



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
“Alma Máter del Magisterio Nacional”

RECTORADO

RESOLUCIÓN N° 0683-2023-R-UNE

Chosica, 24 de febrero del 2023

VISTO el Oficio N° 039-2023-VRI-UNE, del 06 de febrero del 2023, del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

CONSIDERANDO:

Que mediante Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado se declara al Estado en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública;

Que, mediante Resolución N° 1069-2021-R-UNE, se aprueba el MAPA DE PROCESOS, EN SU VERSIÓN V.1.1, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE;

Que, con Resolución N° 1227-2021-R-UNE y Resolución N° 2178-2022-R-UNE, se aprueba la Directiva N° 008-2021-R-UNE – LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE;

Que mediante Oficio N° 381-2022-UOyP/OPEyP-UNE, del 07 de diciembre del 2022, la Jefa (e) de la Unidad de Organización y Procesos, conforme a las coordinaciones realizadas con las áreas competentes, remite al Director de la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto el Manual de Procedimientos del Proceso de Nivel 0: Centro de Referencias de Información, a fin de que se efectivice el trámite pertinente;

Que el presente manual de procedimientos tiene por finalidad establecer y documentar el proceso correspondiente, el mismo que es de carácter instructivo e informativo, para contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la UNE EGyV;

Que con Oficio N° 286-2022-OPEyP, del 14 de diciembre del 2022, el Director de la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto eleva al Vicerrector de Investigación el referido expediente para las acciones conducentes;

Que mediante el documento del visto, el Vicerrector de Investigación remite a la Rectora el expediente en mención que ha sido evaluado en su oportunidad; y solicita su aprobación;

Estando a lo acordado por el Consejo Universitario, en su sesión ordinaria virtual realizada el 22 de febrero del 2023; y,

En uso de las atribuciones conferidas por los artículos 59º y 60º de la Ley N° 30220 - Ley Universitaria, concordante con los artículos 19º, 20º y 23º del Estatuto de la UNE, y los alcances de la Resolución N° 1138-2021-R-UNE;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- APROBAR el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – PROCESO DE NIVEL 0: CENTRO DE REFERENCIAS DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE, suscrito por las instancias correspondientes, dando conformidad al contenido que se adjunta en sesenta y siete (67) folios.

ARTÍCULO 2º.- DISPONER que las oficinas pertinentes efectúen las acciones complementarias al respecto.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



ALCHA/RXGV



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE**
Alma Máter del Magisterio Nacional



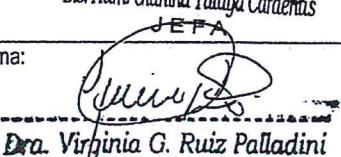
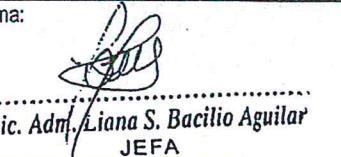
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO DE NIVEL 0: CENTRO DE REFERENCIAS DE INFORMACIÓN

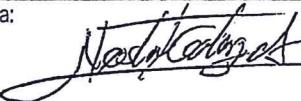
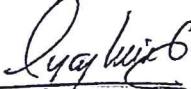
CÓDIGO: PA05

VERSIÓN: 1.0



Elaborado por: Lic. Adm. Luz Gianina Tutaya Cárdenas Cargo: Jefa de la Unidad de Organización y Procesos Fecha:	Firma:  Lic. Adm. Gianina Tutaya Cárdenas JEFA
Revisado por: Dra. Virginia Gabriela Ruiz Palladini Cargo: Directora de la Biblioteca Central Fecha:	Firma:  Dra. Virginia G. Ruiz Palladini DIRECTORA
Revisado por: Lic. Adm. Liana Silvia Bacilio Aguilar Cargo: Jefa de la Unidad de Gestión de la Información Fecha:	Firma:  Lic. Adm. Liana S. Bacilio Aguilar JEFA



Revisado por: Ing. Magda Luz Vilchez Quispe Cargo: Jefa de la Unidad de Servicios Bibliográficos Fecha:	Firma:  Ing. Magda Luz Vilchez Quispe JEFE
Revisado por: Lic. Demetrio Néstor Galarza Alarcón Cargo: Jefe de la Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual Fecha:	Firma:  Lic. Néstor Galarza Alarcón Jefe de Repositorio Institucional
Revisado por: C.P.C Alejandro Juan Mayhuire Gallegos Cargo: Director de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Fecha:	Firma:  C.P.C. Alejandro Juan Mayhuire Gallegos DIRECTOR

Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto



Manual de Procedimientos PA05 Centro de Referencias de Información

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

CONTENIDO

I.	PRESENTACIÓN	4
II.	OBJETIVO	4
III.	ALCANCE	5
IV.	BASE LEGAL.....	5
V.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
VI.	UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS	8
VII.	INVENTARIO DE PROCESOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	9
VIII.	FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0	11
IX.	FICHA TÉCNICA DE PROCESOS, DIAGRAMAS DE INTERRELACIÓN, FICHAS DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO	14
9.1.	Proceso Nivel 1 - Gestión de la Información	14
9.1.1.	Proceso Nivel 2 - Selección y requerimiento de material bibliográfico	16
9.1.1.1.	Procedimiento - Requerimiento de material bibliográfico físico	19
9.1.1.2.	Procedimiento - Requerimiento de material bibliográfico virtual	22
9.1.2.	Procedimiento - Procesamiento de material bibliográfico	25
9.2.	Proceso Nivel 1 - Servicios Bibliográficos	29
9.2.1.	Procedimiento - Recepción y Ordenamiento de material bibliográfico.....	32
9.2.2.	Procedimiento - Gestión de préstamo de material bibliográfico físico	35
9.2.3.	Procedimiento - Gestión de adeudores de material bibliográfico físico.....	39
9.2.4.	Procedimiento - Mantenimiento de material bibliográfico físico.....	44
9.2.5.	Procedimiento - Medición de satisfacción de usuarios.....	48
9.2.6.	Procedimiento - Capacitación a usuarios	51
9.2.7.	Procedimiento - Gestión de Préstamo de material bibliográfico físico a Visitantes.....	54
9.3.	Proceso Nivel 1 - Gestión de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual.....	57
9.3.1.	Procedimiento - Gestión de publicación y almacenamiento de Producciones Científicas	59
9.3.2.	Procedimiento - Capacitación en uso de herramientas para Investigación Científica.....	63



I. PRESENTACIÓN

La Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle (UNE EGyV), es una casa superior de estudios formadora de destacados profesionales en educación, administración de empresas, negocios internacionales, gastronomía, hotelería y turismo y en nutrición humana, las autoridades que la conducen son responsables de velar por la calidad académica, salvaguardando que los procesos administrativos se gestionen eficaz y adecuadamente, siguiendo los preceptos de la Ley Universitaria y las políticas que rigen la gestión pública acorde a la normativa legal vigente.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, señala como objetivo general orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país. Asimismo, se contempla como uno de sus cinco pilares centrales a la "Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional" la cual debe adoptarse, de manera paulatina, identificando y priorizando los procesos que agreguen valor, de este modo poder brindar de manera más eficiente y eficaz resultados en productos y servicios que estén destinados a una mayor satisfacción de nuestros usuarios.



En tal sentido, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, "Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración pública", la cual es de aplicación obligatoria, y establece las disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos de forma progresiva de acuerdo a las siguientes fases: i) Determinación de Procesos, ii) Seguimiento, medición y análisis de procesos; y, iii) Mejora de Procesos.

En atención a lo antes mencionado, la UNE EGyV ha iniciado las acciones necesarias para la implementación de la gestión por procesos en su primera fase, segmentando el trabajo en dos (02) etapas. La primera es la elaboración del Mapa de Procesos en su versión 1.1 y los Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos, aprobados con Resolución N° 1069-2021-R-UNE y Resolución N° 1227-2021-R-UNE respectivamente, en base a los citados lineamientos se caracterizan los procesos, identificados hasta el nivel de procedimiento, lo cual implica el detalle de las actividades de procedimiento, así como, la elaboración de los diagramas de flujo de estos.

En ese contexto, se elabora el presente Manual de Procedimientos (MAPRO) correspondiente al "Centro de Referencias de Información" el cual contiene los procesos y procedimientos que comprenden: Gestión de la información, Servicios Bibliográficos y Gestión de Repositorio Institucional & Biblioteca Virtual, para plasmar las actividades que generan valor agregado, optimizándolas en beneficio de los usuarios internos y externos.

II. OBJETIVO

El presente Manual de Procesos, es un documento descriptivo y esquematizado para la gestión interna, que tiene como objetivo establecer y documentar los procedimientos que forman parte del proceso de nivel 0 "Centro de Referencias de la Información", es de carácter instructivo e informativo y debe garantizar la comprensión de todo el personal que recurra a su contenido, para consultar y/o analizar los procedimientos que en él se desarrolle, a fin de contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la UNE



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

EGyV.

III. ALCANCE

El presente documento está dirigido a todo el personal de las unidades orgánicas que intervienen en los procesos, procedimientos, productos y/o servicios que realizan la Unidad de Gestión de la Información, la Unidad de Servicios Bibliográficos y la Unidad de Repositorio Institucional & Biblioteca Virtual, descritos en el presente Manual de Procedimientos "Centro de Referencias de Información".

IV. BASE LEGAL

- a. Ley N° 30220, Ley Universitaria
- b. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- c. Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.
- d. Ley N° 29091 – Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.
- e. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- f. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- g. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- h. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- i. Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.
- j. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.
- k. Resolución N°009-2022-AU-UNE, aprueba el nuevo texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- l. Resolución N°3255-2022-R-UNE, aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- m. Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- n. Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle"
- o. Resolución N° 1227-2021-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 008-2021-R-UNE-Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- p. Resolución N° 2178-2022-R-UNE, que modifica los anexos 06 y 10 de la Directiva N° 008-2021-R-UNE-Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- a. **Diagrama de interacción de procesos:** Es la representación gráfica que permite visualizar la interacción que existe entre proceso del mismo nivel y con actores internos o externos a la entidad.
- b. **Diagrama de flujo:** Es la representación gráfica que muestra la secuencia de actividades del procedimiento en forma secuencial, considerando la información de



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

la Ficha de Procedimiento.

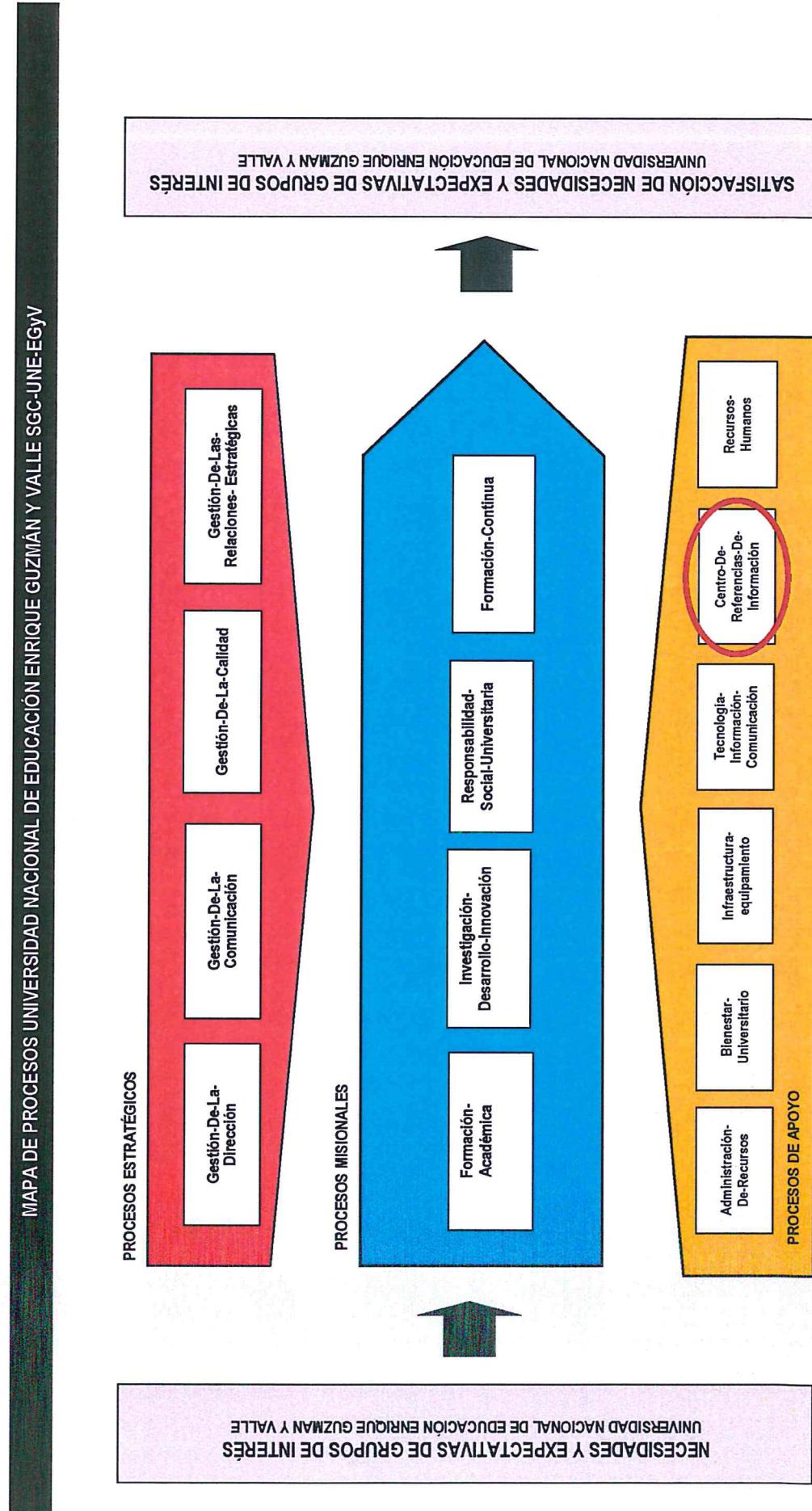
- c. **Dueño del proceso:** Es la persona quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para establecer, mantener, controlar y mejorar el proceso y su interacción con otros procesos (de acuerdo a la Entidad podría ser un Director o Jefe del Órgano o Unidad Orgánica, es decir un cargo) que garantiza que el bien o servicio sea ofrecido en las mejores condiciones al ciudadano o destinatario.
- d. **Ficha técnica de proceso:** Es un documento que describe los elementos que lo conforman (objetivo del proceso, proveedores internos y externos, entradas, salidas y destinatarios de bienes y servicios), con el objeto de facilitar su comprensión y mostrarlo con claridad.
- e. **Ficha de procedimiento:** Es un documento que describe cómo funciona el proceso del último nivel identificado, se complementa con el diagrama de flujo.
- f. **Gestión por procesos:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera trasversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales.
- g. **Inventario de procesos:** Es el documento que contiene los procesos identificados desde el nivel 0 hasta el último nivel.
- h. **Mapa de procesos:** El Mapa de Procesos es un documento que está compuesto por la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tiene la entidad, de nivel 0, clasificados por tipo de proceso: estratégico, operativo o misional y de soporte o apoyo.
- i. **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos y aumentar la satisfacción de los ciudadanos o destinatarios de los bienes y servicios y de otras partes interesadas.
- j. **Procedimiento:** Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades y tareas que conforman un proceso, como su último nivel de desagregación, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. Si bien podrían tener equivalencia, los procedimientos tal como se conceptualizan en este punto no necesariamente son los procedimientos administrativos señalados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- k. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.
- l. **Unidades de organización:** Conjunto de unidades agrupadas por nivel de organización al interior de la entidad (órgano, unidad orgánica, subunidad orgánica, área).



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información



VI. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS



VII. INVENTARIO DE PROCESOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Proceso nivel 0		PA05 Centro de Referencias de Información						
Tipo		Apoyo						
Proceso Nivel 1				Proceso Nivel 2			Procedimiento Relacionado	
Código	Nombre	Productos	Dueño del Proceso	Código	Nombre	Productos	Dueño del Proceso	Código
PA05.01	Gestión de la Información	Expediente con solicitud de requerimiento de material bibliográfico físico	PA05.01.01 Jefa de la Unidad de Gestión de la Información	PA05.01.01 Selección y requerimiento de material bibliográfico	Expediente con solicitud de requerimiento de material bibliográfico	PA05.01.01.01 Jefa de la Unidad de Gestión de la Información	Requerimiento de material bibliográfico físico	PA05.01.01.01 Requerimiento de material bibliográfico físico
PA05.02	Servicios Bibliográficos	Expediente con solicitud de requerimiento de material bibliográfico virtual	PA05.01.02 Material bibliográfico físico procesado	PA05.01.02 Material bibliográfico físico almacenado y organizado (Sistema DEWEY)	PA05.02.01 Jefa de la Unidad de Servicios Bibliográficos	PA05.02.02 Reporte de usuarios deudores de material bibliográfico físico	PA05.02.03 Usuarios bloqueados	PA05.02.02 Gestión de prestatarios de material bibliográfico físico



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

PA05.03	Gestión de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Material bibliográfico físico en óptimas condiciones	PA05.02.04	Mantenimiento de material bibliográfico físico
		Planes de acción	PA05.02.05	Medición de satisfacción de usuarios
		Mejora continua	PA05.02.06	Capacitación a usuarios
		Informe de capacitación	PA05.02.07	Gestión de Préstamo de material bibliográfico físico a Visitantes
		Material bibliográfico físico en calidad de préstamo (uso exclusivo dentro de Sala de Lectura)	PA05.03.01	Gestión de publicación y almacenamiento de Producciones Científicas
		Producciones científicas de libre acceso en la web.	PA05.03.02	Capacitación en uso de herramientas para Investigación Científica



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

VIII. FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
Nombre	Centro de Referencias de Información	Tipo	Apoyo			
Código	PA05	Versión	1.0			
Objetivo	Ser un Centro de Información académica de excelencia, con espíritu de servicio, líder en educación y difusor del conocimiento en general de todos los tiempos y contribuir al desarrollo socioeconómico de las comunidades del país en su consolidación como sociedad multicultural y democrática.					
Dueño del Proceso	Director(a) de la Biblioteca Central					
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectorado de Investigación • Dirección de Biblioteca Central • Unidad de Gestión de la Información • Unidad de Servicios Bibliográficos • Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual • Unidades de Organización (Áreas Usuarias) • Unidad de presupuesto • Unidad de Compras y Contratos • Departamento Académico de las Facultades • Escuela de Posgrado • Comunidad Universitaria • Visitantes • Personal a nivel mundial 					
ELEMENTOS DEL PROCESO						
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 1	Salidas / Productos	Usuarios		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad de presupuesto ▪ Unidad de Compras y Contratos ▪ Dirección de Biblioteca Central 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presupuesto aprobado para Biblioteca Central ▪ Material bibliográfico físico adquirido 	PA05.01 Gestión de la Información	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente con solicitud de requerimiento de material bibliográfico físico ▪ Expediente con solicitud de requerimiento de material bibliográfico virtual ▪ Material bibliográfico físico procesado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina de Abastecimiento ▪ Unidad de Servicios Bibliográficos 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad de Gestión de la Información ▪ Comunidad Universitaria ▪ PA05.02.02 Gestión de préstamo de material bibliográfico físico ▪ Jefe(a) Servicios Bibliográficos ▪ Directorio / Carpeta de Dirección de Biblioteca Central ▪ Vicerrectorado de investigación ▪ Dirección de Biblioteca Central ▪ Visitantes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Material bibliográfico físico procesado ▪ Material bibliográfico físico solicitado ▪ Usuarios con plazo de préstamo vencido ▪ Pautas / buenas prácticas para mantenimiento de material bibliográfico físico ▪ Historial de encuestas ▪ Resolución Rectoral ▪ Necesidad de bibliografía para consulta / investigación 	PA05.02 Servicios Bibliográficos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Material bibliográfico físico almacenado y organizado según Sistema DEWEY ▪ Material bibliográfico físico en calidad de préstamo ▪ Reporte de usuarios deudores de material bibliográfico físico ▪ Usuarios bloqueados ▪ Material bibliográfico físico en óptimas condiciones ▪ Planes de acción ▪ Mejora continua ▪ Informe capacitaciones ▪ Material bibliográfico físico en calidad de préstamo (uso exclusivo dentro de Sala de Lectura) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PA05.02.02 Gestión de préstamo de material bibliográfico físico ▪ Comunidad Universitaria ▪ Dirección de Economía y Finanzas ▪ Dirección de Registro ▪ Dirección de Biblioteca Central ▪ Visitantes 		



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

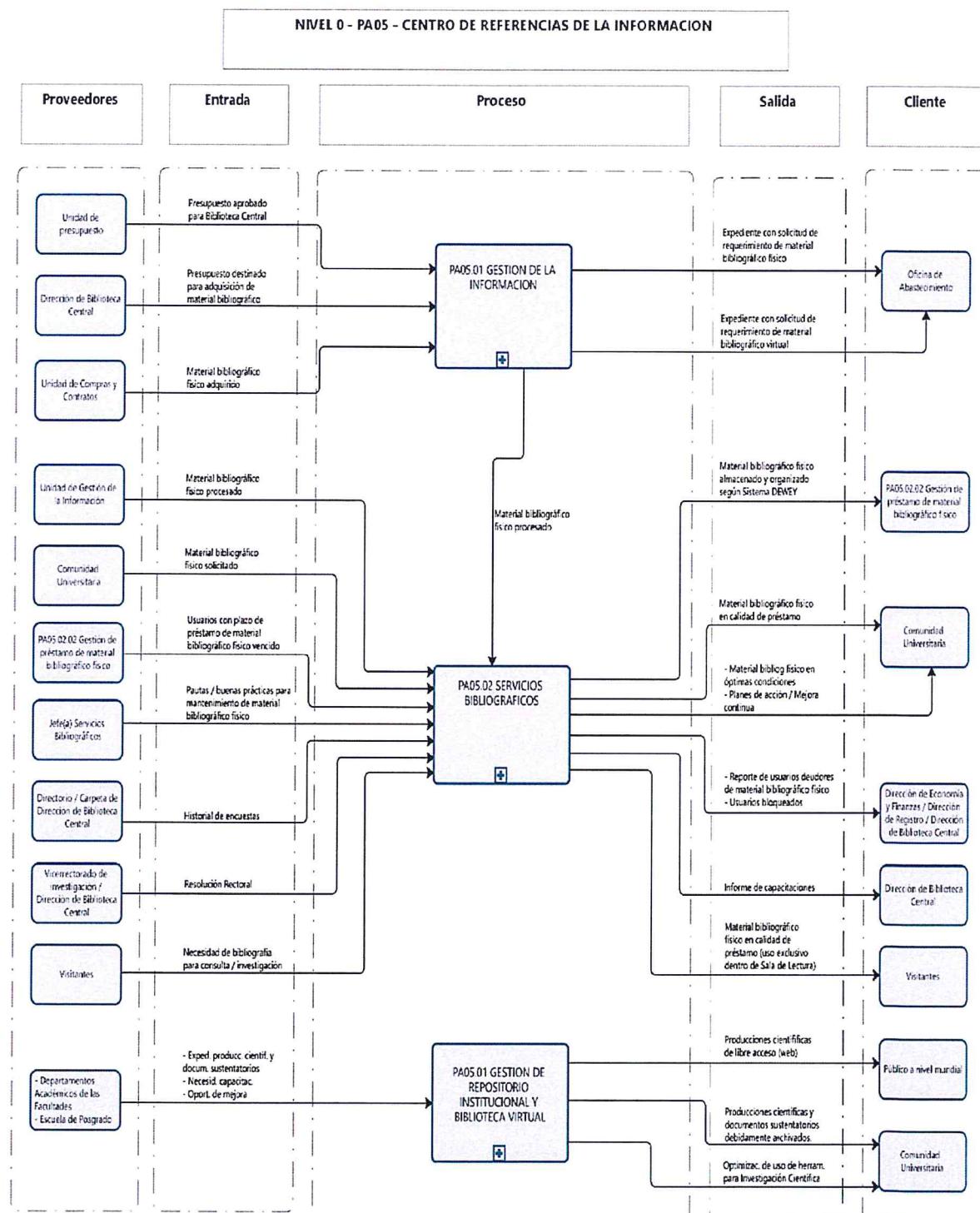
<ul style="list-style-type: none"> Decanatos de las Facultades (sede Chosica) Departamentos Académicos de las facultades Escuela de Posgrado 	<ul style="list-style-type: none"> Expediente con producciones científicas y documentos sustentatorios Necesidades de capacitación. Oportunidades de mejora 	PA05.03 Gestión de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	<ul style="list-style-type: none"> Producciones científicas de libre acceso en la web. Producciones científicas y documentos sustentatorios archivados. Optimización de uso de herramientas para Investigación Científica 	<ul style="list-style-type: none"> Público a nivel mundial Comunidad Universitaria
---	--	---	--	--

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)	Indicadores de desempeño
  <ul style="list-style-type: none"> Verificación del cumplimiento de los requisitos, sustentos, formatos, entre otros, de la información recopilada como entradas para cada proceso 	<p><u>Recursos Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Director(a) de la Biblioteca Central Jefe de la Unidad de Gestión de la Información Jefe de la Unidad de Servicios Bibliográficos Jefe de Repositorio Institucional y Biblioteca Central Bibliotecólogo Técnico bibliotecario Asistente Administrativo Asistente Técnico <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Oficinas administrativas Sala de reuniones Salas de Lectura Depósito de libros Almacén de materiales Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, armarios, credenzas, coches para libros, mesas para reuniones y pizarras) Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet) Servicio de transporte <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Portales Web SIGA UNE SIGA MEF SIAF MEF Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca KOHA SISTEMA DSPACE SUIT OFIMATICA <p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Computadora personal Laptop Impresora Escáner Fotocopiadora Proyector Otros 	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción de los usuarios (Comunidad Universitaria, visitantes, público en general) respecto a la bibliografía física / virtual y servicios ofrecidos por el Centro de Referencias de Información (Biblioteca Central)



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

IX. FICHA TÉCNICA DE PROCESOS, DIAGRAMAS DE INTERRELACIÓN, FICHAS DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

9.1. Proceso Nivel 1 - Gestión de la Información

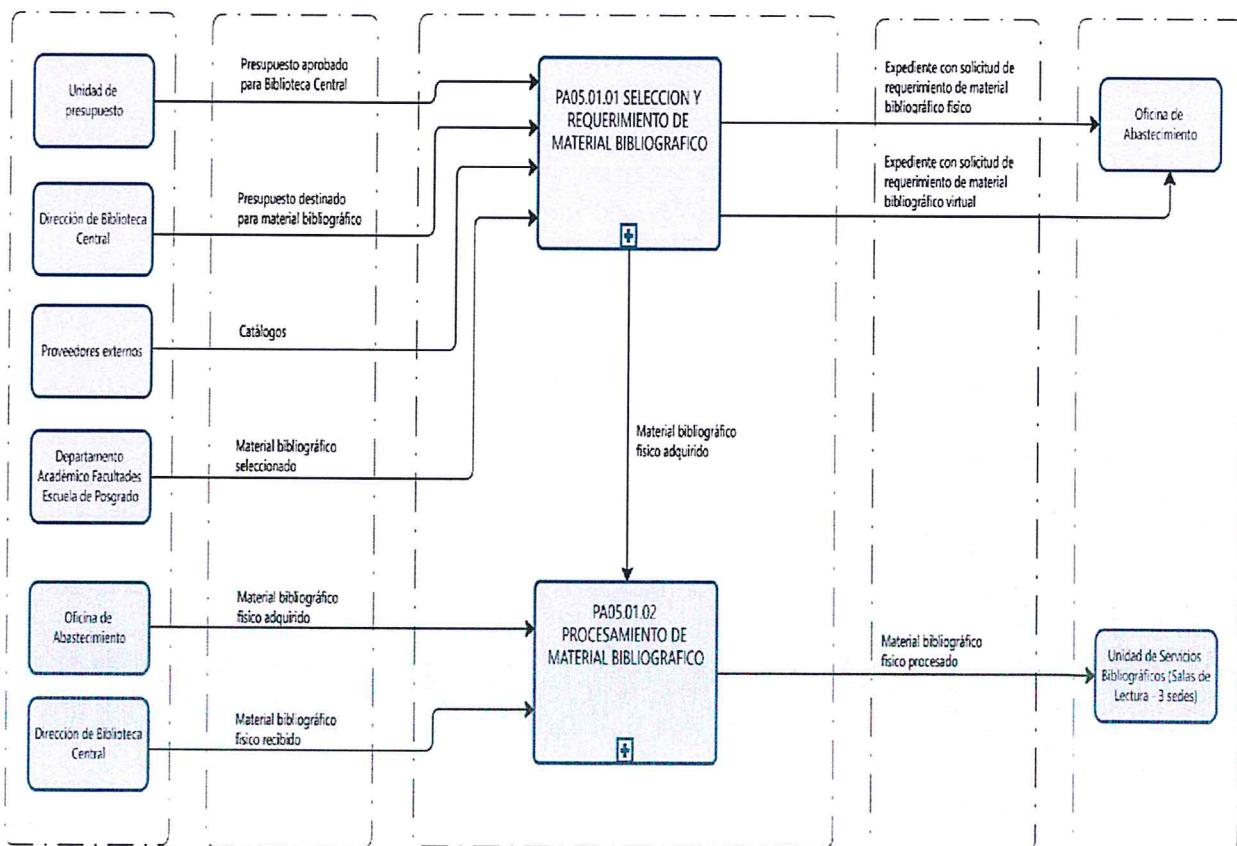
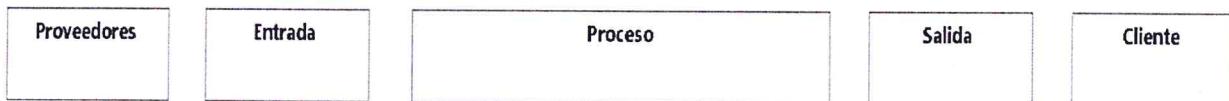
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1		
Nombre	Gestión de la Información		Tipo	Apoyo
Código	PA05.01		Versión	1.0
Objetivo	Maximizar el valor y los beneficios derivados del uso de la información, minimizar el coste de adquisición, procesamiento y uso de la información, determinar responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de la información y asegurar un suministro continuo de la información			
Dueño del Proceso	Jefe de la Unidad de Gestión de la Información			
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> Departamentos Académicos de las Facultades Escuela de Posgrado Dirección de Biblioteca Central Unidad de Gestión de la Información Unidad de Servicios Bibliográficos Unidad de Presupuesto Oficina de Abastecimiento Facultad de Ciencias Empresariales Proveedor Externo 			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 2 / Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Unidad de presupuesto Dirección de Biblioteca Central Proveedores externos Departamentos Académicos de las Facultades Escuela de Posgrado 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto aprobado para Biblioteca Central Presupuesto destinado para adquisición de material bibliográfico Catálogos Material bibliográfico seleccionado 	PA05.01.01 Selección y requerimiento de material bibliográfico	<ul style="list-style-type: none"> Expediente con solicitud de requerimiento de material bibliográfico físico Expediente con solicitud de requerimiento de material bibliográfico virtual 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Abastecimiento
<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Abastecimiento Dirección de Biblioteca Central 	Material bibliográfico físico adquirido / recibido	PA05.01.02 Procesamiento de material bibliográfico	Material bibliográfico físico procesado	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Servicios Bibliográficos (Sala de Lectura de las 3 sedes)
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)	Indicadores de desempeño		
<ul style="list-style-type: none"> Verificar la temática de los catálogos de bibliografía recibida para garantizar la calidad de la información, así como también realizar el adecuado mantenimiento del material bibliográfico físico para alargar la vida útil de los mismos 	<u>Recursos Humanos:</u> <ul style="list-style-type: none"> Director(a) de la Biblioteca Central Jefe de la Unidad de Gestión de la Información Bibliotecólogo Técnico bibliotecario Asistente Administrativo <u>Instalaciones:</u> <ul style="list-style-type: none"> Oficinas administrativas Sala de reuniones Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, mesas para reuniones y pizarras) Servicios básicos (Electricidad, agua) 	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción de los usuarios respecto de la calidad de la bibliografía (físico / virtual) ofrecida para la investigación y/o actualización de conocimientos. 		



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

 	<p>potable, telefonía e internet) ▪ Servicio de transporte</p> <p>Sistemas Informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Portal Web ▪ SIGA - UNE ▪ Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca KOHA <p>Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora personal ▪ Laptop ▪ Calculadora ▪ Impresora ▪ Escáner ▪ Fotocopiadora ▪ Proyector ▪ Otros 	
--	--	--

NIVEL 1 - PA05.01 GESTION DE LA INFORMACION



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

9.1.1. Proceso Nivel 2 - Selección y requerimiento de material bibliográfico

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2		
Nombre	Selección y requerimiento de material bibliográfico		Tipo	Apoyo
Código	PA05.01.01		Versión	1.0
Objetivo	Establecer los procedimientos para la selección del material bibliográfico físico y/o virtual, con la finalidad de brindar colecciones de calidad, así como también recursos digitales adecuados y actualizados que requiere la Comunidad Universitaria y Local.			
Dueño del Proceso	Jefe(a) de Gestión de la Información			
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Biblioteca Central • Unidad de Gestión de la Información • Unidad de Presupuesto • Departamentos Académicos de las Facultades • Escuela de Posgrado • Oficina de Abastecimiento • Proveedores externos 			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios
Unidad de Presupuesto	Presupuesto aprobado para Biblioteca Central	PA05.01.01 Requerimiento de material bibliográfico físico	Expediente con solicitud de requerimiento de material bibliográfico físico	Oficina de Abastecimiento
Dirección de Biblioteca Central	Asignación de presupuesto para adquisición de material bibliográfico físico			
Proveedores externos	Catálogos			
Departamentos Académicos de las Facultades	Material bibliográfico físico seleccionado (Formato D18)			
Escuela de Posgrado				
Unidad de Presupuesto	Presupuesto aprobado para Biblioteca Central	PA05.01.02 Requerimiento de material bibliográfico virtual	Expediente con solicitud de requerimiento de material bibliográfico virtual	Oficina de Abastecimiento
Dirección de Biblioteca Central	Asignación de presupuesto para adquisición / suscripción de material bibliográfico virtual			
Proveedores externos	Catálogos (libros electrónicos) Contenidos (bases de datos)			
Departamentos Académicos de las Facultades	Material bibliográfico virtual seleccionado			
Escuela de Posgrado				
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				

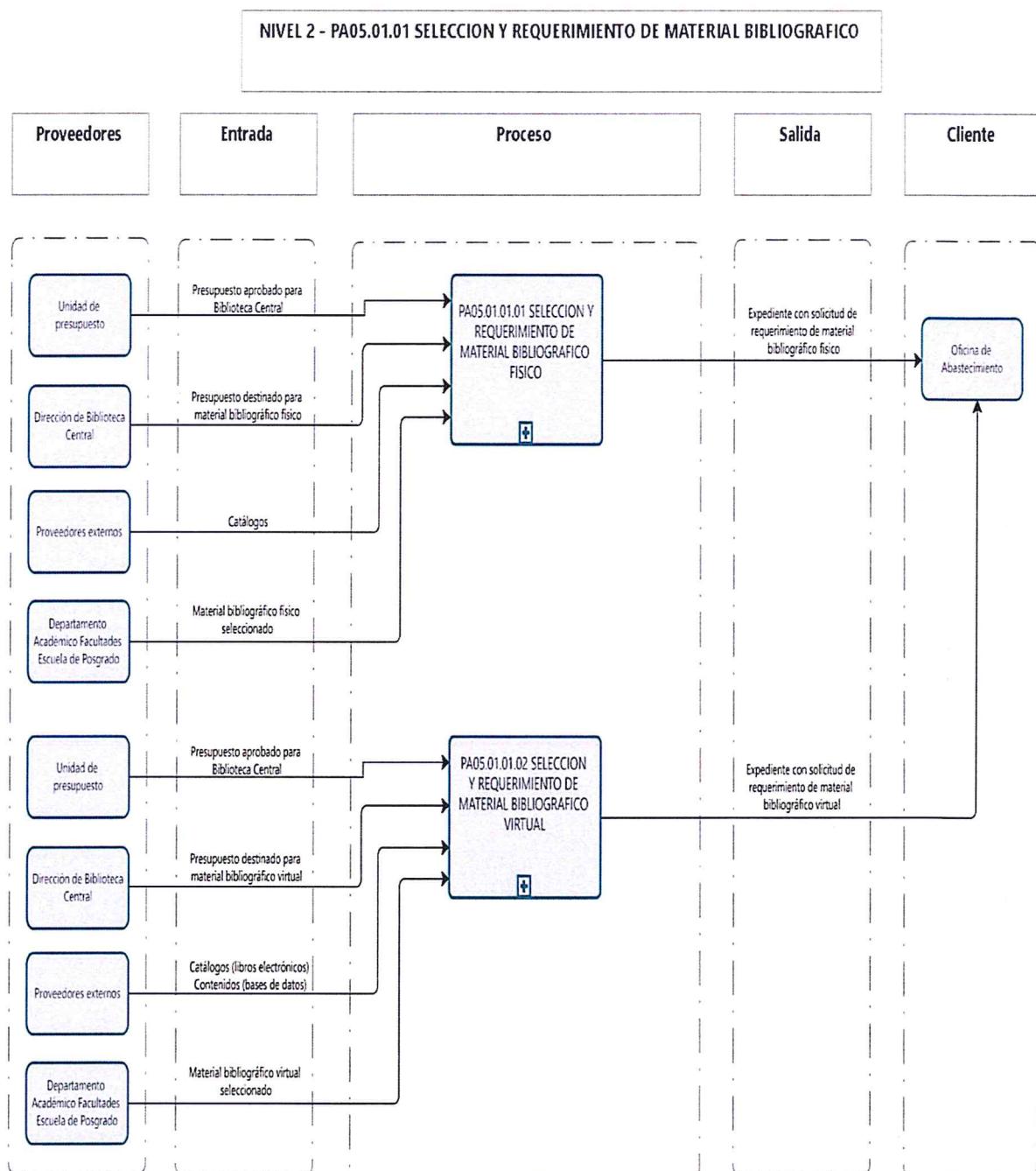


Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)	Indicadores de desempeño
  <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar la temática de los catálogos de bibliografía recibida para garantizar la calidad de la información 	<p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Biblioteca Central ▪ Jefe de la Unidad de Gestión de la Información ▪ Bibliotecólogo ▪ Técnico bibliotecario ▪ Asistente Administrativo <p>Instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficinas administrativas ▪ Sala de reuniones ▪ Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, mesas para reuniones y pizarras) ▪ Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet) ▪ Servicio de transporte <p>Sistemas Informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Portal Web ▪ SIGA - UNE ▪ Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca KOHA <p>Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora personal ▪ Laptop ▪ Calculadora ▪ Impresora ▪ Escáner ▪ Fotocopiadora ▪ Proyector ▪ Otros 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de tiempos establecidos para los requerimientos de material bibliográfico según los lineamientos



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

9.1.1.1. Procedimiento - Requerimiento de material bibliográfico físico

		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	Nombre	Requerimiento de material bibliográfico físico
		Tipo	Apoyo
Código	PA05.01.01.01	Versión	1.0
Objetivo	Establecer los procedimientos para la selección del MBF, con la finalidad de brindar colecciones de calidad que requiere la Comunidad Universitaria y Local.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Gestión de la Información		
Alcance	D.A., EPG, Dirección de Biblioteca Central, Unidad de Gestión de la Información, Unidad de Presupuesto, Oficina de Abastecimiento, Proveedor Externo		
		Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30220 - Ley Universitaria. Ley N° 30034 - Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. Ley N° 30570 - Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 002-2014-MC, aprueba el "Reglamento de la Ley 30034- Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas". Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, aprueba la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGyV" Resolución N° 0915-2020-R-UNE, aprueba Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle 2021- 2025. Resolución N°1839-2020-R-UNE, que aprueba la Directiva N°020-2020-R-UNE "Lineamientos para la selección del material bibliográfico físico y/o virtual". Resolución N°009-2022-AU-UNE, aprueba el nuevo texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3255-2022-R-UNE, aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> MBF: Material Bibliográfico Físico D.A.: Departamentos Académicos EPG.: Escuela de Posgrado UNE EGyV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Presupuesto: Previsión, proyección o estimación de gastos en uno o más rubros. Material bibliográfico físico: Fuente de información tangible (Ejm: libros, revistas, enciclopedias, artículos, periódicos, entre otros) Memorándum: Mensaje escrito que se usa para comunicar algo de manera interna en una empresa; se trata de un anuncio breve que sirve para recordar una actividad o un tema en específico. Comunidad Universitaria: Estudiantes, docentes, personal administrativo de la UNE EGyV 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento		Descripción del Cambio
—	—		—
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Unidad de presupuesto	• Presupuesto aprobado para Biblioteca Central	• Expediente con solicitud de requerimiento de MBF	• Oficina de Abastecimiento
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Nº	Descripción de la Actividad		Unidad de Organización
El proceso inicia con la recepción del presupuesto aprobado para la Dirección de Biblioteca Central			
1	Enviar presupuesto disponible para MBF Una vez recibido el presupuesto aprobado para la Dirección de Biblioteca Central, se asigna un monto destinado para la adquisición de MBF. A través de Memorándum, se indica a la		Dirección de Biblioteca Central
			Director(a)



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

	Jefatura de la Unidad de Gestión de la Información que proceda con las actividades para la selección del MBF a adquirir detallando el presupuesto disponible para tal efecto.		
2	Recibir y revisar memorándum Se recibe el memorándum enviado por la Dirección de Biblioteca Central y se revisa el monto asignado para la adquisición de MBF.	Unidad de Gestión de la Información	Jefe(a)
3	Solicitar catálogos De acuerdo con los programas de estudio de los D.A. y EPG, se solicitan los catálogos respectivos a las empresas proveedoras del mercado. • Plazo máximo: Ocho (08) días útiles	Unidad de Gestión de la Información	Jefe(a)
4	Recibir catálogos y preseleccionar En base a la información recibida, se prepara el listado de MBF agrupados por temas relacionados con los programas de estudio. En dicho listado deben figurar por lo menos los campos: Descripción, Editorial, Año, Precio Unitario, entre otros. • Plazo máximo: Ocho (08) días útiles	Unidad de Gestión de la Información	Jefe(a)
5	Enviar información preseleccionada Se envía el listado a los D.A. y EPG, recordándoles el plazo establecido de quince (15) días útiles, para que remitan el MBF seleccionado para compra en el formato "Hoja de selección de material bibliográfico D18".	Unidad de Gestión de la Información	Jefe(a)
6	Validar selección vs presupuesto Una vez recibida la selección del MBF, a través del formato "Hoja de selección de material bibliográfico D18", se verifica monto total. ¿Presupuesto suficiente? • SI: Ir a Actividad N°8 • NO: Ir a Actividad N°7	Unidad de Gestión de la Información	Jefe(a)
7	Derivar para ajuste Se devuelve la selección del MBF a los D.A. y/o EPG para que realicen las modificaciones pertinentes (priorizar, ajustar) de tal manera que el material seleccionado se ajuste al presupuesto disponible. Una vez recibida la selección modificada ("Hoja de selección de material bibliográfico D18"), se retorna a la Actividad N°6	Unidad de Gestión de la Información	Jefe(a)
8	Consolidar MBF seleccionado y enviar Una vez validado el formato "Hoja de selección de material bibliográfico D18" con el MBF seleccionado por parte de los D.A. y EPG, se consolida la información y se eleva a la Dirección de Biblioteca Central. • Plazo máximo: Diez (10) días útiles	Unidad de Gestión de la Información	Jefe(a)
9	Elaborar expediente y solicitar adquisición Se elabora el expediente con el requerimiento de MBF y lo remite a la Oficina de Abastecimiento, solicitando la adquisición. • Plazo máximo: Tres (03) días útiles	Dirección de Biblioteca Central	Director(a)
10	Seguimiento Mantener comunicación periódica con la Oficina de Abastecimiento de tal manera de estar al tanto del estatus del requerimiento hasta tener la confirmación de que se recibió el MBF solicitado.	Dirección de Biblioteca Central	Director(a)

Fin del Procedimiento

Indicador de desempeño

- Tiempo de envío de requerimiento (días) = Fecha de envío de expediente - Fecha de recepción de catálogos

Proceso relacionado

- PA05.01.01 Selección y requerimiento de material bibliográfico

Proceso/Procedimiento colaborativo

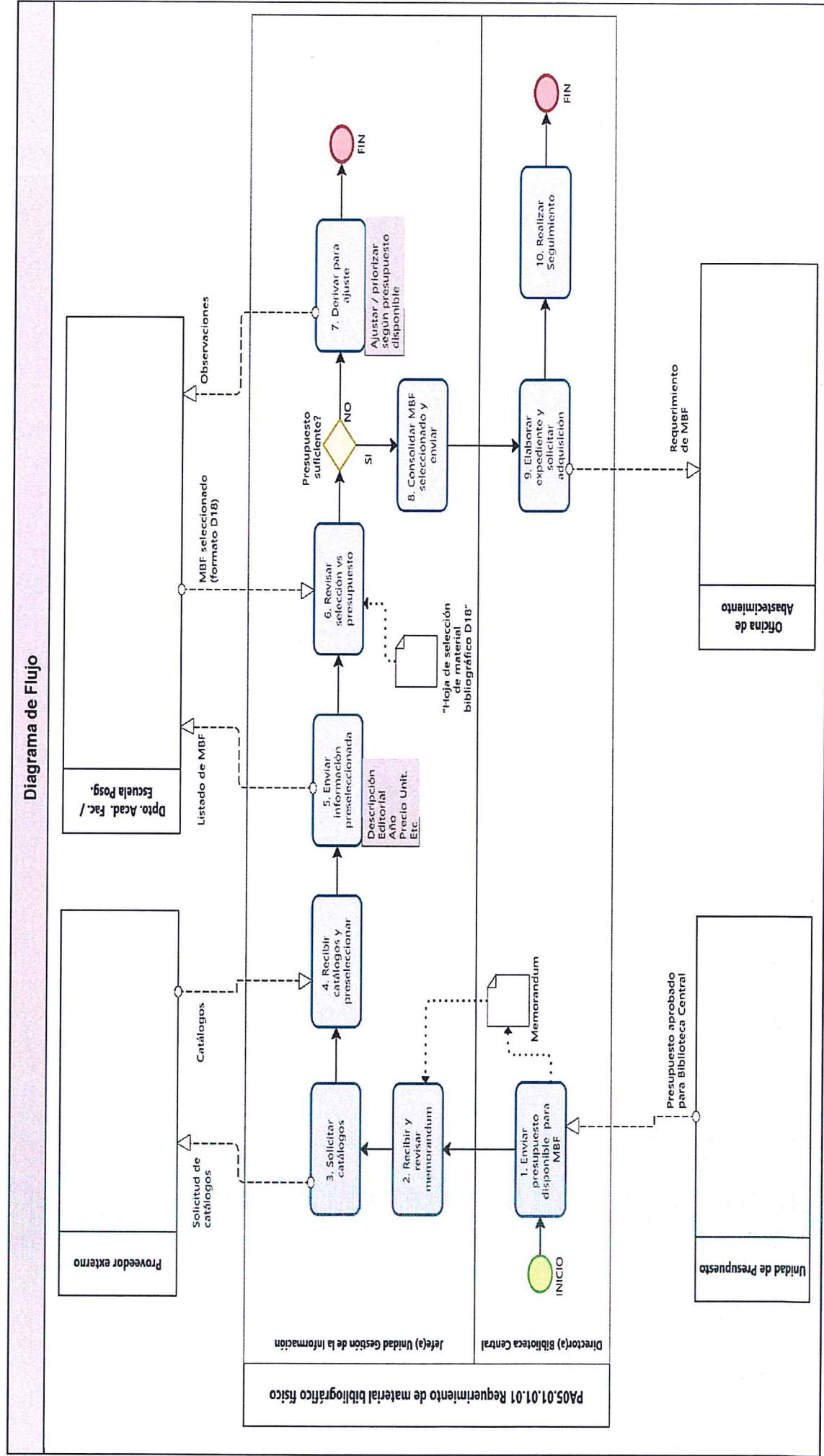
- PA05.01.02 Procesamiento de material bibliográfico

Formatos utilizados en el procedimiento

- Hoja de selección de material bibliográfico D18



Diagrama de Flujo



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

9.1.1.2. Procedimiento - Requerimiento de material bibliográfico virtual

		FICHA DE PROCEDIMIENTO		
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE			
Nombre	Requerimiento de material bibliográfico virtual		Tipo	Apoyo
Código	PA05.01.01.02		Versión	1.0
Objetivo	Establecer los procedimientos para la selección del MBV, con la finalidad de brindar recursos digitales de calidad que requiere la Comunidad Universitaria.			
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Gestión de la Información			
Alcance	D.A., EPG, Dirección de Biblioteca Central, Unidad de Gestión de la Información, Unidad de Presupuesto, Oficina de Abastecimiento, Proveedor Externo			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30220 - Ley Universitaria. Ley N° 30034 - Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. Ley N° 30570 - Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 002-2014-MC, aprueba el "Reglamento de la Ley 30034- Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas". Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, aprueba la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGyV" Resolución N° 0915-2020-R-UNE, aprueba Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle 2021- 2025. Resolución N°1839-2020-R-UNE, que aprueba la Directiva N°020-2020-R-UNE "Lineamientos para la selección del material bibliográfico físico y/o virtual". Resolución N°009-2022-AU-UNE, aprueba el nuevo texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3255-2022-R-UNE, aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 			
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> MBV: Material Bibliográfico Virtual D.A.: Departamentos Académicos EPG: Escuela de Posgrado UNE EGyV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Presupuesto: Previsión, proyección o estimación de gastos en uno o más rubros. Material bibliográfico virtual: Fuente de información electrónica (Ejm: libros electrónicos, bases de datos, plataformas web, entre otros) Memorándum: Mensaje escrito que se usa para comunicar algo de manera interna en una empresa; se trata de un anuncio breve que sirve para recordar una actividad o un tema en específico. Comunidad Universitaria: Estudiantes, docentes, personal administrativo de la UNE EGyV Acceso de prueba: Permiso gratuito para hacer uso de los servicios en la plataforma virtual del proveedor. 			
CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Sección del Procedimiento		Descripción del Cambio	
—	—		—	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios	
• Unidad de presupuesto	• Presupuesto aprobado para Biblioteca Central	• Expediente con solicitud de requerimiento de MBV	• Oficina de Abastecimiento	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	Descripción de la Actividad		Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la recepción del presupuesto aprobado para la Dirección de Biblioteca Central				
1	Enviar presupuesto disponible para MBV Una vez recibido el presupuesto aprobado para la Dirección de		Dirección de Biblioteca Central	Director(a)



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

	Biblioteca Central, se asigna un monto destinado para la adquisición de MBV. A través de Memorándum, se indica a la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Información que proceda con las actividades para la selección del MBV a adquirir - ya sea por plazo determinado (suscripción) o a perpetuidad (adquisición) - detallando el presupuesto disponible para tal efecto.		
2	Recibir y revisar memorándum Se recibe el memorándum enviado por la Dirección de Biblioteca Central y se revisa el monto asignado para la adquisición de MBV.	Unidad de Gestión de la Información	Jefe(a)
3	Solicitar catálogos y/o contenidos de bases de datos De acuerdo con los programas de estudio de los D.A. y EPG, se solicita los catálogos de libros electrónicos y/o contenidos de bases de datos a las empresas proveedoras del mercado. Se solicita, dentro de lo posible, ACESO DE PRUEBA. Plazo máximo: Ocho (08) días útiles	Unidad de Gestión de la Información	Jefe(a)
4	Recibir información virtual y remitir Se reciben catálogos de libros electrónicos y/o contenidos de las bases de datos de parte de las empresas proveedoras del mercado. Luego, se habilitan los enlaces para la institución, los cuales son remitidos a los D.A. y EPG para la selección correspondiente, recordándoles el plazo establecido de quince (15) días útiles. • Plazo máximo: Ocho (08) días útiles	Unidad de Gestión de la Información	Jefe(a)
5	Revisar selección vs presupuesto Una vez recibida la selección del MBV, se verifica el monto total. • ¿Presupuesto suficiente? • SI: Ir a Actividad N°7 • NO: Ir a Actividad N°6	Unidad de Gestión de la Información	Jefe(a)
6	Derivar para ajuste Se devuelve la selección del MBV al Dpto. Academ. Fac. y/o Escuela Posg. para que se hagan las modificaciones pertinentes (libros electrónicos) de tal manera que el material seleccionado se ajuste al presupuesto disponible. Una vez recibida la selección modificada, se retorna a la Actividad N°5	Unidad de Gestión de la Información	Jefe(a)
7	Consolidar MBV seleccionado y enviar Una vez validada la selección del MBV por parte de los D.A. y EPG, se consolida la información y se eleva a la Dirección de Biblioteca Central el requerimiento para el servicio de suscripción (bases de datos / libros electrónicos) y/o adquisición (libros electrónicos) • Plazo máximo: Diez (10) días útiles	Unidad de Gestión de la Información	Jefe(a)
8	Elaborar expediente para adquisición y/o suscripción Se elabora un expediente para adquisición de MBV (libros electrónicos) y otro expediente para servicio de suscripción (bases de datos / libros electrónicos), los cuales se remiten a la Oficina de Abastecimiento. • Plazo máximo: Tres (03) días útiles	Dirección de Biblioteca Central	Director(a)
9	Seguimiento Mantener comunicación periódica con la Oficina de Abastecimiento de tal manera de estar al tanto del estatus del requerimiento hasta tener la confirmación de las adquisiciones y/o suscripciones	Dirección de Biblioteca Central	Director(a)

Fin del Procedimiento

Indicador de desempeño

- Tiempo de envío de requerimiento (días) = Fecha de envío de expediente - Fecha de recepción de información

Proceso relacionado

- PA05.01.01 Selección y requerimiento de material bibliográfico

Proceso/Procedimiento colaborativo

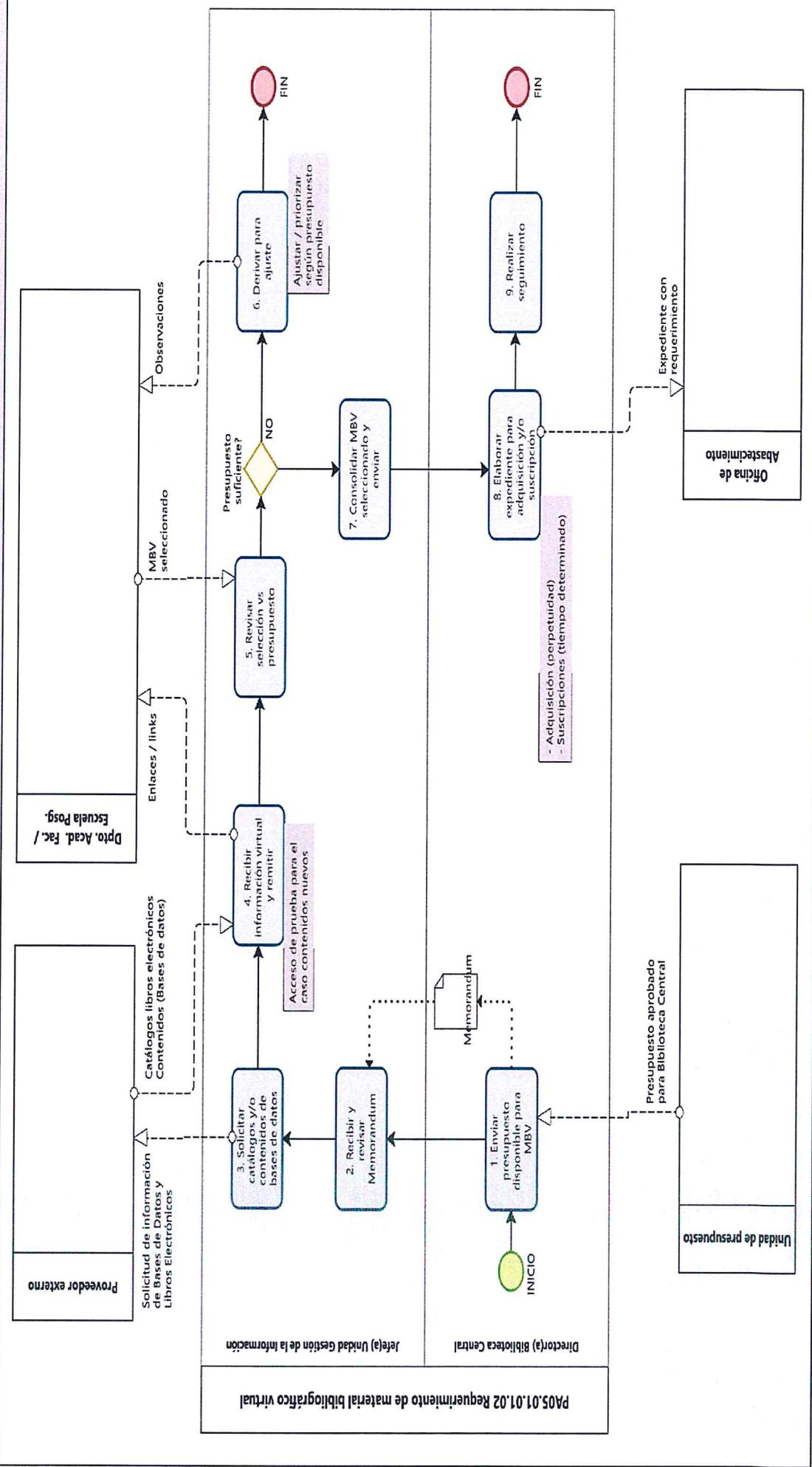
- No aplica

Formatos utilizados en el procedimiento

- No aplica



Diagrama de Flujo



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

9.1.2. Procedimiento - Procesamiento de material bibliográfico

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO		
Nombre	Procesamiento de material bibliográfico	Tipo	Apoyo	
Código	PA05.01.02	Versión	1.0	
Objetivo	Procesar técnicamente los materiales bibliográficos			
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Gestión de la Información			
Alcance	Dirección de Biblioteca Central, Unidad de Gestión de la Información, Unidad de Servicios Bibliográficos, Dirección de Escuela de Posgrado, Facultad de Ciencias Empresariales.			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N°30220 - Ley Universitaria. Ley N°30570 - Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N°010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N°30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Ley N°30034 - Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. Decreto Supremo N°002-2014-MC, aprueba el "Reglamento de la Ley 30034- Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas". Decreto Supremo N°016-2015-MINEDU, aprueba la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGyV" Resolución N°0915-2020-R-UNE, aprueba Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle 2021-2025. Resolución N°009-2022-AU-UNE, aprueba el nuevo texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3255-2022-R-UNE, aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 			
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> MBF: Material Bibliográfico Físico UNE EGyV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle OC: Orden de Compra PECOSA: Pedido Comprobante de Salida NEA: Nota de Entrada a Almacén USB: Unidad de Servicios Bibliográficos BC: Biblioteca Central EPG: Escuela de Posgrado FACE: Facultad de Ciencias Empresariales <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> NO CONFORMIDADES: Incumplimiento de un requisito, sea éste especificado o no. Sistema KOHA: Sistema integrado de gestión de biblioteca Notación Interna: Código de clasificación que representa el tema que contiene el MBF. Indización: Consiste en extraer una serie de conceptos, representativos de los temas tratados en un documento, para utilizarlos después como puntos de acceso para la recuperación de esos documentos. 			
CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Sección del Procedimiento		Descripción del Cambio	
—	—		—	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios	
• Dirección de Biblioteca Central	• MBF adquirido	• MBF procesado	<ul style="list-style-type: none"> Salas de Lectura de Biblioteca Central Sala de Lectura de Escuela de Posgrado Sala de Lectura de la Facultad de Ciencias Empresariales 	



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Nº	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la entrega del MBF de parte de la Dirección de la Biblioteca Central			
1	<p>Recibir MBF y derivar Se recibe el MBF, el cual llega junto con el listado y documentos correspondientes que acreditan su origen (compra, donación, canje, entre otros). La documentación es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ OC + PECOSA (Cuando es compra) ✓ NEA (Cuando es canje o donación) <p>Recibido el MBF, se procede a remitir al equipo encargado de la verificación respectiva (Asistentes Administrativos, Técnicos Bibliotecarios, Bibliotecólogos)</p>	Gestión de la Información	Jefe(a)
2	<p>Verificar según lista Se contrasta la información del MBF recibido, con los datos consignados en los listados (título, autor, editorial, año, edición, entre otros)</p> <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> • SI: Ir a Actividad N°4 • NO: Ir a Actividad N°3 	Gestión de la Información	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
3	<p>Derivar para subsanación Se reciben las NO CONFORMIDADES encontradas en la verificación del MBF y se derivan las observaciones a la Dirección de Biblioteca Central para las acciones correspondientes.</p> <p>FIN DEL PROCESO</p>	Gestión de la Información	Jefe(a)
4	<p>Sellar y Numerar Se coloca sello de Biblioteca y sello numerador, con lo cual se asigna un número de ingreso a cada MBF recibido.</p>	Gestión de la Información	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
5	<p>Realizar Registro de Adquisición Se registra de forma manual en cada MBF lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nro. de documento con el que se recibió • Precio • Procedencia 	Gestión de la Información	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
6	<p>Pre clasificar según temática Se agrupa el MBF recibido según la temática y se colocan en la estantería correspondiente de la Unidad de Gestión de la Información.</p>	Gestión de la Información	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
7	<p>Asignar Signatura Topográfica Se le asigna la clasificación y notación interna que corresponde al MBF para el ingreso a la Base de Datos del Sistema KOHA</p>	Gestión de la Información	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
8	<p>Realizar Catalogación Esta tarea consiste en realizar la descripción MBF recibido y registrarla en el Sistema KOHA (título, autor, editorial, año, edición, medidas, entre otros)</p>	Gestión de la Información	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
9	<p>Realizar Indización Esta tarea consiste en la asignación de descriptores, términos controlados y no controlados para registro en el Sistema KOHA</p>	Gestión de la Información	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
10	<p>Generar y pegar etiquetas Se generan las etiquetas de Signatura Topográfica y código de barras en el Sistema KOHA. Estas etiquetas se imprimen y se pegan en MBF.</p>	Gestión de la Información	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
11	<p>Generar los listados Del Sistema KOHA se extraen la lista de MBF procesado para la posterior distribución a las Salas de Lectura.</p>	Gestión de la Información	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
12	<p>Elaborar documento formal para entrega Se prepara el documento formal dirigido a:</p> <p>➢ <u>Jefatura de la Unidad de Servicios Bibliográficos</u>, para las entregas en las Salas de Lectura de la Biblioteca Central</p>	Gestión de la Información	Jefa(a)

Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

	(Chosica) ➤ <u>Dirección de la Escuela de Posgrado</u> , para las entregas en la Sala de Lectura de la Biblioteca de la Escuela de Posgrado (La Molina) ➤ <u>Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales</u> , para las entregas en la Sala de Lectura de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Empresariales (Rímac) El documento se entrega a los colaboradores de la Unidad designados para realizar la distribución del MBF.		
13	Distribuir el MBF a las Salas de Lectura Se realiza la entrega del MBF procesado a las Salas de Lectura de las bibliotecas en las tres (03) sedes de la UNE EGyV (Chosica, La Molina, Rímac) con los respectivos documentos formales de entrega y listados. NOTA: <i>Teniendo en cuenta que la revisión del MBF recibido en las Salas de Lectura toma un tiempo, los cargos firmados son devueltos posteriormente.</i>	Gestión de la Información	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
14	Archivar cargos de entrega y recepción de MBF Una vez recibidos los cargos de entrega y recepción de MBF, se procede a guardar en los archivadores correspondientes.	Gestión de la Información	Jefe(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de procesamiento y distribución (días) = Fecha entrega a Salas de Lectura - Fecha recepción MBF 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> • PA05.01 Gestión de la Información 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> • PA05.01.01 Selección y Requerimiento de Material Bibliográfico Físico • PA05.02.01 Recepción y Ordenamiento de Material Bibliográfico 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> • Formato "Listados.xls" 			

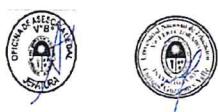
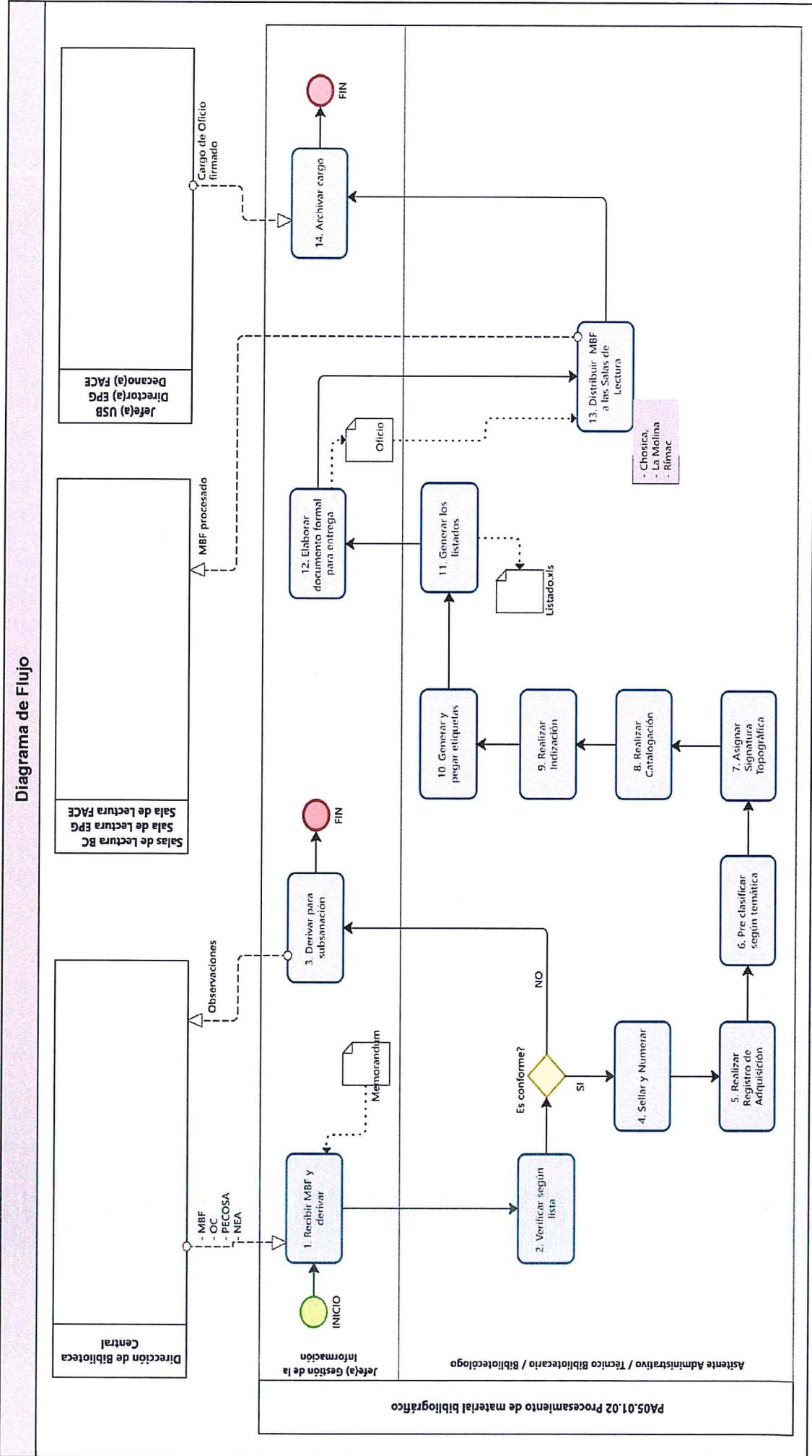


Diagrama de Flujo



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

9.2. Proceso Nivel 1 - Servicios Bibliográficos

		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1		
Nombre	Servicios Bibliográficos		Tipo	Apoyo
Código	PA05.02		Versión	1.0
Objetivo	Gestionar e implementar estrategias para el desarrollo y logro de objetivos y metas de la Biblioteca Central. Brindar servicio de alfabetización informacional a usuarios. Mantener comunicación permanente con los usuarios de las bibliotecas de la UNE EGyV. Difundir los recursos electrónicos de la biblioteca virtual. Capacitar a los miembros de la Comunidad Universitaria en el uso de los servicios de la Biblioteca Central.			
Dueño del Proceso	Jefe de la Unidad de Servicios Bibliográficos			
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Biblioteca Central • Dirección de Economía y Finanzas • Dirección de Registro • Unidad de Gestión de la Información • Unidad de Servicios Bibliográficos • Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual • Unidad de Mantenimiento • Comunidad Universitaria • Editorial Universitaria • Proveedor Externo • Visitantes 			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 2 / Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios
▪ Unidad de Gestión de la Información	▪ Material bibliográfico físico procesado	PA05.02.01 Recepción y Ordenamiento de Material Bibliográfico	▪ MBF almacenado y organizado según Sistema DEWEY	▪ PA05.02.02 Gestión de Préstamos
▪ Comunidad Universitaria	▪ Material bibliográfico solicitado en calidad de préstamo	PA05.02.02 Gestión de préstamo de material bibliográfico físico	▪ Material bibliográfico físico prestado	▪ Comunidad Universitaria
▪ PA05.02.02 Gestión de Préstamos	▪ Usuarios con plazo de préstamo vencido	PA05.02.03 Gestión de adeudores de material bibliográfico físico	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de usuarios deudores de MBF ▪ Usuarios bloqueados 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Economía y Finanzas • Dirección de Registro ▪ Dirección de Biblioteca Central
▪ Jefe(a) Servicios Bibliográficos	▪ Pautas / buenas prácticas para Mantenimiento de material bibliográfico físico	PA05.02.04 Mantenimiento de Material Bibliográfico Físico	▪ Material bibliográfico físico en óptimas condiciones	▪ Comunidad Universitaria
▪ Directorio / Carpeta de Dirección de Biblioteca Central	▪ Historial de encuestas (Encuestas anteriores)	PA05.02.05 Medición de satisfacción de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planes de acción ▪ Mejora Continua) 	▪ Comunidad Universitaria
▪ Vicerrectorado de investigación ▪ Dirección de Biblioteca Central	▪ Resolución Rectoral	PA05.02.06 Capacitación a usuarios	▪ Informe de capacitación	▪ Dirección de Biblioteca Central



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

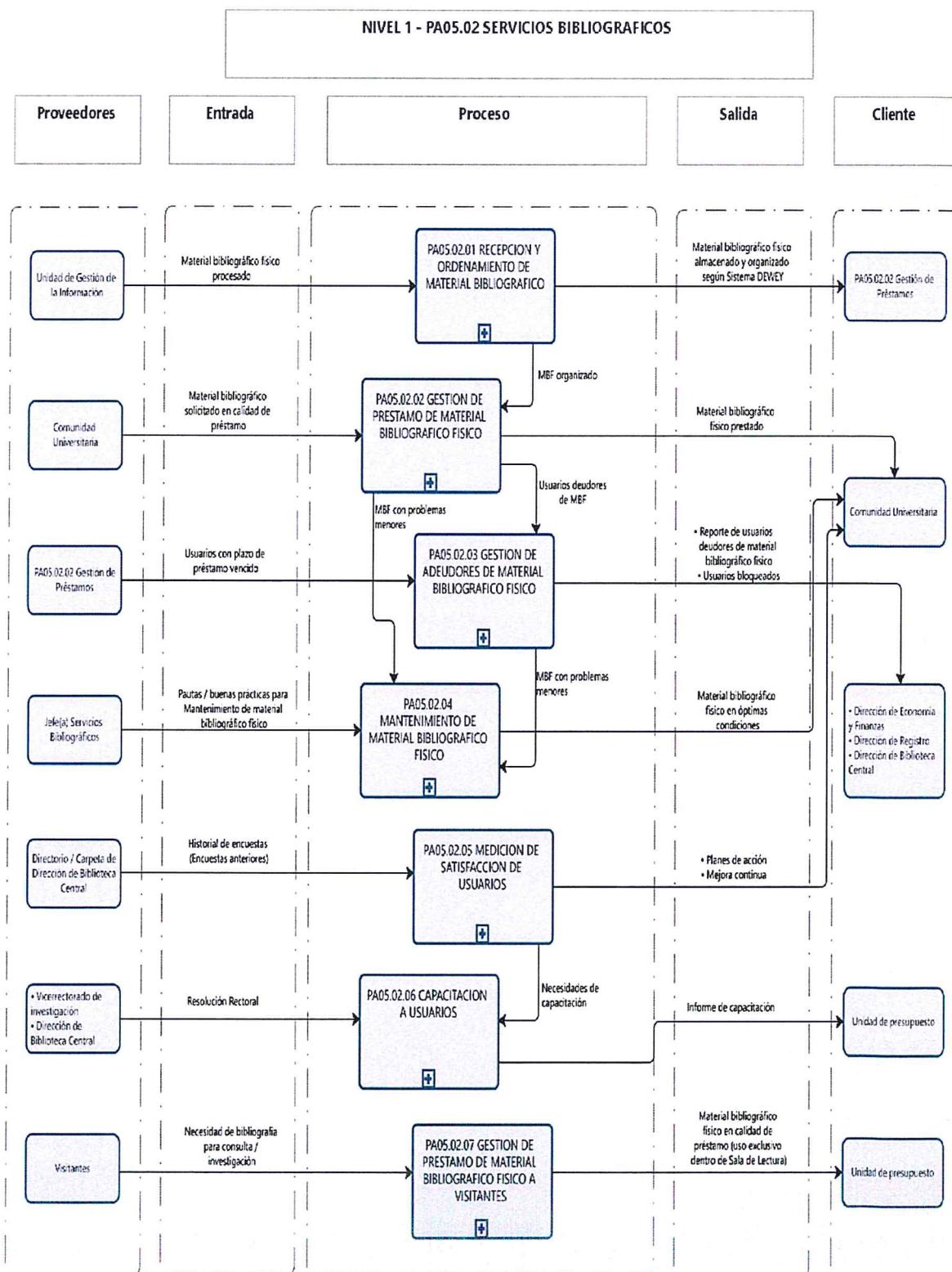
▪ Visitantes	▪ Necesidad de bibliografía para consulta / investigación	PA05.02.07 Gestión de Préstamo de material bibliográfico físico a Visitantes	▪ Material bibliográfico físico en calidad de préstamo (uso exclusivo dentro de Sala de Lectura)	▪ Visitantes
--------------	---	--	--	--------------

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)	Indicadores de desempeño
<p>Verificar el estado del material bibliográfico físico cuando se recibe ya sea por adquisición o por devolución de usuarios. Verificar a diario los préstamos de material bibliográfico con plazo vencido para las acciones del caso.</p>	<p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Biblioteca Central ▪ Jefe(a) Unidad de Servicios Bibliográficos ▪ Técnico bibliotecario ▪ Asistente administrativo <p>Instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficinas administrativas ▪ Sala de reuniones ▪ Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, mesas para reuniones y pizarras) ▪ Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet) ▪ Servicio de transporte <p>Sistemas Informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Portales Web ▪ SIGA UNE ▪ SIGA MEF ▪ SISTEMA KOHA <p>Bases de datos virtuales</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>ELIBRO</i> ▪ <i>SCOPUS</i> ▪ <i>EBSCO</i> ▪ <i>GALE</i> ▪ <i>ALICIA</i> ▪ <i>RENATI</i> ▪ <i>VIRTUAL PRO</i> <p>Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora personal ▪ Laptop ▪ Impresora ▪ Escáner ▪ Proyector ▪ Otros 	<p>▪ Nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos</p>



Manual de Procedimientos PA05 Centro de Referencias de Información



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

9.2.1. Procedimiento - Recepción y Ordenamiento de material bibliográfico

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE PROCEDIMIENTO		
Nombre	Recepción y Ordenamiento de Material Bibliográfico		Tipo	Apoyo
Código	PA05.02.01		Versión	1.0
Objetivo	Organizar el MBF en las estanterías de las Salas de Lectura de acuerdo con la clasificación correspondiente para su correcta y fácil ubicación.			
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Servicios Bibliográficos			
Alcance	Unidad de Gestión de la Información, Unidad de Servicios Bibliográficos			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N°30220 - Ley Universitaria. Ley N°30034 - Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. Ley N°30570 - Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Ley N°27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Decreto Supremo N°002-2014-MC, aprueba el "Reglamento de la Ley 30034 - Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas". Decreto Supremo N°016-2015-MINEDU, aprueba la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°0915-2020-R-UNE, aprueba Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle 2021- 2025. Resolución N°1839-2020-R-UNE, que aprueba la Directiva N°020-2020-R-UNE "Lineamientos para la selección del material bibliográfico físico y/o virtual. Resolución N°009-2022-AU-UNE, aprueba el nuevo texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3255-2022-R-UNE, aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 			
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> MBF: Material Bibliográfico Físico. MINEDU: Ministerio de Educación. <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Material Bibliográfico Físico: Conjunto de libros o escritos utilizados como material de consulta o soporte documental realizar consultas, investigación, elaboración de trabajos escritos, etc. (Ejm: libros, revistas, periódicos, artículos, enciclopedias, entre otros) Clasificación DEWEY: Sistema de clasificación de bibliotecas desarrollado por Melvil Dewey (bibliotecario del Amherst College en Massachusetts, USA, en 1876). Dividió el conocimiento en diez grandes categorías: generalidades, filosofía, religión, ciencias sociales, filología, ciencias naturales, técnica y ciencias prácticas, arte y literatura e historia. Cada cifra puede subdividirse muchas veces para lograr identificar claramente cada tema. 			
CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Sección del Procedimiento		Descripción del Cambio	
—	—		—	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos		Usuarios
• Unidad de Gestión de la Información	• MBF procesado	• MBF almacenado y organizado según Sist. DEWEY	• PA05.02.02 Gestión de Préstamos	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	Descripción de la Actividad		Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la recepción del MBF procesado, entregado por la Unidad de Gestión de la Información.				
1	Recibir MBF La Unidad de Gestión de la Información entrega el MBF a cada Sala		Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario

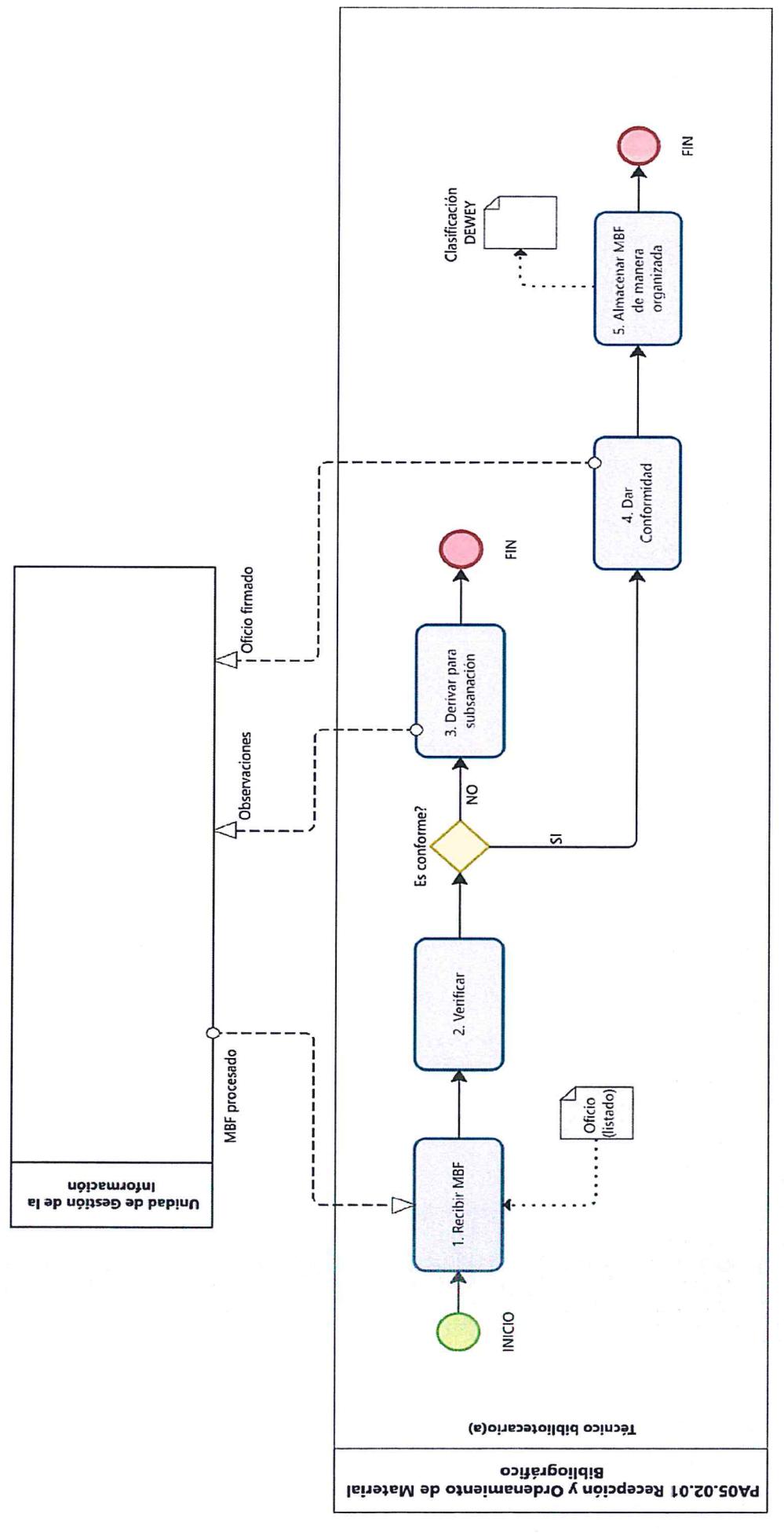


Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

	<p>de Lectura con el Oficio correspondiente en el cual se adjunta el listado respectivo. Son ocho (08) Salas de Lectura:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Biblioteca Central, sede Chosica: 06 Salas de Lectura ➤ Biblioteca Escuela de Posgrado, sede La Molina: 01 Sala de Lectura ➤ Biblioteca Facultad de Ciencias Especializadas: 01 Sala de Lectura <p>Por lo tanto, son 08 listas que deben existir</p>		
2	<p>Verificar Cada Sala de Lectura verifica si el MBF entregado coincide con la lista</p> <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> • SI: Ir a Actividad N°4 • NO: Ir a Actividad N°3 	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario
3	<p>Derivar para subsanación De no estar conforme el MBF con el listado adjunto y no poder hacer la corrección en el momento, el Encargado de la Sala de Lectura no recibe el MBF, especificando los motivos. Posteriormente, la Unidad de Gestión de la Información deberá hacer el levantamiento de observaciones que corresponda</p> <p>(Se retorna a inicio del proceso)</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario
4	<p>Dar Conformidad De estar todo conforme, se firma el cargo del Oficio con el que se recibe el MBF.</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario
5	<p>Almacenar MBF de manera organizada Se ordena / almacena el MBF en los estantes de cada Sala de Lectura, según clasificación DEWEY.</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> • % MBF fuera de lugar 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> • PA05.02 Servicios Bibliográficos 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> • PA05.01.02 Procesamiento de material bibliográfico • PA05.02.02 Gestión de Préstamos 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica 			



Diagrama de Flujo



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

9.2.2. Procedimiento - Gestión de préstamo de material bibliográfico físico

		FICHA DE PROCEDIMIENTO		
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE			
Nombre	Gestión de préstamo de material bibliográfico físico		Tipo	Apoyo
Código	PA05.02.02		Versión	1.0
Objetivo	Facilitar la consulta y uso del MBF a la Comunidad Universitaria, además de asegurar su disponibilidad a través del registro correcto del préstamo, posibilitando el acceso de uso a los miembros que lo requieran.			
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Servicios Bibliográficos			
Alcance	Comunidad Universitaria, Unidad de Servicios Bibliográficos			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N°30220 - Ley Universitaria. Ley N°30034 - Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. Ley N°30570 - Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N°002-2014-MC, aprueba el "Reglamento de la Ley 30034- Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas". Decreto Supremo N°016-2015-MINEDU, aprueba la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGyV" Resolución N°3418-2016-R-UNE, aprueba el Manual de Usuario: Préstamo de material bibliográfico de la Biblioteca Central de la UNE EGyV Resolución N°0915-2020-R-UNE, aprueba Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle 2021- 2025. Resolución N°0060-2022-R-UNE, aprueba Protocolo de Atención en las Salas de Lectura del Sistema de Bibliotecas de la UNE EGyV. Resolución N°009-2022-AU-UNE, aprueba el nuevo texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3255-2022-R-UNE, aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 			
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGyV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle MBF: Material Bibliográfico Físico. DNI: Documento Nacional de Identidad. <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunidad Universitaria: Estudiantes, docentes, personal administrativo de la UNE EGyV. Usuario: Miembro de la Comunidad Universitaria Material Bibliográfico Físico: conjunto de libros o escritos utilizados como material de consulta o soporte documental realizar consultas, investigación, elaboración de trabajos escritos, etc. (Ejm: libros, revistas, periódicos, artículos, enciclopedias, entre otros) Sistema de Gestión de Biblioteca (KOHA): Voucher: Formato digital que se imprime luego de seleccionar el MBF Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo: El Encargado de la Sala de Lectura puede tener cualquiera de estos dos cargos. 			
CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Sección del Procedimiento		Descripción del Cambio	
—	—		—	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios	
• Comunidad Universitaria	• MBF solicitado (voucher)	• MBF en calidad de préstamo	• Comunidad Universitaria	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	Descripción de la Actividad		Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la recepción de la solicitud del MBF en calidad de préstamo, entregado por el usuario				



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

1	<p>Recibir voucher e imprimir Se verifica el(s) voucher(s) generado(s) por el usuario en el sistema KOHA, se le indica si están todos disponibles o en todo caso los que se encuentran disponibles. Luego se imprime(n) el(s) voucher(s) del MBF disponible para proceder con la búsqueda.</p> <p>NOTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. <i>Previa a la recepción, el Usuario ha ingresado al Sistema KOHA para realizar la búsqueda de la bibliografía, selecciona, genera voucher (01 por cada MBF a requerir), envía a impresión y se acerca al Encargado de la Sala de Lectura.</i> II. <i>Para que el usuario pueda realizar lo indicado en el primer punto, éste debe figurar en el "Registro de usuarios" del sistema KOHA (código alumno / DNI, apellidos y nombres, correo electrónico, Facultad / Posgrado / Dependencia, fecha de caducidad de usuario).</i> 	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
2	<p>Buscar MBF Con el(s) voucher(s) impreso(s), se realiza la búsqueda del MBF solicitado en el(s) estante(s) que corresponda(n) y se colocan en la bandeja para la posterior entrega al usuario.</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
3	<p>Indicar modalidad de préstamo Previa a la entrega, se le indica al usuario la modalidad del préstamo de cada MBF:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Uso sólo en Sala de Lectura</u> (MBF no puede salir de la Sala de Lectura y se debe usar dentro del horario). <i>Ir a Actividad N°4</i> • <u>Uso fuera de Sala de Lectura permitido</u> (MBF puede ser llevado fuera de la Sala de Lectura y debe ser devuelto como máximo a los dos días útiles posteriores al préstamo). <i>Ir a Actividad N°7</i> 	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
4	<p>Consultar conformidad a usuario Luego de explicada la modalidad de préstamo del MBF al usuario, se le consulta si acepta las condiciones (esta consulta es por cada MBF de manera individual, para cierta bibliografía puede aceptar y para otras no)</p> <p>¿Acepta?</p> <ul style="list-style-type: none"> • SI: Ir a Actividad N°6 • NO: Ir a Actividad N°5 	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
5	<p>Almacenar MBF El MBF cuyas condiciones de préstamos no son aceptadas por el usuario, no se entregan y se regresan a los estantes que les corresponden y se procede con la anulación del voucher.</p> <p>FIN DEL PROCESO</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
6	<p>Entregar MBF y recibir documento de identificación del usuario Se hace entrega del MBF al usuario y se recibe su documento de identificación (DNI)</p> <p><i>Ir a Actividad N°9</i></p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
7	<p>Entregar MBF y recibir documento de identificación del usuario Se hace entrega del MBF al usuario y se recibe su documento de identificación (DNI)</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
8	<p>Registrar Se registran el(s) voucher(s), del MBF entregado al usuario, en el Cuaderno de Control de préstamos a domicilio.</p> <p><i>Ir a Actividad N°9</i></p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
9	<p>Recibir MBF El usuario, luego de haber usado el MBF prestado, en Sala de Lectura o fuera de ella, se acerca al encargado para devolverlo.</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
10	<p>Verificar Se realiza la revisión del MBF (condiciones físicas) y se verifica si</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

	está siendo devuelto dentro del plazo permitido ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N°11 • NO: Ir a Actividad N°14 (MBF dañado); o Ir a Actividad N°16 (plazo excedido)		Administrativo
11	Recibir MBF y registrar voucher Se recibe el MBF y se registra(n) el(los) voucher(s) respectivo(s) en el Sistema KOHA.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
12	Devolver documento de identificación al usuario Se procede con la devolución al usuario del documento de identificación que dejó al momento de recibir el MBF.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
13	Almacenar MBF Se procede a colocar el MBF, devuelto por el usuario, en los estante y lugar que le corresponde FIN DEL PROCESO	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
14	Solicitar subsanación al usuario El MBF no se recibe y se le indica al usuario que debe devolver el MBF en las mismas condiciones en las que fueron prestados (se le da 01 día útil como plazo) ¿Se subsanó en plazo? • SI: Ir a Actividad N°17 • NO: Ir a Actividad N°15	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
15	Reportar y Derivar Se reporta a la Jefatura de la Unidad de Servicios Bibliográficos y se deriva al proceso <u>PA05.02.03 Gestión de Adeudos</u> FIN DEL PROCESO	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
16	Reportar a Jefatura Se reporta a la Jefatura de la Unidad de Servicios Bibliográficos a el(los) usuario(s) que ha(n) excedido el plazo de devolución especificando la cantidad de días de exceso. <u>NOTA:</u> <i>La Jefatura de la Unidad de Servicios Bibliográficos evaluará si el Usuario amerita sanción, suspensión, bloqueo, entre otras medidas.</i>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
17	Recibir MBF y registrar voucher Se recibe el MBF y se registra(n) el(los) voucher(s) en el Sistema KOHA	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
18	Devolver documento de identificación al usuario Se procede con la devolución al usuario del documento de identificación que dejó al momento de recibir el MBF.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
19	Almacenar MBF Se procede a colocar el MBF, devuelto por el usuario, en los estante y lugar que le corresponde	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo

Fin del Procedimiento

Indicador de desempeño

- Nivel de satisfacción de usuario respecto de la atención en Salas de Lectura (encuestas)

Proceso relacionado

- PA05.02 Servicios Bibliográficos

Proceso/Procedimiento colaborativo

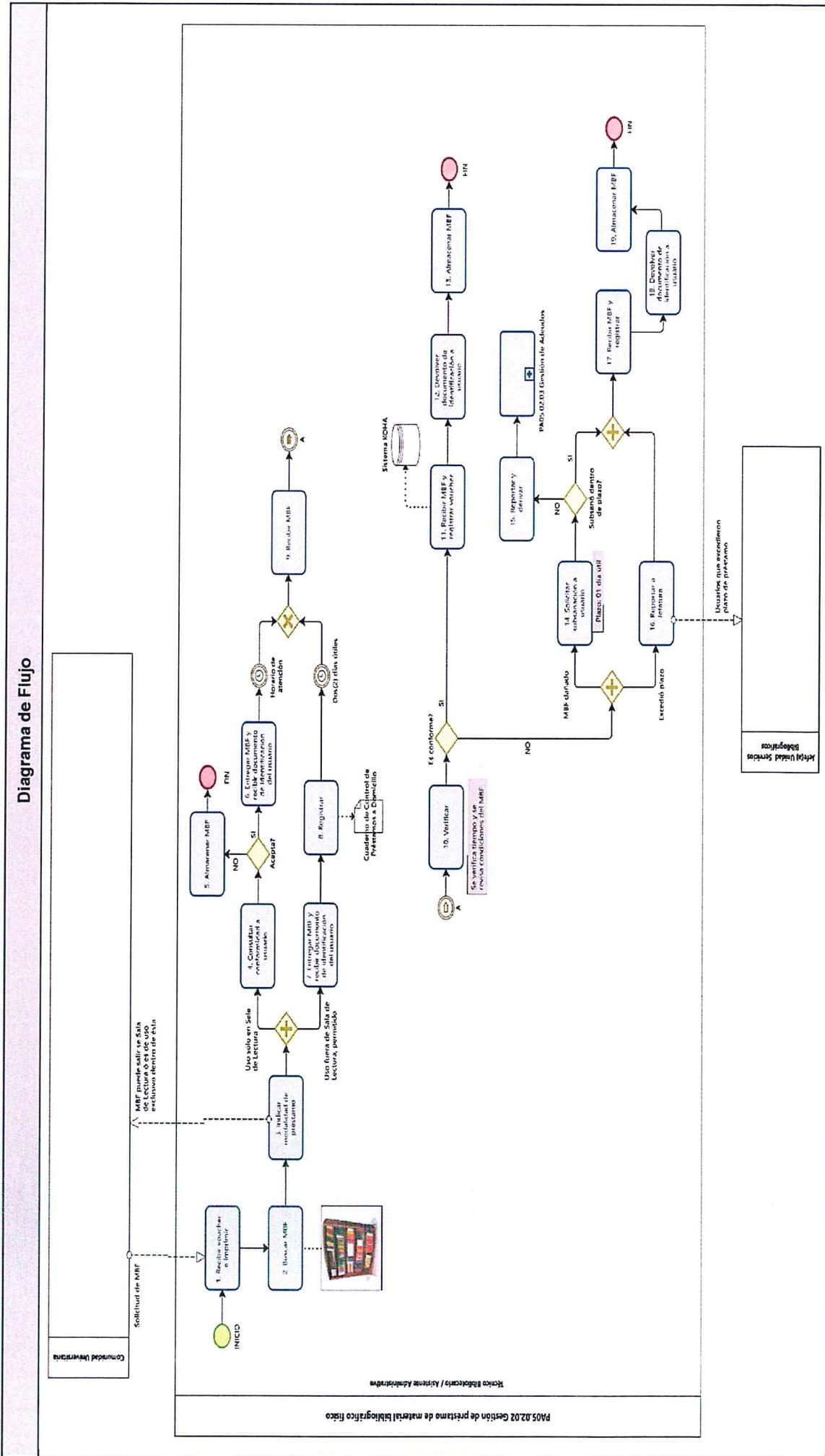
- PA05.02.03 Gestión de Adeudos
- PA05.02.04 Mantenimiento de Material Bibliográfico
- PA05.02.05 Medición de satisfacción de usuarios

Formatos utilizados en el procedimiento

- Voucher de préstamo (electrónico)



Diagrama de Flujo



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

9.2.3. Procedimiento - Gestión de adeudos de material bibliográfico físico

		FICHA DE PROCEDIMIENTO		
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE			
Nombre	Gestión de adeudos de material bibliográfico físico		Tipo	Apoyo
Código	PA05.02.03		Versión	1.0
Objetivo	Gestionar la pronta devolución o resarcimiento del MBF prestado cuyo plazo ha sido excedido.			
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Servicios Bibliográficos			
Alcance	Comunidad Universitaria, Dirección de Biblioteca Central, Unidad de Servicios Bibliográficos, Gestión de la Información, Dirección de Economía y Finanzas, Dirección de Registro			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N°30220 - Ley Universitaria. Ley N°30034 - Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. Ley N°30570 - Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N°002-2014-MC, aprueba el "Reglamento de la Ley 30034- Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas". Decreto Supremo N°016-2015-MINEDU, aprueba la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGyV" Resolución N°3418-2016-R-UNE, aprueba el Manual de Usuario: Préstamo de material bibliográfico de la Biblioteca Central de la UNE EGyV Resolución N°0915-2020-R-UNE, aprueba Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle 2021- 2025. Resolución N°0060-2022-R-UNE, aprueba Protocolo de Atención en las Salas de Lectura del Sistema de Bibliotecas de la UNE EGyV. Resolución N°009-2022-AU-UNE, aprueba el nuevo texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3255-2022-R-UNE, aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 			
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> MBF: Material Bibliográfico Físico UNE EGyV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle DBC: Dirección de Biblioteca Central VºBº: Visto Bueno Nº Cta. Cte.: Número de Cuenta Corriente CCI: Código Interbancario <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunidad Universitaria: Estudiantes, docentes y personal administrativo de la UNE EGyV. Usuario: Miembro de la Comunidad Universitaria Sistema KOHA: Sistema integrado de gestión de biblioteca. Usuarios deudores: Miembros de la Comunidad Universitaria a quienes se les ha dado MBF en calidad de préstamo y luego del plazo determinado, no han devuelto el MBF ni han sustentado el motivo del incumplimiento. Resarcimiento económico: Compensar económicaamente el MBF no devuelto ya sea por daños o pérdida. 			
CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Sección del Procedimiento		Descripción del Cambio	
—	—		—	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios	
• PA05.02.02 Gestión de Préstamos	• Usuarios con plazo de préstamo vencido	• Reporte de usuarios deudores de MBF • Usuarios bloqueados	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Economía y Finanzas Dirección de Registro Dirección de Biblioteca Central 	



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Nº	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con verificación de préstamos de MBF en el sistema KOHA y también por los reportes de usuarios deudores			
1	Generar / Revisar Reporte de préstamos de MBF con plazo vencido Se verifica en el Sistema KOHA el MBF prestado cuyo plazo de devolución ha sido excedido. Cada Sala de Lectura reporta de manera semanal a la Jefatura de la Unidad de Servicios Bibliográficos con copia a la DBC, la relación de MBF cuyo plazo de devolución ha vencido y no se ha tenido ninguna justificación / comunicación por parte del usuario.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
2	Buscar comunicación con usuario Se intenta la comunicación con el(s) usuario(s) para las coordinaciones respectivas. ¿Se contactó a usuario? • SI: Ir a Actividad N°3 • NO: Ir a Actividad N°4	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
3	Acordar fecha de devolución de MBF Lograda la comunicación con el usuario, se acuerda la fecha máxima para que proceda con la devolución del MBF prestado ¿Se cumplió acuerdo? • SI: Ir a Actividad N°8 • NO: Ir a Actividad N°4	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
4	Reportar a DBC y bloquear a usuario Al no haber cumplido con el compromiso de devolución del MBF en la fecha pactada, se procede a reportar al(s) usuario(s) ante la DBC al mismo tiempo que se les bloquea de la posibilidad de que no les sea posible solicitar MBF en calidad de préstamo mientras no regularicen su situación contractual.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
5	Validar reporte y devolver con VºBº Se procede con la revisión del reporte recibido, se valida la información (VºBº) y se reenvía al colaborador de quien se recibió dicha información.	Dirección de Biblioteca Central	Director(a)
6	Reenviar reporte de usuarios deudores de MBF Se envía el reporte validado a la Dirección de Economía & Finanzas, así como también a la Dirección de Registro, a fin de que se bloquee cualquier trámite que quiera realizar el usuario mientras no regularice su situación contractual con la Unidad de Servicios Bibliográficos.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
7	Realizar seguimiento Cada cierto tiempo se averigua si es que se tiene novedades acerca de los usuarios y MBF reportados (consultas a Dirección de Economía & Finanzas, Dirección de Registro, llamar a usuarios) FIN DEL PROCESO	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
8	Recibir MBF y verificar Una vez el usuario se acerca a la Sala de Lectura que corresponda para devolver el MBF prestado, se procede a revisar. ¿MBF se encuentra en buen estado? • SI: Ir a Actividad N°9 • NO: Ir a Actividad N°12	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
9	Devolver documento de identidad a usuario Verificado el estado óptimo del MBF, se procede a entregar al usuario el documento que entregó al momento de realizado el préstamo	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
10	Registro de voucher Se registran el(s) voucher(s), del MBF entregado, en el Cuaderno de Control de préstamos a domicilio y en el Sistema KOHA.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
11	Almacenar MBF Se procede a volver a colocar el MBF, devuelto por el usuario, en	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

	el estante y posición que corresponda FIN DEL PROCESO		Administrativo
12	Solicitar subsanación Al verificar que el MBF no se encuentra en condiciones adecuadas, tal cual le fue entregado, no se le recibe y se le da plazo de 01 día útil para que subsane las observaciones especificadas. ¿Usuario subsanó en plazo? <ul style="list-style-type: none">• SI: Ir a Actividad N°9• NO: Ir a Actividad N°13	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
13	Bloquear a usuario Se procede a bloquear al usuario de tal manera que no les sea posible solicitar MBF en calidad de préstamo mientras no regularicen su situación contractual.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
14	Coordinar con usuario alternativas de reposición Se le indica al usuario las opciones que hay para que pueda solucionar su situación contractual: <ul style="list-style-type: none">• Resarcimiento económico: Si se opta por esta opción, debido a que el usuario manifiesta que no puede subsanar los daños del MBF o debido a pérdida, ir a la Actividad N°15.• Nuevo ejemplar: Si se opta por esta opción, el usuario se compromete a conseguir el MBF para entregar. Ir a Actividad N°18	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
15	Enviar a Usuario datos necesarios Se le hace llegar al usuario la información necesaria para que pueda efectuar el resarcimiento económico respectivo (Monto a abonar, Entidad Bancaria, N° Cta. Cte. / CCI, entre otros)	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
16	Devolver documento de identidad a Usuario Recibida la confirmación del abono realizado por el usuario, de parte de la Dirección de Economía y Finanzas, se procede a entregar al usuario el documento que entregó al momento de realizado el préstamo.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
17	Registrar voucher y desbloquear a usuario Se procede con el registro del(s) voucher(s), del MBF entregado al usuario, en el Cuaderno de Control de préstamos a domicilio. Luego de ello, se desbloquea al usuario en el Sistema KOHA con lo cual ya se encontrará nuevamente habilitado para solicitar MBF en calidad de préstamo cuando lo requiera. FIN DEL PROCESO	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
18	Recibir MBF y derivar a UGI para validación Se recibe el nuevo ejemplar que ha entregado el usuario como reposición del MBF que se le dio en calidad de préstamo y se le hace llegar a la Unidad de Gestión de la Información para la validación y procesamiento respectivos. ¿Es conforme? <ul style="list-style-type: none">• SI: Ir a Actividad N°20• NO: Ir a Actividad N°19	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
19	Indicar a usuario que debe resarcir de forma económica Se le devuelve el ejemplar al usuario y se le indica que la única opción que tiene es la de realizar el resarcimiento económico Ir a Actividad N°15	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
20	Recibir y almacenar MBF nuevo Se le indica al usuario que ha sido validado el nuevo ejemplar que ha entregado como reposición del que se le entregó en calidad de préstamo (el MBF se queda en la Unidad de Gestión de la Información para el procesamiento correspondiente) Ir a Actividad N°16	Unidad de Servicios Bibliográficos	Encargado(a) de Sala

Fin del Procedimiento

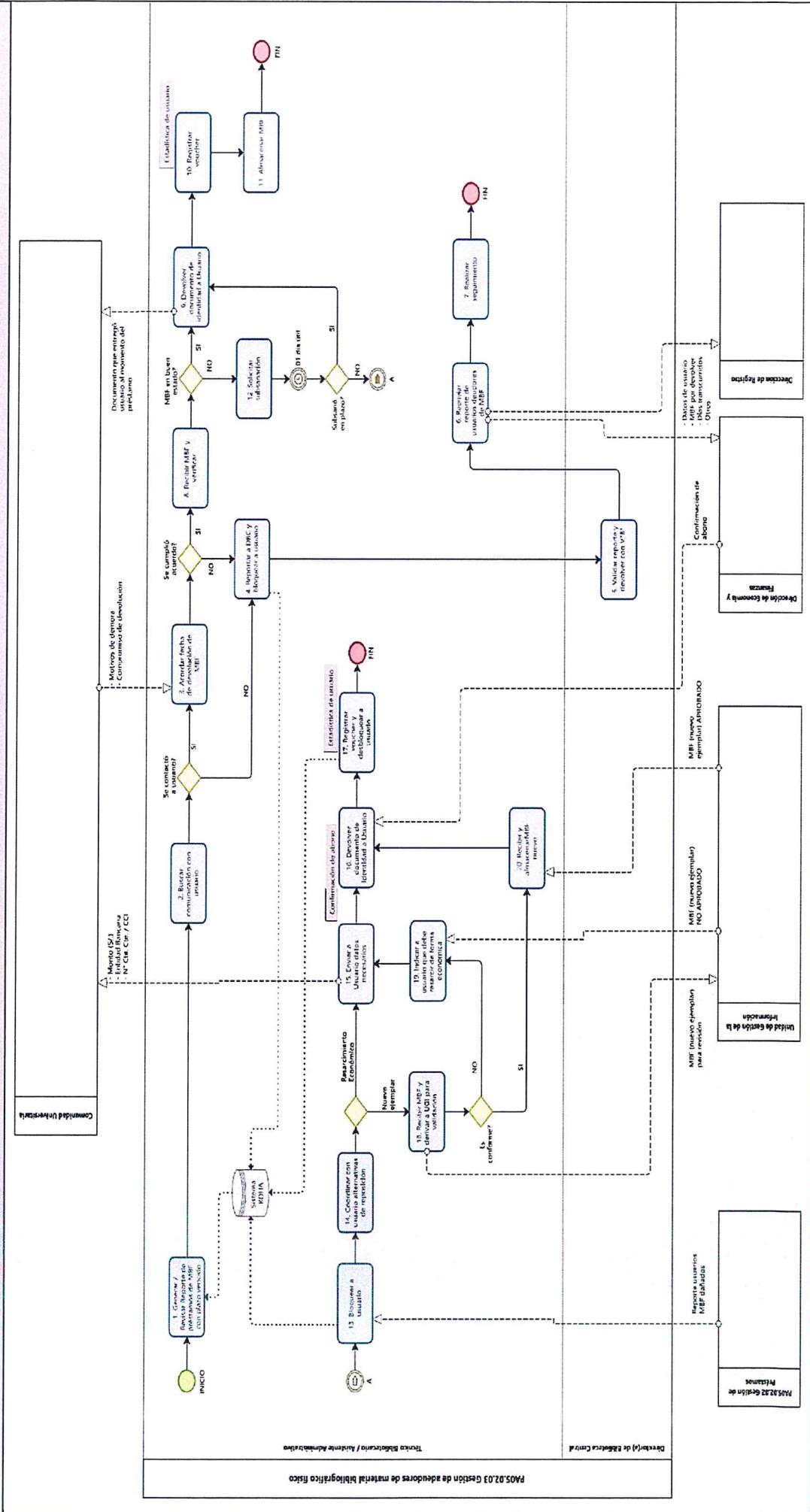


Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

Indicador de desempeño
• % Deudores de MBF
Proceso relacionado
• PA05.02 Servicios Bibliográficos
Proceso/Procedimiento colaborativo
• PA05.02.02 Gestión de Préstamos • PA05.01.02 Procesamiento de material bibliográfico
Formatos utilizados en el procedimiento
• No aplica



Diagrama de Flujo



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

9.2.4. Procedimiento - Mantenimiento de material bibliográfico físico

 FICHA DE PROCEDIMIENTO			
Nombre	Mantenimiento de material bibliográfico físico	Tipo	Apoyo
Código	PA05.02.04	Versión	1.0
Objetivo	Mantener el MBF en buenas condiciones, para optimizar su vida útil y se encuentre disponible para su uso.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Servicios Bibliográficos		
Alcance	Dirección de Biblioteca Central, Unidad de Gestión de la Información, Unidad de Servicios Bibliográficos, Editorial Universitaria, Proveedor Externo, Unidad de Mantenimiento		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N°30220 - Ley Universitaria. Ley N°30034 - Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. Ley N°30570 - Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N°002-2014-MC, aprueba el "Reglamento de la Ley 30034- Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas". Decreto Supremo N°016-2015-MINEDU, aprueba la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGyV" Resolución N°0915-2020-R-UNE, aprueba Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle 2021- 2025. Resolución N°009-2022-AU-UNE, aprueba el nuevo texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3255-2022-R-UNE, aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> MBF: Material Bibliográfico Físico UNE EGyV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de Mantenimiento: Comunidad Universitaria: Estudiantes, docentes y personal administrativo de la UNE EGyV Problemas menores: MBF empolvado, MBF sin protección (forro), MBF con forro dañado o desgastado. Problemas estructurales: MBF con problemas en las pastas, en los lomos, en las hojas, en las costuras, entre otros. Editorial Universitaria: Unidad encargada de realizar el mantenimiento o resane de MBF con problemas estructurales. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
—	—	—	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Jefe(a) Servicios Bibliográficos	• Pautas / buenas prácticas para Mantenimiento de MBF	• MBF en óptimas condiciones	• Comunidad Universitaria
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Nº	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el envío de pautas / buenas prácticas para Mantenimiento de MBF por parte de la Jefatura de la Unidad de Servicios Bibliográficos			
1	Verificar MBF y estantería De manera rutinaria se realiza inspección visual del MBF en las Salas de Lectura, de la cual pueden presentarse los siguientes casos:	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

	<ul style="list-style-type: none"> • MBF con problemas menores. (Ir a Actividad N°2) • Estantería dañada (Ir a Actividad N°4) • MBF con problemas estructurales (Ir a Actividad N°6) 		
2	<p>Limpiar / desempolvar Se realiza el desempolvado del MBF y estantería, para lo cual se debe contar con los elementos necesarios: franelas, brochas, aspiradoras ligeras, micas de plástico para protección, entre otros.</p> <p>Ir a Actividad N°12</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
3	<p>Forrar MBF / Cambiar forro Se realiza el forrado o cambio de forro del MBF según lo establecido en las pautas / buenas prácticas. Se debe contar con los elementos necesarios: forro de plástico, cinta adhesiva, tijeras, entre otros materiales.</p> <p>Ir a Actividad N°12</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
4	<p>Comunicar a Unidad de Mantenimiento Se informa a la Unidad de Mantenimiento que se tiene mueblería en mal estado para que envíen a un Técnico que pueda realizar las evaluaciones pertinentes, programar y/o realizar los trabajos de mantenimiento correspondientes.</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
5	<p>Hacer seguimiento hasta atención Realizar el seguimiento respectivo a las actividades programadas por la Unidad de Mantenimiento hasta la ejecución.</p> <p>FIN DEL PROCESO</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
6	<p>Evaluar problemas y/o daños Se revisa el MBF reportado con problemas estructurales</p> <p>¿Tienen solución?</p> <ul style="list-style-type: none"> • SI: La solución es simple, Ir a Actividad N°8 • SI: La solución es compleja, Ir a Actividad N°10 • NO: Ir a Actividad N°7 	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
7	<p>Derivar a Unidad de Gestión de la Información Se separa el MBF que no puede ser restaurado y se envía, con Oficio, a la Unidad de Gestión de la Información quienes se encargarán de gestionar la baja respectiva, donación a otras instituciones u otras alternativas.</p> <p>FIN DEL PROCESO</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
8	<p>Enviar a Editorial Universitaria Se envía el MBF con problemas estructurales menores, o de restauración simple, a la Editorial Universitaria, con el Oficio respectivo, detallando los problemas observados</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
9	<p>Recibir MBF resanado Luego de haber realizado los trabajos de mantenimiento estructurales menores según lo detallado (pegado, encolado, costura, etc), Editorial Universitaria entrega el MBF resanado. Se realiza la verificación del caso y de haber inconformidad con algún MBF, no se recibe hasta que sea resanado al 100%. Lo que está OK, se recibe y se firma el documento correspondiente.</p> <p>Ir a Actividad N°12</p> <p>NOTA: <i>En caso hubiera MBF que no pudo resanarse por la complejidad del trabajo, se separa y se continúa el flujo desde la Actividad N°10</i></p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
10	<p>Enviar a proveedor externo especializado Se envía el MBF con problemas estructurales mayores al proveedor seleccionado por la Oficina de Abastecimiento, con Oficio, detallando los problemas observados</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
11	<p>Recibir MBF resanado Luego de haber realizado los trabajos de resanados estructurales, el proveedor externo hace la entrega correspondiente. Se realiza la verificación del caso y de haber inconformidad con algún MBF, no se recibe hasta que sea resanado al 100%. Lo que está OK, se</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo

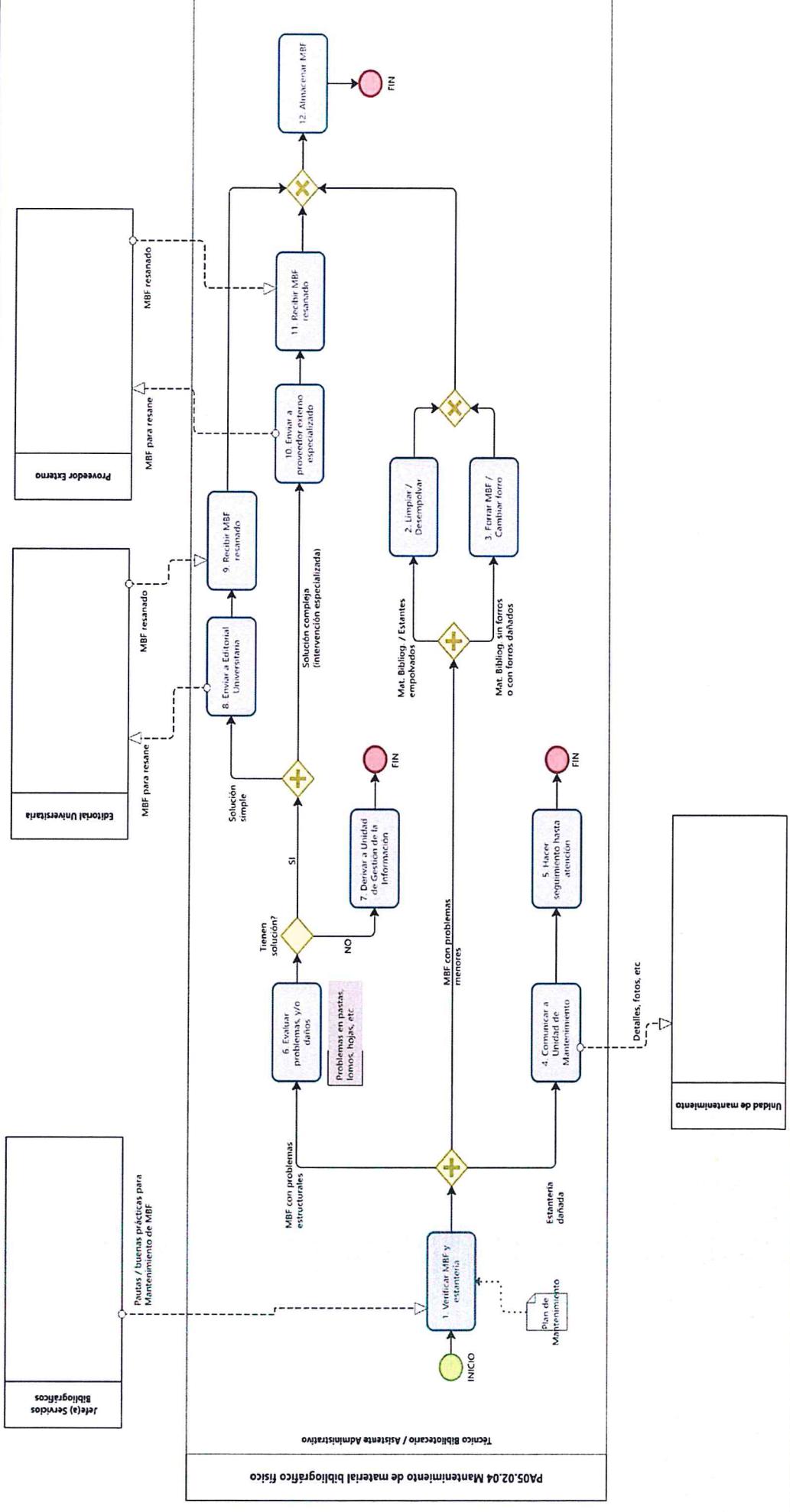


Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

	recibe y se firma el documento correspondiente. Ir a Actividad N°12 NOTA: <i>En caso hubiera MBF que no pudo resanarse por la complejidad del trabajo, se separa y se retorna a la Actividad N°7</i>		
12	Almacenar MBF resanado Luego de haber recibido conforme el MBF resanado, éstos son colocados en sus estantes y posiciones.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> • % Mantenimientos correctivos de MBF (problemas estructurales) • % MBF que ya no podrá usarse en las Salas de Lectura 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> • PA05.02 Servicios Bibliográficos 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> • PA05.02.05 Medición de satisfacción de usuarios 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica 			



Diagrama de Flujo



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

9.2.5. Procedimiento - Medición de satisfacción de usuarios

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE			
Nombre	Medición de Nivel de satisfacción de usuarios	Tipo	Apoyo
Código	PA05.02.05	Versión	1.0
Objetivo	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios bibliotecarios, para adaptar y mejorar el servicio según sus necesidades.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Servicios Bibliográficos		
Alcance	Comunidad Universitaria, Unidad de Servicios Bibliográficos, Dirección de Biblioteca Central		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N°30220 - Ley Universitaria. Ley N°30034 - Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. Ley N°30570 - Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N°002-2014-MC, aprueba el "Reglamento de la Ley 30034- Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas". Decreto Supremo N°016-2015-MINEDU, aprueba la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGyV" Resolución N°3418-2016-R-UNE, aprueba el Manual de Usuario: Préstamo de material bibliográfico de la Biblioteca Central de la UNE EGyV Resolución N°0915-2020-R-UNE, aprueba Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle 2021- 2025. Resolución N°009-2022-AU-UNE, aprueba el nuevo texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3255-2022-R-UNE, aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGyV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle PHVA: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunidad Universitaria: Estudiantes, docentes y personal administrativo de la UNE EGyV Tormenta de ideas: Consideración de ideas por parte de una o más personas con el fin de identificar las causas principales de uno o más problemas Diagrama de Ishikawa: Herramienta gráfica cuya principal función es encontrar la causa de un problema en su raíz. Ciclo PHVA: Estrategia interactiva de resolución de problemas para mejorar procesos e implementar cambios. Es un método de mejoras continuas. Mejora Continua: Esfuerzo constante para mejorar los procesos de una empresa. Se basa en la idea de que un flujo permanente de pequeñas mejoras, ejecutadas de forma ininterrumpida, tendrá resultados transformadores. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
—	—	—	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Directorio / Carpeta de Dirección Biblioteca Central	• Encuestas anteriores	• Planes de acción (Mejora Continua)	• Comunidad Universitaria
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Nº	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la descarga de las últimas encuestas			
1	Revisar resultados, recomendaciones (Últimas encuestas) Descargadas las últimas encuestas del Directorio correspondiente, se tiene reunión con el equipo de Servicios Bibliográficos, dirigida	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

	por la Jefatura, para analizar los resultados obtenidos y tomar en cuenta las conclusiones / recomendaciones para actualizar el formulario de preguntas para la próxima encuesta.		
2	Actualizar contenido de encuesta Realizado el análisis de las últimas encuestas, se procede a elaborar el formulario de la próxima encuesta, el cual se remite a la Dirección de Biblioteca Central para la validación respectiva.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
3	Validar contenido de encuesta Se procede con la revisión de la propuesta de encuesta enviada por la Jefatura de la Unidad de Servicios Bibliográficos ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N°4 • NO: Retornar a Actividad N°2	Dirección de Biblioteca Central	Director(a)
4	Enviar encuesta a usuarios Se envía formulario (encuesta) a los miembros de la Comunidad Universitaria usuarios vía email indicando la fecha límite de recepción, dentro la cual serán tomadas en cuenta.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
5	Recibir y archivar encuestas llenadas Se reciben las encuestas debidamente llenadas por los miembros de la Comunidad Universitaria (enviadas dentro del plazo establecido) y se procede a archivar en el Directorio / Carpeta correspondiente.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
6	Evaluar y analizar resultados En reunión con todo el equipo de la Unidad de Servicios Bibliográficos, liderada por la Jefatura, se obtienen y analizan los resultados de la encuesta identificando las oportunidades de mejora (Tormenta de ideas, Diagrama de Ishikawa, etc)	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
7	Elaborar Informe con propuesta de Planes de Acción y remitir Producto de la reunión, se prepara el informe respectivo para luego ser remitido a la Dirección de Biblioteca Central, proponiendo planes de acción orientados a eliminar y/o reducir los efectos de las causas principales de los problemas identificados en el servicio que se brinda a la Comunidad Universitaria.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
8	Seleccionar planes de acción La Dirección de Biblioteca Central, en reunión con la Jefatura de la Unidad de Servicios Bibliográficos, decidirá los planes de acción a ejecutar pudiendo incluso agregar y/o mejorar las propuestas, así como también estableciendo cronogramas y objetivos que se esperan conseguir en el corto, mediano y largo plazo.	Dirección de Biblioteca Central	Director(a)
9	Ejecutar planes de acción Se realiza el ciclo PHVA para los planes de acción seleccionados, estableciendo tiempos y responsables por actividad.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
10	Realizar seguimiento de resultados Verificar en las próximas encuestas si es que, con la aplicación de los planes de acción seleccionados, se lograron los objetivos trazados (Mejora Continua)	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)

Fin del Procedimiento

Indicador de desempeño

- % Nivel de satisfacción de usuarios

Proceso relacionado

- PA05.02 Servicios Bibliográficos

Proceso/Procedimiento colaborativo

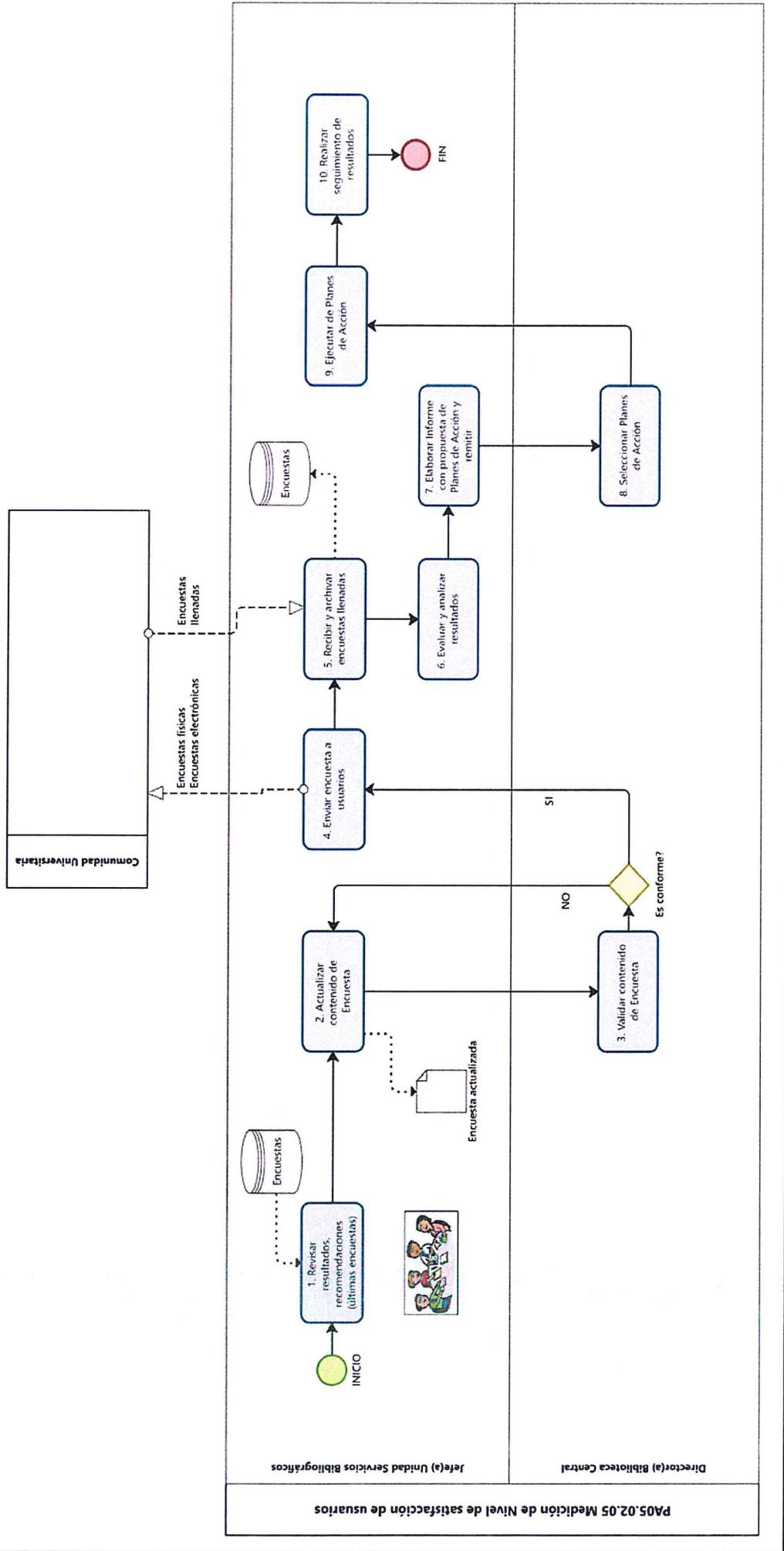
- PA05.01.01 Selección y requerimiento de material bibliográfico
- PA05.02.02 Gestión de préstamos
- PA05.02.04 Mantenimiento de Material Bibliográfico
- PA05.02.06 Capacitación a usuarios

Formatos utilizados en el procedimiento

- Formulario de Encuesta (Electrónico)



Diagrama de Flujo



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

9.2.6. Procedimiento - Capacitación a usuarios

		FICHA DE PROCEDIMIENTO		
Nombre	Capacitación a usuarios		Tipo	Apoyo
Código	PA05.02.06		Versión	1.0
Objetivo	Transmitir a los usuarios los procedimientos para el acceso y uso a los servicios bibliotecarios, brindando las herramientas para su desarrollo en la investigación.			
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Servicios Bibliográficos			
Alcance	Comunidad Universitaria, Dirección de Biblioteca Central, Unidad de Servicios Bibliográficos, Unidad de Gestión de la Información, Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N°30220 - Ley Universitaria. Ley N°30034 - Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. Ley N°30570 - Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N°002-2014-MC, aprueba el "Reglamento de la Ley 30034- Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas". Decreto Supremo N°016-2015-MINEDU, aprueba la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGyV" Resolución N°3418-2016-R-UNE, aprueba el Manual de Usuario: Préstamo de material bibliográfico de la Biblioteca Central de la UNE EGyV Resolución N°0915-2020-R-UNE, aprueba Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle 2021- 2025. Resolución N°0060-2022-R-UNE, aprueba Protocolo de Atención en las Salas de Lectura del Sistema de Bibliotecas de la UNE EGyV. Resolución N°009-2022-AU-UNE, aprueba el nuevo texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3255-2022-R-UNE, aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 			
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGyV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunidad Universitaria: Estudiantes, docentes y personal administrativo de la UNE EGyV Mejora Continua: Esfuerzo constante para mejorar los procesos de una empresa. Se basa en la idea de que un flujo permanente de pequeñas mejoras, ejecutadas de forma ininterrumpida, tendrá resultados transformadores. 			
CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Sección del Procedimiento		Descripción del Cambio	
—	—		—	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO				
Proveedores		Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Vicerrectorado de investigación Dirección de Biblioteca Central 		<ul style="list-style-type: none"> Resolución Rectoral 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Biblioteca Central
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	Descripción de la Actividad		Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la recepción de la Resolución Rectoral que contiene el programa de capacitaciones aprobado				
1	Recibir y revisar Programa de capacitaciones Se recibe la Resolución Rectoral que contiene el ciclo de capacitaciones aprobadas para que la Unidad de Servicios Bibliográficos pueda brindárselas a los usuarios. Se revisa el cronograma para coordinar internamente las tareas a ejecutar para que las capacitaciones a usuarios aprobadas se concreten.		Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

	<p>NOTA: La Resolución Rectoral nace luego de que las 03 Unidades pertenecientes a la Dirección de la Biblioteca Central presentan su Proyecto de Capacitaciones a usuarios y lo revisan en una o más reuniones. Validado el proyecto, la Dirección de Biblioteca Central lo remite al Vicerrectorado de Investigación, que se encargará de tramitar la Resolución Rectoral que aprueba el proyecto.</p>		
2	<p>Difundir a usuarios Mediante los medios pertinentes (página web, correos institucionales, avisos en murales, entre otros) se pone en conocimiento a la Comunidad Universitaria respecto de las Capacitaciones a ejecutar. En la difusión se debe considerar como mínimo lo siguiente: Temas, Capacitadores, Horarios, Lugar (de ser presencial), enlace web (de ser virtual).</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
3	<p>Ejecutar capacitaciones Se procede con la ejecución de las capacitaciones de acuerdo con el día, hora y modalidad programadas. Cada ciclo de capacitación consta de 8 fechas. Al inicio de cada capacitación los participantes firman una planilla de asistencia (presencial) o llenan formulario de asistencia (virtual).</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
4	<p>Medir satisfacción de usuarios Al final de cada día de capacitación, se realiza la encuesta de satisfacción correspondiente para poder tener una retroalimentación respecto de éstas y tenerlo presente para acciones a futuro.</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
5	<p>Recibir encuestas y obtener resultados Se revisan las encuestas y se procesan para la obtención de estadísticas, resultados, analizar las sugerencias de los usuarios, entre otros, que ayudarán a la mejora del dictado de capacitaciones.</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
6	<p>Elaborar y enviar Informe Por cada ciclo de capacitación cerrado, tomando en cuenta los resultados obtenidos de las encuestas, se procede a emitir el respectivo informe (estadísticas, asistencia, conclusiones, recomendaciones, etc), el cual se envía a Dirección de la Biblioteca Central.</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
7	<p>Recibir, revisar, aplicar (MEJORA CONTINUA) Se tiene una reunión con la participación de las Jefaturas de las 03 Unidades de la Dependencia, la cual es dirigida por el(la) Director(a) de Biblioteca Central. Se revisan los Informes de capacitaciones dictadas y se recibe la retroalimentación respectiva, la cual será considerada para la MEJORA CONTINUA en el proceso de dictado de capacitaciones a los usuarios (miembros de la Comunidad Universitaria)</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)

Fin del Procedimiento

Indicador de desempeño

- % Capacitaciones ejecutadas = Capacitaciones dictadas / Capacitaciones programadas * 100
- Nivel de satisfacción de los usuarios capacitados

Proceso relacionado

- PA05.02 Servicios Bibliográficos

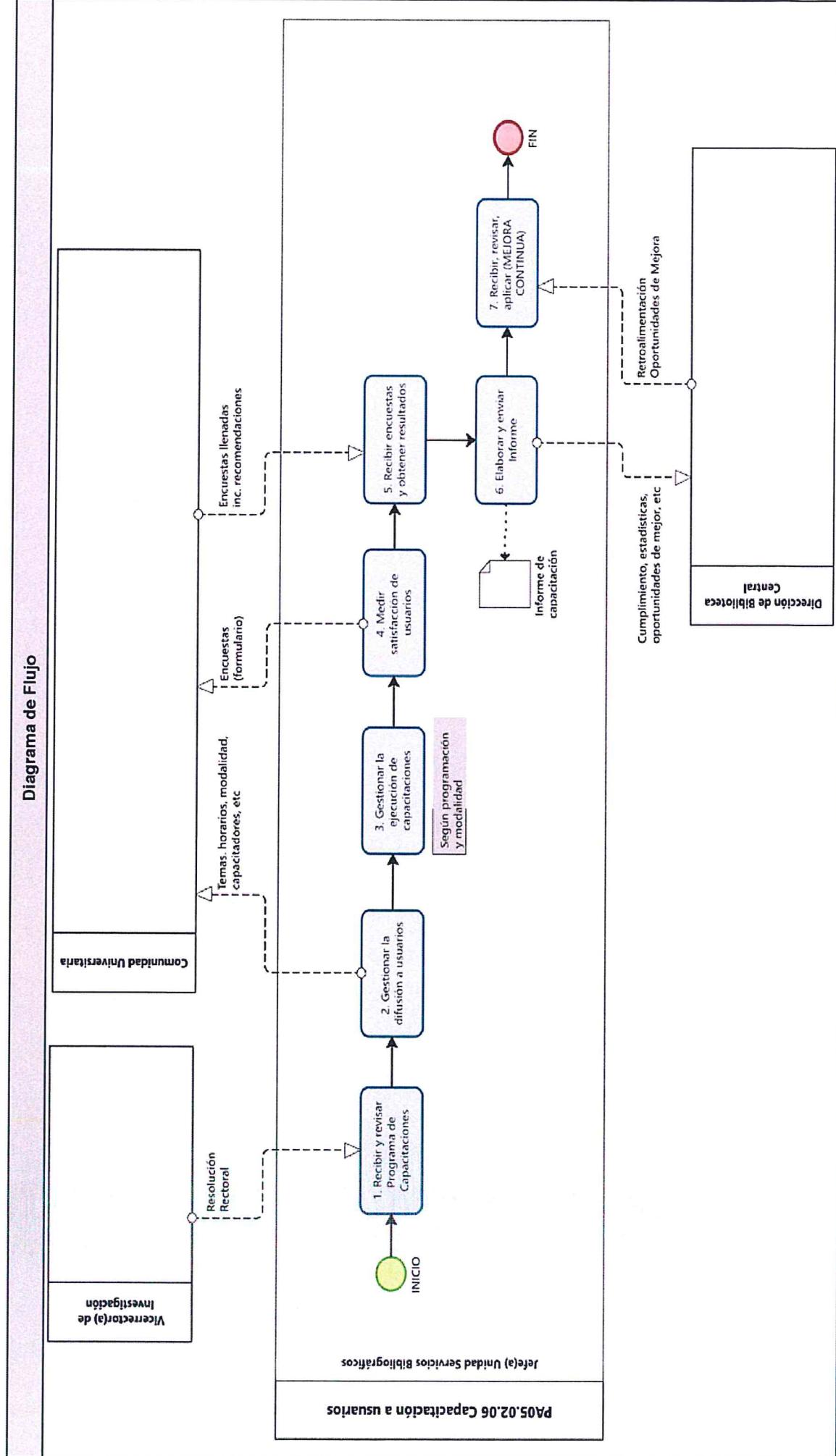
Proceso/Procedimiento colaborativo

- PA05.02.02 Gestión de Préstamos
- PA05.02.04 Mantenimiento de Material Bibliográfico

Formatos utilizados en el procedimiento

- Planillas de asistencia
- Formulario virtual de asistencia
- Formulario de encuestas de satisfacción





Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

9.2.7. Procedimiento - Gestión de Préstamo de material bibliográfico físico a Visitantes

		FICHA DE PROCEDIMIENTO		
Nombre	Gestión de Préstamo de material bibliográfico físico a Visitantes		Tipo	Apoyo
Código	PA05.02.07		Versión	1.0
Objetivo	Facilitar consulta y uso del MBF por usuario externo. Asegurar su disponibilidad a través del registro correcto del préstamo, posibilitando el acceso de uso a los usuarios que lo requieran.			
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Servicios Bibliográficos			
Alcance	Visitantes, Unidad de Servicios Bibliográficos			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N°30220 - Ley Universitaria. Ley N°30034 - Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. Ley N°30570 - Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N°002-2014-MC, aprueba el "Reglamento de la Ley 30034- Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas". Decreto Supremo N°016-2015-MINEDU, aprueba la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGyV" Resolución N°3418-2016-R-UNE, aprueba el Manual de Usuario: Préstamo de material bibliográfico de la Biblioteca Central de la UNE EGyV Resolución N°0915-2020-R-UNE, aprueba Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle 2021- 2025. Resolución N°0060-2022-R-UNE, aprueba Protocolo de Atención en las Salas de Lectura del Sistema de Bibliotecas de la UNE EGyV. Resolución N°009-2022-AU-UNE, aprueba el nuevo texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3255-2022-R-UNE, aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 			
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> MBF: Material Bibliográfico Físico. MINEDU: Ministerio de Educación. UNE EGyV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Visitantes: Personas que no pertenecen a la Comunidad Universitaria Comunidad Universitaria: Estudiantes, docentes y personal administrativo de la UNE EGyV Sistema KOHA: Sistema integrado de gestión de biblioteca Cuaderno de Visitantes: Cuaderno donde se registran a los usuarios que no pertenecen a la Comunidad Universitaria, quienes harán uso de los servicios de la Biblioteca. Tarjeta de Visitantes: Formato para consignar datos básicos del visitante (DNI, Apellidos y Nombres, Estudiante o Profesional, Centro de Estudios, Centro de Trabajo) Papeleta para préstamo de MBF: Formato utilizado para que el visitante pueda consignar los datos de la bibliografía a requerir. 			
CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Sección del Procedimiento		Descripción del Cambio	
—	—		—	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO				
Proveedores	Entradas / Insumos		Salidas / Productos	Usuarios
• Visitantes	• Necesidad de bibliografía para consulta / investigación		• MBF en calidad de préstamo (uso exclusivo dentro de Sala de Lectura)	• Visitantes
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	Descripción de la Actividad		Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la comunicación verbal del visitante con la petición de MBF en calidad de préstamo				



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

1	Registrar a usuario El visitante se acerca a la Sala de Lectura para solicitar MBF para consulta en calidad de préstamo, lo primero que se realiza es registrarlo en el "Cuaderno de visitantes"	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
2	Entregar Tarjeta de Visita y Papeleta de préstamo Luego de haber realizado el registro en el "Cuaderno de visitantes", se procede a entregar al usuario, una "Tarjeta de Visitante", debidamente sellada y con la fecha de la visita. Asimismo, se le hace entrega de la "Papeleta para préstamo del MBF". Finalmente, se le orienta acerca del uso del Sistema KOHA para la búsqueda y selección de la bibliografía que requiera.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
3	Buscar MBF Luego que el visitante realizó la búsqueda y selección de la bibliografía para consulta que requiere, llena la "Papeleta para préstamo de MBF" y le entrega al Encargado de la Sala de Lectura, quien procede con la ubicación del MBF.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
4	Entregar MBF Ubicado el MBF detallado, se procede con la entrega en calidad de préstamo al visitante, indicándole que su uso sólo puede realizarse dentro de la Sala de Lectura (para este proceso está restringida la salida del MBF fuera de la Sala de Lectura), dentro del horario de atención de la ésta y que no puede hacer anotaciones, subrayados, entre otros, en el MBF (debe devolver el MBF en las mismas condiciones en las que se le está entregando). El Visitante entrega su DNI como garantía mientras tenga en su poder el MBF prestado.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
5	Recibir MBF Luego de haber realizado su investigación, consultas, anotaciones; el visitante se acerca al encargado de la Sala de Lectura para realizar la devolución del MBF que se le dio en calidad de préstamo. Se recibe y verifican rápidamente las condiciones del MBF.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
6	Devolver DNI a usuario Una vez recibido y verificado el MBF devuelto por el visitante, se procede a entregarle su DNI que dejó en calidad de garantía. NOTA: <i>En caso el MBF, al momento que se ha verificado, se haya encontrado alteraciones físicas, las cuales no han podido ser resueltas en el momento, se retiene el DNI del visitante y se coordina con la Jefatura de la Unidad de Servicios Bibliográficos para las acciones que correspondan.</i>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
7	Registrar Papeleta de préstamo Se procede con el registro de la Papeleta de préstamo en el Sistema KOHA (fuente de datos para posteriores estadísticas como, por ejemplo: Rotación de MBF)	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
9	Almacenar MBF Se procede a volver a colocar el MBF, devuelto por el visitante, en los estantes y lugares que les corresponde	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo

Fin del Procedimiento

Indicador de desempeño

- Nivel de satisfacción de usuario respecto de la atención en Salas de Lectura (encuestas)

Proceso relacionado

- PA05.02 Servicios Bibliográficos

Proceso/Procedimiento colaborativo

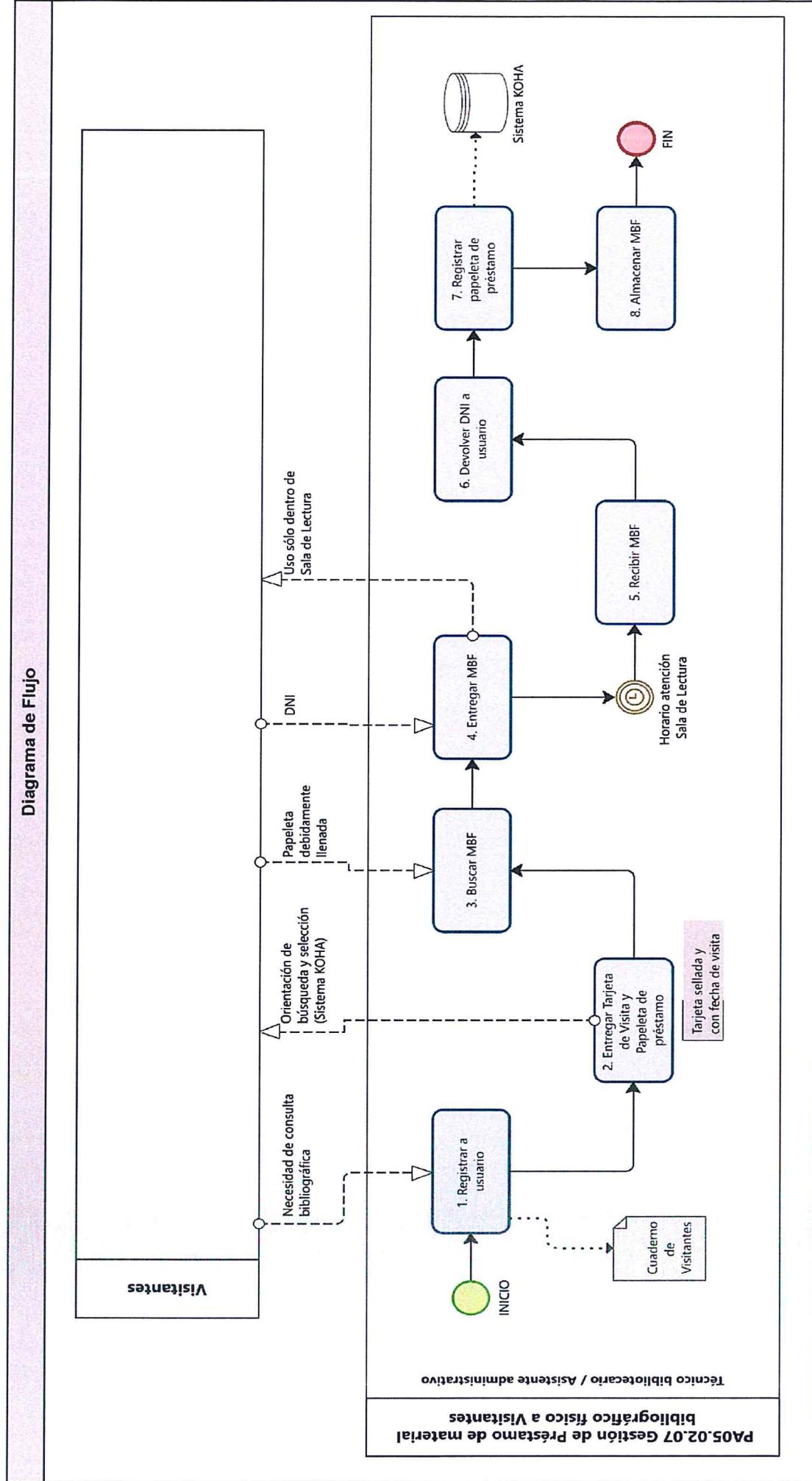
- PA05.02.02 Gestión de Préstamos
- PA05.02.04 Mantenimiento de Material Bibliográfico
- PA05.02.05 Medición de satisfacción de usuarios

Formatos utilizados en el procedimiento

- "Papeleta para préstamo del MBF".



Diagrama de Flujo



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

9.3. Proceso Nivel 1 - Gestión de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual

Nombre	Gestión de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Tipo	Apoyo
Código	PA05.03	Versión	1.0
Objetivo	Difundir de manera abierta la producción intelectual / científica resultante de la actividad académica e investigadora de alumnos, docentes y egresados de la UNE EgyV para que pueda ser aprovechada por cualquier persona a nivel mundial. Fortalecer las capacidades de los miembros de la Comunidad Universitaria, con la finalidad de que optimicen el uso de las herramientas de Investigación Científica que tienen disponibles.		
Dueño del Proceso	Jefe de la Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual		

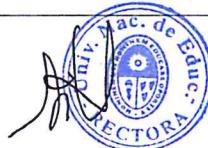


ELEMENTOS DEL PROCESO

Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 2 / Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Decanatos de las Facultades (sede Chosica) 	<ul style="list-style-type: none"> Expediente con producciones científicas y documentos sustentatorios 	PA05.03.01 Gestión de publicación y almacenamiento de Producciones Científicas	<ul style="list-style-type: none"> Producciones científicas de libre acceso en la web. Producciones científicas y documentos sustentatorios debidamente archivados. 	<ul style="list-style-type: none"> Personas a nivel mundial Comunidad Universitaria
<ul style="list-style-type: none"> Departamentos Académicos de las Facultades Escuela de Posgrado Vicerrectorado de Investigación Dirección de Biblioteca Central 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de capacitación. Oportunidades de mejora Resolución Rectoral 	PA05.03.02 Capacitación en uso de herramientas para Investigación Científica	<ul style="list-style-type: none"> Optimización de uso de herramientas para Investigación Científica 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad Universitaria

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

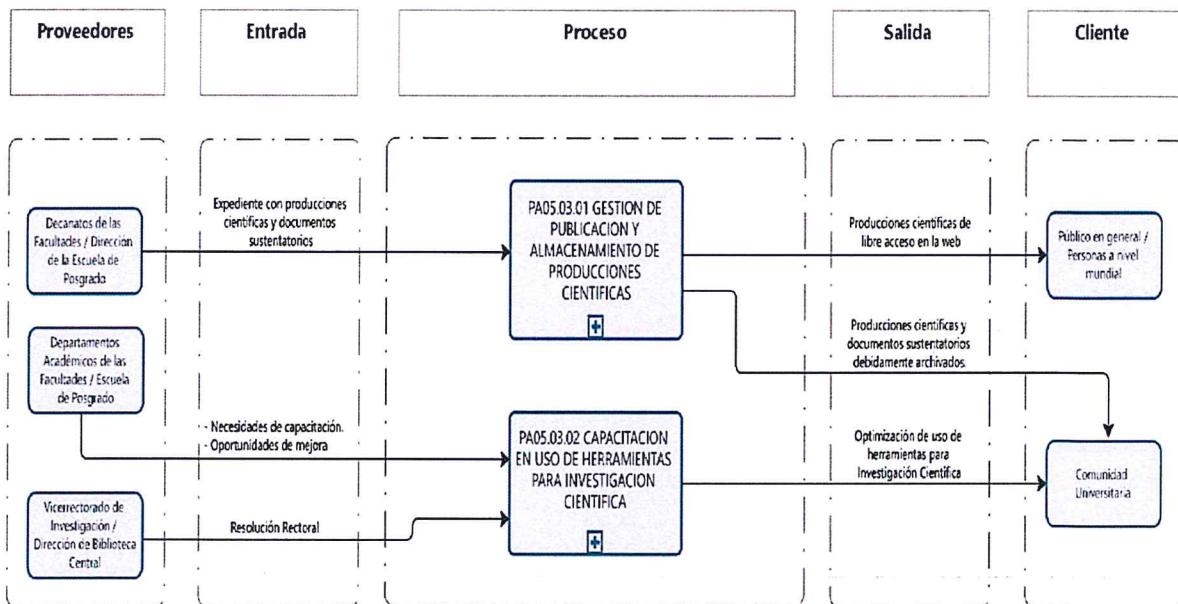
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)	Indicadores de desempeño
<p>Verificar los expedientes con producciones científicas recibidos garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos.</p> <p>Verificar necesidades de capacitación reportadas por los Departamentos Académicos de las Facultades y Escuela de Posgrado respecto de la optimización del uso de herramientas de investigación científica</p>	<p><u>Recursos Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Director(a) de la Biblioteca Central Jefe(a) Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual Técnico Asistente Técnico <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Oficinas administrativas Sala de reuniones Mobiliario (Escritorios, sillas, estantes, mesas para reuniones y pizarras) Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet) Servicio de transporte <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Portales Web SIGA UNE 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de publicaciones x semestre Nº de expedientes rechazados por incumplimiento de requisitos Nivel de satisfacción de usuarios respecto de las capacitaciones dictadas



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

<ul style="list-style-type: none"> ▪ SIGA MEF ▪ SIAF MEF ▪ SISTEMA DSPCE ▪ SUIT OFIMATICA <p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora personal ▪ Laptop ▪ Impresora ▪ Escáner ▪ Proyector ▪ Otros 	
---	--

NIVEL 1 - PA05.03 GESTIÓN DE REPOSITORIO INSTITUCIONAL Y BIBLIOTECA VIRTUAL



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

9.3.1. Procedimiento - Gestión de publicación y almacenamiento de Producciones Científicas

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	Gestión de publicación y almacenamiento de Producciones Científicas	Tipo	Apoyo
Código	PA05.03.01	Versión	1.0
Objetivo	Difundir de manera abierta la producción intelectual / científica resultante de la actividad académica e investigadora de alumnos, docentes y egresados de la UNE EGyV para que pueda ser aprovechada por cualquier persona a nivel mundial.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual		
Alcance	Decanatos de las Facultades, Dirección de la Escuela de Posgrado, Dirección de Biblioteca Central, Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N°30220 - Ley Universitaria. • Ley N°30034 - Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. • Ley N°30570 - Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. • Decreto Supremo N°002-2014-MC, aprueba el "Reglamento de la Ley 30034- Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas". • Decreto Supremo N°016-2015-MINEDU, aprueba la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. • Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGyV" • Resolución N°0915-2020-R-UNE, aprueba Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle 2021- 2025. • Resolución N°1639-2020-R-UNE, aprueba Guía para el uso de la Biblioteca Virtual de la UNE EGyV. • Resolución N° 2510-2022-R-UNE, aprueba la Reglamento de Grados y Títulos de la UNE EGyV. • Resolución N°624-2022-R-UNE, aprueba Capacitación para el uso y manejo de la Biblioteca Virtual de la UNE EGyV. • Resolución N°009-2022-AU-UNE, aprueba el nuevo texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • Resolución N°3255-2022-R-UNE, aprueba el nuevo Reglamento General de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • UNE EGyV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle • APA: Asociación Psicológica Americana <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente: Conjunto de documentos que conforma un procedimiento, ya sea judicial, administrativo o policial. Para efectos de este proceso, corresponde a los documentos y archivo digital requeridos la tramitación de la publicación en el repositorio de una Producción Científica. • Producciones Científicas: Conocimiento resultante del trabajo intelectual mediante investigación científica concluida en el ámbito académico o tecnológico, que contribuye al desarrollo de la ciencia como actividad social. • TURNITIN: Es un servicio de prevención de plagio en internet, el cual revisa el documento en busca de contenido no original. • APA: (American Psychological Association) son un conjunto de directrices diseñadas para facilitar una comunicación clara y precisa en las publicaciones académicas, especialmente en la citación y referenciación de fuentes de información. • Metadatos: Es información que caracteriza datos, describen el contenido, calidad, condiciones, historia, disponibilidad y otras características de los datos. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
—	—	—	



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Decanatos de Facultades (sede Chosica)	• Expediente con producciones científicas y documentos sustentatorios	• Producciones científicas de libre acceso en la web. • Producciones científicas y documentos sustentatorios debidamente archivados.	• Personas a nivel mundial
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Nº	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el envío del Expediente que contiene la Producción Científica y documentos sustentatorios. Dicho expediente es enviado por los Decanatos de las Facultades de la sede Chosica (la Facultad de Ciencias Especializadas y la Escuela de Posgrado lo gestionan de manera independiente)			
Revisión			
1	Recibir y derivar expedientes Los expedientes que envían los Decanatos de las Facultades (sede Chosica) - con la finalidad de que las Producciones Científicas de sus estudiantes sean publicados en la web, así como también sean almacenados digitalmente - son recibidos y luego se derivan a la Jefatura de la Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual.	Dirección de Biblioteca Central	Director(a)
2	Recibir expedientes y asignar responsable Se reciben los expedientes derivados por la Dirección de Biblioteca Virtual, se procede a asignar al responsable de realizar el servicio y se le reenvía la información.	Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Jefe(a)
3	Verificar expedientes Se reciben los expedientes con las producciones científicas y documentos sustentatorios. Se procede a verificar que se cumplan los requisitos establecidos con <u>Resolución N° 2510-2022-R-UNE</u> . Finalmente, se verifica si el archivo PDF corresponde al último evaluado por el TURNITIN y APA ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N°7 • NO: Ir a Actividad N°4	Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Asistente Técnico
4	Retornar expediente Se devuelve el expediente a la Jefatura de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual, detallando las observaciones encontradas al momento de la revisión.	Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Asistente Técnico
5	Derivar expediente detallando observaciones El expediente observado por el área técnica es reenviado a la Dirección de la Biblioteca Central, con el detalle de las observaciones, para que sea devuelto a la dependencia solicitante.	Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Jefe(a)
6	Devolver a solicitante para subsanación Se devuelve el expediente al Decanato de la Facultad solicitante, adjuntando el detalle de observaciones a levantar. FIN DEL PROCESO <u>NOTA:</u> Una vez que el área solicitante realiza el levantamiento de observaciones, lo vuelve a enviar y el proceso inicia nuevamente.	Dirección de Biblioteca Central	Director(a)
Publicación y visibilización			
7	Publicar producción científica Habiendo cumplido el expediente con todos los requisitos establecidos y confirmando que ha pasado por la evaluación TURNITIN / APA, se procede a realizar las tareas que conllevan a la publicación de la Producción Científica.	Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Asistente Técnico
8	Gestionar el libre acceso Se realizan las tareas que conllevan a que la producción científica publicada, sea de libre acceso a nivel mundial.	Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Asistente Técnico
9	Notificar Vía correo, se detalla a la Jefatura de la Unidad de Repositorio	Unidad de Repositorio	Jefe(a)

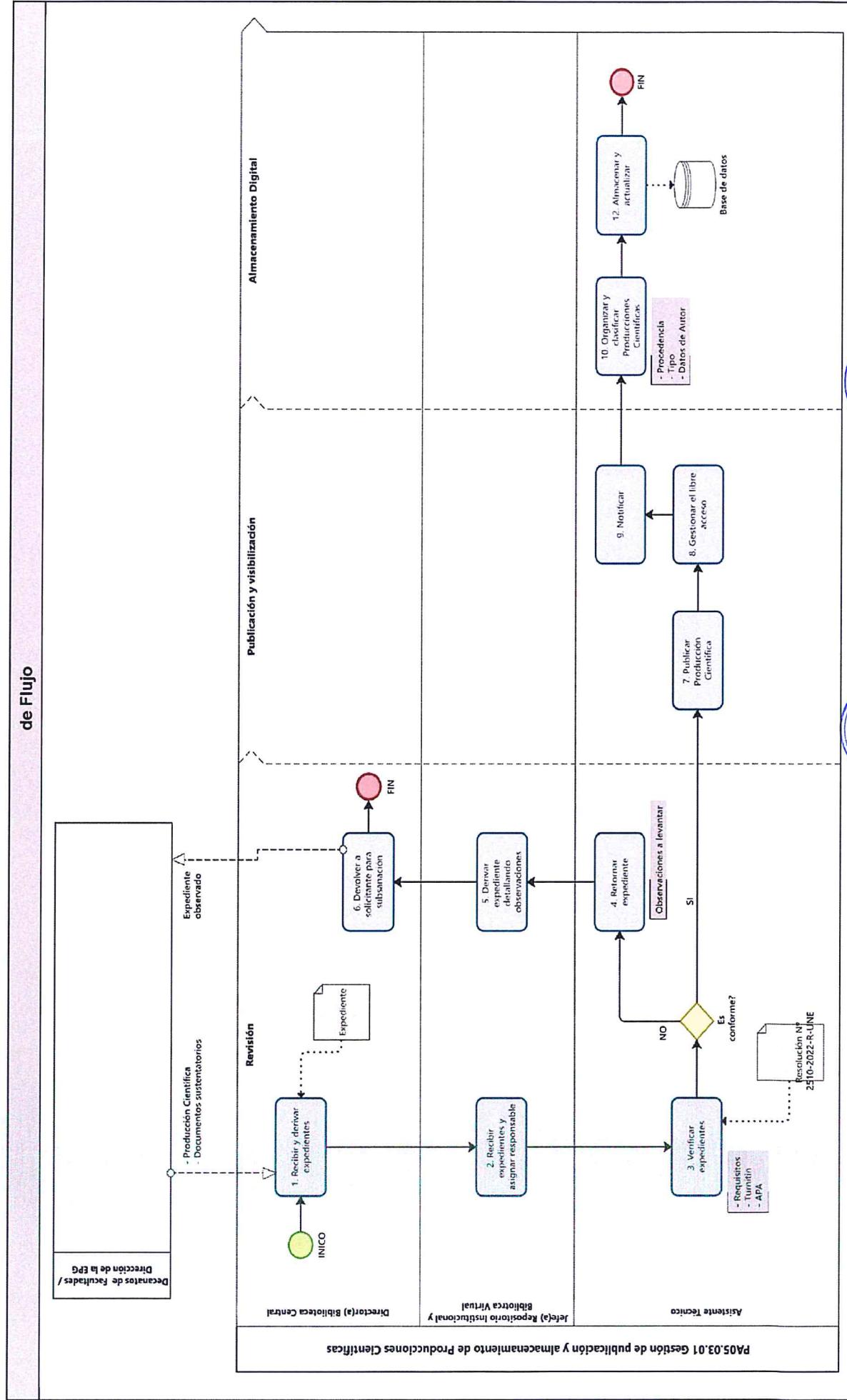


Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

	Institucional y Biblioteca Virtual, así como también a la Dirección de la Biblioteca Central, la relación de producciones científicas que has sido publicadas en la web con libre acceso a nivel mundial, luego de haber cumplido los requisitos establecidos.	Institucional y Biblioteca Virtual	
Almacenamiento digital			
10	Organizar y clasificar Producciones Científicas Se ordenan y clasifican los archivos digitales de las producciones científicas publicadas, siendo los criterios: I. Procedencia (Facultad) II. Tipo de trabajo (monografía, tesis, libro, artículo, entre otros) III. Apellidos y Nombres	Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Jefe(a)
11	Almacenar y actualizar Se guardan los expedientes y archivos digitales de las producciones científicas publicadas en la unidad o servidor de la UNE EGyV asignado para dicho fin, de tal manera de tener la información accesible ante cualquier revisión o consulta que se quiera hacer posterior a la publicación.	Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Jefe(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> • N° producciones científicas publicadas x mes • N° expedientes rechazados (requisitos) 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> • PA05.02 Servicios Bibliográficos 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> • PA05.03.02 Capacitación en uso de herramientas para Investigación Científica. 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> • Formato de autorización para publicación electrónica en la pág. web del Repositorio Institucional Digital de la UNE EGyV 			



**Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información**



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

9.3.2. Procedimiento - Capacitación en uso de herramientas para Investigación Científica.

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA DE PROCEDIMIENTO		
Nombre	Capacitación en uso de herramientas para Investigación Científica.	Tipo	Apoyo	
Código	PA05.03.02	Versión	1.0	
Objetivo	Fortalecer las capacidades de los miembros de la Comunidad Universitaria, con la finalidad de que optimicen el uso de las herramientas de Investigación Científica que tienen disponibles.			
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual			
Alcance	Departamentos Académicos de las Facultades, Escuela de Posgrado, Comunidad Universitaria, Vicerrectorado de Investigación, Dirección de Biblioteca Central, Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual			
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N°30220 - Ley Universitaria. • Ley N°30034 - Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. • Ley N°30570 - Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. • Decreto Supremo N°002-2014-MC, aprueba el "Reglamento de la Ley 30034- Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas". • Decreto Supremo N°016-2015-MINEDU, aprueba la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. • Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGyV" • Resolución N°3958-2019-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • Resolución N°0915-2020-R-UNE, aprueba Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle 2021- 2025. • Resolución N°1639-2020-R-UNE, aprueba Guía para el uso de la Biblioteca Virtual de la UNE EGyV. • Resolución N°624-2022-R-UNE, aprueba Capacitación para el uso y manejo de la Biblioteca Virtual de la UNE EGyV. 			
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • UNE EGyV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle • D.A.: Departamentos Académicos • EPG: Escuela de Posgrado • PHVA: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunidad Universitaria: Estudiantes, docentes y personal administrativo de la UNE EGyV. • Mejora Continua: Esfuerzo constante para mejorar los procesos de una empresa. Se basa en la idea de que un flujo permanente de pequeñas mejoras, ejecutadas de forma ininterrumpida, tendrá resultados transformadores. • Ciclo PHVA: Estrategia interactiva de resolución de problemas para mejorar procesos e implementar cambios. Es un método de mejoras continuas. 			
CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Sección del Procedimiento		Descripción del Cambio	
—	—		—	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO				
Proveedores	Entradas / Insumos		Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> • D.A. • EPG 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de capacitación. • Oportunidades de mejora 		<ul style="list-style-type: none"> • Optimización de uso de herramientas para Investigación Científica 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad Universitaria
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	Descripción de la Actividad		Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el alcance por parte de los D.A. y/o EPG respecto a las necesidades de capacitación y oportunidades de mejora en el uso de herramientas para la investigación científica.				
1	Recibir y revisar Los D.A. y EPG identifican necesidades de capacitación y		Unidad de Repositorio	Jefe(a)



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

	oportunidades de mejora en el uso de herramientas para la investigación científica de los estudiantes. Esta información es recibida y revisada con todo el equipo de la Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual.	Institucional y Biblioteca Virtual	
2	Seleccionar temas relacionados De acuerdo con la información recibida y revisada, se seleccionan temas de capacitación que aportarán a una mejora y optimización del uso de herramientas para investigación científica que la UNE EGyV pone a disposición para la Comunidad Universitaria.	Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Jefe(a)
3	Planificar capacitaciones Identificados los temas que podrían abordarse, se procede a elaborar la propuesta de capacitaciones, priorizando temas, tomando en cuenta el acceso a la información necesaria, disponibilidad de capacitadores (internos / externos), modalidad, horarios, ambientes, material audiovisual, equipos, infraestructura, costos asociados, entre otros.	Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Jefe(a)
4	Enviar propuesta Realizada la planificación de capacitaciones, se procede a enviar la propuesta detallada a la Dirección de la Biblioteca Central.	Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Jefe(a)
5	Validar propuesta Se recibe la propuesta y se realizan la revisión respectiva. ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N°7 • NO: Ir a Actividad N°6	Dirección de Biblioteca Central	Director(a)
6	Modificar propuesta Se realiza el levantamiento de observaciones correspondiente según la retroalimentación recibida por parte de la Dirección de la Biblioteca Central y se envía la propuesta modificada. <i>Ir a Actividad N°4</i>	Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Jefe(a)
7	Enviar para Resolución Rectoral Se deriva la propuesta aprobada al Vicerrectorado de Investigación para la emisión de la Resolución Rectoral Correspondiente. <u>NOTA:</u> <i>En caso hubiese observaciones a la propuesta aprobada por parte del Vicerrectorado de Investigación, se procede al levantamiento respectivo (coordinaciones entre la Dirección de la Biblioteca Central con la Jefatura de la Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Central) y se envía propuesta modificada.</i>	Dirección de Biblioteca Central	Director(a)
8	Derivar Resolución Rectoral Validada la propuesta, el Vicerrectorado de Investigación procede con la emisión de la Resolución Rectoral respectiva, la cual es reenviada a la Jefatura de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual.	Dirección de Biblioteca Central	Director(a)
9	Publicar cronograma de capacitaciones Recibida la Resolución Rectoral que aprueba la propuesta, se procede con la publicación - a través de los medios correspondientes (página web de la UNE EGyV, Correos Institucionales, Murales, flyers, etc.) - de las capacitaciones a dictar detallando fechas, horarios, modalidad, capacitadores, entre otras informaciones al respecto.	Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Jefe(a)
10	Ejecutar las capacitaciones Se realiza la gestión para el dictado de las capacitaciones orientadas a la optimización en el uso de las herramientas para la investigación científica según el cronograma aprobado y publicado.	Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Jefe(a)
11	Medir satisfacción de usuarios Al final de cada capacitación, se realizan encuestas a los miembros de la Comunidad Universitaria que asistieron a éstas, con la finalidad de conocer el nivel de información brindada, así como también el nivel de satisfacción.	Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Jefe(a)
12	Recibir encuestas y obtener resultados Se reciben las encuestas y se revisan los resultados que éstas brindan para luego ser analizados junto con el equipo de la Unidad	Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Jefe(a)



Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

	de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual.	Biblioteca Virtual	
13	Elaborar y enviar informe Se elabora el Informe respectivo resaltando el nivel de satisfacción de los miembros de la Comunidad Universitaria que asistieron a las capacitaciones dictadas, así como también detallando el cumplimiento de objetivos, conclusiones, oportunidades de mejora. El Informe es enviado a la Dirección de Biblioteca Central	Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Jefe(a)
14	Revisar y enviar retroalimentación Se recibe el Informe de Capacitaciones y se procede con la revisión respectiva. De acuerdo con ello, mediante reunión o correo, se realiza la retroalimentación respectiva que aportará a la mejora continua de este proceso.	Dirección de Biblioteca Central	Director(a)
15	Recibir, revisar, aplicar (MEJORA CONTINUA) De acuerdo con los resultados de la encuesta para medir el nivel de satisfacción de los miembros de la Comunidad Universitaria que accedieron a las capacitaciones dictadas, tomando en cuenta la retroalimentación recibida por parte de la Dirección de la Biblioteca Virtual y en reunión con el equipo de la Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual, se seleccionan las acciones destinadas lograr mejorar el siguiente proceso de capacitaciones aplicando el ciclo PHVA.	Unidad de Repositorio Institucional y Biblioteca Virtual	Jefe(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de capacitaciones dictadas (%) 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> • PA05.02 Servicios Bibliográficos 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> • PA05.03.01 Gestión de Producciones Científicas 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> • Formularios de Encuestas 			



