

**OBJETIVO** Gestionar, organizar y promover el uso de los recursos de información mediante el acceso a los servicios bibliográficos, tecnológicos y culturales para el desarrollo de los procesos académicos e investigativos, bajo los criterios de calidad, cantidad y oportunidad procurando satisfacer las necesidades de información

**ALCANCE** Inicia con la identificación de necesidades para la operación de servicios de apoyo académico y termina con la satisfacción por parte de la comunidad en general.

**RESPONSABLE (S)** Profesional Universitario - Coordinadora de Biblioteca  
Auxiliar administrativo - Gestión de servicios especializados

PROVEEDORES		ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES/USUARIOS	
EXTERNOS	INTERNOS	PRODUCTOS	PHVA		PRODUCTOS	INTERNOS	EXTERNOS
Comunidad académica de IES miembros de PIB. Ministerio de Educación	Comunidad académica. Decanaturas Dependencias académicas. Gestión financiera Gestión de bienes y servicios. Gestión administrativa.	Necesidades de información. Diseños curriculares. Necesidades de documentación (Registro calificado, acreditación y re acreditación, autoevaluación, rendición de cuentas). Plan anual de adquisiciones biblioteca. Plan anual de capacitaciones. Necesidades de mantenimiento infraestructura.	P	* Elaborar el plan de acción anual de la biblioteca de acuerdo al calendario académico. * Determinar las necesidades de capacitación para el talento humano de la biblioteca * Diseñar/actualizar las políticas definidas para la operación de los servicios bibliotecarios. * Elaborar el presupuesto de inversión. * Evaluar, seleccionar y definir los materiales bibliográficos impresos y digitales a adquirir. * Establecer los criterios para hacer seguimiento y evaluación de desempeño al talento humano. * Establecer el plan anual de mejoramiento y reparaciones locativas a la infraestructura de la biblioteca. * Inducciones y reinducciones a docentes.	Cronograma de actividades anuales. Formato "GB.300.031.03.12 SOLICITUD DE ADQUISICIONES DE COLECCIONES" diligenciado por docentes con necesidades de compra de bibliografía. Bibliografía básica por cada programa académico; informes estadísticos; documento explicativo biblioteca, convenios PIB. Presupuesto aprobado. Capacitaciones recibidas y certificadas. Inducciones realizadas a docentes. Reparaciones locativas realizadas a la biblioteca.	Comunidad Interna. Proceso Gestión para la docencia. Dependencias académicas. Gestión Financiera. Gestión de bienes y servicios. Gestión Administrativa. Bienestar institucional.	Ministerio de Educación. Entidades de control. Comunidad universitaria de IES en convenios PIB.
Comunidad académica de IES en convenio PIB.	Comunidad académica. Proceso gestión de admisiones y registro académico. Proceso gestión contractual y jurídica. Proceso gestión documental. Proceso gestión de las comunicaciones.	Colecciones catalogadas, clasificadas y disponibles en estanterías. Biblioteca digital funcionando 7/24. Listado de estudiantes nuevos y estudiantes antiguos matriculados. Expedientes con procesos contractuales. Mecanismos aprobados para el control y distribución de documentos. Necesidades de formación. Mecanismos de difusión y divulgación de los servicios.	H	* Prestar, renovar y devolver colecciones bibliográficas, reportes estadísticos y documentos institucionales. * Prestar, renovar y devolver recursos tecnológicos * Uso de salas y espacios de lectura. * Crear en la plataforma de gestión bibliotecaria, los registros de usuario a estudiantes, docentes y administrativos que ingresan nuevos. * Actualizar en el SIGB el registro de los usuarios antiguos. * Expedir Paz y Salvos. * Crear bloqueo en el sistema de gestión académica, a los usuarios que estén pendientes de pagar multas o reponer libros. * Adquirir colecciones impresas * Suscribir contratos para proveer servicios de plataformas digitales. * Realizar talleres de alfabetización informacional. * Realizar actividades de promoción de la Información.	Registros bibliográficos en el SIGB utilizado. Usuarios creados y actualizados en el SIGB utilizado. Paz y salvo de biblioteca, trabajos y recitales de grado alojados en Dspace. Colecciones cargadas y descargadas en el SIGB módulo de circulación y préstamo. Registro en el Sistema académico del bloqueo a usuarios por concepto de deudas en biblioteca. Contratos gestionados según normativa aplicable. Material de Transferencia documental. * Formación impartida * Registro de asistencia de usuarios * Necesidades de Comunicación * Evaluación del servicio	Proceso gestión documental. Proceso gestión contractual y gestión jurídica. Proceso gestión de Comunicaciones.	Comunidad universitaria de IES en convenios PIB. Proveedores de plataformas bibliotecarias. Proveedores de libros, revistas, partituras y audiovisuales.
Entes de control. Ministerio de Educación	Proceso dirección y planeación. Proceso gestión de la calidad. Proceso gestión MIPG.	Resultados de la ejecución del proceso. * Política de Calidad * Objetivos de Calidad * Indicadores del Proceso Control del servicio no conforme definido. Metodología para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones.	V	* Realizar seguimiento mensual al proceso de circulación y préstamo de colecciones a los usuarios. * Efectuar seguimiento a los subprocesos. * Analizar indicadores e informes de resultados. * Realizar el control y plan de mejora al servicio no conforme. * Atender Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones.	Proceso y subprocesos analizados. Indicadores e informes analizados y evaluados. Registro de Control del Servicio No Conforme realizado. Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Respuesta a la No Conformidad.	Proceso de gestión de la calidad. Dependencias de control interno.	Comunidad universitaria de IES en convenios PIB. Organismos de control.
Entes de control	Proceso dirección y planeación. Proceso gestión de la calidad. Proceso gestión MIPG.	Plan de mejora. * Proceso analizado. * Indicadores e informes analizados y evaluados. * Registro de Control del Servicio No Conforme. * Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	A	Ejecutar el plan de mejora	* Correcciones implementadas. * Acciones Correctivas ejecutadas * Acciones Preventivas ejecutadas * Acciones de Mejora ejecutadas	Proceso de gestión de la calidad. Dependencias de control interno.	Comunidad universitaria de IES en convenios PIB. Organismos de control.

**RECURSOS**

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA FISICA	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	OTROS RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Profesional Universitario – Coordinador de Biblioteca</li> <li>* Técnico administrativo – Gestión colecciones</li> <li>* Auxiliar administrativo - Gestión servicios especializados</li> <li>* Auxiliar administrativo - Gestión servicios al usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Oficinas dotadas con mobiliario y conexiones requeridas.</li> <li>* Espacios para lectura y estudio tanto individual como grupal.</li> <li>* Salas Multimediales dotadas con equipos.</li> <li>* Estantería especializada para bibliotecas, cumpliendo las normas vigentes para bibliotecas.</li> <li>* Espacio locativo adecuado y diseñado con las normas arquitectónicas y de construcción establecidas para bibliotecas universitarias (iluminación natural y artificial, aire acondicionado, humedad, ruido, espacio por usuario, mobiliario de calidad especial para bibliotecas).</li> <li>* Aires acondicionados, deshumidificadores, purificadores de aires, fumigaciones especializadas para bibliotecas (ácaros, hongos, pez de plata, etc.).</li> <li>* Espacios adaptados y dotados para la conservación y restauración de colecciones patrimoniales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Computadores con capacidad de almacenamiento adecuado para la instalación de aplicaciones, paquetes informáticos y software especializados para la academia.</li> <li>* Líneas telefónicas; acceso a internet.</li> <li>* Software para gestión de la Biblioteca; software tipo Proxy para autenticación de usuarios; software de código abierto para implementar la política de acceso abierto (QJS, Dspace, Muse score, Mendeley).</li> <li>* Impresoras multifuncionales a color.</li> <li>* Escáner que permita diferentes formatos y escaneo de tamaños grandes con reconocimiento de OCR.</li> <li>* Mini componente; Consola de LP; Reproductor de DVD - VHS; Grabadoras; Televisores 50".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Colecciones bibliográficas impresas especializadas (libros, revistas, partituras, audiovisuales).</li> <li>* Biblioteca digital (bases de datos, Repositorio institucional, Portal de revistas; Proxy).</li> <li>* Capacitación al personal en temas especializados para bibliotecas.</li> <li>* Manuales, instructivos, formatos y procedimientos de Biblioteca.</li> <li>Insumos para oficina.</li> </ul>

**DOCUMENTOS ASOCIADOS (Incluye Procedimientos y controles)**

DEL PLANEAR	DEL HACER	DEL VERIFICAR Y ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de acción anual de la Biblioteca</li> <li>• Plan de desarrollo Institucional</li> <li>• Normatividad Vigente.</li> <li>* Política de trabajos de grado.</li> <li>* Política de propiedad intelectual y derechos de autor.</li> <li>* Política de seguridad de la información.</li> <li>* Directrices del Ministerio de Educación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte estadísticos / Listados de asistencias.</li> <li>• Manuales, instructivos, formatos y procedimientos establecidos para la Biblioteca de Bellas Artes.</li> <li>• Estándares internacionales para bibliotecas de Educación Superior / Reglas de catalogación Angloamericanas RCAA2 / Normas RDA / Formato MARC 21 / Sistema de clasificación Dewey, versión 23 / Reglas de Cutter.</li> <li>* Reglamento de biblioteca</li> <li>* Reglamento estudiantil</li> <li>* Reglamento docente.</li> <li>* Diseños curriculares.</li> <li>* Manuales, procedimientos instructivos y formatos para la contratación de bienes y servicios.</li> <li>* Convenios PIB firmados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro actualizado en el sistema</li> <li>• Reportes estadísticos</li> <li>• Reportes de préstamos vencidos</li> </ul>

**REQUISITOS**

NORMA ISO 9001-2015	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
4.1,4.2,4.4,5.2,5.3,6.1,6.2,7.1,7.2,7.3,7.4,7.5,8.1,8.2,8.3,8.5,8.6,8.7,9.1,9.2,10.1,10.2,	Constitución Política de Colombia, Ley 30 de 1992, ley 594 de 2000, Resolución No. 014JD Diciembre 18 de 1981 – artículo 150, Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 2474 de 2008, Decreto 3512 de 2003, Decreto 4444 de 2008, Decreto 4533 de 2008, Decreto 4828 de 2008, Decreto 4881 de 2008, Decreto 0127 de 2009, Resolución No 015 de 2021 - Reglamento de la biblioteca, Ley 11 de 1979, Decreto 865 de 1988, Acuerdo 137 de 2019, Acuerdo 136 de 2016, Acuerdo 134 de 2016, y demás normatividad reglamentaria Según aplique a la institución o al área específica.

**INDICADORES: VER FICHA TÉCNICA DE INDICADORES -Que se mide, cuando se mide**

**RIESGOS: VER MAPA DE RIESGOS**

Mapa de Riesgos Actualizado y verificado según programación de SGC y Control Interno