



SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

Código: PC-OSV-02

Versión: 1

Vigente desde:
11/01/2023

1. OBJETIVO.

Difundir la información Institucional y/o especializada de la Biblioteca del Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, para garantizar el control, la custodia y preservación del acervo bibliográfico mediante las estrategias de gestión planteadas en el presente procedimiento.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica al proceso Gestión de Servicio al Ciudadano – subproceso Orientación al Servicio en la Biblioteca del IGAC, inicia con las actividades de consulta en sala, continúa brindando los lineamientos para los diferentes servicios ofrecidos y finaliza con el sostenimiento de los recursos bibliográficos.

3. DEFINICIONES.

- **Acervo Bibliográfico:** Recopilación y clasificación de libros.
- **Circulación y Préstamo:** Suministro de material bibliográfico, internamente para su consulta.
- **Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también persona extranjera que pertenezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste, con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.
- **Código de Barras:** Los libros y revistas pueden ser identificados, además del código International Standard Book Number - ISBN, por un código de barras EAN 13, que identifica unívocamente el producto impreso asignado por la Cámara Colombiana del Libro para efectos comerciales.
- **Código QR:** Combinación de barras y cuadros que acompaña a un producto o unidad de consumo para que pueda ser leído y descifrado mediante un lector óptico que transmite los datos a una máquina o una computadora.
- **Colección de Referencia:** Son los libros de características especiales para consulta rápida como diccionarios, enciclopedias, anuarios, atlas, tesauros, tesis, entre otros.
- **Convenios Interbibliotecarios:** Acuerdos a los que llega la Biblioteca del IGAC con otras bibliotecas universitarias y/o públicas, establecido mediante un documento institucional y validado con firma autorizada, con el objeto de facilitar el acceso bibliográfico en sus instalaciones o de suministrar en calidad de préstamo su material para beneficio mutuo de los usuarios de cada una de las entidades.
- **Derechos de Autor:** Conjunto de normas y principios que regulan los derechos morales y patrimoniales que la ley concede a los autores por la creación de una obra.
- **Epígrafe:** Conjunto de normas y principios que regulan los derechos morales y patrimoniales que la ley concede a los autores por la creación de una obra. Expresión, frase, sentencia o cita que sugiere algo del contenido del libro o lo que lo ha inspirado.
- **Ficha Bibliográfica:** Descripción que se hace a un documento para identificarlo y que contiene los siguientes datos: Autor (personal y/o corporativo), título de la obra, pie de imprenta (ciudad, editorial, año), número de páginas, material complementario (ilustraciones, cuadros, mapas, anexos), ISBN, serie de notas (aclaraciones), epígrafes, código de biblioteca y número topográfico.
- **Ficha Catalográfica:** Registro de los elementos para identificar la obra de acuerdo con normas bibliográficas. Consta de siete áreas: área del título y de la mención de autoría, área de la mención de edición, área del pie de imprenta, área de la descripción física, área de la mención de serie, área de las notas y área del ISBN.
- **Folleto:** Publicación no periódica de un tamaño no menor de cinco páginas ni mayor de 48, diseñado para ser entregado a mano o por correo.
- **Grupos de valor:** Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares
- **Grupos de interés:** Los grupos de interés (Stakeholders), son personas y organizaciones que están interesadas e involucradas con la entidad. Es importante aclarar que los grupos de interés abarcan

un importante abanico de actores, que van desde sus mismos compañeros de trabajo, directivas, autoridades públicas, ciudadanía, proveedores, entre otros.

- **Hemeroteca:** Edificio o dependencia donde se conservan ordenadas y clasificadas revistas, diarios y otras publicaciones periódicas para su consulta.
- **Incunable:** Libro impreso entre el momento en que Gutenberg inventa la imprenta de tipos móviles (1450-54) y el 31 de diciembre de 1500.
- **ISBN (International Standard Book Number):** Número normalizado internacional para libros, es un sistema internacional de numeración que identifica cada título y la producción editorial de las diferentes regiones, países o áreas idiomáticas. Deben llevar ISBN los libros editados en el país, que no sean publicaciones periódicas, producidos en soporte papel o en medios electromagnéticos.
- **ISSN (International Standard Serial Number):** Código numérico reconocido internacionalmente para la identificación de publicaciones seriadas.
- **Libros Incunables:** Textos impresos en los primeros tiempos de la imprenta, desde su invención hasta 1950.
- **Mapoteca:** Es el lugar destinado para almacenar todo tipo de mapas que están para consulta de los usuarios.
- **Material Bibliográfico:** Libros, revistas, informes, folletos, materiales audiovisuales, etc., que se encuentran disponibles en una biblioteca para su uso.
- **Multa:** Sanción económica que se impone por no cumplir la política de préstamo.
- **OPAC:** (en inglés Online public access catalog) Es la herramienta de consulta en línea que permite identificar, localizar y consultar la disponibilidad en tiempo real de cualquier documento.
- **Préstamo Externo:** Retiro del material bibliográfico de la biblioteca por un tiempo determinado.
- **Préstamos Interbibliotecarios:** Circulación de los materiales en forma temporal y rápida con otras bibliotecas.
- **Programa JANIUIM:** Software que opera para la administración y organización de los procesos de la biblioteca, en el módulo de Control Bibliográfico, Control de Autoridades, Catálogo al Público, Circulación y Préstamo, Servicios al Usuario, Reportes, Impresión de Etiquetas, Texto Completo, y Adquisiciones.
- **Referencias Relevantes:** Utilización de unitérminos o términos simples (una sola palabra) frente a expresiones más largas.
- **Reprografía:** Es un proceso que permite obtener una o más copias desde un mismo documento original; ésta no solo se centra en la reproducción de originales en papel, sino también en la impresión de documentos y en la digitalización de documentos manuscritos, mecanografiados, impresos que son procesados gracias a los escáneres de alta definición y gran formato.
- **Servicio de Referencia:** Asistencia dada por los servidores de la biblioteca a los usuarios para resolver las dificultades del catálogo, responder preguntas o facilitar el acceso a las fuentes de la biblioteca del IGAC.
- **Servicio Bibliográfico:** Identificación, selección y registro de documentos sobre un tema determinado, mediante el suministro de referencias relevantes.
- **Servicio de Reprografía:** Servicio de fotocopiado y reproducción digital del material bibliográfico depositado en la Biblioteca del IGAC, dependiendo de las características del documento y aplicando la normatividad vigente sobre derechos de autor.

4. NORMATIVIDAD

- Leyes
 - Ley 1379 de 2010: "Por la cual se organiza la red nacional de bibliotecas públicas y se dictan otras disposiciones".
 - Ley 594 de 2000: "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".
 - Ley 397 de 1997: "Por la cual se desarrollan los artículos 70, 71 y 72 y demás artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura y se trasladan algunas dependencias".



SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

Código: PC-OSV-02

Versión: 1

Vigente desde:
11/01/2023

- Ley 23 de 1982: “Sobre derechos de Autor”.
- Normas técnicas aplicables
 - NTC 1543: 1980. Documentación, análisis de la información con propósitos de indización. Principios generales
 - NTC 1544: 1980 documentación, indización. Terminología.
- Otras
 - Lista Armarc de Encabezamientos de Materia para Bibliotecas Mayores. Rojas Eberhard, Bogotá, 2009.
 - Reglas de Catalogación Angloamericanas RCA3. Biblioteca del Congreso de Estados Unidos 2005
 - Formato MARC: código ISO 3166 de países, código ISO 639 de idiomas. Biblioteca del Congreso de Estados Unidos, 2005
 - Lista de encabezamientos de materias para bibliotecas (LEMB) Biblioteca Luis Ángel Arango, 2004
 - Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de bibliotecas públicas UNESCO y Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas, 2001

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

5.1 PRÉSTAMOS.

- El préstamo del material es personal e intransferible.
- Las publicaciones y demás material bibliográfico de circulación restringida son exclusivamente para consulta en sala.
- Se prohíbe a los usuarios en la sala de consulta consumir alimentos, bebidas o fumar.
- Las obras de referencia (enciclopedias, diccionarios, atlas, índices, bibliografías, libros incunables, tesis y mapas) son de consulta exclusiva en la sala de consulta y no tienen el servicio de préstamo externo.
- La Biblioteca cuenta con equipos de escáner para la digitalización del material bibliográfico de la colección general. Todo usuario, tanto del IGAC como externo, tiene la opción de comprar la reproducción digital del material, siempre y cuando el autor sea el IGAC.
- El servicio de reprografía no se presta para documentos como atlas, mapas, tesis, libros incunables y publicaciones de circulación restringida.
- El usuario que dañe o manipule de manera indebida la información análoga y/o electrónica, contenida en los diversos materiales que componen el patrimonio bibliográfico del IGAC, incurrirá en la suspensión de servicios, y deberá realizar la reposición de los materiales, dañados o manipulados.
- El servicio de préstamo externo es únicamente para las obras de colección general.
- El servicio de préstamo externo está dirigido a servidores públicos, contratistas, estudiantes de los programas académicos ofrecidos por el IGAC previa presentación del carné vigente y a los usuarios de los convenios interbibliotecarios que estén vigentes, para lo cual deben diligenciar el formato “Servicio de préstamo Interbibliotecario”.
- Para los servicios de consulta externa y préstamo Interbibliotecario, se autorizarán préstamos de máximo tres (3) libros, publicaciones y/o material bibliográfico por solicitud.
- El plazo para la entrega del material bibliográfico es de ocho (8) días hábiles para libros de la colección general; para el material audiovisual es de cinco (5) días hábiles, contados a partir del siguiente día hábil de realizado el préstamo. Pueden ser renovados una sola vez por un lapso igual, siempre y cuando el material bibliográfico no esté reservado para otro usuario. Para la Colección de Referencia, el plazo es de un (1) día y su préstamo es sólo en la sala de consulta.
- El usuario que extravíe o dañe el material, debe informar inmediatamente a la Biblioteca y reemplazarla con otro original. Si no está disponible en el mercado, debe reemplazarla con una

copia debidamente empastada, para lo cual se fija un plazo máximo de treinta (30) días hábiles a partir del momento en que se reporte el extravío o daño del material.

- Si el usuario extravía el material bibliográfico del que sólo se tenía un ejemplar y no está disponible en el mercado, debe reemplazarla con otra obra de la misma temática o por una sugerida por el responsable de la Biblioteca.
- El material bibliográfico o audiovisual se puede renovar máximo dos veces. La solicitud de renovación se puede hacer mediante correo electrónico, por chat de la biblioteca en la página web del IGAC, en la sesión biblioteca virtual o personalmente.
- El valor por concepto de fotocopias se cobra de acuerdo con la resolución de precios vigente.
- Teniendo en cuenta que en la Biblioteca se atienden usuarios, grupos de valor y grupos de interés, se atienden los lineamientos de la Política de Protección de datos personales vigente.

5.2 MULTAS.

- Una vez entregado el material bibliográfico y/o audiovisual al usuario, se le debe informar el plazo de entrega e indicar que incurrirá en multa en caso de mora en la devolución.
- Si el usuario reincide en una segunda mora consecutiva se le suspende el préstamo de material por un lapso de dos (2) meses.
- Si el usuario extravía o daña el material bibliográfico y lo reporta después de vencido el plazo de entrega, de igual manera debe pagar la multa hasta cuando se reporte la pérdida o deterioro.
- Si la pérdida o el deterioro del material sucede en el servicio de préstamo interbibliotecario, el responsable es directamente la biblioteca solicitante del material.
- El jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano o el responsable de la Biblioteca puede condonar la multa generada, cuando el usuario justifica su demora en la entrega por motivos de enfermedad, previa presentación de certificación médica, o por comisión de servicio, previa presentación de los soportes firmados por el jefe inmediato informando sobre dicha comisión.
- Una vez el usuario cancele la multa, puede hacer uso del servicio de consulta en sala, del material de la Biblioteca.

5.3 PRÉSTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS.

- El préstamo interbibliotecario se renueva anualmente con las Bibliotecas interesadas en realizar convenio, enviando un oficio firmado por el responsable de cada Biblioteca, quien formaliza el convenio y adjunta el formato diseñado para realizar los préstamos del material bibliográfico.
- Si un usuario presenta mora o pérdida en la entrega del material bibliográfico de préstamos interbibliotecarios, cada biblioteca en convenio, cobra la multa establecida internamente y suspende el servicio a la Biblioteca solicitante.
- Cuando la biblioteca prestamista se ponga a paz y salvo con la Biblioteca del IGAC, se restablecerá el servicio de préstamo interbibliotecario.
- Los materiales bibliográficos restringidos dentro del préstamo interbibliotecario son: Atlas, libros incunables, diccionarios, mapas, documentos de único ejemplar (opcional), enciclopedias y tesis.

5.4 MEDIDAS DE SEGURIDAD.

- El manejo del material bibliográfico por parte del personal y usuarios debe ser adecuado con el fin de evitar el deterioro de éstos. Se recomiendan medidas tales como:
 - Lavar y secar muy bien las manos antes de manipular el material bibliográfico y no utilizar crema de manos.
 - Mantener un tono de voz bajo en la sala de consulta.
 - No consumir alimentos, bebidas, ni fumar en la sala de consulta.
 - Nunca escribir en las márgenes de los libros o documentos, utilizar hojas o libreta para anotaciones o apuntes de investigación con lápiz exclusivamente.
 - No colocar los libros sobre el piso.
 - No colocar marcadores, ganchos, notas post-It o apuntes manuscritos en los libros o documentos.

- No colocar ni dejar cualquier clase de objeto dentro del libro, incluyendo separadores de papel.
 - No doblar las esquinas de las páginas.
 - Consultar los materiales colocándolos en posición horizontal sobre las mesas de lectura. Nunca en posición vertical.
 - Apoyar los brazos sobre la mesa de estudio y nunca sobre el material consultado.
 - Al pasar las hojas o páginas, debe hacerlo con sumo cuidado, deslizando la mano por debajo de cada una, de tal forma que se evite cualquier deterioro.
 - Nunca humedecer los dedos de la mano con saliva u otra clase de humectantes, pues pone en peligro la salud propia y la del libro.
 - Evitar hablar cerca y directamente sobre el material consultado ya que puede transmitir residuos de saliva.
 - Se prohíbe el ingreso de tijeras, cosedora y otros elementos con los que puedan deteriorar el material bibliográfico.
- Evitar siempre que los libros se caigan o golpeen.
 - Hacer limpieza permanente del polvo en los techos, paredes y pisos, igualmente en los libros, revistas, mapas y material audiovisual y estanterías de la Biblioteca.
 - Garantizar la seguridad y protección del material bibliográfico en las condiciones de conservación más apropiadas.
 - Se debe contar con extintores multipropósito dentro de la Biblioteca.
 - Los servidores públicos y contratistas de la Biblioteca tienen clave personal de acceso al programa JANIAM, asignada por el responsable de la Biblioteca y cuentan con los permisos necesarios a los módulos.
 - El proveedor del software bibliográfico (JANIUM) realiza las copias de respaldo de la información contenida en el programa siguiendo la normatividad vigente.
 - Hacer énfasis a los usuarios sobre la fecha de vencimiento del préstamo y el estado en que se prestan los libros.
 - El servidor público encargado de la atención en la Biblioteca verifica que los usuarios examinen el material recibido en préstamo, antes de retirarlo de la ventanilla e informa inmediatamente al servidor público encargado, sobre cualquier daño encontrado al momento de la devolución. En caso de que el material presente algún daño, el usuario podrá dejar constancia antes de solicitarlo en condición de préstamo.
 - Debe existir comunicación permanente con las entidades con las cuales se tienen convenios interbibliotecarios para tener información y tomar las medidas necesarias cuando los usuarios incurran en multas.
 - El encargado de la Biblioteca del IGAC elabora y presenta a la jefatura de la oficina, mensualmente, un Informe de Gestión con las estadísticas de préstamos de material de la Biblioteca.

6. DESARROLLO.

6.1 CONSULTA EN SALA					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Conseguir los datos bibliográficos del material que desea consultar el usuario.	Obtiene los datos bibliográficos del material que desea consultar el usuario, previa revisión en el aplicativo dispuesto para tal fin. Diligencia el formato "Préstamo Material	Ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés	Formato "Préstamo Material Bibliográfico".	



SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

Código: PC-OSV-02

Versión: 1

**Vigente desde:
11/01/2023**

6.1 CONSULTA EN SALA					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		Bibliográfico" y entrega al servidor público responsable del área de circulación y préstamo de la Biblioteca			
2.	Solicitar el documento de identidad.	Recibe el formato de "Préstamo Material Bibliográfico" con los datos correspondientes y personales del usuario y solicita el documento de identidad.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Formato "Préstamo Material Bibliográfico".	Verifica: Si es una revista: título, volumen, número, mes y año. Si es un libro y/o mapas: título y número topográfico.
3.	Gestionar el préstamo del material.	Realiza la búsqueda del material en las colecciones. Entrega el material bibliográfico al usuario para la consulta en sala.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)		Verifica el estado del material en presencia del usuario para garantizar que se devuelva en iguales condiciones.
4.	Informar normas de cuidado y preservación.	Aclara al usuario sobre el cuidado y preservación de los acervos custodiados en la Biblioteca conforme las normas establecidas por el IGAC. Informa que se pueden copiar los documentos que pertenecen a las obras de la colección general del IGAC, mediante el servicio de reprografía.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Formato "Solicitud interna de fotocopias".	
5.	Revisar el material consultado.	Recibe y revisa el material dado en condición de préstamo para consulta.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)		Verifica el estado en que el usuario devuelve el material. Si el material no se encuentra en buen estado informa las sanciones respectivas.
6.	Liquidar fotocopias.	En los casos que se requiere, liquida y toma la cantidad de fotocopias solicitadas por el usuario informándole previamente sobre el valor de cada copia.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Formato "Solicitud de pago de fotocopias."	
7.	Ubicar el material en la estantería.	Devuelve a su lugar el material prestado en la estantería.	Responsable del Área de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)		Verificar mediante el número de clasificación con el cual cada ítem se identifica, el lugar que corresponde en la estantería de la Biblioteca.
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6.2 PRÉSTAMO EXTERNO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1.	Validar el registro del usuario.	Verifica que el usuario esté creado y sin multas en la herramienta JANUUM antes de proceder a efectuar el préstamo. Si no está registrado, solicita al usuario que diligencie datos personales para el registro correspondiente.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)		Informa al usuario que solo puede sacar un máximo de tres (3) libros. Si el usuario no está habilitado por incumplimientos anteriores, continúa con el numeral 6.6 Multas.
2.	Presentar el catálogo de la Biblioteca.	Informa al usuario sobre el catálogo de la Biblioteca en el Aplicativo JANUUM -dispuesto en la sala de consulta para que obtenga los datos bibliográficos del material de consulta para solicitarlo.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)		Verifica : Si es una revista: título, volumen, número, mes y año. Si es un libro y/o mapas: título y número topográfico.
3.	Atender solicitud préstamo del material bibliográfico.	Facilita al usuario el formato vigente "Préstamo Material Bibliográfico" para que diligencie datos bibliográficos y personales. Solicita el documento de identidad del usuario.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Formato "Préstamo Material Bibliográfico"	Verifica que se diligencien los campos del formato completamente para realizar el seguimiento.
4.	Entregar el material bibliográfico.	Entrega el material bibliográfico al usuario haciendo énfasis en el buen estado de éste y en la fecha máxima en que debe reintegrarlo. Informa al usuario que, en caso de pérdida del material, deberá hacerse cargo de la reposición o de las multas que se generen.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)		Revisa en presencia del usuario el estado de Material Bibliográfico, para garantizar que en este estado se devuelva. Los plazos establecidos para la entrega de material bibliográfico son: Ocho (8) días hábiles para libros de la Colección General Cinco (5) días hábiles para material audiovisual.
5.	Archivar el formato de "Préstamo de material bibliográfico".	Archiva el formato de "Préstamo de material bibliográfico" en carpeta hasta la devolución del material.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Formato "Préstamo Material Bibliográfico"	
6.	Ingresar información en el aplicativo JANUUM.	Registra el préstamo del material en el módulo de Circulación y Préstamo del aplicativo JANUUM. En el caso que se requiera se realiza el reporte mensual de los registros que se generen en el módulo Circulación y Préstamo.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Formato "Préstamo Material Bibliográfico" Registro en el aplicativo JANUUM.	

6.2 PRÉSTAMO EXTERNO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
				Reporte Mensual de los registros.	
7.	Recibir el material dado en calidad de préstamo.	Recibe del usuario el material. Revisa que esté en buenas condiciones, para ubicarlo nuevamente en la estantería. Devuelve al usuario el original del formato "Préstamo de Material Bibliográfico" cuando reintegre el material solicitado.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)		Si el material no se encuentra en condiciones para su recibido, se le informa al usuario las correspondientes sanciones.
8.	Descargar el material prestado en el aplicativo JANIUM.	En el módulo de Circulación y Préstamo de JANIUM se descarga el material prestado para que el usuario quede sin material prestado en el sistema.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)		Verifica en el módulo de Multas del aplicativo JANIUM - que el material se recibe dentro del plazo establecido. Revisar qué material queda pendiente por devolver a la Biblioteca.
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6.3 PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1.	Informar condiciones de consulta.	Informa al usuario que debe consultar por internet o directamente en la Biblioteca prestamista la disponibilidad del documento o material y tomar nota de los datos bibliográficos.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)		La cantidad máxima de libros para préstamo es de tres (3) libros
2.	Diligenciar solicitud de servicio de préstamo Interbibliotecario.	Diligencia el formato vigente "Servicio de préstamo Interbibliotecario" en original y copia firmada por el responsable de la biblioteca.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Formato "Servicio de préstamo Interbibliotecario"	La biblioteca solicitante se hace responsable de la información solicitada por su usuario. Informa que el préstamo interbibliotecario tiene la particularidad de ser recíproco por lo tanto cualquier usuario que se encuentre inscrito en alguna biblioteca puede hacer uso de la información de otra biblioteca.
3.	Atender solicitud de servicio de préstamo interbibliotecario.	Entrega al usuario el formato "Servicio de préstamo interbibliotecario" en original y copia y guía su diligenciamiento.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Formato "Servicio de préstamo Interbibliotecario"	Verificar que el Material Bibliográfico restringido no esté dentro de la propuesta de préstamo.



SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

Código: PC-OSV-02

Versión: 1

**Vigente desde:
11/01/2023**

4.	Validar el estado de la devolución del material a la Biblioteca solicitante.	Recibe el formato "Servicio de préstamo interbibliotecario" con la firma de devuelto de la Biblioteca prestamista, así como el material prestado.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Formato "Servicio de préstamo Interbibliotecario"	Verificar que el formato tenga la firma de devuelto y que la fecha de entrega del material se haya realizado dentro del término señalado. En caso contrario informa sobre la sanción correspondiente.
5.	Archiva de conformidad con la TRD vigente.	Archiva de conformidad con la TRD vigente.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Formato "Servicio de préstamo Interbibliotecario"	
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6.4 PRÉSTAMOS DE LA BIBLIOTECA LUIS ANGEL ARANGO-BLAA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1.	Difundir el servicio de préstamo de material bibliográfico con la Biblioteca Luis Ángel Arango - BLAA	Informa a los servidores del IGAC, por los diferentes medios de difusión y comunicación (correo electrónico, cartelera, página web del IGAC entre otros), del servicio de préstamo de material bibliográfico con la Biblioteca Luis Ángel Arango – BLAA.	Líder ó Bibliotecólogo encargado de la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano)		
2.	Enseñar mecanismos de consulta.	Informa al usuario que debe ingresar a la página de la BLAA y consulta la disponibilidad del libro, toma nota del título, autor y número topográfico. Explica al usuario como se hace la búsqueda del material en el catálogo de la BLAA. Ingresar al catálogo y toma nota verificando la disponibilidad del material requerido.	Líder ó Bibliotecólogo encargado de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)		Informar al usuario que puede dirigirse a las instalaciones de la biblioteca para solicitar el material con el personal que allí labora.
3.	Tramitar solicitudes de los usuarios.	Recibe las solicitudes de los usuarios, consolida y solicita los libros seleccionados ingresando al sistema de la Biblioteca Luis Ángel Arango con el usuario y contraseña del IGAC. Ingresa al OPAC (en inglés Online public access catalog) de la biblioteca IGAC y en el enlace /Servicios al usuario/ Solicitudes, diligenciar los campos correspondientes. En el campo "Número de cuenta" digita el número de la cédula. Dar clic en "Enviar".	Líder ó Bibliotecólogo encargado de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)		



SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

Código: PC-OSV-02

Versión: 1

**Vigente desde:
11/01/2023**

6.4 PRÉSTAMOS DE LA BIBLIOTECA LUIS ANGEL ARANGO-BLAA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
4.	Coordinar la logística para recoger el material	Realiza la solicitud de transporte correspondiente para recoger y entregar el material.	Líder o Bibliotecólogo encargado de la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano) Subdirección Administrativa y Financiera.		Verificar que se recojan los libros solicitados en la BLAA.
5.	Notificar y entregar el libro al usuario.	Informa al usuario mediante correo electrónico que el libro se encuentra disponible en la Biblioteca para que se acerque a recogerlo.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Notificación por correo electrónico	Verificar que el usuario diligencie el formato de "Préstamo Material Bibliográfico" con la información de cada uno de los ítems seleccionados. Recordar al usuario la fecha máxima de entrega del libro.
6.	Recibir el libro del usuario	Notifica al usuario que debe entregar el libro prestado. Recibe el libro en el área de circulación y préstamo y verifica el estado físico en que fue devuelto el material.	Responsable del rol de Circulación y préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Formato "Préstamo Material Bibliográfico"	Entregar al usuario el formato de "Préstamo Material Bibliográfico" con el visto bueno.
7.	Reintegrar los libros a la BLAA.	Reintegra los libros a la Biblioteca Luis Ángel Arango, incluyendo aquellos que ve deben renovar por más tiempo.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)		Verificar en el catálogo de la Biblioteca Luis Ángel Arango con el usuario del IGAC que se hayan descargado los libros del sistema.
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6.5 CONSIGNACIÓN SERVICIO DE REPROGRAFÍA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1.	Consolidar el valor de las copias.	Consolida el valor diario por concepto de copias suministradas a los usuarios en el formato "Registro y control diario venta de fotocopias".	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Formato "Registro y control diario venta de fotocopias".	Verifica que se realice el reporte correspondiente de la cantidad diaria de copias solicitadas.
2.	Consolidar información de productos y servicios.	Genera por medio del formato vigente "Solicitud de productos o servicios" el total de copias y el total a pagar del valor recaudado por las copias suministradas diariamente. Solicita en el módulo de facturación de la Oficina	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Formato Solicitud de productos o servicios Factura.	Controla que los usuarios no saquen copias, descargas, distribución masiva o sistemática de la información sin la previa autorización.

6.5 CONSIGNACIÓN SERVICIO DE REPROGRAFÍA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		de Relación con el Ciudadano la factura correspondiente.			
3.	Realizar Consignación.	Consigna el valor indicado en la factura en la entidad bancaria dispuesta por el IGAC para el recaudo, al día siguiente.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Factura. Consignación.	Verificar el valor total a consignar.
4.	Entregar soportes.	Entrega diariamente al Líder o Bibliotecólogo responsable, la copia de la factura cancelada	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Factura. Reporte diario de fotocopias. Fotocopias dañadas. Formato vigente "Solicitud interna de fotocopias".	Verifica que se entregan adjunto los siguientes soportes: Reporte diario de fotocopias. Fotocopias dañadas. Formato vigente "Solicitud interna de fotocopias". Factura cancelada
5.	Revisar el reporte.	Recibe el reporte diario de los registros de ventas de copias, revisa, consolida y analiza mensualmente la información del servicio de reprografía suministrado por la Biblioteca del IGAC.	Líder o Bibliotecólogo responsable de la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Reporte diario de los registros de ventas de copias.	
6.	Entregar Informe.	Entrega al jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano, las estadísticas consolidadas de los servicios suministrados mensualmente, para su control.	Líder o Bibliotecólogo responsable de la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Informe estadísticas consolidadas de los servicios suministrados mensualmente.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6.6 MULTAS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1.	Revisar multas en el aplicativo	Verifica en el Módulo de Circulación las multas, una vez el usuario entrega el material bibliográfico y/o audiovisual; si confirma que la entrega es posterior a la fecha de vencimiento, informa al usuario que debe cancelar una multa.	Líder o Bibliotecólogo responsable de la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano)		
2.	Liquidar multa.	Liquida y genera el valor total de la mora en el aplicativo con base en el valor establecido y de acuerdo con los días transcurridos.	Líder o Bibliotecólogo responsable de la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano)		Verificar el valor establecido según la resolución vigente de precios del Instituto y que corresponda al liquidado por el responsable de ésta.
3.	Diligenciar el formato	Diligencia el formato "Otros Ingresos" del proceso de	Líder o Bibliotecólogo	Formato "Otros Ingresos".	

6.6 MULTAS					
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
	"Otros Ingresos".	Gestión Financiera, en original con los datos del usuario y el monto de la multa. Solicita la firma del encargado de la Biblioteca.	responsable de la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano)		
4.	Cancelar por la multa.	Entrega reporte diligenciado al usuario e indica que debe dirigirse al proceso de Gestión Financiera por el "Acta de ingreso", cancelar en la entidad bancaria y regresar a la Biblioteca con el soporte de pago.	Líder o Bibliotecólogo responsable de la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Acta de Ingreso	Verifica el sello del proceso Gestión financiera y retirar el usuario del listado de multas.
5.	Levantar la sanción.	Recibe del usuario copia del "Recibo de Caja" y verifica que el valor cancelado corresponda a la multa. Descarga la información en el programa JANIUM y el usuario queda a paz y salvo, por consiguiente, se habilita para otro préstamo bibliotecario.	Líder o Bibliotecólogo responsable de la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Recibo de Caja.	Comunica al usuario que puede volver a solicitar material bibliográfico, pero que no debe reincidir en las multas, porque de ser así, se suspenderán los préstamos de libros durante dos (2) meses.
6.	Archivar.	Archiva copia del recibo de caja como soporte del pago.	Responsable del rol de Circulación y Préstamo de la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano)		
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6.7 PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL ACERVO BIBLIOGRÁFICO (ANÁLISIS, DESCRIPCIÓN Y CLASIFICACIÓN)					
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1.	Seleccionar el material a procesar.	Selecciona el material a procesar que va a ser parte de las colecciones de la biblioteca. Analiza el material que se va a procesar.	Líder o Bibliotecólogo encargado de la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano)		Verificar que el material que va a ingresar a las colecciones de la biblioteca corresponda a las temáticas manejadas por el IGAC según su misionalidad.
2.	Catalogar el material.	Realiza la catalogación y descripción del material en el software bibliográfico JANIUM (clasificación, catalogación, descriptores, autoridades y códigos QR) Lee el material.	Catalogador. (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Registros en el aplicativo JANIUM.	

6.7 PROCESAMIENTO TÉCNICO DEL ACERVO BIBLIOGRÁFICO (ANÁLISIS, DESCRIPCIÓN Y CLASIFICACIÓN)

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
3.	Verificar el material catalogado.	Hace seguimiento al material con el fin de verificar que haya quedado procesado adecuadamente.	Líder o Bibliotecólogo responsable de la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano)		
4.	Imprimir rótulos y códigos de barras.	Realiza, ajusta e imprime los rótulos y códigos de barras para pegarlos en el material bibliográfico.	Responsable designado (Catalogador). (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Rótulos y códigos de barras.	
5.	Preparar los contenidos para la Biblioteca virtual.	Busca portada del material en portales de búsqueda o repositorios digitales. Edita las portadas, ajustando el tamaño y los textos de acceso para subirlas a la Biblioteca Virtual.	Responsable designado (Catalogador). (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Portada. Textos digitalizados.	Escanea y digitaliza portadas y texto completo de publicaciones
6.	Publicar documentos.	Ingresa al módulo de objetos en el aplicativo JANIUM, para subir portada, texto completo o mapa.	Responsable designado (Catalogador). (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Material digitalizado.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6.8 PRESERVACIÓN Y RESTAURACIÓN DEL ACERVO BIBLIOGRÁFICO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1.	Seleccionar el material a restaurar.	Selecciona el material bibliográfico que se va a restaurar. Elabora un listado que se entrega a la empresa que se encargará de la restauración, en presencia del personal de vigilancia. Entrega el material.	Líder o Bibliotecólogo responsable de la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Formato "Salida de bienes del Instituto".	Si el material a restaurar son libros continúa con la actividad N° 2. Si el material a restaurar son mapas continúa con la actividad N° 5.
2.	Cambiar el estado del material.	Cambia el estado del material en módulo de catalogación de "disponible" a "en restauración".	Persona encargada de preservación y restauración de la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Registro en JANIUM.	
3.	Recibir y verificar la restauración.	Recibe el material restaurado de la empresa y verifica que quedó completamente restaurado de acuerdo con las especificaciones que se había requerido	Líder o Bibliotecólogo responsable de la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Material Restaurado.	En caso de no encontrar a satisfacción el material recibido, lo devuelve a la empresa responsable para restauración.
4.	Organizar colecciones restauradas.	Cambia el estado en el catálogo de "en restauración" a "disponible".	Encargado de preservación y	Registro en JANIUM.	

6.8 PRESERVACIÓN Y RESTAURACIÓN DEL ACERVO BIBLIOGRÁFICO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
		Ubica las colecciones restauradas en el lugar asignado.	restauración de la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano)		
5.	Digitalizar los mapas.	Digitaliza, edita y adecúa los mapas para cargarlos a la biblioteca virtual.	Encargado de preservación y restauración en la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Material digitalizado.	
6.	Restaurar los mapas.	Restaura, preserva, protege y encapsula el mapa.	Encargado de preservación y restauración de la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Material restaurado.	
7.	Realizar restauración preventiva.	Elabora cajas y hace restauración preventiva de las páginas de los libros raros y curiosos y de la colección general de la biblioteca que se encuentran deteriorados.	Encargado de preservación y restauración de la Biblioteca. (Oficina de Relación con el Ciudadano)		
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6.9 GESTIÓN Y MANEJO DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1.	Buscar repositorios digitales.	Realiza búsqueda en los repositorios digitales de enlaces electrónicos de las publicaciones; en caso de encontrarlo se sube a la Biblioteca Virtual.	Encargado de la gestión de la Biblioteca Virtual. (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Publicaciones.	
2.	Consultar información.	Investiga información oficial disponible alrededor del mundo que sea relevante para los usuarios, actualiza la Biblioteca Virtual con los contenidos relevantes.	Encargado de la gestión de la Biblioteca Virtual. (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Publicaciones.	
3.	Publicar contenidos.	Edita los contenidos e imágenes, los enlaza y organiza virtualmente. Adiciona iconos, infografías, exposiciones virtuales, a la Biblioteca Virtual. Gestiona los accesos a la Biblioteca Virtual.	Encargado de la gestión de la Biblioteca Virtual. (Oficina de Relación con el Ciudadano)	Contenidos editados.	
4.	Revisar el funcionamiento del JANIUUM.	Monitorea permanentemente el correcto funcionamiento del aplicativo JANIUUM (Biblioteca Virtual).	Encargado de la gestión de la Biblioteca Virtual. (Oficina de Relación con el Ciudadano)		
FIN DEL PROCEDIMIENTO					



SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

Código: PC-OSV-02

Versión: 1

Vigente desde:
11/01/2023

7. FORMATOS ASOCIADOS.

Préstamo Material Bibliográfico.
Registro y Control Diario Venta de Fotocopias.
Servicio de Préstamo Interbibliotecario.
Solicitud Interna de Fotocopias.
Solicitud y Pago de Fotocopias

8. CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
11/01/2023	<ul style="list-style-type: none">◦ Se adopta como versión 1 debido a la actualización del Mapa de Procesos en Comité Directivo del 29 de junio del 2021, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI.◦ Se ajusta el documento según la nueva Estructura Orgánica aprobada por Decreto 846 del 29 de Julio del 2021.◦ Hace Parte del proceso Gestión de Servicio al Ciudadano del subproceso Orientación al Servicio.◦ Se actualiza el procedimiento "Servicios de Biblioteca", código PC-GCM-02, versión 1 a procedimiento del mismo nombre, código PC-OSV-02, versión 1.◦ Se actualizan los formatos:<ul style="list-style-type: none">▪ Préstamo Material Bibliográfico, código FO-GCM-PC02-01, versión 1 a código FO-OSV-PC02-01, versión 1.▪ Registro y Control Diario Venta de Fotocopias, código FO-GCM-PC02-05, versión 1, a código FO-OSV-PC02-02, versión 1.▪ Servicio de Préstamo Interbibliotecario, código FO-GCM-PC02-02, versión 1, código FO-OSV-PC02-03, versión 1.▪ Solicitud Interna de Fotocopias, código FO-GCM-PC02-03, versión 1, a código FO-OSV-PC02-04, versión 1.▪ Solicitud y Pago de Fotocopias, código FO-GCM-PC02-04, versión 1 a código FO-OSV-PC02-05, versión 1.◦ Capítulo 2: se modifica el alcance de acuerdo con la nueva estructura del IGAC.◦ Capítulo 3: se adiciona la definición de ciudadano, grupo de valor, grupo de interés, OPAC, Reprografía y usuario. Se elimina la definición de truncación y de legalidad.◦ Capítulo 5: se realizan modificaciones con lenguaje claro, eliminación de ítems repetidos; así mismo se realizan modificaciones de los nombres de las dependencias de acuerdo con el Decreto 846 de 2021.◦ Capítulo 6: Se modificaron algunas actividades del procedimiento paso a paso.◦ Capítulo 7: Se cambian de formato de Word a Excel de los formatos: Préstamo Material Bibliográfico, Servicio de Préstamo Interbibliotecario, Solicitud Interna de Fotocopias, Solicitud y Pago de Fotocopias.◦ En todo el documento se elimina la mención a datos personales debido a que la entidad se acoge a los lineamientos de la Política de Protección de datos personales.	1
06/08/2020	<ul style="list-style-type: none">◦ Se adopta como versión 1 debido a cambios en la Plataforma Estratégica (actualización del mapa de procesos), nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del	1



SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

Código: PC-OSV-02

Versión: 1

Vigente desde:
11/01/2023

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
	<p>SGI tales como: cambios de tipos documentales y nueva codificación por procesos. Emisión Inicial Oficial.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Se actualiza, de Manual de Procedimiento a Procedimiento código "P16000-03/18.V3" versión 3 a "PC-GCM-02" versión 1. ◦ El formato Préstamo de Material Bibliográfico se actualiza, cambia de código "F16000-20/18.V2" versión 2 a "FO-GCM-PC02-01" versión 1. ◦ El formato Servicio de Préstamo Interbibliotecario se actualiza, cambia de código "F16000-21/18.V5" versión 5 a "FO-GCM-PC02-02" versión 1. ◦ El formato Solicitud Interna de Fotocopias se actualiza, cambia de código "F16000-22/18.V5" versión 5 a "FO-GCM-PC02-03" versión 1. ◦ El formato Solicitud y Pago de Fotocopias se actualiza, cambia de código "F16000-23/18.V4" versión 4 a "FO-GCM-PC02-04" versión 1. ◦ El formato Registro y Control Diario Venta de Fotocopias se actualiza, cambia de código "F16000-24/18.V4" versión 4 a "FO-GCM-PC02-05" versión 1. ◦ Deroga totalmente la circular 328 del 30 de noviembre de 2018 	

Elaboró y/o Actualizó	Revisó Técnicamente	Revisó Metodológicamente	Aprobó
<p>Nombre: Leidy Paola Guerrero Zambrano.</p> <p>Cargo: Contratista Oficina de Relación con el Ciudadano</p>	<p>Nombre: María Alejandra Ferreira Hernández</p> <p>Cargo: Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano</p>	<p>Nombre: Marcela Yolanda Puentes Castrillón</p> <p>Cargo: Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Nombre: María Alejandra Ferreira Hernández</p> <p>Cargo: Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano</p>