

CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA

OBJETIVO	Poner a disposición de los usuarios los servicios que ofrece la biblioteca con fines académicos para la formación, investigación y la proyección social					
ALCANCE	Se inicia con la solicitud de un servicio por parte del usuario y culmina con la satisfacción del usuario al hacer uso del mismo					
RESPONSABLE (S)	Director de Biblioteca					
Fecha de Actualización:	15/07/2022					
PROVEEDORES	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
Proceso Gestión de la Planeación institucional	Plan de desarrollo, plan de acción y proyectos.	P	Planificar las actividades a desarrollar en cada uno de los 7 procedimientos internos de la biblioteca	Plan operativo anual	Usuarios de los servicios de la biblioteca	
Proceso Formación	Solicitudes de información	H	Seleccionar los recursos a adquirir de acuerdo a las solicitudes de compra presentadas por las diferentes áreas de la Universidad, en cuanto a material bibliográfico en formato físico y base de datos académicas, recursos informativos y tecnológicos.	Consolidado de los recursos a adquirir	Todos los procesos de gestión del sistema y usuarios.	
Gestión Jurídica y Contractual	Bienes y servicios		Realizar el proceso de la respectiva compra.	Órdenes de compra		
Usuarios	Necesidades de formación y conocimiento		Realizar el registro en el sistema de información, el análisis de la información del material físico y la difusión de los recursos adquiridos	Servicios bibliotecarios disponibles para su uso.		
	Solicitudes de formación para el desarrollo de habilidades para la recuperación y aplicación de normas de estilo		Garantizar mediante los servicios el acceso, consulta y recuperación de la información			
Instituciones en convenio	Convenio de cooperación		Desarrollar sesiones de capacitación enfocadas en el uso de bases de datos y demás recursos suscritos por la institución, así como, en el uso del catálogo del sistema de información de la Biblioteca y la promoción de las actividades de extensión.	Apoyar los servicios bibliotecarios de referencia, consulta en sala y préstamo con los servicios especializados de obtención de documentos, bibliografías y servicios de cooperación entre instituciones		Espacios físicos adecuados para el acceso a los servicios bibliotecarios.
Gestión logística	Adecuación de espacios físicos, mantenimiento.		Realizar adecuación y mantenimiento a los espacios físicos.			
Gestión de la información y la comunicación	Consolidado Peticiones quejas, reclamos y sugerencias		Identificar los factores que originaron los PQR para atender la necesidad de información del usuario	Respuesta a la solicitud		Usuarios de los servicios de la biblioteca
Gestión de tecnologías de la información	Mantenimiento de equipos (software , hardware), infraestructura de redes.		Prestar de soporte técnico y logístico al sistema de información y a la red.	Equipos disponibles para el servicio y página WEB actualizada de la Biblioteca.		
Gestión de Admisiones, Registro y Control Académico	Listado de estudiantes matriculados		Actualizar la base de datos de usuarios en el sistema de información de acuerdo a los usuarios matriculados cada semestre, para que puedan hacer uso de los servicios	Hojas de vida de los usuarios actualizadas		
Gestión del Mejoramiento Continuo	Consolidado de indicadores		V	Evaluación de las actividades mediante el análisis de indicadores para la retroalimentación y la mejora continua.		Planes de mejoramiento documentados
	Informe de satisfacción	Evaluación de las actividades mediante el informe de satisfacción de usuarios				
	Auditorías, planes de mejoramiento	A	Identificar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.			



Universidad
del Tolima

CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN BIBLIOTECARIA

Página 2 de 2

Código: GB-CAR

Versión: 05

Fecha de Aprobación: 15/07/2022

RECURSOS

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Funcionarios Biblioteca (Profesionales, Técnicos y Asistenciales)	Muebles y equipos de oficina, Papelería y elementos. Espacios físicos de Oficina y Servicio de Mantenimiento Publicaciones sitio Web	Capacitación del personal Adecuadas condiciones de espacio físico, servicios públicos. Servicio Asistencial, Recreación Salud Ocupacional.

DOCUMENTOS ASOCIADOS

INTERNOS	EXTERNOS
Procedimiento Dotación de Material Bibliográfico y Recursos de Información Procedimiento Recepción e Ingreso del Material Bibliográfico Procedimiento Inventario y Mantenimiento de Colecciones Procedimiento de Análisis de la Información Procedimiento Servicios al Usuario Procedimiento Formación y Extensión Procedimiento Preservación y Divulgación de la Producción Intelectual	Norma ICONTEC: NTC 1486, NTC 5613, NTC 4490, NTC GP 1000:2012 Norma APA, Vancouver (última versión) Sistema de Clasificación Decimal Dewey Reglas de Catalogación Angloamericanas Bibliográfica Listado de encabezamientos de materia para bibliotecas - LEMB Tablas de autor Cutter Sanborn Manual maxwell para las RCAA 2. REV. 2003

REQUISITOS APLICABLES

NORMA NTC ISO 9001:2015	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	DE LA ENTIDAD
Aplican todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015	N/A	Acuerdo No. 0090/2001 Octubre 22 "Por el cual se aplica la norma ICONTEC para la presentación de trabajos de grado, producción intelectual y otros".
		Acuerdo no. 0015/03 Octubre 31 "Por el cual se establecen políticas sobre comisiones de estudio conducentes a la obtención de títulos de postgrado" Circular 2 VAC-0903-08 12 de junio /08 donde se informa que la biblioteca solo recibe trabajos de grado resultados de investigación.
		Resolución de rectoría No. 01423/06 29 Noviembre " Por la cual se establece la asignación de publicaciones oficiales de la Universidad del Tolima a la Biblioteca Rafael Parga Cortes para su distribución por medio de procedimientos de canje y donación y se definen las atribuciones que en este sentido corresponden a la Biblioteca".
		Resolución No. 0134 del 16 de febrero de 2009 "Por la cual se reglamenta la utilización de los servicios de la biblioteca Rafael parga Cortes (B.R.P.C)".
		Acuerdo N° 000026 de 29 septiembre 2010 "Por el cual se aprueba el reglamento de propiedad intelectual de la Universidad del Tolima"
		Resolución N°0801 del 21 de Julio de 2010 "Por medio de la cual se crea e implementa el repositorio institucional de la Universidad del Tolima".
		Resolución N°0497 del 2 de mayo de 2011 "Por medio de la cual se establece la valoración del inventario de libros de la Biblioteca Rafael Parga Cortes y sus satélites".
		Resolución N°0763 del 17 de Junio de 2013 "Por medio de la cual se designan los profesores enlace entre la biblioteca y las diferentes facultades".
		Acuerdo del Consejo Académico 042 del 19 de febrero de 2014, por el cual se establecen los lineamientos curriculares en la Universidad del Tolima.
Acuerdo No. 0066/2003 Octubre 14 "Por el cual se expiden normas relacionadas con las tesis y trabajos de grado".		

INDICADORES

NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO
Cobertura de capacitación a la comunidad universitaria según cronograma de capacitaciones	(Número de estudiantes capacitados / Número de estudiantes matriculados) *100
Índice de consulta de los estudiantes a las bases de datos bibliográficas adquiridas	(Número de estudiantes que hacen uso de las bases de datos / Número de estudiantes matriculados) *100
Comunidad atendida	(N° usuarios que hacen uso de los servicios de la biblioteca/Total estudiantes matriculados)* 100%

RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos