**PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

**PROCEDIMIENTO SERVICIO AL USUARIO**

**ÁREA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**San José, Julio de 2014**

**PGR-AEP-AEP-SERUSU-1**

**9 páginas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| Monarch Business Consulting | Sección Centro de Documentación | Dirección de Desarrollo Institucional |

|  |  |
| --- | --- |
| Versión | 4 |

|  |
| --- |
| **Control de cambios** |
| **1** | 13.12.2019 Alexander Prendas S./ Centro de Documentación |
| **2** | 18.12.2020 Alexander Prendas S./ Centro de Documentación |
| **3** | 13.12.2020 Alexander Prendas S./ Centro de Documentación |

**ÍNDICE**

[I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO 4](#_Toc368476470)

[II. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO 4](#_Toc368476471)

[III. LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO 4](#_Toc368476472)

[IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 4](#_Toc368476473)

[V. DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO 8](#_Toc368476474)

[VI. ANEXOS 11](#_Toc368476475)

# OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Facilitar y brindar el acceso a recursos bibliográficos mediante servicios especializados, a los usuarios internos y externos; procurando servicios virtuales e información actualizada para apoyar las tareas diarias dentro del quehacer de la Procuraduría.

# ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Comprende solicitudes y consultas de necesidades de información, orientación y datos de los distintos tipos de los usuarios internos y externos cumpliendo con resolución de la consulta.

Inicia en el préstamos de documentos.

Finaliza en la elaboración de productos de material visual.

# LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento no tiene normativas que le den sustento a la institución para la realización del proceso.

# DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividades** | **Descripción** | **Responsable** |
| 1. **Préstamos de Materiales**
 |
| 1.1 Circulación y devolución de Material |
| 1.1.1 | Se le indica al usuario el acceso a KOHA. Se brinda al usuario la boleta de préstamo (ver Anexo 1); en los casos en que sea necesario. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.1.2 | Realizar la reserva en el sistema Koha -Completar la boleta de préstamo (cuando sea necesario). | Usuario |
| 1.1.3 | Realizar el préstamo según usuario:* Externo: Préstamo para sala.
* Interno: Préstamo a Despacho, por un plazo de 8 días (dependiendo de la cantidad de libros).
* Interno meritorio: prestamos para consulta en sala.
 | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.1.4 | En caso de préstamo para sala, se solicita la identificación del usuario. A los usuarios externos no se les permite el préstamo para fotocopias, el préstamo será unicamente para consulta en la sala. Deberán completar la boleta. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.1.5 | Devolver el material.Si no lo hace: mediante llamada telefónica, correo electrónico, vista personal se le indica al usuario el vencimiento del préstamo.Si el usuario lo requiere se extiende una prórroga (Con un máximo de 3 prorrogas). | Usuario |
| 1.1.6 | Indicar la devolución en el sistema Koha.Aplicar sello de Devuelto, e indicar la fecha de devolución. (Según cuando haya uso de la boleta). Hacer acuses de recibo pór correo electrónico. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.1.7 | Ordenar el material en el estante correspondiente. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.2 Préstamo y devolución Inter-bibliotecario (convenio)El préstamo inter-bibliotecario puede originarse por solicitud de un usuario o por solicitud de una institución. |
| 1.2 A Por solicitud de un usuario |
| 1.2.1 | Solicitar el préstamo. | Funcionario de la PGR/ |
| 1.2.2 | Verificar si se encuentra en la colección de la biblioteca. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.2.3 | Búsqueda del material solicitado via web (OPAC), llamada telefónica, e-mail, entre otros. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.2.4 | Contactar a la Biblioteca que cuenta con el material buscado; solicitando el préstamo del mismo. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.2.5 | De estar disponible para préstamo se redacta un oficio de solicitud, cumpliendo con los requerimientos de la oficina de correspondencia PGR. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.2.6 | Se envía el oficio de forma física o en pdf (de acuerdo a la disposición de determinada institución) a la institución que tenga disponible el material. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.2.7 | Al recibir el material se inscribe en el Registro de préstamos inter-bibliotecarios; indicando la institucion que cede el material en préstamo, el usuario que lo solicita y la fecha de devolucón. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.2.8 | Se notifica al usuario interesado sobre la disponibilidad del mismo, indicando la fecha de devolución. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.2.9 | Se brinda al usuario la boleta de préstamo. Y Se registra el préstamo. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.2.10 | Completar la boleta de préstamo. | Usuario |
| 1.2.11 | Devolver el material.Si no lo hace: mediante llamada telefónica, correo electrónico, vista personal se le indica al usuario el vencimiento del préstamo.Si es necesario generar una prórroga se consulta con la institución facilitadora la posibilidad de prórroga.Se realiza cada vez que la prorroga finaliza. | Usuario |
| 1.2.12 | Aplicar sello de Devuelto en la boleta, e indicar la fecha de devolución. Indicar en el registro de préstamos la devolución. Hacer acuse de recibo. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.2.13 | Se deposita en un sobre el material, para su devolucíon. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.2.14 | Se redacta el oficio de envío; cumpliendo con los requerimientos de la oficina de correspondencia. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.2.15 | Se envía el oficio con el material a la biblioteca dueña del material. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.2 B Por solicitud de una institución |
| 1.2.1 | Solicitar el préstamo. | Bibliotecólogo de la institución solicitante. |
| 1.2.2 | Se recibe la solicitud y se verifica la existencia en la colección. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.2.3 | Se responde al usuario sobre la solicitud por el mismo medio en que fue solicitado. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.2.4 | Se le indica al solicitante la fecha de devolución del material solicitado | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.2.5 | La institución solicitante, deberá enviar por los materiales solicitados.El préstamo es por la cantidad máxima de 3 libros por institución, por un lapso de 8 días (sujeto a renovaciones). | Jefe de Gestión Documental/ Asistente. |
| 1.2.6 | Completar la boleta de préstamo | Institución |
| 1.2.7 | El usuario se presenta a devolver el material, cumpliendo con los requerimientos de la oficina de recepcion de documentos. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente |
| 1. **Atención de Consultas**
 |
| 2.1 | Realizar la consulta, solicitud. | Funcionario / Usuario externo |
| 2.2 | Atención personalizada en la selección de materiales: realizar una búsqueda, ya sea en el OPAC de KOHA o base de datos del Centro de Documentación, o en las bases de datos de otras instituciones afines, con el fin de dar una respuesta adecuada. Tambien si es necesario serealizarán llamadas telefónicas. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente |
| 2.3 | En la evaluación de la consulta se busca a lo interno o se refiere a otras áreas. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente |
| 2.4 | Se asesora al usuario dónde conseguir la información, si no se cuenta con los medios para resolver la solicitud. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente |
| 1. **Investigación**

Nace a raíz de la evacuación de la consulta, a partir de esto se desarrolla la investigación. |
| 3.1 | Solicitar la investigación. | Funcionario / Usuario externo |
| 3.2 | Realizar revisión en la sitios web, contactar diferentes instituciones para coordinar o facilitar préstamos o envíos de información. De esta forma mediante la consulta a otras instituciones se puede apoyar a las tareas de los usuarios. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente |
| 3.3 | Indicar la Referencia al usuario. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente |
| 1. **Diseminación selectiva**
 |
| 4.1 | Realizar la solicitud. | Funcionario  |
| 4.2 | Recibir la solicitud. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente |
| 4.3 | Se clasifica la información. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente |
| 4.4 | Diseño de los resultados. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente |
| 4.5 | Se comunica al usuario, por el medio que sea más conveniente. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente |
| 1. **Estadisticas**
 |
| 5.1 | Con base en las boletas de préstamos completadas se hace conteo de:1. Boletas, se clasifican por materia y por fecha
2. Préstamos.
 | Jefe de Gestión Documental/ Asistente |
| 5.2 | Se actualizan las estadísticas cuando sea necesario.  | Jefe de Gestión Documental/ Asistente |
| 1. **Elaboración de productos**
 |
| 6.1 | Preparación de boletines, artículos de escritores internos, artículos de revistas, novedades en libros. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente |
| 6.2 | Realizar la distribución mediante correo electrónico. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente |
| 1. **Resumen Gacetario**
 |
| 7.1  | Revisión y análisis diario de los diarios “La Gaceta” y “Boletín Judicial” (en sus sitio web), mostrando los datos relevantes que se incluyen en dichas publicaciones. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente |
| 7.2  | Identificacion en la gaceta de Leyes, Decretos, Reglamentos, Directrices, Régimen municipal (reglamentos resoluciones), Colegios profesionales, Convocatorias, Instituciones descentralizadas (Información tarifas RECOPE), Circulares, directrices y otros; relacionados con las instituciones públicas. Para el Boletín Judicial se tomará en cuenta: Acciones de inconstitucionalidad, concursos, sala constitucional, Circulares, directrices, etc. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente |
| 7.3  | Elaborar un boletín diario con numeración, para la comunicación de la información extraida de la gaceta y el Boletín Judicial. Remisión del mismo mediante correo electrónico, y publicarlo en el sitio web de la PGR. | Jefe de Gestión Documental/ Asistente |

# DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**1. Préstamos de Documentos**

**1.1 Circulación y devolución de Material**

**1.2 Préstamo y devolución Inter-bibliotecario (convenio)**

**1.2 A Por solicitud de un usuario**

Enviar oficio a institución que tiene el material

Enviar oficio con el material a la biblioteca

**1.2 B Por solicitud de una institución**

Verificar existencia en la colección

Enviar oficio a institución que tiene el material

**2. Evacuación de Consultas**

**3. Investigación**

**4. Diseminación selectiva**

**5. Estadisticas**

**6. Elaboración de productos**

Distribuir el material visual

**7. Resumen Gacetario**

# ANEXOS

Anexo 1. Boleta de Registro de Préstamo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Actualizó | Revisó | Autorizó |
| Alexander Prendas Solís.Biblioteca | Yorleny Elizondo Leiva. Subdirectora Desarrollo Institucional. | Maribel Salazar ValverdeDirectora de Desarrollo Institucional |