



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

RECTORADO

RESOLUCIÓN N° 2486-2025-R-UNE

Chosica, 15 de setiembre del 2025

VISTO el Oficio N° 215-2025-OPyP-UNE, del 26 de abril del 2025, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

CONSIDERANDO:

Que mediante la 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, a través del Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030; asimismo, con la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP para la gestión por procesos en las entidades de la administración pública;

Que con Resolución N° 1069-2021-R-UNE, del 20 de mayo del 2021, se aprueba el MAPA DE PROCESOS, EN SU VERSIÓN V.1.1, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE;

Que mediante Resolución N° 0683-2023-R-UNE, del 24 de febrero del 2023, se aprueba el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – PROCESO DE NIVEL 0: CENTRO DE REFERENCIAS DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE;

Que, con Resolución N° 3761-2024-R-UNE y Resolución N° 0191-2025-R-UNE, se aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE – LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS, EN SU VERSIÓN 2.0;

Que mediante Oficio N° 208-2025-UM/OPyP-UNE, del 23 de abril del 2025, la Jefa de la Unidad de Modernización, conforme a lo coordinado con las áreas pertinentes, eleva al Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto el Manual de Procedimientos del Proceso de Nivel 0: Centro de Referencias de Información, versión 1.1, con el fin de que se proceda a su aprobación;

Que, a través del presente manual de procedimientos, se actualiza e incluye la adaptación de las Unidades Orgánicas al Reglamento de Organización y Funciones (ROF); asimismo, se incorpora la base legal correspondiente sobre lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, a fin de contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la UNE EGyV;

Que con el documento del visto, el Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto envía al Rectorado el expediente en mención y solicita que se determine lo conveniente;

Que, mediante Oficio N° 296-2025-UM/OPyP-UNE, la Jefa de la Unidad de Modernización remite a la Secretaría General el referido expediente, en atención a la Hoja de Envío N° 021-2025-SG-UNE, con el fin de formalizar el acto administrativo correspondiente;

Estando a lo acordado por el Consejo Universitario, en su sesión ordinaria virtual realizada el 07 de mayo del 2025; y,





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

RECTORADO

RESOLUCIÓN N° 2486-2025-R-UNE

Chosica, 15 de setiembre del 2025

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE NIVEL 0: CENTRO DE REFERENCIAS DE INFORMACIÓN, VERSIÓN 1.1, suscrito por las instancias competentes y la oficina técnica correspondiente, dando conformidad al contenido que se adjunta en setenta y cinco (75) folios.

ARTÍCULO 2°.- DAR A CONOCER a las oficinas pertinentes los alcances de la presente resolución, a fin de que se efectúen las acciones complementarias correspondientes.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



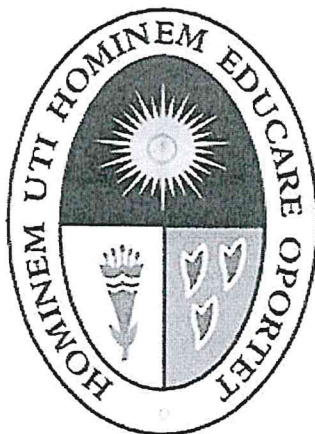

Abg. Anita Luz Chacón Ayala
Secretaría General



Dra. Lida Violeta Asencios Trujillo
Rectora

ALCHA/JAEG

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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO DE NIVEL 0: CENTRO DE REFERENCIAS DE INFORMACION

CÓDIGO: PA05

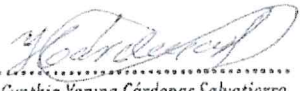
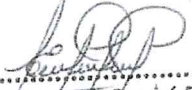
VERSIÓN: 1.1

Validado por: C.P.C. Alejandro Juan Mayhuire Gallegos Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Firma: C.P.C. Alejandro Juan Mayhuire Gallegos DIRECTOR Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Validado por: Dr. Mario Vila Estrada Director de la Biblioteca y Gestión del Conocimiento	Firma: Dr. Mario Vila Estrada Director
Revisado por: Lic. Adm. Luz Gianina Tutaya Cárdenas Cargo: Jefa de la Unidad de Modernización	Firma: Lic. Adm. Luz Gianina Tutaya Cárdenas JEFA





Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información

Formulado por: Lic. Bibliotecología Cynthia Yanina Cárdenas Salvatierra Cargo: Jefa de la Unidad de Servicios Bibliográficos	Firma:  Lic. Cynthia Yanina Cárdenas Salvatierra JEFE
Formulado por: Dra. Elizabeth Campó Dionicio Cargo: Jefa de la Unidad de Repositorio Institucional	Firma:  Dra. Elizabeth Campó Dionicio Jefa Unidad de Repositorio Institucional





HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N°	FECHA	NOMBRE DEL PROCESO	TEXTO MODIFICADO	RESPONSABLE
01	24/02/2023	PA05 Centro de Referencias de Información 1.0	Se aprobó el <i>Manual de Procedimientos</i> PA05 Centro de Referencias de Información bajo la resolución N° 0683-2023-R-UNE.	Unidad de Modernización
02		PA05 Centro de Referencias de Información 1.1	Se actualizaron las Unidades Orgánicas basadas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) 2022. Además, se actualizaron documentos referentes a la Base Legal, añadiendo la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.	Unidad de Modernización





CONTENIDO

I. PRESENTACIÓN	5
II. OBJETIVO.....	5
III. ALCANCE	6
IV. BASE LEGAL	6
V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	7
VI. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS.....	9
VII. INVENTARIO DE PROCESOS DEL MANUAL DE PROCEDEMIENTOS.....	10
VIII. FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0.....	12
IX. FICHA TÉCNICA DE PROCESOS, DIAGRAMAS DE INTERRELACIÓN, FICHAS DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO	15
9.1. Proceso Nivel 1 - Gestión de la Información	15
9.1.1. Proceso Nivel 2 - Selección y requerimiento de material bibliográfico	17
9.1.1.1. Procedimiento - Requerimiento de material bibliográfico físico.....	20
9.1.1.2. Procedimiento - Requerimiento de material bibliográfico virtual.....	24
9.1.2. Procedimiento - Procesamiento de material bibliográfico	28
9.2. Proceso Nivel 1 - Servicios Bibliográficos.....	33
9.2.1. Procedimiento - Recepción y ordenamiento de material bibliográfico	36
9.2.2. Procedimiento - Gestión de préstamo de material bibliográfico físico	40
9.2.3. Procedimiento - Gestión de deudores de material bibliográfico físico	45
9.2.4. Procedimiento - Mantenimiento de material bibliográfico físico.....	51
9.2.5. Procedimiento - Medición de nivel de satisfacción de usuarios.....	56
9.2.6. Procedimiento - Capacitación a usuarios.....	60
9.2.7. Procedimiento - Gestión de préstamo de material bibliográfico físico a Visitantes.....	64
9.3. Proceso Nivel 1 - Gestión de Repositorio Institucional.....	68
9.3.1. Procedimiento - Gestión de publicación y almacenamiento de producciones científicas.....	70





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 el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, tiene como objetivo principal que el Estado proporcione bienes, servicios y regulaciones de calidad, fundamentados en evidencia, que atiendan de manera oportuna y eficiente las necesidades de la ciudadanía. Además, representa un cambio de enfoque: pasa de una gestión centrada en lo que el Estado puede ofrecer a una orientada en lo que la ciudadanía realmente necesita. Este nuevo enfoque está enfocado en resultados y en contar con funcionarios calificados que buscan maximizar la satisfacción de los ciudadanos.

En atención a lo anterior, la UNE EGYV ha iniciado las acciones necesarias para la implementación de la gestión por procesos en su primera fase, dividiendo el trabajo en dos (2) etapas. La primera etapa consistió en la elaboración del mapa de procesos en su versión 1.1 y la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024- R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión

2.0 y su modificatoria la Resolución N° 0191-2025-R-UNE; 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 los mismos.

En ese sentido, 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, 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 se desarrollan, a fin de contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la UNE 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 Servicios Bibliográficos y la Unidad de Repositorio Institucional, descritos en el presente *Manual de Procedimientos* "Centro de Referencias de Información".

IV. BASE LEGAL

- a. Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación
- 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° 30220, Ley Universitaria
- e. Ley N° 30034, Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas
- f. Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú
- g. Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.
- h. Decreto Supremo N° 002-2014-MC, aprueba el "Reglamento de la Ley 30034- Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas"
- i. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444
- j. Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, aprueba la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria
- k. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- l. Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030
- m. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública
- n. 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
- o. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, que establece los lineamientos para la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública, artículo 3. Adecuación
- p. Resolución N°3418-2016-R-UNE, aprueba el Manual de Usuario: Préstamo de material bibliográfico de la Biblioteca Central de la UNE EGYV
- q. 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"
- r. Resolución N°0060-2022-R-UNE, aprueba Protocolo de Atención en las Salas de Lectura del Sistema de Bibliotecas de la UNE EGYV
- s. Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle
- t. Resolución N° 009-2022-AU-UNE, que aprueba el Estatuto de la UNE EGYV y sus





modificatorias

- u. Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento General de la UNE EGyV.
- v. Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGyV
- w. 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
- x. Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0 y su modificatoria la Resolución N° 0191-2025-R-UNE





Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0. y su modificatoria la Resolución N° 0191-2025-R-UNE.

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 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 transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de 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.





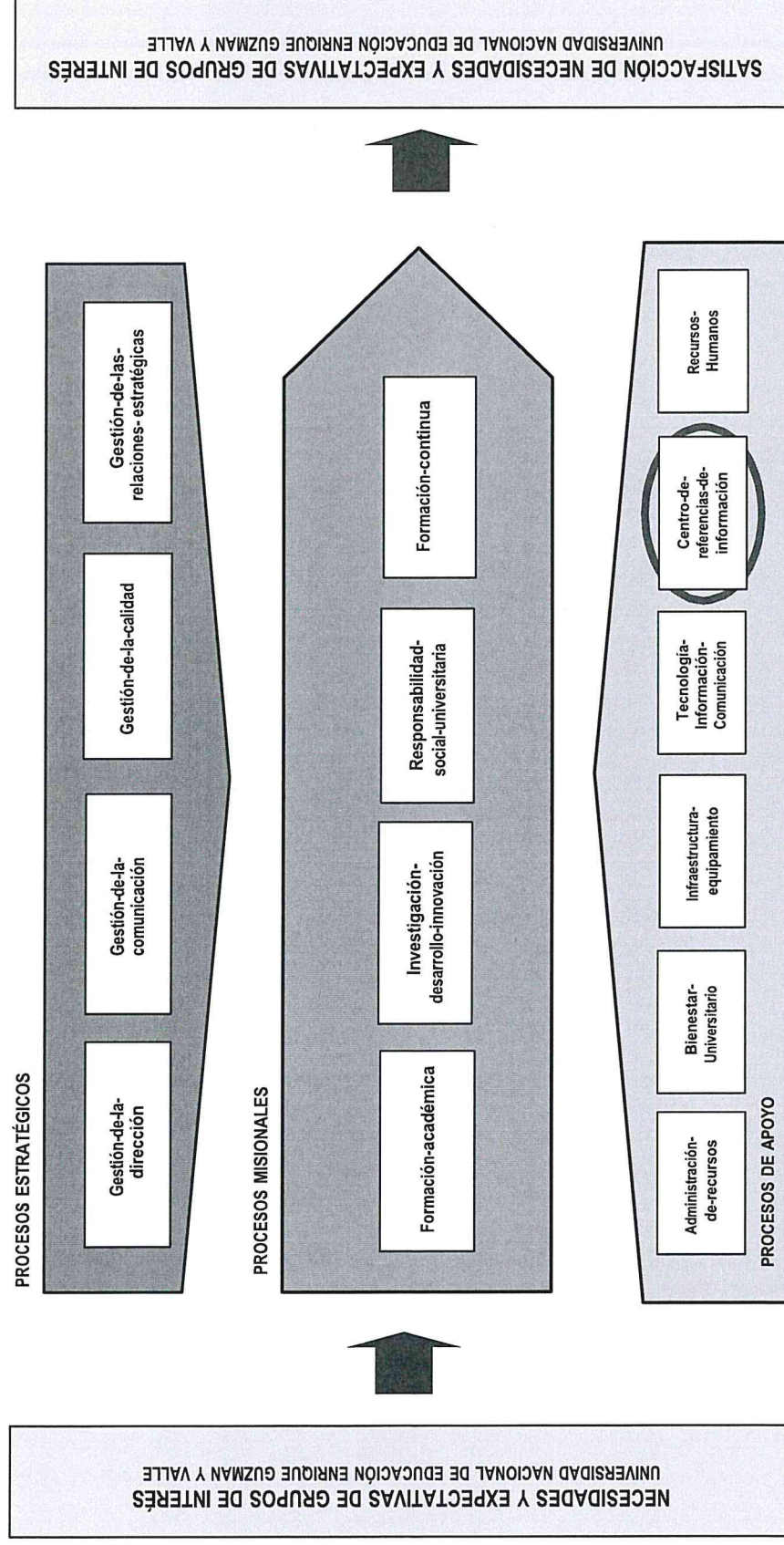
- I. **Unidades de organización:** Conjunto de unidades agrupadas por nivel de organización al interior de la entidad (órgano, unidad orgánica, subunidad orgánica, área).





VI. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE SGC-UNE-EGV





VII. INVENTARIO DE PROCESOS DEL MANUAL DE PROCEDEMIENTOS

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





Manual de Procedimientos
PA05 Centro de Referencias de Información
Versión: 1.1


ANEXO DE LA RESOLUCIÓN N° 2486-2025-R-UNE

																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					</
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----





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	1.1	
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 y Gestión del Conocimiento				
Alcance		<ul style="list-style-type: none">• Vicerrectorado de Investigación• Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento• Unidad de Servicios Bibliográficos• Unidad de Repositorio Institucional• Unidades de Organización (áreas usuarias)• Unidad de Presupuesto• Unidad de Abastecimiento• 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 Abastecimiento▪ Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento		<ul style="list-style-type: none">▪ Presupuesto aprobado para Biblioteca y Gestión del Conocimiento▪ 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">▪ Unidad de Abastecimiento▪ Unidad de Servicios Bibliográficos	
<ul style="list-style-type: none">▪ Unidad de Servicios Bibliográficos▪ Comunidad Universitaria▪ PA05.02.02 Gestión de préstamo de material bibliográfico físico▪ Jefe(a) Servicios Bibliográficos▪ Directorio / Carpeta de Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento▪ Vicerrectorado de investigación▪ Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento▪ 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• Unidad de Contabilidad• Dirección de Registro y Servicios Académicos▪ Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento▪ Visitantes	



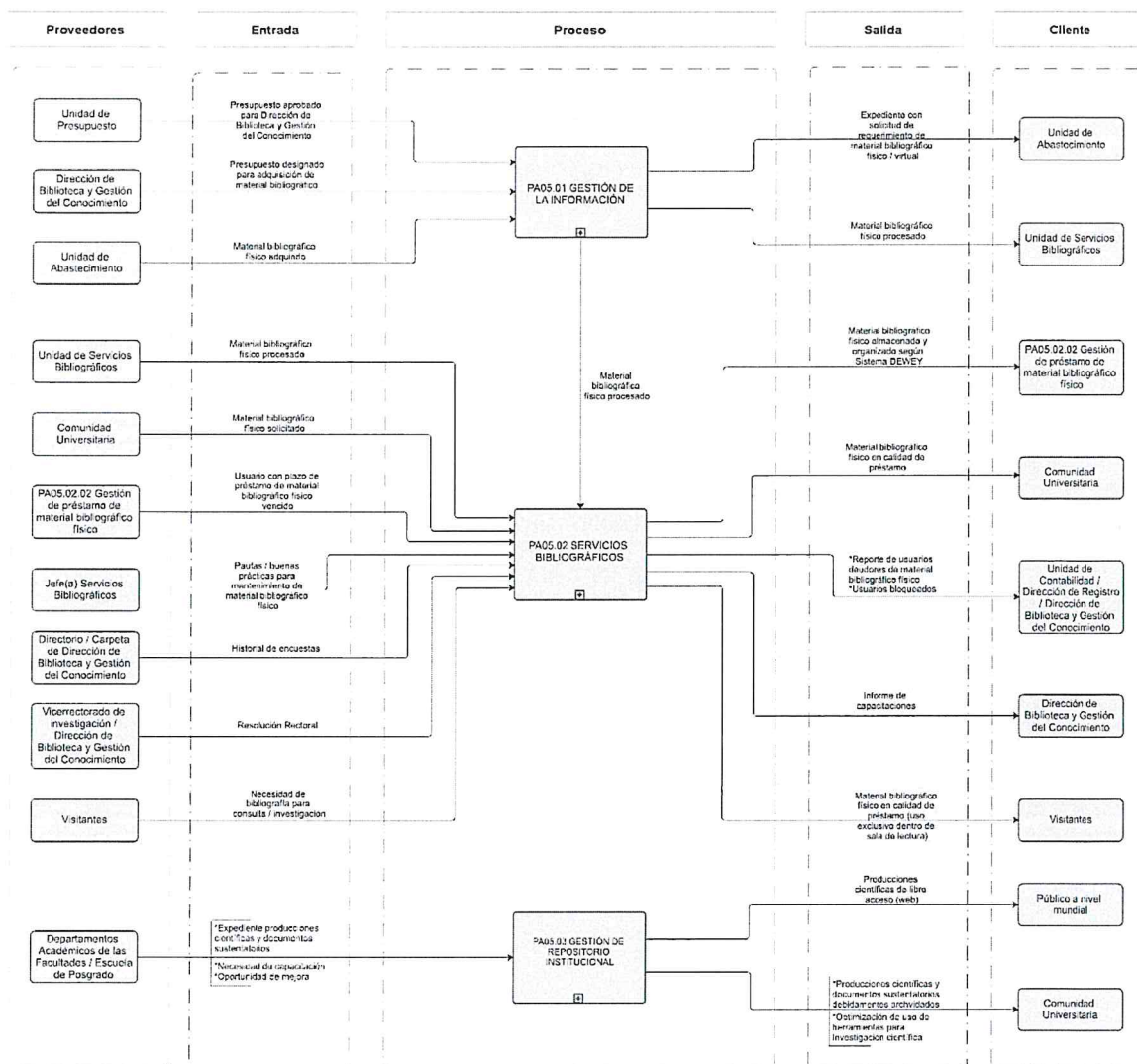


<ul style="list-style-type: none">▪ Decanatos de las Facultades (sede Chosica)▪ Departamentos Académicos de las facultades▪ Escuela de Posgrado	<ul style="list-style-type: none">▪ Expediente con producciones científicas y documentos sustentatorios▪ Necesidades de capacitación.▪ Oportunidades de mejora	PA05.03 Gestión de Repositorio Institucional	<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 y Gestión del Conocimiento▪ Jefe de la Unidad de Servicios Bibliográficos▪ Jefe de la Unidad Repositorio Institucional▪ 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, credencias, 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 DSPCE▪ 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">▪ Porcentaje de cumplimiento de los procesos del Centro de Referencias de Información	





PA05 CENTRO DE REFERENCIAS DE LA INFORMACIÓN





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

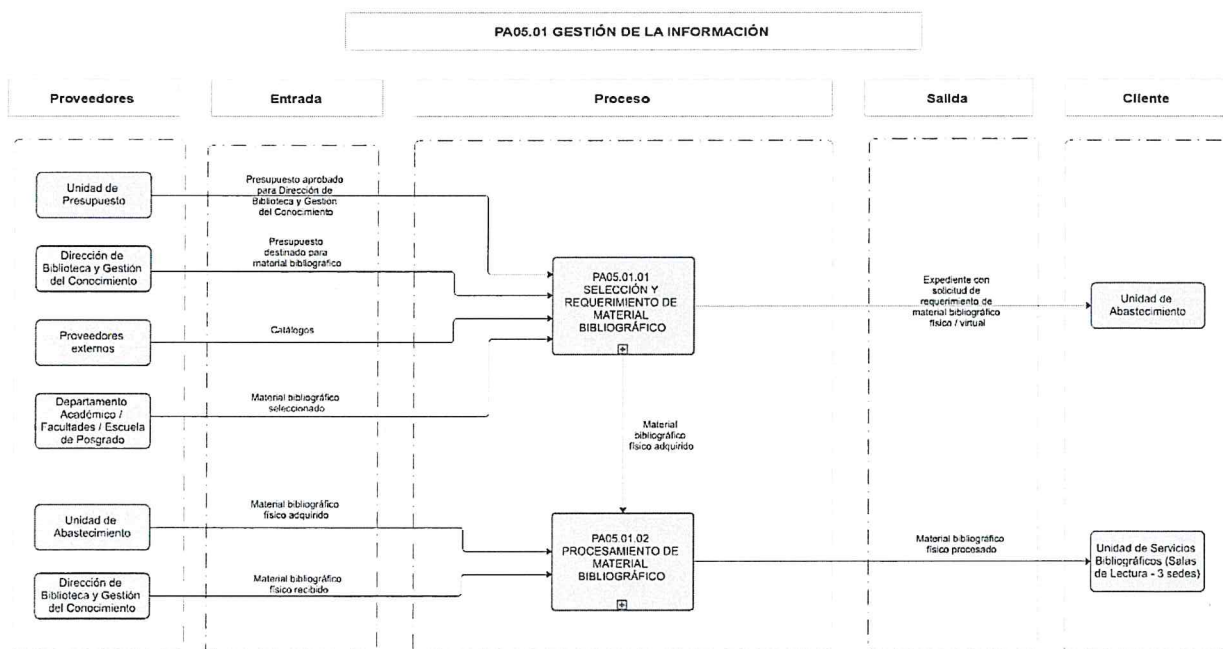
9.1. Proceso Nivel 1 - Gestión de la información

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	1.1	
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 Servicios Bibliográficos			
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Departamentos Académicos de las Facultades • Escuela de Posgrado • Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento • Unidad de Servicios Bibliográficos • Unidad de Presupuesto • Unidad 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 y Gestión del Conocimiento ▪ Proveedores externos ▪ Departamentos Académicos de las Facultades ▪ Escuela de Posgrado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento ▪ 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"> ▪ Unidad de Abastecimiento
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad de Abastecimiento ▪ Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Material bibliográfico físico adquirido / recibido 	PA05.01.02 Procesamiento de material bibliográfico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 y Gestión del Conocimiento ▪ Jefe de la Unidad de Servicios Bibliográficos ▪ Bibliotecólogo ▪ Técnico bibliotecario ▪ Asistente Administrativo 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de los procedimientos cumplidos por la Gestión de la Información. 	






	<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">▪ Portal Web▪ SIGA - UNE▪ Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca KOHA <p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Computadora personal▪ Laptop▪ Calculadora▪ Impresora▪ Escáner▪ Fotocopiadora▪ Proyector▪ Otros	
--	---	--





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	1.1	
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 la Unidad de Servicios Bibliográficos			
Alcance	<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento• Unidad de Servicios Bibliográficos• Unidad de Presupuesto• Departamentos Académicos de las Facultades• Escuela de Posgrado• Unidad de Abastecimiento• Proveedores externos			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / insumos	Procedimiento	Salidas / productos	Usuarios
Unidad de Presupuesto	Presupuesto aprobado para Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento	PA05.01.01.01 Requerimiento de material bibliográfico físico	Expediente con solicitud de requerimiento de material bibliográfico físico	Unidad de Abastecimiento
Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento	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 Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento	PA05.01.01.02 Requerimiento de material bibliográfico virtual	Expediente con solicitud de requerimiento de material bibliográfico virtual	Unidad de Abastecimiento
Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento	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				



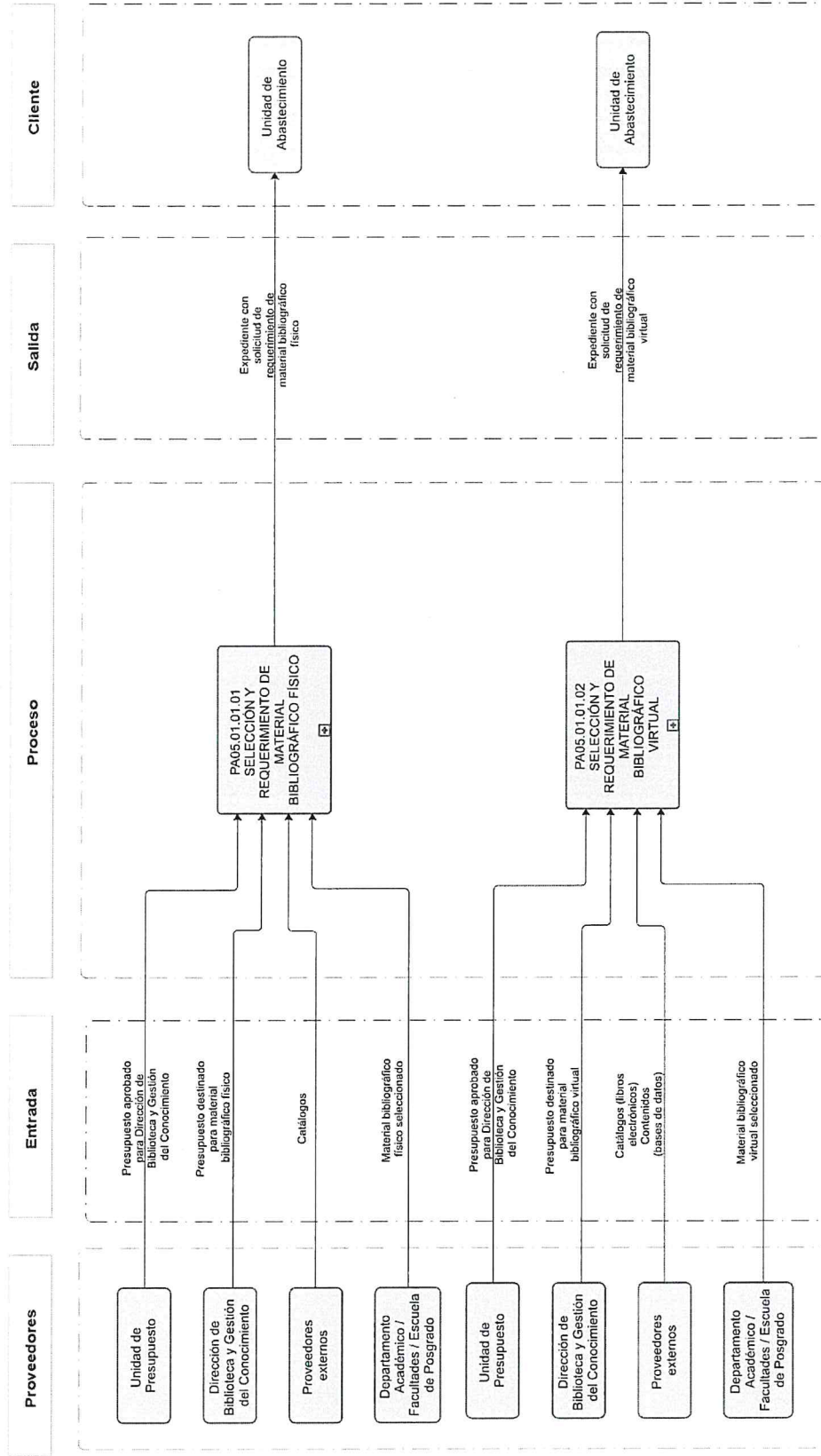


IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO		
Controles o Inspecciones	Recursos (humanos, instalaciones, sistemas informáticos, equipos)	Indicadores de desempeño
<ul style="list-style-type: none">Verificar la temática de los catálogos de bibliografía recibida para garantizar la calidad de la información	<p><u>Recursos Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">Director(a) de la Biblioteca y Gestión del ConocimientoJefe de la Unidad de Servicios BibliográficosBibliotecólogoTécnico bibliotecarioAsistente Administrativo <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none">Oficinas administrativasSala de reunionesMobiliario (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">Portal WebSIGA - UNESistema Integrado de Gestión de Biblioteca KOHA <p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">Computadora personalLaptopCalculadoraImpresoraEscánerFotocopiadoraProyectorOtros	<ul style="list-style-type: none">Porcentaje de los procedimientos cumplidos por la Selección y requerimiento de material bibliográfico





PA05.01.01 SELECCIÓN Y REQUERIMIENTO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO





9.1.1.1. Procedimiento - Requerimiento de material bibliográfico físico

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
Nombre	Requerimiento de material bibliográfico físico	Tipo	Apoyo
Código	PA05.01.01.01	Versión	1.1
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 Servicios Bibliográficos		
Alcances	<ul style="list-style-type: none">• Departamentos Académicos• Escuela de Posgrado• Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento• Unidad de Servicios Bibliográficos• Unidad de Presupuesto• Unidad de Abastecimiento• Proveedor Externo		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none">• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.• 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 Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.• 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.• 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.• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.• 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, que aprueba el Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias.• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento General de la UNE EGYV.• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV.• 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.• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		





Siglas y definiciones	SIGLAS <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		
	DEFINICIONES <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
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Dirección de Biblioteca Central" a "Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento" y "Oficina de Abastecimiento" a "Unidad de Abastecimiento".
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0

ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / insumos	Salidas / productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none">• Unidad de presupuesto	<ul style="list-style-type: none">• Presupuesto aprobado para Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none">• Expediente con solicitud de requerimiento de MBF	<ul style="list-style-type: none">• Unidad de Abastecimiento

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la recepción del presupuesto aprobado para la Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento			
1	Enviar presupuesto disponible para MBF Una vez recibido el presupuesto aprobado para la Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento, se asigna un monto destinado para la adquisición de MBF. A través de Memorándum, se indica a la Jefatura de la Unidad de Servicios Bibliográficos que proceda con las actividades para la selección del MBF a adquirir detallando el presupuesto disponible para tal efecto.	Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento	Director(a)
2	Recibir y revisar memorándum Se recibe el memorándum enviado por la Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento, y se revisa el monto asignado para la adquisición de MBF.	Unidad de Servicios Bibliográficos	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. <ul style="list-style-type: none">• Plazo máximo: Ocho (08) días útiles	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)

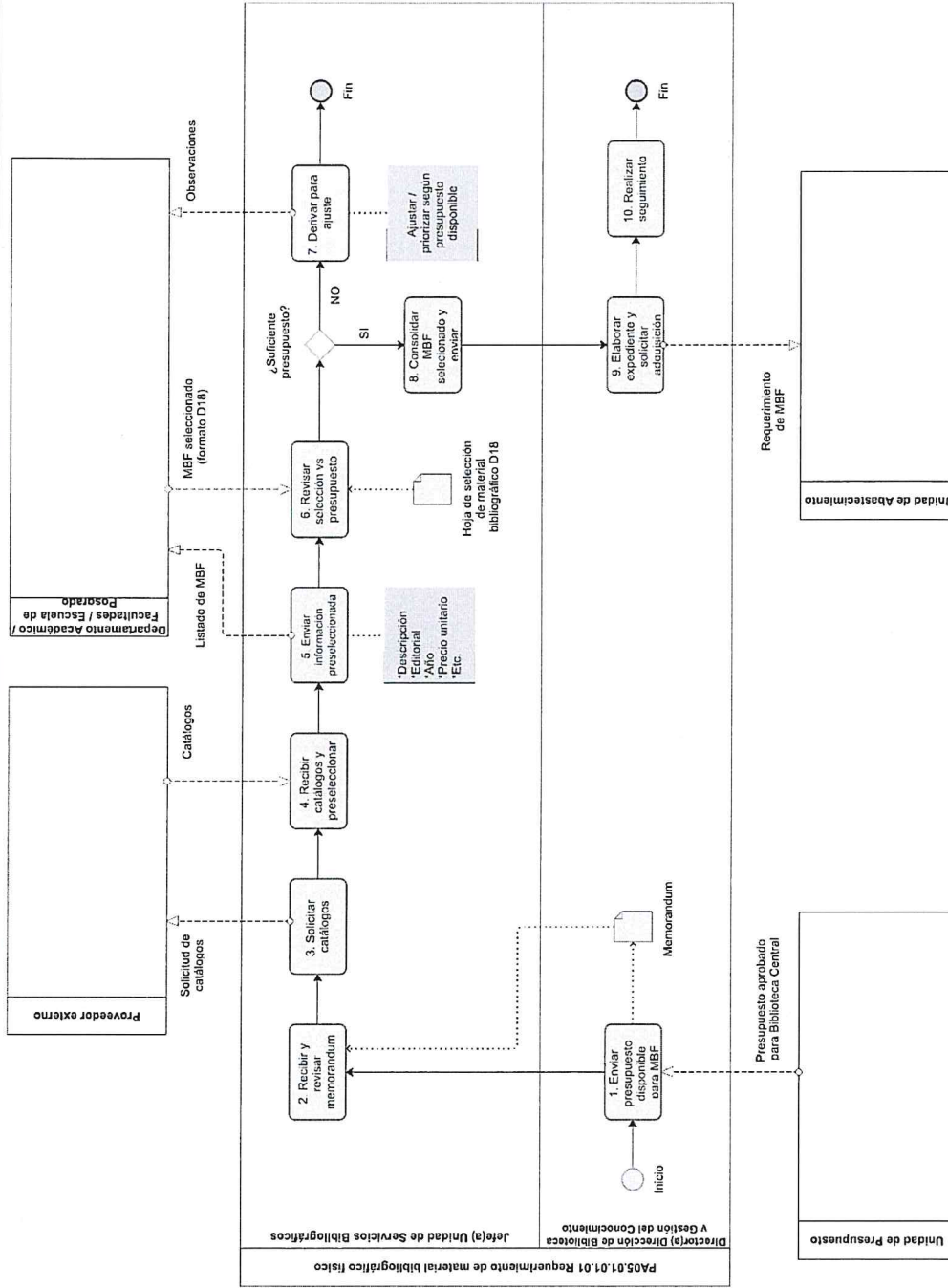




4	Recibir catálogos y preseleccionar En base a la información recibida, se prepara el listado de MBF agrupados por temas relacionados con los programas de estudio. En dicho listado deben figurar por lo menos los campos: Descripción, editorial, año, precio unitario, entre otros. <ul style="list-style-type: none">• Plazo máximo: Ocho (08) días útiles	Unidad de Servicios Bibliográficos	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 Servicios Bibliográficos	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? <ul style="list-style-type: none">• SÍ: Ir a actividad N°8• NO: Ir a actividad N°7	Unidad de Servicios Bibliográficos	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 Servicios Bibliográficos	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 y Gestión del Conocimiento. <ul style="list-style-type: none">• Plazo máximo: Diez (10) días útiles	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
9	Elaborar expediente y solicitar adquisición Se elabora el expediente con el requerimiento de MBF y lo remite a la Unidad de Abastecimiento, solicitando la adquisición. <ul style="list-style-type: none">• Plazo máximo: Tres (03) días útiles	Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento	Director(a)
10	Seguimiento Mantener una comunicación periódica con la Unidad 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 y Gestión del Conocimiento	Director(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none">• Tiempo de gestión del requerimiento de Material Bibliográfico Físico (MBF)			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none">• PA05.01.01 Selección y requerimiento de material bibliográfico			
Proceso/procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none">• PA05.01.02 Procesamiento de material bibliográfico			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none">• Hoja de selección de material bibliográfico D18			



Diagrama de Flujo





9.1.1.2. Procedimiento - Requerimiento de material bibliográfico virtual

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
Nombre	Requerimiento de material bibliográfico virtual	Tipo	Apoyo
Código	PA05.01.01.02	Versión	1.1
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 Servicios Bibliográficos		
Alcances	<ul style="list-style-type: none">• Departamentos Académicos• Escuela de Posgrado• Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento• Unidad de Servicios Bibliográficos• Unidad de Presupuesto• Unidad de Abastecimiento• Proveedor Externo		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none">• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.• 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 Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.• 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.• 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.• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.• 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, que aprueba el Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias.• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento General de la UNE EGYV.• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV.• 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.• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		





Siglas y definiciones	SIGLAS <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		
	DEFINICIONES <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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Dirección de Biblioteca Central" a "Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento" y "Oficina de Abastecimiento" a "Unidad de Abastecimiento".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Unidad de Presupuesto	• Presupuesto aprobado para Biblioteca y Gestión del Conocimiento	• Expediente con solicitud de requerimiento de MBV	• Unidad de Abastecimiento
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la recepción del presupuesto aprobado para la Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento			
1	Enviar presupuesto disponible para MBV Una vez recibido el presupuesto aprobado para la Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento, se asigna un monto destinado para la adquisición de MBV. A través de Memorándum, se indica a la Jefatura de la Unidad de Servicios Bibliográficos 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.	Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento	Director(a)
2	Recibir y revisar memorándum Se recibe el memorándum enviado por la Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento, y se revisa el monto asignado para la adquisición de MBV.	Unidad de Servicios Bibliográficos	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 un acceso de prueba. Plazo máximo: Ocho (08) días útiles	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)



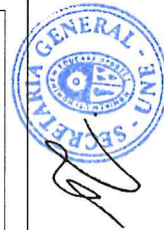
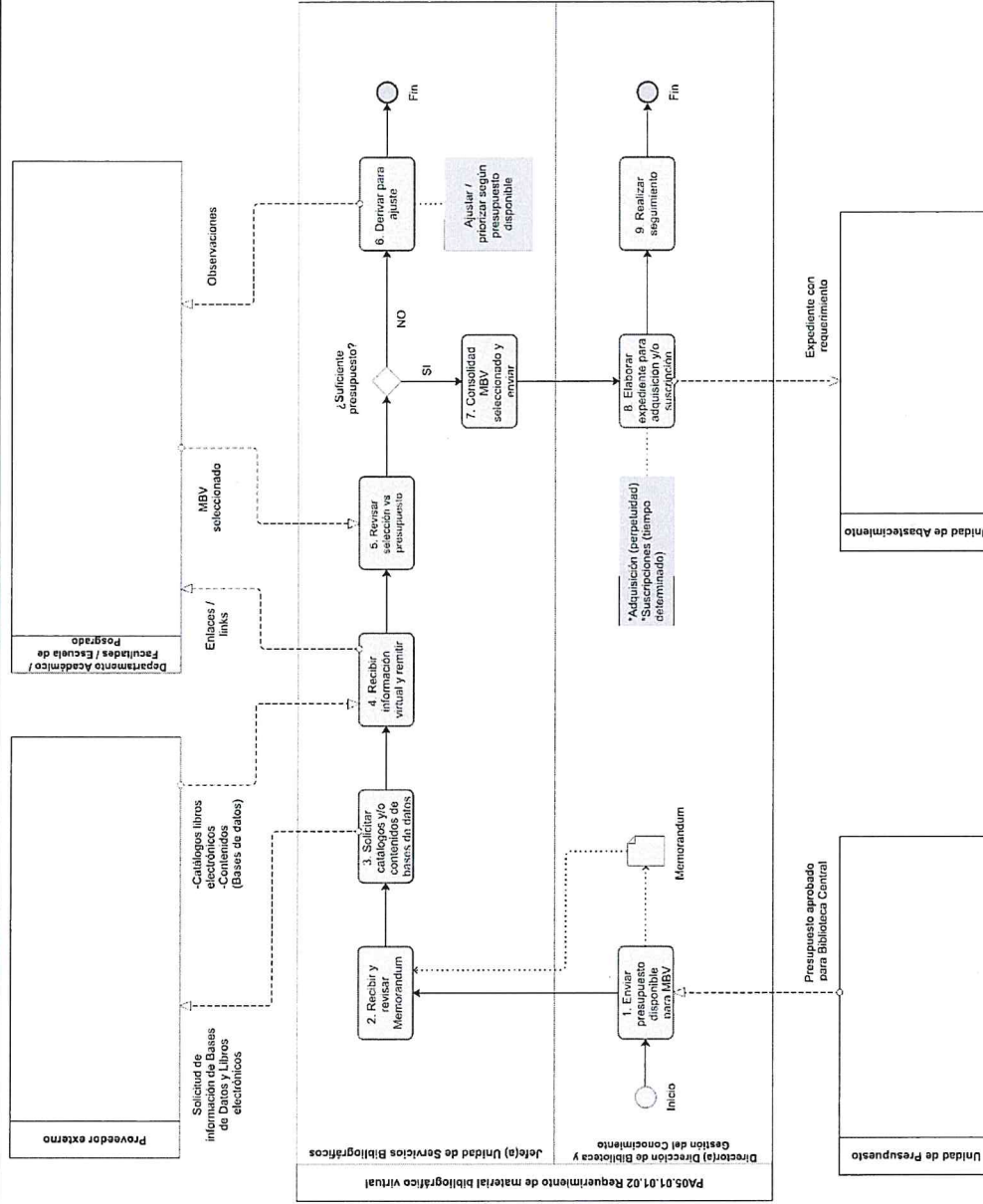


4	Recibir información virtual y remitir Se reciben catálogos de libros electrónicos y/o contenidos de las bases de datos de parte de las empresas proveedores del mercado. Luego, se habilitan los enlaces para la institución, los cuales son remitidos a los D.A. y EPG para la selección correspondiente, recordándoles el plazo establecido de quince (15) días útiles. <ul style="list-style-type: none">• Plazo máximo: Ocho (08) días útiles	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
5	Revisar selección vs presupuesto Una vez recibida la selección del MBV, se verifica el monto total. ¿Presupuesto suficiente? <ul style="list-style-type: none">• SÍ: Ir a actividad N°7• NO: Ir a actividad N°6	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
6	Derivar para ajuste Se devuelve la selección del MBV al Se devuelve la selección del MBV al Departamento Académico de las Facultades y/o Escuela de Posgrado 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 Servicios Bibliográficos	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 y Gestión del Conocimiento el requerimiento para el servicio de suscripción (bases de datos / libros electrónicos) y/o adquisición (libros electrónicos) <ul style="list-style-type: none">• Plazo máximo: Diez (10) días útiles	Unidad de Servicios Bibliográficos	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 cuáles se remiten a la Unidad de Abastecimiento. <ul style="list-style-type: none">• Plazo máximo: Tres (03) días útiles	Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento	Director(a)
9	Seguimiento Mantener una comunicación periódica con la Unidad 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 y Gestión del Conocimiento	Director(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none">• Tiempo de gestión del requerimiento de Material Bibliográfico Virtual (MBV)			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none">• PA05.01.01 Selección y requerimiento de material bibliográfico			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none">• No aplica			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none">• No aplica			






Diagrama de Flujo





9.1.2. Procedimiento - Procesamiento de material bibliográfico

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		
Nombre	Procesamiento de material bibliográfico	Tipo	Apoyo
Código	PA05.01.02	Versión	1.1
Objetivo	Procesar técnicamente los materiales bibliográficos		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Servicios Bibliográficos		
Alcance	<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento• Unidad de Servicios Bibliográficos• Dirección de Escuela de Posgrado• Facultad de Ciencias Empresariales		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none">• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.• 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 Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.• 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.• 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.• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.• 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, que aprueba el Estatuto de la UNE EGyV y sus modificatorias.• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento General de la UNE EGyV.• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGyV.• 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.• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		





Siglas y definiciones	SIGLAS <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• DBGC: Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento• EPG: Escuela de Posgrado• FACE: Facultad de Ciencias Empresariales		
	DEFINICIONES <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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Dirección de Biblioteca Central" a "Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none">• MBF adquirido	<ul style="list-style-type: none">• 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
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la entrega del MBF de parte de la Dirección de la Biblioteca y Gestión del Conocimiento			
1	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: <ul style="list-style-type: none">✓ OC + PECOSA (Cuando es compra)✓ NEA (Cuando es donación) Recibido el MBF, se procede a remitir al equipo encargado de la verificación respectiva (Asistentes Administrativos, Técnicos Bibliotecarios, Bibliotecólogos)	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)





2	Verificar según lista Se contrasta la información del MBF recibido, con los datos consignados en los listados (título, autor, editorial, año, edición, entre otros) ¿Es conforme? • SÍ: Ir a Actividad N°4 • NO: Ir a Actividad N°3	Unidad de Servicios Bibliográficos	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
3	Derivar para subsanación Se reciben las no conformidades encontradas en la verificación del MBF y se derivan las observaciones a la Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento para las acciones correspondientes. Fin del proceso	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
4	Sellar y numerar Se coloca sello de biblioteca y sello numerador, con lo cual se asigna un número de ingreso a cada MBF recibido.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
5	Realizar registro de adquisición Se registra de forma manual en cada MBF lo siguiente: • Nro. de documento con el que se recibió • Precio • Procedencia	Unidad de Servicios Bibliográficos	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
6	Pre clasificar según temática Se agrupa el MBF recibido según la temática y se colocan en la estantería correspondiente de la Unidad de Servicios Bibliográficos.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
7	Realizar catalogación Esta tarea consiste en realizar la descripción MBF recibido y registrarlo en el Sistema KOHA (título, autor, editorial, año, edición, medidas, entre otros)	Unidad de Servicios Bibliográficos	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
8	Realizar indización Esta tarea consiste en la asignación de descriptores, términos controlados y no controlados para registro en el Sistema KOHA	Unidad de Servicios Bibliográficos	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
9	Asignar asignatura Topográfica Se le asigna la clasificación y notación interna que corresponde al MBF para el ingreso a la Base de Datos del Sistema KOHA	Unidad de Servicios Bibliográficos	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
10	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.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
11	Generar los listados Del Sistema KOHA se extraen la lista de MBF procesado para la posterior distribución a las Salas de Lectura.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo



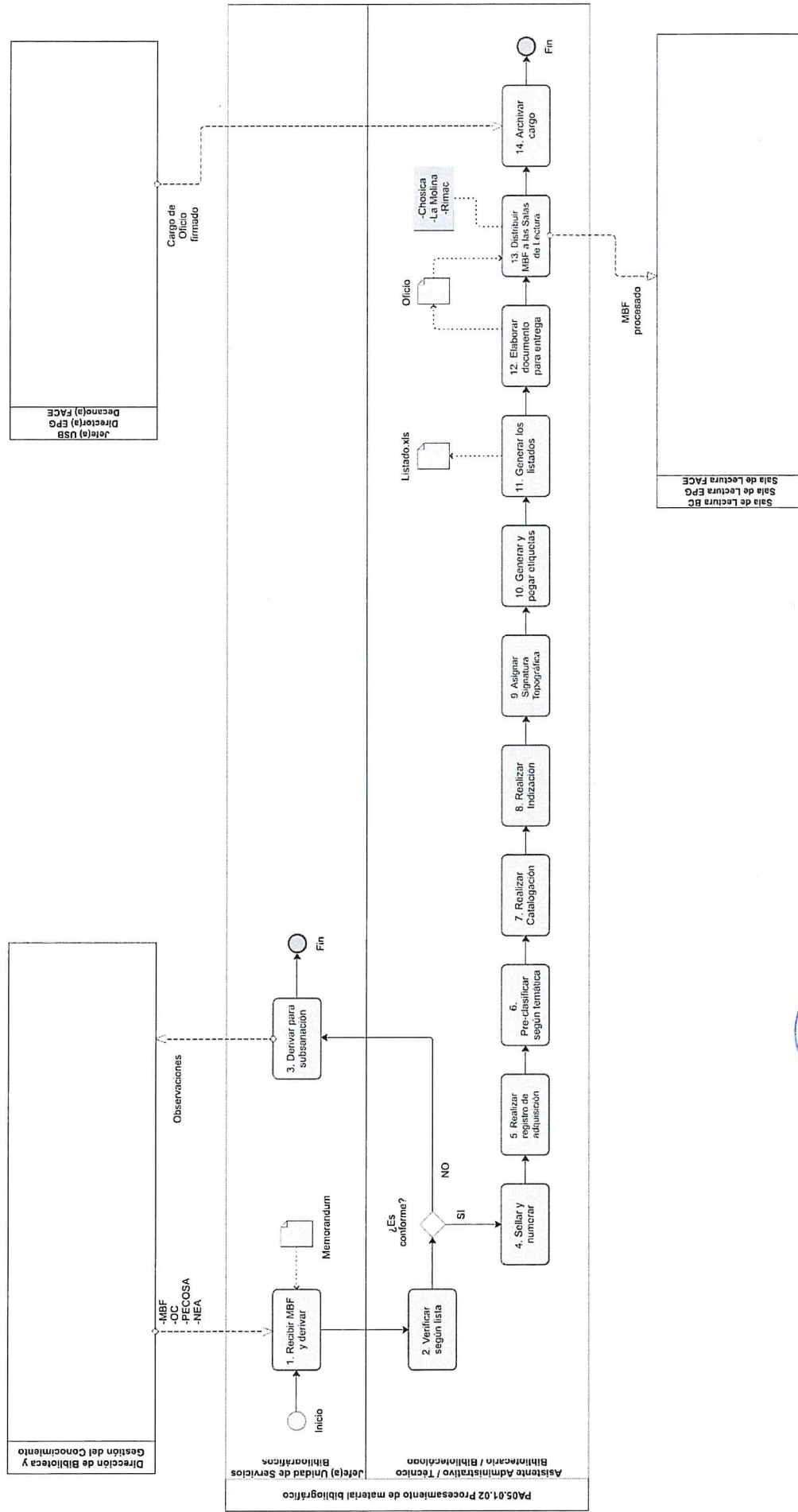


12	Elaborar documento formal para entrega Se prepara el documento formal dirigido a: ➤ Jefatura de la Unidad de Servicios Bibliográficos, para las entregas en las Salas de Lectura de la Biblioteca Central (Chosica) ➤ Dirección de la Escuela de Posgrado, para las entregas en la Sala de Lectura de la Biblioteca de la Escuela de Posgrado (La Molina) ➤ Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales, 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.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
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. <u>NOTA:</u> <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>	Unidad de Servicios Bibliográficos	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. Una copia del listado se deja en la Jefatura.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Asistente Administrativo Técnico Bibliotecario Bibliotecólogo
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none">Tiempo de procesamiento y distribución del Material Bibliográfico Físico (MBF)			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none">PA05.01 Gestión de la Información			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none">PA05.01.01.01 Selección y Requerimiento de Material Bibliográfico FísicoPA05.02.01 Recepción y Ordenamiento de Material Bibliográfico			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none">Formato "Listados.xls"			






Diagrama de Flujo





9.2. Proceso Nivel 1 - Servicios Bibliográficos

		UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1	
Nombre	Servicios Bibliográficos			Tipo	Apoyo
Código	PA05.02			Versión	1.1
Objetivos	Gestionar e implementar estrategias para el desarrollo y logro de objetivos y metas de la Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento. 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 y Gestión del Conocimiento• Unidad de Contabilidad• Dirección de Registro y Servicios Académicos• Unidad de Servicios Bibliográficos• Unidad de Repositorio Institucional• Unidad de Gestión y Mantenimiento• Comunidad Universitaria• Editorial Universitaria• Proveedor Externo• Visitantes				
ELEMENTOS DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 2 / Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios	
<ul style="list-style-type: none">▪ Unidad de Servicios Bibliográficos	<ul style="list-style-type: none">▪ Material bibliográfico físico procesado	PA05.02.01 Recepción y Ordenamiento de Material Bibliográfico	<ul style="list-style-type: none">▪ MBF almacenado y organizado según Sistema DEWEY	<ul style="list-style-type: none">▪ PA05.02.02 Gestión de Préstamos	
<ul style="list-style-type: none">▪ Comunidad Universitaria	<ul style="list-style-type: none">▪ Material bibliográfico solicitado en calidad de préstamo	PA05.02.02 Gestión de préstamo de material bibliográfico físico	<ul style="list-style-type: none">▪ Material bibliográfico físico prestado	<ul style="list-style-type: none">▪ Comunidad Universitaria	
<ul style="list-style-type: none">▪ PA05.02.02 Gestión de Préstamos	<ul style="list-style-type: none">▪ Usuarios con plazo de préstamo vencido	PA05.02.03 Gestión de deudores de material bibliográfico físico	<ul style="list-style-type: none">• Reporte de usuarios deudores de MBF▪ Usuarios bloqueados	<ul style="list-style-type: none">• Unidad de Contabilidad• Dirección de Registro y Servicios Académicos▪ Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento	
<ul style="list-style-type: none">▪ Jefe(a) Servicios Bibliográficos	<ul style="list-style-type: none">▪ Pautas / buenas prácticas para Mantenimiento de material bibliográfico físico	PA05.02.04 Mantenimiento de Material Bibliográfico Físico	<ul style="list-style-type: none">▪ Material bibliográfico físico en óptimas condiciones	<ul style="list-style-type: none">▪ Comunidad Universitaria	
<ul style="list-style-type: none">▪ Directorio / Carpeta de Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none">▪ Historial de encuestas (Encuestas anteriores)	PA05.02.05 Medición de Nivel de satisfacción de usuarios	<ul style="list-style-type: none">▪ Planes de acción▪ Mejora Continua)	<ul style="list-style-type: none">▪ Comunidad Universitaria	
<ul style="list-style-type: none">• Vicerrectorado de investigación▪ Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none">▪ Resolución Rectoral	PA05.02.06 Capacitación a usuarios	<ul style="list-style-type: none">▪ Informe de capacitación	<ul style="list-style-type: none">▪ Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento	



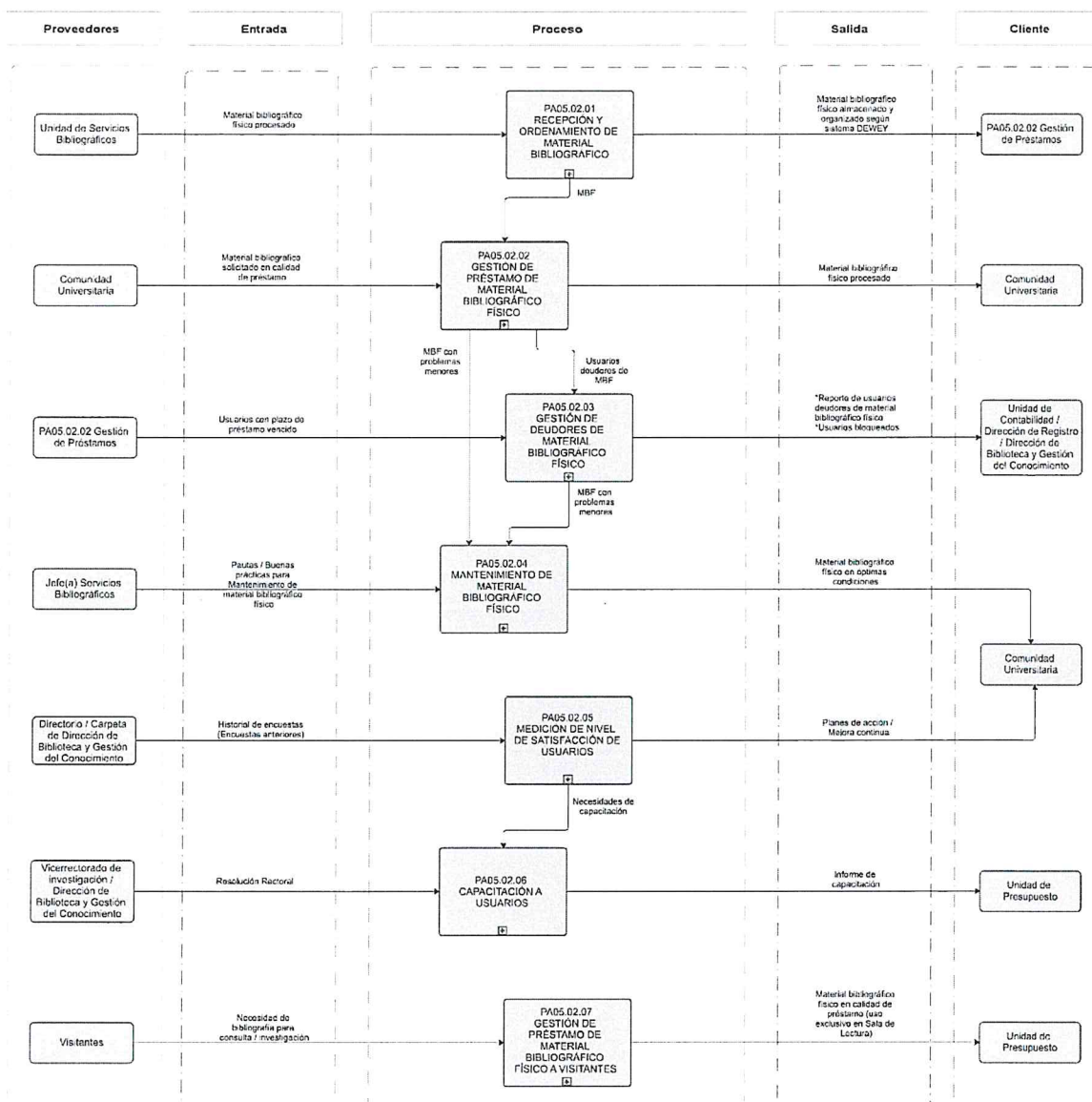


▪ Visitantes	▪ Necesidad de bibliografía para consulta / investigación	PA05.02.07 Gestión de Préstamo de material bibliográfico físico a Visitantes	▪ Material bibliográfico físico en calidad de préstamo (uso exclusivo dentro de Sala de Lectura)	▪ Visitantes
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño	
<p>Verificar que los libros estén ordenados por la signatura topográfica indicada en la etiqueta del lomo del libro. En casos especiales estarán ordenados por el número de ingreso para que los materiales bibliográficos sean fácilmente ubicados en los estantes por cualquier personal Bibliotecario y Usuario.</p> <p>Verificar el funcionamiento de los equipos, el Sistema KOHA y la conexión a la Red antes de cada semestre académico. Si se encuentra cualquier fallo con el Catálogo en Línea o el registro de usuarios en KOHA debe ser documentado y reportado en un cuaderno de ocurrencias / registro virtual / correo electrónico, notificando a la Jefatura de la Unidad de Servicios Bibliográficos.</p> <p>Verificar el estado del material bibliográfico físico cuando se recibe ya sea por adquisición o por devolución de usuarios.</p> <p>Verificar a diario los préstamos de material bibliográfico con plazo vencido para las acciones del caso.</p>	<p><u>Recursos Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Biblioteca y Gestión del Conocimiento ▪ Jefe(a) Unidad de Servicios Bibliográficos ▪ Técnico bibliotecario ▪ Asistente administrativo <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 ▪ SIGA MEF ▪ SISTEMA KOHA <p><u>Bases de datos virtuales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ELIBRO ▪ SCOPUS ▪ EBSCO ▪ GALE ▪ ALICIA ▪ RENATI ▪ VIRTUAL PRO <p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora personal ▪ Laptop ▪ Impresora ▪ Escáner ▪ Proyector ▪ Otros 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de los procedimientos cumplidos por los Servicios Bibliográficos 	






PA05.02 SERVICIOS BIBLIOGRÁFICOS





9.2.1. Procedimiento - Recepción y ordenamiento de material bibliográfico

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		
Nombre	Recepción y Ordenamiento de Material Bibliográfico	Tipo	Apoyo
Código	PA05.02.01	Versión	1.1
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 Servicios Bibliográficos		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none">• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.• 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 Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.• 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.• 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.• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.• 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, que aprueba el Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias.• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento General de la UNE EGYV.• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV.• 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.• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		





Siglas y definiciones	SIGLAS <ul style="list-style-type: none">• MBF: Material Bibliográfico Físico.• MINEDU: Ministerio de Educación. DEFINICIONES <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	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / insumos	Salidas / productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none">• Unidad de Servicios Bibliográficos	<ul style="list-style-type: none">• MBF procesado	<ul style="list-style-type: none">• MBF almacenado y organizado según Sistema DEWEY	<ul style="list-style-type: none">• PA05.02.02 Gestión de Préstamos
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la recepción del MBF procesado, entregado por la Unidad de Servicios Bibliográficos.			
1	Recibir MBF <p>La Unidad de Servicios Bibliográficos entrega el MBF a cada sala 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> <p><u>NOTA:</u> En esta actividad, el responsable de entregar el MBF es el Asistente Administrativo, el Técnico Bibliotecario o el Bibliotecólogo por parte de la Unidad de Servicios Bibliográficos, en concordancia con el proceso colaborativo PA05.01.02.</p>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario
2	Verificar <p>Cada sala de lectura verifica si el MBF entregado coincide con la lista</p> <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none">• SÍ: Ir a actividad N°4• NO: Ir a actividad N°3	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario



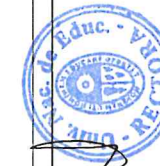
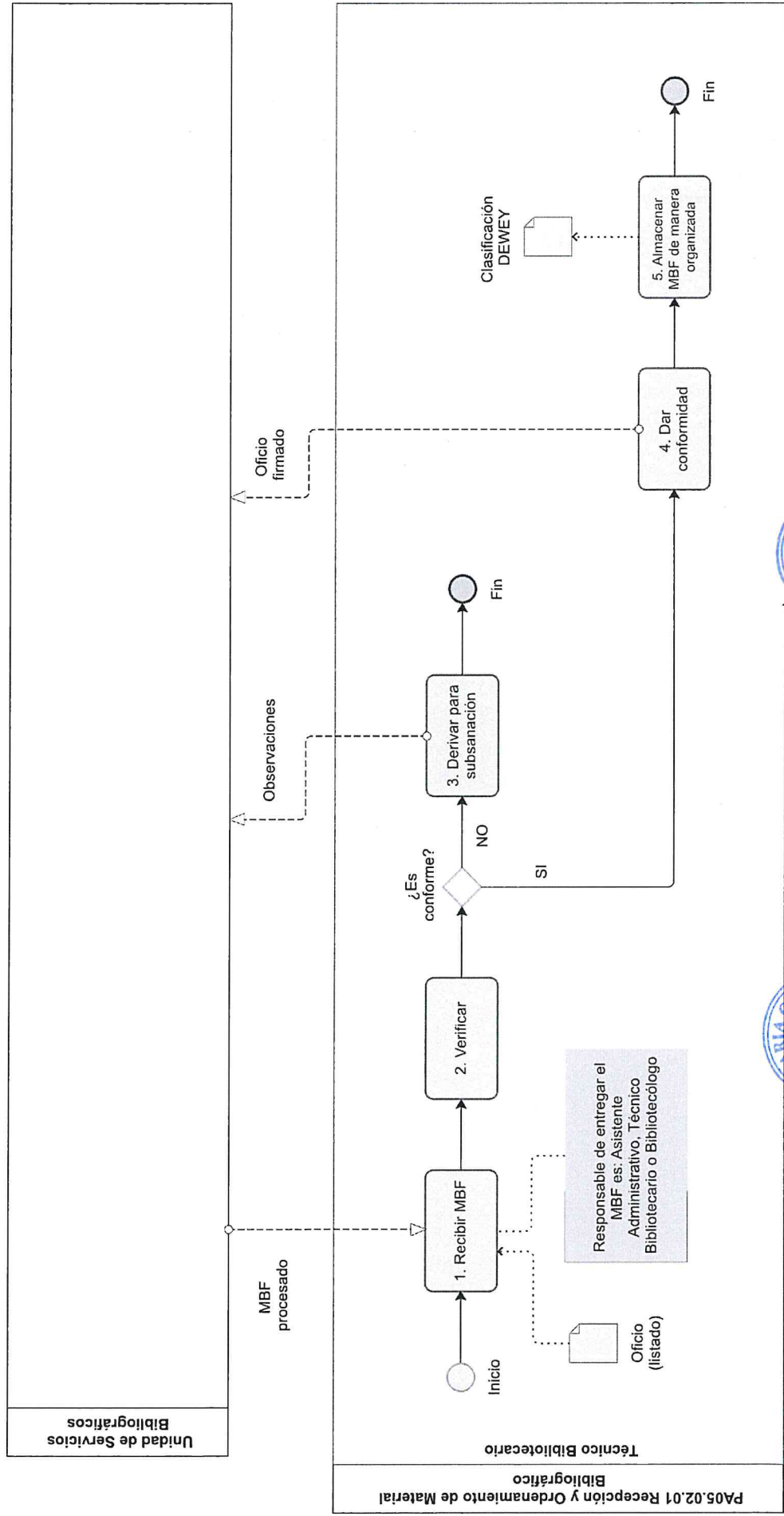


3	Derivar para subsanación De no estar conforme el MBF con el listado adjunto y no poder hacer la corrección en el momento, el Encargado de la Sala de Lectura no recibe el MBF, especificando lo motivos. Posteriormente, la Unidad de Servicios Bibliográficos deberá hacer el levantamiento de observaciones que corresponda (Se retorna a inicio del proceso)	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario
4	Dar conformidad De estar todo conforme, se firma el cargo del Oficio con el que se recibe el MBF.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario
5	Almacenar MBF de manera organizada Se ordena / almacena el MBF en los estantes de cada Sala de Lectura, según clasificación DEWEY. <i>Nota:</i> <i>Verificar que los libros estén ordenados según la signatura topográfica indicada en la etiqueta del lomo. En casos especiales, se organizarán por número de ingreso para facilitar su localización por el personal bibliotecario y los usuarios.</i>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none">Porcentaje de Material Bibliográfico Físico (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 bibliográficoPA05.02.02 Gestión de Préstamos			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none">No aplica			






Diagrama de flujo





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	1.1
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	<ul style="list-style-type: none">• Comunidad Universitaria• Unidad de Servicios Bibliográficos		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none">• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.• 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 Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.• 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.• 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.• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.• 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° 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, que aprueba el Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias.• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento General de la UNE EGYV.• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV.• 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.• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		





Siglas y definiciones	SIGLAS <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. DEFINICIONES <ul style="list-style-type: none">• Comunidad universitaria: Estudiantes, docentes y 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	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none">• Comunidad Universitaria	<ul style="list-style-type: none">• MBF solicitado (Voucher)	<ul style="list-style-type: none">• MBF en calidad de préstamo	<ul style="list-style-type: none">• Comunidad Universitaria
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	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. Además, el personal de servicio debe verificar el funcionamiento de los equipos, el Sistema KOHA y la conexión a la red antes de cada semestre. Cualquier fallo en el Catálogo en Línea o el registro de usuarios en KOHA debe ser documentado, reportado y notificado.			
1	Recibir Voucher e imprimir Se verifica el(los) 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(los) voucher(s) del MBF disponible para proceder con la búsqueda. NOTA: I. <i>Prevía 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	Buscar MBF Con el(los) Voucher(s) impreso(s), se realiza la búsqueda del MBF solicitado en el(los) estante(s) que corresponda(n) y se colocan en la bandeja para la posterior entrega al usuario.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo





3	Indicar modalidad de préstamo Previa a la entrega, se le indica al usuario la modalidad del préstamo de cada MBF: <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	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) ¿Acepta? <ul style="list-style-type: none">• SÍ: Ir a actividad N°6• NO: Ir a actividad N°5	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
5	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. Fin del proceso	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
6	Entregar MBF y recibir documento de identificación del usuario Se hace entrega del MBF al usuario y se recibe su documento de identificación (DNI) <i>Ir a actividad N°9</i>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
7	Entregar MBF y recibir documento de identificación del usuario Se hace entrega del MBF al usuario y se recibe su documento de identificación (DNI)	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
8	Registrar Se registran el(los) voucher(s), del MBF entregado al usuario, en el cuaderno de control de préstamos a domicilio. <i>Ir a actividad N°9</i>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
9	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.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
10	Verificar Se realiza la revisión del MBF (condiciones físicas) y se verifica si está siendo devuelto dentro del plazo permitido. ¿Es conforme? <ul style="list-style-type: none">• SÍ: Ir a actividad N°11• NO: Ir a actividad N°14 (MBF dañado); o Ir a actividad N°16 (plazo excedido)	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente 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

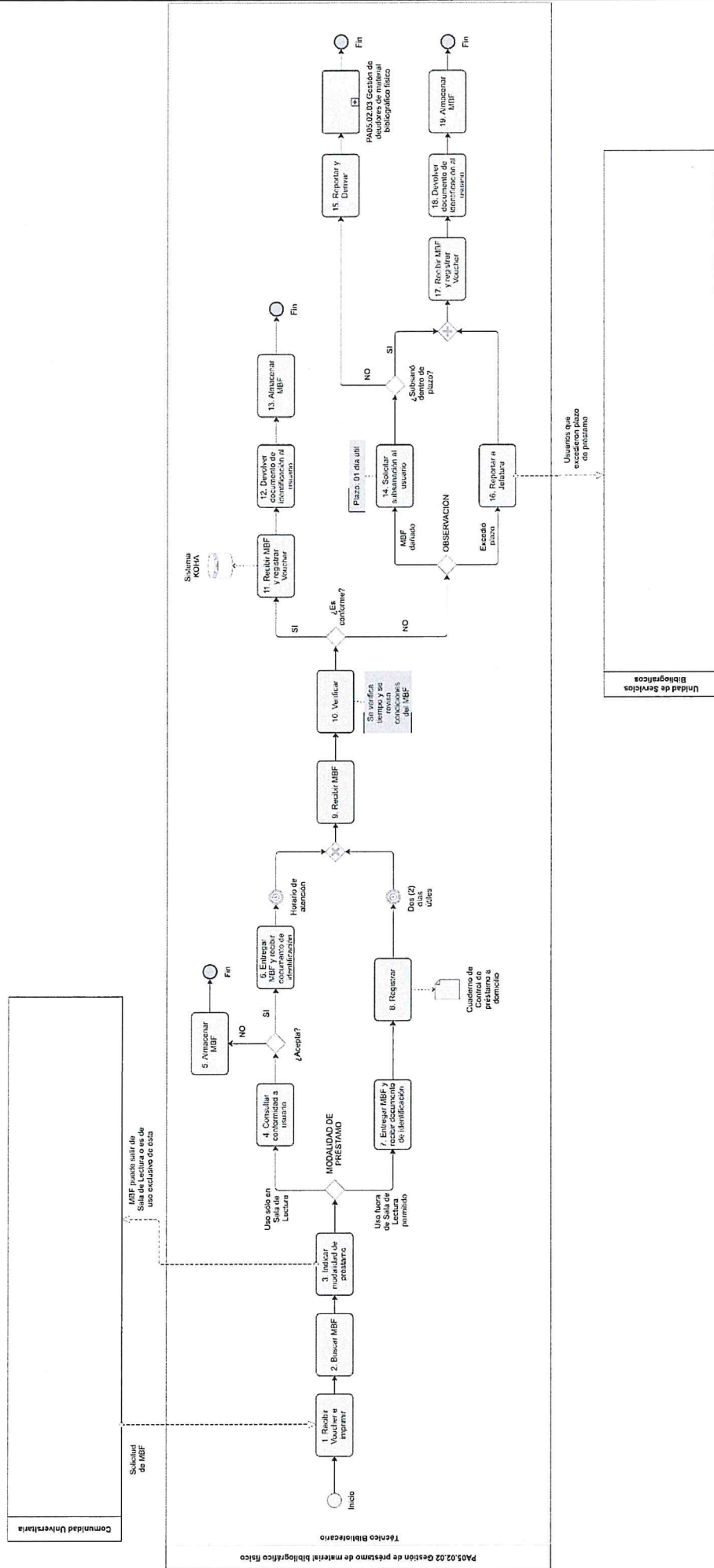




12	Devolver documento de identificación al usuario Se procede con la devolución al usuario del documento de identificación que dejó al momento de recibir el MBF.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
13	Almacenar MBF Se procede a colocar el MBF, devuelto 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) ¿Subsanó dentro del plazo? • SÍ: 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 deudores de material bibliográfico físico</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			
<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de préstamos de MBF utilizados en sala de lectura Porcentaje de observaciones en la devolución del MBF (daño o plazo excedido) 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> PA05.02 Servicios bibliográficos 			
Proceso/procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> PA05.02.03 Gestión de deudores de material bibliográfico físico PA05.02.04 Mantenimiento de material bibliográfico PA05.02.05 Medición de satisfacción de usuarios 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> Voucher de préstamo (electrónico) 			




Diagrama de flujo





9.2.3. Procedimiento - Gestión de deudores de material bibliográfico físico

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		
Nombre	Gestión de deudores de material bibliográfico físico	Tipo	Apoyo
Código	PA05.02.03	Versión	1.1
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		
Alcances	<ul style="list-style-type: none">• Comunidad Universitaria• Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento• Unidad de Servicios Bibliográficos• Unidad de Contabilidad• Dirección de Registro y Servicios Académicos		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none">• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.• 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 Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.• 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.• 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.• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.• 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° 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, que aprueba el Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias.• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento General de la UNE EGYV.• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV.• 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.• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		





Siglas y definiciones	SIGLAS <ul style="list-style-type: none">• MBF: Material Bibliográfico Físico• UNE EGyV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle• DBGC: Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento• V°B°: Visto Bueno• N° Cta. Cte.: Número de Cuenta Corriente• CCI: Código Interbancario		
	DEFINICIONES <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 económicamente el MBF no devuelto ya sea por daños o pérdida.		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio	
1.1	Alcances	Cambio en la denominación de "Dirección de Biblioteca Central" a "Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento" y "Dirección de Economía y Finanzas" a "Unidad de Contabilidad".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / insumos	Salidas / productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none">• PA05.02.02 Gestión de Préstamos	<ul style="list-style-type: none">• Usuarios con plazo de préstamo vencido	<ul style="list-style-type: none">• Reporte de usuarios deudores de MBF• Usuarios bloqueados	<ul style="list-style-type: none">• Unidad de Contabilidad• Dirección de Registro y Servicios Académicos• Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsables
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 DBGC, 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(los) usuario(s) para las coordinaciones respectivas. ¿Se contactó a usuario? <ul style="list-style-type: none">• SÍ: Ir a actividad N°3• NO: Ir a actividad N°4	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo



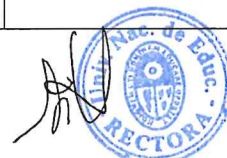


3	Acordar fecha de devolución de MBF Lograda la comunicación con el usuario, se acuerda la fecha máxima para que proceda con la devolución del MBF prestado ¿Se cumplió acuerdo? • SÍ: Ir a actividad N°8 • NO: Ir a actividad N°4	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
4	Reportar a DBGC y bloquear a usuario Al no haber cumplido con el compromiso de devolución del MBF en la fecha pactada, se procede a reportar al(los) usuario(s) ante la DBGC 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 V°B° Se procede con la revisión del reporte recibido, se valida la información (V°B°) y se reenvía al colaborador de quien se recibió dicha información.	Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento	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 y Servicios Académicos, 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 la Dirección de Economía & Finanzas, Dirección de Registro y Servicios Académicos, llamar a usuarios, entre otros) 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? • SÍ: 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(los) voucher(s), del MBF entregado al usuario, 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 el estante y posición que corresponda. Fin del proceso	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente 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? • SÍ: 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: • 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 Unidad de Contabilidad, 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(los) 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 Servicios Bibliográficos para la validación y procesamiento respectivos. ¿Es conforme? • SÍ: 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

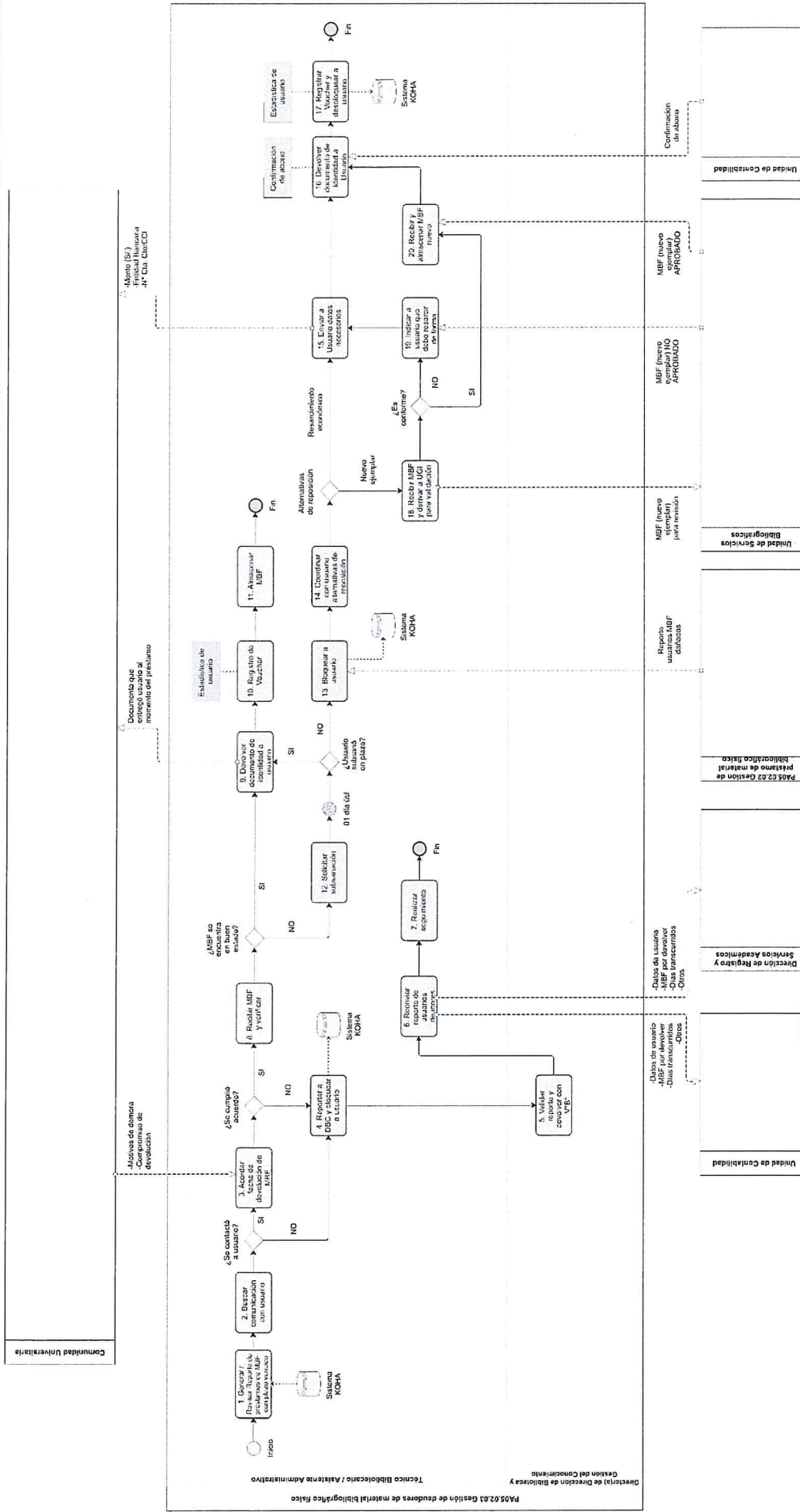




20	Recibir y almacenar MBF nuevo Se le indica al usuario que ha sido validado el nuevo ejemplar que ha entregado como reposición del que se le entregó en calidad de préstamo (el MBF se queda en la Unidad de Servicios Bibliográficos para el procesamiento correspondiente) Ir a actividad N°16	Unidad de Servicios Bibliográficos	Encargado(a) de Sala
Fin del procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de deudores de MBF			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none">• PA05.02 Servicios Bibliográficos			
Proceso/procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none">• PA05.02.02 Gestión de préstamos• PA05.01.02 Procesamiento de material bibliográfico			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none">• No aplica			




Diagrama de flujo





9.2.4. Procedimiento - Mantenimiento de material bibliográfico físico

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Mantenimiento de material bibliográfico físico	Tipo	Apoyo
Código	PA05.02.04	Versión	1.1
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		
Alcances	<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento• Unidad de Servicios Bibliográficos• Editorial Universitaria• Proveedor Externo• Unidad de Gestión y Mantenimiento		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none">• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.• 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 Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.• 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.• 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.• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.• Resolución N° 009-2022-AU-UNE, que aprueba el Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias.• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento General de la UNE EGYV.• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV.• 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.• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		





Siglas y definiciones	SIGLAS <ul style="list-style-type: none">• MBF: Material Bibliográfico Físico• UNE EGyV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle DEFINICIONES <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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Dirección de Biblioteca Central" a "Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento" y "Unidad de Mantenimiento" a "Unidad de Gestión y Mantenimiento".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / insumos	Salidas / productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none">• Jefe(a) Servicios Bibliográficos	<ul style="list-style-type: none">• Pautas / buenas prácticas para Mantenimiento de MBF	<ul style="list-style-type: none">• MBF en óptimas condiciones	<ul style="list-style-type: none">• Comunidad Universitaria
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	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: <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)	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
2	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. Ir a actividad N°12	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo





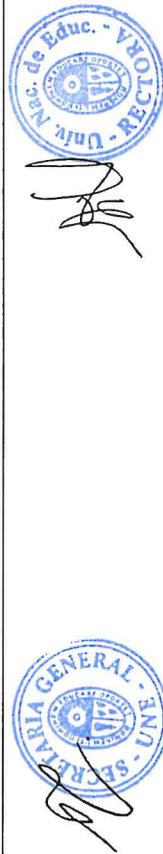
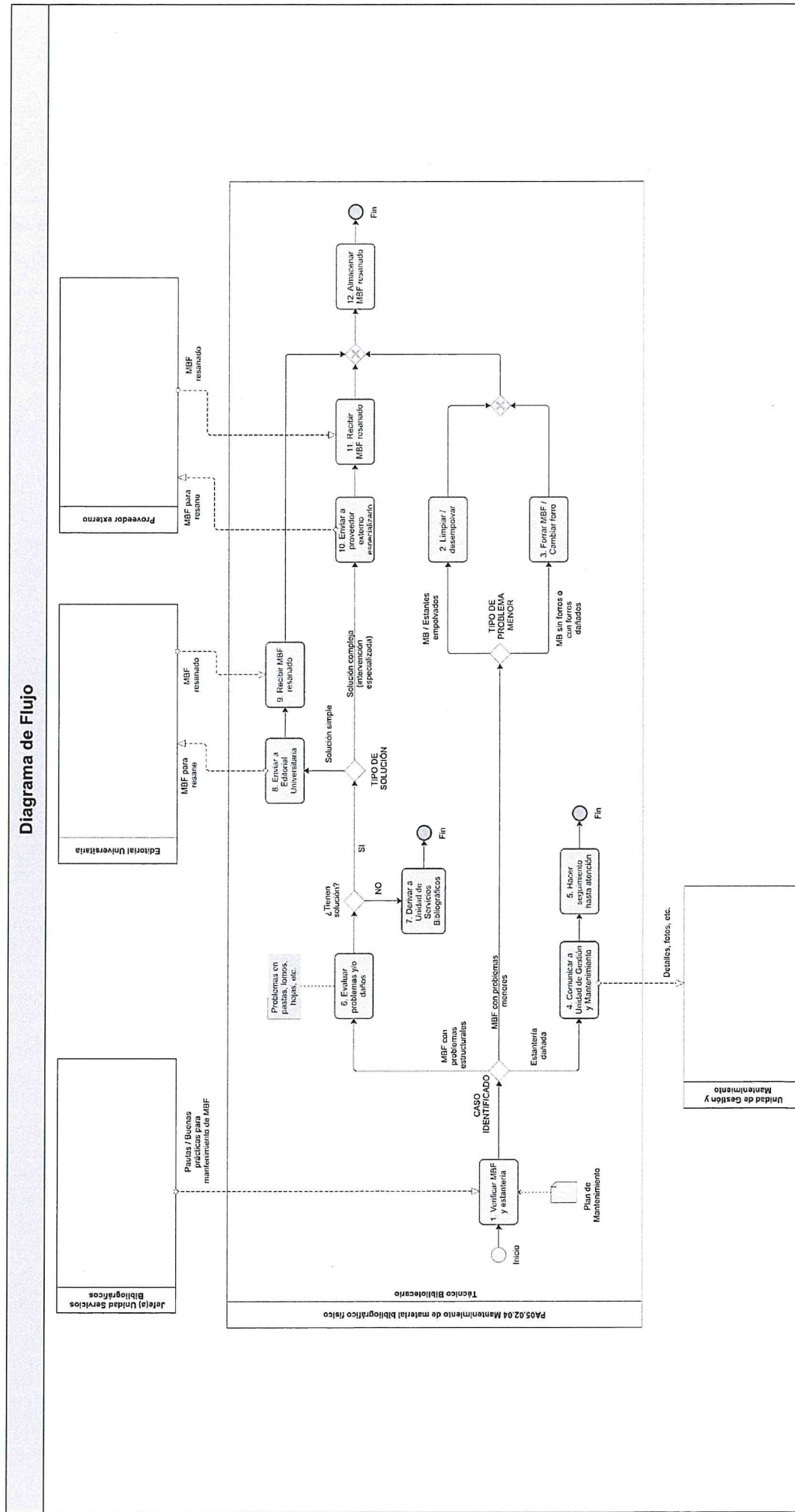
3	Forrar MBF / Cambiar forro Se realiza el forrado o cambio de forro del MBF según lo establecido en las pautas / buenas prácticas. Se debe contar con los elementos necesarios: forro de plástico, cinta adhesiva, tijeras, entre otros materiales. Ir a actividad N°12	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
4	Comunicar a Unidad de Gestión y Mantenimiento Se informa a la Unidad de Gestión y 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.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
5	Hacer seguimiento hasta atención Realizar el seguimiento respectivo a las actividades programadas por la Unidad de Gestión y Mantenimiento hasta la ejecución. Fin del proceso	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
6	Evaluar problemas y/o daños Se revisa el MBF reportado con problemas estructurales ¿Tienen solución? • SÍ: La solución es simple, Ir a Actividad N°8 • SÍ: La solución es compleja, Ir a Actividad N°10 • NO: Ir a Actividad N°7	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
7	Derivar a Unidad de Servicios Bibliográficos Se separa el MBF que no puede ser restaurado y se envía, con oficio, a la Unidad de Servicios Bibliográficos quienes se encargarán de gestionar la baja respectiva, donación a otras instituciones u otras alternativas. Fin del proceso	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
8	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	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
9	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. Ir a actividad °12 <i>NOTA:</i> <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>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
10	Enviar a proveedor externo especializado Se envía el MBF con problemas estructurales mayores al proveedor seleccionado por la Unidad de Abastecimiento, con Oficio, detallando los problemas observados	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo






11	Recibir MBF resanado Luego de haber realizado los trabajos de resanes 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 recibe y se firma el documento correspondiente. Ir a actividad N°12 <i>NOTA:</i> <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>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Técnico Bibliotecario / Asistente Administrativo
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">• Porcentaje de Mantenimientos correctivos de MBF• Porcentaje de 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			







9.2.5. Procedimiento - Medición de nivel 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	1.1
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	<ul style="list-style-type: none">• Comunidad universitaria• Unidad de Servicios Bibliográficos• Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none">• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.• 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 Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.• 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.• 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.• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.• 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° 009-2022-AU-UNE, que aprueba el Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias.• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento General de la UNE EGYV.• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV.• 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.• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		





Siglas y definiciones	SIGLAS <ul style="list-style-type: none">• UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle• PHVA: Planificar, hacer, verificar, actuar. DEFINICIONES <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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Dirección de Biblioteca Central" a "Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / insumos	Salidas / productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none">• Directorio / Carpeta de Dirección Biblioteca y Gestión del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none">• Encuestas anteriores	<ul style="list-style-type: none">• Planes de acción (Mejora Continua)	<ul style="list-style-type: none">• Comunidad Universitaria
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsables
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 una reunión con todo el equipo de la Unidad de Servicios Bibliográficos, dirigida 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.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
2	Actualizar contenido de encuesta Realizado el análisis de los resultados, conclusiones y recomendaciones de las últimas encuestas, se procede a elaborar / modificar el borrador del formulario de la próxima encuesta. Una vez culminado, se remite a la Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento 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? <ul style="list-style-type: none">• SÍ: Ir a actividad N°4• NO: Retornar a actividad N°2	Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento	Director(a)



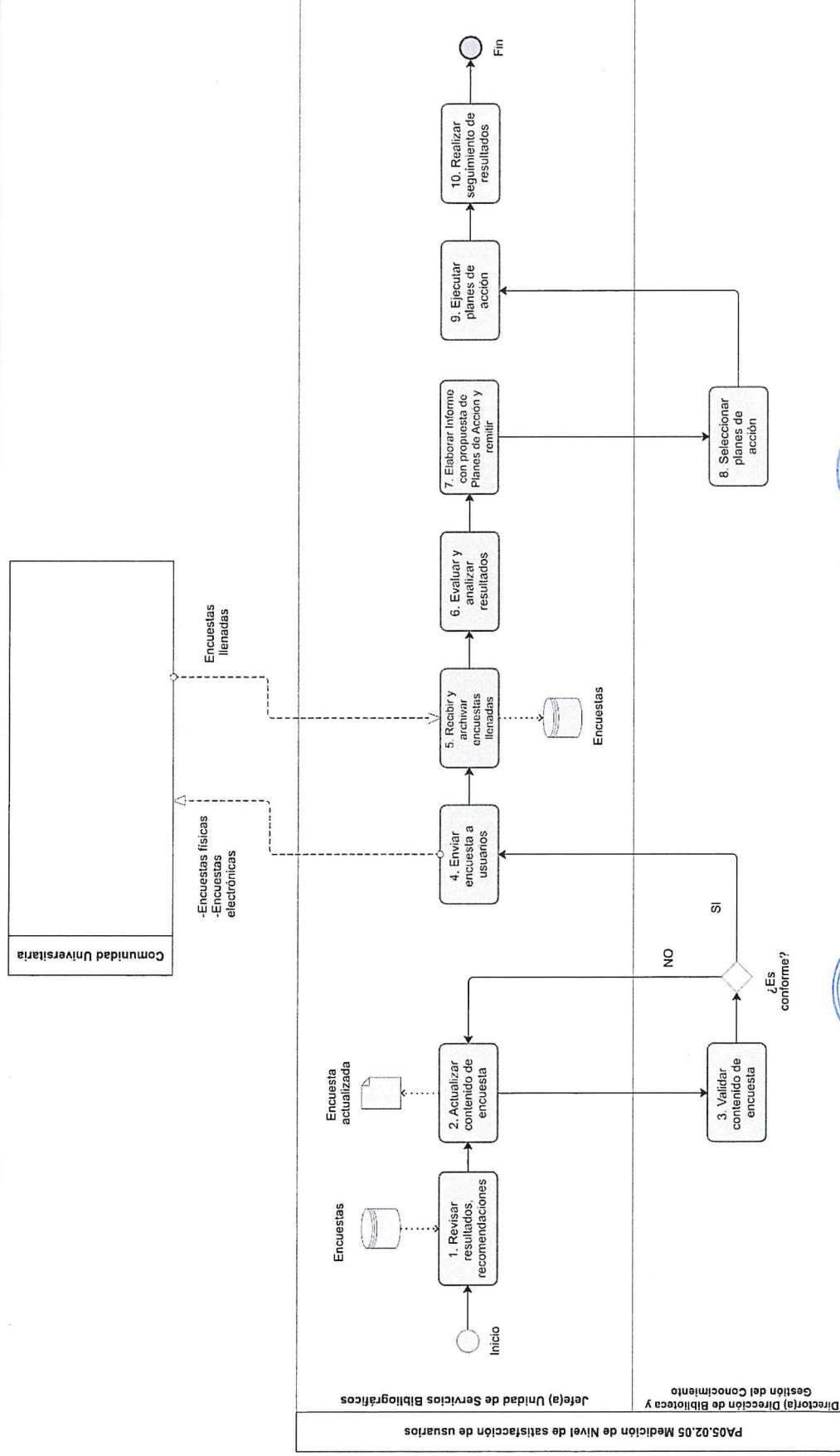


4	Enviar encuesta a usuarios Se envía formulario (encuesta) a los miembros de la comunidad universitaria usuarios vía email indicando la fecha límite de recepción, dentro la cual serán tomadas en cuenta.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
5	Recibir y archivar encuestas llenadas Se reciben las 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 y Gestión del Conocimiento, 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 y Gestión del Conocimiento, 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 y Gestión del Conocimiento	Director(a)
9	Ejecutar planes de acción Se procede con 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





9.2.6. Procedimiento - Capacitación a usuarios

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Capacitación a usuarios	Tipo	Apoyo
Código	PA05.02.06	Versión	1.1
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		
Alcances	<ul style="list-style-type: none">• Comunidad Universitaria• Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento• Unidad de Servicios Bibliográficos		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none">• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.• 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 Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.• 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.• 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.• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.• 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° 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, que aprueba el Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias.• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento General de la UNE EGYV.• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV.• 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.• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		





Siglas y definiciones	SIGLAS <ul style="list-style-type: none">• UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle		
	DEFINICIONES <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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Dirección de Biblioteca Central" a "Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / insumos	Salidas / productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none">• Vicerrectorado de investigación• Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento	<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 y Gestión del Conocimiento
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsables
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. NOTA: <i>La Resolución Rectoral nace luego de que las Unidades pertenecientes a la Dirección de la Biblioteca y Gestión del Conocimiento presenta su Proyecto de Capacitaciones a usuarios y lo revisan en una o más reuniones. Validado el proyecto, la Dirección de Biblioteca y Gestión del Conocimiento lo remite al Vicerrectorado de Investigación, que se encargad de tramitar la Resolución Rectoral que aprueba el proyecto.</i>	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
2	Gestionar la difusión 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).	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)



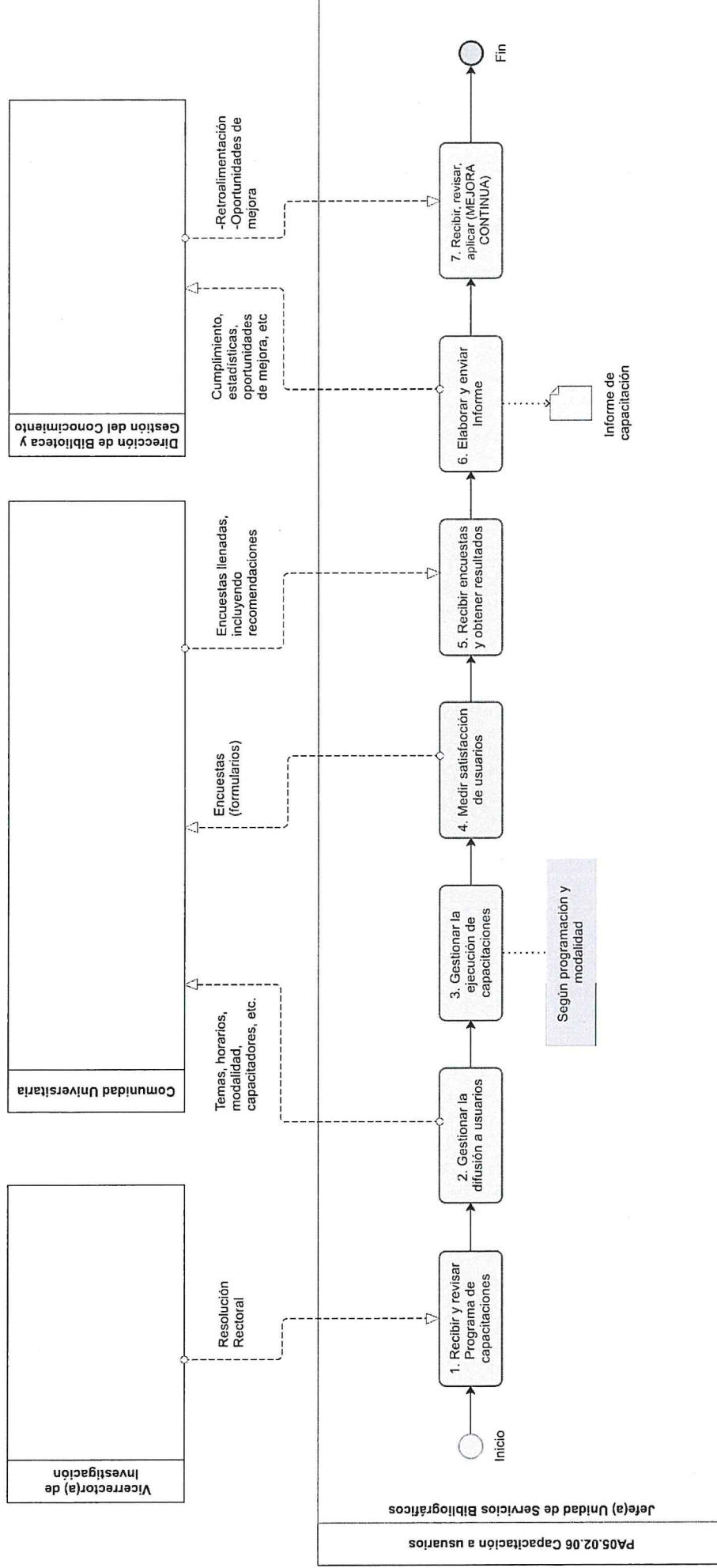


3	Gestionar la ejecución de capacitaciones Se procede con la ejecución de las capacitaciones de acuerdo con el día, hora y modalidad programadas. Cada ciclo de capacitación consta de 8 fechas. Al inicio de cada capacitación los participantes firman una planilla de asistencia (presencial) o llenan formulario de asistencia (virtual).	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
4	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.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
5	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.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
6	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 y Gestión del Conocimiento.	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
7	Recibir, revisar, aplicar (mejora continua) Se tiene una reunión con la participación de las Jefaturas de la Unidad de la Dependencia, la cual es dirigida por el(la) Director(a) de Biblioteca y Gestión del Conocimiento. 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)	Unidad de Servicios Bibliográficos	Jefe(a)
Fin del procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de capacitaciones ejecutadas• Nivel de satisfacción de los usuarios capacitados			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none">• PA05.02 Servicios Bibliográficos			
Proceso/procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none">• PA05.02.02 Gestión de Préstamos• PA05.02.04 Mantenimiento de Material Bibliográfico			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none">• Planillas de asistencia• Formulario virtual de asistencia• Formulario de encuestas de satisfacción			






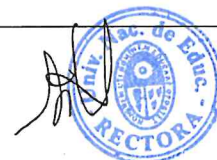
Diagrama de flujo





9.2.7. Procedimiento - Gestión de préstamo de material bibliográfico físico a visitantes

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		
Nombre	Gestión de Préstamo de material bibliográfico físico a Visitantes	Tipo	Apoyo
Código	PA05.02.07	Versión	1.1
Objetivo	Facilitar la consulta y uso del MBF por usuario externo, además asegurar de 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	<ul style="list-style-type: none">• Visitantes• Unidad de Servicios Bibliográficos		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none">• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.• 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 Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.• 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.• 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.• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.• 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° 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, que aprueba el Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias.• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento General de la UNE EGYV.• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV.• 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.• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		





Siglas y definiciones	SIGLAS <ul style="list-style-type: none">• MBF: Material Bibliográfico Físico.• MINEDU: Ministerio de Educación.• UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle• DNI: Documento Nacional de Identidad DEFINICIONES <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	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
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			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsables
El proceso inicia con la comunicación verbal del visitante con la petición de MBF en calidad de préstamo			
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



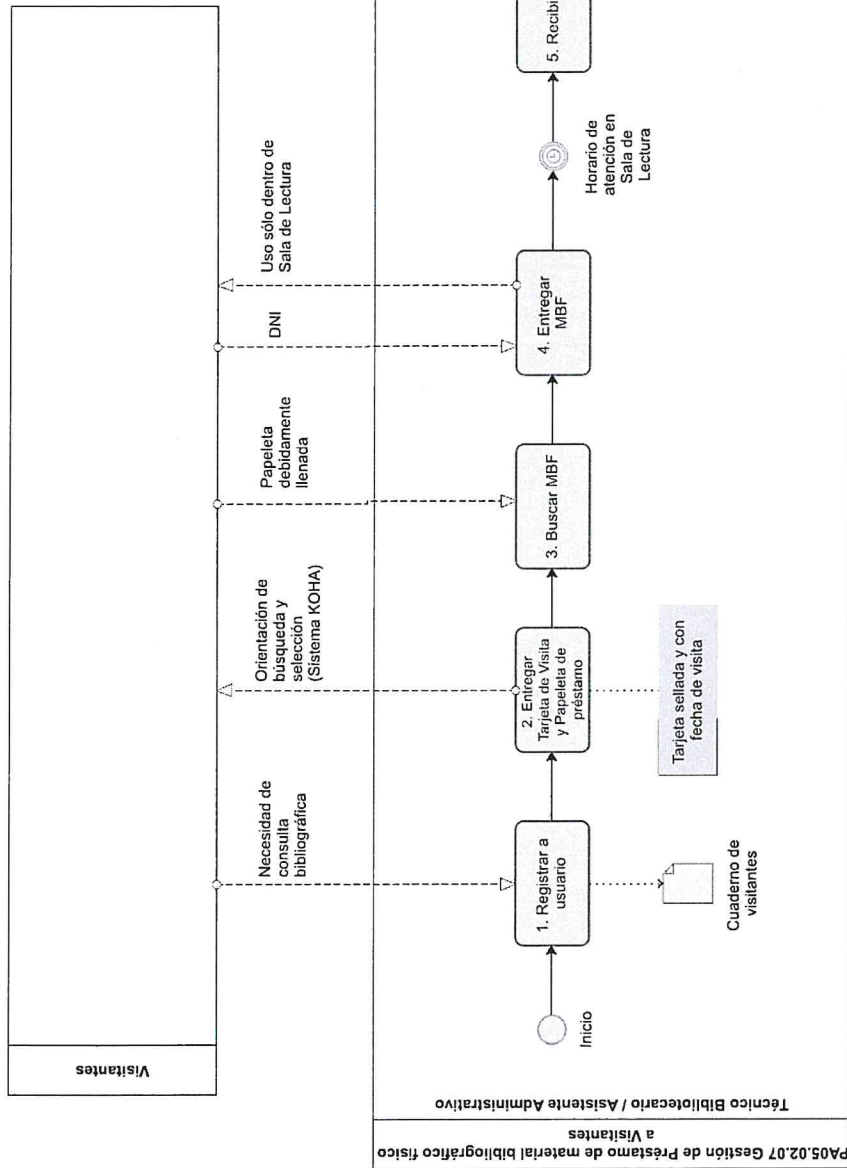


4	Entregar MBF Ubicado el MBF detallado en la papeleta, se procede con la entrega en calidad de préstamo al visitante, indicándole que su uso sólo puede realizarse dentro de la Sala de Lectura (para este proceso está restringida la salida del MBF fuera de la Sala de Lectura), dentro del horario de atención 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. <i>NOTA:</i> <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			
<ul style="list-style-type: none">Porcentaje de usuarios externos que solicitan préstamos de MBF			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none">PA05.02 Servicios Bibliográficos			
Proceso/procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none">PA05.02.02 Gestión de PréstamosPA05.02.04 Mantenimiento de Material BibliográficoPA05.02.05 Medición de satisfacción de usuarios			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none">"Papeleta para préstamo del MBF".			





Diagrama de flujo





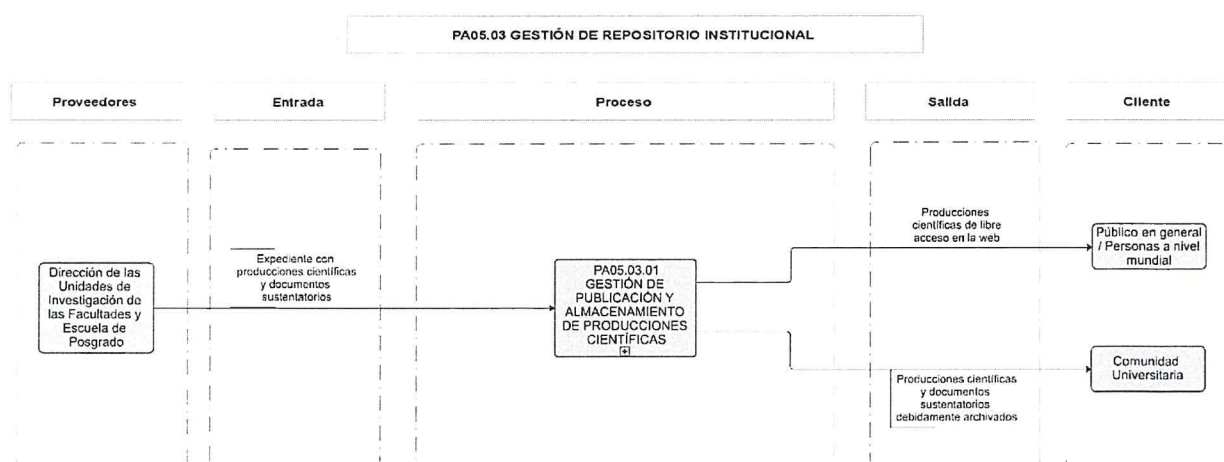
9.3. Proceso Nivel 1 - Gestión de Repositorio Institucional

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1		
Nombre	Gestión de Repositorio Institucional		Tipo	Apoyo
Código	PA05.03		Versión	1.1
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			
Alcances	<ul style="list-style-type: none"> Vicerrectorado de Investigación Unidad de Repositorio Institucional Departamentos Académicos de las Facultades Escuela de Posgrado Comunidad Universitaria 			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / insumos	Procesos nivel 2 / procedimiento	Salidas / productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Dirección de las Unidades de Investigación de las Facultades y Escuela de Posgrado 	<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"> Público en general Personas 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	
Verificar los expedientes con producciones científicas recibidos garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos.	<u>Recursos humanos:</u> <ul style="list-style-type: none"> Jefe(a) Unidad de Repositorio Institucional Asistente Técnico <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 potable, telefonía e internet) Servicio de transporte <u>Sistemas Informáticos:</u> <ul style="list-style-type: none"> Portales Web SIGA UNE SIGA MEF SIAF MEF SISTEMA DSPACE SUIT OFIMÁTICA 		<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de los procedimientos cumplidos por la Gestión de Repositorio Institucional 	






	<u>Equipos:</u> <ul style="list-style-type: none">▪ Computadora personal▪ Laptop▪ Impresora▪ Escáner▪ Proyector▪ Otros	
--	---	--





9.3.1. Procedimiento - Gestión de publicación y almacenamiento de producciones científicas

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		
Nombre	Gestión de publicación y almacenamiento de Producciones Científicas	Tipo	Apoyo
Código	PA05.03.01	Versión	1.1
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		
Alcance	<ul style="list-style-type: none">• Unidad de Repositorio Institucional• Dirección de las Unidades de Investigación de las facultades y Escuela de Posgrado		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none">• Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.• Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.• Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.• 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 Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.• Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.• Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.• Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.• Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.• 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.• 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.• Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.• Resolución N° 1639-2020-R-UNE, aprueba Guía para el uso de la Biblioteca Virtual de la UNE EGYV.• Resolución N° 1281-2021-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, que aprueba el Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias.• Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento General de la UNE EGYV.• Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV.• 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.• Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		





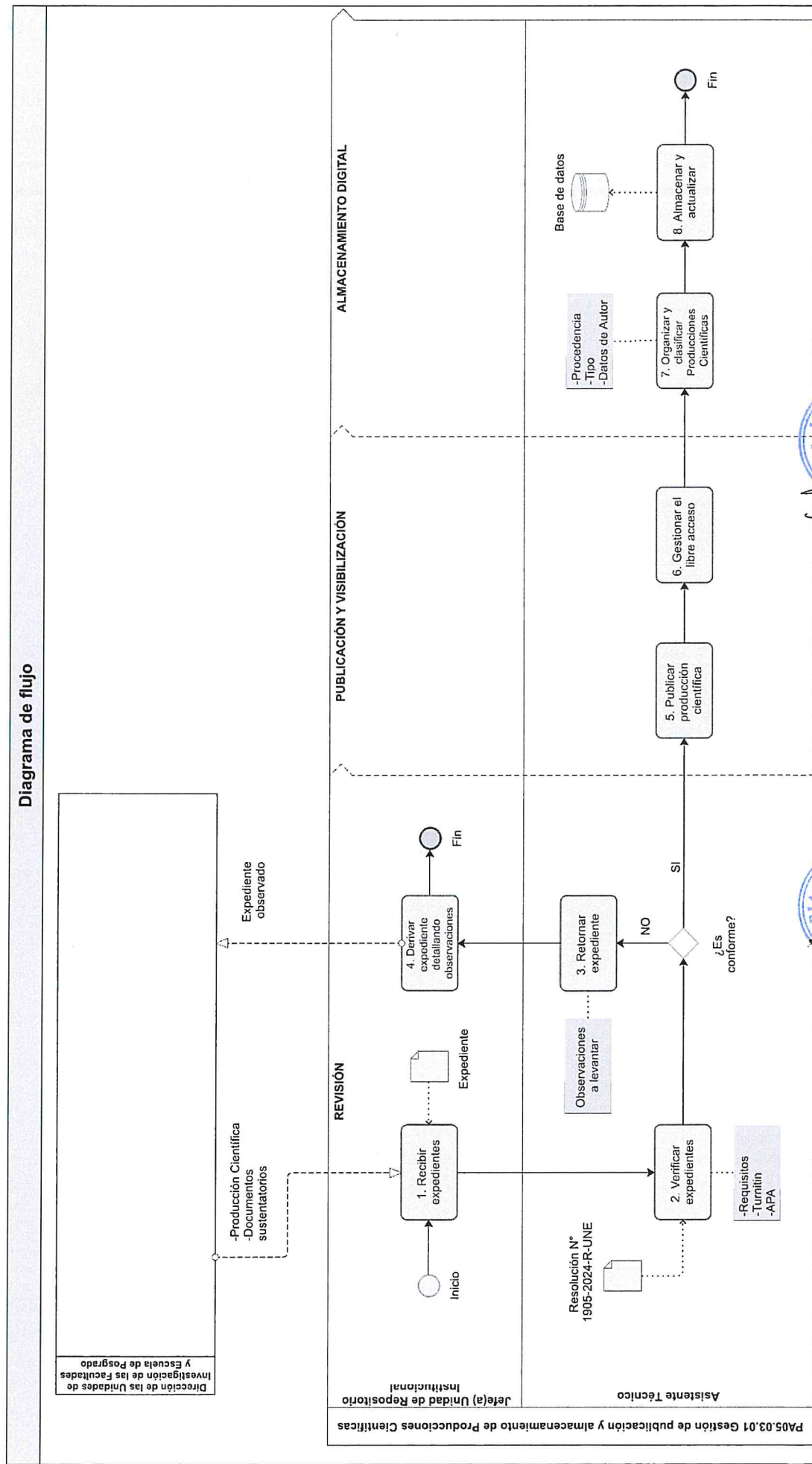
Siglas y definiciones	SIGLAS <ul style="list-style-type: none">• UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle• APA: Asociación Psicológica Americana DEFINICIONES <ul style="list-style-type: none">• Expediente: Conjunto de documentos que conforma un procedimiento, ya sea judicial, 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Decanatos de Facultades (sede Chosica)" a "Dirección de las Unidades de Investigación de las Facultades y Escuela de Posgrado".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / insumos	Salidas / productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none">• Dirección de las Unidades de Investigación de las Facultades y Escuela de Posgrado	<ul style="list-style-type: none">• Expediente con producciones científicas y documentos sustentatorios	<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">• Público en General• Personas a nivel mundial• Comunidad Universitaria
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	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 las Direcciones de las Unidades de Investigación de las facultades y Escuela de Posgrado.			
Revisión			
1	Recibir expedientes Los expedientes que envían las Direcciones de las Unidades de Investigación de las Facultades y Escuela de Posgrado - con la finalidad de que las Producciones Científicas de sus estudiantes sean publicados en la web, así como también sean almacenados digitalmente - son recibidos por la Unidad de Repositorio Institucional, se procede a asignar al responsable de realizar el servicio y se le reenvía la información.	Unidad de Repositorio Institucional	Jefe(a)
2	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°1905-2024-R-UNE</u> . Finalmente, se verifica si el archivo PDF corresponde al último evaluado por el TURNITIN y APA	Unidad de Repositorio Institucional	Asistente Técnico





	¿Es conforme? • SI: Ir a actividad N°7 • NO: Ir a actividad N°4		
3	Retornar expediente Se devuelve el expediente a la Jefatura de la Unidad de Repositorio Institucional, detallando las observaciones encontradas al momento de la revisión.	Unidad de Repositorio Institucional	Asistente Técnico
4	Derivar expediente detallando observaciones El expediente observado por el especialista del área técnica es reenviado a la Dirección de las Unidades de Investigación de las Facultades y la Escuela de Posgrado, con el detalle de las observaciones, para que sea devuelto a la dependencia solicitante. Fin del proceso <u>NOTA:</u> <i>Una vez que el área solicitante realiza el levantamiento de observaciones, lo vuelve a enviar y el proceso inicia nuevamente.</i>	Unidad de Repositorio Institucional	Jefe(a)
Publicación y visibilización			
5	Publicar producción científica Habiendo cumplido el expediente con todos los requisitos establecidos en la Resolución 1905-2024-R-UNE 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	Asistente Técnico
6	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	Asistente Técnico
Almacenamiento digital			
7	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	Asistente Técnico
8	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	Asistente Técnico
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none">Número de producciones científicas publicadas por semestreNúmero de expedientes actualizados por semestreNúmero expedientes devueltos para correcciones (rechazados)			
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 página web de la Unidad de Repositorio Institucional Digital de la UNE EGYV			





**EQUIPO RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PA05 - CENTRO DE REFERENCIAS DE INFORMACIÓN**

C.P.C. Alejandro Juan Mayhuire Gallegos

Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Lic. Adm. Luz Gianina Tutaya Cárdenas

Jefa de la Unidad de Modernización

Ing. Robert Aldair Neira Zavala

Especialista en Gestión por Procesos de la Unidad de Modernización

Lic. Adm. Julia Achahui Huayhua Vda. de Guillén

Asistente Administrativo de la Unidad de Modernización

Lic. Adm. María Isabel Cóndor Muñoz

Especialista de la Unidad de Modernización

Ing. Yuri Vladimir Paucar Ávila

Especialista en Gestión por Procesos de la Unidad de Modernización

Ing. Arturo César Pomacaja Flores

Especialista en Gestión por Procesos de la Unidad de Modernización

Sra. Teofila Villanueva Varillas

Secretaría de la Unidad de Modernización

Mag. Jessica Zaida Dionisio Pumacayo

Correctora de Estilos

