
- ✓ Los funcionarios de la Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos deben registrar las novedades en el formulario de Control de fallas en la prestación del servicio y/o entrega de productos.
- ✓ En caso de cierre de la biblioteca se debe gestionar el cambio de la fecha de devolución de los recursos bibliográficos y así evitar que los usuarios sean multados.
- ✓ Los funcionarios de la Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos deben completar un formato en físico adicional para registrar de manera detallada los servicios prestados durante las fallas, asegurando un seguimiento adecuado y la continuidad del registro en el sistema de gestión de bibliotecas.

Fallas o interrupciones eléctricas y de conectividad a internet

- ✓ En caso de fallas o interrupciones eléctricas y de conectividad a internet se debe informar a la Oficina de Gestión de Desarrollo Tecnológico y a la Oficina de Planeación Institucional a través del correo institucional o de manera personal y se suspenderán los servicios de préstamo.
- ✓ Los funcionarios de la Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos deben informar a los usuarios sobre fallas presentadas y la activación del protocolo.

- ✓ En caso de interrupciones eléctricas, el ingreso de los usuarios a las bibliotecas se permite únicamente en las áreas de lectura y estudio, las cuales permanecerán abiertas siempre que se garantice iluminación, ventilación, temperatura adecuada y las condiciones necesarias de seguridad. Adicionalmente, se consulta a la Dirección de Planeación el tiempo estimado de solución de la falla y la suspensión del servicio, el cierre de la biblioteca depende de esta información, solamente el jefe de la Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos podrá autorizar este previa concertación con la Vicerrectoría Académica.
- ✓ Durante las interrupciones de energía eléctrica y de conectividad se prioriza el acceso a los recursos físicos, como libros y revistas, para garantizar la continuidad en la consulta de información. Los funcionarios de la biblioteca estarán disponibles para asistir a los usuarios en la búsqueda y localización de materiales en las estanterías correspondientes a las diferentes áreas del conocimiento.
- ✓ En caso de fallas de conectividad el servicio de devolución se lleva a cabo de manera manual utilizando el formato establecido. Una vez restablecido el servicio de internet o solucionada la falla eléctrica, las operaciones realizadas manualmente se actualizan en el Sistema de Gestión de Bibliotecas para reflejar correctamente los servicios brindados a cada usuario.
- ✓ Los funcionarios de la Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos una vez superada la falla, deben reprogramar, notificar por correo institucional las capacitaciones presenciales o virtuales que estaban programadas y diligenciar el formulario de Control de fallas en la prestación del servicio y/o entrega de productos.

Actividad administrativa

- ✓ Se debe informar a la comunidad educativa sobre acontecimientos o actividades administrativas que con antelación hayan sido programadas, a través de avisos en diferentes partes de la biblioteca.
- ✓ Se debe verificar que los recursos bibliográficos que se encuentran con fecha de vencimiento para ese día sean reprogramados, en caso tal esto no suceda, se condonarán las multas ocasionadas por el cierre de la biblioteca.
- ✓ En caso de que el usuario se acerque a la biblioteca para realizar la devolución de los recursos bibliográficos en su poder, el vigilante o funcionario asignado recibirá el material y lo registra en el formato físico establecido.

- ✓ Una vez habilitado el servicio, se realizan las devoluciones en el Sistema de Gestión de Bibliotecas.

Evacuación de la biblioteca

- ✓ El jefe de la Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos recibe la información sobre la orden de cierre de la biblioteca por razones operativas o de seguridad.
- ✓ Los funcionarios de la Oficina de Bibliotecas y Recursos Educativos notifican a los usuarios sobre el cierre administrativo e iniciarán la evacuación controlada de las instalaciones.
- ✓ Si la orden de evacuación se presenta por razones operativas, antes de cerrar la biblioteca, los funcionarios reciben las devoluciones de elementos y prepararán el cierre del servicio. Los recursos bibliográficos consultados en sala se ubican en el carro transportador y se marca su consulta en el Software de Gestión de Bibliotecas una vez se restablezca la operación.
- ✓ En caso de que la evacuación sea por emergencia o que pueden afectar la seguridad, los funcionarios indican las rutas de evacuación, informan que se deben dejar los elementos en las condiciones en las que se encuentren y de manera calmada según el plan de emergencias. Se prioriza la evacuación de personas con movilidad reducida o con discapacidad.